



**POLITÉCNICO  
DE LISBOA**

POLYTECHNIC  
UNIVERSITY  
OF LISBON

# **Manual da Qualidade**

# Índice

Siglas e Acrónimos	03	Capítulo 3 - Sistema integrado de Gestão da Qualidade   SIGQ	20
Glossário	04	1. Enquadramento	21
Introdução	05	1.1. Organização, Estrutura e Responsabilidades	23
Capítulo 1 - Natureza e âmbito do documento	07	1.2. Estruturas nas UO (CEQ-UO e/ou CGQ-UO)	26
1. Âmbito e Estrutura	08	1.3. Estratégia institucional para a melhoria da qualidade	29
1.1. Elaboração e Aprovação	09	Capítulo 4 - Monitorização e Garantia da Qualidade	43
1.2. Revisão, distribuição e controlo de versões	09	1. Processos estratégicos	44
1.3. Documentos de referência	09	1.1. Governação e Gestão Estratégica e Desenvolvimento Institucional Sustentável	44
Capítulo 2 - Apresentação do IPL	11	1.2. Planeamento e Gestão de Atividades	44
1. Síntese histórica	12	1.3. Gestão do SIGQ	45
Missão, visão e princípios estruturantes	13	1.4. Sustentabilidade e Responsabilidade Social	50
2. Política e objetivos da qualidade	14	1.5. Processos Nucleares	51
2.1. Objetivos gerais	14	1.6. Processos de Suporte	73
2.2. Estrutura orgânica	15	1.7. Sistema de Informação de suporte ao SIGQ	76
2.3. Governação e estratégia institucional	17		
2.4. Orientação Estratégica	17		

<b>A3ES</b>	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior	<b>MQ   IPL</b>	Manual da Qualidade do Instituto Politécnico de Lisboa
<b>ACEF</b>	Avaliação de ciclos de estudo em funcionamento	<b>NCE</b>	Novos Ciclos de Estudos
<b>ACT</b>	Autoridade para as Condições do Trabalho	<b>ODS</b>	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
<b>AE</b>	Associações de Estudantes	<b>PA&amp;O</b>	Plano de Atividades e Orçamento
<b>AI<sup>2</sup></b>	Agência para a Investigação e Inovação	<b>PAA</b>	Plano de Atividades Anual
<b>CEQ-IPL</b>	Conselho Executivo da Qualidade do Instituto Politécnico de Lisboa	<b>PDCA</b>	Plan, Do, Check, Act
<b>CEQ-UO</b>	Conselho Executivo da Qualidade da Unidade Orgânica	<b>PE</b>	Plano Estratégico
<b>CGQ-IPL</b>	Conselho Geral da Qualidade do Instituto Politécnico de Lisboa	<b>PERA</b>	Pedido especial de renovação de acreditação
<b>CGQ-UO</b>	Conselho Geral da Qualidade da Unidade Orgânica	<b>PGA</b>	Planeamento e Gestão de Atividades
<b>CP</b>	Conselho Pedagógico	<b>PR.ALI</b>	Procedimento de Apoios sociais e alimentação
<b>CTC</b>	Conselho Técnico-científico	<b>PR.ALO</b>	Procedimento de Apoios sociais alojamento
<b>DGAEP</b>	Direção Geral da Administração e do Emprego Público	<b>PR.BOL</b>	Procedimento de Apoios sociais bolsas
<b>DGES</b>	Direção Geral do Ensino Superior	<b>PR.GAC</b>	Procedimento de gestão académica
<b>DGO</b>	Direção Geral do Orçamento	<b>RA&amp;C</b>	Relatório de Atividades e Contas
<b>DGS</b>	Direção Geral de Saúde	<b>RAA</b>	Relatório de Atividades Anual
<b>ECPDESP</b>	Estatuto da Carreira do Pessoal Docente do Ensino Superior Politécnico	<b>RAC</b>	Relatório Anual de Curso
<b>ENQA</b>	European Network for Quality Assurance in Higher Education	<b>RUC</b>	Relatório de Unidade Curricular
<b>ERS</b>	Entidade Reguladora da Saúde	<b>SASIPL e SAS</b>	Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Lisboa
<b>ESG</b>	European Standard Guidelines	<b>SC</b>	Serviços Centrais
<b>FUC</b>	Ficha de Unidade Curricular	<b>SG-IPL</b>	Sistema de Gestão do Instituto Politécnico de Lisboa
<b>GAI</b>	Gabinetes de apoio à investigação	<b>SIADAP</b>	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública
<b>GPEI</b>	Gabinete de Projetos Especiais e Inovação	<b>SIGQ   IPL</b>	Sistema Interno de garantia da Qualidade do Instituto Politécnico de Lisboa
<b>GQA</b>	Gabinete de Qualidade e Acreditação	<b>SIGQ-UO</b>	Sistema Interno de garantia da Qualidade da Unidade Orgânica
<b>GRIMA</b>	Gabinete de Relações Internacionais e Mobilidade Académica	<b>U!REKA</b>	European University Alliance
<b>I&amp;D</b>	Investigação e Desenvolvimento	<b>UC</b>	Unidade Curricular
<b>IES.IP</b>	Instituto para o Ensino Superior	<b>UI/PI</b>	Unidades de Investigação / Polos de Investigação
<b>IGEC</b>	Inspeção Geral da Educação e Ciência	<b>UO</b>	Unidade Orgânica
<b>IPL</b>	Instituto Politécnico de Lisboa		

**Ciclo PDCA:** Metodologia de gestão em quatro etapas (Planear, Fazer, Verificar, Agir) utilizada para o controlo e melhoria contínua de processos e produtos.

**Macroprocessos:** Níveis de organização do SIGQ-IPL, divididos em:

- **Estratégicos:** Traduzem as linhas orientadoras e a missão do IPL.
- **Nucleares:** Diretamente ligados ao ensino, investigação e interação com a comunidade.
- **Suporte:** Fornecem os recursos necessários (humanos, financeiros, etc.) para a operação da instituição.

**Manual da Qualidade (MQ|IPL):** Documento que descreve o SIGQ-IPL e define os intervenientes, processos e procedimentos para assegurar a qualidade e a melhoria contínua.

**Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR):** Instrumento que articula os objetivos estratégicos da instituição com a avaliação do desempenho e a responsabilidade da gestão.

**Relatório Anual de Curso (RAC):** Documento elaborado pelo diretor de curso que sintetiza a informação sobre o funcionamento do curso, incluindo resultados de inquéritos a estudantes e docentes.

**Relatório de Unidade Curricular (RUC):** Instrumento que reflete a análise crítica dos docentes e a opinião dos estudantes (via inquéritos) sobre o funcionamento de cada UC, visando a melhoria do ensino.

**Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ):** Conjunto de políticas e mecanismos que garantem que a instituição cumpre a sua missão e promove uma cultura de melhoria contínua.

**Unidade Orgânica (UO):** Escolas superiores e institutos que compõem o IPL, possuindo missão específica e subsistemas de qualidade próprios.

**ESG (European Standard Guidelines):** Referenciais e padrões europeus para a garantia da qualidade no Espaço Europeu de Ensino Superior, que servem de base ao sistema do IPL.

**FUC (Ficha de Unidade Curricular):** Documento que formaliza os objetivos de aprendizagem, conteúdos, metodologias de ensino e critérios de avaliação de cada unidade curricular.

**Inquéritos Pedagógicos:** Instrumentos de auscultação aplicados aos estudantes para recolher a sua opinião sobre o funcionamento das UC e o desempenho dos docentes, alimentando o RUC.

**NetQ@:** Plataforma eletrónica centralizada e distribuída (via web) que agrega toda a informação do SIGQ, permitindo a monitorização de processos e a geração automática de relatórios (como RAC e RUC).

**Procedimentos de Apoios Sociais (PR.BOL, PR.ALI, PR.ALO):** Processos específicos geridos pelos SASIPL que regulam a atribuição de bolsas, alimentação e alojamento aos estudantes.

**Processo de Gestão Académica (PR.GAC):** Conjunto de atividades que descreve os procedimentos de admissão, progressão, reconhecimento e certificação dos estudantes.

**SIGQ-UO:** Sistema Interno de Garantia da Qualidade de cada Unidade Orgânica, que deve estar alinhado com o manual global do IPL mas adaptado à realidade específica de cada escola.

## Introdução

A garantia da qualidade assumiu-se como fator principal do desenvolvimento do ensino superior, tendo-se tornado um princípio-base subjacente ao Espaço Europeu de Ensino Superior e à concretização do Processo de Bolonha.

Em Portugal, a Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto, alterada pela Lei n.º 94/2019, de 4 de setembro, aprovou o Regime Jurídico de Avaliação do Ensino Superior (RJAES) e, no seu art.º 5.º, definiu como objetivos da avaliação da qualidade:

- a) Proporcionar a melhoria da qualidade das instituições de ensino superior;
- b) Prestar informação fundamentada à sociedade sobre o desempenho das instituições de ensino superior;
- c) Desenvolver uma cultura institucional interna de garantia da qualidade;
- d) Facilitar o reconhecimento de instituições e graus académicos e da mobilidade a nível europeu.

A Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) deu início, em 2012, às auditorias de certificação dos sistemas internos de garantia da qualidade das Instituições de Ensino Superior (IES).

O Instituto Politécnico de Lisboa (IPL), num compromisso constante com a excelência e a transparência, consolidou o seu Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ|IPL). Este sistema, alinhado com os referenciais europeus da ENQA e as normas nacionais da A3ES, visa promover a melhoria contínua e o desempenho transversal de todas as suas Unidades Orgânicas e Serviços.

Por outro lado, no art.º 17.º do RJAES, é definido que as instituições de ensino superior devem:

- a) Adotar, em função da respetiva missão, uma política de garantia da qualidade dos seus ciclos de estudos, bem como os procedimentos adequados à sua prossecução;
- b) Empenhar-se, através de medidas concretas, no desenvolvimento de uma cultura da qualidade e da garantia da qualidade na sua atividade;

# Introdução

c) Desenvolver e pôr em prática uma estratégia para a melhoria contínua da qualidade.

O desenvolvimento da estratégia do IPL assenta num compromisso global assumido pelos seus Órgãos e Comunidade, concretizado através de:

◆ **Uma Política da Qualidade**, integrada na estratégia institucional, que assegura a conformidade e a eficácia de todos os processos académicos e administrativos, fomentando a participação de todos os intervenientes (stakeholders).

◆ **Um Posicionamento Estratégico** focado em três pilares fundamentais — Ensino e Aprendizagem, Investigação e Criação Artística e a Comunidade IPL — e quatro eixos transversais (Governança, Internacionalização, Sustentabilidade e Sociedade), em plena sintonia com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da ONU.

◆ **Um Modelo de Gestão** baseado em processos e no ciclo de melhoria contínua (PDCA), que garante o funcionamento harmonioso entre os Serviços Centrais e as Unidades Orgânicas, reforçando a identidade de um Politécnico coeso, inovador e virado para o futuro.

A descrição e operacionalização destes princípios encontram-se vertidas no presente **Manual da Qualidade (MQ|IPL)**, o documento estruturante que define o sistema de gestão do Politécnico de Lisboa.



## Capítulo 1

# Natureza e Âmbito do Documento



# 1. Âmbito e Estrutura

O **Manual da Qualidade do Instituto Politécnico de Lisboa (MQ|IPL)** descreve o Sistema Interno de Garantia da Qualidade do IPL (SIGQ|IPL), em conformidade com os referenciais internacionais da ENQA e nacionais da A3ES.

O **MQ|IPL** define os intervenientes, processos e procedimentos para assegurar a qualidade e a melhoria contínua das atividades do IPL, abrangendo ensino, investigação, criação cultural, transferência de conhecimento e ligação à sociedade.

O **SIGQ|IPL** abrange todas as Unidades Orgânicas (UO), Serviços Centrais (SC) e Serviços de Ação Social (SASIPL), articulando subsistemas de qualidade em cada UO e garantindo coerência institucional. Estes subsistemas fornecem indicadores de desempenho que contribuem para a análise global do sistema, promovendo eficácia no planeamento, monitorização, avaliação e melhoria contínua.

O **MQ|IPL** orienta a gestão partilhada e colaborativa da qualidade e inclui:

- Missão, visão e objetivos do IPL, bem como as linhas gerais da estratégia de qualidade;
- Estrutura orgânica, competências das UO e serviços;
- Organização do SIGQ|IPL e do SIGQ-UO, níveis de responsabilidade e estruturas de coordenação;
- Metodologias de monitorização, avaliação e retroação, nas vertentes de ensino, investigação, extensão à comunidade e áreas transversais (recursos humanos, materiais e serviços);
- Participação de parceiros internos e externos;
- Produção, tratamento e divulgação de informação sobre a qualidade;
- Monitorização, avaliação e desenvolvimento contínuo do SIGQ|IPL.

## 1.1 Elaboração e Aprovação

O **MQ|IPL** é elaborado e verificado pelo Conselho Geral da Qualidade (CGQ-IPL), garantindo conformidade com referenciais nacionais e internacionais. A aprovação compete ao Presidente do IPL, conferindo ao documento carácter institucional obrigatório.

O **MQ|IPL** é revisto:

- Trienalmente pelo CGQ-IPL, mediante proposta da CEQ-IPL;
- Sempre que alterações o tornem inadequado.

As revisões podem ser globais ou por capítulos, sendo cada versão identificada por número e ano (RQ\_IPL-VX/ano).

## 1.2 Revisão, Distribuição e Controlo de Versões

O **MQ|IPL** está disponível em acesso livre no portal institucional e em formato eletrónico no Gabinete da Qualidade e Acreditação (GQA). As Cópias impressas são consideradas não controladas. As Versões obsoletas são arquivadas eletronicamente.

## 1.3 Documentos de Referência

- **NP EN ISO 9000:2015** – Sistema de Gestão da Qualidade: Fundamentos e vocabulário;
- **NP EN ISO 9001:2015** – Sistema de Gestão da Qualidade: Requisitos;
- **NP EN ISO 19011:2019** – Auditorias a Sistemas de Gestão;
- **CT 080 – Gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade**, Instituto Português da Qualidade, Lisboa;
- **Estatutos do IPL**, Despacho Normativo n.º 5/2025, Diário da República, Série II, n.º 71;
- **Decreto-lei nº74/2006**, na sua versão atual – Regime Jurídico dos Graus e Diplomas do Ensino Superior
- **Lei n.º 38/2007** (alterada pela Lei n.º 94/2019) – Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior;
- **Lei n.º 62/2007** (alterada pela Lei nº 16/2023) – Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior;

# Natureza e Âmbito do Documento

- **Decreto-Lei n.º 369/2007** – Criação da A3ES;
  - **Glossário A3ES;**
  - **Indicadores de Desempenho para Apoiar os Processos de Avaliação e Acreditação de Ciclos de Estudos**, A3ES, abril 2010;
  - **Manual para Auditoria dos Sistemas Internos da Qualidade**, v1.4, A3ES, janeiro 2020;
  - **Manual de Avaliação Institucional do Ensino Superior**, 2022
  - **Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas IES**, versão outubro 2016, adaptada aos ESG 2015;
- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG 2015)** – ENQA, EUA, ESU, EURASHE, Education International, BUSINESSEUROPE, EQAR, 2015.



## Capítulo 2

# Apresentação do Politécnico de Lisboa



# 1. Síntese histórica

O [Politécnico de Lisboa](#) foi criado pelo Decreto-Lei n.º 513-T/79 e iniciou funções em 1986, com Estatutos publicados em 1991. É uma instituição pública de ensino superior, dotada de autonomia estatutária, científica, pedagógica, administrativa, financeira, disciplinar e patrimonial orientada para a transformação social, desenvolvimento económico e formação vocacionada para empregabilidade.

Agrega seis escolas e dois institutos superiores, oferecendo ensino em artes, ciências da saúde, ciências empresariais, comunicação, educação e engenharia. Privilegia abordagens multidisciplinares, participação ativa da comunidade académica e integração na sociedade, promovendo cidadania, pensamento crítico, diversidade e inovação.





## Missão

Produzir, ensinar e divulgar conhecimento, prestar serviços à comunidade e afirmar-se como referência nacional e internacional, promovendo excelência em ensino, investigação, desenvolvimento e inovação.



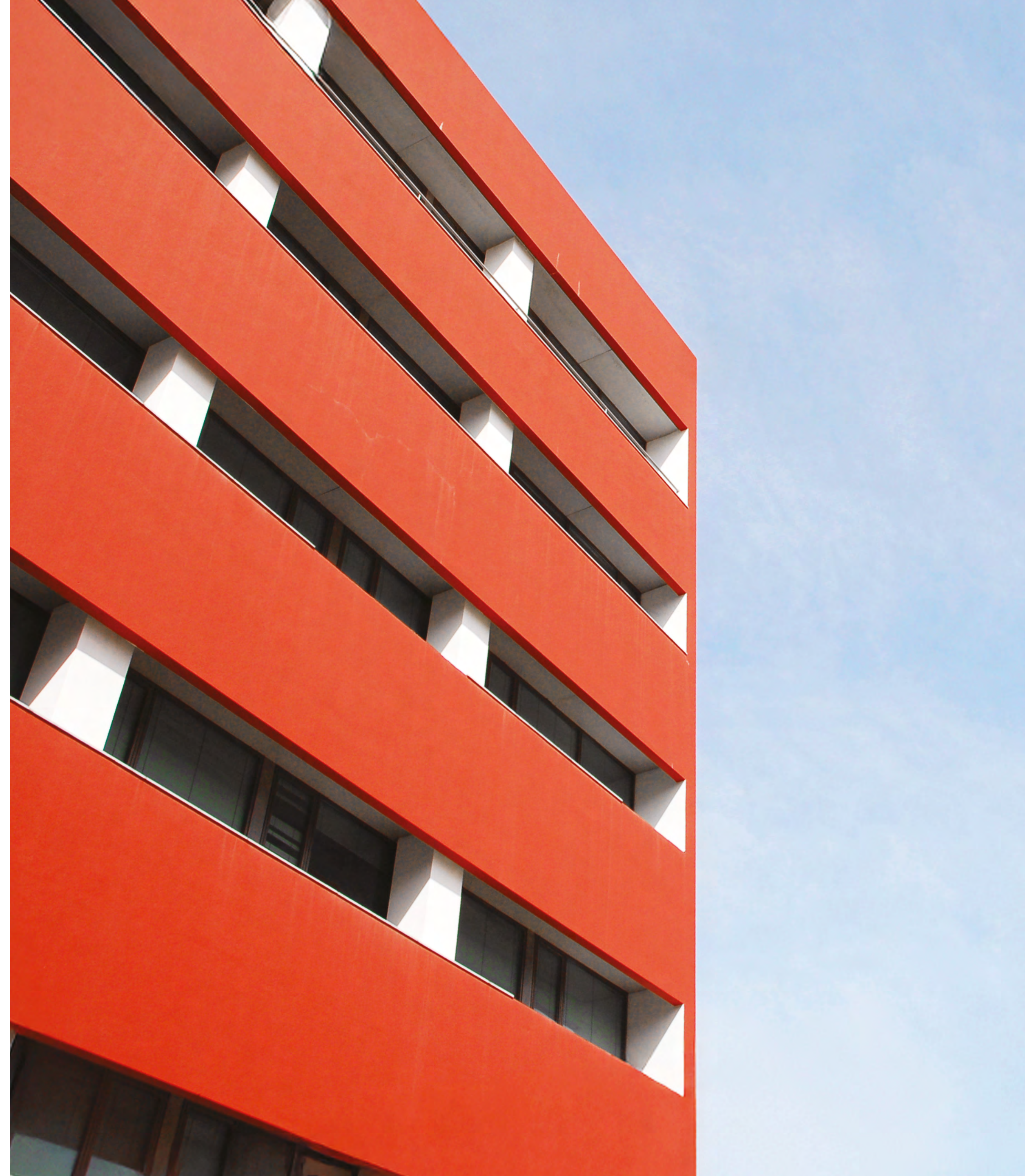
## Visão

Excelência institucional, melhoria contínua da qualidade, formação de profissionais altamente qualificados e liderança em inovação pedagógica, científica e artística.



## Princípios Estruturantes

Serviço público, excelência, ética, transparência, responsabilidade social e ambiental, qualidade, inclusão, diversidade, cooperação internacional, liberdade acadêmica, pensamento crítico e coesão institucional.



## 2. Política e Objetivos da Qualidade

O IPL implementa uma estratégia de gestão da qualidade orientada para a melhoria contínua, envolvendo toda a comunidade académica e parceiros estratégicos.

### Objetivos Gerais

- 1.** Promover cultura da qualidade;
- 2.** Melhorar continuamente o desempenho institucional;
- 3.** Garantir responsabilidade na gestão da qualidade;
- 4.** Assegurar eficácia, eficiência, transparência e visibilidade;
- 5.** Envolver estudantes, diplomados e parceiros;
- 6.** Harmonizar regulamentos das UO e do IPL;
- 7.** Apoiar gabinetes de qualidade nas UO.

### Objetivos específicos do SIGQ-IPL

- Coordenar processos de avaliação e monitorização de ensino, investigação e extensão à comunidade;
- Apoiar gabinetes da qualidade e processos de autoavaliação;
- Produzir informação sobre desempenho institucional;
- Promover boas práticas pedagógicas e científicas;
- Simplificar, uniformizar e normalizar procedimentos administrativos;
- Melhorar infraestruturas e sistemas de suporte.

## 2.1 Estrutura Orgânica

O IPL encontra-se organizado segundo os órgãos e unidades (figura 1):

### 1. Órgãos de Governo do Politécnico de Lisboa

O IPL é composto por 3 órgãos de governo: [Conselho Geral](#), [Presidente e Conselho de Gestão](#) e 2 órgãos consultivos: [Conselho Permanente](#) e [Conselho Académico](#).

### 2. Unidades Orgânicas

- **Escolas Superiores:** instituições de ensino e investigação, cada uma com missão específica.
- **Institutos:** unidades com foco em áreas específicas do conhecimento e da prática profissional.

