



RELATÓRIO SIGQ-IPL 2023/2024

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA
Gabinete da Qualidade e da Acreditação

FICHA TÉCNICA

Título: Relatório SIGQ-IPL 2023/2024

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



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.....	21
2.2.1. Funcionamento dos Cursos	22
2.2.2. Unidades Curriculares.....	24
2.2.3. Resultados Académicos	27
2.2.4. Empregabilidade	30
2.3. Medidas para a Melhoria Contínua	33
2.4. Identificação de Boas Práticas, suscetíveis de serem incluídas num portefólio de Práticas Relevantes.....	33
3. MONITORIZAÇÃO DA INVESTIGAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E CRIAÇÃO ARTÍSTICA	34
3.1. Medidas para a Melhoria Contínua	37
3.2. Identificação de Boas Práticas, suscetíveis de serem incluídas num portefólio de Práticas Relevantes.....	38
4. MONITORIZAÇÃO DA COLABORAÇÃO INTERINSTITUCIONAL E COM A COMUNIDADE	39
4.1. Medidas para a Melhoria Contínua	44

5.	MONITORIZAÇÃO DA INTERNACIONALIZAÇÃO	45
5.1.	Mobilidade	45
5.2.	Estudante Internacional.....	49
5.3.	Medidas para a Melhoria Contínua	50
5.4.	Identificação de Boas Práticas, suscetíveis de serem incluídas num portefólio de Práticas Relevantes.....	50
6.	MONITORIZAÇÃO DOS SERVIÇOS	50
6.1.	Serviços do Politécnico de Lisboa	50
6.1.1.	Avaliação da Satisfação.....	53
6.1.2.	Auditoria Interna	65
6.1.3.	Auditoria Externa.....	68
6.2.	Serviços das Unidades Orgânicas.....	70
6.3.	Serviços de Ação Social	78
6.4.	Centro de Línguas e Cultura do Politécnico de Lisboa - CLIC-IPL	84
7.	PARTICIPAÇÃO EM AVALIAÇÕES INTERNACIONAIS.....	87
7.1.	EHEO - Projeto U-Multirank	87
8.	MONITORIZAÇÃO DO SIGQ DO POLITÉCNICO DE LISBOA	88
9.	ANÁLISE SWOT.....	92
9.1.	PONTOS FORTES	92
9.2.	PONTOS FRACOS	92
9.3.	OPORTUNIDADES.....	93
9.4.	CONSTRANGIMENTOS	93
10.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1– Avaliação Média dos Estudantes sobre o Funcionamento dos Ciclos de Estudos.....	23
Figura 2.2 - Avaliação Média do Pessoal Docente sobre o Funcionamento dos Ciclos de Estudos	24
Figura 2.3 – Avaliação Média das Respostas dos Estudantes às Questões sobre o funcionamento das Unidades Curriculares.....	25
Figura 2.4 – Avaliação Média dos Estudantes às Questões sobre o Desempenho dos Docentes.....	26
Figura 2.5 – Avaliação Média do Pessoal Docente aos Parâmetros relativos ao Funcionamento das Unidades Curriculares.....	27
Figura 2.6 – Taxa de Abandono, IPL e Unidades Orgânicas 2023/2024	28
Figura 2.7 – Taxa de Abandono, IPL e Unidades Orgânicas – Comparação 2022/2023 e 2023/2024.....	28
Figura 2.8 – Taxa de Abandono, por Unidade Orgânica – Comparação 2022/2023 e 2023/2024.....	29
Figura 2.9 – Frequência Percentual das Respostas dos Diplomados à Questão “Atualmente, qual das seguintes opções descreve a sua situação em termos laborais?”	30
Figura 2.10 – Frequência Percentual das Respostas dos Diplomados à Questão “Quando Começou a Trabalhar?”	31
Figura 2.11 - Frequência Percentual das Respostas dos Diplomados à Questão “Como Obteve Trabalho?”	32
Figura 2.12 - Frequência Percentual das Respostas dos Diplomados à Questão “Relativamente ao seu trabalho considera que...”	32
Figura 3.1 – Evolução do número de artigos de projetos IDI&CA	36
Figura 3.2 – Evolução do número de comunicações de projetos IDI&CA	36
Figura 4.1 – Protocolos (Acumulados) Registados no IPL (2018-2024).	40
Figura 4.2 – Protocolos Registados no IPL (2018-2024).	41
Figura 4.3 – Protocolos Registados por Tipologia (2022-2024).	41
Figura 4.4 – Protocolos Registados nas Unidades Orgânicas do IPL (2022-2024)	42
Figura 4.5 – Protocolos Registados nas unidades orgânicas do IPL em 2023 e 2024	43
Figura 4.6 – Protocolos Registados nas unidades orgânicas do IPL em 2023 e 2024.....	43
Figura 5.1 – Evolução Mobilidade Estudantes.....	46
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	53
Figura 6.2 - Satisfação docentes e não docentes com o serviço prestado pelos Secretariado da Presidência.....	54
Figura 6.3 – Satisfação dos docentes e não docentes com os serviços da comunicação.....	54
Figura 6.4 – Satisfação dos docentes e não docentes com os serviços da Contratação Pública e Património	55
Figura 6.5 – Satisfação com a Gestão Académica - docentes e não docentes	55
Figura 6.6 – Satisfação dos docentes e não docentes com a Gestão Financeira.....	56
Figura 6.7 - Satisfação dos docentes com área PEI	57
Figura 6.8 - Satisfação docentes e não docentes com a Qualidade e Acreditação	58
Figura 6.9 - Satisfação docentes e não docentes com Recursos Humanos.....	58
Figura 6.10 – Satisfação dos docentes com 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	82
Figura 6.29 – Grau de Satisfação Global dos Bares	82
Figura 6.30 – Grau de Satisfação Global dos Espaços “Comida de Casa”	83
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.....	85
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 – Grau da implementação do SIGQ em 2023/2024.....	90
Figura 8.4 – Implementação do SIGQ – 2022/2023	91
Figura 8.5 – Implementação do SIGQ – 2023/2024.....	91

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1.1 – Resumo Dados IPL – Ciclos de Estudos, Estudantes e Docentes, por Unidade Orgânica, em 31 de dezembro de 2023	11
Quadro 2.1 - Resultados de acreditação ciclos de estudos integrados no 2º ciclo de avaliações regulares, pela A3ES, em 2024 (ACEF/PERA/2021/2022).....	18
Quadro 2.2 – Taxa de Acreditação no 2º ciclo de avaliação regular, pela A3ES.....	18
Quadro 2.3 - Resultados de acreditação ciclos de estudos integrados no 1º ano do 3º ciclo de avaliações regulares (ACEF/2023/2024)	19
Quadro 2.4 - Taxa de Acreditação no 2º ano do 3º ciclo de avaliação regular pela A3ES.....	20
Quadro 2.5 - Número de Respostas Obtidas nos Inquéritos Pedagógicos.....	21
Quadro 2.6 - Número de Respostas por Unidade Orgânica, por instrumento de monitorização.....	22
Quadro 3.1 – Projetos IDI&CA por escola do Politécnico de Lisboa.....	35
Quadro 4.1– Protocolos registados no Politécnico de Lisboa	39
Quadro 5.1 – Mobilidade de estudantes para Estudos (SMS) e para Estágios, por ano letivo	46
Quadro 5.2 – Mobilidade de Docentes e não-docentes para missões Ensino (STA)/Formação (STT), por ano letivo	48
Quadro 6.1 - Percentagem respostas obtidas	52
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	79

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 2023/2024.

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 2024 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 2023/2024.

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 2023, o IPL agrega 12232 estudantes inscritos em ciclos de estudos conferentes de grau, 1 241 docentes, o que corresponde a 895,8 ETI, e 344,7 funcionários não-docentes, distribuídos pelas várias Unidades Orgânicas.

Neste ano, o IPL totaliza 87 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 2023

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	1153	253	43,90	10,20	32,15
ESD	1	2	152	70	9,80	2,00	11,90
ESELX	5	11	835	361	52,15	5,70	16,30
ESML	2	2	424	144	22,90	23,00	27,50
ESTC	2	2	312	74	17,15	25,90	15,05
ESTeSL	9	8	1604	163	54,25	41,90	26,45
ISCAL	5	7	2744	372	74,70	40,40	40,30
ISEL	13	11	2866	705	227,70	26,00	48,50
TOTAIS	41	47	10 090	2 142	502,55	175,10	218,15

Fonte: GQA (Ciclos de Estudos); RA 2023 (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)

Em 2024 não se verificaram resultados de acreditação prévia de novos ciclos de estudos, considerando que não foi apresentado qualquer pedido pelo IPL em 2023, no prazo determinado pela A3ES.

Neste ano, o IPL não procedeu à submissão de qualquer Pedido de Acreditação Prévia de Novo Ciclo de Estudos, nos prazos determinados pela A3ES.

Avaliação de Ciclos de Estudos em Funcionamento (ACEF)

Durante o ano de 2024, 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 5º ano do 2º ciclo de avaliação regular (2021/2022), com decisões proferidas no ano civil de 2024:

Quadro 2.1 - Resultados de acreditação ciclos de estudos integrados no 2º ciclo de avaliações regulares, pela A3ES, em 2024 (ACEF/PERA/2021/2022)

UNIDADE ORGÂNICA	N.º PROC. A3ES	GRAU	DESIGNAÇÃO DO CURSO	ESTADO DO PROCESSO	Número de anos	Observações
ESTeSL	ACEF/2122/0514592	Licenciado	Saúde Ambiental	Acreditado	6	Decisão em 27-03-2024 (31-07-2022)

As decisões proferidas foram favoráveis, com acreditação pelo prazo máximo de 6 anos, sem condições. A acreditação deste curso concluiu o 2º ciclo de avaliação regular pela A3ES aos cursos lecionados no IPL, registando-se uma taxa global de acreditação plena (ciclos de estudos acreditados sem condições), de 82,3%, conforme a seguir se apresenta:

Quadro 2.2 – Taxa de Acreditação no 2º ciclo de avaliação regular, pela A3ES

2º ciclo avaliação	Submetidos à avaliação	Acreditados sem condições	Acreditados com condições	Não Acreditados	Taxa de acreditação plena (sem condições) no 2º ciclo avaliação regular/por ano de avaliação
2017/2018	14	8	6	0	57,1%
2018/2019	17	14	3	0	82,4%
2019/2020	8	8	0	0	100%
2020/2021	26	21	5	0	80,8%
2021/2022	8	8	0	0	100%
2022/2023	6	6	0	0	100%
TOTAL	79	65	14	0	82,3%

De acordo com a Deliberação nº1342/2024, de 14 de outubro, da A3ES, uma taxa de acreditação plena mínima de 65% obtida no 2º ciclo de avaliação regular, associada à obtenção de classificação “Bom” no capítulo da Gestão de Qualidade, no âmbito da Avaliação Institucional, permite que as IES beneficiem da simplificação dos procedimentos de avaliação no 3º ciclo regular, entre 2023 e 2028.

Neste sentido, e por cumprir os requisitos cumulativos, ou seja, uma taxa de acreditação plena de 82,3% no 2º ciclo de avaliação regular, e ter obtido a classificação de “Bom” no capítulo da Gestão de Qualidade no último processo de Avaliação Institucional (AINST/22/220061), o IPL está abrangido pelos procedimentos de simplificação na renovação da acreditação dos ciclos de estudos no 3º ciclo de avaliação regular.

Em 2024, o Conselho de Administração da A3ES começou a emitir deliberações referentes à avaliação de ciclos de estudos integrados no 1º ano do 3º ciclo de avaliações regulares pela A3ES:

Quadro 2.3 - Resultados de acreditação ciclos de estudos integrados no 1º ano do 3º ciclo de avaliações regulares (ACEF/2023/2024)

UNIDADE ORGÂNICA	N.º PROC. A3ES	GRAU	DESIGNAÇÃO DO CURSO	ESTADO DO PROCESSO	Número de anos	Observações
ESCS	ACEF/2324/0105242	Licenciado	Publicidade e Marketing	Acreditado	6	Acreditado em 04-12-2024 (31-07-2024)
ESTeSL	PERA/2324/1700132	Mestre	Tecnologias Clínico-Laboratoriais	Acreditado	3	Acreditado em 04-12-2024 (31-07-2024)
ISCAL	ACEF/2324/0107032	Mestre	Auditoria	Acreditado	6	Acreditado em 04-12-2024 (31-07-2024)
ISCAL	ACEF/2324/0107037	Mestre	Contabilidade	Acreditado	6	Acreditado em 04-12-2024 (31-07-2024)
ISCAL	ACEF/2324/0107047	Mestre	Gestão das Instituições Financeiras	Acreditado	6	Acreditado em 04-12-2024 (31-07-2024)
ISCAL	ACEF/2324/0107062	Mestre	Fiscalidade	Acreditado	6	Acreditado em 04-12-2024 (31-07-2024)

UNIDADE ORGÂNICA	N.º PROC. A3ES	GRAU	DESIGNAÇÃO DO CURSO	ESTADO DO PROCESSO	Número de anos	Observações
ISEL	ACEF/2324/0117127	Licenciado	Engenharia Civil	Acreditado	6	Acreditado em 04-12-2024 (31-07-2024)
ISEL	PERA/2324/1700069	Mestre	Engenharia e Gestão Industrial	Acreditado	2	Acreditado em 21-11-2024 (31-07-2024)

Todas as decisões proferidas em 2024 foram de acreditação favorável, sem condições. Dois dos cursos foram objeto de procedimento especial de renovação de acreditação (PERA), tendo obtido a prorrogação da acreditação, sem condições, até ao alinhamento no ciclo regular de avaliação, pelo prazo de 2 ou 3 anos. Estes cursos serão integrados nos processos ACEF 2025/2026 (3º ano) e ACEF 2026/2027 (4º ano).

Em síntese, no que respeita ao 1º ano do 3º ciclo de avaliação regular, regista-se uma taxa global de acreditação plena (ciclos de estudos acreditados sem condições), de 86,7%:

Quadro 2.4 - Taxa de Acreditação no 2º ano do 3º ciclo de avaliação regular pela A3ES

1º Ano do 3º Ciclo Regular de Avaliação pela A3ES - ACEF/PERA/2023/2024					
Unidade Orgânica	Nº Ciclos de Estudos submetidos à avaliação	Nº Ciclos de Estudos Acreditados sem condições	Nº Ciclos de Estudos Acreditados com condições	Nº Ciclos de Estudos Não Acreditados	Taxa de Acreditação Global IPL (sem condições) no 1º ano do 3º ciclo de avaliação regular
ESCS	4	2	2	0	50
ESSL	2	2	0	0	100
ISCAL	5	5	0	0	100
ISEL	4	4	0	0	100
TOTAL	15	13	2	0	86,7

Em 2024, não houve lugar à apresentação de relatórios de Follow-up à A3ES, no âmbito dos processos de acreditação condicional; não se verificou qualquer curso, em que o prazo de demonstração de cumprimento de condições determinadas no ato de acreditação tenha sido fixado para este ano.

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 2023/2024, estiveram envolvidos neste processo de auscultação 3566 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 2022/2023	Respostas 2023/2024
Inquérito Avaliação Curso, Unidades Curriculares e Docentes (Anexo IV do Regulamento da Qualidade do IPL)	Estudantes	2320	2265
Inquérito Avaliação Curso e Unidades Curriculares (Anexo VI do Regulamento da Qualidade do IPL)	Docentes	1036	570
Inquérito aos Diplomados (Anexo V do Regulamento da Qualidade do IPL)	Diplomados	518	731
	Total	3874	3566

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 ¹				Inquérito aos Diplomados ¹	
	Nº Respostas Estudantes		Nº Respostas Docentes		Nº Respostas Diplomados	
	2022/2023	2023/2024	2022/2023	2023/2024	2022/2023	2023/2024
ESCS	867	761	130	124	40	334
ESD	160	133	22	23	1	18
ESELX	351	329	81	82	81	72
ESML	42	34	35	49	33	45
ESTC	124	118	62	80	36	28
ESTeSL	170	0	201	0	52	0
ISCAL	176	145	136	101	150	17
ISEL	430	745	369	111	125	217
TOTAIS	2320	2265	1036	570	518	731

¹Regulamento 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 2023/2024, designadamente no que concerne à avaliação dos cursos.

Resultados do Inquérito aos Estudantes

Em termos globais, em 2023/2024, e no que respeita ao funcionamento dos ciclos de estudos, regista-se uma classificação média global de 3,7 neste conjunto de parâmetros, com ligeiro acréscimo comparativamente ao ano letivo anterior, 2022/2023 (3,6).

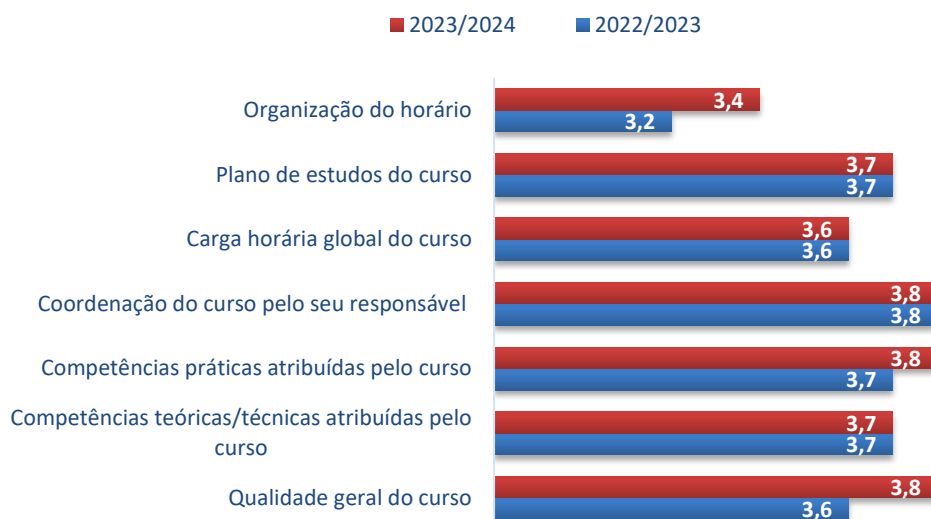


Figura 2.1– Avaliação Média dos Estudantes sobre o Funcionamento dos Ciclos de Estudos

Os parâmetros “qualidade geral do curso” (3,8), “competências práticas atribuídas pelo curso” (3,8) e “coordenação do curso pelo seu responsável” (3,8), são os que apresentam as classificações médias globais mais elevadas.

