



ISEL
INSTITUTO SUPERIOR DE
ENGENHARIA DE LISBOA

Relatório Global

Sistema Interno Garantia da Qualidade - 2016

Novembro 2017

2015/2016

FICHA TÉCNICA

Título: Relatório Global do Sistema Interno de Garantia da Qualidade
2015/2016 (2016)

Autoria: Gabinete de Auditoria e Qualidade

Edição: ISEL

Data: novembro 2017

Local de Edição: ISEL - Instituto Superior de Engenharia de Lisboa

Rua Conselheiro Emídio Navarro, 1

1959-007 Lisboa.

Aprovado: Pelo Presidente em 5 de dezembro de 2017, após parecer favorável do Conselho Coordenador da Qualidade de 28 de novembro de 2017 e parecer favorável do Conselho de Gestão de 4 de dezembro de 2017.

ÍNDICE

1. NOTA INTRODUTÓRIA	5
1.1 ENQUADRAMENTO.....	5
1.2 ESTRUTURA DO RELATÓRIO.....	5
2. O FUNCIONAMENTO DA UNIDADE ORGÂNICA (UO)	7
2.1 GESTÃO ESTRATÉGICA.....	7
2.1.1 <i>Missão</i>	7
2.1.2 <i>Política da Qualidade</i>	7
2.1.3 <i>Planeamento Operacional</i>	8
2.2 GESTÃO DOS RECURSOS	8
2.2.1 <i>Recursos Humanos</i>	8
2.2.2 <i>Recursos Materiais e Serviços</i>	10
2.2.3 <i>Sistemas de Informação e Informação Pública</i>	10
2.2.4 <i>Avaliação da Satisfação das Partes Interessadas</i>	11
INQUÉRITO AOS ESTUDANTES.....	11
INQUÉRITO AOS UTENTES	11
INQUÉRITO AOS NÃO DOCENTES	13
INQUÉRITO AOS DOCENTES	15
3. O ENSINO	17
3.1 OFERTA FORMATIVA.....	17
3.1.1 <i>Criação, Alteração e Extinção de Cursos</i>	17
3.1.2 <i>Análise da Oferta/Procura</i>	18
3.1.3 <i>Inquérito aos Novos Alunos</i>	18
3.1.4 <i>Empregabilidade</i>	19
3.2 QUALIDADE DO ENSINO/APRENDIZAGEM (O FUNCIONAMENTO DOS CURSOS)	20
3.2.1 <i>Inscritos</i>	20
3.2.2 <i>Abandono</i>	20
3.2.3 <i>Avaliação da satisfação dos alunos</i>	20
3.2.4 <i>Avaliação dos Ciclos de Estudo</i>	21
3.3 OPORTUNIDADES DE MELHORIA	21
4. INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO	22
4.1 RESUMO DA ATIVIDADE DE I&D EM 2016	22
4.2 SÍNTESE DE PONTOS FORTES E FRACOS.....	23
5. INTERAÇÃO COM A COMUNIDADE	24
5.1 RESUMO DA ATIVIDADE DE INTERAÇÃO COM A COMUNIDADE EM 2016.....	24
5.2 SÍNTESE DOS PONTOS FORTES E FRACOS.....	25
6. INTERNACIONALIZAÇÃO	26
6.1 RESUMO DA ATIVIDADE DE INTERNACIONALIZAÇÃO EM 2016	26
6.2 SÍNTESE DOS PONTOS FORTES E FRACOS	28
7. ANÁLISE SWOT	29
8. REFERENCIAIS PARA O SIGQ DAS IES.....	30
9. RESUMO DOS RESULTADOS OBTIDOS.....	35
10. PROPOSTA DE PLANO DE MELHORIAS	37

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1.	Satisfação dos Estudantes com os Serviços de Apoio (2015/2016)	11
Tabela 2.	Portefólio de Formação para 2015/2016	17
Tabela 3.	Pedido de Acreditação Prévia	19
Tabela 4.	Empregabilidade	19
Tabela 5.	Resumo da atividade de I&D	22
Tabela 6.	Distribuição de fluxos financeiros	26
Tabela 7.	Pontos fortes e pontos fracos	28
Tabela 8.	SWOT	29
Tabela 9.	Pontos do Relatório vs Referenciais da A3ES	30
Tabela 10.	Objetivos Operacionais para 2016	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Mapa de Processos do SIGQ	7
Figura 2.	Satisfação dos Utentes com a estrutura administrativa, no ano 2016	12
Figura 3.	Resumo da satisfação dos utentes, com os aspetos em análise, em 2016	12
Figura 4.	Satisfação dos Não Docentes por Grupo	13
Figura 5.	Satisfação dos Não Docentes por questão	14
Figura 6.	Satisfação dos Docentes por Grupo	15
Figura 7.	Satisfação dos docentes por questão	16

1. NOTA INTRODUTÓRIA

1.1 Enquadramento

De acordo com o artigo 17º da Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto, as Instituições de Ensino Superior (IES) devem adotar, em função da sua missão, uma política de garantia da qualidade dos seus ciclos de estudos, bem como os procedimentos adequados à sua prossecução e, devem empenhar-se, na promoção e no desenvolvimento de uma cultura da qualidade e da garantia da qualidade em todas as áreas da sua atividade. Devem também, desenvolver e pôr em prática uma estratégia para a melhoria contínua da qualidade. A estratégia, a política e os procedimentos devem ser aprovados formalmente pelo órgão legal e estatutariamente competente do estabelecimento de ensino superior e divulgados publicamente, assim como devem assegurar a participação dos estudantes e de outros interessados no processo.

Este Relatório enquadra-se no âmbito do sistema interno de garantia da qualidade do Instituto Superior de Engenharia de Lisboa (SIGQ-ISEL) e respeita os Regulamentos da Qualidade do ISEL e do Instituto Politécnico de Lisboa (IPL).

1.2 Estrutura do Relatório

A estrutura deste Relatório tem por base a indicada no Regulamento da Qualidade do IPL. Deste modo, o Relatório Global SIGQ - ISEL refere:

- No ponto 1: a nota introdutória onde encontramos o enquadramento e estrutura do relatório;
- No ponto 2: o ISEL. Desde o seu funcionamento a partir da gestão estratégica, da gestão dos recursos humanos, materiais e serviços, dos sistemas de informação e da informação pública e, também, da satisfação das pessoas relativamente aos serviços; atividades desenvolvidas ao nível da investigação e desenvolvimento; a interação com a comunidade e as atividades de internacionalização;
- No ponto 3: o Ensino, caracteriza-se a oferta formativa, o funcionamento dos cursos e das unidades curriculares, sendo que maior parte da informação tem por base os resultados dos inquéritos realizados a estudantes, docentes, não docentes, relatórios de curso e outros dados de funcionamento do ISEL, e, ainda neste ponto, faz-se referência à empregabilidade;
- No ponto 4 ao 6: Investigação e Desenvolvimento, Interação com a Comunidade e Internacionalização;
- No ponto 7: análise SWOT com base na análise anterior;
- No ponto 8: referenciais da A3ES, face à totalidade da informação contida no presente Relatório é feita a apreciação do grau de desenvolvimento do sistema de garantia de qualidade do ISEL, relativamente aos referenciais consoante os padrões e orientações europeus e com os requisitos legais aplicáveis;
- No ponto 9 e 10: resumo dos resultados obtidos e propostas de melhoria.

- No ponto 11 são apresentados os indicadores de suporte à informação apresentada nos restantes pontos.

De referir ainda que se trata de um relatório resumos e como tal os dados que nele constam encontram-se com maior detalhe em outros relatórios referenciados no texto.

2. O FUNCIONAMENTO DA UNIDADE ORGÂNICA (UO)

2.1 Gestão Estratégica

O Sistema Interno de Garantia da Qualidade do ISEL estrutura-se numa abordagem por processos, em função dos referenciais adotados pela A3ES no processo de acreditação das Instituições de Ensino Superior. Os processos organizam-se em processos de governo, processos decorrentes da missão e processos de suporte, de acordo com a figura apresentada, sendo identificado para cada processo, a correspondência com referencial da A3ES (ex.: o processo de gestão estratégica tem correspondência com o referencial “R1- Definição da política e objetivos da qualidade”).

Este planeamento concretiza-se através da afetação de recursos e responsáveis às ações a implementar [Figura 1].



Figura 1. Mapa de Processos do SIGQ

2.1.1 Missão

O ISEL enquanto centro de criação, transmissão e difusão da ciência, tecnologia e cultura, tem como missão o estudo, a docência, a investigação e a prestação de serviços no âmbito da Engenharia, contribuindo para a sua qualidade e inovação.

2.1.2 Política da Qualidade

A Política de Qualidade do ISEL foi aprovada pelo Presidente em 21 maio de 2015, após parecer favorável do Conselho Coordenador da Qualidade de 27 abril 2015 e mantém-se adequada.

Na Política da Qualidade do ISEL é assumido um compromisso institucional com a qualidade através do desenvolvimento de uma estrutura organizacional adequada à Instituição, bem como através do estabelecimento de um sistema de garantia da qualidade, participado e alicerçado num conjunto de práticas e procedimentos que sustentam a concretização da estratégia e asseguram o cumprimento dos objetivos institucionais estabelecidos, numa perspetiva de melhoria contínua.

O ISEL estabelece como princípios orientadores:

FOCALIZAÇÃO NAS PARTES INTERESSADAS - o ISEL desenvolve esforços no sentido de identificar as necessidades dos estudantes, docentes, não docentes, diplomados, empregadores e representantes da comunidade para as compreender e satisfazer e orientando-se para exceder as suas expectativas.

LIDERANÇA - a Direção do ISEL assegura a definição das políticas e objetivos institucionais bem como a promoção de um ambiente interno propício ao envolvimento das pessoas na consecução desses mesmos objetivos.

ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS - as pessoas, em todos os níveis, são a essência do ISEL, sendo que quando se envolvem totalmente, disponibilizam as suas competências em benefício da própria Instituição.

ABORDAGEM POR PROCESSOS – os objetivos do ISEL são alcançados mais eficientemente quando se identificam e interrelacionam atividades, que utilizam recursos para transformar entradas em saídas com valor acrescentado.

ABORDAGEM DE GESTÃO COMO UM SISTEMA - o ISEL, identifica, compreende e gere os processos inter-relacionados como um sistema contribuindo para a eficácia e eficiência do ISEL na realização dos seus objetivos.

MELHORIA CONTÍNUA - a melhoria contínua do desempenho global do ISEL é um objetivo permanente da Instituição.

TOMADA DE DECISÕES BASEADAS EM EVIDÊNCIAS - as decisões eficazes são baseadas na análise de dados e de informações.

RELAÇÕES MUTUAMENTE BENÉFICAS - o ISEL reconhece que a interdependência entre o Instituto e a Comunidade cria uma relação de benefício mútuo que potencia a aptidão de ambas as partes para criar valor para a Sociedade.