### 3. Órgãos de Governo e Gestão das UOs

- **Presidente ou Diretor:** responsável pela direção da unidade orgânica.
- **Conselho de Representantes:** órgão de participação e consulta.
- **Conselho Técnico-Científico:** responsável pelas questões científicas e pedagógicas.

- **Conselho Pedagógico:** órgão que trata das questões pedagógicas e curriculares.

### 4. Serviços Centrais

- **Serviços da Presidência:** responsáveis pela administração e apoio central ao IPL.
- **Serviços de Ação Social:** responsáveis pelo apoio social aos estudantes.
- **Centro de Línguas e Cultura:** promoção da diversidade linguística e cultural.
- **Serviço de Saúde Ocupacional:** responsável pela saúde e bem-estar da comunidade académica.

O IPL desenvolve a sua estratégia institucional em alinhamento com os objetivos de [qualidade](#), [inovação pedagógica](#), [investigação aplicada](#) e [desenvolvimento sustentável](#), promovendo uma cultura de melhoria contínua e garantindo que o Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ|IPL) integra todas as unidades e serviços de forma coerente e transversal.

O IPL garante integração do SIGQ|IPL em todas as unidades e serviços, promovendo inovação pedagógica, investigação aplicada e desenvolvimento sustentável.



**CLiC** – Centro de Línguas e Cultura  
**SSO** – Serviço de Saúde Ocupacional  
**SAS** – Serviços de Ação Social  
**SP** – Serviços da Presidência

**Figura 1** - Organização do IPL

## 2.2 Governação e Estratégia Institucional

A estratégia institucional do IPL visa desenvolvimento inteligente, sustentável e inovador, promovendo excelência nas áreas de missão — ensino, investigação, criação cultural e ligação à sociedade.

O modelo de governação assegura:

- Coordenação eficiente entre unidades orgânicas e serviços, fomentando sinergias e otimização de recursos;
- Cumprimento legal e regulatório, alinhado com estatutos e referenciais de qualidade;
- Envolvimento ativo da comunidade académica e parceiros estratégicos;
- Promoção de cultura de excelência, inovação, responsabilidade e melhoria contínua;
- Planeamento estratégico de médio e longo prazo com mecanismos de monitorização e avaliação contínua;
- Transparência, ética, sustentabilidade e responsabilidade social em todos os processos.

## 2.3 Orientação Estratégica

A concretização da estratégia institucional do IPL assenta numa estrutura clara e integrada, organizada em três pilares estratégicos, que corporizam a missão académica e social da instituição, **Ensino, Investigação e Criação Artística e Comunidade IPL**, e em **quatro eixos transversais**, que asseguram as condições estruturais, os valores orientadores e a projeção externa da ação institucional, **Governação, Internacionalização, Sustentabilidade e Responsabilidade Social e Sociedade e Cidadania**.

O **Ensino e Aprendizagem** afirma-se como pilar central da ação do IPL, orientado para a qualidade, a inovação pedagógica, a flexibilização e adequação da oferta formativa aos desafios científicos, tecnológicos, culturais e sociais contemporâneos, bem como para a promoção do sucesso académico, da empregabilidade e da aprendizagem ao longo da vida.

A **Investigação e Criação Artística** constituem um pilar essencial para a afirmação do IPL enquanto instituição produtora de conhecimento, de inovação e de cultura, reforçando a articulação entre investigação aplicada, criação artística, transferência de conhecimento e resposta aos desafios da sociedade, da economia e do território.

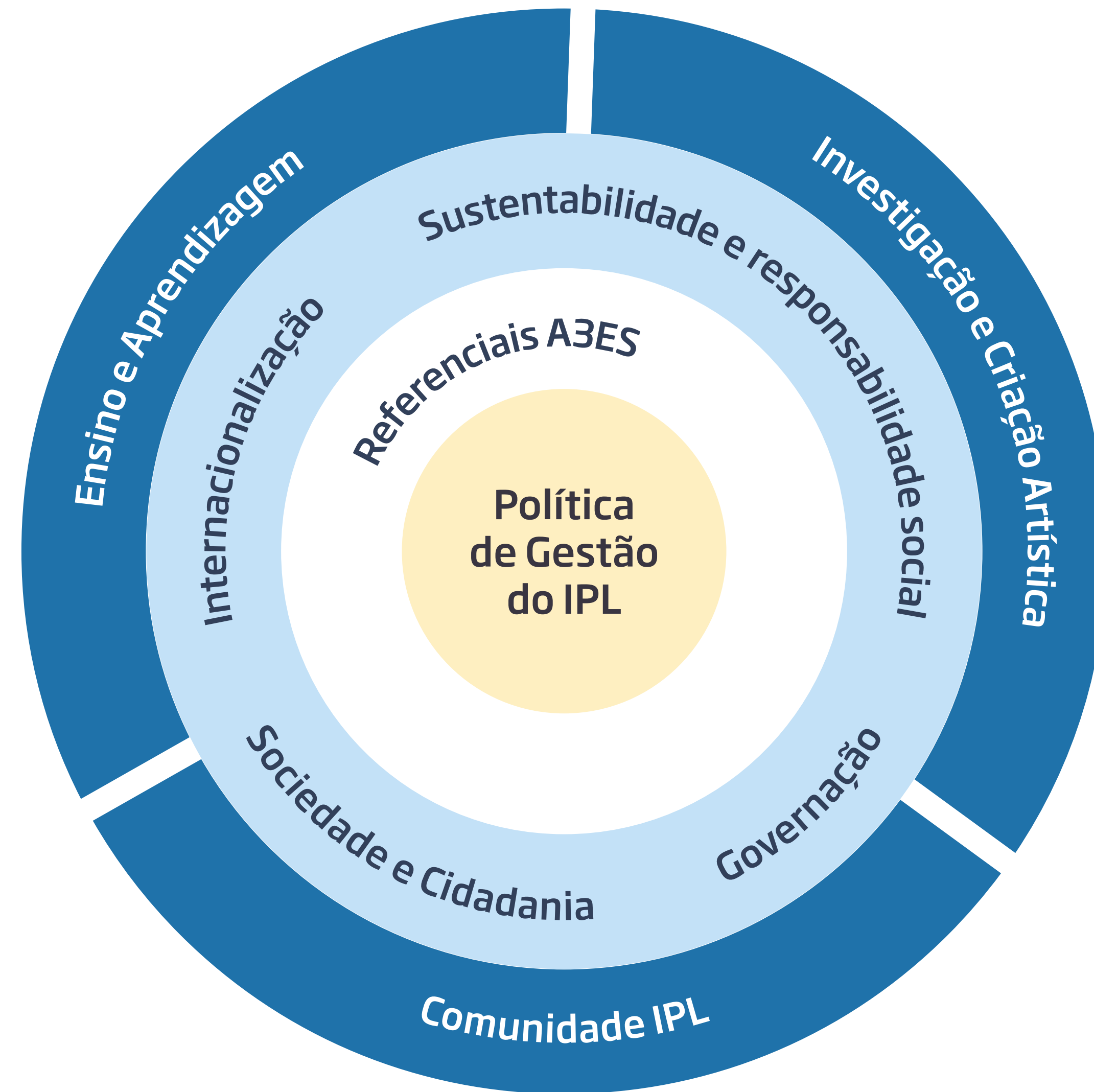
A **Comunidade IPL** assume um lugar central neste Plano Estratégico, valorizando as pessoas como o principal ativo da instituição. O IPL compromete-se a promover o bem-estar, a inclusão, a equidade, a qualificação e o envolvimento ativo de estudantes, docentes, investigadores e pessoal técnico, administrativo e de gestão, criando condições para uma comunidade académica coesa, participativa e socialmente responsável.

De forma transversal, a **Governança** orienta-se para um modelo participativo, transparente e estratégico, capaz de reforçar a coesão institucional, a eficiência organizacional e a capacidade de planeamento e decisão do IPL.

A **Internacionalização** afirma-se como eixo essencial para a qualidade do ensino, da investigação e da criação artística, promovendo a mobilidade, as parcerias estratégicas, a atratividade internacional e a integração do IPL em redes académicas e científicas de referência.

A **Sustentabilidade e Responsabilidade Social** atravessam toda a ação institucional, integrando de forma coerente as dimensões ambiental, social e económica, e reforçando o compromisso do IPL com o desenvolvimento sustentável, a cidadania ativa e o serviço à sociedade.

O eixo **Sociedade e Cidadania** estrutura e valoriza a articulação do IPL com entidades públicas, privadas e da sociedade civil, com o tecido económico, cultural e social, com as comunidades locais, nacionais e internacionais, assegurando que o ensino, a investigação, a criação artística e a ação institucional produzem impacto social, cultural e económico relevante.



**Figura 2** - Orientação Estratégica

## Capítulo 3

# Sistema Integrado de Gestão da Qualidade SIGQ

RQ\_IPL-V4/2019  
**Divulgação do Regulamento da Qualidade do Politécnico de Lisboa**  
O presente Regulamento da Qualidade do IPL está disponível para consulta, em acesso livre, no sítio institucional do IPL, sendo difundido a toda a comunidade académica. O documento em vigor do Regulamento da Qualidade do IPL, em formato eletrónico, encontra-se no Gabinete da Qualidade e da Acreditação do IPL (GQA). Todas as cópias impressas são consideradas cópias não controladas. As versões obsoletas do Regulamento da Qualidade do IPL são mantidas em arquivo eletrónico.

### **Normas legais e orientações aplicáveis**

- Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RIIES) - Lei nº 62/2007, de 10 de setembro.
- Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES) - Lei nº 38/2007, de 16 de agosto. Decreto-lei nº 369/2007 (institui a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior – A3ES).
- Padrões e orientações europeias para a garantia da qualidade do ensino superior - ESG - Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, ENQA, 2015.
- Documentos A3ES disponíveis no respetivo sítio institucional: Manual para o Processo de Auditoria (V1.2., out.2016), Referenciais SIGQ (out. 2016) e Guião para a Auto-Avaliação-Auditoria de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade (2013).
- Requisitos de Gestão da Norma NP EN ISO 9001:2015.

# 1. Enquadramento

O **SIGQ-IPL** define a política de garantia da qualidade como parte integrante dos objetivos institucionais do Instituto Politécnico de Lisboa, conforme definido no artigo 7º dos Estatutos do IPL, em vigor.

Este sistema assenta nos referenciais da A3ES, decorrentes dos European Standard Guidelines (ESG), estando também alinhados com os requisitos da norma ISO 9001:2015.

O **SIGQ-IPL** responde aos referenciais definidos pela A3ES, tendo por base os seus regulamentos, e utilizando processos e instrumentos que permitem assegurar que o IPL cumpre a missão que lhe está consagrada nos estatutos e em outros documentos estratégicos.

O modelo de garantia da qualidade é implementado em conformidade com os normativos legais e baseia-se em documentos de gestão e orientação estratégica. A sua eficácia depende, também, da interação com as partes interessadas — internas e externas — assegurando o alinhamento com os referidos referenciais.

A estratégia institucional para a garantia da qualidade, quer do IPL como um todo, quer de cada UO e de cada um dos serviços que integra, assenta num forte compromisso com a promoção de uma cultura da qualidade entre toda a comunidade académica, envolvendo estudantes, diplomados, dirigentes, docentes e pessoal técnico administrativo e de gestão e entidades parceiras internas e externas nos processos de reflexão e análise sobre o desempenho da sua missão.

Este modelo assenta numa estrutura organizativa orientada por macroprocessos — estratégicos, nucleares e de suporte — que interagem entre si e abrangem, de forma sistemática, todas as atividades relevantes da instituição. Os processos e subprocessos são suportados por procedimentos que definem as principais atividades a desenvolver.

As entidades externas e internas desempenham um papel fundamental em todo o ciclo de gestão, e são, por isso, intervenientes essenciais na avaliação do desempenho institucional, conforme ilustrado na Figura 3.



Neste contexto, o **SIGQ-IPL** contribui para o desenvolvimento estratégico da instituição, no quadro da melhoria contínua, quer do IPL como um todo, quer de cada UO e de cada um dos serviços que integra, assenta num forte compromisso com a promoção de uma cultura da qualidade entre toda a comunidade académica, tendo como principais objetivos:

1. Promover uma cultura da qualidade transversal aos vários eixos da missão institucional: ensino e aprendizagem, investigação, interação com a sociedade e internacionalização, através da integração de boas práticas e da simplificação e harmonização de procedimentos;
2. Assegurar a atualização e certificação do SIGQ-IPL, de acordo com os padrões nacionais e internacionais, através da implementação de procedimentos e mecanismos que suportam a melhoria contínua, bem como a monitorização e avaliação das atividades desenvolvidas;
3. Garantir a disponibilização de recursos e de informações necessários para o suporte e a acompanhamento dos processos;
4. Definir e operacionalizar o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), em articulação com os objetivos institucionais;

**Figura 3** - Modelo Global do SIGQ do IPL

5. Clarificar as responsabilidades de todos os órgãos e estruturas nos diferentes níveis de gestão, no âmbito dos processos de garantia da qualidade;
6. Assegurar a participação ativa das partes interessadas — estudantes, docentes, pessoal técnico, administrativo e de gestão, investigadores e entidades externas — na construção e avaliação do sistema de qualidade;
7. Identificar, avaliar e controlar riscos e oportunidades, aumentando a eficácia do SIGQ e contribuindo para a mitigação de riscos institucionais;
8. Disponibilizar informação relevante, promovendo a análise sistemática de dados e assegurando a sua divulgação pública de forma transparente.

## 1.1 Organização, Estrutura e Responsabilidades

O **SIGQ-IPL** é da responsabilidade do Presidente do IPL, a quem compete coordenar e garantir a aplicação da estratégia e o cumprimento dos objetivos institucionais. O Presidente assume um compromisso claro com a promoção e a garantia da qualidade como vetor fundamental para o funcionamento e desenvolvimento do Instituto, conforme previsto nos Estatutos do IPL (artigo 7.º).

O Presidente pode delegar estas competências a um Vice-Presidente, que pode ser coadjuvado por um Pró-Presidente, designado especificamente para o efeito.

O objetivo central do **SIGQ-IPL** é assegurar a implementação e autoavaliação sistemática do desempenho nas diversas dimensões da missão institucional do IPL. Para tal, monitoriza todas as atividades desenvolvidas, produz indicadores de desempenho, identifica situações críticas e propõe ações de melhoria sempre que necessário.

O **SIGQ-IPL** compreende:

- O Conselho de Gestão da Qualidade do IPL (CGQ-IPL);
- A Comissão Executiva para a Qualidade (CEQ-IPL);
- Os órgãos do Sistema Interno de Garantia da Qualidade das UO (CEQ-UO e/ou CGQ-UO);
- O Gabinete de Qualidade e da Acreditação (GQA-IPL), como estrutura de apoio.

O **CGQ-IPL** é composto pelos membros da CEQ-IPL e por dois representantes de cada uma das diferentes UO, sendo um da direção/presidência e outro da Comissão Executiva para a Qualidade da respetiva UO. Este Conselho integra ainda um representante dos Serviços da Presidência, do CLIC, da administração dos Serviços da Ação Social e um representante dos estudantes indicado pela Federação Académica do Instituto Politécnico de Lisboa.

Compete ao **CGQ-IPL**:

- 1.** Conceber, orientar e acompanhar a execução da política da qualidade no IPL, nomeadamente através da análise do empenho dos vários participantes no processo de monitorização da qualidade e propondo ações concretas de mobilização para uma cultura da qualidade;
- 2.** Coordenar e assegurar atividade desenvolvida nas estruturas para a Qualidade e Avaliação das UO e Serviços do IPL, promovendo a sua interação e potenciando sinergias;
- 3.** Analisar o funcionamento do Sistema, aprovar o relatório anual sobre a sua execução, bem como eventuais alterações que contribuam para a sua melhoria, submetendo-as à apreciação do Presidente do IPL.
- 4.** Analisar e interpretar os dados da avaliação, obtidos pelos processos e instrumentos previamente concebidos, com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento sustentado do IPL, designadamente através da formulação de recomendações para a melhoria institucional;

5. Promover a elaboração de um portefólio de práticas de mérito nas várias dimensões de atuação do IPL e favorecer a sua difusão;
6. Aprovar a realização de auditorias internas ao funcionamento do SIGQ-IPL;
7. Aprovar a atualização dos procedimentos e instrumentos do SIGQ-IPL;
8. Propor ao Presidente do IPL as atualizações do Manual da Qualidade, sempre que tal se revele pertinente;
9. Propor, aos órgãos competentes, a criação de estruturas institucionais de apoio à concretização da Política de Gestão do IPL.

A **CEQ-IPL** é composta pelos seguintes elementos:

- Presidente do IPL, que preside ou em quem este delegar;
- Docentes com perfil adequado nomeados pelo Presidente;
- Dirigente do Gabinete da Qualidade e da Acreditação (GQA) dos serviços da presidência do IPL;
- Presidente da FAIPL, ou em quem este delegar.

Compete à **CEQ-IPL**:

1. Garantir a coordenação e apoio aos processos de avaliação interna e externa no IPL;
2. Coordenar e dinamizar a implementação e melhoria do SIGQ-IPL;
3. Promover a colaboração interinstitucional entre as várias CEQ-UO;
4. Colaborar na preparação e melhoria de instrumentos de monitorização;
5. Analisar os dados relativos à qualidade e elaborar o relatório anual de autoavaliação;
6. Acompanhar e apoiar tecnicamente a execução de auditorias internas ao funcionamento do SIGQ-IPL;
7. Propor medidas de atualização dos instrumentos e procedimentos do sistema;
8. Recolher e tratar documentação e informação no âmbito da garantia da qualidade no ensino superior recebida de instituições nacionais e estrangeiras;
9. Promover e coordenar estudos no âmbito da garantia da qualidade no ensino superior.

## 1.2 Estruturas nas UO (CEQ-UO e/ou CGQ-UO)

O **Sistema Interno de Garantia da Qualidade** nas UOs estrutura-se num único órgão, de cariz executivo, ou em dois órgãos, um de cariz executivo e outro consultivo, designados neste manual por **CEQ-UO** e **CGQ-UO**, respetivamente. O Presidente/Diretor da UO preside a estas estruturas, podendo delegar num dos seus vice-presidentes. Os restantes membros são nomeados pelo respetivo Presidente/Diretor ou integram-no por inerência dos cargos que exercem. O CGQ-UO tem necessariamente representantes dos docentes, pessoal técnico, administrativo, e de gestão e estudantes e envolve os vários órgãos de governo da UO. Quando existir um só órgão os docentes, pessoal técnico administrativo e de gestão e estudantes devem estar representados nele. As estruturas nas UO são definidas pelos órgãos de direção, respeitando os princípios determinados pelo Manual da Qualidade do IPL.

O **Sistema Interno de Garantia da Qualidade** nas UOs desenvolve a sua atividade em estreita articulação com os respetivos órgãos de governo, em conformidade com as responsabilidades que lhes estão atribuídas no âmbito do funcionamento da UO. As funções e responsabilidades dos órgãos de governo, estruturas e subestruturas organizacionais das UO no âmbito do SIGQ-UO podem ser sintetizadas na seguinte tabela:



**Tabela 1** - Funções e responsabilidades

<b>Órgão   Estrutura   Subestrutura</b>	<b>Função   Responsabilidade</b>
<b>Conselho de Representantes Conselho de Supervisão</b>	Aprovar os planos e relatórios consignados nos estatutos da UO e demais competências que lhe estejam atribuídas; Apreciar o relatório do SIGQ-UO
<b>Presidente   Diretor</b>	Promover a elaboração e aprovar o relatório do SIGQ-UO
<b>CGQ-UO   CEQ-UO</b>	Coordenar e dinamizar, em estreita colaboração com os órgãos de governo da UO, todo o processo do SIGQ; Elaborar o relatório anual do SIGQ-UO, tendo como base os relatórios dos outros órgãos de gestão e serviços da UO
<b>Conselho Técnico-Científico</b>	Coordenar a monitorização da atividade de investigação e desenvolvimento/criação artística; Elaborar a componente do relatório anual do SIGQ-UO relativa à investigação e desenvolvimento na UO
<b>Conselho Pedagógico</b>	Coordenar a monitorização da atividade de ensino; Elaborar a componente do relatório anual do SIGQ-UO relativa à avaliação do ensino na UO
<b>Direção de Curso Departamento</b>	Colaborar na monitorização da atividade de ensino, nomeadamente na recolha da perceção dos estudantes sobre o funcionamento das UC através das comissões de curso; Elaborar o relatório de curso

**Tabela 1** - Funções e responsabilidades

<b>Órgão   Estrutura   Subestrutura</b>	<b>Função   Responsabilidade</b>
<b>Conselho de Curso Comissão de Curso Comissão Pedagógica</b>	Monitorizar o funcionamento das UC identificando situações relevantes, quer positivas, quer negativas
<b>Diretor de serviços</b>	Colaborar na componente do relatório anual do SIGQ-UO relativa ao funcionamento dos serviços de apoio na UO
<b>Serviço de Relações Internacionais</b>	Elaborar a componente do relatório anual do SIGQ-UO relativa à internacionalização na UO
<b>Centro Grupos de investigação</b>	Colaborar na monitorização da atividade de investigação e desenvolvimento/criação artística, elaborando relatórios específicos que contribuam para o relatório do CTC
<b>Responsável de UC</b>	Elaborar o dossier e o relatório da UC de que é responsável
<b>Docente de UC</b>	Responder ao inquérito das UC que lecionou e colaborar na elaboração do dossier e do relatório relativo às mesmas
<b>Gabinetes   Áreas específicas responsáveis</b>	Elaborar a componente do relatório anual do SIGQ-UO relativa à interação da UO com a comunidade, funcionamento da UO e internacionalização

### 1.3. Estratégia Institucional para a melhoria da Qualidade

As áreas abordadas são as correspondentes aos referenciais definidos pela A3ES, encontrando-se organizadas por processos, que obedecem ao ciclo PDCA de melhoria contínua, atendendo às expectativas das partes interessadas, e integrando o pensamento baseado em risco.