Em 2023/2024, o parâmetro “organização do horário” continua a apresentar, neste conjunto, a classificação média global mais baixa (3,4), registando um ligeiro acréscimo comparativamente ao ano letivo anterior (3,2).

Resultados do Inquérito ao Pessoal Docente

No que respeita à avaliação realizada pelos docentes sobre o funcionamento dos ciclos de estudos no ano letivo 2023/2024, registam-se resultados médios globalmente positivos em todos os parâmetros, conforme se apresenta na Figura 2.2:

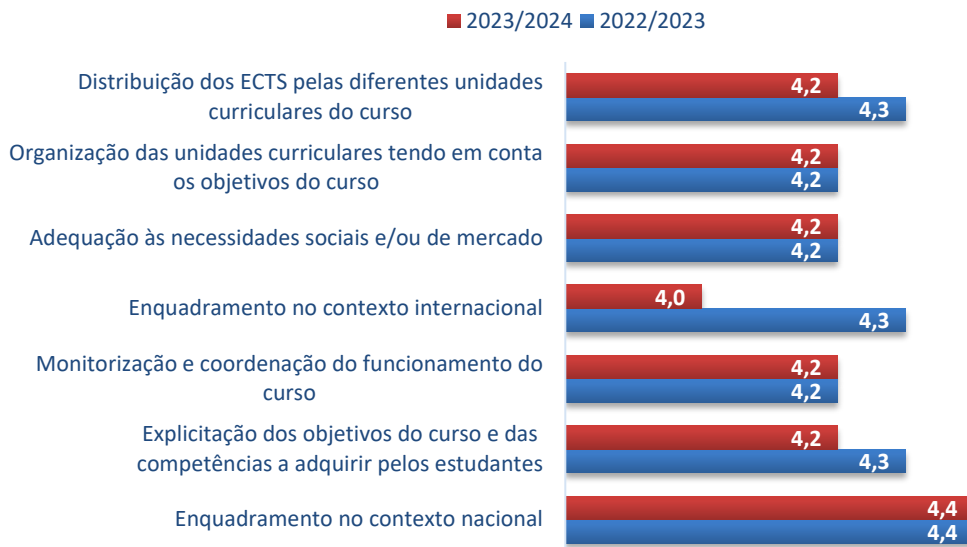


Figura 2.2 - Avaliação Média do Pessoal Docente sobre o Funcionamento dos Ciclos de Estudos

Continua a verificar-se uma uniformidade nas classificações médias globais dos itens avaliados, com uma média global de 4,2 no conjunto dos parâmetros, com ligeiro decréscimo relativamente à registada no ano letivo anterior (4,3).

Em 2023/2024, e à semelhança do ano letivo anterior, o item “enquadramento no contexto nacional” (4,4) é aquele que apresenta a classificação média mais elevada neste conjunto.

O item “enquadramento no contexto internacional” é o que apresenta a classificação média global mais baixa (4,0), no conjunto. Todos os parâmetros em avaliação neste conjunto apresentam classificação média global a partir de 4,0, mantendo a tendência registada no ano letivo anterior, 2022/2023.

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 2023/2024 a avaliação efetuada pelos estudantes no que respeita ao funcionamento das unidades curriculares apresenta um resultado médio global de 3,8 neste conjunto, registando-se um ligeiro decréscimo, comparativamente ao valor de 3,9 registado no ano letivo anterior.

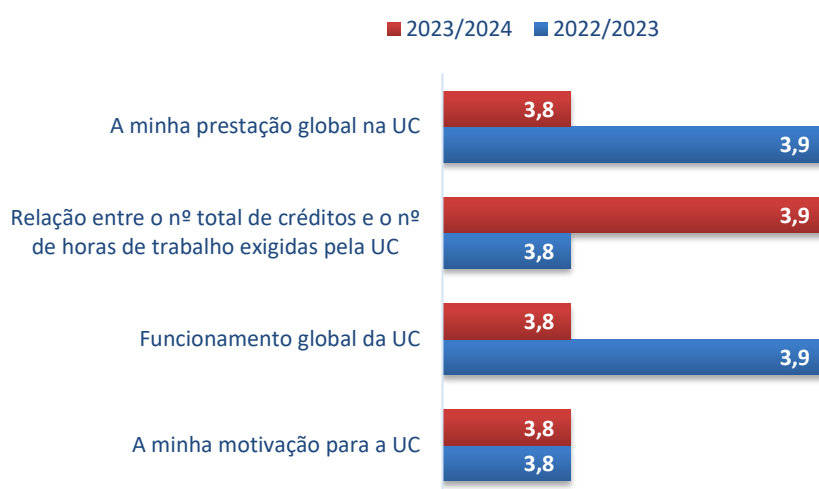


Figura 2.3 – Avaliação Média das Respostas dos Estudantes às Questões sobre o funcionamento das Unidades Curriculares

Este decréscimo resulta de uma ligeira descida da classificação média global nos parâmetros “funcionamento global da UC” e “a minha prestação global na UC” (de 3,9 para 3,8).

Em 2023/2024, o parâmetro “relação entre o nº total de créditos e o nº de horas de trabalho exigidas pela UC” é o que apresenta a classificação média global mais elevada (3,9) neste conjunto.

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

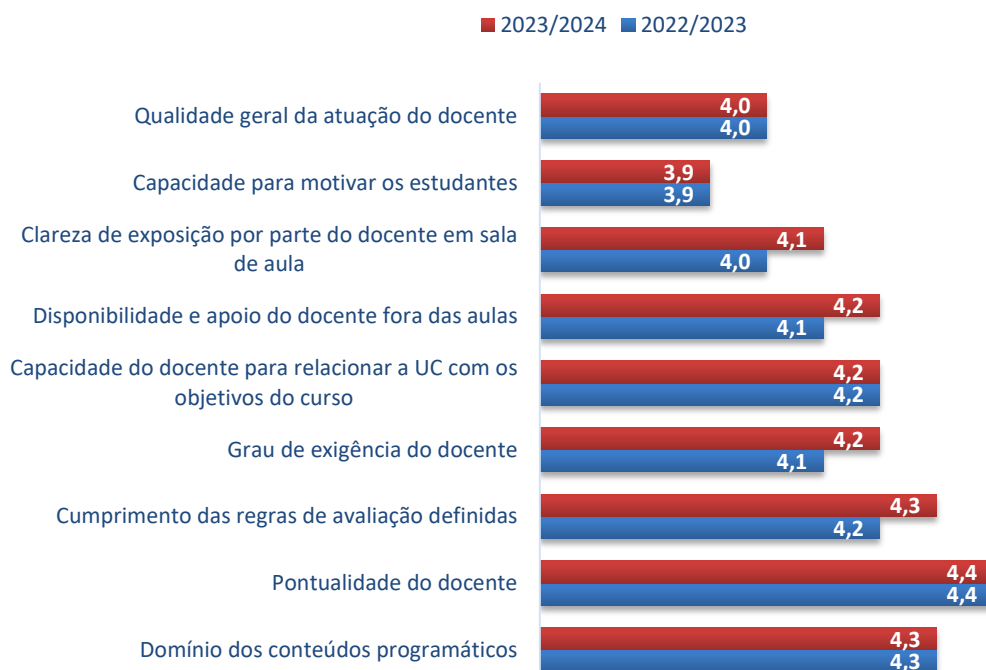


Figura 2.4 – Avaliação Média dos Estudantes às Questões sobre o Desempenho dos Docentes

Em termos globais, em 2023/2024, regista-se uma classificação média de 4,2 neste conjunto de parâmetros, resultado da apreciação positiva nos mesmos, ligeiramente superior à obtida no ano letivo anterior (4,1).

O parâmetro que apresenta a classificação média global mais elevada respeita à “pontualidade do docente” (4,4), seguido do “domínio dos conteúdos programáticos” (4,3) e “cumprimento das regras de avaliação definidas” (4,3). Em 2023/2024, o parâmetro “capacidade para motivar os estudantes” (3,9) é o que apresenta a classificação média global mais baixa, mantendo a tendência do ano letivo anterior, 2022/2023.

Resultados do Inquérito ao Pessoal Docente

No ano letivo 2023/2024, e no que concerne à avaliação realizada pelos docentes às unidades curriculares, registam-se valores médios positivos, conforme consta na Figura 2.5:

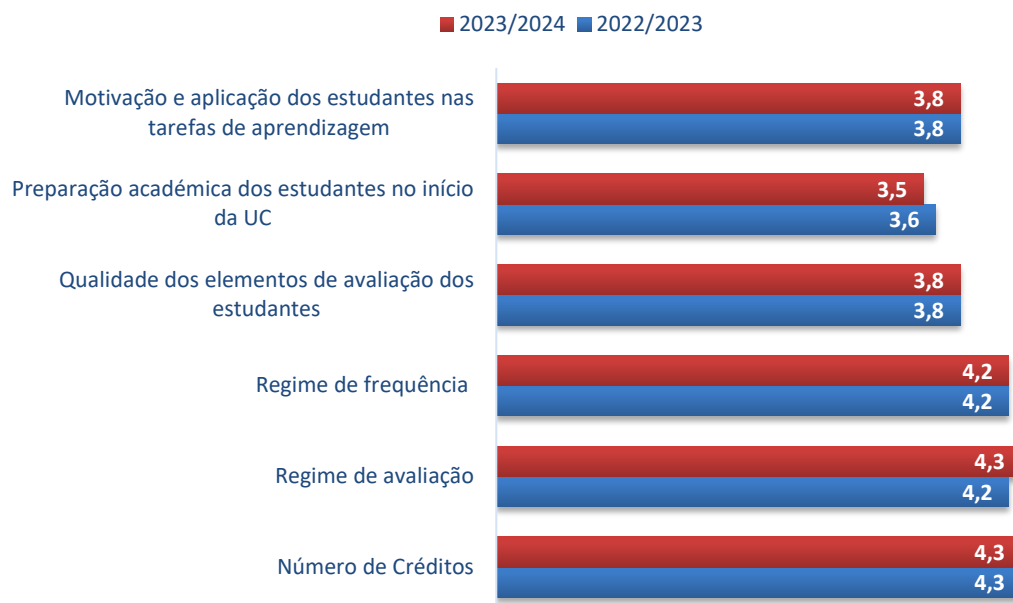


Figura 2.5 – Avaliação Média do Pessoal Docente aos Parâmetros relativos ao Funcionamento das Unidades Curriculares

Em termos globais, em 2023/2024, a avaliação efetuada pelos docentes no que respeita ao funcionamento das unidades curriculares apresenta um resultado médio global de 4,0 neste conjunto, mantendo a classificação registada no ano letivo anterior.

Os parâmetros que apresentam as classificações médias globais mais elevadas respeitam ao “número de créditos” (4,3) e “regime de avaliação” (4,3). Em 2023/2024, o parâmetro “preparação académica dos estudantes no início da UC” (3,5) é o que apresenta a classificação média global mais baixa, conforme já verificado do ano letivo anterior, 2022/2023.

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 2023/2024, o IPL apresenta uma taxa de abandono global de 7,11%, conforme se apresenta na figura seguinte:

Unidade Orgânica	N.º Abandonos em 2023/2024	% Abandono em 2023/2024
ESCS	115	8,18
ESD	8	3,60
ESELx	77	6,44
ESML	51	8,98
ESTC	0	0,00
ESTeSL	115	6,51
ISCAL	312	10,01
ISEL	192	5,38
IPL	870	7,11

Figura 2.6 – Taxa de Abandono, IPL e Unidades Orgânicas 2023/2024

Neste ano letivo, o ISCAL (10,01%) apresenta a taxa de abandono mais elevada no conjunto das Unidades Orgânicas, seguido pela ESML (8,98%) e pela ESCS (8,18%). No total, em 2023/2024 o IPL regista o abandono de 870 estudantes.

Em seguida, apresenta-se a análise comparativa entre os anos letivos 2022/2023 e 2023/2024:

Unidade Orgânica	N.º Abandonos em 2022/2023	N.º Abandonos em 2023/2024	% Abandono em 2022/2023	% Abandono em 2023/2024
ESCS	139	115	9,39	8,18
ESD	25	8	10,96	3,60
ESELx	130	77	9,89	6,44
ESML	71	51	11,83	8,98
ESTC	32	0	8,02	0,00
ESTeSL	216	115	11,46	6,51
ISCAL	626	312	18,35	10,01
ISEL	603	192	15,95	5,38
IPL	1842	870	14,06	7,11

Figura 2.7 – Taxa de Abandono, IPL e Unidades Orgânicas – Comparação 2022/2023 e 2023/2024

Em comparação com o ano letivo 2022/2023 (14,06%), verifica-se um decréscimo acentuado da taxa de abandono em 2023/2024 (7,11%), o que se traduz numa diferença de 972 estudantes.

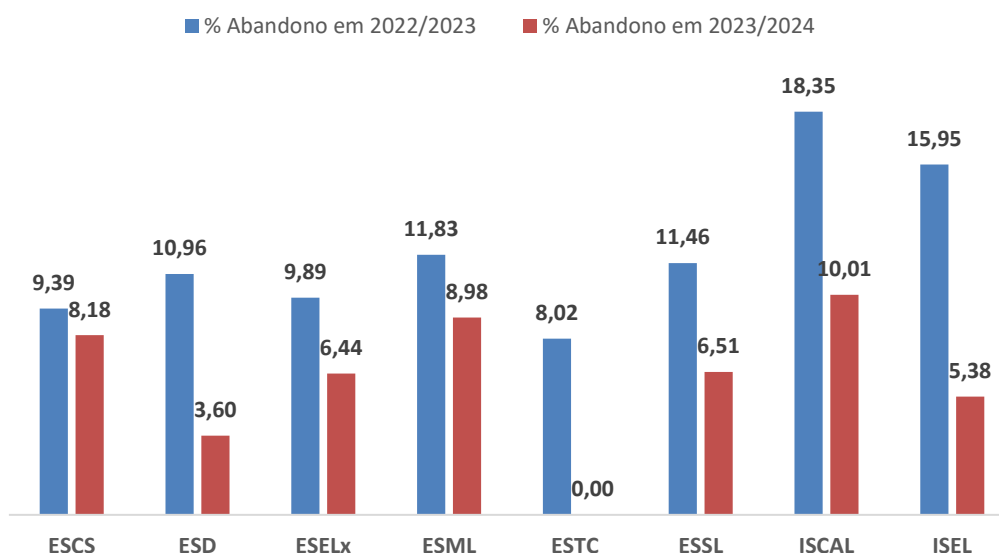


Figura 2.8 – Taxa de Abandono, por Unidade Orgânica – Comparação 2022/2023 e 2023/2024

No que respeita às taxas de abandono das Unidades Orgânicas, diminuíram significativamente em 2023/2024, registando-se as reduções mais acentuadas na ESD, ESTC, ESTeSL, ISCAL e ISEL.

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 2023/2024, 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:

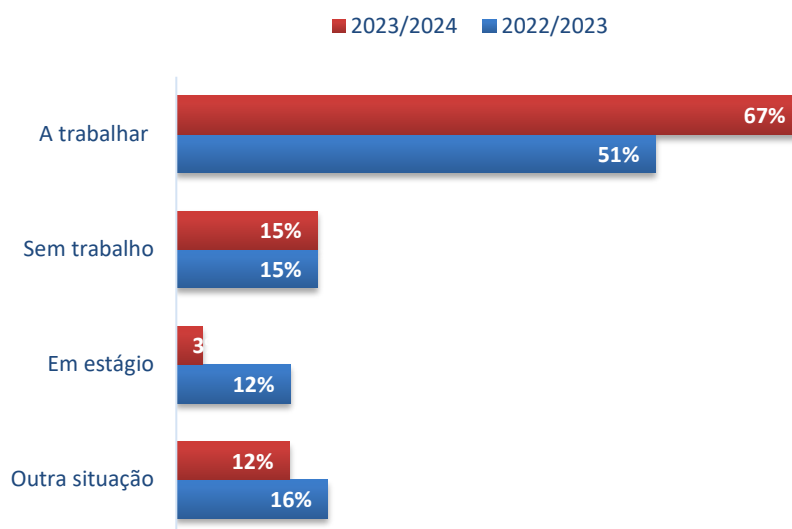


Figura 2.9 – Frequência Percentual das Respostas dos Diplomados à Questão “Atualmente, qual das seguintes opções descreve a sua situação em termos laborais?”

Dos diplomados inquiridos em 2023/2024, 67% declaram encontrar-se a trabalhar, mais 16% comparativamente ao ano letivo anterior.

A percentagem de diplomados que indica estar sem trabalho situa-se nos 15%, valor idêntico ao registado junto dos inquiridos em 2022/2023.

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

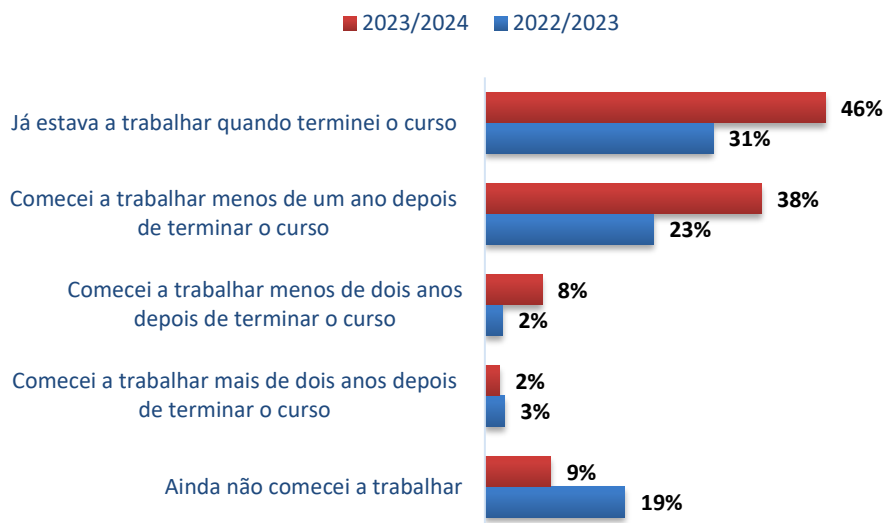


Figura 2.10 – Frequência Percentual das Respostas dos Diplomados à Questão “Quando Começou a Trabalhar?”