2.1.3 Planeamento Operacional

O Plano Estratégico, definido com base na Política da Qualidade da Instituição, fornece o enquadramento para o estabelecimento dos objetivos operacionais que anualmente são transportados para o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) e para o Plano de Atividades. Estes documentos permitem operacionalizar a estratégia definida, sendo que o Plano de Atividades permite identificar, para cada objetivo, as ações a desenvolver e os responsáveis pela sua implementação e execução.

No ponto 9 apresenta-se o resumo dos resultados obtidos.

2.2 Gestão dos Recursos

2.2.1 Recursos Humanos

A gestão dos recursos humanos pretende assegurar as necessidades de funcionamento do ISEL de acordo com as expectativas dos trabalhadores, no âmbito da progressão nas suas carreiras.

O planeamento dos recursos humanos tem por base o Mapa de Pessoal, que contém o número e a caracterização de postos de trabalho necessários para que o ISEL desenvolva a sua atividade.

O MAPA DE PESSOAL DOCENTE 2016 prevê 390,65 docentes em equivalente a tempo integral (ETI) dos quais, à data de 31 de dezembro de 2016, estão ocupados 345,5 ETI correspondentes a 372 trabalhadores docentes. O MAPA DE PESSOAL NÃO DOCENTE 2016 prevê 172 postos de trabalho dos quais, à data de 31 de dezembro de 2016, estão ocupados 116.

DOCENTES

Em dezembro de 2016, o ISEL caracteriza-se por ter 74,2% dos seus 372 Docentes com um vínculo estabelecido através de um contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, isto é 276 docentes. A categoria profissional com maior representatividade continua a ser a de Professor Adjunto com 59,7%, 222 Docentes. Em termos de habilitação académica, verifica-se que 58,9% tem o grau de doutor, 219 Docentes a que corresponde 209,1 ETI.

O número de Docentes relativamente ao ano anterior diminuiu 3,5% de 385 para 372.

Relativamente à formação, 6 Docentes terminaram o doutoramento em 2016 enquanto em 2015 o concluíram 29. Relativamente ao título de especialista foi obtido por 6 docentes em 2016 e 12 no ano anterior.

NÃO DOCENTES

Em 2016, o número de trabalhadores Não Docentes continuou a diminuir ligeiramente em relação a 2015 (aproximadamente 9% de 126 para 116) sendo que desde 2014 houve uma quebra na ordem dos 17% (de 136 para 116).

Ao nível da formação dos Não Docentes, em janeiro de 2016, foi efetuado o levantamento das necessidades de onde resultou o Plano de Formação que previa a realização de 689 horas de formação. À data de 31 de dezembro de 2016 foram realizadas 361,5 horas de formação (90 internas e 271,5 externas), pelo que se considera que o cumprimento do Plano de Formação foi de apenas 52,5%. De referir a realização de 271,5 horas em regime de autoformação.

Dos 116 Não Docentes, 92,2% (107 trabalhadores) tem um vínculo de emprego público estabelecido através de um contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, sendo que as categorias profissionais com maior representatividade são a de Técnico Superior e de Assistente Técnico com 35,3% (41 trabalhadores) e 31,9% (37 trabalhadores) respetivamente. Em termos de habilitação académica, verifica-se que 44,8% (52 trabalhadores) têm habilitação de nível superior (distribuída da seguinte forma: 5,2 %Mestrado; 36,2% Licenciatura; e 3,4% Bacharelato) e 11,2% (13 trabalhadores) têm habilitação inferior ao 9º ano de escolaridade.

2.2.2 Recursos Materiais e Serviços

O campus do ISEL abrange uma área total de 61.200 m², parque de estacionamento com capacidade para 432 automóveis, 20 motocicletas e 15 velocípedes, 6.650 m² espaços verdes. A esta área total acresce ainda 12.000 m² relativos à área do parque norte. Do campus fazem parte 14 edifícios, onde é possível encontrar um conjunto de infraestruturas características de uma instituição de ensino superior, nomeadamente: salas de aula, laboratórios, salas de estudo, bares e refeitório e ainda um conjunto de serviços de apoio, dos quais se salienta, em função do seu impacto nos estudantes, os Serviços Académicos, a Biblioteca e a Unidade Complementar de Informática.

2.2.3 Sistemas de Informação e Informação Pública

2.2.3.1 Sistemas de Informação

Os sistemas de informação enquadram-se nas funções da Unidade Complementar de Informática.

Presentemente estamos a atingir o fim do ciclo de vida dos equipamentos informáticos de posto de trabalho, começando a surgir avarias e problemas relacionados com a performance dos computadores desktop cujo ano de fabrico é de 2012.

Ao nível da infraestrutura de rede física de suporte a todos os edifícios do campus, existe a necessidade de atualização de equipamentos de rede presentemente em funcionamento, alguns há mais de 10 anos, para garantir a conectividade e aumentar a largura de banda disponível que em alguns casos ainda se encontra a 10Mbps.

Respeitante ao “core” dos sistemas informáticos do ISEL, *Datacenter*, a capacidade de processamento instalada é presentemente suficiente para as necessidades da instituição, centrando-se a principal necessidade, a curto prazo, na atualização dos sistemas de armazenamento e conectividade para o exterior.

Respeitante ao *software* em utilização na instituição continuamos a dar primazia a soluções “*opensource*” tendo sido implementado o sistema de gestão de bibliotecas *Koha* por substituição da solução comercial anteriormente em funcionamento.

2.2.3.2 Informação Pública

O *site* do ISEL é meio de contacto privilegiado da instituição se apresentar ao exterior. No *site* a informação é disponibilizada, maioritariamente, pelo Gabinete de Comunicação e Imagem, que garante a apresentação estruturada da mesma. Num primeiro nível, a informação é disponibilizada de acordo com o público-alvo (Ex.: Estudantes, Docentes, Não Docentes, *Alumni*), sendo que num segundo nível a informação é organizada de acordo com as diferentes temáticas inerentes à instituição (ex.: Organização, Cursos, Investigação, Internacional).

A informação relativa à missão, estratégia, objetivos e regulamentação é apresentada no item ISEL/Órgãos de Gestão, a informação sobre a oferta formativa é apresentada no item Cursos, a

informação académica é apresentada no item Estudantes e a informação relevante relacionada com o SIGQ e com a avaliação encontra-se divulgada em ISEL/Qualidade.

O Gabinete de Comunicação e Imagem fez um esforço para dinamizar a divulgação do ISEL nas redes sociais, através de uma maior dinamização da conta de *facebook* e lançamento de uma conta no twitter.

2.2.4 Avaliação da Satisfação das Partes Interessadas

Existe a preocupação de perceber a satisfação de todas as partes interessadas sobre a instituição, nas suas diversas componentes. Neste sentido foram disponibilizados inquéritos aos Estudantes, aos Não Docentes, aos Docentes e um inquérito a todos os Utentes.

Inquérito aos estudantes

No inquérito realizado aos estudantes em abril de 2016 (Inquérito aos Estudantes 1º semestre de 2015/2016) recolheu-se a sua opinião relativa à disponibilidade de locais para estudar, ao acesso e uso de equipamentos (laboratoriais, informáticos, audiovisuais), aos Serviços Académicos, Biblioteca, Bares e Refeitório, cujo resultado indica que a satisfação global dos Estudantes com estes serviços fica aquém do adequado (3.5 numa escala de 1 a 5) [Tabela 1]. De salientar como aspeto a melhorar, a qualidade dos serviços do bar/refeitório (2,79).

Aspetos gerais de organização e funcionamento – Serviços de Apoio	Licenciatura	Mestrado	Total
Instalações e serviços do ISEL	3.08	3.14	3.09
Disponibilidade de locais para estudar e trabalhar	2.92	3.16	2.95
Facilidade no acesso e uso de equipamentos (laboratoriais, informáticos)	2.91	3.00	2.92
Adequação e qualidade dos Serviços Académicos	3.08	3.41	3.13
Adequação e qualidade dos serviços de Biblioteca	3.45	3.60	3.47
Adequação e qualidade dos serviços de Bar e Refeitório	2.78	2.85	2.79
Total ISEL	3.02	3.02	3.05

Tabela 1. Satisfação dos Estudantes com os Serviços de Apoio (abril 2016)

Inquérito aos utentes

Este inquérito avalia a satisfação dos Estudantes/Docentes/Não Docentes com o funcionamento dos Serviços, Gabinetes e Unidades Complementares em 2016, tendo-se constatado que a avaliação, em termos globais, apresenta uma média de 3.6, numa escala de 1 a 5.

Relativamente à satisfação dos utentes com a estrutura administrativa [Figura 2], observa-se que o Secretariado da Presidência e o Serviço de Recursos Humanos foram as áreas com uma melhor classificação. O Gabinete Comunicação, os Serviços Financeiros, os Serviços Académicos, a Tesouraria e os Serviços Técnicos apresentam valores abaixo da média ISEL, sendo que dentro destes, a área menos pontuada foi os Serviços Técnicos.

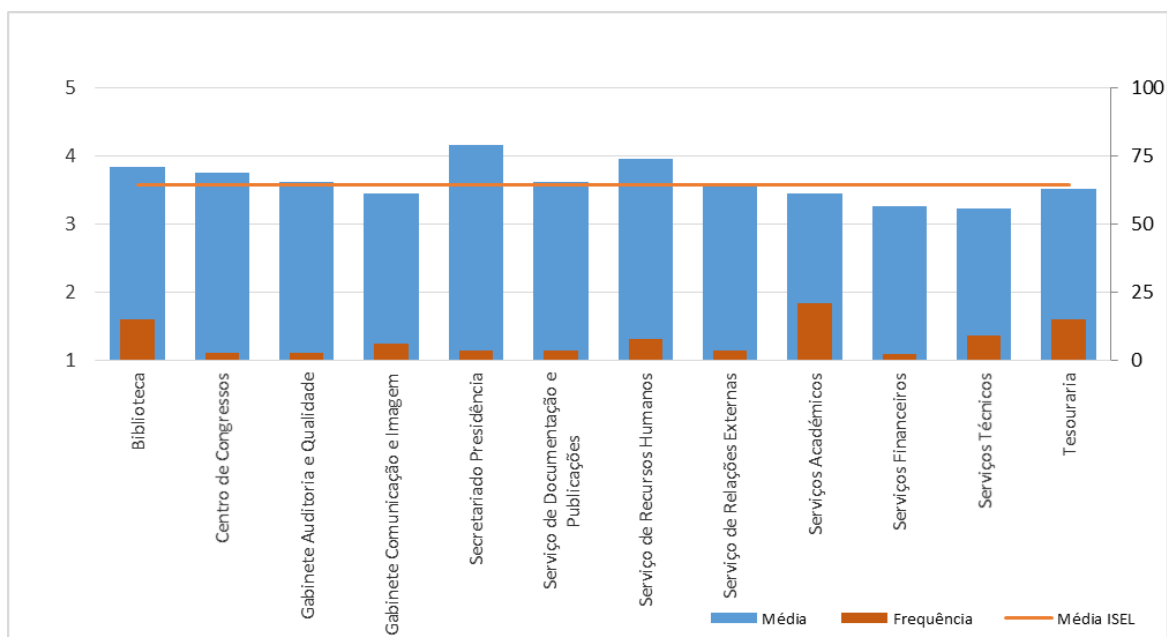


Figura 2. Satisfação dos Utentes com a estrutura administrativa, no ano 2016

Neste inquérito são também analisados diferentes aspetos do funcionamento dos Serviços, Gabinetes e Unidades Complementares [Figura 3], verificando-se que os aspetos mais pontuados são “Conhecimentos dos assuntos” e “Disponibilização para a resolução de problemas” e os menos pontuados a “Adequação do *site* às funcionalidades do serviço” e o “Horário de atendimento”.