#### Partes interessadas

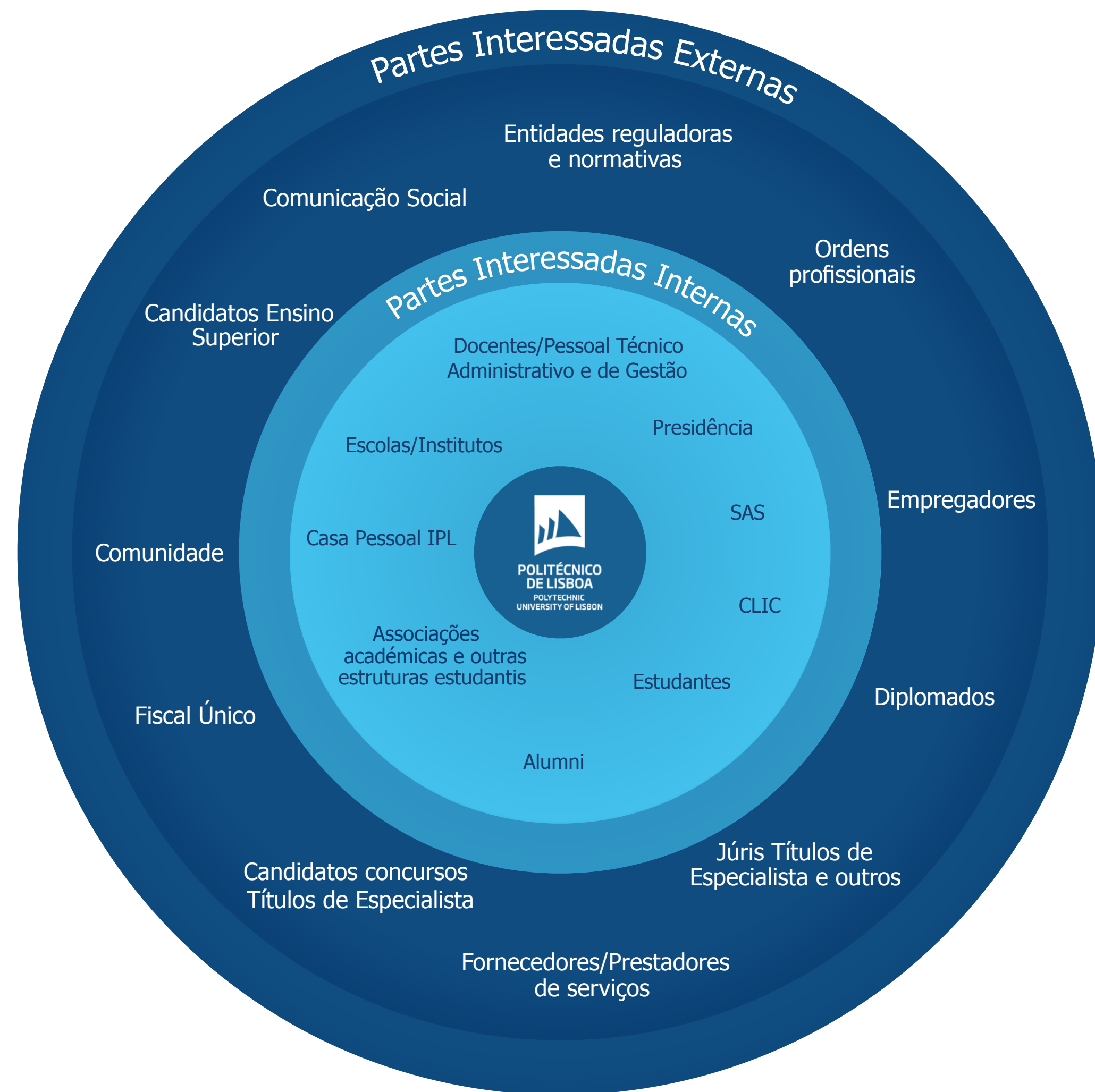
De acordo com o definido na [Política](#) e nos [Objetivos da Qualidade](#), o Politécnico de Lisboa considera um conjunto de partes interessadas, cujas necessidades e expectativas devem ser avaliadas e satisfeitas no âmbito da implementação dos processos.

Esta análise contempla não só as obrigações estatutárias e regulamentares que regulamentam a atividade das IES, mas também as necessidades e expectativas das partes interessadas relevantes, que possam afetar a capacidade de cumprimento da missão do IPL.

As estruturas que constituem o [SIGQ-IPL](#), identificam e definem a forma e a frequência de participação das partes interessadas relevantes, auscultando-as quanto às suas necessidades e expectativas.

O contributo das partes interessadas, quer internas, quer externas, releva para o planeamento, execução, análise/avaliação e realização das atividades e dos processos do [SIGQ-IPL](#).

As partes interessadas internas e externas do IPL estão representadas na figura 4.



## Necessidades e Expectativas das partes interessadas

As partes interessadas internas e externas, mostram diferentes necessidades/expectativas, que são tidas em consideração como forma de potenciar a sua satisfação (Tabelas 2 e 3).

**Figura 4** - Partes interessadas internas e externas do Politécnico de Lisboa

**Tabela 2** - Necessidades/Expectativas das partes interessadas internas

<b>Partes interessadas internas:</b>	<b>Necessidades   Expectativas</b>
<b>Docentes e Pessoal Técnico, Administrativo e de Gestão</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilizar a informação necessária para o desempenho das funções</li> <li>• Melhoria contínua das condições e ambiente de trabalho</li> <li>• Proteção do posto de trabalho de acordo com a legislação em vigor</li> </ul>
<b>Investigadores e Unidades de I&amp;D</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover medidas de incentivo à I&amp;D, Produção Artística e ao Empreendedorismo</li> <li>• Acreditar as unidades de investigação</li> </ul>
<b>Escolas   Institutos   SAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidade de contacto e proximidade</li> <li>• Emanar diretrizes de funcionamento</li> <li>• Financiar as suas atividades</li> </ul>
<b>Estudantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boas condições de ensino e aprendizagem;</li> <li>• Facilidade de contacto/proximidade / acompanhamento</li> <li>• Disponibilidade para ouvir e analisar as suas situações pessoais</li> <li>• Promover o Apoio Social</li> <li>• Cursos com saídas profissionais</li> <li>• Promover softskills</li> </ul>
<b>Associações Académicas e outras estruturas estudantis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salvaguardar os interesses e direitos dos estudantes e das Associações Académicas;</li> <li>• Apoiar as iniciativas estudantis, de cariz cultural e desportivo</li> </ul>
<b>CLiC-IPL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir financiamento das suas atividades;</li> <li>• Suporte para definição de estratégias de atuação</li> </ul>
<b>Presidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprir a estratégia institucional</li> <li>• Cumprir os requisitos legais</li> <li>• Ética e transparência</li> </ul>
<b>Alumni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manter a ligação ao IPL, através da participação em diversas atividades (projetos, bolsas de investigação, formação ao longo da vida)</li> </ul>
<b>Casa do Pessoal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoiar as atividades de carácter social, cultural e desportivo</li> </ul>

**Tabela 3** - Necessidades/Expectativas das partes interessadas externas

<b>Partes interessadas externas:</b>	<b>Necessidades   Expectativas</b>
<b>Diplomados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoiar na inserção no mercado de trabalho</li></ul>
<b>Comunidade</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desenvolver projetos conjuntos;</li><li>• Facilidade de contacto/proximidade / acompanhamento</li></ul>
<b>Fornecedores   Prestadores de Serviços</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pagar atempadamente os produtos e serviços prestados;</li><li>• Disponibilizar a informação necessária ao desempenho da atividade</li></ul>
<b>Candidatos à carreira docente, pessoal técnico, administrativo e de gestão, título de especialista</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prestar esclarecimentos em tempo útil;</li><li>• Divulgar o IPL e dos cursos ministrados</li></ul>
<b>Candidatos ao ensino superior</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prestar esclarecimentos em tempo útil;</li><li>• Divulgar o IPL e dos cursos ministrados</li></ul>
<b>Fiscal único</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Transparência, acesso à informação e cumprimento da legislação aplicável</li></ul>
<b>Entidades Reguladoras e Normativas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumprir a legislação e normas técnicas aplicáveis;</li><li>• Cumprir os prazos definidos;</li><li>• Implementar as recomendações provenientes dos processos de avaliação</li></ul>
<b>Entidades Parceiras</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumprir as condições determinadas nos protocolos estabelecidos</li></ul>
<b>Ordens profissionais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumprir as orientações para exercício da profissão</li></ul>
<b>Empregadores</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diplomar estudantes com as competências adequadas às necessidades do mercado de trabalho</li></ul>
<b>Júris título de especialista e outros</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoiar na tramitação dos processos</li></ul>
<b>Comunicação social</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promover e difundir as atividades relevantes da comunidade académica do IPL</li></ul>

## Monitorização das partes interessadas relevantes

A monitorização das partes interessadas relevantes é feita a partir do conjunto da informação recolhida ao nível das diferentes vertentes do **SIGQ-IPL**.

Neste processo de avaliação participam todos os envolvidos nas atividades do IPL, de forma direta, os estudantes e os funcionários docentes e pessoal técnico, administrativo e de gestão. A sua participação é simultaneamente um direito e um dever, uma vez que integram a instituição. A autoavaliação inclui ainda o resultado das consultas a interlocutores externos ao IPL, como sejam as entidades empregadoras, os alumni, as organizações profissionais, e as demais organizações parceiras, utilizadores dos serviços, bem como parceiros institucionais e individualidades com relevância no meio profissional.

As tabelas 4 e 5 apresentam as diversas formas de monitorização das partes interessadas, implementadas no IPL, e que permitem o seu acompanhamento.



**Tabela 4** - Monitorização das partes interessadas internas

<b>Partes interessadas relevantes internas</b>	<b>Monitorização</b>
<p><b>Docentes</b> <b>Investigadores</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatório de UC</li> <li>• Relatório Anual de Autoavaliação da UO</li> <li>• Avaliação de desempenho</li> <li>• Prémios pedagógicos</li> <li>• Relatórios anuais do Conselho Pedagógico e do Conselho Científico</li> <li>• Relatórios de autoavaliação de cursos e dos processos A3ES</li> <li>• Relatórios de avaliação institucional</li> <li>• Relatório Elogios, Sugestões e Reclamações e Denúncias</li> <li>• Relatórios de avaliação dos fornecedores externos</li> <li>• Relatórios de Inquéritos: Inquérito de Avaliação da Satisfação da População Servida; Inquérito a Docentes – Cursos/Unidades Curriculares/Funcionamento da Unidade Orgânica e seus serviços;</li> <li>• Reuniões dos órgãos de gestão e órgãos consultivos</li> </ul>
<p><b>Pessoal técnico, administrativo e de gestão</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatório Anual de Autoavaliação UO</li> <li>• Relatórios de Inquéritos: Inquérito de Avaliação da Satisfação da População Servida; Inquérito aos Pessoal Técnico Administrativo e de Gestão - Condições de trabalho e funcionamento da Unidade Orgânica</li> <li>• Avaliação da eficácia da formação</li> <li>• Avaliação das ações de formação</li> <li>• Diagnóstico de necessidades de formação</li> <li>• Reuniões dos órgãos de gestão e órgãos consultivos</li> <li>• Relatório Elogios, Sugestões e Reclamações e Denúncias</li> <li>• Relatórios de avaliação dos fornecedores externos</li> </ul>

**Tabela 4** - Monitorização das partes interessadas internas

<b>Partes interessadas relevantes internas</b>	<b>Monitorização</b>
<b>Estudantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatório Anual de Autoavaliação da UO</li> <li>• Inquéritos (Acesso aos cursos; Funcionamento do curso Funcionamento das UC; Programas de Mobilidade)</li> <li>• Relatórios dos Inquéritos (Avaliação da Satisfação da População Servida; Inquérito a Estudantes – Funcionamento da Unidade Orgânica e seus serviços)</li> <li>• Relatório dos Elogios, Sugestões e Reclamações e Denúncias site IPL</li> <li>• Relatório das Reclamações do Livro Amarelo</li> <li>• Relatório do Provedor do Estudante</li> <li>• Relatórios de avaliação dos fornecedores externos</li> <li>• Reuniões dos órgãos de gestão e órgãos consultivos</li> </ul>
<b>Escolas e Institutos, SAS/Associações Académicas/CLIC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de Verificação do SIGQ-IPL</li> <li>• Relatório SIGQ-UO</li> </ul>
<b>Presidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatório Anual de Atividades e Contas</li> <li>• Relatório Anual do SIGQ-IPL</li> </ul>

**Tabela 5** - Monitorização das partes interessadas externas

<b>Partes interessadas relevantes externas</b>	<b>Monitorização</b>
<b>Diplomados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inquérito aos Diplomados (Situação profissional)</li></ul>
<b>Empregadores</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inquérito às Entidades Empregadoras e Organizações (Contratação de diplomados da UO; Criação de parcerias);</li><li>• Reuniões dos órgãos consultivos</li></ul>
<b>Fornecedores</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Avaliação de fornecedores</li></ul>
<b>Candidatos à carreira docente e pessoal técnico, administrativo e de gestão, Título de Especialista</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relatório Anual de Atividades e Contas</li></ul>
<b>Júris título de especialista e outros</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicadores relacionados com os Processos</li></ul>
<b>Candidatos ao ensino superior</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reuniões dos órgãos consultivos</li></ul>
<b>A3ES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Guiões ACEF, PERA e NCE</li><li>• Relatório de avaliação institucional</li><li>• Relatórios de follow-up de cursos</li></ul>
<b>AI<sup>2</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relatórios de Atividades das Unidades de Investigação</li></ul>
<b>Comunidade</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relatório Anual de Atividades</li></ul>
<b>IES.IP</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relatórios (RAIDES; REBIDES, etc.)</li></ul>
<b>DGO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Monitorização mensal</li><li>• Mapa de execução financeira da receita e da despesa</li><li>• Relatório dos Auditores</li></ul>
<b>Clientes de prestação de serviços</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inquérito de satisfação do serviço prestado</li></ul>
<b>IGEC ACT, DGS e ERS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relatórios</li></ul>

## Abordagem por processos e o alinhamento entre referenciais

O SIGQ-IPL é constituído por um conjunto de processos que interagem e se relacionam entre si, em conformidade com a política da qualidade e com a orientação estratégica do Instituto, de forma a obter os resultados desejados. Os processos estão organizados em três níveis: macroprocessos (estratégicos, nucleares e de suporte), processos e subprocessos, que se encontram alinhados com os referenciais da A3ES. Os macroprocessos são suportados por atividades, procedimentos e documentos que concretizam operacionalmente a política da qualidade, tal como está descrita na figura 5.

A estrutura documental adotada no SIGQ-IPL, é composta por três níveis. O primeiro nível engloba os documentos estratégicos que definem a organização do Sistema (Estatutos, Plano Estratégico, Plano de Atividades e Manual da Qualidade).

O segundo nível, constituído pelos documentos de gestão, que sustentam o planeamento, a operacionalização, a monitorização, a avaliação e melhoria das atividades, por forma a gerir riscos e oportunidades

(Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, Regulamentos, Processos e Subprocessos, Procedimentos e Instruções). O último nível engloba os documentos que evidenciam a implementação dos processos (Modelos).

### Macroprocesso - Processos Estratégicos

Os processos estratégicos, que traduzem as linhas orientadoras do IPL, são concretizados através dos processos nucleares e dos processos de suporte, com base no Plano Estratégico, Plano de Atividades e Manual da Qualidade.

Estes instrumentos são essenciais para a concretização da sua missão institucional, integrando o compromisso com a garantia da qualidade, e assegurando que a tomada de decisão se baseia em evidências e contribui para a melhoria contínua do desempenho organizacional.

### Macroprocesso - Processos Nucleares

Os processos nucleares estão diretamente ligados à missão e atribuições do IPL e contribuem para a concretização da estratégia da Instituição, no âmbito do Ensino e Aprendizagem, da Investigação, Desenvolvimento, Inovação e Criação Artística, da Interação com a Comunidade e da Inter-

nacionalização. A sua operacionalização é executada através dos recursos disponíveis nos processos de suporte.

Estes processos incluem procedimentos e ferramentas que determinam a forma como as atividades se desenvolvem, com vista ao cumprimento dos objetivos institucionalmente definidos, também em harmonização com os Referenciais da A3ES.

O processo de **Ensino e Aprendizagem** inclui todo o conjunto de atividades inerentes em consonância com os referenciais preconizados pela A3ES: admissão, progressão, reconhecimento e certificação de competências; metodologias; avaliação, monitorização e revisão curricular (referenciais 2, 3, 4 e 5). Esta dimensão pode ser considerada como a mais representativa da missão do IPL, aquela que requer o maior envolvimento de todas as estruturas do Instituto, das suas Unidades Orgânicas e demais serviços.

O processo de **Investigação, Desenvolvimento, Inovação e Criação Artística**, abrange as atividades ligadas à investigação e a sua concretização, designadamente através das unidades e/ou polos de I&D, da captação de financiamento, do desenvolvimento de parcerias nacionais e internacionais, e também da articulação com o ensino. Esta vertente é

avaliada em linha com os preceitos previstos no referencial 6, definido pela A3ES.

O processo de **Interação com a Comunidade** inclui as atividades com ligação ao exterior e à sociedade, como a participação em redes, a promoção e o desenvolvimento de projetos com empresas e entidades diversas, estimulando também as iniciativas ligadas ao empreendedorismo. Por outro lado, assume como prioridade estratégica o reforço, a modernização e a articulação dos apoios à sua comunidade interna. Esta vertente é apreciada de acordo com os princípios previstos no referencial 7, definido pela A3ES.

O processo de **Internacionalização** abrange as atividades ligadas à mobilidade e às parcerias e projetos de índole internacional, com o objetivo de promover o fortalecimento das relações internacionais, em particular com os parceiros da União Europeia e com os países de expressão portuguesa. Esta vertente é avaliada em linha com os critérios previstos no referencial 8, definido pela A3ES.

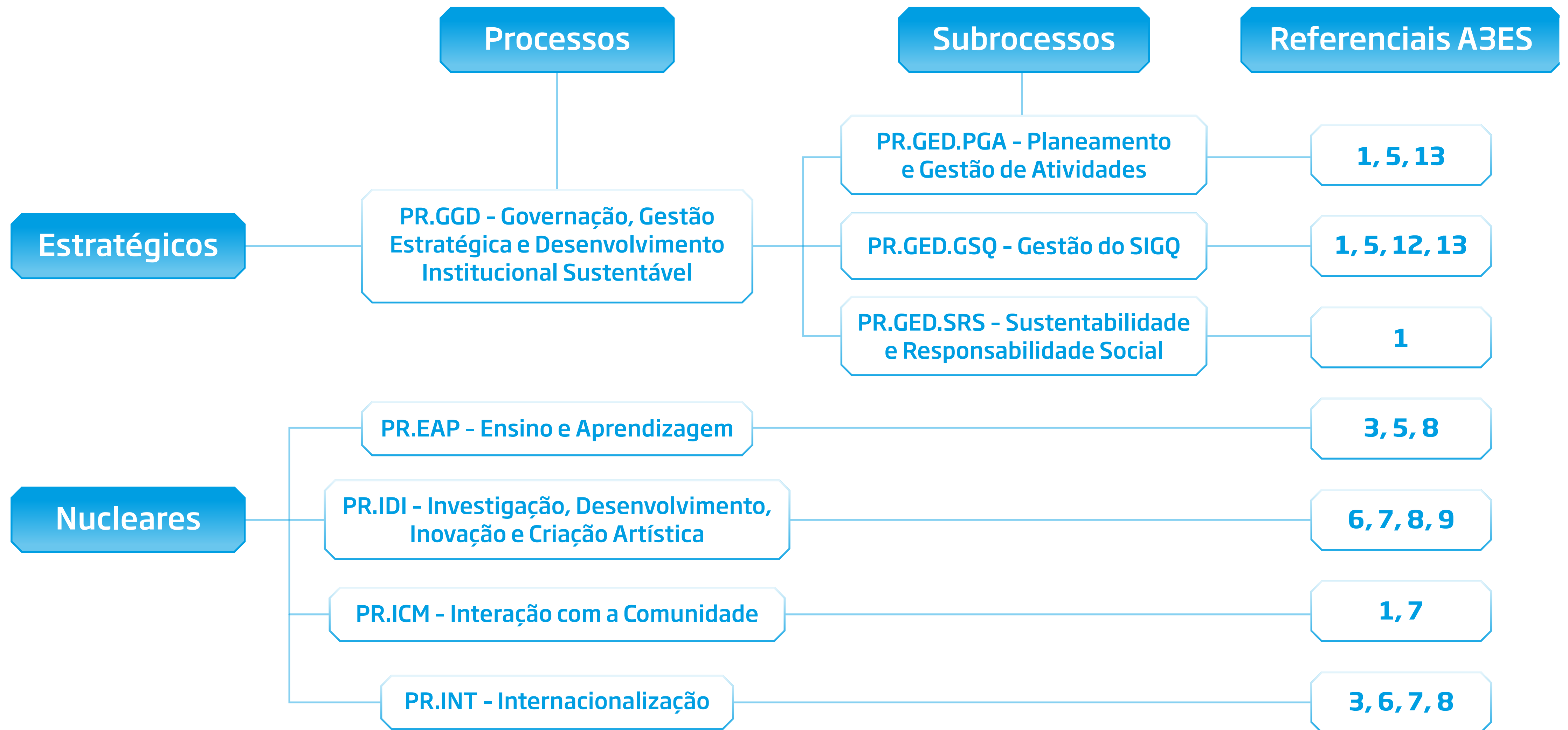
## Macroprocesso - Processos de Suporte

Os processos de Suporte apoiam a concretização dos processos estratégicos e nucleares, garantindo a qualidade, em conformidade com os atuais padrões europeus e internacionais, e requisitos legais.

