



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA
Instituto Politécnico de Lisboa
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO DE LISBOA

Regulamento de Qualidade do ISCAL

Parte I – Disposições Gerais

Artigo 1.º

(Objecto e Âmbito de aplicação)

1. O regulamento tem por objecto estabelecer as normas de Qualidade para o ISCAL, nos seus Cursos e Áreas, bem como regular o funcionamento do Gabinete de Apoio à Qualidade, adiante designado como GAQ.
2. As normas de Qualidade do ISCAL compreendem os diplomas legislativos que moldam a gestão da qualidade do IPL, directrizes da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), normas regulamentares do IPL e do ISCAL.
3. As presentes normas aplicam-se a todos os Cursos, procedimentos e processos do ISCAL, em matéria de Qualidade, envolvendo Docentes, Discentes e Funcionários.

Artigo 2.º

(Definição do GAQ)

- 1.O GAQ constitui-se como unidade de apoio ao Presidente do ISCAL.
- 2.O GAQ é dotado, nos termos do Despacho que o crie, de independência funcional dentro do seu campo de actuação, mas no respeito das competências legais dos órgãos do ISCAL.
- 3.Os principais objectivos do GAQ são:
 - a) Disseminação da informação relevante pelos agentes dos processos no ISCAL;
 - b) A concretização dos mecanismos de avaliação estabelecidos pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) e pelo IPL; e
 - c) A função de *compliance* em matéria de Qualidade, sustentando e gerindo o Sistema Interno de Gestão da Qualidade Pedagógica e de Prestação de Serviço do ISCAL (SIGQP).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA
Instituto Politécnico de Lisboa
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO DE LISBOA

Artigo 3.º

Definição de Qualidade

1. A Qualidade para efeitos dos processos do ISCAL tem um significado negativo e um significado enunciado positivamente, a saber:

- a) Em todos os processos de prestação de serviços os mesmos são realizados sem deficiências ou defeitos perceptíveis pelo seu destinatário final; e
- b) Em todos os processos de prestação de serviço são superadas as exigências legais, promovendo-se activamente a satisfação do destinatário final.

2. Os actos envolvidos no processo pedagógico devem tomar em especial consideração a presente definição.

3. Os procedimentos administrativos realizados sob a égide da Presidência do ISCAL, com especial relevo para aqueles com impacto junto do Público, devem orientar-se pelo disposto na alínea a), do n.º 1.

Parte II – Modelo Organizacional

Artigo 4.º

Organização

1. Incumbe à Presidência:

- a) Estabelecer o Sistema Interno de Gestão da Qualidade Pedagógica e de Prestação de Serviço do ISCAL (SIGQP);
- b) Envolver os demais Órgãos de Governo do ISCAL, no âmbito das competências próprias destes no SIGQP;
- c) Fixar a estrutura de auto-avaliação, bem como os momentos de aferição dos resultados e da revisão dos objectivos propostos.

2. Para os efeitos previstos no número anterior, a Presidência nomeia os elementos que compõem o GAQ, em número de 3 (três), com funções de executar o Sistema Interno de Gestão da Qualidade Pedagógica e de Prestação de Serviço do ISCAL (SIGQP).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA
Instituto Politécnico de Lisboa
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO DE LISBOA

3. Com funções consultivas, será constituído o Conselho Consultivo de Qualidade (CCQ), presidido pelo Vice-Presidente do ISCAL indicado para o efeito, os Presidentes dos demais Conselhos do ISCAL, um representante dos Funcionários Não Docentes e um Aluno representante dos Discentes.

4. Para efeitos do número anterior deverão ser indicados os nomes dos representantes, cabendo ao Presidente do ISCAL a competência final para aceitar essa indicação.

Artigo 5.º

Funções

1. O Gabinete de Apoio à Qualidade (GAQ) é o responsável pela tomada de decisões, nomeadamente no que concerne às datas em que se deve iniciar a hetero-avaliação semestral e anual, às acções de melhoria a implementar em resposta ao relatório de avaliação efectuado por quaisquer comissões de avaliação e outros assuntos que sejam vitais para a prossecução do objectivo da qualidade.

2. O Conselho Consultivo será sempre ouvido em matérias de relevância, como seja o caso da apresentação dos resultados das hetero-avaliações semestrais e anuais, a apresentação dos resultados da avaliação externa e a definição de novas metas tendo em vista o objectivo da qualidade.