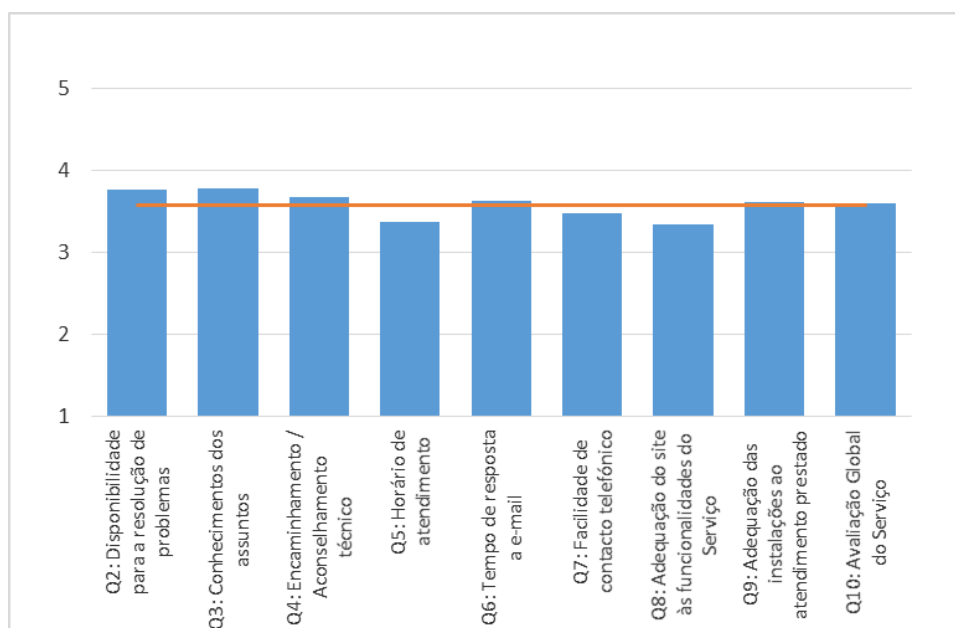


Figura 3. Resumo da satisfação dos utentes, com os aspetos em análise, em 2016

Inquérito aos não docentes

Os resultados do Inquérito de satisfação efetuado aos trabalhadores não docentes evidenciam que, em termos genéricos, estão menos satisfeitos com as “Condições Gerais de Desempenho (Instalações)” e mais satisfeitos com o seu “Horário ser compatível com os transportes públicos” [Figura 4], sendo que em termos de pormenor, estão menos satisfeitos com o “Os estabelecimentos que comercializam refeições na unidade orgânica” e estão mais satisfeitos com o “O horário ser compatível e adequado ao dos transportes públicos que utiliza diariamente” [Figura 5].

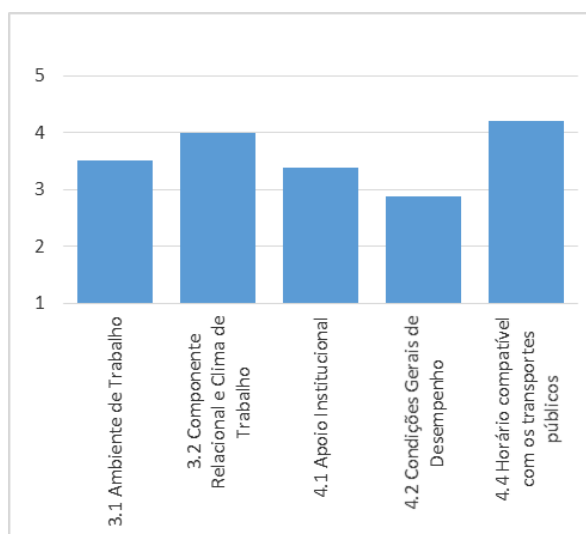


Figura 4. Satisfação dos Não Docentes por Grupo

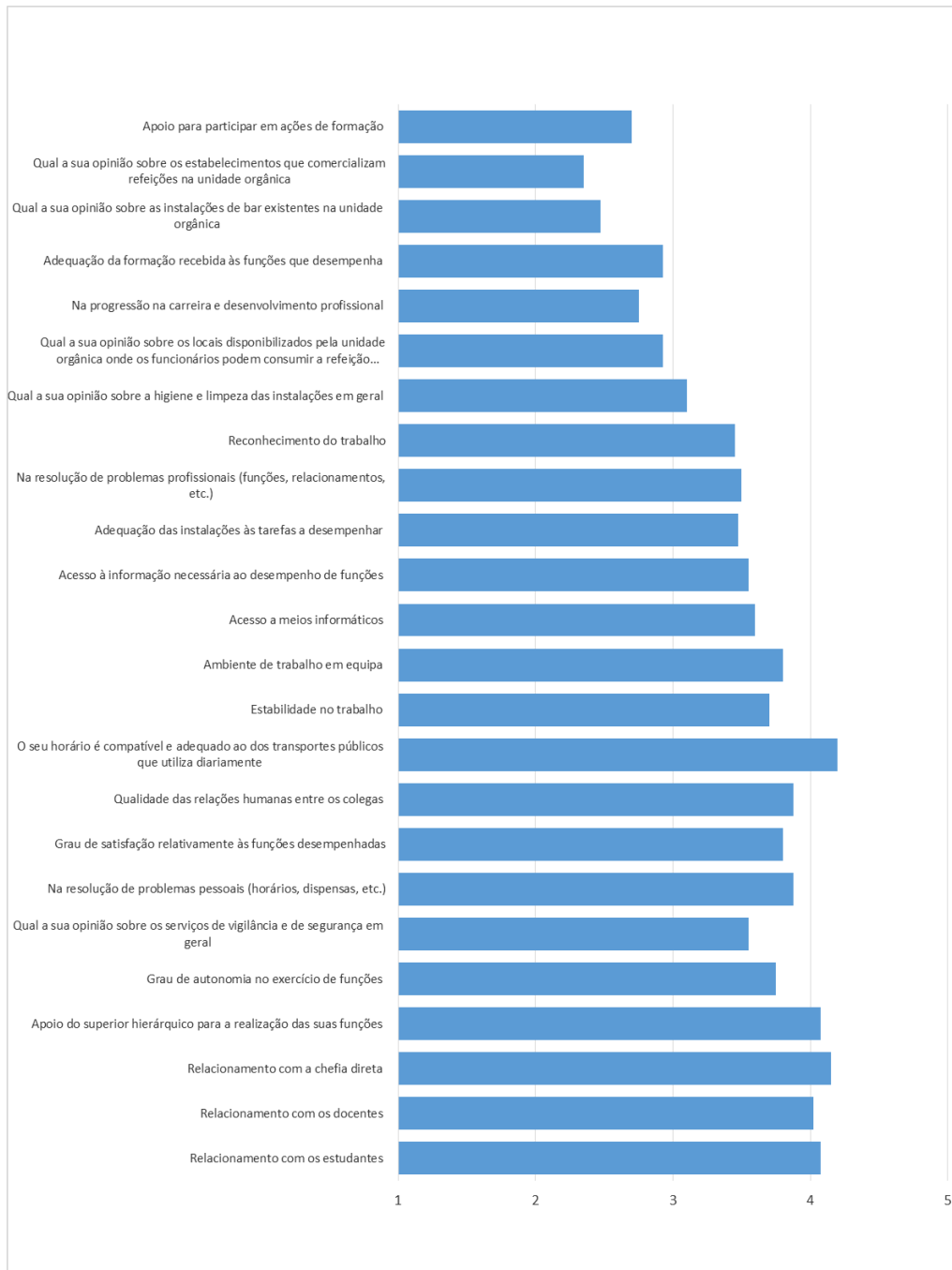


Figura 5. Satisfação dos Não Docentes por questão

Inquérito aos docentes

No que concerne à avaliação da satisfação dos Docentes, em geral, sobre as condições de trabalho, clima e ambiente de trabalho e apoio institucional, conclui-se que o aspeto mais satisfatório é o clima e ambiente de trabalho [Figura 6], sendo que em termos de pormenor, estão menos satisfeitos com o “Disponibilidade de materiais e recursos pedagógicos” e estão mais satisfeitos com a “Qualidade das relações humanas entre os docentes do departamento/área científica” [Figura 7].