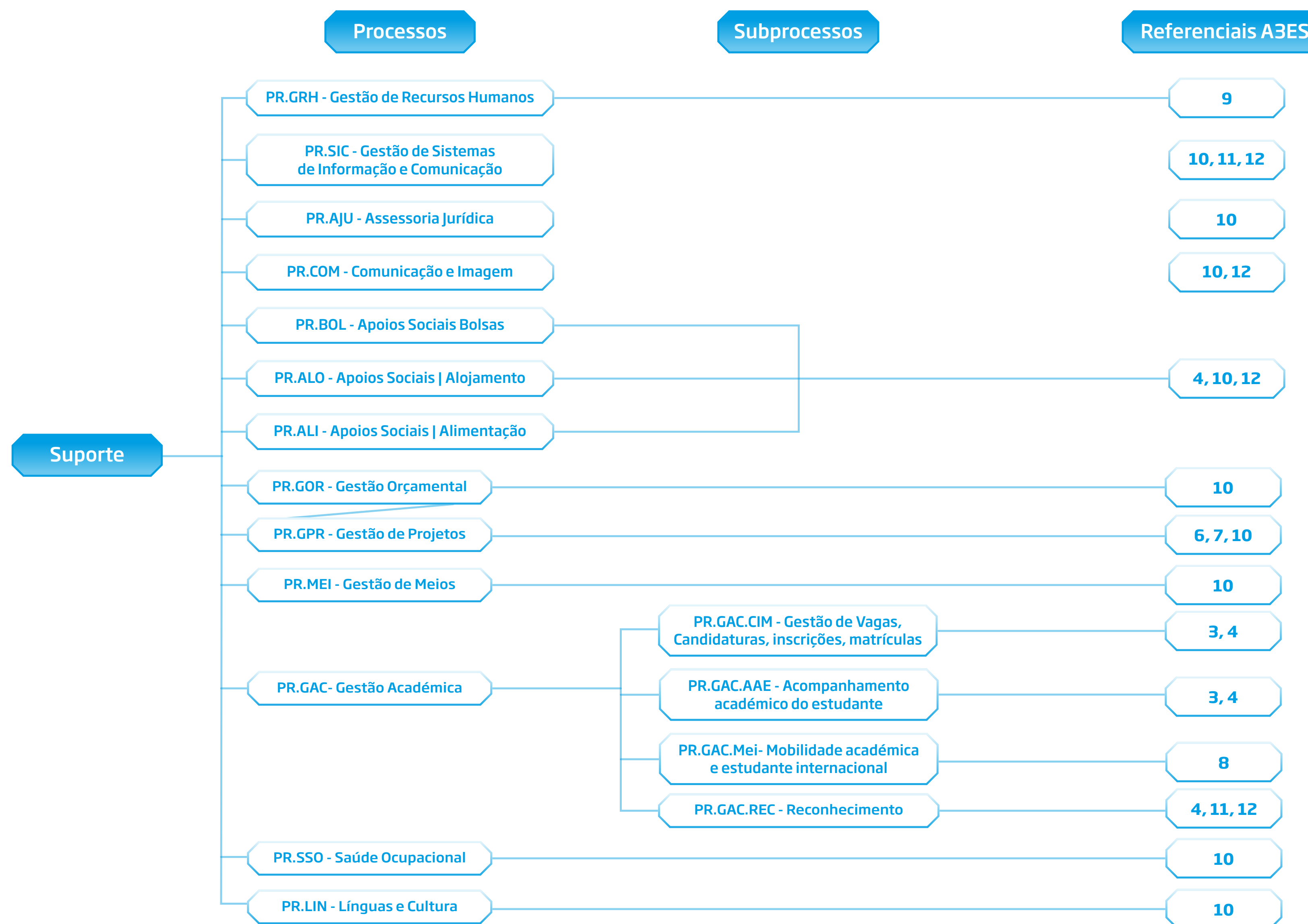
A descrição das atividades em cada um dos **Processos de Suporte** é suportada pelos Procedimentos Operacionais, entre outros documentos que concretizam operacionalmente a política da qualidade.

Consideram-se como processos de suporte: a gestão de recursos humanos, gestão de sistemas de informação e comunicação, gestão académica, gestão financeira, comunicação e imagem, assessoria jurídica, gestão de apoios sociais, saúde ocupacional e línguas e cultura.





**Figura 5** - Mapa de processos



**Figura 5** - Mapa de processos

## Ciclo PDCA e gestão de risco

A abordagem por processos é feita com base no ciclo de melhoria contínua **PDCA** (Plan – Do – Check - Act). Inicia-se com a definição do plano de atividades (Plan/planear), seguido da operacionalização e implementação das ações definidas (Do/executar), e subsequente controlo e avaliação periódica dos resultados, por forma a verificar se estão de acordo com o planeado (Check/verificar), e atuando de acordo com os resultados e corrigindo as situações que forem surgindo (Act/atuar).

O pensamento baseado em risco é uma parte integrante da gestão e tomada de decisão, assim como da estrutura, e processos do SIGQ-IPL, potenciando a probabilidade de se atingirem de forma mais eficiente e eficaz os objetivos e as metas definidas para o Instituto.



# Capítulo 4

## Monitorização e Garantia da Qualidade



# 1. Processos Estratégicos

## 1.1 Governação, Gestão Estratégica e Desenvolvimento Institucional Sustentável

O Instituto Politécnico de Lisboa (IPL) assume o planeamento e a gestão de atividades como um dos pilares estruturantes da sua governação e como instrumento essencial para a concretização da sua missão institucional.

A garantia da qualidade constitui uma dimensão central da missão do IPL, plenamente integrada nos seus objetivos estratégicos e no modelo de desenvolvimento institucional. Os processos estratégicos traduzem o compromisso da instituição com a excelência, a responsabilidade pública e a prestação de contas, assegurando que a tomada de decisão se baseia em evidências e contribui para a melhoria contínua do desempenho organizacional.

O Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ-IPL) assegura que a estratégia, as políticas e as práticas de gestão são planeadas, executadas e monitorizadas de forma coerente, sistemática e transparente,

promovendo a confiança da comunidade académica e das partes interessadas externas.

A **Sustentabilidade e Responsabilidade Social** são dimensões integrantes da Política de Qualidade do IPL e encontram-se operacionalizadas através do respetivo processo, articulado com os instrumentos de planeamento e gestão institucional. O IPL orienta a sua estratégia organizacional segundo os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas, incorporando nos seus planos e relatórios ações e indicadores que refletem a sustentabilidade ambiental, social e económica.

## 1.2 Planeamento e Gestão de Atividades

O Processo de **Planeamento e Gestão de Atividades** (PGA) considera o contexto organizacional e as partes interessadas e baseia-se numa abordagem que integra a identificação de riscos e oportunidades. O PGA tem como principais instrumentos o Plano Estratégico (PE) e, anualmente, os Planos e Relatórios de Atividades, assegurando a coerência entre a estratégia institucional e a execução operacional.

Em articulação com o [Processo de Gestão do SIGQ-IPL](#), este sistema garante a estruturação e funcionamento do Sistema de Gestão do IPL (SG-IPL), bem como a implementação, monitorização e revisão da Política de Gestão.

A Presidência do IPL elabora o [Plano Estratégico](#) (PE) no início de cada mandato - documento orientador que define a visão, missão, eixos de desenvolvimento e objetivos estratégicos da instituição. O PE é apreciado e aprovado pelo Conselho Geral, nos termos dos Estatutos do IPL, e integra as prioridades institucionais nas áreas da sustentabilidade, digitalização, inovação pedagógica, investigação aplicada e internacionalização, assegurando o alinhamento com a Política de Qualidade e com o desenvolvimento organizacional.

Com base no PE, é elaborado anualmente o [Plano de Atividades e Orçamento](#) (PA&O) consolidado, que operacionaliza os objetivos estratégicos através de ações concretas, metas quantificáveis e indicadores de desempenho. Este documento resulta da colaboração entre as Unidades Orgânicas (UO) e os Serviços da Presidência, assegurando uma gestão integrada, participativa e orientada para resultados.

A monitorização do PA&O é efetuada trimestralmente, permitindo

avaliar o grau de execução das atividades e a consecução dos objetivos definidos. Este acompanhamento baseia-se em indicadores e evidências objetivas, promovendo uma cultura de transparência, responsabilização e melhoria contínua em todos os níveis de governação.

No final de cada exercício, é elaborado o [Relatório de Atividades e Contas](#) (RA&C), documento que sintetiza os resultados alcançados e avalia o desempenho global e específico de cada UO. Os resultados do RA&C são analisados pela Presidência e pelos órgãos de gestão competentes, constituindo a base para a revisão e atualização do planeamento estratégico e operacional.

Este ciclo contínuo de planeamento, execução, monitorização e melhoria assegura o alinhamento institucional e o reforço da qualidade organizacional do IPL.

### 1.3 Gestão do SIGQ

O [SIGQ-IPL](#) promove uma cultura institucional de melhoria contínua e aprendizagem organizacional, suportada por processos sistemáticos de avaliação interna e externa.

Estes processos garantem a monitorização do desempenho e o aperfeiçoamento permanente das práticas de gestão, ensino, investigação e interação com a comunidade.

O processo de **Gestão do SIGQ** define os objetivos, atividades, indicadores e mecanismos de monitorização periódica, assegurando que a qualidade é objeto de acompanhamento, análise e atualização permanentes. Este processo constitui um elemento transversal do **SIGQ-IPL**, articulando-se com os processos estratégicos e operacionais e integrando-se no ciclo de planeamento, execução, monitorização e melhoria (PDCA).

A gestão assenta na recolha, análise e utilização de informação proveniente de diversas fontes, designadamente:

- **Processos de avaliação e acreditação conduzidos pela A3ES**
- **Auditorias internas e externas**, nomeadamente no âmbito da norma ISO 9001:2015;
- **Avaliação de Unidades de Investigação** pela **AI<sup>2</sup>**;

- **Inquéritos de satisfação** a estudantes, docentes, pessoal técnico administrativo e de gestão, diplomados e entidades empregadoras;
- **Reclamações, sugestões e contributos** registados no sistema de informação institucional;
- **Revisões pela gestão** e análise dos relatórios anuais de qualidade das UO e do IPL.

As conclusões resultantes destas avaliações sustentam a definição de **planos de melhoria**, que são integrados nos **Planos de Atividades** subsequentes e acompanhados pela **Comissão Executiva para a Qualidade (CEQ-IPL)** e pelo Conselho de **Gestão da Qualidade (CGQ-IPL)**.

O SIGQ IPL assegura a **avaliação externa** e a obtenção de contributos de forma periódica e/ou adicional através dos elementos referidos na tabela 6.

O SIGQ-IPL assegura a **avaliação interna** e a obtenção de contributos de forma periódica e/ou adicional através dos elementos referidos na tabela 7.

**Tabela 6** - Elementos de avaliação externa

<b>Tipo de Avaliação</b>	<b>Entidade / Referencial</b>	<b>Descrição e Finalidade</b>	<b>Periodicidade</b>
<b>Avaliação e Acreditação dos Ciclos de Estudo</b>	A3ES - Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior	Processo de avaliação e acreditação que assegura a conformidade e a melhoria contínua do ensino e da formação	Ciclo de acreditação definido pela A3ES Relatórios de Avaliação e Planos de Melhoria
<b>Auditorias Externas de Qualidade</b>	Norma ISO 9001:2015	Avaliação do cumprimento dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade nas Unidades Orgânicas certificadas	Anual / Relatórios de Auditoria
<b>Avaliação Internacional de Ciclos de Estudo</b>	EUR-ACE	Avaliação de cursos das áreas da engenharia segundo padrões internacionais de qualidade	Periódica / Relatórios das agências
<b>Avaliação das Unidades de Investigação</b>	AI <sup>2</sup>	Avaliação da atividade científica e de desenvolvimento tecnológico	Ciclo AI <sup>2</sup> / Relatórios de Avaliação
<b>Processos de Avaliação Institucional</b>	A3ES	Análise global do desempenho institucional e identificação de oportunidades de melhoria	Periódica / Relatórios públicos disponíveis no SIGQ
<b>Auditorias Especializadas</b>	Tribunal de Contas, Ministério das Finanças, outras entidades oficiais	Verificação do cumprimento de obrigações legais, financeiras e de gestão	Sempre que aplicável / Relatórios de auditoria
<b>Auscultação a Diplomados e Entidades Externas</b>	Inquéritos e consultas externas	Avaliação da empregabilidade, relevância da formação e imagem institucional	Anual / Relatórios de Resultados

**Tabela 7** - Elementos de avaliação interna

<b>Tipo de Avaliação</b>	<b>Entidade / Referencial</b>	<b>Descrição e Finalidade</b>	<b>Periodicidade</b>
<b>Análise e Avaliação do Desempenho do Plano de Atividades e Orçamento</b>	IPL	Avaliação do desempenho do Plano de Atividades e Orçamento, com elaboração do Relatório de Atividades e Contas	Anual
<b>Auditorias Internas de Qualidade</b>	Norma ISO 9001:2015	Avaliação do cumprimento dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade e identificação de oportunidades de melhoria.	Sempre que aplicável / Relatórios de Auditoria
<b>Análise de Reclamações</b>	IPL	Análise das reclamações dirigidas ao IPL/UO e implementação de medidas de melhoria e preventivas.	Sempre que aplicável
<b>Inquéritos de Satisfação dos Serviços da Presidência</b>	IPL	Avaliação da satisfação dos estudantes, colaboradores das UO, colaboradores dos SP e SAS quanto à qualidade dos serviços prestados.	Anual

**Tabela 7** - Elementos de avaliação interna

<b>Tipo de Avaliação</b>	<b>Entidade / Referencial</b>	<b>Descrição e Finalidade</b>	<b>Periodicidade</b>
<b>Inquéritos de Satisfação dos SAS</b>	SAS-IPL	Avaliação do nível de satisfação dos estudantes com os serviços sociais.	Anual
<b>Participação dos Estudantes em Órgãos e Estruturas Pedagógicas</b>	Conselhos Pedagógicos, Representantes e de Curso	Participação ativa dos estudantes nos órgãos de gestão e estruturas pedagógicas, contribuindo para a melhoria contínua dos cursos.	Contínua
<b>Inquéritos Pedagógicos aos Estudantes</b>	IPL	Avaliação pelos estudantes do desempenho docente e da qualidade das Unidades Curriculares	Semestral
<b>Participação em Comissões de Autoavaliação dos Ciclos de Estudo</b>	IPL / A3ES	Participação dos estudantes nas Comissões de Autoavaliação durante os processos de acreditação pela A3ES.	Ciclo de Acreditação
<b>Participação nas Associações de Estudantes</b>	Associações de Estudantes das UO	Participação dos estudantes através das Associações, contribuindo para a melhoria institucional e para a representação dos interesses estudantis.	Contínua

## 1.4 Sustentabilidade e Responsabilidade Social

A dimensão da **Sustentabilidade e Responsabilidade Social** é parte integrante da Política de Qualidade do Instituto Politécnico de Lisboa e é operacionalizada através do processo Sustentabilidade e Responsabilidade Social.

O IPL orienta a sua estratégia institucional segundo os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável** (ODS) da Organização das Nações Unidas, incorporando nos seus planos e relatórios ações e indicadores que refletem dimensões da sustentabilidade. Este compromisso traduz-se na adoção de práticas de gestão sustentável e de responsabilidade social em todas as áreas de atividade, na integração de critérios de sustentabilidade nos processos de planeamento e decisão, e na promoção de iniciativas ambientais, culturais e sociais que envolvem a comunidade académica e o meio envolvente, reforçando a excelência institucional, a transparência e a participação ativa da comunidade.

O IPL assume-se ainda como ator na implementação e disseminação de boas práticas de sustentabilidade, seguindo um modelo de desenvolvimento assente na inovação científica e tecnológica e na cooperação com a sociedade, garantindo que as práticas sustentáveis e socialmente responsáveis se tornem parte ativa da vida quotidiana dos estudantes, docentes e colaboradores.

O objetivo é fazer do IPL uma instituição cada vez mais próxima, sus-

tentável e solidária, onde a excelência académica caminhe lado a lado com o compromisso ambiental, a equidade social e a transparência institucional (figura 6).

Esta integração prática concretiza-se através da adesão a redes na área da sustentabilidade, da implementação dos Programas Eco-Escolas e Eco-Campus, e da coordenação do Conselho Eco-Politécnico de Lisboa. Desde 2022, o IPL acompanha também o desempenho sustentável através do UI GreenMetric World University Rankings Network, garantindo monitorização contínua e divulgação dos resultados alcançados nesta área.

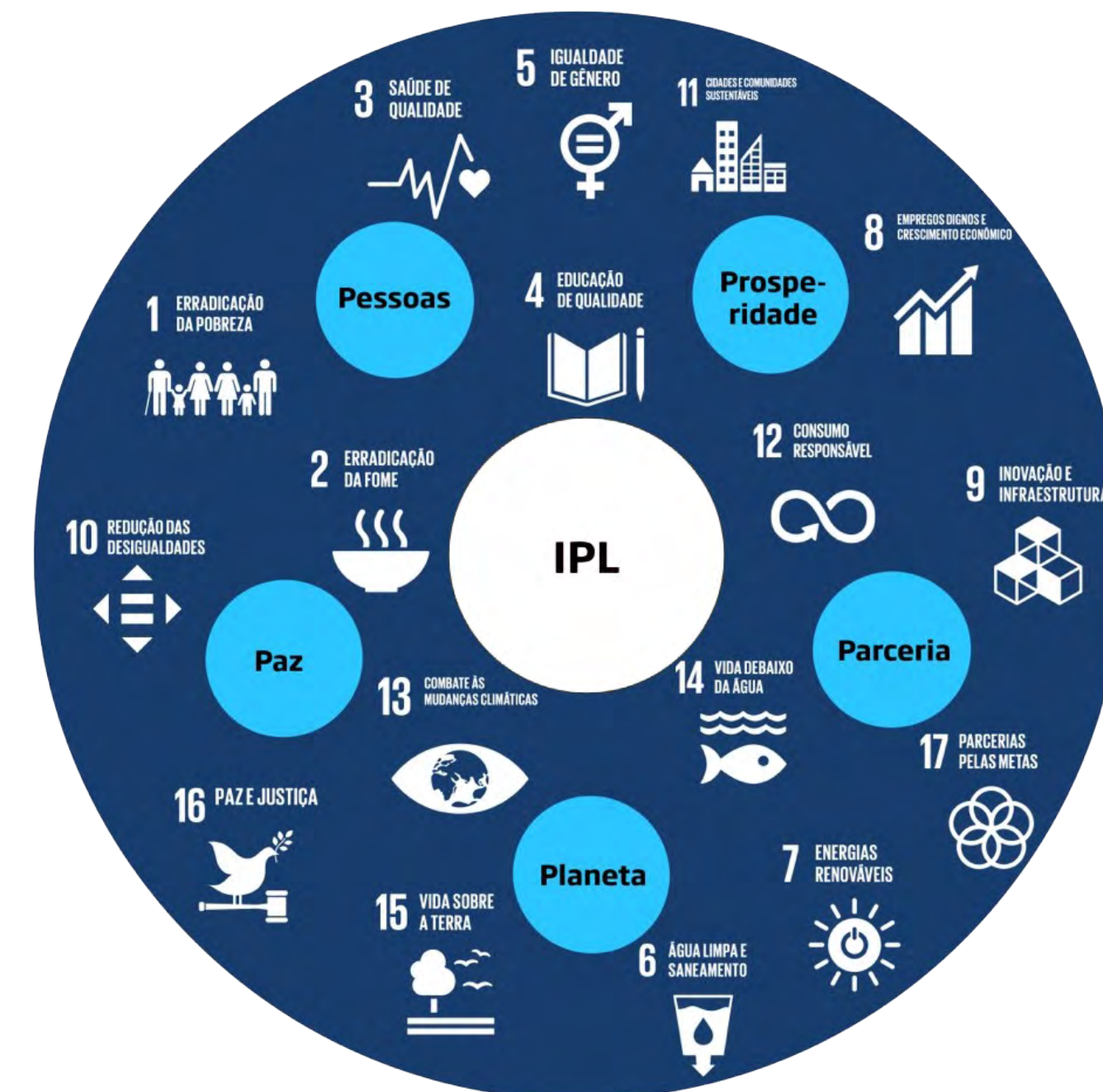


Figura 6 - Dimensões dos ODS

## 2. Processos Nucleares

O SIGQ-IPL considera todos os procedimentos e normas fundamentais para a garantia da qualidade nos seus processos nucleares: [Ensino e Aprendizagem](#), [Investigação](#), [Desenvolvimento](#), [Inovação e Criação Artística](#), [Interação com a Comunidade](#) e [Internacionalização](#).

### Ensino e Aprendizagem

A dimensão [Ensino e Aprendizagem](#) apresenta-se como a principal missão da instituição. Como definido nos seus Estatutos, o IPL tem como objetivo primordial o desenvolvimento de um ensino vocacionado para a empregabilidade e desempenho profissional. Promove a produção de saberes através da permanente atualização do ensino, contribuindo para a formação qualificada das novas gerações, desenvolvimento nacional e reconhecimento internacional do ensino superior português, sendo o ensino indissociável da atividade de investigação, do desenvolvimento, da inovação e da criação artística.

Assim, considerando as orientações da A3ES, designadamente os referenciais formulados em consonância com os padrões europeus (Euro-

pean Standard Guidelines), o IPL define no Sistema Interno de Garantia de Qualidade todos os procedimentos e instrumentos inerentes ao processo Ensino e Aprendizagem, incluindo o ensino em si, a oferta formativa e sua monitorização, tendo os estudantes como foco principal.

A monitorização e a garantia da qualidade do processo ensino e aprendizagem são realizadas numa abordagem agregadora, em que a informação é sistematizada nos Relatórios Anuais do Curso (RAC).