Dos inquiridos em 2023/2024, 46% referem encontrar-se já a trabalhar quando terminaram o curso, registando um acréscimo de 15% face ao ano anterior.

Dos diplomados inquiridos em 2023/2024, 38% refere ter começado a trabalhar menos de um ano depois de terminar o curso, e 8% começou a trabalhar menos de dois anos depois de concluírem o curso, o que perfaz um total de 46% que inicia atividade laboral a curto prazo.

Em 2023/2024, 9% dos diplomados inquiridos referem ainda não ter começado a trabalhar, registando-se um decréscimo de 10%, comparativamente ao ano letivo 2022/2023.

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

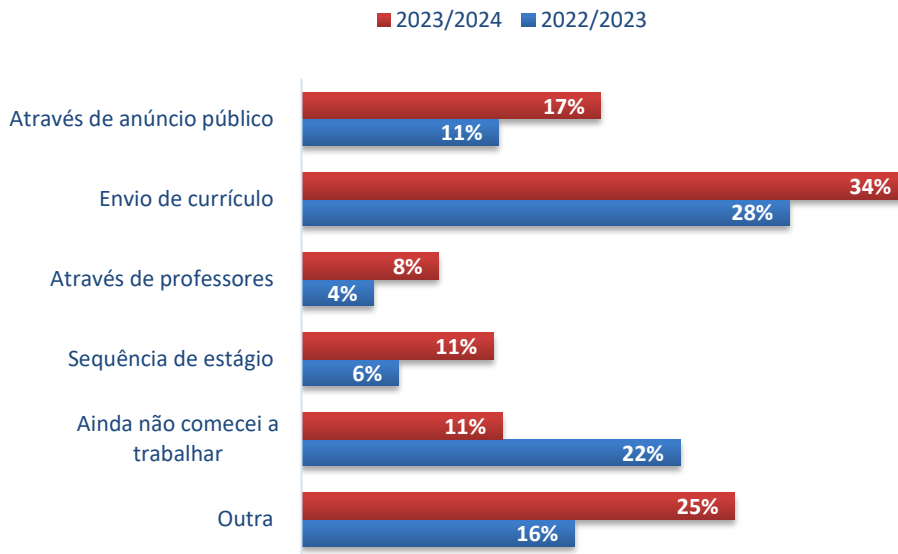


Figura 2.11 - Frequência Percentual das Respostas dos Diplomados à Questão “Como Obteve Trabalho?”

Em 2023/2024, 34% dos inquiridos refere ter obtido trabalho através do “envio de currículo”; 17% revelam ter obtido emprego “através de anúncio público”; 11% indicam a obtenção de emprego na “sequência de estágio”. Estes valores revelam-se acrescidos, comparativamente ao ano letivo anterior, 2022/2023.

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:

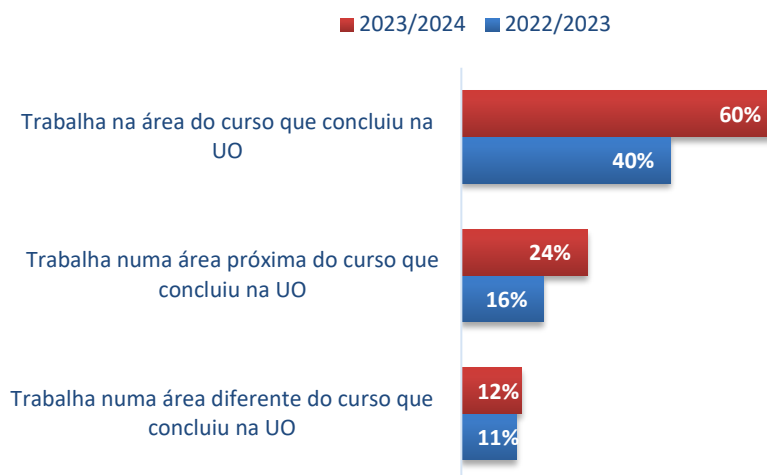


Figura 2.12 - Frequência Percentual das Respostas dos Diplomados à Questão “Relativamente ao seu trabalho considera que...”

Em 2023/2024, 60% dos diplomados inquiridos revelam que desenvolvem a sua atividade profissional na área do curso que concluíram no IPL, e 24% declaram estar a trabalhar numa área próxima do curso em que se graduaram, registando-se um acréscimo nos valores face a 2022/2023.

Relativamente aos diplomados a trabalhar em área distinta do curso que concluíram no IPL, em 2023/2024 regista-se uma percentagem global de 12%, próxima da 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. Implementação do Programa Mentoria;
3. 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 47 projetos IDI&CA aprovados para o ano 2023, nas áreas das artes, ciências sociais e humanas e tecnologias. Nesta edição do concurso foram recebidas 78 candidaturas, o que representa um aumento de aproximadamente 10% em relação ao ano transato.

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

Escola	Projetos Aprovados
ESCS	4+1
ESD	1+1
ESELx	4
ESML	3
ESTC	3
ESTeSL	8
ISCAL	7
ISEL	15
TOTAL	47

Estes projetos tem tipicamente uma duração de um ano, com início em setembro de 2023, podendo a execução física das atividades ser prorrogada por mais três meses. 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.

O concurso IDI&CA pretende fomentar internamente a realização de projetos de curta duração, por forma a potenciar as perspetivas multidisciplinares e interinstitucionais de trabalho e a alcançar um incremento significativo da produção e de output científicos (Figura 3.1. e Figura 3.2 dados em 31/12/2023).

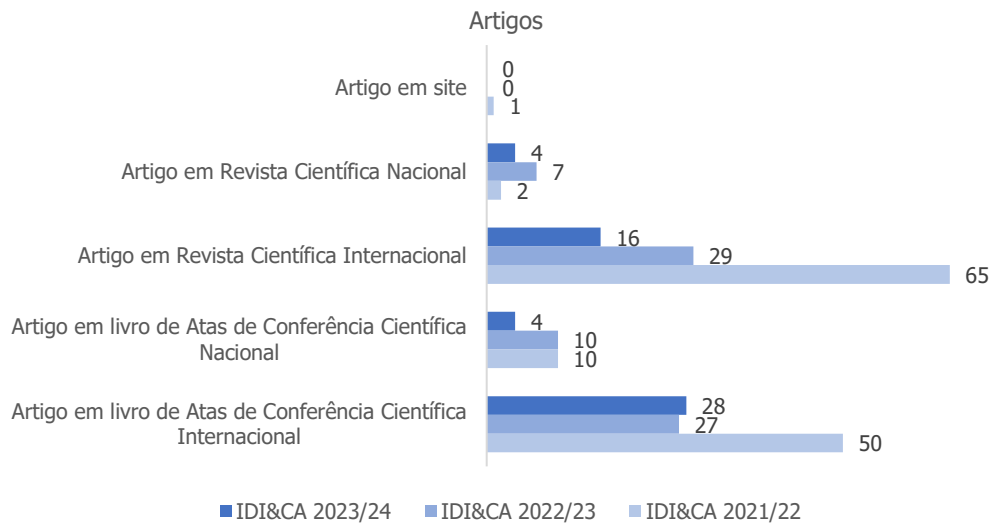


Figura 3.1 – Evolução do número de artigos de projetos IDI&CA

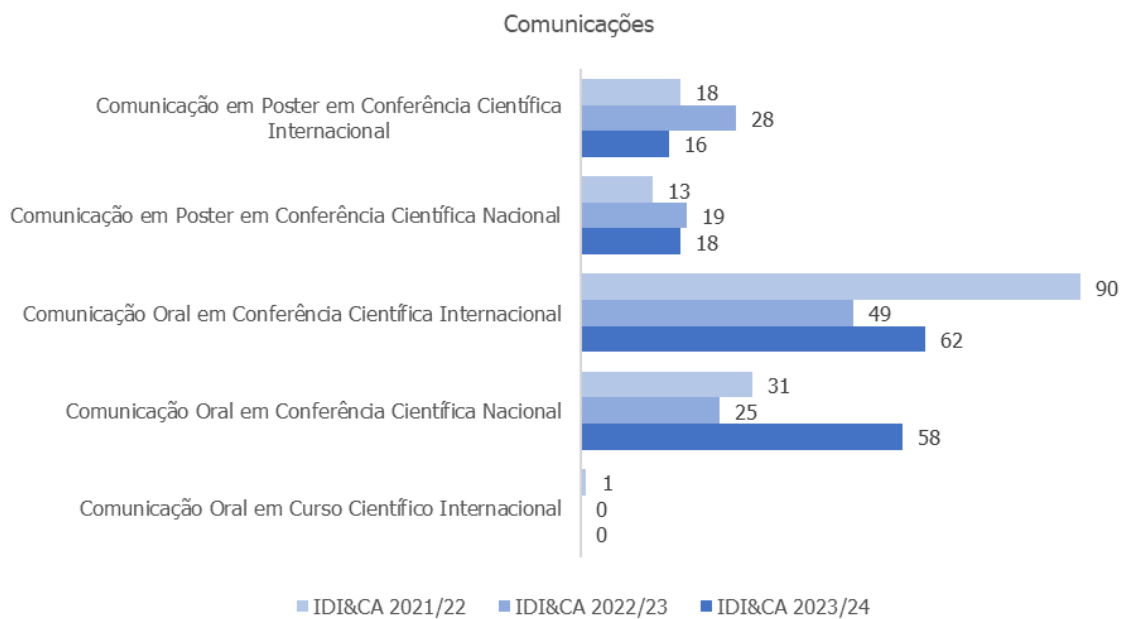


Figura 3.2 – Evolução do número de comunicações de projetos IDI&CA

Foi dada continuidade ao investimento realizado ao nível do Repositório Científico do Politécnico de Lisboa, que integra o RCCAP - Repositórios Científicos de Acesso Aberto em Portugal.

3.1. Medidas para a Melhoria Contínua

- Criação ou reativação de unidades de IDI, apoiando financeiramente o seu estabelecimento até à acreditação pela FCT;
- Dinamização da 9ª Edição do Concurso IDI&CA e incentivo à participação de junior researchers nos projetos a concurso;
- Edição e lançamento de 8 novos volumes das Edições IPL, nas Coleções Caminhos do Conhecimento e Estudos e Reflexões, e apoio aos projetos editoriais de periódicos que afirmem a identidade científica e artística do IPL;
- Consolidação da participação em consórcios internacionais de investigação e desenvolvimento, nomeadamente na rede U!reka e a apresentação de candidaturas enquadradas em programas europeus;
- Finalização do processo de colocação em plataformas internacionais indexadas das publicações em livro das Edições IPL;
- Acolhimento de seminários, conferências e congressos de dimensão nacional e internacional, em articulação com as Escolas e Institutos;
- Viabilização da criação de novos programas doutorais em associação com Universidades e fomentar o acolhimento de projetos de pós-doutoramento da parte de investigadores internacionais;
- Lançamento de uma primeira edição de um programa de formação para o empreendedorismo aberto a outras instituições de ensino superior de Lisboa e dinamização das estruturas de fabricação e incubação;
- Avaliação e produção científica com ferramentas de análise aplicadas a bases de dados internacionais;
- Renovação e dinamização do Espaço Artes Politécnico de Lisboa;
- Dinamização de exposições no programa “Espaço Artes Politécnico de Lisboa fora de portas”;
- Apresentação das produções das Escolas Artísticas do IPL em espaços culturais e públicos, nomeadamente, Teatro D. Maria II, Teatro São Luís, Cinema São Jorge, Cinemateca Portuguesa, Cineteatro Recreios da Amadora, entre outros;

- Articulação com o GCI no sentido da divulgação adequada e atualizadas das atividades das Escolas Artísticas do IPL;
- Promoção e participação plena do IPL nas atividades curso de doutoramento em artes performativas e da imagem em movimento;
- Encerramento do processo protocolar entre o IPL e a Junta de Freguesia de Benfica, conducente à criação de uma ‘Casa das Artes, Comunicação, Tecnologias e Cultura do IPL;
- Enquadramento científico adequado – centros de investigação – da participação de docentes das escolas artísticas.

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

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

4. MONITORIZAÇÃO DA COLABORAÇÃO INTERINSTITUCIONAL E COM A COMUNIDADE

As atividades de colaboração interinstitucional e com a comunidade são operacionalizadas através 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 2024 se encontram registados um total acumulado de 1943 protocolos:

Quadro 4.1– Protocolos registados no Politécnico de Lisboa

Ano	Nº Total de Protocolos Registados IPL	Nº Total de Protocolos IPL (Acumulado)
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
2024	20	1 943

A evolução do número de protocolos (acumulados) registados, nos últimos sete anos é mostrada na figura seguinte, constatando-se uma tendência ascendente entre 2018 e 2024:

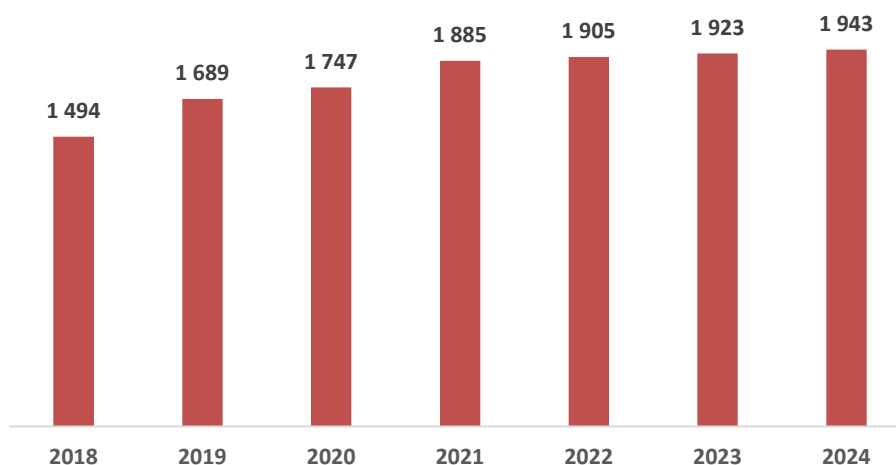


Figura 4.1 – Protocolos (Acumulados) Registrados no IPL (2018-2024).

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

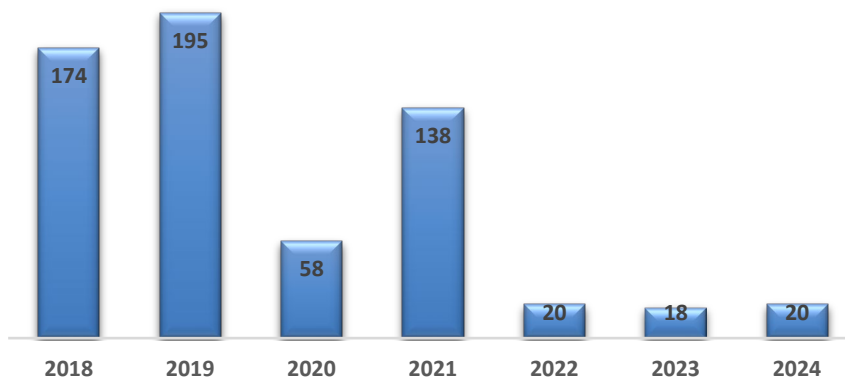


Figura 4.2 – Protocolos Registrados no IPL (2018-2024).

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 58, entre 2022 e 2024:

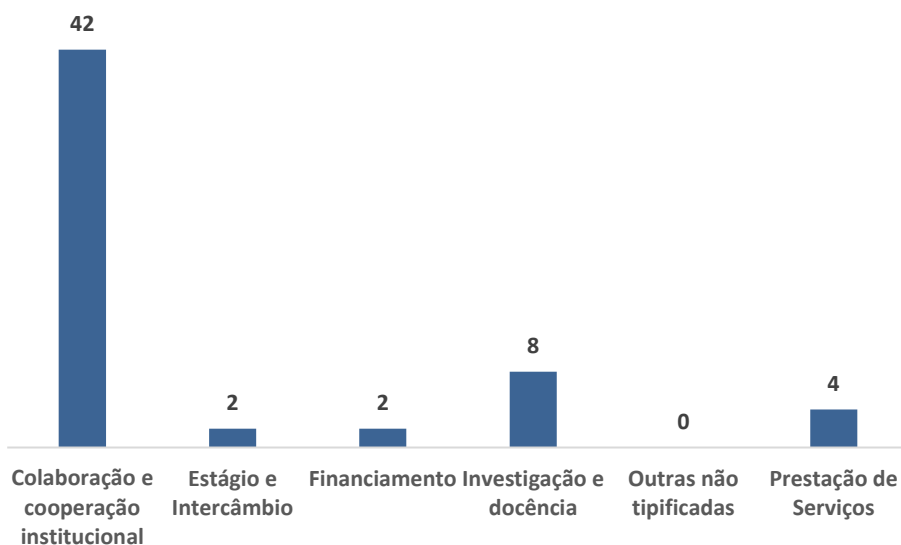


Figura 4.3 – Protocolos Registrados por Tipologia (2022-2024).