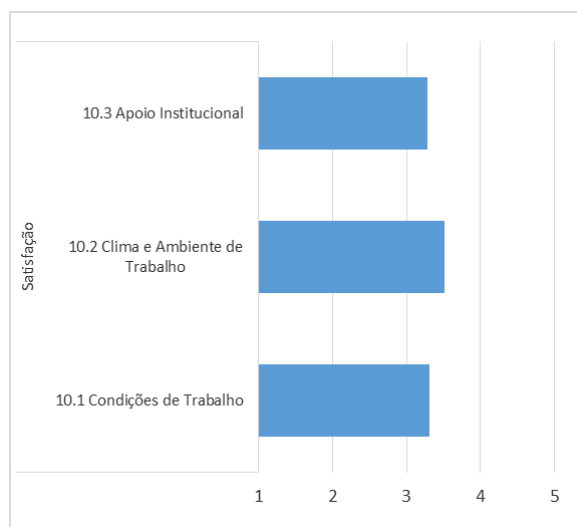


Figura 6. Satisfação dos Docentes por Grupo

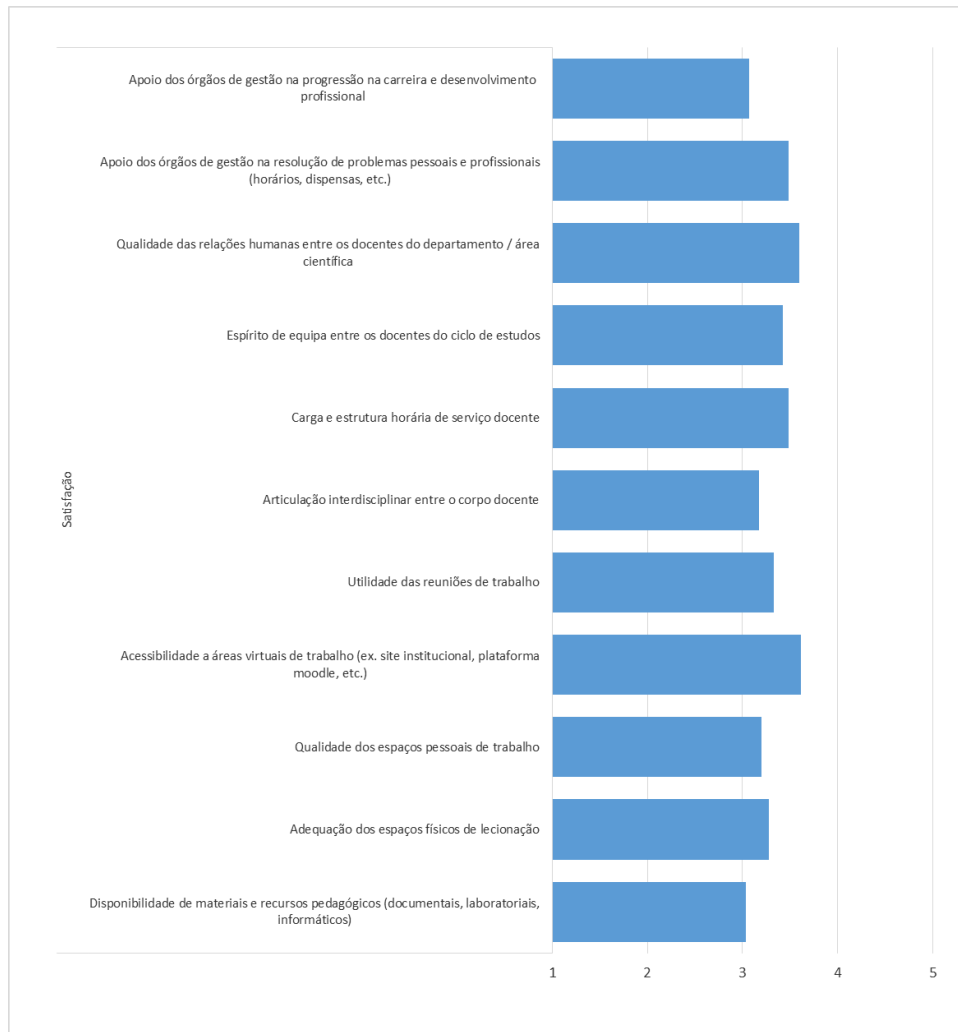


Figura 7. Satisfação dos docentes por questão

3. O ENSINO

3.1 Oferta Formativa

A oferta formativa disponibilizada pelo ISEL para o ano letivo 2015/2016 inclui um leque diversificado de cursos no domínio da engenharia, sendo constituída por um total de dezoito ciclos de estudos conferentes de grau, dos quais oito conducentes ao grau de licenciado (1º ciclo) e dez conducentes ao grau de mestre (2º ciclo), que podem ser frequentados em regime integral ou regime parcial.

O ISEL disponibilizou também três cursos de Pós-graduação não conferentes de grau, e a possibilidade de estudante poderem usufruir da frequência de unidades curriculares isoladas.

Licenciaturas	Mestrados
Engenharia Civil	Engenharia Civil
Engenharia Electrónica e Telecomunicações e de Computadores	Engenharia Electrónica e Telecomunicações
Engenharia Electrotécnica	Engenharia Electrotécnica
Engenharia Informática e de Computadores	Engenharia Informática e de Computadores
Engenharia Mecânica	Engenharia Mecânica
Engenharia Química e Biológica	Engenharia Química e Biológica
Engenharia Informática e Multimédia	Engenharia de Redes de Comunicação e Multimédia
Tecnologia e Gestão Municipal	Engenharia de Manutenção
	Engenharia da Qualidade e Ambiente
	Engenharia Biomédica
Pós-Graduações	
Engenharia e Gestão de Energias Renováveis	
Conservação e Reabilitação de Construções	
Facility Management ¹	

¹ Edição de 2015/2016 com início no semestre de verão

Tabela 2. Portefólio de Formação para 2015/2016

De salientar que a oferta formativa se manteve no ano letivo 2016/2017, acrescentada de dois novos cursos: Licenciatura em Engenharia Redes, Informática e Telecomunicações e a Licenciatura em Matemática Aplicada à Tecnologia e à Empresa.

O ISEL manteve uma das suas características diferenciadoras oferecendo a maioria dos cursos em horário diurno e nocturno.

3.1.1 Criação, Alteração e Extinção de Cursos

No âmbito da autonomia científica, que nos termos da lei, possibilita ao ISEL, propor a criação, alteração, suspensão e extinção de cursos, bem como de outros projetos de formação. Em 2016, a A3ES acreditou três cursos ao ISEL: Licenciatura em Engenharia Redes, Informática e Telecomunicações, Licenciatura em Matemática Aplicada à Tecnologia e à Empresa, Licenciatura em Engenharia Clínica Hospitalar. Ainda em 2016, foram criados e submetidos a acreditação prévia, dois novos ciclos de estudo conducentes ao grau de licenciatura: Engenharia Biomédica e Construção e Reabilitação Urbana.

De assinalar que no ano letivo 2015/2016, os ciclos de estudo de Licenciatura em Engenharia Informática e Multimédia, Licenciatura em Engenharia Mecânica e Mestrado em Engenharia Civil, sofreram alterações, na estrutura curricular.

3.1.2 Análise da Oferta/Procura

3.1.2.1 Oferta

Para o ano letivo de 2015/2016, o ISEL disponibilizou um total de 1617 vagas, 997 para licenciaturas, 550 para mestrados e 70 para as pós-graduações. As vagas para as licenciaturas incluem 713 para o concurso nacional de acesso (CNA) e 284 para as candidaturas por transferência, mudança de curso, concursos especiais (titulares de cursos médios e superiores e maiores de 23 anos), estudantes internacionais e regimes especiais. Não existindo limitações quantitativas para os reingressos.

Em 2015/2016, os ciclos de estudo de licenciatura tiveram, na 1ª fase do Concurso Nacional de Acesso (CNA), uma procura de 2,9, ou seja, uma procura muito superior à oferta o que vem inverter um pouco os dados dos últimos anos (1,06 em 2014/2015; 1,41 em 2013/2014).

A taxa de preenchimento dos ciclos de estudo de licenciatura tiveram, na 1ª fase do CNA, uma taxa de preenchimento de vagas de 47,8% (em 2014/2015 foi de 28,1%; 2013/2014 de 31,4%) o que foi o começo do ciclo de inversão na procura pelo ISEL. Após o término do CNA (1ª, 2ª e 3ª fase), verifica-se que a taxa de preenchimento sobe para 81,6% (2014/2015 foi de 47,4%; 2013/2014 foi 52,9%).

3.1.3 Inquérito aos Novos Alunos

O Inquérito dos Novos Alunos do ano letivo 2015/2016 foi realizado em novembro de 2015 verificando-se que a taxa de resposta se situou nos 14,3% (139 dos 972 inqueridos). Este inquérito visa identificar os motivos que levaram os alunos a realizar o seu percurso académico no ISEL.

Assim, os novos alunos que responderam ao inquérito mencionam que os fatores que mais contribuíram para a tomada de conhecimento do curso em que ingressaram no ISEL, foi o sítio do ISEL na internet (37,1%).

No que diz respeito aos dados tidos em conta para a escolha do curso, aparece também em posição relevante a obtenção da informação no sítio do ISEL na internet (24,8%), mas a opinião de amigos e familiares (35,4%) é a fonte mais assinalada.

Os motivos mais indicados pelos novos alunos na escolha do curso foram a vocação e o gosto pelas matérias (30,7%) e existirem saídas profissionais (24,8%), e, na escolha do ISEL, a sua localização (29,5%) e prestígio e custos mais reduzidos (19,9%).

Os novos alunos privilegiam mais no ISEL, os bons professores (20,5%) e a garantia de saídas profissionais (16,8%).

[A informação completa sobre os novos alunos 2015/2016 poderá ser consultado no Relatório Inquérito aos Novos Alunos 2015/2016].

3.1.4 Empregabilidade

Os dados disponíveis no Instituto de Emprego e Formação Profissional e nos inquéritos aos Diplomados realizados pela U.O. no âmbito do Sistema Interno de Garantia de Qualidade permitem auferir, para os diplomados do ISEL, uma rápida incorporação no mercado de trabalho e a obtenção maioritária de empregos em setores de atividade relacionados com a área do ciclo de estudo.

Efetivamente, a empregabilidade nos cursos do ISEL é em geral muito elevada e superior à média nacional na área de formação, como mostra a Tabela 4 infra:

Ciclos de Estudo	Empregabilidade	
	ISEL	Área de Formação
Licenciaturas ¹		
Licenciatura em Engenharia Civil	95,0%	90,2%
Licenciatura em Engenharia. Electrónica e Telecomunicações e de Computadores	93,5%	96,1%
Licenciatura em Engenharia Electrotécnica	95,7%	90,7%
Licenciatura em Engenharia. Informática e de Computadores	97,5%	96,1%
Licenciatura em Engenharia Informática e Multimédia	95,7%	96,1%
Licenciatura em Engenharia. Mecânica	93,9%	93,8%
Licenciatura em Engenharia Química e Biológica	94,5%	92,6%
Mestrados ²		
Mestrado em Engenharia Civil	94,7%	90,2%
Mestrado em Engenharia Electrónica e Telecomunicações e de Computadores	93,3%	96,1%
Mestrado em Engenharia. Electrotécnica	95,3%	90,7%
Mestrado em Engenharia Informática e de Computadores	97,5%	96,1%
Mestrado em Engenharia Mecânica	93,3%	93,8%
Mestrado em Engenharia Química e Biológica	94,3%	92,6%
Mestrado em Engenharia de Redes de Comunicação e Multimédia	95,5%	96,1%

Nota:

(1) Fonte: infocursos.mec.pt ;

(2) Calculada internamente a partir de dados da DGECC, com metodologia análoga à usada na fonte (1) porque esta não fornece dados sobre mestrados não integrados

Tabela 3. Empregabilidade

No Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP), em junho de 2016, estavam inscritos 51 diplomados do ISEL, com maior representação de diplomados da área da Engenharia Civil (20 diplomados, 39% dos desempregados do ISEL inscritos no IEFP), o que é expectável visto que a crise económica no país afetou especialmente a área da construção civil. Note-se que, também previsivelmente, não existem diplomados dos cursos de Informática inscritos no IEFP.

É de referir que a informação disponível no IEFP é, por diversos motivos, incompleta (é frequente haver desempregados não inscritos no IEFP, não estão disponíveis dados sobre o tipo de emprego e/ou o tempo de demora em encontrar o primeiro emprego).

3.2 Qualidade do Ensino/Aprendizagem (o funcionamento dos cursos)

A partir de setembro de 2016 iniciou-se no ISEL a implementação de novos sistemas de realização de inquéritos e relatórios integrados no novo portal académico. A demora da implementação de ditos sistemas teve como consequência a não realização em suporte físico do Inquérito ao Abandono 2016 (realizado através de contacto telefónico), a realização muito tardia dos Inquéritos aos Estudantes 2015/2016 – 2º semestre e a não disponibilidade, à data de elaboração do presente relatório, dos Relatórios de ditos Inquéritos e dos Relatórios dos Cursos 2015/2016.