O estabelecido no [referencial 3](#) (ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante) e [referencial 5](#) (monitorização contínua e revisão periódica dos cursos) concretiza-se, em parte, no processo de autoavaliação do desempenho pedagógico estabelecido no SIGQ-IPL, implementado de forma automatizada nas Unidades Orgânicas do Instituto.

O processo de monitorização e análise do funcionamento das atividades do processo de ensino aprendizagem dos cursos lecionados nas unidades orgânicas do IPL está completamente integrado no portal académico, comum ao universo IPL. Esta aplicação possui módulos que permitem a gestão académica por parte dos serviços técnicos e administrativos, a gestão do funcionamento dos cursos, o registo e a gestão de todo o percurso académico dos estudantes.

A compilação de toda a informação académica registada agiliza o processo de registo e de análise pretendida. Esta informação é combinada com os resultados provenientes do processo de auscultação dos estudantes sobre o seu grau de satisfação com o funcionamento das unidades curriculares e do desempenho dos docentes.

A coordenação dos processos de garantia da qualidade do processo de Ensino e Aprendizagem é da responsabilidade do Conselho Pedagógico de cada Unidade Orgânica, sem prejuízo das diretivas comuns emanadas do CGQ-IPL.

A monitorização deste processo decorre em **3 níveis sucessivos** e dependentes: UC – Curso – UO e é feita fundamentalmente a partir de duas fontes de informação:

- 1.** Auscultação dos atores intervenientes no processo (estudantes, docentes que lecionam e responsáveis pela UC e comissões de curso ou órgãos equivalentes, que incluam docentes responsáveis do curso e estudantes);
- 2.** Informação estatística fornecida pelo portal académico, que reúne toda a informação que suporta a atividade letiva nas Unidades Orgânicas.

Estas duas fontes de informação são essenciais na primeira fase do processo de monitorização, o diagnóstico, permitindo identificar situações que careçam de intervenção no sentido da sua melhoria ou de divulgação como exemplo de boas práticas.

A garantia da qualidade da dimensão ensino e aprendizagem é baseada na monitorização demonstrada, que inclui o planeamento, a aplicação dos instrumentos, a análise dos resultados, verificando-se se estes contribuem para a concretização dos objetivos definidos ou se existe necessidade de reformulação de procedimentos. Os resultados obtidos têm, assim, repercussões, nos resultados da aprendizagem, nas competências adquiridas e, conseqüentemente, na eficiência formativa.

## **Auscultação aos Estudantes e aos Docentes**

O processo de auscultação aos estudantes, da responsabilidade do **Conselho Pedagógico** em cada Unidade Orgânica, materializa-se na aplicação dos inquéritos pedagógicos (abordagem quantitativa), em que são avaliadas as UC, os cursos e os docentes respetivos. Os inquéritos têm uma periodicidade semestral ou anual (correspondente à duração da UC).

Os Conselhos Pedagógicos promovem o envolvimento de todas as partes

interessadas internas neste processo, sendo que o papel dos estudantes é importância crucial para a validade deste diagnóstico. Este instrumento permite recolher dados relativos à apreciação dos estudantes, principalmente, quanto a aspetos das unidades curriculares e dos respetivos docentes:

- Apreciação global da UC, incluindo a sua organização, conteúdos e funcionamento;
- Adequação dos métodos de avaliação face aos objetivos e conteúdos da unidade curricular;
- Adequação dos recursos materiais e das condições de apoio ao ensino (salas de aula, equipamentos audiovisuais, laboratórios, entre outros);
- Capacidade do docente para estimular e motivar os estudantes, promovendo a sua autonomia e envolvimento nas aprendizagens;
- Desempenho pedagógico do docente, designadamente no modo como organiza e apresenta os conteúdos programáticos;
- Qualidade da relação pedagógica estabelecida entre docentes e estudantes.

Os inquéritos aplicados aos docentes no final do ano letivo incluem também uma componente em que estes se pronunciam sobre diversos aspetos do processo de ensino/aprendizagem nos cursos em que lecionam. Estes modelos dos inquéritos são comuns no universo IPL, promovendo a harmonização dos resultados obtidos e uma análise comparativa, particular e global.

## **A abordagem qualitativa (Ensino e Aprendizagem)**

Por outro lado, podem também ser identificados fatores relevantes subjetivos, positivos ou negativos, baseados nas perceções transmitidas em reuniões da comissão de curso entre o coordenador/diretor de curso e os delegados dos estudantes, nas quais discutem e avaliam o funcionamento das unidades curriculares e validam a existência destes fatores qualitativos, e que não são mensuráveis de forma objetiva.

Esta abordagem qualitativa é realizada no final de cada semestre, em que as comissões/coordenações de curso reúnem com o objetivo de analisar a perceção dos estudantes sobre o funcionamento das unidades curriculares pertencentes a esse semestre e curso. O diretor/coordenador de curso será o responsável por promover essa reunião, tendo um papel de moderador no processo de decisão sobre o registo das perceções.

Para cada UC será registada uma de quatro situações:

1. Sem comentários;
2. Comentários: situações pontuais que resultam em alguma anomalia no funcionamento da UC, mas que previsivelmente não se repetirão ou que não carecem de intervenção para sua resolução;
3. Situação relevante negativa: situações extraordinárias que resultam em anomalia no funcionamento da UC e que carecem de intervenção para a sua resolução;
4. Situação relevante positiva: situações extraordinárias que resultam em benefício do funcionamento da UC e que possam ser transpostas para outras UC como exemplo de boas práticas.

Após estas reuniões, cada coordenador/diretor de curso elabora uma síntese onde constam obrigatoriamente os comentários e as situações relevantes apontadas. Esta síntese é integrada no relatório de avaliação do curso que, na fase final é submetido ao Conselho Pedagógico.

## Procedimentos automatizados do Relatório de Unidade Curricular (RUC) e do Relatório Anual de Curso (RAC)

O **relatório de unidade curricular** (RUC) é, por excelência, o instrumento que permite espelhar a opinião recolhida junto dos estudantes, através de inquéritos periódicos, propiciando uma análise crítica por parte dos docentes e que conduz a uma melhoria contínua do processo de ensino-aprendizagem.

A descrição deste procedimento incide sobre os diferentes passos que o compõem, iniciando-se com uma fase de procedimento automático e terminando com a pré-validação do coordenador/diretor de curso e a aprovação do Conselho Pedagógico. Por fim, refere-se como são construídos os relatórios anuais de curso partindo dos relatórios das unidades curriculares que o compõem.

O relatório de avaliação de curso é o instrumento que contém toda a informação recolhida junto das diferentes partes interessadas sobre o funcionamento do curso, incluindo os relatórios de unidade curricular, permitindo, numa primeira fase, ao coordenador/diretor de curso e,

numa fase posterior, aos órgãos com competência neste domínio, efetuarem revisões periódicas, quer de metodologias de ensino-aprendizagem, quer do próprio plano de estudos, por forma a corresponder às expectativas dos estudantes e da sociedade.

## Fase prévia do RUC

A produção do **relatório de unidade curricular** (RUC) assenta num conjunto de dados que têm de ser previamente recolhidos. Nestes dados estão incluídos a auscultação prévia dos estudantes que frequentaram a unidade curricular (UC), através da aplicação dos inquéritos pedagógicos, os resultados obtidos pelos estudantes nas provas de avaliação, a autoavaliação dos docentes e a definição de critérios gerais para a determinação automática de fatores relevantes positivos e negativos, designadamente fatores relevantes objetivos (quantitativos).

Estes fatores relevantes objetivos são definidos pelo **Conselho Pedagógico**, e consistem, normalmente, na definição de patamares mínimos para os valores médios obtidos em algumas questões do inquérito aos estudantes e nas taxas de sucesso e de êxito da unidade curricular.

O inquérito aplicado aos estudantes é composto por duas partes: uma

sobre a apreciação do funcionamento da unidade curricular e outra que versa a avaliação do desempenho do docente, incluindo ainda um campo para comentários/sugestões livres.

Um outro passo importante na elaboração do **RUC** consiste na autoavaliação dos docentes que lecionaram esta unidade curricular. Este passo é concretizado em conjunto por todos os docentes envolvidos na unidade curricular, que analisam o funcionamento da UC e no semestre/ano anterior e preparam o seu funcionamento no semestre/ano letivo seguinte.

## Criação do Relatório de Unidade Curricular (RUC)

Duas vezes por ano, em conformidade com o calendário definido neste Manual, o Presidente do Conselho Pedagógico, em cada Unidade Orgânica do IPL, dá início a este processo de criação dos RUC, através das respetivas estruturas de Garantia da Qualidade, referente às unidades curriculares que funcionaram no semestre letivo anterior.

Os relatórios são criados de forma automática, para cada unidade curricular, recorrendo ao módulo RUCnet, com a identificação da unidade curricular e dos docentes que a lecionaram, com os resultados obtidos

pelos estudantes, com a síntese das médias de resposta aos inquéritos, e com os registos dos fatores relevantes objetivos calculados com base nos critérios definidos pelo Conselho Pedagógico.

Estes resultados contêm a distribuição das notas finais dos estudantes e o cálculo da taxa de sucesso (percentagem de estudantes inscritos que concluíram com sucesso a unidade curricular) e a taxa de êxito (percentagem de estudantes que realizaram pelo menos uma prova de avaliação e que obtiveram sucesso).

Após o preenchimento automático destes campos, recorrendo à informação registada no portal académico, o RUC é disponibilizado e enviado ao regente/responsável da unidade curricular, em formato editável. Na posse do relatório, o regente/responsável da UC reúne com os restantes docentes que lecionaram a unidade curricular e, em conjunto, preenchem o inquérito de autoavaliação do corpo docente, realizando também uma análise a todos os dados presentes no relatório, podendo ser adicionados comentários ou sugestões que o(s) docente(s) considerem relevantes.

Neste processo de monitorização da atividade das UC, podem ser identificadas situações relevantes em que a UC se distingue da normalidade,

quer pela positiva, quer pela negativa. Quando a situação é positiva deve ser relatada como Boas Práticas, que devem ser divulgadas, nomeadamente aspetos de inovação pedagógica introduzidos.

Caso sejam detetados fatores relevantes negativos, compete ao(s) docente(s) propor um plano de melhoria para o funcionamento da unidade curricular no semestre/ano seguinte, incluindo uma descrição das medidas a tomar e respetiva calendarização, para a resolução dos problemas identificados e a conseqüente melhoria do ensino. Havendo planos de melhoria anteriores, o regente/responsável deve registar no relatório a análise crítica sobre os resultados obtidos, indicando a correção da situação detetada ou definindo novas ações de melhoria, caso as anteriores não tenham contribuído para a resolução da situação

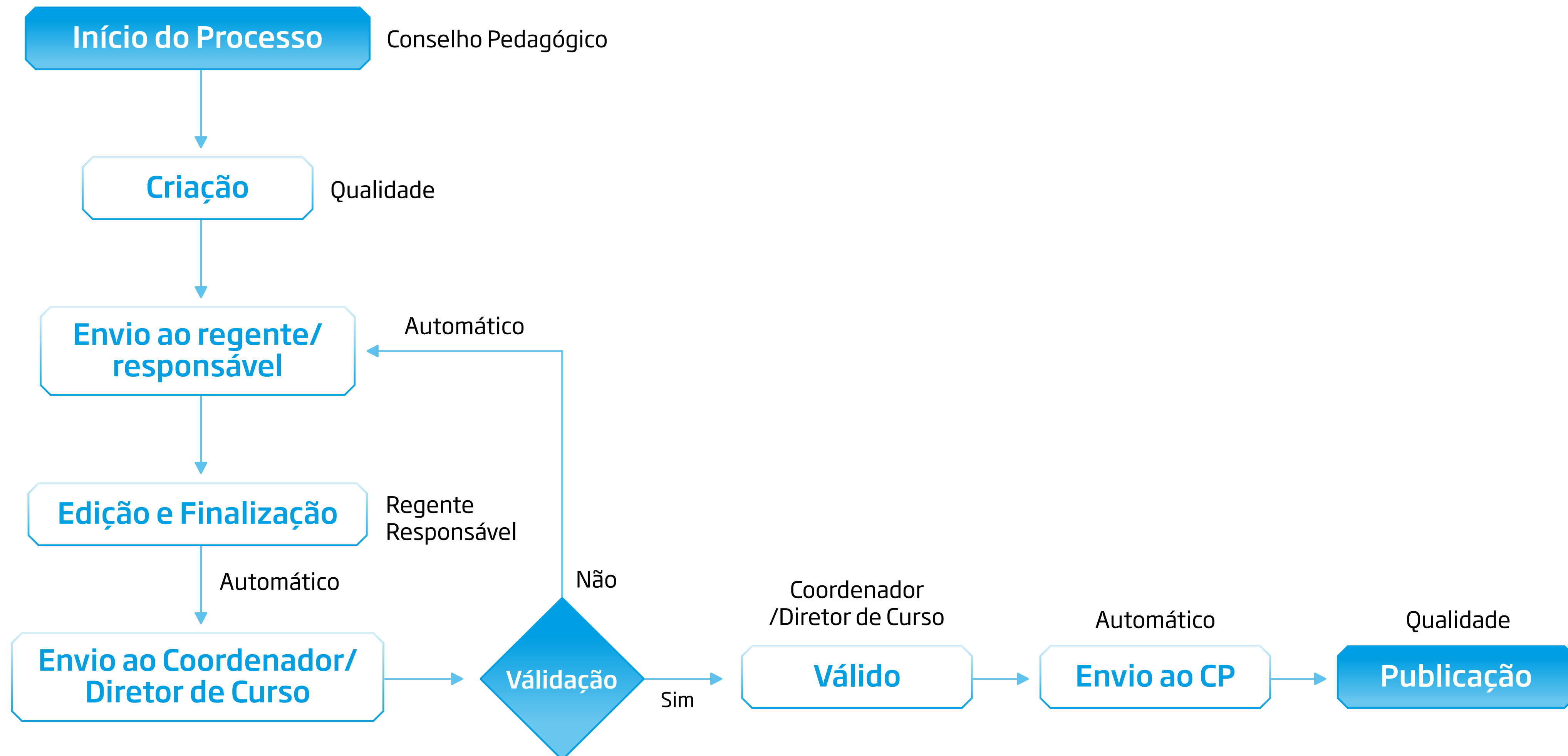
Os RUC são elaborados com o acompanhamento do regente/responsável da UC e com a colaboração com a restante equipa docente, seguindo para o coordenador/diretor de curso para que possa ser concretizado o Relatório de Curso.

Na fase final, o regente/responsável da UC finaliza a edição do relatório, ficando o mesmo "em validação" e disponível para o coordenador/diretor de curso, que é notificado de forma automática através de correio eletrónico.

O coordenador/diretor de curso ao rececionar cada relatório de unidade curricular, analisa-o e, concordando com o teor do mesmo, procede à sua validação, ficando o relatório finalizado. Caso haja necessidade de registar fatores revelantes subjetivos, o coordenador/diretor de curso devolve o RUC ao regente/responsável da UC para efetuar os reajustamentos necessários.

A estrutura da Qualidade da unidade orgânica acompanha todo o processo através da interface acessível no portal académico.

Na posse dos relatórios de todas as unidades curriculares concluídos, a estrutura da Qualidade informa o Presidente do Conselho Pedagógico que encerra o processo. Em seguida, tem início o processo de criação do Relatório Anual de Curso (RAC).



**Figura 7** - Processo de criação de RUC

## Construção do Relatório Anual de Curso (RAC)

O **relatório anual de curso** (RAC) é elaborado pelo coordenador/diretor do curso a partir da geração automática de um pré-relatório contendo toda a informação disponível no portal académico, incluindo os relatórios de unidade curricular (RUC), bem como os resultados dos inquéritos realizados anualmente aos estudantes, aos docentes, aos empregadores/entidades empregadoras e aos diplomados.

O relatório integra uma “**Síntese dos resultados globais do curso**”, em que são apresentados os resultados dos inquéritos efetuados junto dos estudantes inscritos e da equipa docente do curso, provenientes dos RUC. Também são adicionados os resultados dos inquéritos realizados aos diplomados do respetivo curso, e dados oficiais sobre a empregabilidade recolhidos junto da entidade governamental.

Na secção “**Apreciação global das unidades curriculares**” são apresentados os resultados obtidos, junto dos estudantes e dos docentes, relativos à avaliação das unidades curriculares, provenientes dos RUC, e uma apreciação do funcionamento das unidades curriculares pelo coordenador/diretor.



A secção “**Desempenho escolar nas unidades curriculares**” enuncia os valores globais para o curso das taxas de sucesso e de êxito obtido pelo universo das unidades curriculares do curso, obtidos de forma automática através dos RUC.

A secção “**Plano de ação para a melhoria**” apresenta a súmula do universo das unidades curriculares do curso relativamente às situações relevantes detetadas e aos planos de melhoria propostos aquando da realização do relatório de cada unidade curricular. Deve, ainda, ser registado pelo coordenador/diretor de curso a sua apreciação sobre o resultado obtido com os planos de melhoria propostos em relatórios de unidade curricular anteriores.

Na secção “**Atividades associadas ao funcionamento do curso**”, é analisado o grau de articulação com a investigação e com a prestação de serviços à comunidade, no âmbito da atividade desenvolvida na lecionação do curso; podem ser relatadas a atividade científica relacionada com os temas lecionados nas unidades curriculares do curso e as atividades de ligação à comunidade, quer no âmbito de cada unidade curricular, quer no âmbito do curso.

Nas duas secções finais, “**Apreciação global**” e “**Boas práticas**”, o coor-

denador/diretor de curso realiza uma análise crítica sobre os resultados anuais do curso, podendo perspetivar a forma como o curso funcionará no ano seguinte, enunciando as medidas preventivas e corretivas que pretende colocar em prática, bem como assinalar as dificuldades e/ou necessidades com as quais poderá vir a deparar-se.

Após finalizado deste procedimento e aprovação na respetiva comissão/coordenação de curso, o RAC é enviado ao CP para apreciação, enquanto órgão responsável pelo processo da avaliação do ensino.

## Avaliação do Ensino e Aprendizagem pelo Conselho Pedagógico (CP)

No seguimento da conclusão dos RUC e dos RAC, compete ao **Conselho Pedagógico** analisar e validar os resultados obtidos através dos procedimentos implementados, procedendo a várias ações no âmbito do SIGQ-IPL, tendo em conta toda a informação agregada nos referidos instrumento de monitorização:

- 1.** Apreciação da qualidade dos relatórios de curso e pertinência dos planos de melhoria elaborados e das respostas dadas a recomendações anteriores;
- 2.** O grau de adequação dos resultados obtidos aos padrões estabelecidos no Plano da Qualidade;
- 3.** Síntese dos resultados agregados dos inquéritos efetuados e do sucesso escolar nas UC de cada curso, tendencialmente agregadas em grupos de UC/áreas científicas;
- 4.** Apreciação da resposta dada às recomendações e propostas de melhoria da avaliação anterior;
- 5.** Reflexão sobre os indicadores de empregabilidade e o grau de adequação da formação ministrada às necessidades sentidas por licenciados / mestres ou empregadores;
- 6.** Reflexão sobre a adequação da oferta formativa em função das expectativas dos novos estudantes e dos dados de acesso ao ensino superior;
- 7.** Síntese dos pontos fortes e fracos do curso;
- 8.** Recomendações para a melhoria da organização do curso e dos processos de ensino e aprendizagem;
- 9.** Plano de ação que congregue os planos de melhoria das UC e respetiva calendarização;
- 10.** Identificação de Boas Práticas, suscetíveis de serem incluídas num portefólio de Práticas Relevantes;
- 11.** Resultados de eventuais estudos elaborados pelo CP, com vista à melhoria das práticas de ensino.

Mediante os resultados, o **Conselho Pedagógico** pode iniciar um processo de análise, caso sejam verificadas anomalias que careçam de averiguação e, potencialmente, de aplicação de medidas de melhoria.

Estes resultados anuais da monitorização são disponibilizados aos órgãos da presidência das Unidades Orgânicas, ficando depositados nos respetivos portais académicos.

Neste processo é evidenciada a participação dos estudantes, como atores principais no Ensino e Aprendizagem, para além das restantes partes interessadas que intervêm nesta dimensão.

## **Procedimentos de avaliação dos estudantes**

Ainda no que concerne ao **Referencial 3** (ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante), designadamente quanto aos procedimentos de avaliação, os estudantes têm acesso aos métodos de avaliação previstos para as UC, conforme descrito das FUC divulgadas e acessíveis no portal académico. As FUC são previamente aprovadas pelos órgãos competentes das Unidades Orgânicas.

Os critérios de avaliação e outras informações constam também de

Regulamentos de Frequência e de Exames, devidamente aprovados e publicados, com vista à promoção da definição de procedimentos claros e justos para os estudantes.

O IPL atende à crescente diversidade de estudantes e das suas necessidades, com vista à sua integração, através da implementação de normas relativas a condições diferenciadas dos estudantes (necessidades especiais, trabalhadores-estudantes, estudantes internacionais) e que carecem de ajustamentos na frequência das UC e dos cursos.

Encontram-se devidamente implementados e descritos, os mecanismos que permitem o direito de reclamar, designadamente através de formulários eletrónicos disponíveis no sítio da internet do IPL e suas Unidades Orgânicas, em que os estudantes e potenciais candidatos podem apresentar as situações que considerem relevantes e que carecem de resolução. Também é possível apresentar reclamações através do Livro de Reclamações em todas as Unidades Orgânicas e serviços do IPL.

No IPL, os estudantes têm também a possibilidade de recorrer à figura do Provedor do Estudante, conforme previsto nos Estatutos, um órgão independente, que tem como função a defesa e a promoção dos seus direitos e interesses. Compete ao Provedor do Estudante apreciar

queixas dos estudantes sobre matérias pedagógicas e matérias administrativas com estas conexas, e dirigir aos órgãos competentes IPL as recomendações que considere necessárias e adequadas à prevenção e correção de atos ilegais ou injustos. O Provedor do Estudante elabora um relatório anual da sua atividade, que submete à apreciação do Conselho Geral do IPL, posteriormente divulgado ao público no sítio da internet do IPL.