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 2024:

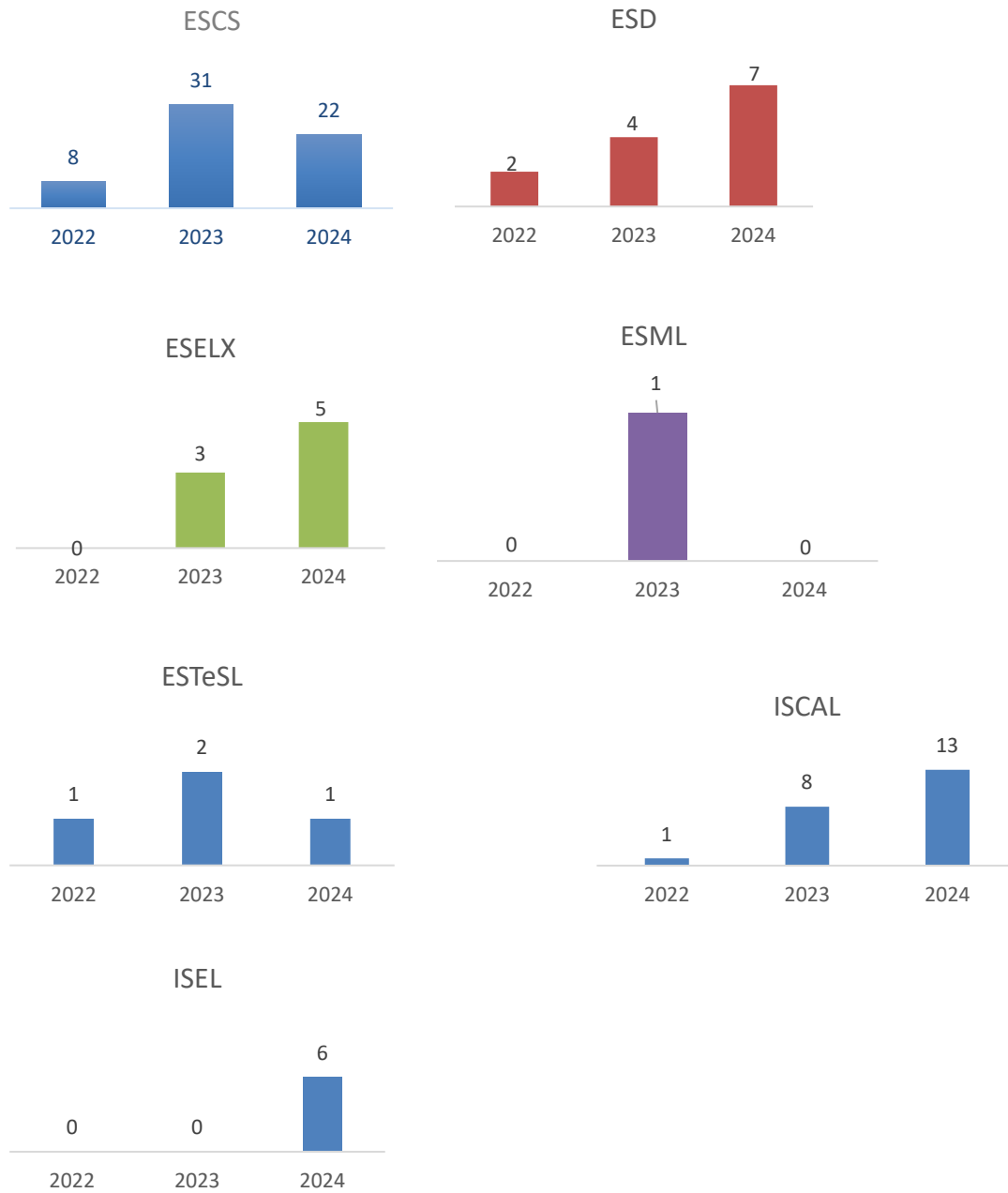


Figura 4.4 – Protocolos Registados nas Unidades Orgânicas do IPL (2022-2024)

Não se registaram protocolos relativos à ESTC.

Na figura seguinte consta uma comparação do número total de protocolos registados, referentes às Unidades Orgânicas do IPL, nos anos 2023 e 2024:

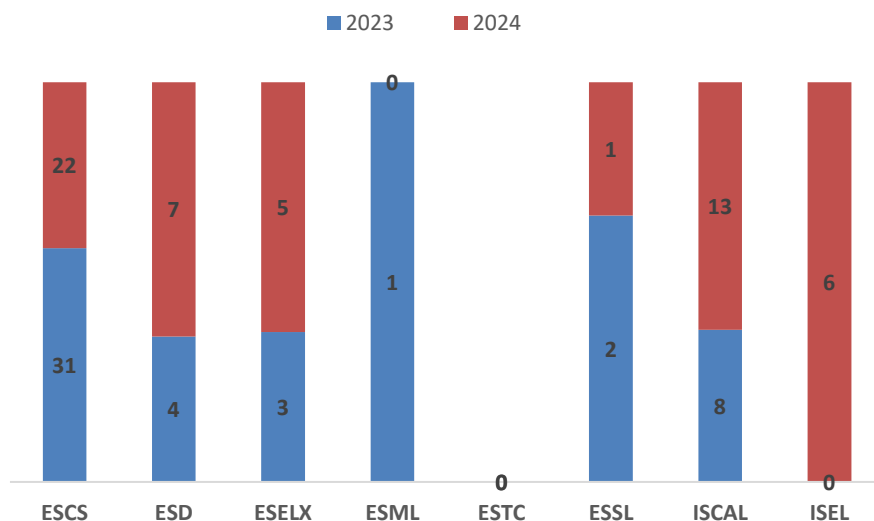


Figura 4.5 – Protocolos Registados nas unidades orgânicas do IPL em 2023 e 2024

A ESCS (53) e o ISCAL (21) são as Unidades Orgânicas 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 2023 e 2024:

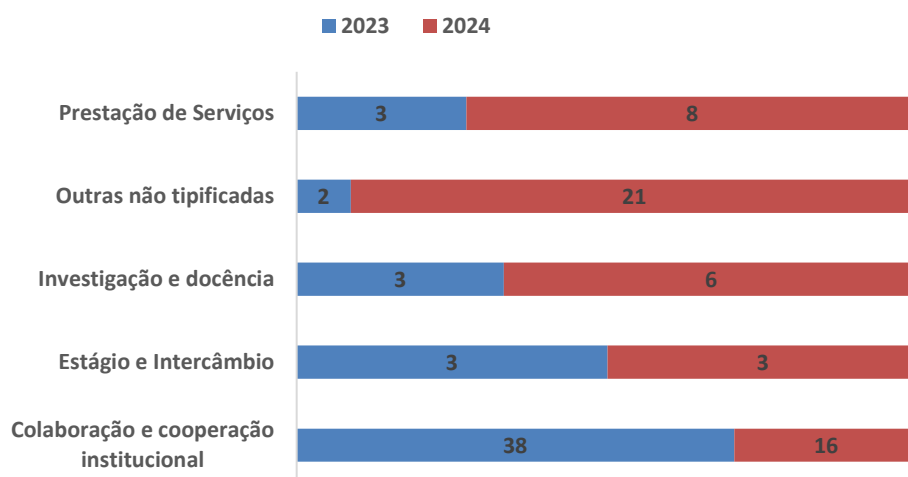


Figura 4.6 – Protocolos Registados nas unidades orgânicas do IPL em 2023 e 2024

Constata-se que os protocolos de “colaboração e cooperação institucional” são os que apresentam o número mais elevado nas tipologias identificadas neste biénio (54), seguidos de “outras não tipificadas” (22).

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. A partir do ano letivo 2021/2022, a situação começa a apresentar sinais de recuperação, conforme apresentado no Quadro 5.1:

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

	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
In	506	456	192	403	404	453
Out	285	290	123	279	253	216
Total	791	746	315	682	657	669

Em 2023/2024, os dados mantêm a tendência do ano letivo anterior, 2022/2023, apresentando sinais de estabilidade e do regresso aos valores registados antes da pandemia; no que respeita aos estudantes *in*, regista-se um acréscimo mais expressivo, comparativamente ao ano anterior.

Apresenta-se, em seguida, uma análise evolutiva nos últimos anos letivos, no que respeita a mobilidade dos Estudantes (Figura 5.1):

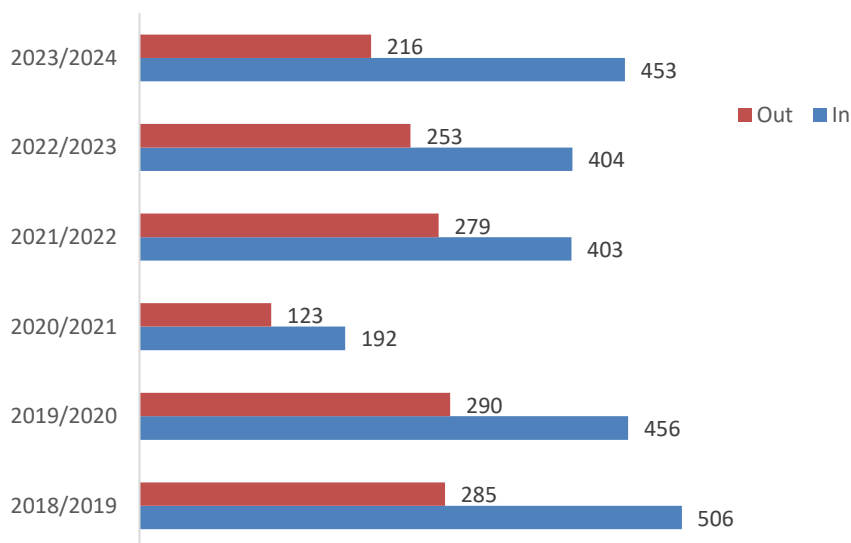


Figura 5.1 – Evolução Mobilidade Estudantes

Demonstra-se na tabela seguinte a distribuição dos estudantes *out*, em 2023/2024, por país de destino:

País de destino	Nº estudantes
Itália	39
Espanha	32
República Checa	21
Países Baixos	15
Bélgica	12
Polónia	12
Hungria	11
Finlândia	9
Eslováquia	9
Eslovénia	9
Dinamarca	6
Lituânia	6
França	5
Grécia	5
Brasil	4
Alemanha	4
Suécia	4
Estónia	3
Bulgária	2
Noruega	2
Suiça	2
Argentina	1
Áustria	1
Reino Unido	1
Estados Unidos da América	1

Nota-se que grande parte dos estudantes opta por efetuar mobilidade em países da Europa, com destaque para Itália (18,1%) e Espanha (14,8%). No continente americano, destaca-se a preferência pelo Brasil (1,9%).

A mobilidade dos docentes e não docentes vinha a apresentar uma tendência de aumento gradual, ao longo dos anos, que foi completamente quebrada no ano letivo 2020/2021, refletindo a situação pandémica vivida no mundo, conforme se apresenta no Quadro 5.2:

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

	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
In	139	119	3	19	76	26
Out	80	73	2	47	93	67
Total	219	192	5	66	169	119

Em 2023/2024, a mobilidade de pessoal docente e não-docente *in* apresenta um decréscimo expressivo, comparativamente ao ano letivo anterior, 2022/2023; no que concerne à mobilidade *out* verifica-se um decréscimo menos acentuado.

Apresenta-se, em seguida, uma análise evolutiva nos últimos anos letivos, no que respeita a mobilidade dos Docentes e Não-docentes (Figura 5.2):

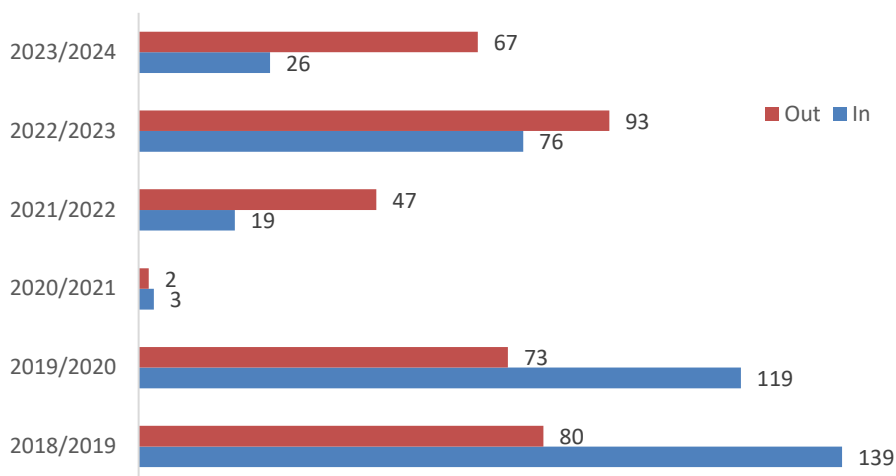


Figura 5.2 – Evolução Mobilidade dos Docentes e Não-docentes

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.

No ano letivo 2023/2024, registaram-se 288 candidaturas pelo Concurso para Estudante Internacional, dos quais 52 (18,1%) se encontram inscritos nas Unidades Orgânicas do IPL, registando-se um acréscimo relativamente ao ano letivo anterior, 2022/2023 (15,8%).

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

Concurso Estudante Internacional	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Nº Total Candidatos IPL	258	303	288
Nº Total Inscritos IPL	52	48	52

Demonstra-se na tabela seguinte a distribuição dos candidatos ao Concurso para Estudante Internacional, em 2023/2024, por país de origem:

País de Origem	Nº Candidatos ao Concurso Estudante Internacional
Angola	114
Brasil	90
Cabo Verde	35
Guiné-Bissau	22
São Tomé e Príncipe	7
Moçambique	5
Ucrânia	4
Marrocos	2
Afeganistão	1
Bangladesh	1
China	1
Colômbia	1
Gana	1
Irão	1
Nigéria	1

País de Origem	Nº Candidatos ao Concurso Estudante Internacional
Paquistão	1
Turquia	1
Angola	114
TOTAL	288

A grande parte dos candidatos é oriundo de países de língua oficial portuguesa, com destaque para Angola (39,6%), Brasil (31,3%), Cabo Verde (12,2%) e Guiné-Bissau (7,6%), que em conjunto perfazem um total de 90,6% do total das candidaturas.

5.3. Medidas para a Melhoria Contínua

1. Mecanismos de divulgação dos programas de mobilidade, junto da comunidade académica;
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. É elaborado e divulgado o Relatório do Inquérito de Avaliação da Satisfação da População Servida (MO14-PR.GML), que reúne a análise dos resultados obtidos.

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.

Os elementos referentes à satisfação dos estudantes, docentes e não docentes que abaixo se apresentam foram retirados do Relatório do Inquérito de Avaliação da Satisfação da População Servida 2024 (MO14-PR.GML).

No âmbito da monitorização do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e dando cumprimento a um dos requisitos da Norma ISO 9001:2015, foi elaborado o Relatório de Revisão pela Gestão 2023 (MO17–PR.GML), de onde foram retirados os elementos referentes à satisfação das entidades externas com a Saúde Ocupacional, satisfação dos participantes em Eventos promovidos pela Comunicação e Imagem, bem como à evolução da satisfação dos docentes e não docentes e estudantes nos últimos três anos e elementos que caracterizam as auditorias internas e externas.

O inquérito é enviado a todos os estudantes inscritos no ano letivo 2023/2024, 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 2023.

Obteve-se aproximadamente 47,0% de respostas de docentes e não docentes, e 9% de estudantes (Quadro 6.1).

Quadro 6.1 - Percentagem respostas obtidas

IPL	Docentes/Não docentes			Estudantes		
	Universo	Respostas	% respostas	Universo	Respostas	% respostas
ESCS	213	110	51,6%	1472	148	10,1
ESD	40	28	70,0%	227	40	17,6
ESELx	132	86	65,2%	1284	186	14,5
ESML	114	56	49,1%	599	30	5,0
ESTC	96	51	53,1%	400	17	4,3
ESTeSL	248	105	42,3%	1937	226	11,7
ISCAL	240	133	55,4%	3302	195	5,9
ISEL	431	121	28,1%	3971	279	7,0
CLIC	2	1	50,0%	-	-	-
SAS	19	16	84,2%	-	-	-
SP	82	49	59,8%	-	-	-
Total	1617	756	46,8%	13192	1121	8,5%

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).

De salientar que a apreciação feita pelos inquiridos em relação à avaliação global dos serviços, parâmetro “Avaliação Global”, se aproxima dos resultados obtidos quando feita a média das classificações atribuídas nos diversos parâmetros em avaliação.

Desta forma, sempre que estes valores diferem, será considerado o resultado da avaliação média dos parâmetros.

A Figura 6.1 mostra a média dos parâmetros obtida, para cada um dos serviços que foi avaliado.

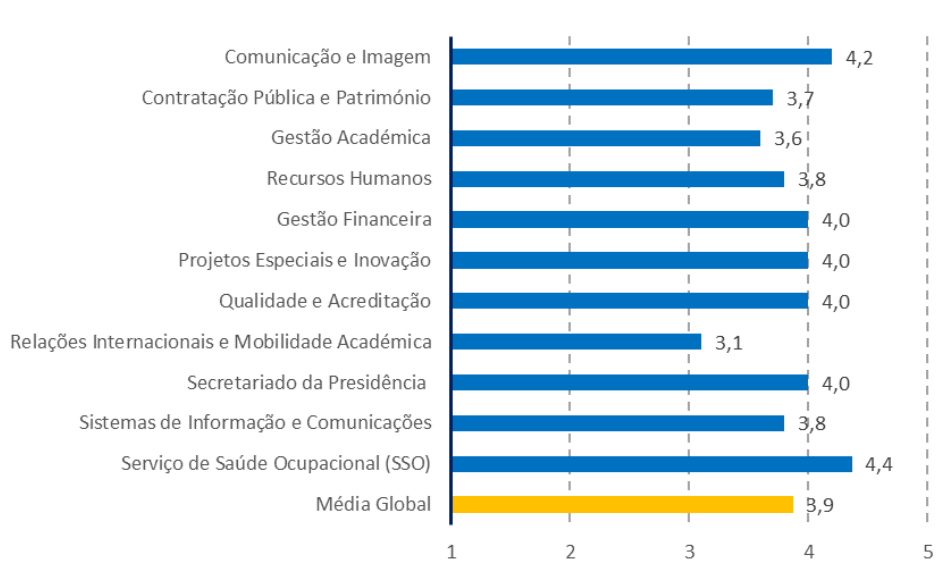


Figura 6.1 – Avaliação dos Serviços do Politécnico de Lisboa - docentes e não docentes

No caso particular do Secretariado da Presidência, este conjunto de inquiridos considera que lhes foi prestado um bom serviço, salientando-se a facilidade de contacto por e-mail e a disponibilidade para encaminhar o pedido (Figura 6.2).



Figura 6.2 - Satisfação docentes e não docentes com o serviço prestado pelos Secretariado da Presidência

A grande maioria dos inquiridos considera que os serviços prestados pela Comunicação e Imagem do IPL, são globalmente muito bons (média de 4,2).

Se compararmos com os resultados obtidos no ano anterior, verifica-se que o nível de satisfação se mantém praticamente igual (média de 4,4).