3.2.1 Inscritos

O número de inscritos no ISEL diminuiu em 2015/2016 relativamente a anos anteriores, situando-se em 4027 alunos em 2015/2016 [Raides 2016 – 1º momento].

3.2.2 Abandono

Apesar do Inquérito ao Abandono 2016 não ter sido realizado através do sistema usual, houve um esforço por parte da Direção do ISEL e dos Serviços Académicos para saber junto dos alunos não inscritos e que não se haviam diplomado (através de contacto telefónico), qual a razão pela qual tinham abandonados seus estudos.

Essas razões não andaram longe dos resultados dos inquéritos obtidas nos anos anteriores, ou seja, razões que levaram os estudantes ao abandono são essencialmente questões intrínsecas ao estudante, mais concretamente, questões económicas e profissionais.

3.2.3 Avaliação da satisfação dos alunos

A avaliação da satisfação dos alunos neste relatório tem por base os resultados do Inquérito aos Alunos do 1º semestre do ano letivo 2015/2016, realizado em abril de 2016, respondido por 13,9% dos estudantes que o receberam (559 de 4027 estudantes).

Globalmente, os resultados apresentados revelam que os estudantes estão satisfeitos com o ciclo de estudos (1ºS: 3,54), com as unidades curriculares (1ºS: 3,65) e com os Docentes (1ºS: 3,6).

Relativamente à avaliação dos cursos destaca-se como aspeto mais pontuado as competências teóricas/técnicas atribuídas pelo curso com uma satisfação média de 3,73, e como aspeto menos pontuado a organização do horário, com uma média de 3,33.

No que concerne à avaliação das unidades curriculares, todos os aspetos ficaram classificados acima da média, destacando-se como menos pontuado é a prestação global na unidade curricular com 3,68 e o mais pontuado, é a motivação para a unidade curricular com 3,74.

No que respeita à avaliação dos docentes, destaca-se, como aspeto mais pontuado, o domínio dos conteúdos programáticos com 4,18 e como aspeto menos pontuado, a capacidade do docente para

estimular o interesse dos estudantes com 3,78. Também aqui os aspetos avaliados ficaram todos acima da média.

3.2.4 Avaliação dos Ciclos de Estudo

O funcionamento dos ciclos de estudo conferentes de grau estrutura-se num ciclo que engloba o planeamento da atividade letiva, o ensino, a sua monitorização e a definição de ações de melhoria, se aplicável.

As atividades desencadeadas para planear o início do ano letivo organizam-se em duas vertentes, uma com incidência em termos de organização logística (Ex.: distribuição de serviço, horários dos docentes, das turmas e salas) e outra com incidência na preparação da atividade letiva.

No que respeita à organização logística, salienta-se a elaboração dos horários das turmas e do atendimento aos Estudantes pelas Comissões Coordenadoras dos respetivos Cursos, com base na distribuição do serviço docente que é efetuado pelas Comissões Executivas das áreas Departamentais em que os Cursos estão ancorados e de acordo com critérios definidos pelo Conselho Técnico-Científico.

Relativamente à preparação da atividade letiva, é de referir que o sítio e o portal do ISEL disponibilizam os planos de estudo dos cursos em funcionamento e as respetivas fichas de unidade curricular (FUC) sendo que estas apresentam, para cada unidade curricular (UC), os objetivos, os conteúdos programáticos, as competências que se pretende que os Estudantes venham a adquirir, o método de avaliação e a bibliografia.

A qualidade do processo de ensino/aprendizagem é monitorizada e avaliada através de vários vetores, dos quais se salienta um conjunto de relatórios organizados em cascata, elaborados pelos docentes com diferentes responsabilidades no curso, informação estatística fornecida pelo portal e a auscultação dos Estudantes e Diplomados com base em inquéritos.

3.3 Oportunidades de Melhoria

- O ISEL deverá ativar o Conselho Consultivo Estratégico para fomentar o estabelecimento de laços de cooperação entre o ISEL e as autarquias, as organizações profissionais, empresariais, culturais e outras de âmbito nacional e internacional, relacionadas com as suas atividades, para emitir parecer sobre as linhas orientadoras das políticas a prosseguir pelo ISEL nos domínios do ensino (pertinência e validade dos cursos existentes e a organização dos seus planos de estudo), da investigação, da extensão cultural e da prestação de serviços à comunidade.
- O ISEL deverá promover o acompanhamento e identificação dos alunos em situação de abandono, tentando a sua identificação antecipada e ajudando no que estiver ao seu alcance para que o abandono não se efetive.
- Definir os critérios institucionais para análise do insucesso escolar sistemático.
- Promover procedimentos eficazes para a aceitação junto da comunidade estudantil da importância dos inquéritos obrigatórios no SIGQ na avaliação do correto funcionamento do ISEL.

4. INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

A informação que se apresenta neste ponto é um resumo daquela contida no Relatório de I&D 2016, documento onde se indica, de forma pormenorizada, como a atividade de investigação orientada e o desenvolvimento de alto nível tem vindo a ser realizada por docentes do ISEL.

4.1 Resumo da atividade de I&D em 2016

Da apreciação das práticas de I&D consta-se a continuação da qualificação do corpo docente, o crescimento da participação dos docentes em candidaturas a financiamento de projetos de investigação, o aumento do pedido de patentes e os eventos de divulgação científica realizados no ISEL.

Desenvolvimento das atividades de I&D	2015 (Nº)	2016 (Nº)
Membros dos centros/grupos de investigação do ISEL	385	315
Membros das unidades de investigação externa reconhecidos pela FCT onde docentes do ISEL desenvolveram investigação	189	161
Candidaturas a projetos de investigação cofinanciados nacionais e internacionais (com aprovação)	4	20
Candidaturas a projetos de investigação cofinanciados nacionais e internacionais (sem aprovação)	44	38
Projetos de investigação em funcionamento (não concluídos)	8	9
Projetos submetidos (a aguardar resultados)	1	9
Projetos concluídos	9	5
Projetos de investigação cofinanciados nacionais e internacionais em funcionamento em que participaram docentes do ISEL (projetos sem proponente ou participação do ISEL)	29	63
Patentes concedidas	2	0
Pedidos de invenção nacional	3	4
Docentes com ORCID	(dados não monitorizados)	150
Publicações científicas indexadas em bases dados de referência	197 (ref. novembro)	191
Publicações não indexadas	242	(dados não monitorizados)
Consultas de publicações do ISEL depositadas do repositório científico do IPL	311611 (ref. setembro)	42364
Obtenção do título de agregado	2	0
Obtenção do título de especialista	11	5
Conclusão de doutoramento	30	9
Protocolos	22	29
Contratos	8	5
Eventos de divulgação científica realizados no ISEL	34	50

Tabela 4. Resumo da atividade de I&D

4.2 Síntese de Pontos Fortes e Fracos

PONTOS FORTES

- Aumento do número de pedidos de patente;
- Aumento do número de docentes em projetos de I&D;
- Início da monitorização dos docentes com ORCID com a finalidade de melhorar a referência da produção científica com afiliação ISEL;
- Revisão e melhoria dos procedimentos que interferem na área de I&D;
- Articulação da incubadora do ISEL com a área de I&D.

PONTOS FRACOS

- Receitas ainda pouco representativas provenientes de financiamentos externos de I&D;
- Inexistência de um sistema de informação e de gestão integrada para a área de I&D;
- Atraso na atualização da produção científica dos docentes do ISEL no Repositório Científico do IPL.

5. INTERAÇÃO COM A COMUNIDADE

A informação que se apresenta neste ponto está contida no Relatório de Interação com a Comunidade 2016, documento onde se indica, de forma pormenorizada, as atividades orientadas para a sua relação com a sociedade, das quais se destacam: a criação e transferência de conhecimento; a formação para o desenvolvimento profissional; a dinamização de atividades no âmbito da responsabilidade social e do desenvolvimento sustentável.

5.1 Resumo da atividade de Interação com a comunidade em 2016

A interação com a comunidade é, das três áreas da missão do ISEL, a que se encontra menos desenvolvida, consequência também de, em termos históricos, ter sido a última cujo valor foi reconhecido pelas Instituições de Ensino Superior, tradicionalmente mais vocacionadas para o ensino e investigação.

Atualmente é uma área de reconhecida importância que tem vindo a ser potenciada através de um conjunto de iniciativas estruturadas, nas áreas da transferência de conhecimento e tecnologia, da formação para o desenvolvimento profissional e da responsabilidade social e desenvolvimento sustentado.

Em 2016, na área da transferência de conhecimento e tecnologia e no âmbito das relações de cooperação e de intercâmbio no domínio do ensino, foram estabelecidos 2 contratos de prestação de serviços com outras unidades orgânicas do IPL e organizaram-se 43 eventos de divulgação científica. Nesta área, à data de 31 de dezembro de 2016, o ISEL tinha ativas 187 parcerias, 33 das quais foram estabelecidas no ano de 2016.

O Instituto mantém a preocupação em organizar e/ou participar em conferências e eventos que possibilitam a partilha do saber, nas diferentes áreas de conhecimento.

No âmbito da formação para o desenvolvimento profissional, em 2016, foram realizadas, 5 edições de pós-graduações que abrangeram 81 estudantes, 1 edição da formação acreditada para professores, Técnicas Eletroquímicas, e 4 cursos de curta duração.

Por considerar que a responsabilidade social é uma ferramenta para a criação de valor, o ISEL, continua a fazer parte integrante da Rede Nacional de Responsabilidade Social das Organizações (RSOpt) e tornou-se parceiro do Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial – GRACE, participando no projeto GIRO – GRACE, Intervir, Recuperar e Organizar, dedicado ao tema “O Mar é GIRO”. Participou na reflexão sobre a responsabilidade social no ensino superior levada a cabo pelo Grupo para a Qualidade no Ensino superior (GT2), apresentando duas boas práticas nesta área, o projeto “Sabes Tanto” e o Projeto “Espaço de Partilha”.

Sabendo que o desenvolvimento sustentável é a melhor forma de conseguir harmonizar os processos ambientais com os socioeconómicos, o Instituto, fez questão de intervir em iniciativas, como a recolha

de resíduos, o dia mundial da árvore, plantando 17 árvores no seu campus e na Hora do Planeta. A participação no projeto “Força de Trabalho Sustentável” forneceu pontos de partida para avaliar e melhorar as condições de trabalho no Instituto.

Foram ainda desenvolvidas um conjunto significativo de outras iniciativas das quais se destacam a presença do ISEL nas escolas secundárias (Projeto Inspiring Future e visitas solicitadas pelas escolas) e na Futurália, a visita de alunos do ensino secundário ao ISEL nas Semanas Abertas e nos cursos de verão (ISEL Energy Week, ISEL Alive) e criação da Academia de Verão do GI-MOSM, iniciativas enquadradas no âmbito da captação de alunos. Ainda neste âmbito, o ISEL manteve a sua oferta formativa de Cursos de Preparação em Matemática e Física, orientados aos alunos que pretendem ingressar na instituição através dos concursos especiais (M23, TEsP, DET)

De salientar finalmente a organização do Seminário "Qualidade no Ensino Superior: Sucesso Escolar", que representou mais um momento importante no processo de consolidação da garantia da qualidade no Instituto.