## Procedimentos de acesso e ingresso dos estudantes

Quanto ao [Referencial 4](#) (Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação), as normas de acesso e ingresso nos cursos do IPL estão amplamente definidas, nas suas diversas formas, estando as regras estabelecidas e implementadas em diversos regulamentos (concursos locais, concursos especiais, creditação de competências), devidamente aprovados e publicamente divulgados aos estudantes e potenciais candidatos.

## Procedimentos de criação, alteração e extinção de cursos

O estabelecido no [Referencial 2](#) (conceção e aprovação da oferta for-

mativa) e [referencial 5](#) (monitorização contínua e revisão periódica dos cursos) concretiza-se na definição de procedimentos e regras comuns e transversais no IPL, relativamente à criação, alteração e extinção de cursos conferentes, ou não, de grau. O regulamento em vigor no IPL foi aprovado em 2017, no quadro das competências das IES relacionadas com a política de garantia da qualidade dos ciclos de estudos, através da aprovação formal de procedimentos e respetiva divulgação pública. O referido regulamento institui o procedimento operacional para a criação, alteração e extinção de cursos do IPL.

As propostas de novas ofertas formativas são concebidas tendo em conta a estratégia institucional e, em regra, são apresentadas ao Presidente do IPL pelos órgãos da presidência das Unidades Orgânicas.

A criação e estruturação dos cursos conta com o envolvimento de grupos de trabalho, incluindo docentes, estudantes, representantes de entidades externas e potenciais empregadores. As propostas de novos cursos, conferentes, ou não, de grau, são objeto de análise e deliberação nos respetivos Conselhos Técnico-Científicos, e com parecer dos respetivos Conselhos Pedagógicos, nos termos legais em vigor e de acordo com o estabelecido no procedimento operacional. Após a obtenção da validação pelos órgãos competentes das Unidades Orgânicas, os pedidos são

remetidos ao órgão estatutariamente competente do IPL, o Presidente, que tem a competência para aprovar os novos cursos. Após aprovação pelo Presidente do IPL, o novo curso prossegue a tramitação necessária para a entrada em funcionamento. Caso o novo curso seja conferente de grau, é necessário submeter o pedido à A3ES, nos prazos legalmente definidos, e aguardar o decorrer do processo de acreditação prévia.

O pedido de acreditação prévia decorre na plataforma eletrónica da [A3ES](#), com o acompanhamento da estrutura da qualidade do IPL dos serviços centrais, em articulação com a estrutura da qualidade na respetiva Unidade Orgânica. Até à submissão do pedido à A3ES, é verificada a conformidade do pedido com os requisitos exigidos, particularmente no que respeita à qualificação da equipa docente e organização da estrutura curricular e do plano de estudos, para além da adequação dos demais recursos materiais e financeiros do IPL.

Tratando-se de um curso de pós-graduação, a proposta é objeto de análise, verificando-se o cumprimento das normas legais, no que respeita ao plano de estudos, à viabilidade económica, entre outras características, sendo enviado à aprovação pelo Presidente do IPL. Sendo aprovado, a Unidade Orgânica é informada e procede-se à divulgação pública da caracterização, estrutura curricular e plano de estudos do novo curso.

A revisão dos planos de estudos está prevista no procedimento operacional do IPL, como instrumento de monitorização periódica. Nos processos de alteração, iniciados nas Unidades Orgânicas do IPL, estão envolvidas as coordenações de curso, bem como os órgãos da presidência.

Após validação da proposta de alteração na Unidade Orgânica, a mesma é enviada para o órgão estatutariamente competente do IPL, o Presidente, que tem a competência para aprovar as alterações propostas.

Após análise das conformidades legais, o pedido é aprovado pelo Presidente do IPL e prossegue a tramitação definida até à divulgação pública.

No caso dos cursos conferentes de grau, o pedido de alteração aos elementos caracterizadores do ciclo de estudos é analisado de acordo com as normas legais, prosseguindo a tramitação definida relativa ao registo das alterações junto da entidade competente e posterior divulgação pública; caso se verifique uma modificação dos objetivos do ciclo de estudos, conforme os critérios legalmente definidos, o pedido de alteração carece de submissão prévia à apreciação da A3ES. Só após a validação da [A3ES](#), se prossegue com os procedimentos necessários à conclusão do pedido.

Numa **política de racionalização da oferta formativa**, o IPL prevê a cessação de ciclos de estudos, por iniciativa das Unidades Orgânicas ou, no caso dos cursos conferentes de grau, quando não sejam cumpridos os requisitos que conduziram à acreditação do curso. Em qualquer dos casos, a extinção de um curso é colocada à consideração dos órgãos competentes nas Unidades Orgânicas, e remetida ao Presidente do IPL pelos órgãos da presidência respetivos.

Após análise do cumprimento dos preceitos legais, a proposta é submetida à decisão pelo Presidente do IPL. Sendo aceite, é divulgada publicamente a cessação do curso, e comunicada a decisão às entidades competentes.

## **Apreciação das equipas docentes**

A dimensão do Ensino e Aprendizagem é ainda afetada pelas características das equipas docentes, considerando o quadro legalmente estabelecido quanto à sua estabilidade e qualificação, que interfere diretamente na acreditação dos cursos. Neste âmbito, e tendo em conta a avaliação dos cursos pela A3ES, é realizada a análise às equipas docentes nas vertentes definidas (corpo docente próprio, academicamente qualificado e especializado nas áreas de formação fundamentais),

com vista a verificar o cumprimento dos rácios e identificar cursos que careçam de reforço em algumas das vertentes, podendo ser tomadas medidas que colmatem essas fragilidades.

Os docentes do IPL são avaliados de acordo com o Regulamento do processo de avaliação de desempenho e de posicionamento remuneratório dos docentes no IPL. Em cada unidade orgânica do IPL, a avaliação de desempenho dos docentes é realizada pelo órgão científico com a participação do órgão pedagógico, tendo em conta a especificidade de cada área disciplinar e respeitando a liberdade de orientação e opinião científica. A avaliação poderá ocorrer anualmente, de dois em dois anos, ou em cada três anos conforme os planos de trabalho aprovados pelo Conselho Técnico-Científico.

No âmbito da vertente pedagógica, intrínseca à dimensão do Ensino e Aprendizagem, o IPL desenvolveu estruturas e mecanismos que permitem enquadrar a formação pedagógica dos docentes, com vista à inovação das práticas. As atividades a implementar incluem:

- Ações de promoção da inovação pedagógica no site do IPL, com a divulgação de boas práticas, através de newsletter e podcast;

- Ações direcionadas para o desenvolvimento profissional de docentes, tais como formação para docentes em início de carreira, ciclos regulares de formação pedagógica, implementação de programa de observação entre pares e partilha de recursos pedagógicos;
- Ações para promover o envolvimento dos docentes, incluindo incentivos como prémios de inovação, financiamento de projetos pedagógicos, bolsas para formação contínua e apoio para sabáticas no estrangeiro;
- Ações no âmbito da internacionalização, através da integração em alianças e redes europeias, participação em associações de inovação pedagógica, integração em projetos internacionais e apoio à participação em eventos de partilha de práticas pedagógicas.

A atividade desenvolvida neste âmbito promove a valorização pedagógica, como fator de desenvolvimento da dimensão do Ensino e Aprendizagem, contribuindo para a melhoria dos modelos educativos e, consequentemente para o reforço da figura do estudante como foco principal naquela dimensão.

## **Investigação, Desenvolvimento, Inovação e Criação Artística**

No Instituto Politécnico de Lisboa (IPL), a investigação científica assenta, predominantemente, nas suas Unidades de Investigação (UI) e Polos de Investigação (PI), bem como nas atividades de Investigação, Desenvolvimento, Inovação e Criação Artística dinamizadas por Grupos de investigação das suas Unidades Orgânicas (UO), abrangendo as diversas áreas de conhecimento do Instituto.

No âmbito das suas atividades de investigação, o Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ-IPL) integra e alinha os seus procedimentos com as orientações da Agência para a Investigação e Inovação (AI<sup>2</sup>), nomeadamente no que respeita à recolha de indicadores e à elaboração de relatórios periódicos, necessários ao acompanhamento e à avaliação externa das Unidades, Polos e Grupos de Investigação.

As UI/PI e os grupos de investigação dispõem de regulamentação própria e elaboram anualmente um Plano de Atividades Anual (PAA). As equipas de investigação são constituídas por investigadores integrados (doutorados reconhecidos pela AI<sup>2</sup>), investigadores associados (doutorados e/ou especialistas) e bolseiros.

As UI/PI elaboram e publicam um Relatório de Atividades Anual (RAA) que inclui, entre outros, os seguintes elementos:

Grau de cumprimento do Plano de Atividades Anual.

Eficiência da gestão administrativa e financeira.

Nível de concretização dos objetivos estratégicos e operacionais definidos.

Composição das equipas de investigação e eventuais alterações ocorridas.

1. Projetos concluídos, em curso e submetidos a financiamento.
2. Produção científica e artística resultante das atividades desenvolvidas (publicações, criações, exposições, protótipos, performances, entre outros).
3. Indicadores de desempenho científico (número de publicações, citações, comunicações, orientações, entre outros).
4. Indicadores de desempenho artístico e de impacto cultural.
5. Grau de internacionalização das atividades, incluindo mobilidades, coautorias, redes e projetos internacionais.
6. Parcerias e colaborações estabelecidas com entidades externas, nacionais e internacionais.
7. Impacto social, económico e comunitário das atividades desenvolvidas, incluindo a transferência de conhecimento, a inovação social e os contributos para políticas públicas e para o desenvolvimento local e regional.
8. Formação avançada e integração de estudantes em atividades de investigação e criação artística, incluindo a orientação de dissertações, teses e estágios de iniciação científica.
9. Plano de atividades para o ciclo seguinte, com objetivos mensuráveis e indicadores de monitorização.
10. As UI/PI dispõem de Conselhos Consultivos, com membros externos (Comissões Externas de Aconselhamento Científico), que apreciam os respetivos RAA e propõem medidas de melhoria e aperfeiçoamento.

**11.** Existe um alinhamento estruturado entre as atividades de investigação e criação artística e as políticas de qualidade em vigor no IPL. No quadro do Plano Estratégico do IPL, os PAA das UI/PI e dos grupos de investigação especificam o conjunto de ações que operacionalizam a estratégia institucional para a investigação e a criação artística, bem como a sua articulação com o ensino. De acordo com a estrutura desses planos, os objetivos são operacionalizados em ações com metas específicas, que expressam os padrões de qualidade pretendidos e funcionam como indicadores de monitorização da atividade das UI/PI e dos grupos de investigação.

O RAA das UI/PI incluem o levantamento dos indicadores de desempenho previstos no PAA do IPL, os quais são sistematizados pelo GPEI e posteriormente integrados no Relatório de Atividades Anual do IPL.

O IPL promove uma articulação consistente entre a investigação e o ensino, nomeadamente nos 1.º e 2.º ciclos de estudos, assegurando que os estudantes têm contacto com práticas e contextos de investigação. Para além de diversas unidades curriculares das UO do IPL promoverem a iniciação à investigação, incentivando os estudantes a desenvolverem projetos, publicarem e participarem em eventos científicos, foram implementadas diversas medidas:

- i) elaboração de regulamentos de mentoria e iniciação científica específicos nas UI e PI;
- ii) financiamento de bolsas de iniciação à investigação;
- iii) articulação com programas de doutoramento (desenvolvidos em associação com outras instituições de ensino superior) e pós-doutoramento.

As bolsas de iniciação à investigação visam o desenvolvimento progressivo de competências dos estudantes de 1.º e 2.º ciclos em atividades científicas, artísticas, pedagógicas e técnicas relevantes para a sua formação.

Nos doutoramentos realizados em associação entre as Unidades Orgânicas do IPL e outras instituições de ensino superior, é assegurada uma articulação sistemática entre o ensino e a investigação. Esta articulação concretiza-se através da integração dos estudantes nas linhas e equipas de investigação das UI/PI do IPL, de acordo com as suas áreas científicas e os temas de doutoramento. O acolhimento dos estudantes é assegurado pelas UI/PI, que promovem a sua participação em projetos em curso, em atividades científicas e na produção de conhecimento relevante para o desenvolvimento das suas áreas de especialidade.

Os prémios científicos, promovidos pelo IPL constituem uma medida de política científica relevante e de impacto na promoção e valorização da investigação. Os prémios são atribuídos anualmente aos docentes e investigadores que publiquem artigos e se destaquem pela qualidade, originalidade e impacto da produção científica, técnica ou artística desenvolvida. Esta medida, tem contribuído para o aumento sustentado do número de publicações cientificamente relevantes, com a consequente internacionalização e notoriedade global da investigação desenvolvida na Instituição. A gestão dos prémios científicos é feita pelo GPEI, responsável por garantir o cumprimento do regulamento em vigor. A avaliação das candidaturas é realizada por um júri independente, designado pela Presidência do IPL, assegurando transparência e equidade no processo de decisão.

A monitorização da investigação está também assegurada anualmente pelos Conselhos Técnico-Científicos das Unidades Orgânicas, que fazem um levantamento exaustivo de indicadores sobre a atividade científica e produção artística desenvolvida pelos docentes/investigadores sustentado em plataformas digitais como o NetQA e Ciencia Vitae. Os resultados são expressos num Relatório, permitindo acompanhar os resultados e reforçar a transparência e melhoria contínua da política de investigação nas UO, sendo, posteriormente, vertido no relatório anual

do sistema interno de garantia da qualidade da UO e enviado para a Presidência do IPL.

## **Interação com a comunidade**

A relação com a comunidade é uma dimensão central e estratégica da missão do Instituto Politécnico de Lisboa, assumindo um papel ativo no desenvolvimento social, económico e cultural das comunidades onde atua. Enquanto instituição aberta, dinâmica e interligada com a sua envolvente e com as suas diferentes partes interessadas, o IPL procura que a sua ação tenha impacto real e sustentável. Nesse sentido, alinha a sua intervenção com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável e com a Agenda 2030, integrando estes referenciais internacionais na definição das suas prioridades e na construção de respostas ajustadas às necessidades atuais da sociedade. Este compromisso estende-se à própria estrutura interna, incentivando e apoiando docentes, funcionários e estudantes na conceção de iniciativas colaborativas e na dinamização de programas que ampliem o contributo social do Instituto.

A experiência das Unidades Orgânicas do IPL evidencia a importância de assegurar que esta relação com a comunidade seja efetiva, relevante e promotora de benefícios mútuos. Esta ligação concretiza-se

através de ofertas formativas, projetos académicos e não académicos, iniciativas sociais, culturais e desportivas, bem como de um conjunto diversificado de redes e parcerias com entidades locais, regionais e (inter)nacionais.

Numa lógica de proximidade, o IPL tem vindo a estreitar a colaboração com diferentes entidades, promovendo parcerias e celebrando protocolos, seja no contexto do ensino e formação, dando resposta a solicitações de cursos e ações específicas, seja no âmbito do desenvolvimento, através da colocação dos diplomados no mercado de trabalho ou da I&D e/ou projetos de inovação e empreendedorismo.

É, assim, potenciada a avaliação a partir da auscultação das várias partes interessadas (os inquéritos às entidades empregadoras, aos parceiros, a aferição de projetos de inovação social e com impacto direto na comunidade não estudantil, aos diplomados, e outros relevantes), permitindo a avaliação da melhoria no âmbito das atividades de interface e da ação externa, consoante o contexto e as opções estratégicas.

Ao nível da cultura, a promoção da criação e fruição culturais, interna e externamente ao universo IPL, é um propósito estratégico potenciado por meio da divulgação cultural e artística de obras realizadas

por estudantes, docentes ou artistas fora da instituição, expostas ou apresentadas nos diversos espaços existentes para o efeito, como seja o Espaço de Artes ou outros espaços existentes nas UO e que inscrevem as artes como um dos seus clusters formativos, como é o caso da Dança, do Teatro, do Cinema ou da Música. Anualmente, é elaborado um plano de atividades em que se inscrevem as atividades culturais e artísticas que serão dinamizadas na Instituição. Também a este nível é feita a monitorização/auscultação dos participantes envolvidos, do número de pessoas alcançadas fora do campus, assim como dos recursos mobilizados ajudando a aferir a capacidade do IPL para criar oportunidades de envolvimento social e cultural em diversas áreas.

Numa ótica de promoção de saúde e bem-estar, o Centro Desportivo do IPL tem como competências a promoção, gestão e concretização de programas desportivos, permitindo a dinamização de atividades que fomentam a prática desportiva regular e a competição, procurando promover o sucesso educativo e estilos de vida saudáveis. Alguns destes programas e atividades são realizados em articulação com as Associações de Estudantes (AE), facilitando a ligação a outros públicos e aos alumni. Aliás, o forte apoio do IPL às iniciativas dos estudantes,

demonstra uma abordagem colaborativa e participativa que não só for-

talece a relação do IPL com os seus estudantes, mas também promove a liderança e a responsabilidade cívica entre eles.

## Internacionalização

A internacionalização constitui um dos eixos estratégicos fundamentais do Instituto Politécnico de Lisboa (IPL), refletindo o compromisso institucional com a abertura, a cooperação e o reconhecimento global da sua atividade académica, científica, artística e cultural.

A política de internacionalização encontra-se ancorada no Plano Estratégico do Instituto, documento que define as orientações, os responsáveis e os instrumentos de execução da estratégia institucional para a internacionalização.

Enquanto dimensão transversal à missão do IPL, a internacionalização integra-se de forma articulada com as políticas de ensino, investigação, inovação e criação artística, contribuindo para o reforço da qualidade, da relevância social e da competitividade do Instituto no espaço europeu e global.

O IPL promove uma estratégia de internacionalização sustentada, orien-

tada por princípios de reciprocidade, diversidade, inclusão e sustentabilidade, que visa sobretudo:

- Reforçar a presença e o reconhecimento do Instituto em redes, parcerias e consórcios internacionais.
- Promover a participação ativa em projetos de cooperação e desenvolvimento internacional;
- Consolidar programas de mobilidade académica e científica de estudantes, docentes, pessoal técnico, administrativo e de gestão e recém graduados;
- Captar estudantes internacionais ao abrigo do respetivo estatuto, contribuindo para a diversidade e interculturalidade da comunidade académica.

A participação do IPL em consórcios de universidades europeias e internacionais, bem como o estabelecimento de parcerias e protocolos de cooperação nas redes nacionais e internacionais de que faz parte, constitui uma das atividades estruturantes do seu processo de internacionalização. Na articulação entre o ensino, a inovação pedagógica

e a investigação, destaca-se o IPL como membro parceiro pleno (full partner) da U!REKA – European University Alliance, um consórcio de seis universidades de ciências aplicadas, cofinanciado pela Comissão Europeia, centrado nas cidades do futuro e que promove uma cooperação internacional estruturada e estratégica a longo prazo, orientada para a transição sustentável e para cidades inteligentes e neutras em carbono.

Já a estratégia para a internacionalização de Investigação e Desenvolvimento (I&D) visa promover a notoriedade internacional do IPL como uma instituição que fomenta a investigação aplicada e que procura criar as condições para atrair e reter talento, intentando oportunidades e a liderança de iniciativas de I&D à escala global e de acordo com os postulados da ciência aberta. Estes projetos de Internacionalização, sobremaneira associados ao financiamento de programas Europeus, decorrem da apresentação (e aprovação) de uma proposta de Projeto, sendo os respetivos procedimentos assegurados de forma centralizada pelo Gabinete de Relações Internacionais da instituição, em articulação com as Escolas (e os seus Conselhos Técnico Científicos) e/ou as Unidades/Polos de Investigação e os Docentes. A este nível, destacam-se os Projetos ERASMUS+, cuja participação implica uma forte articulação com a Agência Nacional Erasmus (também assegurada a nível central).

O Gabinete de Relações Internacionais e Mobilidade Académica (GRIMA), exerce as suas competências nos domínios da dinamização das relações internacionais e da promoção da imagem internacional do IPL, em estreita articulação com as Unidades Orgânicas (UO) e as Unidades e Polos de Investigação (UI/PI).

Compete ao GRIMA proceder à recolha, sistematização e análise de indicadores institucionais que permitam avaliar o desempenho do IPL nas várias dimensões da internacionalização.

Os dados recolhidos são sistematizados anualmente e integrados no Relatório de Internacionalização e no Relatório de Atividades do IPL, permitindo avaliar o impacto e a relevância de todas as ações e medidas e apoiar a melhoria contínua das ações de cooperação internacional.

## 3. Processos de Suporte

### Gestão Académica

No SIGQ-IPL, o Processo PR.GAC Gestão Académica, descreve as atividades principais, estabelece objetivos, identifica atividades e indicadores, e descreve procedimentos relativos à admissão, progressão, reconhecimento e certificação dos estudantes. Os subprocessos, descrevem as atividades principais, estabelece objetivos, identifica atividades, e estabelece os procedimentos referentes ao acompanhamento do percurso dos estudantes.

O percurso académico do estudante constitui, deste modo, uma preocupação do IPL, da admissão à integração e acompanhamento durante a formação. A instituição dispõe de políticas e estratégias que permitem o acesso a novos estudantes, diversificando a base social de acesso (ex. concursos especiais, concursos de maiores 23 anos, estudantes internacionais). Garantindo assim a existência de regulamentos próprios e adequados a todo o percurso do estudante.

O acesso ao 1.º ciclo obedece a critérios estabelecidos no despacho

que fixa as orientações e limites de fixação de vagas para acesso e ingresso no ensino superior no ano letivo respetivo. No ingresso dos estudantes, a Matrícula e a Inscrição são efetuadas através de procedimentos próprios na plataforma informática de gestão académica e administrativa do IPL/UO.