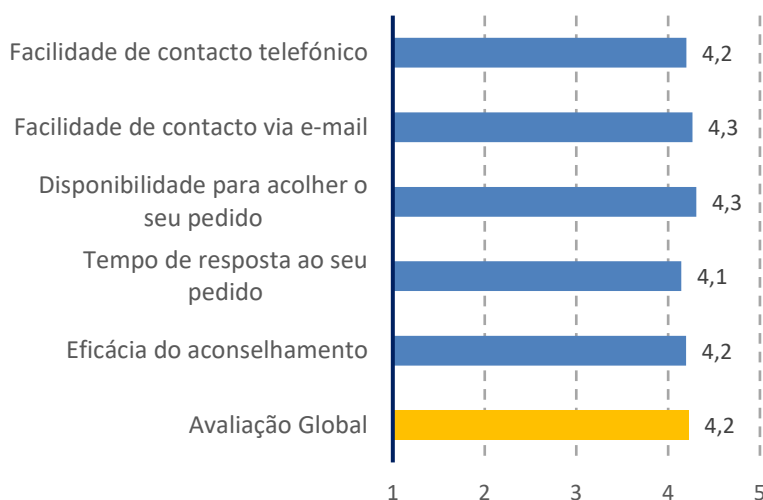


Figura 6.3 – Satisfação dos docentes e não docentes com os serviços da comunicação

Cerca de 5,0% dos inquiridos (38), avaliaram o serviço prestado pelas Compras do IPL, considerando que está a ser oferecido um bom serviço (média de 3,7), tal como se pode verificar na figura que se segue.

Em média obtiveram-se 8,0% de respostas bastante negativas, com maior predominância no que diz respeito à eficácia do aconselhamento e ao tempo de resposta ao pedido.

Se compararmos com os resultados obtidos no ano anterior, verifica-se que o nível de satisfação se mantém praticamente igual (média de 3,8).

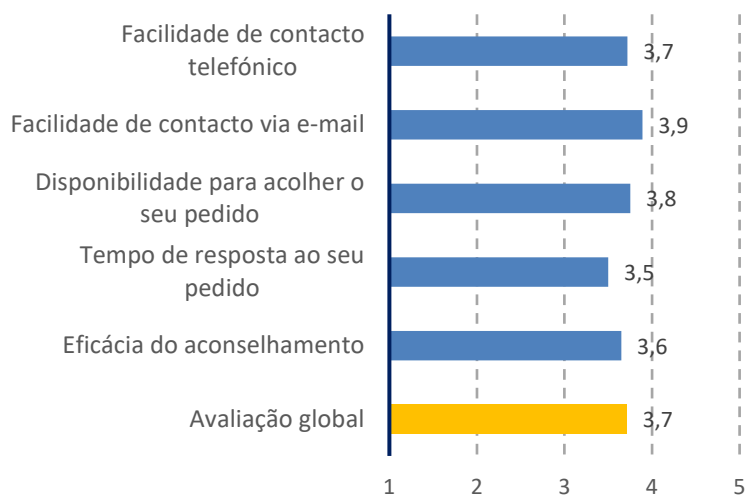


Figura 6.4 – Satisfação dos docentes e não docentes com os serviços da Contratação Pública e Património

A maioria dos que recorreram à área académica dos Serviços da Presidência, considera que está a ser oferecido um serviço razoável (média de 3,6), 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 (19,0%) e no tempo de resposta ao pedido (14,0%). Em média

obteve-se 10% de respostas negativas, por isso mesmo deve de ser considerada uma área sensível a tratar.

Se compararmos com os resultados obtidos no ano anterior, verifica-se que o nível de satisfação diminuiu ligeiramente (média de 3,9).

Esta área foi avaliada por 7,0% dos inquiridos (50), que consideram que está a ser oferecido um bom serviço (média de 4,0), tal como se pode verificar na Figura seguinte:

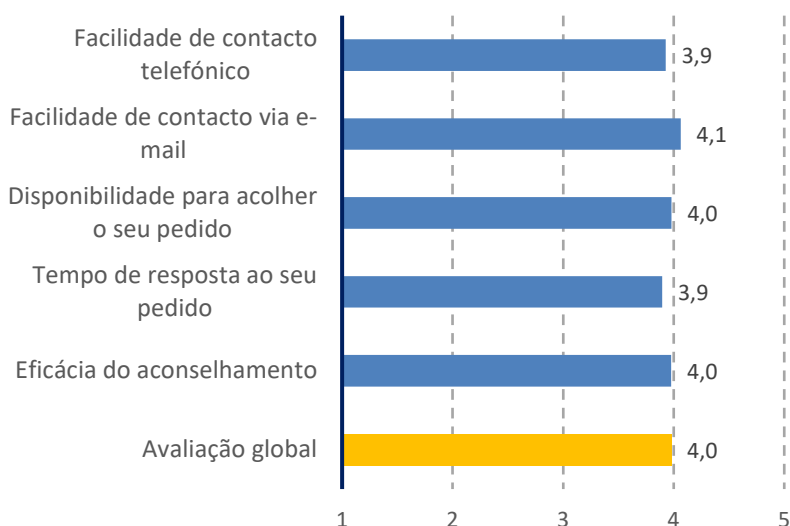


Figura 6.6 – Satisfação dos docentes e não docentes com a Gestão Financeira

Os docentes e não docentes, fizeram uma boa apreciação do apoio prestado pela área de Projetos (média de 4,0), de realçar que este resultado difere ligeiramente da avaliação global média dada ao serviço, que foi de 3,8, tal como se pode verificar na Figura 6.4.

Se compararmos com os resultados obtidos no ano anterior (média dos parâmetros 4,0), verifica-se que o nível de satisfação se mantém igual.

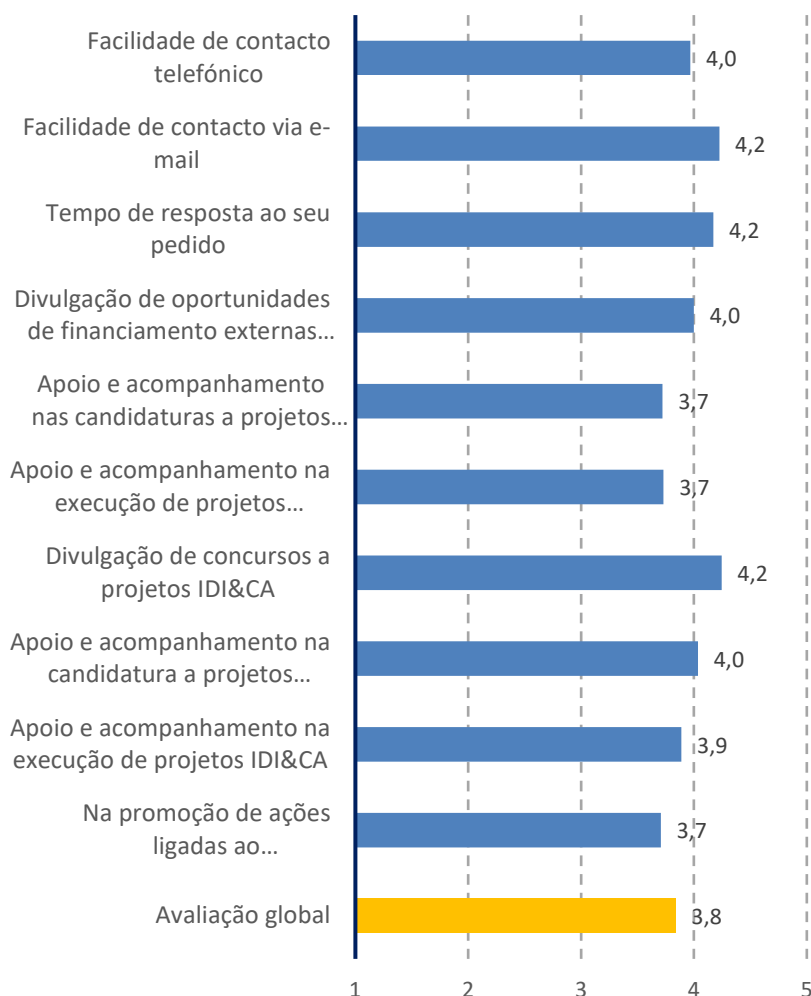


Figura 6.7 - Satisfação dos docentes com área PEI

Os serviços prestados pela Qualidade e Acreditação foram avaliados por 4,0% (30) dos envolvidos, que estão bastante satisfeitos (média de 4,0), de realçar que este resultado difere ligeiramente da avaliação global média dada ao serviço, que foi de 3,9, tal como se pode verificar na Figura abaixo.

Se compararmos com os resultados obtidos no ano anterior, verifica-se que o nível de satisfação se mantém igual.

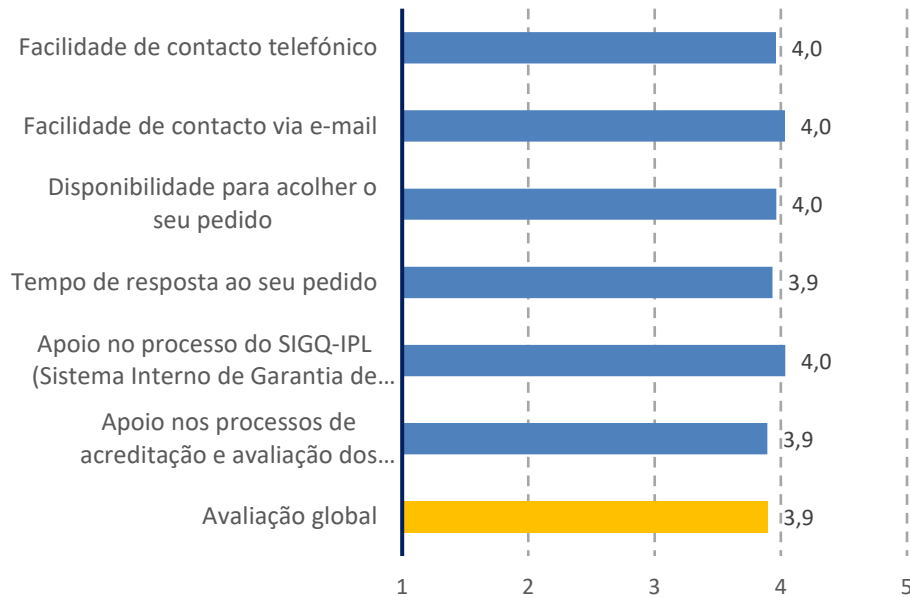


Figura 6.8 - Satisfação docentes e não docentes com a Qualidade e Acreditação

Cerca de 13,0% dos inquiridos (97), avaliaram os Recursos Humanos, considerando que está a ser oferecido um bom serviço (média de 3,8), tal como se pode verificar na Figura seguinte:



Figura 6.9 - Satisfação docentes e não docentes com Recursos Humanos

Em média, obtiveram-se 7,0% de respostas Mau, sendo que a eficácia do aconselhamento e o tempo de resposta ao seu pedido teve o maior número de respostas muito negativas.

Se compararmos com os resultados obtidos no ano anterior (média dos parâmetros 3,9), verifica-se que o nível de satisfação se mantém praticamente igual. Obtiveram-se 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 os parâmetros mais mal classificados.

Avaliaram as Relações Internacionais e Mobilidade Académica, 10,0% dos participantes (72), que consideram que está a ser oferecido um serviço satisfatório (média de 3,1). De realçar que este resultado se aproxima da avaliação global média atribuída ao serviço, que foi de 3,2, tal como se pode verificar na Figura 6.5.

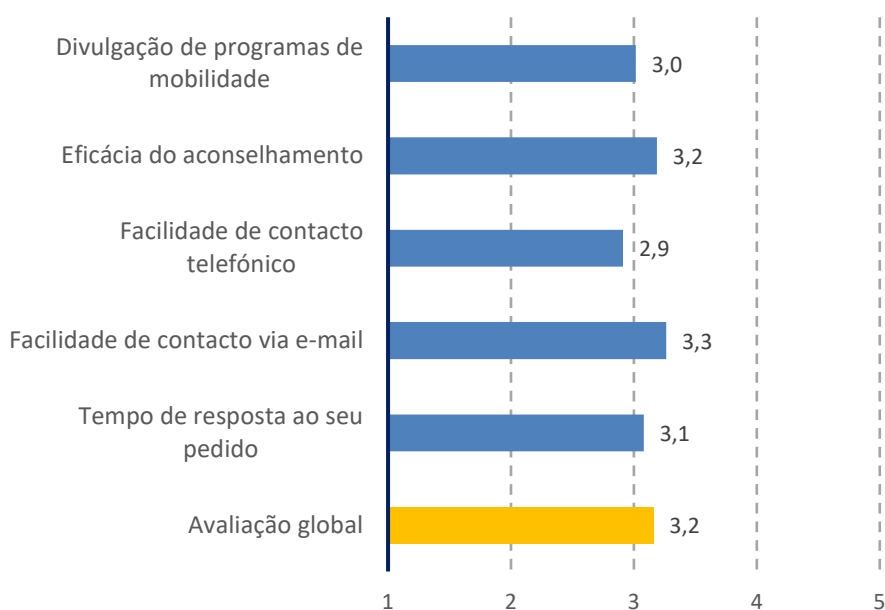


Figura 6.10 – Satisfação dos docentes com GRIMA

Constata-se que a facilidade de contacto telefónico, foi o parâmetro avaliado com uma pontuação mais baixa (2,9).

Em média, 19,0% dos participantes que avaliaram o serviço prestado pelas Relações Internacionais e mobilidade académica, classificaram-no de Mau. Obtiveram-se 22,0% de

respostas negativas quanto à facilidade de contacto telefónico, 21,0% na divulgação de programas de mobilidade, e 20,0% na facilidade de contacto por e-mail. %). Em média obteve-se 19% de respostas negativas, por isso mesmo deve de ser considerada uma área sensível a tratar.

Se compararmos com os resultados obtidos no ano anterior (média dos parâmetros 3,2), verifica-se que o nível de satisfação se mantém praticamente igual, e que os parâmetros de facilidade de contacto telefónico e por via email se mantêm pior classificados.

Cerca de 13,0% dos docentes e não docentes (95), avaliaram o serviço oferecido pelo Secretariado, considerando que está a ser oferecido um bom serviço (média 4,0). De realçar que este resultado se aproxima da avaliação global média atribuída ao serviço, que foi de 4,1, tal como se pode verificar na Figura abaixo:



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

Cerca de 15,0% dos participantes (115) 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 4,4), tal como se pode verificar na Figura seguinte:

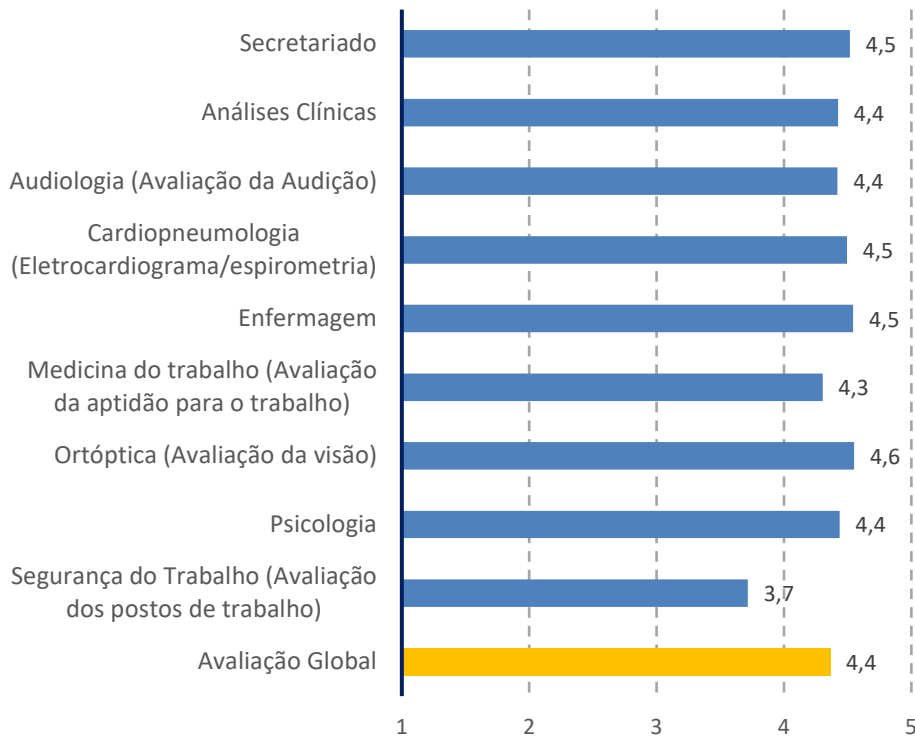


Figura 6.12 – Satisfação com as áreas de atividade do SSO

Cerca de 12,0% dos inquiridos (90), que avaliaram os Sistemas de Informação e Comunicações, consideram que está a ser oferecido um serviço bastante bom (média de 3,8), tal como se pode verificar na Figura apresentada:

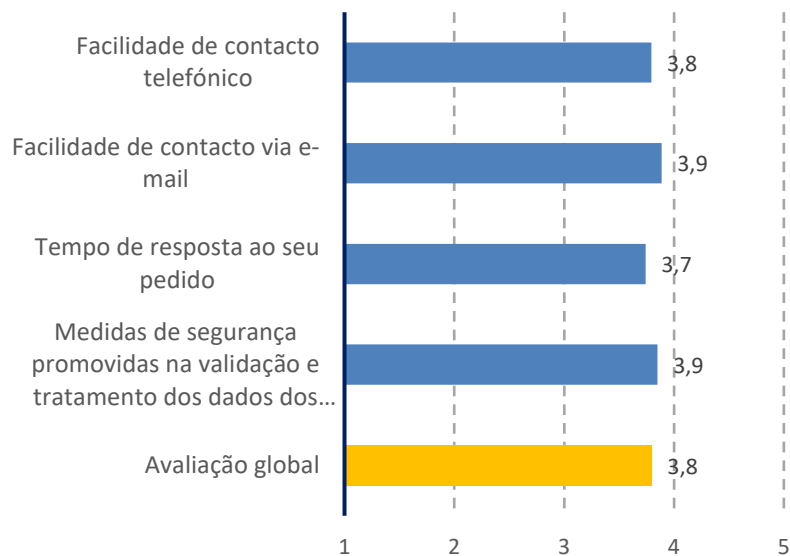


Figura 6.13 – Satisfação dos docentes e não docentes com SIC

Resultados do inquérito aos Estudantes

Por sua vez, os estudantes atribuem uma classificação média de 3,2 (Suficiente) às áreas a que recorreram no Politécnico de Lisboa, conforme se apresenta na figura seguinte:

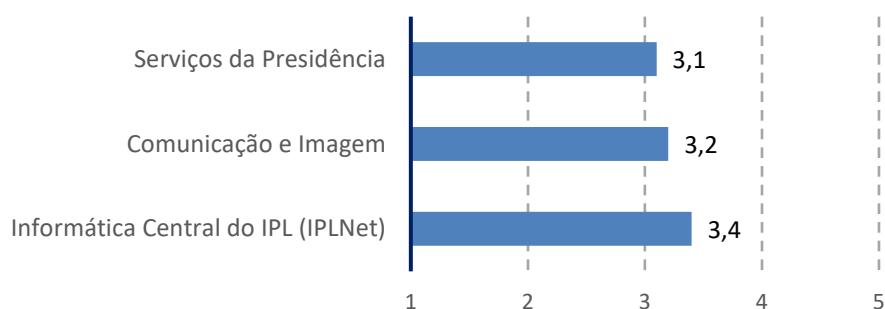


Figura 6.144 – Avaliação dos Serviços do Politécnico de Lisboa - estudantes

Cerca de 11,0% dos participantes (126) avaliaram os Serviços da Presidência e demonstraram a sua satisfação referente a pedidos de apoio realizados.