5.2 Síntese dos Pontos Fortes e Fracos

PONTOS FORTES

- O ISEL tornou-se parceiro do Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial – GRACE, com participação num dos projetos, GIRO – GRACE, Intervir, Recuperar e Organizar, dedicado ao tema “O Mar é GIRO”;
- Estabeleceu intercâmbio de boas práticas de responsabilidade social no ensino superior, através da reflexão levada a cabo pelo Grupo para a Qualidade no Ensino superior (GT2);
- Promoção do primeiro Seminário sobre qualidade, intitulado "Qualidade no Ensino Superior: Sucesso Escolar", por representar uma importante ação no processo de consolidação da garantia da qualidade no Instituto;
- Com base na implementação do procedimento de celebração, gestão e denúncia de parcerias, tem sido possível fazer a monitorização das parcerias estabelecidas e com base na avaliação feita pelo seu responsável, decidir quanto à sua manutenção ou denúncia.

PONTOS FRACOS

- Apesar de se reconhecerem os locais onde se pode recolher/atualizar a informação referente à interação com a comunidade, ainda não existe a sistematização dos assuntos. Melhorar a acessibilidade à informação, conduziria à obtenção de melhores resultados nesta área;
- A inexistência de uma Associação de Antigos Alunos, que pudesse colaborar nos diferentes aspetos da interação do ISEL com o mundo profissional (inserção no mercado dos estudantes do ISEL, obtenção de parcerias relevantes).

6. INTERNACIONALIZAÇÃO

A informação que se apresenta neste ponto está contida no Relatório de Internacionalização 2016, documento onde se indicam, de forma pormenorizada, os dados relativos à internacionalização do ensino e à mobilidade de estudantes, docentes e trabalhadores não docentes no ano de 2015/2016.

6.1 Resumo da atividade de Internacionalização em 2016

A participação em eventos internacionais no âmbito da educação e formação na área da engenharia desceu um pouco, comparando com o ano anterior, talvez devido à delicada situação económica em que o ISEL se encontra. O incentivo a uma maior participação passa sobretudo, pelo pagamento de inscrições, alojamento, e transportes.

Em relação a fluxos de mobilidade, ao abrigo do Programa Erasmus *Plus*, foi atribuído ao ISEL para o ano letivo 2015/2016, pela Agência Europeia Erasmus o seguinte financiamento. [Tabela 5]

	Student Mobility for Studies (SMS)	Student Mobility for Training (SMT)	Staff Teaching Assignments (STA)	Staff Mobility Training (STT)
Nº de mobilidades	20	1	5	1
Total	22.500,00€	1350,00€	4.050,00€	810,00€

Tabela 5. Distribuição de fluxos financeiros (mobilidades de que ano/anos?)

Ao abrigo do Programa Erasmus, conseguiu-se financiar 31 mobilidades *outgoing*, concretizando o ISEL o número de fluxos atribuídos pela Agência Erasmus. Apesar das ações desenvolvidas pelo NRI na divulgação dos programas de mobilidade e no apoio prestado aos estudantes, a pouca participação dos alunos (considerando o número total de alunos do ISEL), poderá estar relacionada, com limitações económicas dos estudantes e com a sua pouca sensibilização para a importância que a internacionalização do currículo académico tem, na integração dos diplomados no mercado de trabalho. Deverá haver um maior incentivo e apoio por parte dos docentes, para que os alunos entendam a importância da participação neste programa, para além de se continuar a divulgar os programas de mobilidade, nomeadamente através de sessões de esclarecimento organizadas pelo NRI. Em termos globais, em 2015/2016 estiveram 68 estudantes em mobilidade (in e out), comparativamente aos 63 no ano anterior.

Relativamente ao número de alunos *incoming*, o número aumentou para 37, o que representa um aumento face aos 26 alunos *incoming* no ano letivo anterior. Apesar deste aumento, é importante aumentar a divulgação em língua inglesa da atratividade da vida académica do ISEL e repensar a organização curricular dos cursos do ISEL, designadamente, providenciar o normal funcionamento de algumas unidades curriculares ou cursos em inglês.

Relativamente às missões de ensino, em termos globais, em 2015/2016 estiveram 16 docentes em mobilidade, representando, dez *incomings* e seis *outgoings*, concretizando o ISEL o número de fluxos atribuídos pela Agência Erasmus.

O incentivo a uma maior participação passa por certo por uma melhor divulgação dos programas. Para além das visitas enquadradas no Programa Erasmus *Plus*, o ISEL recebeu 2 docentes ao abrigo de acordos internacionais.

Quanto aos trabalhadores não docentes, 1 funcionário não docente do ISEL participou numa missão de formação, tendo concretizado o ISEL o número de fluxos atribuídos pela Agência Erasmus. Apesar desta participação, a fraca adesão dos não docentes a este programa pode dever-se a diversos fatores, nomeadamente a barreira linguística, os recursos financeiros, e a falta de motivação.

Os protocolos existentes com parceiros internacionais mantiveram-se, e foram celebrados 8 novos acordos com instituições sem qualquer ligação anterior.

Na procura de uma melhoria no serviço, no que diz respeito à preparação da mobilidade *outgoing* de estudantes, docentes e não docentes e, na receção de alunos *incoming*, foram mantidas as seguintes medidas:

- Estudantes *Incoming*: realização de duas Sessões de acolhimento “*Welcome Session*”, para todos estudantes *Incoming*, com o objetivo de se conhecerem entre si, e de conhecerem a equipa de docentes e não-docentes que os apoiam nos períodos de mobilidade, assim como a disponibilização da informação relevante a ter em conta no período de estudos a desenvolver.
- Estudantes *Outgoing*: Realização pelo NRI, de uma Sessão de divulgação e esclarecimento do funcionamento do Programa Erasmus+, nas suas vertentes de mobilidade de estudantes.
- Docentes e Não-Docentes *Outgoing*: Realização pelo NRI, de uma sessão de divulgação, e esclarecimento referente à mobilidade Erasmus *Plus*.

E implementadas as seguintes melhorias:

- *Site* institucional do ISEL já em língua inglesa;
- Estudantes *incoming*: para além dos representantes *Erasmus* receberem atempadamente a listagem de alunos que virão realizar um período de estudos no ISEL, também os coordenadores de curso recebem a informação.
- Estudantes *outgoing*: Contacto semanal com os alunos, como apoio mais direto, tentando que o número de desistências no programa diminua.

6.2 Síntese dos pontos fortes e fracos

Se alguns dos fatores determinantes na escolha do ISEL, como instituição de ensino superior de acolhimento, são pontos fortes do nosso país, já os pontos fracos estão a ser trabalhados com vista a uma melhoria [Tabela 6].

Pontos Fortes	Pontos Fracos
Clima de Portugal	Integração em redes internacionais
Segurança	Divulgação da imagem
Qualidade de vida portuguesa	Oferta formativa em língua inglesa
Localização do ISEL	Ligação entre NRI e os cursos
Ambiente académico	Motivação para a mobilidade
Oferta formativa diversificada	
Qualidade do ensino	

Tabela 6. Pontos fortes e pontos fracos

7. ANÁLISE SWOT

POSITIVOS		NEGATIVOS	
FORÇAS (STRENGTHS)		FRAQUEZAS (WEAKNESSES)	
INTERNAS	1: Oferta formativa diversificada	1: Reduzida motivação dos Recursos Humanos	
	2: Qualidade do ensino	2: Baixa % de receitas próprias	
	3: Ligação dos docentes ao mercado de trabalho	3: Pouco volume de atividades de I&D	
	4: Corpo docente de qualidade reconhecida	4: Dificuldade em atrair os melhores alunos	
	5: Ensino com horário noturno	5: Desinvestimento nos equipamentos de laboratório	
	6: Esforço na promoção da instituição (marca ISEL)	6: São praticamente inexistentes as estruturas dedicadas à prestação de serviços ao exterior	
		7: Fraca relação institucional com os ex-alunos	
		8: Fraca integração em redes internacionais	
		9: Inexistente oferta em inglês	
OPORTUNIDADES (OPPORTUNITIES)		AMEAÇAS (TREATS)	
EXTERNAS	1: Abertura e evolução rápida da população que possibilita a aceitação de produtos/serviços inovadores	1: Incremento da concorrência resultante da reestruturação da rede de ensino superior e da oferta das mesmas	
	2: Clima e segurança de Portugal	2: Especificidade do subsistema politécnico que condiciona a atividade de investigação (consequentemente o ensino)	
	3: Qualidade de vida portuguesa	3: A obrigatoriedade das provas de matemática B e Físico Química no acesso à engenharia	
	4: Facilidade de acesso em termos de localização	4: Crise económica e financeira do país	
	5: Abertura de vagas, específicas, a alunos internacionais	5: Grande quantidade de ofertas de outras instituições de ensino superior	

Tabela 7. SWOT

8. REFERENCIAIS PARA O SIGQ DAS IES

A informação contida nos pontos anteriores permite a apreciação do grau de desenvolvimento do sistema de garantia de qualidade do ISEL, relativamente aos referenciais formulados pela A3ES, consoante os padrões e orientações europeus e com os requisitos legais aplicáveis, na avaliação das instituições do ensino superior.

A tabela 7 indica a correlação entre os pontos do Relatório e os referenciais formulados em termos de proposições que caracterizam um sistema interno de garantia da qualidade consolidado.

Ponto do Relatório	Referenciais para o SIGQ das IES
2.1.1 Missão	1. Definição da política e objetivos de qualidade
2.1.2 Política da Qualidade	
2.1.3 Planeamento Operacional	
3.1 Oferta Formativa	2. Definição e garantia da qualidade da oferta formativa
3.2 Qualidade do Ensino/Aprendizagem	3. Garantia da qualidade das aprendizagens e apoio aos estudantes
4. Investigação e Desenvolvimento	4. Investigação e desenvolvimento
5. Interação com a Comunidade	5. Relações com o exterior
2.2.1 Recursos Humanos	6. Recursos humanos
2.2.2 Recursos Materiais e Serviços	7. Recursos materiais e serviços
2.2.3.1 Sistemas de Informação	8. Sistemas de informação
2.2.3.2 Informação Pública	9. Informação pública
6. Internacionalização	10. Internacionalização

Tabela 8. Pontos do Relatório vs Referenciais da A3ES

Apresenta-se de seguida a apreciação considerada para cada um dos referênciais.