Parte III – Missão

Artigo 6.º

Missão

O GAQ tem por missão coordenar, acompanhar e apoiar o sistema de avaliação da qualidade do ensino e dos serviços da escola, com a finalidade de fomentar a qualificação dos recursos humanos, a adopção de indicadores nacionais e internacionais que visem a melhoria da qualidade dos serviços prestados e incrementar o sucesso escolar dos seus alunos.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA
Instituto Politécnico de Lisboa
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO DE LISBOA

Artigo 7.º

Plano de actividades do Gabinete

O GAQ elabora e, após aprovado pelo Presidente do ISCAL, divulga publicamente no início do ano lectivo um plano de actividades onde elenca todas as actividades que se propõe promover, objectivos e resultados a alcançar, com a sua indicação temporal.

Artigo 8.º

Relatório de actividades do Gabinete

1. O GAQ elabora, pelo menos anualmente, o seu relatório de actividades onde elenca todas as actividades que promoveu e os respectivos resultados, apontando, em especial, os constrangimentos encontrados ao sucesso previsto, nos termos fixados pelo Plano de Actividades, bem como, e em especial, propostas para que aqueles constrangimentos sejam superados.
2. O Relatório é submetido a apreciação prévia por todos os órgãos colegiais de Governo do ISCAL, um representante dos Funcionários Não Docentes, a AEISCAL e a AAAISCAL, que deverão enviar o seu parecer, positivo ou negativo, devidamente fundamentado, neste último caso, para o Presidente do ISCAL, no prazo de 15 (quinze) dias úteis após a recepção do mesmo.
3. O Presidente do ISCAL, na posse do Relatório poderá decidir convocar, ou não, o Conselho Consultivo da Qualidade.
4. Encontrando-se esgotadas as consultas, o Presidente homologará ou rejeitará o Relatório, fundamentando a sua decisão, neste último caso, nomeadamente:
 - a) Por o mesmo não apresentar uma análise detalhada dos resultados do Plano de Actividades;
 - b) Por não apresentar propostas para superação ou sanção dos constrangimentos encontrados.

PARTE IV – Das Acções em Concreto

Artigo 9.º

Responsabilidades

1. O GAQ é responsável:
 - a) Pela concretização dos mecanismos de avaliação do ISCAL;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA
Instituto Politécnico de Lisboa
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO DE LISBOA

- b) Pela monitorização da qualidade ao nível da oferta formativa;
 - c) Pela fiscalização e avaliação dos meios de apoio prestado aos estudantes;
 - d) Pela fiscalização e avaliação dos sistemas de informação pública;
 - e) Pela aferição e avaliação dos meios dispostos para a investigação e desenvolvimento;
 - f) Pela avaliação das relações com a Comunidade, bem como com os interlocutores internacionais;
 - g) Pela definição das medidas a implementar para solucionar os problemas encontrados.
2. É ainda responsável pelo Livro de Reclamações relativo aos serviços prestados pelo ISCAL e respectivo tratamento das mesmas.

Artigo 10.º

Competências e Intervenção

A par da resposta aos requisitos definidos pelo Departamento de Gestão da Qualidade do IPL e pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), constituem áreas fundamentais de competência e intervenção do GAQ:

- a) A monitorização da política e objectivos de qualidade;
- b) A monitorização da qualidade da oferta formativa;
- c) A monitorização da qualidade da aprendizagem e apoio aos discentes;
- d) A monitorização dos recursos humanos e materiais;
- e) A monitorização da informação pública;
- f) A monitorização da investigação e desenvolvimento;
- g) A monitorização das relações com o exterior;
- h) A monitorização das relações internacionais.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA
Instituto Politécnico de Lisboa
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO DE LISBOA

Artigo 11.º

Monitorização da Política e Objectivos de Qualidade e respectiva divulgação

1. O GAQ deverá definir objectivos exequíveis e sustentáveis a curto e médio prazo, associados a metas quantificadas e calendarizadas para todas as áreas e serviços do ISCAL.
2. Para integral cumprimento do número anterior, deve garantir a divulgação dos mesmos de forma clara e inequívoca em local público e facilmente acessível a todos, preferencialmente, através do *sitena* internet de acesso reservado aos agentes envolvidos.

Artigo 12.º

Monitorização da Qualidade da Oferta Formativa

1. O GAQ deverá, em especial e no âmbito pedagógico, monitorizar a qualidade da oferta formativa, os resultados obtidos e o número de desistências.
2. Deverá verificar, também, a existência de critérios de organização, informação e decisão sobre os processos de criação, modificação, suspensão ou extinção de cursos, bem como a integração dos discentes no mercado de trabalho.