As candidaturas aos 2.º ciclos e cursos de Pós-Graduação seguem os regulamentos e os normativos próprios, sendo efetuadas por na mesma plataforma, assim como todos os procedimentos de seriação, admissão e a matrícula.

O IPL e as suas UO realizam todos os anos, juntamente com as Associações de Estudantes (AE), realizam Sessões de Acolhimento aos novos estudantes, pelo que todos os que ingressam pela primeira vez no ensino superior têm a oportunidade de conhecer os docentes e os diretores/coordenadores de cada curso, assim como os serviços com relação mais direta aos estudantes. Também o Programa Mentoria do IPL permite que os novos alunos sejam recebidos e acompanhados por um Mentor de um ano mais avançado que após formação o acompanhará ao longo do ano, ajudando na sua integração como aluno da UO/IPL.

Os regulamentos da área académica e pedagógica estão disponíveis no site institucional das várias UO. No caso dos estudantes com necessidades especiais, o IPL adota uma política de inclusão e integração operacionalizada pelos Espaços de Apoio ao Aluno (EEA) das UO, que disponibilizam um conjunto de serviços, nomeadamente acompanhamento psicológico.

## Gestão de Recursos Humanos

No âmbito do Sistema Interno de Garantia e Qualidade (SIGQ) do Politécnico Lisboa, o processo de Gestão dos Recursos Humanos estabelece claramente os objetivos a serem atingidos, identifica as atividades e os indicadores, e adota procedimentos específicos que asseguram a melhoria contínua do processo.

A gestão do pessoal docente, investigador e não docente é da competência estatutária do Presidente de cada UO, sendo realizada mediante aprovação anual do mapa de pessoal pelo Conselho Geral. As necessidades de serviço docente são identificadas nas UO, de acordo com a política de recursos humanos da Instituição, e refletem-se nos mapas de distribuição de serviço docente (DSD), sujeitos a deliberação do Conselho Técnico-Científico e homologação pelo Presidente da

UO. A contratação e a renovação de contratos do pessoal não docente são efetuadas por decisão do órgão estatutariamente competente, em função das necessidades operacionais dos serviços, e de acordo com a legislação em vigor.

O Politécnico de Lisboa promove, de acordo com procedimentos regulamentados por despacho próprio, a qualificação e a formação contínua do seu pessoal docente. A identificação das necessidades de formação do pessoal não docente é promovida anualmente pelos Serviços da Presidência (SP) e pelas UO, com base nas necessidades identificadas, nomeadamente através da avaliação do SIADAP. Este processo está formalmente estruturado através do plano anual de formação, elaborado pelos recursos humanos dos SP.

A instituição realiza a avaliação do desempenho do seu pessoal docente (ADD), em conformidade com o Estatuto da Carreira do Pessoal Docente do Ensino Superior Politécnico (ECPDESP) e a regulamentação interna aplicável a cada UO. Para o pessoal não docente, aplica-se a legislação vigente (SIADAP). Em ambos os casos, a avaliação de desempenho visa a recolha de informações essenciais sobre o desempenho individual, importante no processo de renovação do contrato e/ou nos procedimentos contínuos de avaliação do desempenho.

## Apoios Sociais

Os Serviços de Ação Social (SAS) são uma unidade organizacional do Politécnico de Lisboa dotada de recursos humanos próprios e de autonomia administrativa e financeira, vocacionada para apoiar os estudantes que frequentam as escolas/institutos, executando as medidas de política conducentes à melhoria das condições de sucesso escolar.

Os SAS assumem-se como parceiro privilegiado do Politécnico de Lisboa e suas Unidades Orgânicas no desenvolvimento de ações conducentes à melhoria das condições que promovam a igualdade de oportunidades no sucesso escolar dos estudantes.

No âmbito da sua atividade os SAS prestam apoios aos estudantes, traduzidos na atribuição de bolsas de estudo, alojamento, alimentação, atividades culturais e desportivas, entre outras, tendo em vista o bem-estar dos estudantes.

No SIGQ-IPL, estes serviços estão representados sob a forma de três Processos, PR.BOL – Apoios Sociais Bolsas, PR.ALI - Apoios Sociais Alimentação, e PR.ALO - Apoios Sociais Alojamento, onde estão devidamente identificados os objetivos, as atividades, os indicadores e os

procedimentos com vista à concretização da sua missão institucional.

## Outros

O mapa dos processos do SIGQ-IPL, é ainda composto por outros processos, como o de Gestão de Sistemas de Informação e Comunicação, que gere a infraestrutura e os sistemas centrais de rede, assegura a correta preservação e segurança da informação, e suporta os utilizadores das UO.

Ao processo de Gestão de Projetos Especiais e Inovação, compete organizar, dinamizar e divulgar todas as atividades de Investigação, Desenvolvimento, Inovação e Criação Artística; estimular a produção científica e a criação artística; apoiar a submissão e gestão de projetos; e promover e monitorizar o desenvolvimento e a disseminação das atividades científicas e artísticas. Estas atividades estão articuladas e apoiadas nas UO e nas UI/PI, existindo estruturas similares – os Gabinetes de Apoio à Investigação (GAI) assessorados por técnicos especializadas em Gestão e Comunicação de Ciência exercendo, por isso, as suas competências nos domínios da criação de condições para a investigação, inovação e transferência de conhecimento e tecnologia.

Por sua vez a Gestão de Meios, planeia a necessidade de bens e serviços, procedendo à sua aquisição, e a Gestão Orçamental cria normas de execução das tarefas de carácter administrativo, financeiro e contabilístico, uniformiza procedimentos e consolida contas.

O Serviço Saúde Ocupacional, presta serviços internos e externos convenccionados (entidades públicas) de saúde ocupacional, e o Centro de Línguas e Cultura, presta um apoio pedagógico, cultural, científico, e de prestação de serviços, em áreas específicas.

Por sua vez, a Comunicação e Imagem pretende reforçar a visibilidade e notoriedade institucional do IPL junto da comunidade em geral e do ensino superior em particular, contribuindo para o seu crescimento sustentado, enquanto a Assessoria Jurídica, exerce competências no domínio do apoio jurídico institucional aos SP e UO e outras unidades e serviços.

Para além dos objetivos, todos os processos têm devidamente identificadas as atividades, os indicadores e os procedimentos com vista à concretização destes mesmos objetivos. (Anexo 03 – Mapa Processos/procedimentos).

## 1.7 Sistema de Informação de Suporte ao SIGQ

O sistema de informação de apoio ao SIGQ, do Politécnico de Lisboa, integra toda a informação relacionada com a área da Qualidade em cada uma das unidades orgânicas.

No que concerne aos dados internos, a ferramenta NetQ@, plataforma distribuída, totalmente web, funciona como agregador de informação do SIGQ. Permite a monitorização dos processos e centraliza a informação em cada uma das unidades orgânicas para acompanhamento e apoio à decisão dos órgãos de direção, estando ligada aos módulos de gestão académica que auxiliam docentes, regentes, responsáveis dos cursos e outros elementos ligados à área da Qualidade na gestão da informação do SIGQ.

Esta ferramenta possibilita a agregação de um conjunto alargado de dados, permitindo a produção automatizada de relatórios de unidade curricular, relatórios anuais dos cursos, relatórios técnico-científicos, relatórios pedagógicos, registo dos sumários; integra os resultados dos inquéritos de satisfação, as avaliações dos estudantes e avaliação dos docentes. Este motor de relatórios permite criar e gerir os documentos produzidos nas unidades orgânicas.

A informação disponibilizada aos utilizadores no NetQ@ depende do perfil do utilizador e encontram-se divididas em três áreas principais de conteúdos:

1. Dashboard de indicadores, que permite aceder ao estado atual da instituição;
2. Diretórios principais, que permitem obter todas a informação respeitante à unidade orgânica (cursos, unidades curriculares, estudantes e docentes);
3. Conjunto de serviços cujos dados são relevantes na análise da qualidade da instituição.

Por outro lado, a informação e documentação, são disponibilizadas à comunidade académica nos portais académicos de cada Escola, através da aplicação Moodle (intranet).

A nível central do IPL, o NetQ@+, uma variante do NetQ@ das Escolas, possibilita o acesso aos dados de todas as unidades orgânicas, numa versão multi-institucional. Nesta plataforma fica disponível a informação com origem nos vários portais NetQ@, permitindo, num único local, aglutinar os portais da qualidade das oito escolas do IPL.

Facilita a obtenção de estatísticas globais de apoio à decisão, bem como a produção de relatórios diversos.

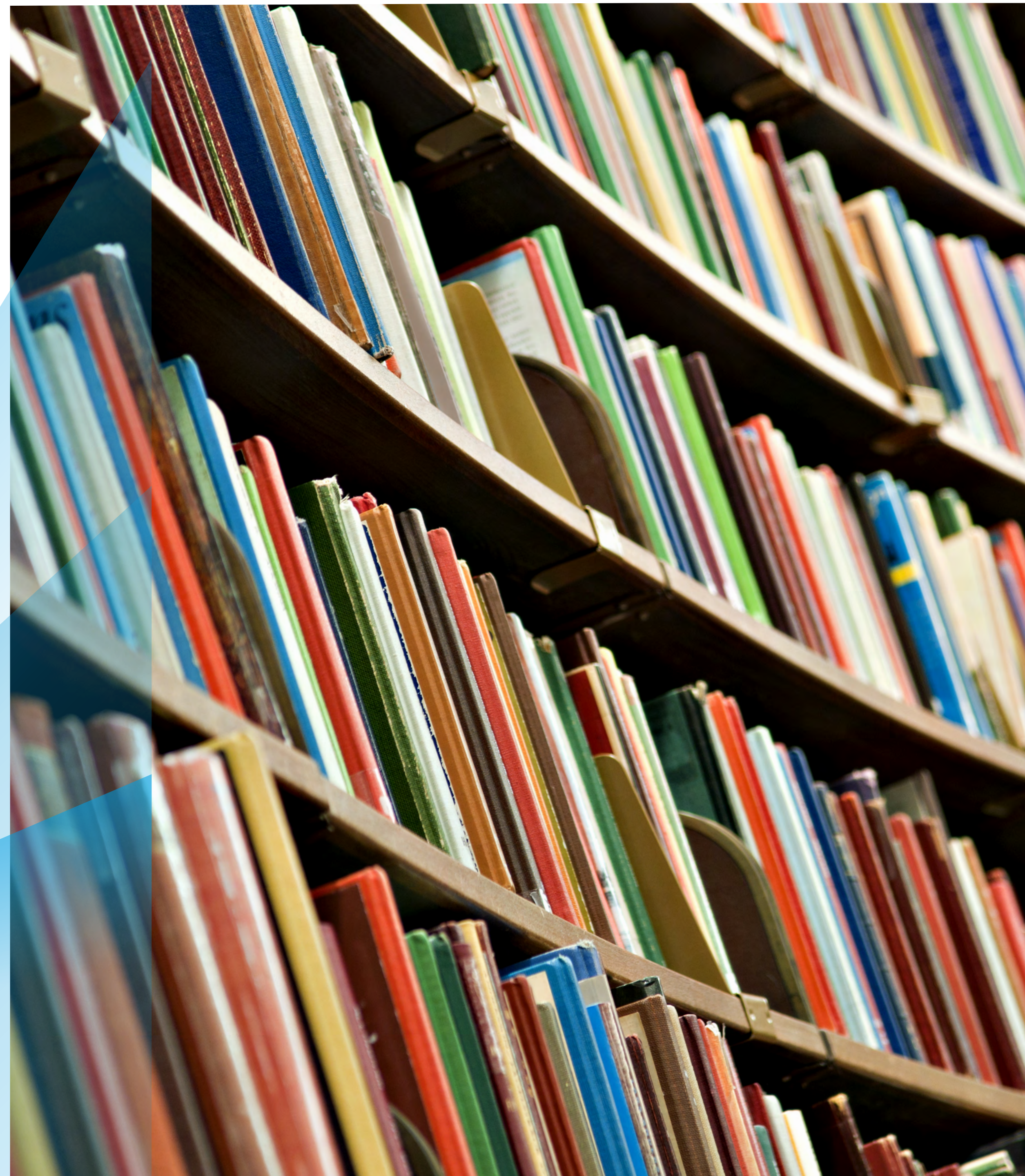
Os portais de informação do SIGQ contribuem para a simplificação dos processos administrativo e para uma melhoria na gestão da informação; a tomada de decisão é sustentada; o acesso, a recolha, a análise, tratamento e obtenção de resultados é realizada de forma automatizada, célere e rigorosa.

No que respeita à informação de divulgação pública, e no âmbito da legislação e do SIGQ-IPL, o IPL pratica uma política de transparência quanto à divulgação dos resultados gerados pelo sistema às partes interessadas, internas e externas. O site institucional do IPL e os sites de cada uma das Escolas apresentam uma área especialmente destinada aos aspetos relacionados com a gestão da qualidade, onde está publicitada a política e estrutura para a Qualidade, elementos-chave de todo o sistema, e onde se agrega toda a informação relativa aos resultados do sistema, tanto ao nível da avaliação interna, como da avaliação externa.

O sistema de informação em uso, bem como a política do IPL contribuem para que a informação gerada pelo SIGQ, seja interna e externamente publicada a todas as partes interessadas, especialmente à comunidade académica.

# Anexos

**Anexo 01 - Alinhamento entre  
Referenciais da A3ES, documentação  
e Processos/Subprocessos do SIGQ | IPL**



## Referencial 1 - Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade

A instituição consolidou uma cultura de qualidade, apoiada numa política e em objetivos de qualidade formalmente definidos e publicamente disponíveis

Referenciais da A3ES	Documentos   Ferramentas	Processos e Subprocessos do SIGQ-IPL
<p>A instituição prepara, aprova formalmente e publica documentação em que exprime a política institucional e os objetivos para a qualidade, que inclui, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A estratégia institucional para a melhoria contínua da qualidade, traduzida na prossecução de determinados objetivos de qualidade, como parte integrante da gestão estratégica global da instituição e contributo para a prestação de contas;</li> <li>• A organização do sistema de garantia da qualidade, apontando as responsabilidades dos diferentes órgãos e serviços neste domínio;</li> <li>• As formas de envolvimento e responsabilidades dos estudantes e demais partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade;</li> <li>• As formas de assegurar a integridade académica e a vigilância contra a fraude académica e contra qualquer forma de intolerância ou discriminação em relação a estudantes ou pessoal docente e não-docente;</li> <li>• O modo de implementação, acompanhamento e revisão da política para a qualidade e da sua tradução num sistema interno de garantia da qualidade eficaz.</li> </ul>	<p>Estatutos do IPL e UO Missão, a visão, os valores Plano Estratégico do IPL Política de Gestão do IPL Política da Qualidade das UO Plano de atividades e das UO Relatório de atividades e Contas Relatório de Gestão e Contas Revisão pela Gestão Relatórios das Auditorias Regulamento orgânico do IPL e das UO Organograma do IPL e organograma das UO Código de Boa Conduta para Prevenção e Combate ao Assédio no IPL Sistema Informação do IPL Manual da Qualidade SIGQ IPL Relatórios de Curso Resumo/Síntese dos Relatório de Curso Regulamento de Funcionamento das UC Regulamento para a Criação, Alteração e Extinção de Cursos do Instituto Politécnico de Lisboa (IPL) Modelo Pedagógico Regulamento de Matrículas e Inscrições do IPL Regulamento de Exames do IPL Regulamento de Avaliação dos Estudantes Regulamento de Inscrição, Frequência e Avaliação Regulamento de Avaliação e Frequência dos Estudantes Regulamento do Tratamento das Reclamações do Instituto Politécnico de Lisboa Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas Relatório de Execução do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas Ferramentas promotoras da identificação da fraude em trabalhos académicos (identific)</p>	<p>PR.GED - Gestão Estratégica e Desenvolvimento Institucional Sustentável</p> <p>PR.GED.PGA - Planeamento e Gestão de Atividades</p> <p>PR.GED.GSQ - Gestão do SIGQ</p> <p>PR.GED.SRS - Sustentabilidade e Responsabilidade Social</p> <p>PR.ICM - Interação com a comunidade</p>

## Referencial 2 – Conceção e aprovação da oferta formativa

A instituição dispõe de processos para a conceção e aprovação da sua oferta formativa, garantindo que os cursos ministrados são concebidos e estruturados de modo que possam atingir os objetivos fixados, designadamente os objetivos de aprendizagem. A habilitação e a qualificação alcançadas em cada curso, bem como o correspondente nível nos quadros nacional e europeu de qualificações no ensino superior, são claramente especificados e publicitados.

Referenciais da A3ES	Documentos   Ferramentas	Processos e Subprocessos do SIGQ-IPL
<p>O IPL assegura que os seus cursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• São concebidos a partir de objetivos alinhados com a estratégia institucional de oferta formativa e definem explicitamente os objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências) a atingir;</li> <li>• Envolvem os estudantes e outras partes interessadas na sua conceção;</li> <li>• Beneficiam do contributo de peritos e referenciais externos;</li> <li>• São concebidos de modo a permitir a normal progressão dos estudantes;</li> <li>• Definem a carga expectável de trabalho dos estudantes, expressa em ECTS;</li> <li>• Incluem oportunidades de experiência profissional na área de formação devidamente estruturadas, quando aplicável;</li> <li>• São sujeitos a um processo institucional formal de aprovação final.</li> </ul> <p>Na conceção dos seus cursos o IPL tem ainda em conta os propósitos do ensino superior definidos no âmbito da responsabilidade pública do ensino superior e investigação, designadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contributo para a empregabilidade;</li> <li>• A preparação para a cidadania ativa;</li> <li>• Apoio ao desenvolvimento pessoal dos estudantes;</li> <li>• A criação de uma base de conhecimento abrangente e avançada que estimule a investigação e a inovação.</li> </ul>	<p>Estatutos do IPL Manual da Qualidade do IPL Manual Académico do Instituto Politécnico de Lisboa Regulamento para a Criação, Alteração e Extinção de Cursos do IPL (Procedimento Operacional para a Criação, Alteração e Extinção de Cursos do IPL); Regulamento de Frequência e Avaliação do 1º Ciclo Regulamento de Frequência e Avaliação do 2º Ciclo Regulamento Geral de Frequência e Avaliação de Cursos Não Conferentes de Grau Regulamento para Aplicação do Sistema de Créditos aos Ciclos de Estudos Regulamento Geral de Estágios Curriculares Regulamento da Rede de Núcleos Estudantis Ficha da Unidade Curricular (FUC) Relatório de Unidade Curricular (RUC) Relatório de Avaliação do Curso (RAC) Inquéritos Pedagógicos Inquérito aos Diplomados Inquérito de auscultação às Entidades Empregadoras e de estágios</p>	<p>PR.EAP - Ensino e Aprendizagem</p>

### Referencial 3 – Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante

A instituição adota os procedimentos mais adequados a assegurar que o ensino é ministrado de modo a favorecer um papel ativo do estudante na criação do processo de aprendizagem, bem como processos de avaliação dos estudantes que sejam consonantes com essa abordagem.

Referenciais da A3ES	Documentos   Ferramentas	Processos e Subprocessos do SIGQ-IPL
<p>O IPL promove a criação de ambientes de aprendizagem capazes de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeitar e atender à diversidade de estudantes e das suas necessidades, permitindo percursos flexíveis de aprendizagem;</li> <li>• Considerar e usar diferentes métodos de ensino e aprendizagem, em conformidade com as necessidades dos estudantes e com os objetivos de aprendizagem;</li> <li>• Avaliar e ajustar regularmente os métodos de ensino e aprendizagem;</li> <li>• Assegurar um sentido de autonomia no estudante, garantindo, concomitantemente, orientação e apoio adequados por parte do professor;</li> <li>• Promover o respeito mútuo na relação aluno-professor;</li> <li>• Disponibilizar mecanismos para lidar com reclamações dos estudantes.</li> </ul> <p>O IPL dispõe de mecanismos para garantir que a avaliação dos estudantes é efetuada de acordo com critérios, normas e procedimentos previamente definidos e publicitados, que são aplicados de forma justa e consistente, assegurando, designadamente, que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Os avaliadores estão familiarizados com os métodos e processos existentes de avaliação e exame e recebem apoio no desenvolvimento das suas competências neste domínio;</li> <li>• A avaliação permite aos estudantes mostrar em que medida os seus resultados da aprendizagem atingem os objetivos de aprendizagem fixados e os estudantes recebem feedback sobre o seu desempenho, associado, quando necessário, a aconselhamento sobre o processo de aprendizagem;</li> <li>• Sempre que possível, a avaliação é efetuada por mais do que um examinador;</li> <li>• Os regulamentos de avaliação têm em consideração circunstâncias mitigadoras;</li> <li>• Existe um procedimento formal de recurso por parte dos estudantes.</li> </ul>	<p>Regulamento do aluno extraordinário Regulamento de Concurso Local Regulamento dos Concursos Especiais Regulamento de estudante-atleta do Instituto Politécnico de Lisboa Regulamento de Creditação de Competências do Instituto Politécnico de Lisboa Regulamento de candidatura e frequência de unidades curriculares isoladas e de estudantes em regime de tempo parcial do Instituto Politécnico de Lisboa Regulamento — prazos e procedimentos a adotar no pagamento de propinas (IPL) Deliberação Conselho Geral para fixação do Valor das Propinas Código de Conduta do IPL Relatório de Atividades do Provedor do Estudante Regulamento do Tratamento das Reclamações do IPL Livro de reclamações Ficha de Unidade Curricular (FUC) Relatório da Unidade Curricular (RUC) Relatório de Avaliação do Curso (RAC) Inquéritos Pedagógicos Plataforma Moodle Modelo Pedagógico Regulamento de Reclamações e Recursos Regulamento de Frequência e Avaliação do 1º Ciclo Regulamento de Frequência e Avaliação do 2º Ciclo Regulamento Geral de Frequência e Avaliação de Cursos Não Conferentes de Grau Regulamento de Avaliação do Aproveitamento dos Estudantes Regulamento Pedagógico e de Avaliação de Conhecimentos Regulamento para Aplicação do Sistema de Créditos aos Ciclos de Estudos Regulamento Geral de Estágios Curriculares Regulamento do Regime de Transição Curricular entre Planos de Estudos Normas de Orientação e Procedimentos de Apresentação dos Trabalhos de Mestrado Guia para a redação de trabalhos académicos Regulamento do Concurso Especial de Acesso e Ingresso no Ensino Superior para Titulares de Outros Cursos Superiores Regulamento das Bolsas de Mérito Desportivo do Instituto Politécnico de Lisboa Regulamento de Utilização e Cedência de Espaços Físicos e Equipamentos do IPL Regulamento de Utilização e Requisição dos Estúdios Regulamento do Trabalhador-Estudante Normas de funcionamento da UC Práticas de Ensaio</p>	<p>PR.EAP - Ensino e Aprendizagem  PR.INT - Internacionalização  PR.GAC - Gestão Académica</p>

## Referencial 4 – Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação

A instituição está dotada de regulamentos devidamente aprovados e publicitados cobrindo todas as fases do “ciclo de vida” do estudante na instituição (e.g. a admissão do estudante, a progressão, o reconhecimento e a certificação), que aplica de forma consistente.