Referencial 1 - <i>Definição da política e objetivos de qualidade: A instituição consolidou uma cultura de qualidade, apoiada numa política e em objetivos de qualidade formalmente definidos e publicamente disponíveis</i>					
Subcritério	Insuficiente	Parcial	Substancial	Muito Avançado	Comentários
1.1 Estratégia institucional para a qualidade e padrões de qualidade			x		
1.2 Organização do sistema de garantia de qualidade			x		
1.3 Indicação das responsabilidades dos diferentes órgãos e articulação entre os órgãos de gestão da qualidade e os órgãos de governação da UO			x		
1.4 Manual da qualidade adoptado pela instituição ou documento(s) equivalente(s) sobre a política institucional para a qualidade			x		
1.5 Envolvimento dos estudantes no processo de garantia da qualidade			x		
1.6 Envolvimento dos parceiros no processo de garantia da qualidade		x			
1.7 Mecanismos efetivos de implementação, monitorização e revisão da política de qualidade			x		
1.8 Política de comunicação da avaliação da qualidade					
1.9 Procedimentos que garantem que nos processos de tomada de decisão os resultados obtidos na avaliação da qualidade são considerados para estabelecer estratégias de melhoria dos serviços prestados			x		
1.10 Análise SWOT do sistema interno de garantia da qualidade, visto na sua globalidade			x		
1.11 Utilização de um sistema formal de gestão de qualidade (EFQM, CAF, outro) no SIGQ			x		

Referencial 2 - Definição e garantia da qualidade da oferta formativa: A instituição dispõe de mecanismos para a avaliação e renovação da sua oferta formativa, tendo desenvolvido metodologias para a aprovação, acompanhamento e revisão periódica dos seus cursos e graus

Subcritério	Insuficiente	Parcial	Substancial	Muito Avançado	Comentários
2.1 Coerência do portfólio dos cursos da Unidade Orgânica			X		
2.2 Coerência e funcionalidade dos sistemas de gestão dos cursos			X		
2.3 Procedimentos e critérios para organizar, informar e decidir sobre os processos de criação, de modificação, de suspensão ou de extinção de cursos (conducentes ou não a grau)				X	
2.4 Identificação dos órgãos e partes interessadas internas e externas envolvidas nos procedimentos e critérios para organizar, informar e decidir sobre os processos de criação, de modificação, de suspensão ou de extinção de cursos				X	
2.5 Definição do objetivo e conteúdo do curso			X		
2.6 Definição das competências a adquirir e resultados da aprendizagem			X		
2.7 Definição de objetivos explícitos de aprendizagem			X		
2.8 Sistemas de recolha e análise de informação, incluindo o feedback proveniente de antigos alunos, empregadores e outros parceiros externos relevantes, para servir de base à tomada de decisões quanto à manutenção, atualização ou renovação da oferta formativa			X		
2.9 Processos de monitorização do curso			X		
2.10 Procedimentos para a revisão periódica regular dos cursos (com participação de especialistas externos)			X		
2.11 Procedimentos para assegurar a implementação das melhorias definidas a partir do processo de revisão			X		
2.12 Formas de envolvimento de parceiros na medição, análise e melhoria dos resultados		X			

Referencial 3 - Garantia da qualidade das aprendizagens e apoio aos estudantes: A instituição está dotada de procedimentos que permitem promover e comprovar a qualidade do ensino que empreende e garantir que este tem como finalidade fundamental favorecer a aprendizagem dos estudantes

Subcritério	Insuficiente	Parcial	Substancial	Muito Avançado	Comentários
3.1 Procedimentos de admissão dos estudantes – (seleção e recrutamento)				X	
3.2 Explicitação dos objetivos de aprendizagem e dos conceitos nucleares a adquirir nas unidades curriculares				X	
3.3 Divulgação dos objetivos de aprendizagem e dos conceitos nucleares a adquirir nas unidades curriculares				X	
3.4 Explicitação das formas de avaliação das aprendizagens e da programação das atividades ao longo da lecionação, com particular atenção ao esforço do trabalho do estudante.				X	
3.5 Divulgação das formas de avaliação das aprendizagens e da programação das atividades ao longo da lecionação, com particular atenção ao esforço do trabalho do estudante				X	
3.6 Explicitação dos materiais de trabalho disponíveis para os estudantes			X		
3.7 Divulgação dos materiais de trabalho disponíveis para os estudantes			X		
3.8 Definição de diretrizes e regulamentos respeitantes à organização do ensino e à atividade dos estudantes			X		
3.9 Procedimentos para monitorizar, avaliar e melhorar os processos e resultados do ensino e aprendizagem, garantindo o envolvimento dos estudantes, docentes e outras partes interessadas relevantes			X		
3.10 Rigor do regime de avaliação – aplicação consistente dos critérios, regulamentos e procedimentos previamente definidos e publicitados			X		
3.11 Mecanismos de apoio social e estudantes e sua monitorização			X		
3.12 Qualidade do ambiente de aprendizagem (espírito equipa pessoal docente, boa relação professor/aluno)			X		
3.13 Serviços de aconselhamento aos estudantes	X				
3.14 Atividades de investigação e de inovação para estudantes		X			
3.15 Procedimentos para avaliar a integração e evolução profissional dos diplomados		X			
3.16 Mecanismos para lidar com reclamações e/ou sugestões dos estudantes			X		

Referencial 4 - Investigação e desenvolvimento: *A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a atividade científica, tecnológica e artística adequada à sua missão institucional*

Subcritério	Insuficiente	Parcial	Substancial	Muito Avançado	Comentários
4.1 Procedimentos e critérios para a criação e extinção e gestão de unidades de investigação e de unidades de interface, captação de financiamentos, incentivos à produção científica, etc.		X			
4.2 Procedimentos e critérios para a gestão de unidades de investigação e de unidades de interface, captação de financiamentos, incentivos à produção científica, etc.		X			
4.3 Mecanismos de articulação entre ensino, investigação e criação artística, nomeadamente ao nível do contato dos estudantes com a investigação ou criação artística, desde os primeiros anos da licenciatura.			X		
4.4 Tempo atribuído à investigação, ao desenvolvimento ou à criação de objetos artísticos			X		
4.5 Avaliação efetiva da atividade de investigação e desenvolvimento ou de criação artística			X		
4.6 Estratégias de captação de financiamento para atividades de investigação e desenvolvimento ou artísticas			X		
4.7 Resultados na área da investigação e desenvolvimento ou da criação artística			X		
4.8 Mecanismos de monitorização e avaliação dos recursos humanos e materiais afetos à investigação e ao desenvolvimento ou à criação artística			X		

Referencial 5 - Relações com o exterior: *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*

Subcritério	Insuficiente	Parcial	Substancial	Muito Avançado	Comentários
5.1 Política de colaboração interinstitucional ao nível académico		X			
5.2 Política de colaboração com a sociedade civil: empresas, autarquias, etc. (inclui a Prestação de serviços ao exterior)		X			
5.3 Participação em projetos de cariz profissional, científico, cultural, desportivo e artístico e parcerias, nacionais ou internacionais			X		
5.4 Estratégia de captação de receitas próprias através da atividade desenvolvida		X			

Referencial 6 - Recursos humanos: *A instituição conta com mecanismos apropriados para assegurar que o recrutamento, gestão e formação do seu pessoal docente e pessoal de apoio se efetua com as devidas garantias de qualificação e competência para que possam cumprir com eficácia as funções que lhes são próprias*

Subcritério	Insuficiente	Parcial	Substancial	Muito Avançado	Comentários
6.1 Mecanismos de monitorização de necessidades de pessoal docente			X		
6.2 Mecanismos de monitorização das necessidades de pessoal não docente			X		
6.3 Procedimentos que permitam assegurar a qualificação do pessoal não docente às necessidades da UO		X			
6.4 Procedimentos que permitam assegurar as competências e a qualificação do pessoal docente às necessidades da UO			X		
6.5 Mecanismos de avaliação e monitorização do desempenho do pessoal docente				X	
6.6 Mecanismos de avaliação e monitorização do desempenho do pessoal não docente				X	
6.7 Mecanismos de recolha e análise de informações acerca do desenvolvimento e do reconhecimento do mérito profissional do pessoal docente			X		
6.8 Mecanismos de recolha e análise de informações acerca do desenvolvimento profissional do pessoal não docente			X		

Referencial 7 - 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*

Subcritério	Insuficiente	Parcial	Substancial	Muito Avançado	Comentários
7.1 Adequação das instalações (auditórios, salas de aula, laboratórios, estúdios – estudantes portadores de deficiência)			x		
7.2 Adequação do material científico, material de laboratório, material técnico			x		
7.3 Disponibilização e adequação de equipamentos TIC e respetivo software			x		
7.4 Adequação e qualidade dos serviços de biblioteca			x		
7.5 Disponibilização e adequação de serviços de bar e cantina		x			
7.6 Mecanismos de monitorização, revisão e melhoria da eficácia dos serviços de apoio aos estudantes.			x		

Referencial 8 - Sistemas de 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*

Subcritério	Insuficiente	Parcial	Substancial	Muito Avançado	Comentários
8.1 Processos implementados de recolha de informação acerca das necessidades, expectativas e satisfação de todas as partes interessadas (qualidade das formações e serviços prestados).			x		
8.2 Sistemas de recolha de informação sobre os resultados dos estudantes (taxas de sucesso)			x		
8.3 Sistemas de recolha de informação sobre a inserção laboral dos profissionais (empregabilidade dos diplomados)		x			
8.4 Sistemas de recolha de informação sobre a satisfação dos estudantes com os seus cursos			x		
8.5 Sistemas de recolha de informação sobre a eficácia dos docentes			x		
8.6 Sistemas de recolha de informação sobre o perfil da população estudantil			x		
8.7 Sistemas de recolha de informação sobre os recursos de aprendizagem disponíveis e os seus custos		x			
8.8 Sistemas de recolha de informação sobre os indicadores de desempenho adotados pela própria instituição		x			
8.9 Sistemas de recolha de informação sobre a satisfação dos parceiros externos (protocolos estágio, empresas).		x			

Referencial 9 - Informação pública: *A instituição está dotada de mecanismos que permitem a publicação periódica de informação atualizada, imparcial e objetiva, tanto quantitativa como qualitativa, acerca dos cursos, graus e diplomas oferecidos e das demais atividades que desenvolve*

Subcritério	Insuficiente	Parcial	Substancial	Muito Avançado	Comentários
9.1 Divulgação pública sobre o funcionamento da instituição (missão, objetivos, estatutos, regulamentos, unidades orgânicas constituintes)				x	
9.2 Divulgação pública da oferta formativa, objetivos aprendizagem, qualificações conferidas, perspectiva empregabilidade dos cursos, metodologias de ensino e avaliação, oportunidades de mobilidade, critérios de seleção estudantes				x	
9.3 Divulgação de cada curso e respetivas UC, incluindo currículos, ECTS, carga horária, docente responsável, docentes que a lecionam, distribuição nos semestres/ano letivos, forma de avaliação, material de apoio aos alunos (slides, exemplos de testes com correção, trabalhos, projetos), bibliografia				x	
9.4 Publicação de informação estatística atual, imparcial e objetiva, acerca dos cursos, graus, diplomas e outras atividades, nomeadamente monitorização do trajeto dos diplomados a nível da empregabilidade				x	
9.5 Divulgação pública do plano de atividades e do relatório de atividades e contas da instituição				x	
9.6 Divulgação dos serviços de apoio social aos estudantes			x		
9.7 Publicação dos resultados de processos de avaliação e acreditação dos ciclos de estudos e dos resultados da avaliação da instituição				x	
9.8 Divulgação pública dos resultados da avaliação dos sistemas de qualidade (inquéritos)				x	