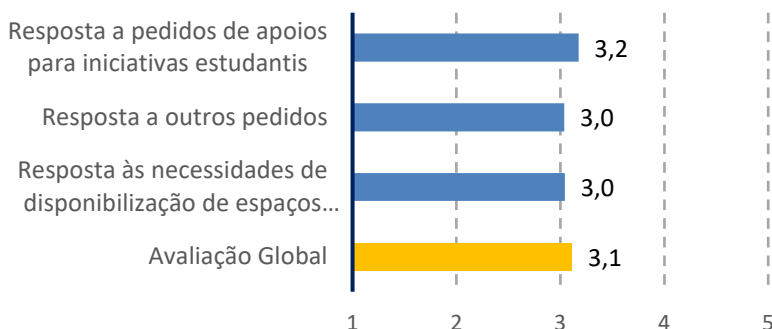


Figura 6.155 - Satisfação com o serviço prestado pelos SP – estudantes

Devem de ser analisadas as causas que conduzem à insatisfação com os pedidos feitos, e as medidas a definir, uma vez que se obtiveram resultados com percentagem de Mau, superior a 10% (18,0% na resposta a pedidos apoio a iniciativas estudantis e 17% na resposta à disponibilização de espaços para eventos e a outros pedidos). Em média obteve-se 16% de respostas negativas, por isso mesmo deve de ser considerada uma área sensível a tratar.

De entre aqueles que responderam ao inquérito, 11,0% (121 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 3,2).

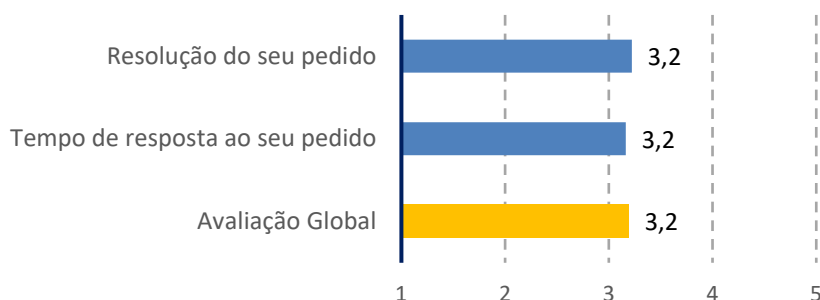


Figura 6.166 - Satisfação dos estudantes com a Comunicação e Imagem

Em média obteve-se 18% de respostas muito negativas na avaliação do serviço prestado pela Comunicação e Imagem, por isso mesmo deve de ser considerada uma área sensível a tratar.

Devem de ser analisadas as causas que conduzem à insatisfação com a resolução do pedido (16%) e o tempo de resposta aos pedidos (19%).

Se compararmos com os resultados obtidos no ano anterior (média dos parâmetros 3,0), verifica-se que o nível de satisfação se mantém praticamente igual, e que há estudantes que não estavam nada satisfeitos com os parâmetros acima mencionados.

De entre os inquiridos cerca de 11,0% (118 estudantes) indicam ter tido necessidade de recorrer ao apoio do IPLNET. Consideram que este Serviço presta um serviço satisfatório à comunidade (média de 3,4).



Figura 6.177 – Satisfação dos estudantes com o IPLNET

Os resultados mais detalhados encontram-se no Relatório de “Avaliação da Satisfação da População Servida 2023”.

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. Melhoria das condições de trabalho: instalações, do mobiliário (cadeiras ergonómicas), do conforto térmico.
3. Adoção do teletrabalho a tempo parcial, como medida estruturante para melhorar a conciliação entre a vida profissional e pessoal.

Projetos Especiais e Investigação

1. Reforço de Recursos Humanos, com vista a melhorar a capacidade de candidatura a projetos financiados;
2. Centralizar tudo no IPL para agilizar os processos.

Relações Internacionais

1. Melhorar a capacidade de resposta do GRIMA;
2. Reforço dos Recursos Humanos, com vista a melhorar a capacidade de resposta.

6.1.2. Auditoria Interna

Em 2023, a auditoria interna decorreu nos dias 23 e 27 de fevereiro e 2, 9 e 10 de março. 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

Requisito da norma ISO 9001:2015	NC- M	NC - m	NCP/ Risco	OM
4.1 Compreender a organização e o seu contexto	0	0	0	0
4.2 Compreender as necessidades expetativas partes	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	1	0	2
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	1	0
7.1.1 Generalidades	0	0	0	0
7.1.2 Pessoas	0	0	0	0
7.1.3 Infraestrutura	0	0	1	1
7.1.4 Ambiente para a operacionalização dos processos	0	0	0	0
7.1.5 Recursos de monitorização e medição	0	0	0	2
7.1.6 Conhecimento organizacional	0	0	0	0
7.2 Competência	0	1	0	1
7.3 Consciencialização	0	0	0	0
7.4 Comunicação	0	1	3	2
7.5 Informação documentada	0	4	1	11
8.1 Planeamento e controlo operacional	0	0	0	2
8.2 Requisitos para produtos e serviços	0	0	0	0
8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços	0	0	1	0
8.4 Controlo processos, produtos e serviços fornecedores	0	1	0	2
8.5 Produção e prestação do serviço	0	0	2	2
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	0	3
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	1	0
10.3 Melhoria continua	0	0	0	0
TOTAL DAS CONSTATAÇÕES = 48	0	9	10	29

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

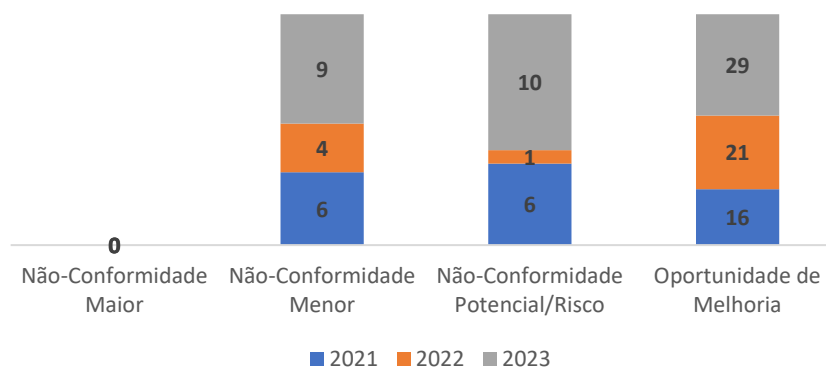


Figura 6.18 – Constatações registadas no âmbito de Auditoria Interna

A figura demonstra um acréscimo no número de constatações registadas em 2023, comparativamente ao ano anterior (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

Processo	Plan (planear)	Do (executar)	Check (verificar)	Act (atuar)
PR.GES Gestão Estratégica	Conforme	Não conforme	Conforme	Conforme
PR.RH Gestão de Recursos Humanos	Conforme	Não conforme	Conforme	Conforme
PR.MEI Gestão de Meios	Conforme	Não conforme	Conforme	Conforme
PR.SIC Gestão de Sistemas de Informação e Comunicação	Conforme	Não conforme	Conforme	Conforme
PR. AJ Assessoria Jurídica	Conforme	Não conforme	Conforme	Conforme
PR. GO Gestão Orçamental	Conforme	Conforme	Conforme	Conforme
PR.ML Gestão da Melhoria	Conforme	Não conforme	Não conforme	Conforme
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

Processo	Plan (planear)	Do (executar)	Check (verificar)	Act (atuar)
PR.INT Relações Internacionais e Mobilidade Académica	Conforme	Conforme	Conforme	Conforme
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

A Auditoria Externa de Renovação decorreu nos dias 28 e 29 de março de 2023. No relatório, no que concerne à conformidade com os requisitos, a equipa auditora externa conclui que o SGQ evidencia:

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

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

- ✓ O Sistema de Gestão da Qualidade cumpre genericamente os requisitos associados à norma de referência ISO 9001:2015;
- ✓ A Política da Qualidade está definida e aprovada pela gestão de topo e está divulgada;
- ✓ 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;
- ✓ Os colaboradores da Organização, demonstraram aos vários níveis hierárquicos, conhecimento e atitudes coerentes com os propósitos da Organização;

- ✓ O sistema 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 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 organização tem definido um modelo de processos, os quais são monitorizados através de indicadores. Os objetivos dos processos estão definidos e são acompanhados periodicamente;
- ✓ 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.

Em síntese, a equipa auditora, em função das conclusões da presente auditoria, e salvaguardando a competente decisão da entidade certificadora APCER, e face ao presente relatório, é de parecer favorável à renovação da certificação do sistema de gestão da qualidade segundo a norma ISO 9001:2015.

Quadro 6.4 - Resumos das Constatações da Auditoria Externa

NCM	NCm	AS	OM
0	2	1	7

A tabela apresenta a síntese das constatações registadas no âmbito da Auditoria Externa. São detetadas 2 (duas) Não-conformidades menores, 1 (uma) área sensível e 7 (sete) 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:

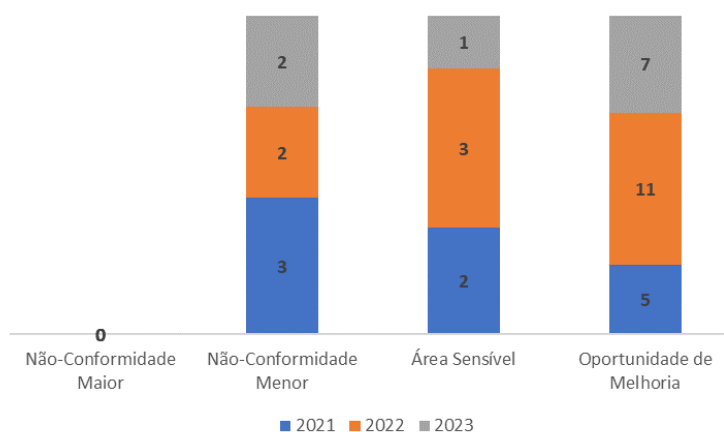


Figura 6.19 – Constatações registadas no âmbito de Auditoria Externa

A figura demonstra um decréscimo no número de constatações registadas em 2023, comparativamente ao ano anterior (2022). 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 2023/2024, obteve-se um total de 2943 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 2022/2023	Respostas 2023/2024
Inquérito Avaliação Serviços Apoio/Instalações (Anexo IV do Regulamento da Qualidade do IPL)	Estudantes	2320	2265
Inquérito Avaliação Serviços Apoio/Instalações (Anexo VI do Regulamento da Qualidade do IPL)	Docentes	1036	570
Inquérito Avaliação Serviços Apoio/Instalações/Condições Trabalho (Anexo VII do Regulamento da Qualidade do IPL)	Não- Docentes	137	108
Total		3493	2943

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 ¹				Inquérito aos Funcionários Não- Docentes ¹	
	Nº Respostas Estudantes	Nº Respostas Estudantes	Nº Respostas Docentes	Nº Respostas Docentes	Nº Respostas Não- Docentes	Nº Respostas Não- Docentes
	2022/2023	2023/2024	2022/2023	2023/2024	2022/2023	2023/2024
ESCS	867	761	130	124	20	19
ESD	160	133	22	23	8	8
ESELX	351	329	81	82	11	12
ESML	42	34	35	49	5	7
ESTC	124	118	62	80	13	11
ESTeSL	170	0	201	0	18	0
ISCAL	176	145	136	101	14	18
ISEL	430	745	369	111	48	33
TOTAIS	2320	2265	1 036	570	137	108

¹Regulamento 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 2023/2024, regista-se uma classificação média de 3,5 neste conjunto de parâmetros, idêntica à registada no ano letivo anterior:

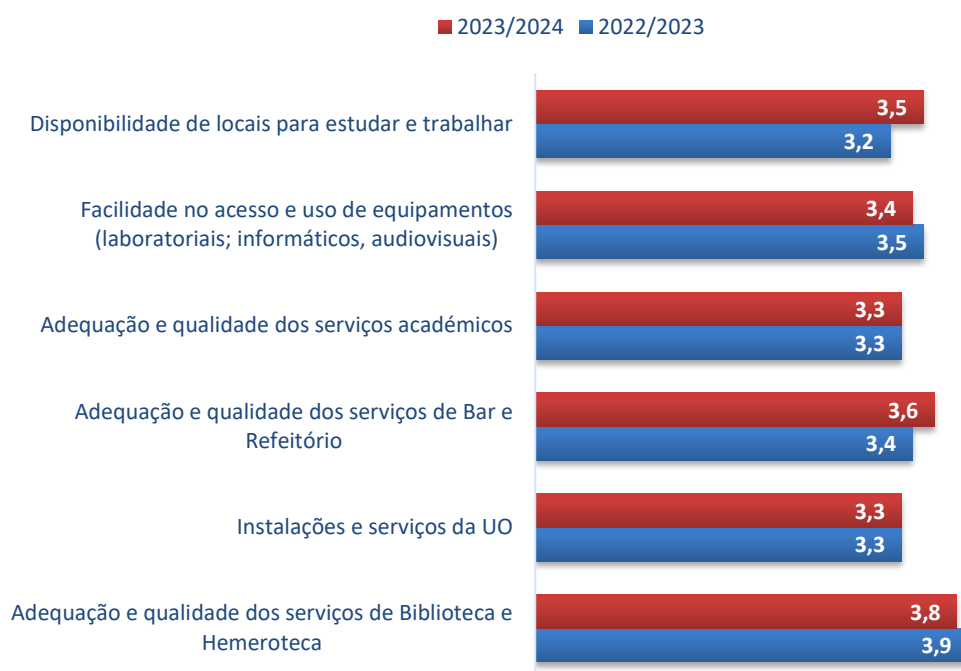


Figura 6.20 — Avaliação Média dos Estudantes às Questões sobre o Funcionamento da Unidade Orgânica

Em 2023/2024, os acréscimos mais significativos registam-se no item “disponibilidade de locais para estudar e trabalhar” (de 3,2 para 3,5), seguido do parâmetro “adequação e qualidade dos serviços de bar e refeitório” (de 3,4 para 3,6), comparativamente ao ano letivo anterior.

Os parâmetros “instalações e serviços das UO” (3,3) e “adequação e qualidade dos serviços académicos” (3,3) são os que apresentam as classificações médias globais mais baixas neste conjunto, à semelhança do verificado no ano letivo anterior, 2022/2023.

Resultados do Inquérito aos Funcionários Docentes

No que concerne ao funcionamento das Unidades Orgânicas, no ano letivo 2023/2024, 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, mantendo a tendência do ano letivo anterior, 2022/2023.



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

Em 2023/2024, os parâmetros “qualidade das relações humanas entre os docentes” (4,0), “apoio dos órgãos de gestão na resolução de problemas pessoais e profissionais” (3,9), “espírito de equipa entre os docentes do curso” (3,9) e “acessibilidade a áreas virtuais de trabalho” (3,9) são os que apresentam as classificações médias mais elevadas neste conjunto, apesar de ligeiro decréscimo nos dois últimos, comparativamente ao ano letivo anterior.

À semelhança do verificado no ano anterior, em 2023/2024, os parâmetros “qualidade dos espaços pessoais de trabalho” e “adequação dos espaços físicos de lecionação” registam as classificações médias mais baixas (3,3) neste conjunto.

Resultados do Inquérito aos Funcionários Não-Docentes

Em 2023/2024 os resultados dos inquéritos aplicados ao pessoal não-docente são demonstrativos de um grau de satisfação globalmente positivo, no que concerne aos itens associados ao Ambiente de Trabalho.