Referenciais da A3ES	Documentos   Ferramentas	Processos e Subprocessos do SIGQ-IPL
<p>O IPL tem em consideração os seguintes aspetos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• As políticas de acesso e os procedimentos e critérios de admissão, implementados de forma consistente e transparente, incluindo a oferta de processos de indução à instituição e ao curso;</li> <li>• As condições e apoio para que os estudantes progridam normalmente nas suas carreiras académicas;</li> <li>• O estabelecimento de processos e ferramentas para a recolha, monitorização e atuação sobre informação relativa à progressão dos estudantes;</li> <li>• A adoção de procedimentos justos de reconhecimento de qualificações, períodos de estudos e aprendizagens prévias, incluindo aprendizagens informais e não-formais;</li> <li>• A adoção de processos de certificação suficientemente elucidativos quanto aos resultados de aprendizagem alcançados e ao contexto, nível, conteúdos e estatuto dos estudos completados, designadamente pela emissão do Suplemento ao Diploma.</li> </ul>	<p>Regulamento das provas especialmente adequadas a avaliar a capacidade de maiores de 23 anos para a frequência dos Ciclos de Estudos de Licenciatura Regulamento dos concursos especiais de acesso e ingresso no ensino superior do Instituto Politécnico de Lisboa Regulamento Concurso Local Regulamento de candidatura e frequência de unidades curriculares isoladas e de estudantes em regime de tempo parcial do Instituto Politécnico de Lisboa Regulamento de Estudante-A atleta do Instituto Politécnico de Lisboa Regulamento das Bolsas de Mérito Desportivo do IPL Regulamento para atribuição da Medalha de Prata de Valor e Distinção do IPL Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo por Mérito a Estudantes do Instituto Politécnico de Lisboa Regulamento +Apoio SAS/IPL Deliberação Conselho Geral para fixação do Valor das Propinas Regulamento de Creditação de Competências do Instituto Politécnico de Lisboa Regulamento para a Mobilidade Académica no Instituto Politécnico de Lisboa Regulamento dos Regimes de Reingresso e de Mudança de Par Instituição/Curso Regulamento de Acesso e Ingresso do Estudante Internacional no IPL Regulamento dos Concursos Especiais de Acesso e Ingresso no Ensino Superior no IPL Suplemento ao Diploma Relatório de Atividades do Provedor do Estudante Livro de reclamações Ficha de Unidade Curricular (FUC) Relatório da Unidade Curricular (RUC) Relatório de Avaliação do Curso (RAC) Inquéritos aos Estudantes Plataforma de candidatura on-line Sistema de Informação Regulamento de Avaliação do Aproveitamento dos Estudantes Regulamento Pedagógico e de Avaliação de Conhecimentos Regulamento para Aplicação do Sistema de Créditos aos Ciclos de Estudos Regulamento Geral de Estágios Curriculares Regulamento do Regime de Transição Curricular entre Planos de Estudos Normas de Orientação e Procedimentos de Apresentação dos Trabalhos de Mestrado Guia para a redação de trabalhos académicos Regulamento do Concurso Especial de Acesso e Ingresso no Ensino Superior para Titulares de Outros Cursos Superiores Regulamento das Bolsas de Mérito Desportivo do Instituto Politécnico de Lisboa Regulamento de Frequência e Avaliação do 1º Ciclo Regulamento de Frequência e Avaliação do 2º Ciclo Regulamento Geral dos Ciclos de Estudos Conducentes ao Grau de Mestre Editais de Ingresso nos Mestrados Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo aos Estudantes do Ensino Superior (RABEEES), anexo ao Despacho nº 9619-A/2022, de 04 de agosto Regulamento Geral para as Residências de Estudantes dos Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Lisboa (Regulamento n.º 615/2022) Guias de Candidatura a Bolsa de Estudo e Alojamento: Guia I – O que é a Bolsa de Estudo e quem se pode candidatar Guia II – Como efetuar a candidatura Guia III – Comunicações/Divulgação do Estado da Candidatura Guia IV – Alojamento Procedimentos para Admissão e Pagamento do Alojamento Regulamento +Apoio SAS/IPL Plataforma SICABE</p>	<p>PR.EAP - Ensino e Aprendizagem</p> <p>PR.BOL - Apoios Sociais Bolsas</p> <p>PR.ALO - Apoios Sociais Alojamento</p> <p>PR.INT - Internacionalização</p> <p>PR.GAC.CIM - Gestão de vagas, candidaturas, inscrições, matrículas</p> <p>PR.GAC.AAE - Acompanhamento académico do estudante</p> <p>PR.GAC.REC - Reconhecimento</p>

### Referencial 5 – monitorização contínua e revisão periódica dos cursos

A instituição promove a monitorização e a revisão periódica dos seus cursos, de modo a assegurar que alcançam os objetivos para eles fixados e dão resposta às necessidades dos estudantes e da sociedade. As revisões efetuadas conduzem à melhoria contínua do curso e as ações planeadas ou executadas em resultado desse processo são comunicadas a todos os interessados.

Referenciais da A3ES	Documentos   Ferramentas	Processos e Subprocessos do SIGQ-IPL
<p>Os procedimentos de monitorização, avaliação e revisão dos cursos incluem a avaliação dos seguintes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Os conteúdos do programa à luz da investigação mais recente no domínio disciplinar em causa, assegurando a sua atualidade;</li> <li>• As novas necessidades da sociedade;</li> <li>• A carga de trabalho dos estudantes e as taxas de progressão e conclusão;</li> <li>• A eficácia dos procedimentos de avaliação dos estudantes;</li> <li>• As expectativas, necessidades e satisfação dos estudantes em relação ao curso;</li> <li>• O ambiente de aprendizagem e serviços de apoio aos estudantes e a sua adequação às necessidades do curso.</li> </ul>	<p>Ficha de Unidade Curricular (FUC)            Procedimentos para aprovação e publicação das FUC            Relatório de Avaliação da UC (RUC)            Relatório de Avaliação do Curso (RAC)            Relatório sobre a Qualidade de Ensino            Inquéritos Pedagógicos            Inquérito aos Diplomados            Inquérito aos Estágios (alunos/supervisores/cooperantes)            Plataforma Moodle            Parecer Conselho Consultivo            Inquérito de auscultação às Entidades Empregadoras e de estágios            Regulamento para a Criação, Alteração e Extinção de Cursos do IPL (Procedimento Operacional para a Criação, Alteração e Extinção de Cursos do IPL)</p>	<p>PR.GED - Gestão Estratégica e Desenvolvimento Institucional Sustentável            PR.GED.PGA - Planeamento e Gestão de Atividades            PR.GED.GSQ - Gestão do SIGQ            PR.EAP - Ensino e Aprendizagem</p>

### Referencial 6 – Investigação, Desenvolvimento, Inovação e Criação Artística

A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a atividade científica, tecnológica, artística e de desenvolvimento profissional de alto nível adequada à sua missão institucional.

Referenciais da A3ES	Documentos   Ferramentas	Processos e Subprocessos do SIGQ-IPL
<p>As políticas de investigação e desenvolvimento da instituição abordam, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mecanismos de institucionalização e gestão da investigação;</li> <li>• Mecanismos de articulação entre o ensino e a investigação;</li> <li>• Mecanismos de valorização económica do conhecimento;</li> <li>• Monitorização, avaliação e melhoria dos recursos humanos e materiais afetos à investigação e desenvolvimento.</li> </ul>	<p>Regulamento de Prestação de Serviço dos Docentes do IPL</p> <p>Regulamento de acesso e seleção de projetos de Investigação, Desenvolvimento, Inovação e Criação Artística a financiar pelo IPL (IDI&amp;CA)</p> <p>Estatutos da POLITEC&amp;ID</p> <p>Política mandatória de depósito de documentos no Repositório Científico do Politécnico de Lisboa</p> <p>Regulamentos de Bolsas de Investigação</p> <p>Regulamentos de Investigação e de Centros de Estudos</p> <p>Pareceres das Comissões de Ética</p> <p>Relatórios dos Projetos de Investigação</p> <p>Relatórios anuais dos Centros de Investigação</p> <p>Protocolos de Estágio para os Centros de Investigação</p> <p>Relatórios de Atividades</p> <p>QUAR</p>	<p>PR.INT - Internacionalização</p> <p>PR.IDI - Investigação, Desenvolvimento, Inovação e Criação Artística</p> <p>PR.PRO - Gestão de Projetos</p>

## Referencial 7 – Interação com a comunidade

A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a colaboração interinstitucional e com a comunidade, nomeadamente quanto ao seu contributo para o desenvolvimento regional e nacional.

Referenciais da A3ES	Documentos   Ferramentas	Processos e Subprocessos do SIGQ-IPL
<p>No âmbito das políticas de interação com o exterior, a instituição dispõe de procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa, designadamente no que se refere à:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboração interinstitucional;</li> <li>• Prestação de serviços ao exterior;</li> <li>• Ação cultural, desportiva e artística;</li> <li>• Integração em projetos e parcerias nacionais;</li> <li>• Contributo para o desenvolvimento regional e nacional, adequado à missão institucional;</li> <li>• Obtenção de receitas próprias através da atividade desenvolvida.</li> </ul>	<p>Plano de atividades            Protocolos das parcerias            Regulamento de Prestação de Serviço dos Docentes do IPL            Regulamentos de Estágios Curriculares e Profissionais            Protocolos de estágio            Regulamento da Utilização e Cedência de Espaços Físicos e Equipamentos do IPL            Regulamento de Utilização do recinto polidesportivo Campus do IPL            Regulamento dos Prémios de Reconhecimento de Atividades com Relevância na Comunidade            Regulamentos de Prémios Científicos            Relatório de atividades</p>	<p>PR.PRO - Gestão de Projetos Especiais e Inovação            PR.ICM - Interação com a comunidade            PR.INT - Internacionalização            PR.IDI - Investigação, Desenvolvimento, Inovação e criação Artística</p>

## Referencial 8 – Internacionalização

A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar as suas atividades de cooperação internacional.

Referenciais da A3ES	Documentos   Ferramentas	Processos e Subprocessos do SIGQ-IPL
<p>No âmbito das suas políticas de internacionalização, a instituição definiu procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de índole internacional, designadamente as relativas à:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação/coordenação em atividades internacionais de educação e formação;</li> <li>• Participação/coordenação em projetos internacionais de investigação;</li> <li>• Mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não-docente.</li> </ul>	<p>Regulamento do Concurso Especial de Acesso e Ingresso do Estudante Internacional Acordos/protocolos internacionais Regulamento para Mobilidade Académica no Instituto Politécnico de Lisboa Pré-requisitos para os cursos de Dança e Música Portal da Mobilidade do IPL Regulamento das Atividades Académicas e Linhas Orientadoras de Avaliação de Desempenho Escolar dos Estudantes; Regulamento da Mobilidade Internacional do IPL; Regulamento de Aplicação do Sistema de Créditos Curriculares; Regulamento do Reconhecimento Académico do Estudante em Mobilidade</p>	<p>PR.EAP - Ensino e Aprendizagem PR.IDI - Investigação, Desenvolvimento, Inovação e criação Artística PR.INT - Internacionalização</p>

## Referencial 9 – Recursos humanos

A instituição conta com mecanismos apropriados, aplicados de forma justa e transparente, para assegurar que o recrutamento, gestão e formação do seu pessoal se efetuem com as devidas garantias de qualificação e competência para que possam cumprir com eficácia as funções que lhes são próprias. A instituição proporciona um ambiente favorecedor de um desempenho eficaz.

Referenciais da A3ES	Documentos   Ferramentas	Processos e Subprocessos do SIGQ-IPL
<p>Adota e aplica processos claros, transparentes e justos no recrutamento e condições de emprego;</p> <p>Promove e oferece oportunidades de desenvolvimento profissional;</p> <p>Incentiva a que a atividade académica promova a ligação entre educação e investigação;</p> <p>Encoraja a inovação nos métodos de ensino e o uso de novas tecnologias.</p> <p>Dispõe de procedimentos para a recolha e tratamento de informação relativa às competências e aos resultados da atuação dos trabalhadores, com vista à avaliação de desempenho, à formação, à promoção e ao reconhecimento do mérito.</p> <p>Apresenta procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e follow-up.</p>	<p>Manual de Procedimentos Interno para o Recrutamento de Pessoal</p>	<p>PR.IDI - Investigação, Desenvolvimento, Inovação e criação Artística</p> <p>PR.GRH - Gestão de Recursos Humanos</p>

## Referencial 10 – Recursos materiais e serviços

A instituição está dotada de mecanismos que lhe permitem planear, gerir e melhorar os serviços e recursos materiais com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e demais atividades científico-pedagógicas.

Referenciais da A3ES	Documentos   Ferramentas	Processos e Subprocessos do SIGQ-IPL
<p>Disponibiliza uma variedade de recursos de apoio às aprendizagens, desde recursos físicos a apoio de tutoria, supervisão e aconselhamento, promovendo a respetiva publicitação junto aos estudantes</p> <p>Considera as necessidades de grupos específicos, como sejam os estudantes em tempo parcial ou empregados, os estudantes internacionais e os estudantes portadores de deficiência</p> <p>Dispõe de mecanismos que permitem a recolha e análise de informação relativa à manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais e serviços de apoio</p> <p>Apresenta procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e follow-up</p>		<p>PR.SIC - Gestão de Sistemas de Informação e Comunicação</p> <p>PR.AJU - Assessoria Jurídica</p> <p>PR.COM - Comunicação e Imagem</p> <p>PR.MEI - Gestão de Meios</p> <p>PR.LIN - Línguas e Cultura</p>
	<p>Regulamento para Mobilidade Académica no Instituto Politécnico de Lisboa (Despacho n.º 6666/2021 de 7 de julho)</p> <p>Regulamento do Concurso Especial de Acesso e Ingresso do Estudante Internacional (Despacho n.º 8390/2020)</p>	<p>PR.GAC - Gestão Académica</p> <p>PR.GAC.MEI - Mobilidade académica e Estudante internacional</p>
	<p>Procedimento Gestão de Projetos com financiamento interno</p> <p>Procedimento Gestão de Projetos com financiamento externo</p> <p>Procedimento Gestão de Projetos de Extensão à Comunidade</p> <p>Procedimento Gestão do Programa de Empreendedorismo</p> <p>Procedimento Organização de Prémios</p> <p>Procedimento Publicações</p> <p>Procedimento Bolsas de Investigação</p>	<p>PR.PRO - Gestão de Projetos</p>
	<p>Manual de procedimentos relativo ao Fundo de Maneio</p>	<p>PR.GOR - Gestão Orçamental</p>
	<p>Manual de Procedimentos</p> <p>Procedimento Identificação e Avaliação de Fatores de Risco</p> <p>Procedimento Exames de Vigilância da Saúde (consultas/exames diagnóstico)</p> <p>Procedimento Secretariado Clínico</p>	<p>PR.SSO - Serviço Saúde Ocupacional</p>

## Referencial 11 – Gestão da Informação

A instituição está dotada de mecanismos que permitem garantir a recolha, análise e utilização dos resultados e de outra informação relevante para a gestão eficaz dos cursos e demais atividades.

Referenciais da A3ES	Documentos   Ferramentas	Processos e Subprocessos do SIGQ-IPL
<p>Neste âmbito, a instituição:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispõe de mecanismos que permitem obter informação sobre as necessidades e expectativas das diferentes partes interessadas em relação à qualidade das formações e serviços oferecidos;</li> <li>• Conta com sistemas de recolha de informação fiável para o levantamento de resultados e outros dados e indicadores relevantes, que incluem, nomeadamente (cf. orientações do padrão 1.7 dos ESG):</li> <li>• Indicadores-chave de desempenho;</li> <li>• O perfil da população estudantil;</li> <li>• As taxas de progressão, sucesso e abandono dos estudantes;</li> <li>• A satisfação dos estudantes com os seus cursos;</li> <li>• Os recursos de aprendizagem e apoio aos estudantes disponíveis;</li> <li>• A empregabilidade e percursos profissionais dos graduados.</li> <li>• Definiu procedimentos para regular e garantir os processos de tomada de decisão relacionados com a utilização dos resultados, bem como as estratégias de atuação para a melhoria dos processos e resultados e o correspondente follow-up;</li> <li>• Dispõe de formas de envolvimento das partes interessadas, designadamente estudantes e pessoal docente e não-docente, na aferição, análise e melhoria dos resultados.</li> </ul>	<p>Estatutos do IPL Estatutos das UO Plano Estratégico QUAR Planos de Atividades Relatórios de Atividades e Contas Relatórios de Curso Relatórios das Comissões Avaliação Externa da A3ES Relatórios de Auditorias Inquérito de avaliação de satisfação dos serviços Inquérito aos diplomados Inquérito às entidades externas Inquérito de satisfação da mobilidade Sistema de Informação</p>	<p>PR.SIC - Gestão de Sistemas de Informação e Comunicação</p>

## Referencial 12 – Informação pública

A instituição está dotada de mecanismos que permitem a publicação de informação clara, precisa, objetiva, atualizada, imparcial e facilmente acessível acerca das atividades que desenvolve. Para este efeito, a instituição estabeleceu procedimentos para a prestação regular de informação pública acerca de um conjunto pré-definido de dados e resultados de acordo com as orientações contidas na lei.

Referenciais da A3ES	Documentos   Ferramentas	Processos e Subprocessos do SIGQ-IPL
<p>Para este efeito, a instituição estabeleceu procedimentos para a prestação regular de informação pública acerca de um conjunto pré-definido de dados e resultados. De acordo com as orientações contidas no artigo 162º, nº 2, do RJIES, no artigo 18º, alínea e) ii), da Lei nº 38/2007 e nas orientações do padrão 1.8 dos ESG, a informação a publicitar deverá incluir, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A missão e objetivos da instituição, os seus estatutos e regulamentos, bem como os das unidades orgânicas que a constituem;</li> <li>• A oferta formativa;</li> <li>• Os objetivos de aprendizagem e qualificações conferidas, e as perspetivas de empregabilidade, em relação a cada curso;</li> <li>• A qualificação do pessoal docente e o seu regime de vínculo à instituição e de prestação de serviços;</li> <li>• As políticas de acesso e orientação dos estudantes;</li> <li>• A planificação dos cursos;</li> <li>• As metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes;</li> <li>• As oportunidades de mobilidade;</li> <li>• Os direitos e deveres dos estudantes;</li> <li>• Os serviços de ação social escolar;</li> <li>• Os mecanismos para lidar com reclamações e sugestões;</li> <li>• O acesso aos recursos materiais e serviços de apoio ao ensino;</li> <li>• Os resultados do ensino, expressos nos resultados académicos, de inserção laboral (incluindo a monitorização do trajeto dos seus diplomados por um período razoável de tempo, na perspetiva da empregabilidade) e de grau de satisfação das partes interessadas;</li> <li>• As políticas de garantia interna da qualidade, títulos de acreditação e resultados da avaliação da instituição e dos seus ciclos de estudos.</li> </ul>	<p>Site IPL e das UO Site IPL – Documentação Pública Site SAS Redes sociais IPL e UO Lista de verificação de Publicação da Informação nas Escolas e Unidades Orgânicas do Politécnico de Lisboa</p>	<p>PR.COM - Comunicação e Imagem</p>

### Referencial 13 – Carácter cíclico da garantia externa da qualidade

A instituição submete-se a processos de avaliação externa periódica, em linha com os Padrões e Orientações Europeus para o Ensino Superior. A avaliação externa, para além de oferecer informação validada que assegure à instituição e ao público a qualidade das atividades desenvolvidas, verifica a eficácia do sistema interno de garantia da qualidade, atua como catalisador da melhoria e pode oferecer novas perspetivas à instituição.

Referenciais da A3ES	Documentos   Ferramentas	Processos e Subprocessos do SIGQ-IPL
<p>A avaliação externa, para além de oferecer informação validada que assegure à instituição e ao público a qualidade das atividades desenvolvidas, verifica a eficácia do sistema interno de garantia da qualidade, atua como catalisador da melhoria e pode oferecer novas perspetivas à instituição. Essa avaliação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tem em consideração os requisitos do quadro legislativo nacional aplicável ao ensino superior e à sua avaliação;</li> <li>• Explicita e tem em consideração o progresso feito desde a avaliação externa anterior.</li> </ul>	<p>Relatório da Avaliação Institucional da A3ES Relatório dos CE da A3ES Relatório de Auditorias Externas Relatórios Avaliação das Unidades I&amp;D da AI<sup>2</sup></p>	<p><b>PR.GED.PGA</b> - Planeamento e Gestão de atividades <b>PR.GED.GSQ</b> - Gestão do SIGQ</p>



**POLITÉCNICO  
DE LISBOA**

POLYTECHNIC  
UNIVERSITY  
OF LISBON

# **Manual da Qualidade**