Artigo 13.º

Monitorização da Qualidade da Aprendizagem e Apoio aos discentes

O GAQ deverá verificar a implementação e o incentivo à prática de investigação e de inovação nos diferentes cursos.

Artigo 14.º

Monitorização dos Recursos Humanos e Materiais

O GAQ deverá assegurar que o recrutamento, gestão e formação dos seus funcionários docentes e não docentes se efectua com as devidas garantias para que possam cumprir com eficácia as funções que lhes são próprias, bem como verificar e classificar a adequação das instalações à oferta formativa.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA
Instituto Politécnico de Lisboa
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO DE LISBOA

Artigo 15.º

Monitorização da Informação Pública

O GAQ deverá garantir que toda a informação relevante para o público em geral, discentes, funcionários docentes e não docentes esteja publicada em local próprio e de fácil acesso de acordo com os respectivos públicos.

Artigo 16.º

Monitorização da Investigação e Desenvolvimento

O GAQ deverá verificar a existência, organização e gestão das actividades de investigação e desenvolvimento, bem como a definição e adequação das políticas para o desenvolvimento e investigação.

Artigo 17.º

Monitorização das Relações com a Comunidade Envolverte

O GAQ deverá verificar a existência de opções estratégicas relativas ao(s) plano(s) em que a intervenção institucional se deve situar a nível local, regional e nacional, bem como verificar a implementação de uma participação sistemática em redes e projectos nacionais.

Artigo 18.º

Monitorização das Relações Internacionais

1. O GAQ deverá garantir que toda a informação relativa à mobilidade de discentes, pessoal docente e não docente está divulgada nos canais próprios.
2. Deverá verificar ainda a existência de opções estratégicas relativas ao(s) plano(s) em que a intervenção institucional se deve situar a nível internacional e a implementação de uma participação sistemática em redes e projectos internacionais, bem como aferir a definição dos parceiros estratégicos.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA
Instituto Politécnico de Lisboa
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO DE LISBOA

Artigo 19.º

Obtenção de Dados

1. Com a finalidade de corresponder à sua missão, responsabilidades e competências, o GAQ fará a avaliação da UO atendendo aos diplomas legislativos que moldam a gestão da qualidade do IPL e de acordo com as directrizes da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES).
2. O GAQ disponibilizará questionários *online* ou em formato papel, sempre que a primeira não seja possível, para os discentes, funcionários docentes e não docentes, ex-alunos e empresas com as quais o ISCAL tenha protocolos de estágio, bem como com outras que sejam consideradas relevantes para uma avaliação mais concreta dos níveis de empregabilidade dos discentes do ISCAL.
2. A hetero-avaliação será feita no final do semestre ímpar e no final do ano lectivo.
3. A hetero-avaliação semestral será dirigida essencialmente aos discentes e terá como objectivo fundamental avaliar a qualidade dos cursos ministrados no ISCAL, de acordo com a percepção dos discentes.
4. A hetero-avaliação anual será dirigida a todos os sectores e incidirá sobre aspectos como a adequação dos cursos, serviços, refeitório, bar bem como o nível de empregabilidade dos discentes.
5. O GAQ, através de uma estreita ligação de parceria com outros serviços do ISCAL, verificará a informação disponibilizada zelando pela sua clareza e acessibilidade a todos os potenciais interessados.
6. O GAQ deverá estar sempre presente nas visitas de quaisquer comissões de avaliação, sendo que nas mesmas o Presidente do ISCAL apresentará e justificará as acções implementadas em resposta às propostas de melhoria anteriormente sugeridas pela comissão avaliadora, quando for esse o caso.

Artigo 20.º

Livro de Reclamações

O GAQ é o responsável pelo Livro de Reclamações da UO e deve actuar segundo as normas em vigor para as reclamações, nomeadamente de acordo com o Decreto – Lei n.º371/2007 que institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações em todos os



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA
Instituto Politécnico de Lisboa
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO DE LISBOA

estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços e indica o encaminhamento a dar às reclamações.

Parte V - Disposições Finais e Transitórias

Artigo 21.º

Omissões e Interpretações

A apreciação de todos os casos omissos ao presente Regulamento e as interpretações que dele decorrerem são da responsabilidade do GAQ.

Artigo 22.º

Entrada em Vigor

O regulamento entra em vigor em no dia seguinte ao da publicação no *site* do ISCAL.