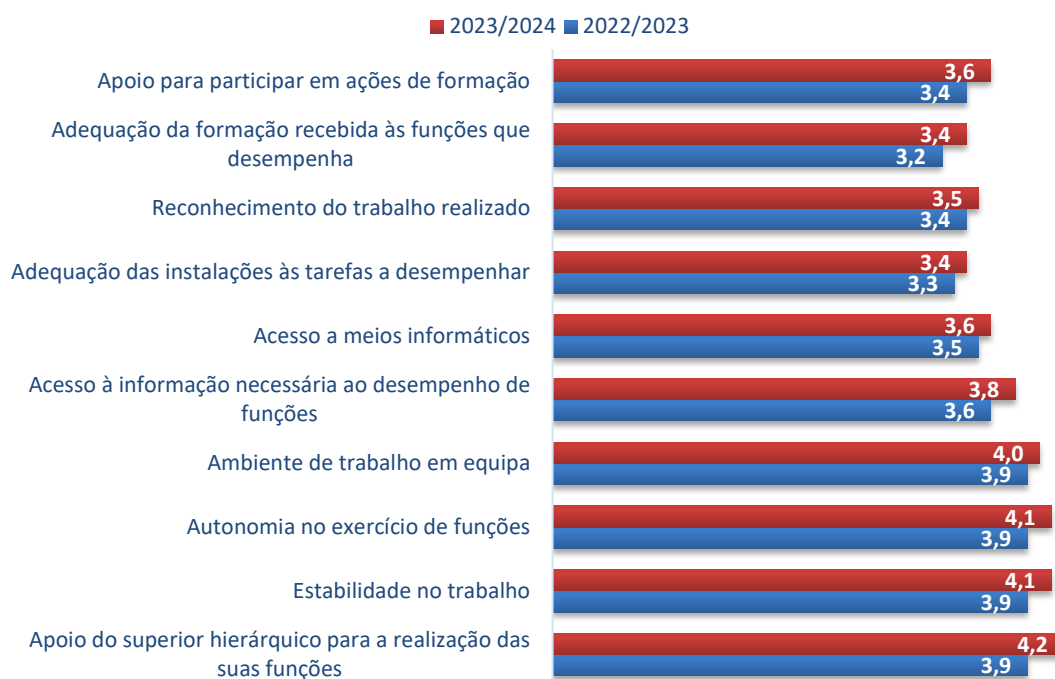


Figura 6.22 – Avaliação Média do Pessoal Não Docente às Questões sobre o Funcionamento da Unidade Orgânica – Ambiente de Trabalho

No conjunto dos parâmetros avaliados, regista-se uma classificação média global de 3,8, superior ao ano letivo anterior, 2022/2023 (3,6); o item “apoio do superior hierárquico para a realização das suas funções” apresenta o valor médio mais elevado (4,2) neste conjunto, registando um acréscimo expressivo, comparativamente ao ano anterior (3,9).

Em seguida, são os itens “estabilidade no trabalho” (4,1), “autonomia no exercício de funções” (4,1), e “ambiente de trabalho em equipa” (4,0) que obtêm as classificações médias mais elevadas no conjunto, também com acréscimo, relativamente ao ano letivo anterior.

Os parâmetros “adequação das instalações às tarefas a desempenhar” (3,4) e “adequação da formação recebida às funções que desempenha” (3,4) são os que registam as classificações médias globais mais baixas neste conjunto, mas com um ligeiro acréscimo comparativamente a 2022/2023, em que apresentaram as classificações de 3,3 e 3,2, respetivamente.

Em 2023/2024, todos os parâmetros deste conjunto apresentam classificações médias globais superiores às registadas em 2022/2023, quebrando a tendência de decréscimo verificada no ano letivo anterior, 2022/2023.

Em 2023/2024, todos os parâmetros avaliados mantêm uma classificação média no nível “adequado”, no que respeita à Componente Relacional e Clima de Trabalho.

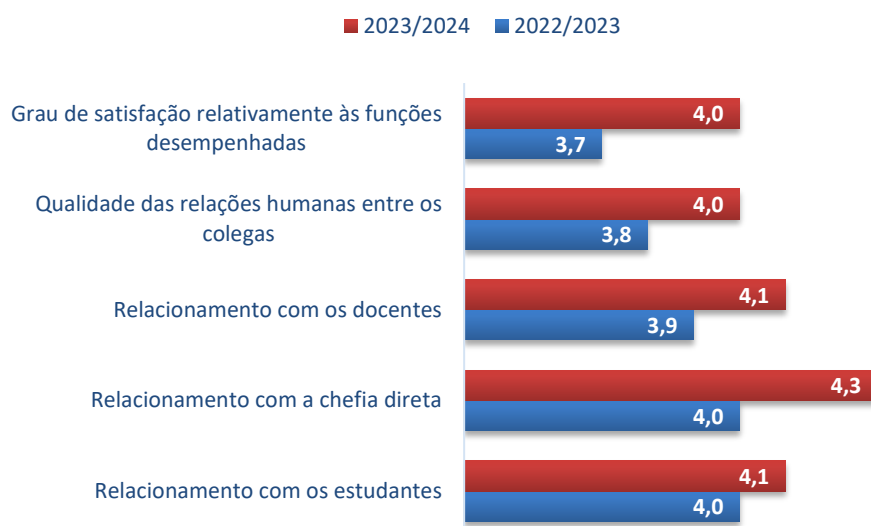


Figura 6.23 – Avaliação Média do Pessoal Não Docente às Questões sobre o Funcionamento da Unidade Orgânica – Componente Relacional e Clima de Trabalho

Em 2023/2024, e no que respeita à componente relacional e clima de trabalho, regista-se um acréscimo nas classificações médias globais de todos os itens deste conjunto, com uma média global de 4,1, contrariamente ao verificado no ano anterior.

O parâmetro “relacionamento com a chefia direta” (4,3) é o que obtém a classificação média global mais elevada, com um acréscimo de 4,0 para 4,3.

Em seguida, são os itens “relacionamento com os estudantes” (4,1) e “relacionamento com os docentes” (4,1) que apresentam as classificações médias globais mais elevadas, com acréscimo relativamente ao ano letivo anterior, 2022/2023.

O parâmetro “grau de satisfação relativamente às funções desempenhadas”, obtém uma classificação média de 4,0, com acréscimo mais expressivo, comparativamente ao ano letivo anterior (3,7).



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

Em 2023/2024, no que respeita à vertente do apoio institucional, regista-se uma média global de 3,6 no conjunto dos parâmetros, verificando-se um acréscimo global comparativamente ao ano letivo anterior (3,4).

À semelhança do ano letivo anterior, o parâmetro “apoio dos órgãos de gestão na resolução de problemas pessoais” é o que obtém a classificação média mais elevada (3,9), com registo de acréscimo (de 3,7 para 3,9); o item “apoio dos órgãos de gestão na progressão na carreira e desenvolvimento profissional” continua a apresentar a classificação média mais baixa (3,2).

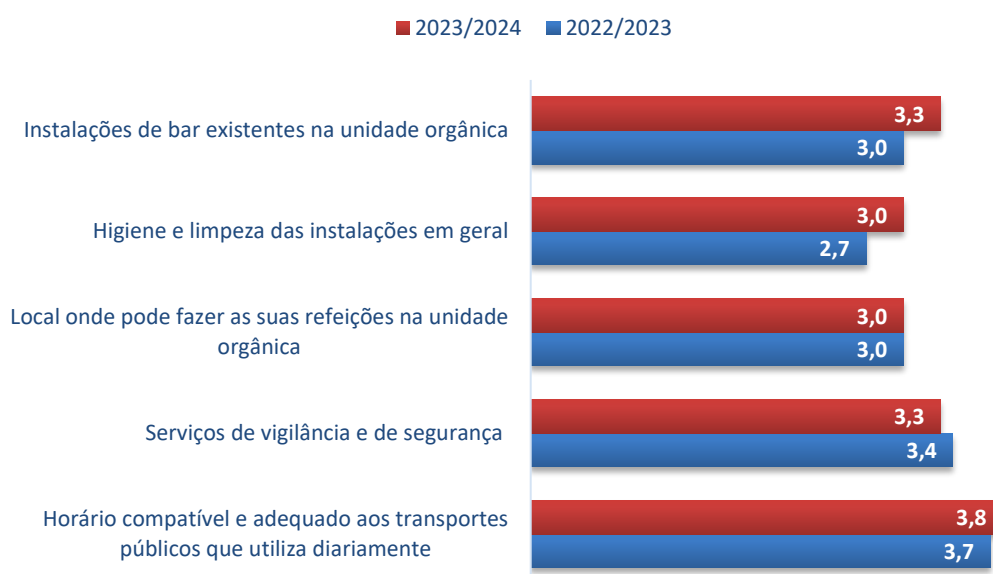


Figura 6.25 - Avaliação Média do Pessoal Não Docente às Questões sobre o Funcionamento da Unidade Orgânica – Condições Gerais do Desempenho

Em 2023/2024, e no que respeita às condições gerais do desempenho, regista-se uma classificação média de 3,3 neste conjunto de parâmetros, com ligeiro acréscimo, comparativamente ao ano letivo anterior (3,2).

O parâmetro “horário compatível e adequado aos transportes públicos que utiliza diariamente” (3,8) é o que apresenta a classificação média global mais elevada neste conjunto.

Os parâmetros “local onde pode fazer as suas refeições na Unidade Orgânica” (3,0) e “higiene e limpeza das instalações em geral” (3,0) são os que apresentam classificações médias globais mais baixas neste conjunto. No entanto, este último regista um acréscimo expressivo, relativamente ao ano letivo anterior (2,7), compatível com melhoria das condições.

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 2022/2023 e 2023/2024, no que respeito aos Apoios Sociais atribuídos pelos SAS:

Quadro 6.7 – Apoios Sociais - Bolsas de Estudo

	2022/2023	2023/2024
Nº de Candidaturas Recebidas	2260	2358

No que concerne aos apoios sociais, designadamente bolsas de estudo, verifica-se um acréscimo no número de candidaturas recebidas em 2023/2024, o que se traduz numa variação de cerca de 4%, face ao ano letivo anterior.

Quadro 6.8 - Apoios Sociais - Alojamento

	2022/2023	2023/2024
Nº de Candidaturas Recebidas	281	365

No que concerne ao alojamento, verifica-se igualmente um crescimento do número de candidaturas recebidas em 2023/2024, em 30%.

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:

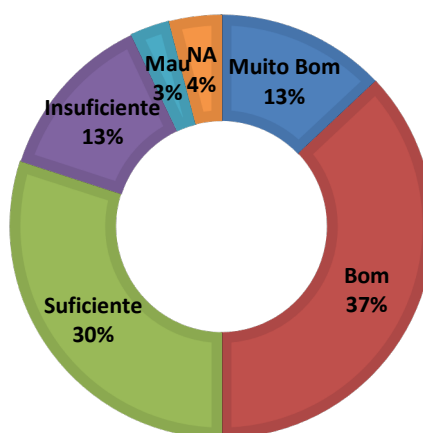


Figura 6.26 – Avaliação Global pelos estudantes ao serviço prestado pelos SAS/IPL, no âmbito dos Apoios Sociais/Bolsas de Estudo

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 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:

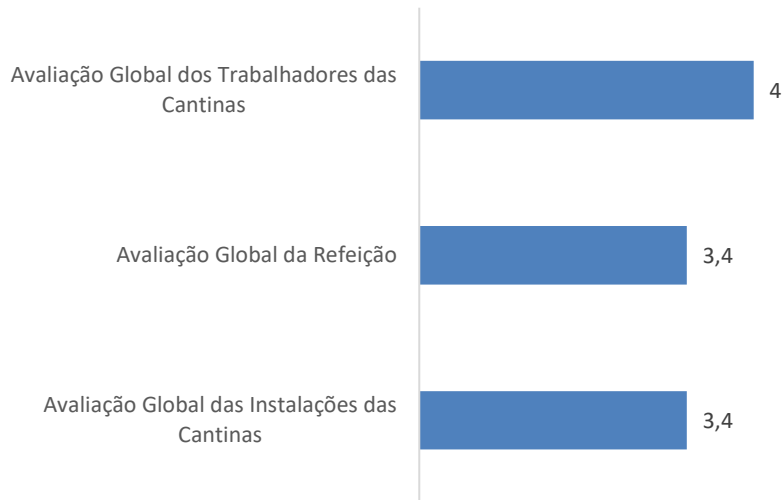


Figura 6.28 - Grau de satisfação global das Unidades Alimentares/Cantinas

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:

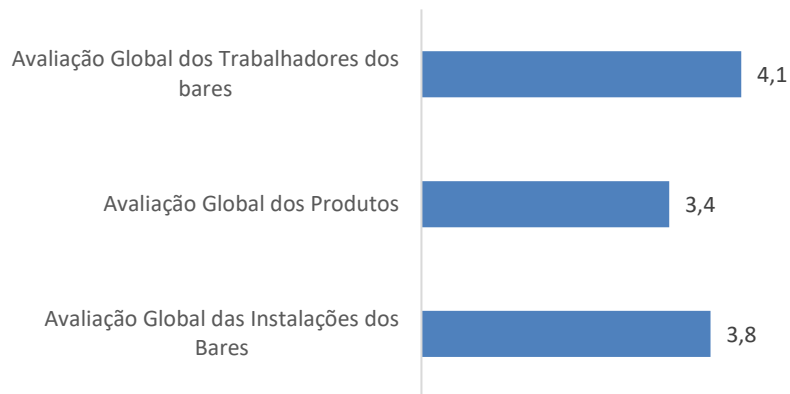


Figura 6.29 – Grau de Satisfação Global dos Bares

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:

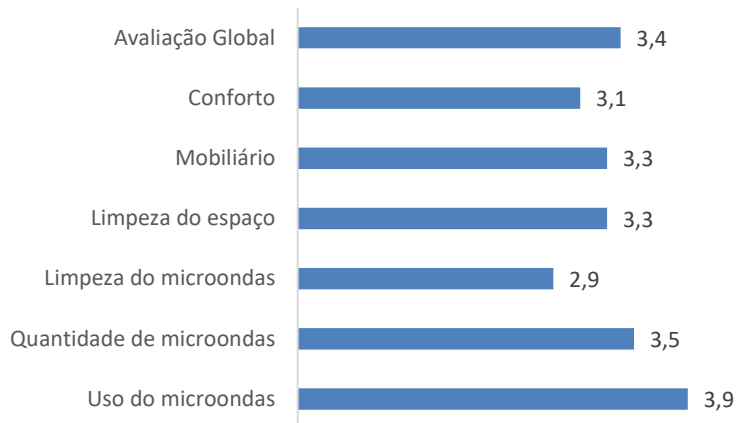


Figura 6.30 – Grau de Satisfação Global dos Espaços “Comida de Casa”

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:

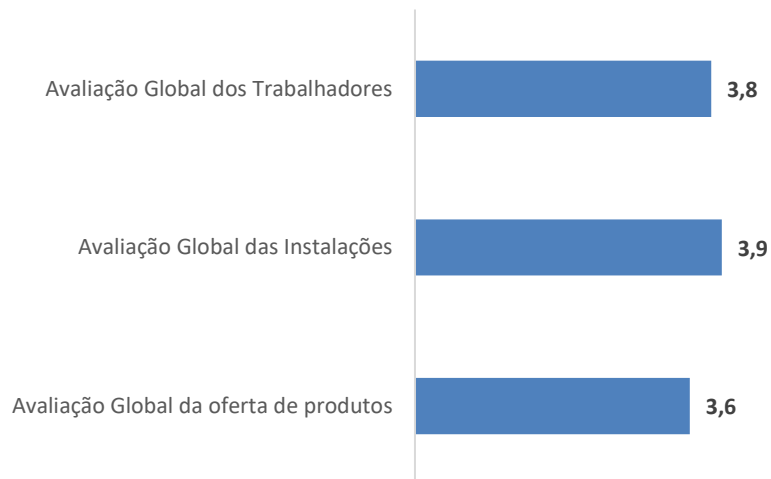


Figura 6.31 - Grau de Satisfação Global “Minicampus IPL”

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 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, referidos no ponto 6.1.1..

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:

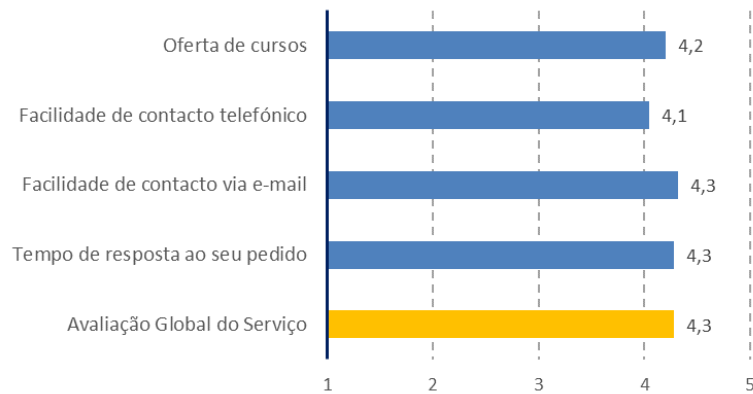


Figura 6.32 – Satisfação dos docentes e não docentes com CLIC

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:

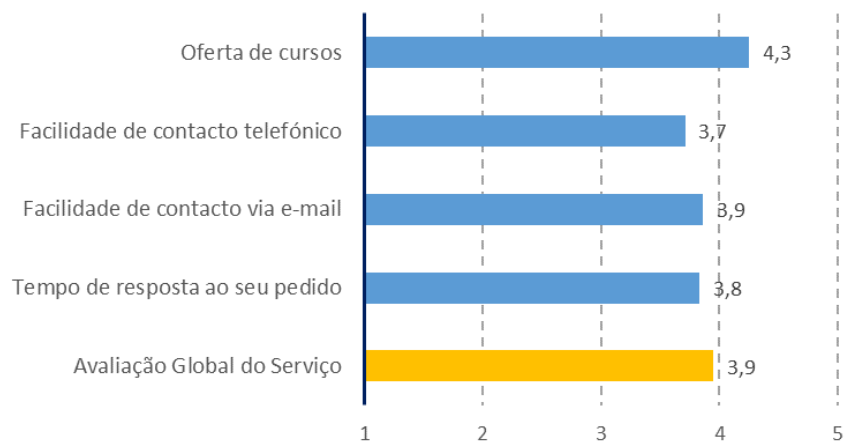


Figura 6.33 – Satisfação dos estudantes com CLiC

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 contínua 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. EHESO - Projeto U-Multirank

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.

Em 2023, o consórcio do projeto passou por um período de reflexão e, em 2024, dará continuidade às atividades do projeto.

Neste sentido, o *U-Multirank* continua a cooperar com as IES e com os estudantes num novo enquadramento, através do European Higher Education Sector Observatory (EHESO), inserido no quadro da Estratégia Europeia para as Universidades. Esta nova plataforma integra outras ferramentas europeias de dados, incluindo *Eurostudent*, *Eurograduates*, entre outros.

Tem como objetivos principais o fornecimento de informações relevantes para as partes interessadas: decisores políticos, instituições de ensino superior, estudantes e investigadores. Permitirá a comparação entre o ensino superior europeu e as instituições de ensino superior.