Referencial 10 - Internacionalização: A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar as suas atividades de cooperação internacional

Subcritério	Insuficiente	Parcial	Substancial	Muito Avançado	Comentários
10.1 Estratégia, políticas e recursos atribuídos à internacionalização da instituição		X			Nota 1
10.2 Participação em redes internacionais de formação e educação			x		
10.3 Estratégia de participação em programas de mobilidade de alunos		x			
10.4 Estratégia de participação em programas de mobilidade de docentes		x			
10.5 Estratégia de participação em programas de mobilidade de pessoal não docente	x				
10.6 Parcerias internacionais ligadas ao mercado de trabalho		x			
10.7 Participação e coordenação de atividades internacionais de educação e formação			x		
10.8 Participação e coordenação de projetos internacionais de investigação		x			
10.9 Procedimentos de regulação, monitorização, avaliação e melhoria dos processos de mobilidade de estudantes, docentes e funcionários			x		
10.10 Promoção, monitorização e divulgação das atividades de índole internacional			x		

Nota 1: As restrições orçamentais limitam muito os resultados que se pretendem atingir

9. RESUMO DOS RESULTADOS OBTIDOS

PLANO ESTRATÉGICO 2016-2019		QUAR 2016
1	Oferta Formativa	Resultado (%)
1.1	Potenciar a atual oferta formativa, para afirmar o ISEL como uma referência no ensino da engenharia respondendo às solicitações da sociedade	92,0
1.2	Incrementar a oferta formativa conferente de grau académico, potenciando a multidisciplinidade existente no ISEL	186,5
1.3	Aumentar a oferta formativa pós-graduada de atualização e especialização	84,3
1.4	Promover ações de formação ao longo da vida	278,0
1.5	Incrementar as parcerias com instituições universitárias potenciando a realização conjunta de cursos de 3º ciclo	0,0
2	Ensino Aprendizagem	Resultado
2.1	Atualizar as metodologias do processo de ensino-aprendizagem e introdução de novas ferramentas de apoio ao ensino	105,4
2.2	Aumentar a eficiência do processo de ensino-aprendizagem com o incremento de ações que potenciem o sucesso dos alunos e promovam a sua crescente autonomia na gestão das suas aprendizagens	207,1
2.3	Melhorar, gradualmente, as condições dos nossos laboratórios, associados ao processo de ensino-aprendizagem, reforçando o recurso a ações de mecenato e de colaboração com as empresas	1635,0
3	Recursos Humanos	Resultado
3.1	Incrementar a qualificação do corpo docente, quer a nível académico, quer a nível tecnológico e empresarial	101,7
3.2	Melhorar a qualificação dos recursos humanos não docentes, buscando uma melhor eficiência, quer dos procedimentos implementados, quer dos serviços como um todo	33,5
4	Investigação, Desenvolvimento e Inovação	Resultado
4.1	Incrementar o número de atividades de ID&I envolvendo a instituição ISEL, designadamente dando resposta às necessidades do tecido empresarial e dos serviços	102,3
4.2	Priorizar as atividades de ID&I capazes de captação de fundos ao abrigo do novo quadro comunitário	73,9
4.3	Reforçar a participação do ISEL nas atividades da POLITEC&ID	200,0
4.4	Reavaliar os centros/grupos de investigação internos com vista à sua revitalização, aumentando a nossa capacidade interna de ID&I e promovendo a cooperação intragrupo	0,0
4.5	Revitalizar a incubadora de empresas existente no ISEL	0,0
5	Internacionalização	Resultado
5.1	Incrementar o envolvimento do ISEL em redes internacionais de prestígio	108,6
5.2	Desenvolver ações conducentes ao estabelecimento de acordos com instituições de ensino superior estrangeiras, em especial da CPLP, visando a organização de cursos com dupla tributação e o recrutamento de alunos internacionais para os cursos do ISEL	4,5
5.3	Desenvolver ações junto de estabelecimentos estrangeiros de ensino superior, visando a organização de atividades de consultoria à formação	50,0
6	Responsabilidade Social	Resultado
6.1	Incentivar as boas práticas e as atividades que incrementem a sustentabilidade ambiental da escola	200,0
6.2	Organizar atividades conjuntas com instituições públicas e privadas, visando a criação de valor social a partir do conhecimento	100,0
6.3	Incrementar o apoio a instituições públicas, respondendo afirmativamente à participação nos seus órgãos sempre que convidado	0,0
6.4	Desenvolver projetos culturais e desportivos em colaboração com a Associação de Estudantes do ISEL	125,0
6.5	Manter e dinamizar o arquivo histórico do ISEL	1258,5
7	Sistema Interno de Garantia da Qualidade	Resultado
7.1	Melhorar os instrumentos e procedimentos de avaliação, auditoria e qualidade de todos os serviços do ISEL	27,0
7.2	Promover a melhoria contínua das atividades desenvolvidas visando um maior envolvimento e compreensão por parte de todos os intervenientes	95,6

PLANO ESTRATÉGICO 2016-2019		QUAR 2016
8	Comunicação e Divulgação	Resultado
8.1	Melhorar os circuitos de comunicação interna	133,3
8.2	Incrementar o número de notícias sobre o ISEL nos media	-188,4
8.3	Melhorar os procedimentos de divulgação dos cursos do ISEL junto dos potenciais alunos	1145,0
8.4	Promover a marca ISEL, melhorando os procedimentos de marketing e publicidade das diferentes atividades nele desenvolvidas	778,5
8.5	Dinamizar a ligação aos antigos alunos	242,1

Tabela 9. Objetivos Operacionais para 2016

10. PROPOSTA DE PLANO DE MELHORIAS

Em resultado da análise das oportunidades de melhoria identificadas na seção 3.3. e nos respetivos relatórios de I&D 2016, Interação com a Comunidade 2016 e Internacionalização 2016, deveriam ser acrescentadas às atividades planeadas para 2017, um conjunto de novas atividades.

ENSINO:

- OM 1.** O ISEL deverá criar e ativar o Conselho Consultivo Estratégico para fomentar o estabelecimento de laços de cooperação entre o ISEL e as autarquias, as organizações profissionais, empresariais, culturais e outras de âmbito nacional e internacional, relacionadas com as suas atividades, para emitir parecer sobre as linhas orientadoras das políticas a prosseguir pelo ISEL nos domínios do ensino (pertinência e validade dos cursos existentes e a organização dos seus planos de estudo), da investigação, da extensão cultural e da prestação de serviços à comunidade.
- OM 2.** O ISEL deverá prosseguir com a sua cultura muito própria na relação professor-estudante caracterizada pela proximidade no relacionamento e pelo respeito mútuo.
- OM 3.** Definir os critérios para análise do insucesso escolar sistemático.
- OM 4.** Aumentar a divulgação dos seus ciclos de estudo.
- OM 5.** Criar meios para aulas em inglês aos estudantes estrangeiros.

INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO:

- OM 6.** Fomentar a colaboração nacional e internacional e a procura de fundos externos para I&D;
- OM 7.** Melhorar de forma sustentada os indicadores de desempenho de I&D com o reforço das infraestruturas de apoio ao nível de recursos humanos qualificados e recursos materiais adequados (sistema de informação e gestão);
- OM 8.** Garantir a preservação da memória coletiva da instituição no que se refere à produção científica;
- OM 9.** Melhorar a visibilidade da atividade de I&D no *site* do ISEL e outros meios de informação;
- OM 10.** Rever o SIGQ devido ao seu excessivo peso burocrático e o respetivo Regulamento da Qualidade do ISEL no que se refere à data de concretização do Relatório de I&D a fim de garantir períodos comuns de produção de indicadores institucionais.

INTERAÇÃO COM A COMUNIDADE:

- OM 11.** Promoção de atividades de índole cultural com impacto na região, aproveitando as sinergias decorrentes do facto de no universo IPL estarem englobadas a Escola Superior de Dança, a Escola Superior de Música de Lisboa e a Escola Superior de Teatro e Cinema;

- OM 12.** Reativação da sessão de prestação de contas públicas do ISEL, de forma a proporcionar uma maior visibilidade das atividades desenvolvidas junto dos seus *stakeholders*;
- OM 13.** Promoção de campanhas internas de sensibilização para a poupança de recursos naturais;
- OM 14.** Implementação de ações definidas pelo grupo de trabalho constituído no âmbito da certificação do Sistema Interno de Garantia da Qualidade do IPL (SIGQ-IPL), com vista à obtenção de melhor apreciação do Referencial, Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade;
- OM 15.** Criação de uma área dedicada a esta temática, tendo como objetivo principal fomentar o alargamento e desenvolvimento destas relações, sustentado numa correta identificação dos subprocessos inerentes a estas atividades, na divulgação refletiva das práticas desenvolvidas (ex.: sob a forma de procedimentos) na sua monitorização (ex.: através de indicadores) e, eventualmente, em ações de *benchmarking* efetuadas com outras estruturas congéneres, com vista à identificação das melhores práticas.

INTERNACIONALIZAÇÃO:

- OM 16.** Identificar novas parcerias estratégicas
- OM 17.** Promover o envolvimento em redes académicas internacionais
- OM 18.** Aumentar a divulgação em língua inglesa da atratividade da vida académica do ISEL
- OM 19.** Reforçar a produção de conteúdos educativos em língua inglesa
- OM 20.** Promover a oferta de cursos do 2º ciclo em inglês
- OM 21.** Continuar a divulgação junto dos estudantes, docentes e trabalhadores não docentes dos programas de mobilidade, nomeadamente através de sessões de esclarecimento organizadas pelo NRI
- OM 22.** Criar mecanismos para o encorajamento à participação em programas de mobilidade.

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E PUBLICAÇÃO DA INFORMAÇÃO:

- OM 23.** Como proposta de melhoria refere-se a centralização da informação, criando um único ponto de convergência para cada conjunto de informações, em local a decidir e alimentado por todos os atores, mas da responsabilidade de uma única entidade, relativa a cursos, taxas de empregabilidade, estatísticas várias, dados sobre todos os parâmetros que constituam informação ao público em termos de números, etc.
- OM 24.** Quanto à informação, será de definir: qual a informação a recolher, a analisar e a divulgar, tendo em consideração os Regulamentos da Qualidade do ISEL e do IPL; as fontes fidedignas de origem de toda a informação a obter; o modo de atualização de cada informação tida em consideração;

o prazo de validade da informação divulgada; a informação com divulgação interna apenas, devendo-se assumir-se que, em caso de dúvida, a informação é pública; a responsabilidade da obtenção da informação; as partes interessadas na informação.

SATISFAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS:

OM 25. Melhorar as instalações de bar existentes;

OM 26. Melhorar o apoio à formação, mais concretamente, o apoio para participar em ações de formação adequadas às funções desempenhadas.



Rua Conselheiro Emídio Navarro, 1
1959-007 Lisboa PORTUGAL
(+351) 218317000
www.isel.pt