A EHESO pretende desenvolver quatro ferramentas principais:

- Painel de Avaliação do Setor do Ensino Superior Europeu, de forma a monitorizar as metas políticas da UE por meio de indicadores ao nível do país.
- *Benchmarking* Institucional, baseada na ferramenta de benchmarking U-Multirank existente.
- *Benchmarking* Estudantil que será ampliada para um Observatório Europeu do Estudante; uma ferramenta que ajudará estudantes em mobilidade a fazer escolhas informadas.
- Um centro de dados de acesso aberto.

8. MONITORIZAÇÃO DO SIGQ DO POLITÉCNICO DE LISBOA

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

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


POLITÉCNICO DE LISBOA

POLITECHNIC UNIVERSITY OF LISBON

SISTEMA INTERNO DA GARANTIA DA QUALIDADE

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

Escola / Unidade Orgânica:

Responsável pelo preenchimento (sem professor):

1. Evidências Documentais SIGQ	Estado	Observações:
Plano Anual de Atividades 2023		
Plano Anual de Atividades 2024		
Relatório de Atividades 2024		
Relatório de Atividades 2023		
Relatório SIGQ-UI 2022-23		
Relatório SIGQ-UI 2021-22		
Relatório SIGQ-UI 2020-21		
2. Aplicação Instrumentos SIGQ (SI) ponto 2.8.1)		Observações:
Inquérito a Menos estudantes 2023-24		
Inquérito a Menos estudantes 2022-23		
Inquéritos a estudantes (LCS e Docentes) 2023-24		
Inquéritos a estudantes (LCS) 2023-24		
Inquéritos a estudantes (LCS e Docentes) 2022-23		
Inquéritos a estudantes (LCS) 2022-23		
Inquéritos a docentes (JC, Cursos, Realizadores cursos UC) 2023-24		
Inquéritos a docentes (JC, Cursos, Realizadores cursos UC) 2022-23		
Inquéritos a não-docentes (Ambiente de trabalho e Serviços de UI) 2023-24		
Inquéritos a não-docentes (Ambiente de trabalho e Serviços de UI) 2022-23		
Inquérito a diplomados 2022-23		
Inquérito a empregados 2022-23		
Inquérito a empregados 2021-22		
Inquérito a empregados 2020-21		
3. Evidências Externas/Acreditações (SI) ponto 3.5)		Observações:
Relatório de Unidade Curricular 2022-23		
Relatório de Unidade Curricular 2021-22		
Relatório de Unidade Curricular 2020-21		
Relatório Anual de Curso 2022-23		
Relatório Anual de Curso 2021-22		
Relatório Anual de Curso 2020-21		
4. Evidências I&D e Criação Artística (SI) Anexo 6)		Observações:
Relatório de Síntese de Unidade Temática Científica e de Criação na Integração Artística (Relatório CTC) 2023		
Relatório de Síntese de Unidade Temática Científica e de Criação na Integração Artística (Relatório CTC) 2022		
Relatório Anual de centros-grupos de investigação e de centros-grupos de Criação na Integração Artística 2023		
Relatório Anual de centros-grupos de investigação e de centros-grupos de Criação na Integração Artística 2022		
5. Outras Evidências SIGQ		Observações:
Fóruns de Unidade Curricular ementas no Portal Avaliador - MIP/IG (SI) Anexo 1)		
Implementação de Planos de Melhoria nos Serviços de Unidade Orgânica (SI) ponto 4.1)		
Implementação de Planos de Melhoria nos Serviços de Unidade Orgânica (SI) ponto 4.1)		
Implementação de Planos de Melhoria na investigação com a Comunidade (SI) ponto 4.1)		
Implementação de Planos de Melhoria na investigação (SI) ponto 4.1)		
Elaboração do portefólio de Boas Práticas Relevantes (SI) ponto 4.1)		
Registo de Prémios e Patentes (SI) ponto 4.1)		
		Outras Observações:

Figura 8.1 – Lista de verificação da implementação do SIGQ

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

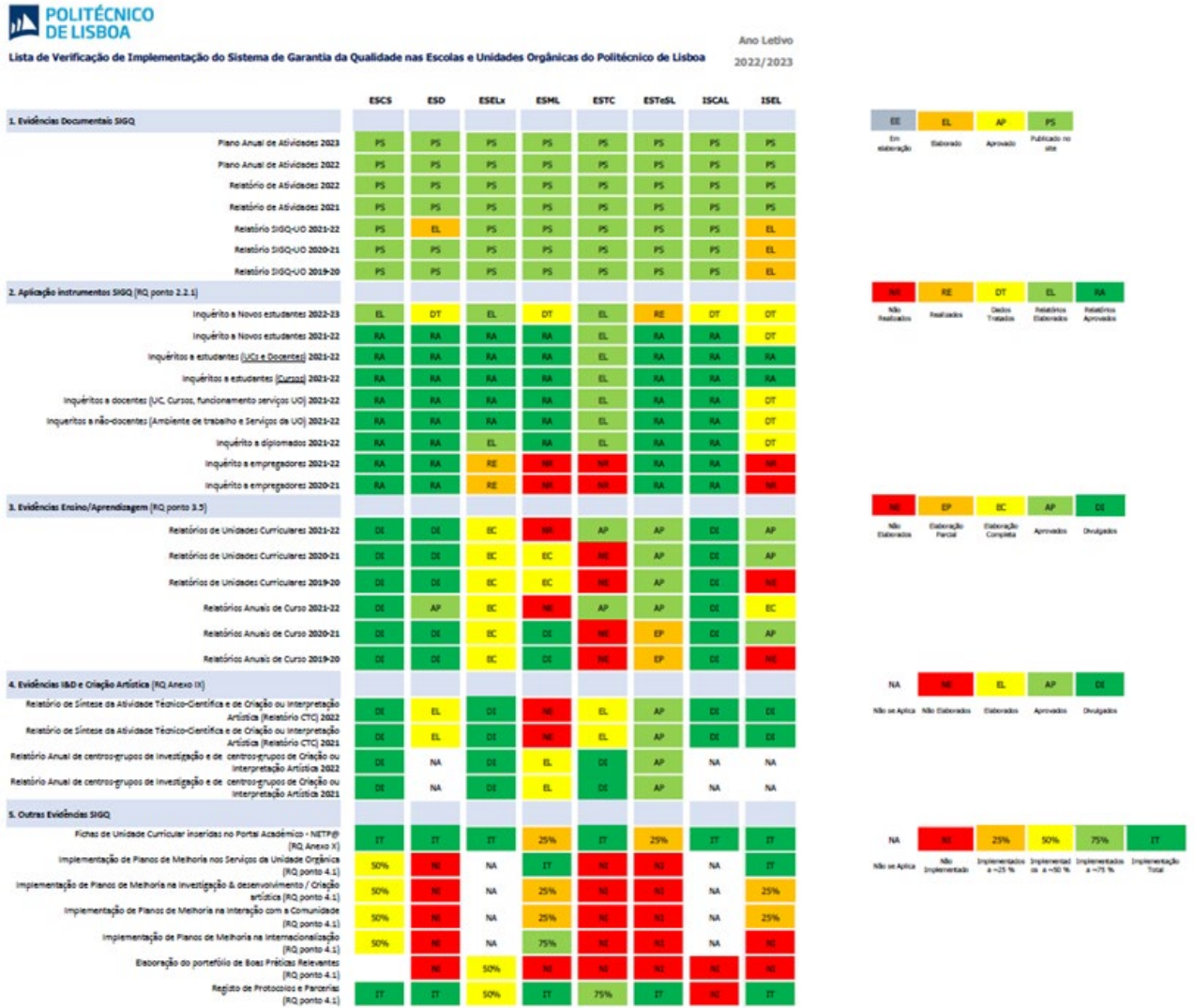


Figura 8.2 – Grau de implementação do SIGQ em 2022/2023

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

	ESCS	ESD	ESELx	ESML	ESTC	ESTeSL	ISCAL	ISEL
1. Evidências Documentais SIGQ								
Plano Anual de Atividades 2025	PS	PS	PS	PS	EL	PS		EL
Plano Anual de Atividades 2024	PS	PS	PS	PS	PS	PS		PS
Relatório de Atividades 2024	PS	AP	AP	EE	EE	EE		EL
Relatório de Atividades 2023	PS	PS	PS	PS	EL	PS		PS
Relatório SIGQ-UO 2022-23	PS	EE	PS	EL	EL	EE		EL
Relatório SIGQ-UO 2021-22	PS	PS	PS	PS	PS	PS		EL
Relatório SIGQ-UO 2020-21	PS	PS	PS	PS	PS	PS		EL
2. Aplicação Instrumentos SIGQ (RQ ponto 2.2.1)								
Inquérito a Novos estudantes 2023-24	RA	EL	RA	EL	RE	NR		RA
Inquérito a Novos estudantes 2022-23	RA	RA	RA	EL	RE	RE		RA
Inquéritos a estudantes (UCs e Docentes) 2023-24	RA	EL	RA	EL	DT	NR		EL
Inquéritos a estudantes (Cursos) 2023-24	RA	EL	RA	EL	RE	NR		EL
Inquéritos a estudantes (UCs e Docentes) 2022-23	RA	RA	RA	EL	DT	RE		RA
Inquéritos a estudantes (Cursos) 2022-23	RA	RA	RA	EL	DT	RE		RA
Inquéritos a docentes (UC, Cursos, funcionamento serviços UO) 2023-24	RA	EL	RA	EL	DT	NR		DT
Inquéritos a docentes (UC, Cursos, funcionamento serviços UO) 2022-23	RA	RA	RA	EL	DT	EL		RA
Inqueritos a não-docentes (Ambiente de trabalho e Serviços da UO) 2023-24	RA	EL	EL	EL	DT			DT
Inqueritos a não-docentes (Ambiente de trabalho e Serviços da UO) 2022-23	RA	RA	RA	EL	DT	EL		RA
Inquérito a diplomados 2022-23	RA	RA	RA	EL	DT	EL		RA
Inquérito a empregadores 2022-23	RA	RA	RE	NR	NR	EL		NR
Inquérito a empregadores 2021-22	RA	RA	RE	NR	NR	EL		NR
Inquérito a empregadores 2020-21	RA	RA	RE	NR	NR	EL		NR
3. Evidências Ensino/Aprendizagem (RQ ponto 3.5)								
Relatórios de Unidades Curriculares 2022-23	EC	DI	EC	NE	EC	EP		AP
Relatórios de Unidades Curriculares 2021-22	EC	DI	EC	NE	DI	AP		AP
Relatórios de Unidades Curriculares 2020-21	EC	DI	EC	EC	NE	AP		AP
Relatórios Anuais de Curso 2022-23	DI	DI	EC	NE	EP	EP		DI
Relatórios Anuais de Curso 2021-22	DI	DI	EC	NE	DI	AP		DI
Relatórios Anuais de Curso 2020-21	DI	DI	EC	DI	NE	EP		DI
4. Evidências I&D e Criação Artística (RQ Anexo IX)								
Relatório de Síntese da Atividade Técnico-Científica e de Criação ou Interpretação Artística (Relatório CTC) 2023	DI	EL	DI	EL	EL	AP		DI
Relatório de Síntese da Atividade Técnico-Científica e de Criação ou Interpretação Artística (Relatório CTC) 2022	DI	AP	DI	EL	EL	AP		DI
Relatório Anual de centros-grupos de Investigação e de centros-grupos de Criação ou Interpretação Artística 2023	NA	NA	DI	EL	NA	DI		NA
Relatório Anual de centros-grupos de Investigação e de centros-grupos de Criação ou Interpretação Artística 2022	NA	NA	DI	EL	NA	DI		NA
5. Outras Evidências SIGQ								
Fichas de Unidade Curricular inseridas no Portal Académico - NETP@ (RQ Anexo X)	75%	IT	IT	75%	IT	25%		IT
Implementação de Planos de Melhoria nos Serviços da Unidade Orgânica (RQ ponto 4.1)	75%	NI	NA	IT	NI	NI		NA
Implementação de Planos de Melhoria na Investigação & desenvolvimento / Criação artística (RQ ponto 4.1)		NI	NA	25%	NI	NI		NA
Implementação de Planos de Melhoria na Interação com a Comunidade (RQ ponto 4.1)		NI	NA	25%	NI	NI		NA
Implementação de Planos de Melhoria na Internacionalização (RQ ponto 4.1)		NI	NA	75%	NI	NI		NA
Elaboração do portefólio de Boas Práticas Relevantes (RQ ponto 4.1)		IT	50%	NI	NI	NI		NA
Registo de Protocolos e Parcerias (RQ ponto 4.1)	IT	IT	75%	IT	75%	IT		IT

Figura 8.3 – Grau da implementação do SIGQ em 2023/2024

Nestes dois anos letivos, as Escolas mantiveram a implementação do SIGQ, aplicando, em média, 70% e 60% dos instrumentos que constituem o SIGQ.

Quando se comparam os anos de 2022/2023 e 2023/2024, constatamos que as Escolas do IPL de uma forma geral baixaram o seu desempenho ao nível da aplicação das ferramentas de monitorização do SIGQ.

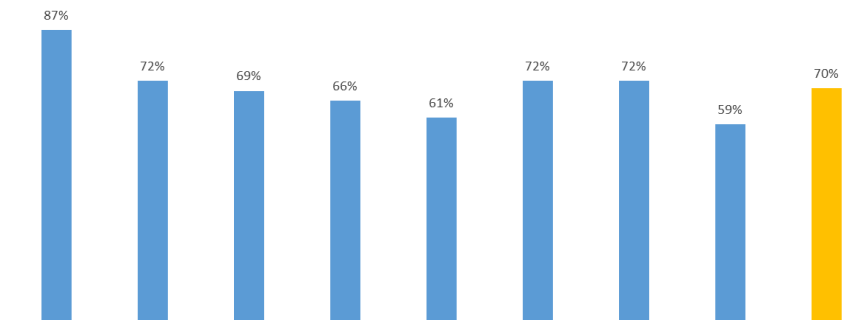


Figura 8.4 – Implementação do SIGQ – 2022/2023

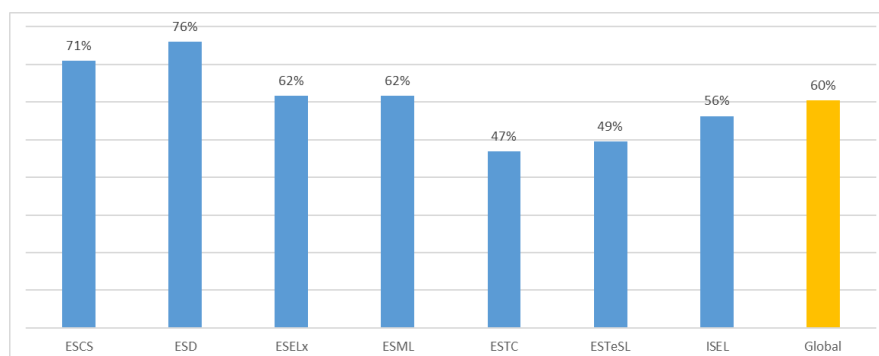


Figura 8.5 – Implementação do SIGQ – 2023/2024

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. Compromisso com a Qualidade, com taxa de acreditação favorável de ciclos de estudos e acreditação institucional do IPL, pela A3ES e manutenção da certificação pela Norma ISO 9001:2015;
2. Regime Simplificado de avaliação de cursos pela A3ES, na sequência da Avaliação Institucional;
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. Elevada taxa de diplomados que trabalham na área do curso que concluíram no IPL;
6. Decréscimo da taxa de abandono escolar;
7. Implementação do Programa Mentoria, no âmbito da integração e acompanhamento de novos estudantes;
8. Continuidade do Programa IDICA, no âmbito da promoção da investigação;
9. Crescente número de parcerias com entidades externas;
10. Avaliação global satisfatória pelos estudantes dos serviços prestados quanto aos serviços alimentares (refeitórios e bares);
11. Apreciação global positiva do serviço prestado pelos Serviços da Presidência, pela comunidade académica.

9.2. PONTOS FRACOS

1. Fragilidades na gestão, organização e sistematização da informação relativa às parcerias/protocolos;
2. Reduzida mobilidade *Outgoing* de estudantes, docentes e não-docentes;
3. Sistema integrado de gestão da informação, ainda não generalizado em todas as Escolas, por atraso no desenvolvimento da solução tecnológica da responsabilidade de fornecedor externo;
4. Falta de recursos humanos nos diversos serviços técnicos e de apoio governação;
5. Dificuldade em disseminar a cultura da Qualidade entre docentes;
6. Fraca adesão dos alunos à participação nos processos do SIGQ;
7. Pouca oferta em alojamento estudantil.

9.3. OPORTUNIDADES

1. Possibilidade de conferir o grau de doutor;
2. Programas de financiamento para projetos científicos, de investigação, de criação e interpretação artística;
3. Redes internacionais de ensino, que permitem a criação de novas ofertas formativas em associação ou parceria;
4. Criação de sistema integrado de gestão da informação científica;
5. Atratividade de Portugal para estudantes internacionais;
6. Prosseguir com a criação de normas/regulamentos, em conformidade com a legislação em vigor, aplicáveis ao universo IPL, com vista à harmonização de procedimentos;
7. Alargamento a todas as UO de procedimentos comuns baseados em “boas práticas”.

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 quando comparando com o subsistema universitário;
3. Sistema binário do ensino superior português que subalterniza as IES politécnicas;
4. Instabilidade e imprevisibilidade nas políticas de Ensino Superior;
5. Normas legais que dificultam a atividade de centros de investigação no ensino politécnico;
6. Forte concorrência local, ao nível de centros de investigação externos, nas mesmas áreas do IPL;
7. Insuficiência de recursos financeiros que condicionam a atualização dos equipamentos necessários ao funcionamento dos ciclos de estudos;
8. 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 (avaliação das unidades curriculares, cursos, e docentes; monitorização dos diplomados, abandono escolar);
- ✓ Investigação e Criação Artística (monitorização dos projetos de investigação; integração dos estudantes na atividade científica);
- ✓ Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade (estabelecimento de protocolos e sua monitorização);
- ✓ Internacionalização (mobilidade, estudante internacional e projetos de investigação internacionais);
- ✓ Requisitos da Norma ISO 9001:2015 (monitorização dos processos, incluindo riscos e oportunidades; avaliação da satisfação dos *stakeholders* internos; auditorias internas; auditorias externas).

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.

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.