

AUTOAVALIAÇÃO SIQuIST

Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do IST

Maio 2017

No âmbito das competências do Conselho para a Gestão da Qualidade (CGQ) estabelecidas no [Regulamento do SIQuIST](#), foi desenvolvida uma reflexão de apreciação do funcionamento do Sistema.

Desenvolvido pela AEP, em colaboração com os membros da [Comissão de Acompanhamento do Plano Estratégico](#) do IST (CAPE), este trabalho pretende contribuir não apenas para uma mais clara perceção do funcionamento do SIQuIST através do mapeamento dos principais mecanismos de qualidade, mas também para a consolidação do próprio Sistema, ao promover uma reflexão sobre esses mecanismos ao nível da coordenação, planeamento, regulação, avaliação e melhoria das atividades da Escola.

A metodologia adotada abrangeu os processos estratégicos e operacionais das 11 áreas de foco do IST, baseou-se no ciclo PDCA¹, e pretendeu responder a 4 tipos de questões² em cada área:

1. O que fazer? Planear de acordo com os objetivos fixados? Que estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica existem?
2. Como fazer? Executar o planeado de acordo com normas e procedimentos definidos? Que documentos (manuais, regulamentos, fluxogramas, ...) regulam as atividades?
3. Como saber se está a ser feito? Monitorizando e avaliando os resultados das atividades? Que instrumentos de avaliação e controlo existem?
4. Como melhorar o que se faz? Promovendo a retroação e a mudança? Onde estão os planos de melhoria?

O resultado do mapeamento (em anexo) incluiu ainda uma reflexão sobre o conjunto de indicadores considerados pertinentes para a monitorização das atividades, bem como uma avaliação do nível de desenvolvimento dos mecanismos de qualidade identificados em cada área.

Da responsabilidade dos membros da CAPE, a avaliação do SIQuIST foi validada posteriormente pelo CGQ, de acordo com a escala utilizada pela [A3ES](#):

1. **Desenvolvimento insuficiente**
2. **Desenvolvimento parcial**
3. **Desenvolvimento substancial**
4. **Desenvolvimento muito avançado**

Desta reflexão foram identificadas zonas de melhoria, tal como se pode identificar na tabela que se apresenta em seguida.

¹ Plan - Do - Check – Act, conhecida ferramenta de gestão desenvolvida por W. Edwards Deming, para o controle e melhoria contínua de processos

² Também utilizadas no [Programa de Avaliação Institucional](#) da EUA (European University Association)

Área Estratégica	PLAN	DO	CHECK	ACT	Observações
	Estruturas de coordenação e orientação estratégica	Normas e procedimentos de execução	Instrumentos de avaliação e controlo	Planos de melhoria	
EDUCAÇÃO SUPERIOR					Alargar/adaptar/desenvolver os atuais mecanismos de avaliação ao 3º ciclo (QUC, R3A e UC's Dissertações).
INVESTIGAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO					Desenvolver sistema de informação de suporte à recolha sistemática de dados sobre as publicações científicas (articulação SOTIS/FENIX).
TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA					...
FUNCIONAMENTO MULTIPOLAR					Atualizar/desenvolver Manuais de Procedimentos dos Serviços (TagusPark), e melhorar os processos de divulgação das estruturas de coordenação e documentos de planeamento estratégico (CTN) que dificultam a comunicação interna e externa que, a somar às dificuldades relacionadas com os transportes, comprometem as iniciativas e estratégias de qualidade bem como a execução das respetivas melhorias.
INTERNACIONALIZAÇÃO					Melhorar a comunicação com as Unidades de Investigação e Desenvolvimento com vista a uma maior cooperação, a par de uma revisão dos atuais instrumentos de avaliação, seus resultados, e desenvolvimento de planos de melhoria.
COMUNICAÇÃO					...
CAPITAL HUMANO					Aprofundar e desenvolver planos de melhoria das condições de trabalho, sobretudo dos trabalhadores técnico-administrativos, analisando e dando seguimento aos resultados dos inquéritos de satisfação, a par de um aprofundamento dos mecanismos de comunicação e reconhecimento dos desempenhos excelentes.
INFRAESTRUTURAS					Aplicar instrumentos de monitorização da qualidade existentes e analisar/dar seguimento aos instrumentos de avaliação e controlo com a concretização de planos de melhoria.
PROCESSOS E QUALIDADE					Rever/atualizar o Manual de Qualidade de acordo com o novo Plano Estratégico do IST (2015) e em articulação com a nova situação da escola (fusão Ulisboa).
TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO					Mais e melhor avaliação dos resultados da TI, com reflexão sobre atuais instrumentos de avaliação, sua revisão e aplicação com vista à implementação de planos de melhoria mais focados nos
FINANCIAMENTO					...

Em suma, pode-se dizer que, globalmente, o SIQuIST está a ser implementado de um modo bastante satisfatório em todas as áreas estratégicas havendo, contudo, espaço para melhorias no seu funcionamento sobretudo ao nível dos instrumentos de avaliação e controlo das atividades e sua articulação com planos de melhoria.

Em muitos casos aconselha-se a revisão/adaptação, ou mesmo a simples utilização dos instrumentos de avaliação e controlo existentes, a par de uma maior reflexão sobre os resultados apurados com vista ao desenvolvimento de planos de melhoria.

ANEXOS: Tabelas Mapeamento

MAPEAMENTO DOS MECANISMOS DE QUALIDADE EM CADA PROCESSO ESTRATÉGICO DO IST

PROCESSO NUCLEAR: EDUCAÇÃO SUPERIOR

O que fazer?
Planear de acordo com os objetivos fixados

Como fazer?
Executar o planeado, de acordo com normas e procedimentos definidos

Como avaliar?
Monitorizar e avaliar resultados

Como melhorar?
Promover a melhoria contínua

Subprocessos	Estruturas de coordenação e orientação estratégica (identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)	Normas e procedimentos de execução (identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)	Instrumentos de avaliação e controlo (identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)	Planos de melhoria (identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)	INDICADORES		
					Progresso/ Caracterização (indicadores públicos – RA IST)	Qualidade/ Impacto (indicadores internos – autoavaliação)	
Autoavaliação maio 2017	Muito avançado	Muito avançado	Substancial	Parcial			
ESTRATÉGICOS	Melhoria do Sucesso Académico	Estruturas - CE, CG (VP Assuntos Académicos), CC, CP - Coordenadores de CE - Coordenadores de mobilidade - Comissões Científica e Pedagógica Departam. - Comissões equivalência - Área Académica - Núcleo de Pós-Graduação - Sistema Fénix (objetivos, créditos, avaliação, bibliografia) Legislação - Vagas anuais DGES - Concurso Nacional de Acesso ao Ensino Superior e outras formas de acesso) Docs. IST - Plano Estratégico, Plano da Qualidade, Plano de Atividades, QUAR (Educação Superior)	CC do IST: Procedimentos de acreditação de Estudos: http://conselhocientifico.tecnico.ulisboa.pt/files/sites/47/Procedimentos_Acreditacao_NC_E2012.pdf Legislação Lei Bases do Sistema Educativo <ul style="list-style-type: none"> • Lei n.º 46/86, de 14 de outubro, (PDF, 1.35MB) alterada pela • Lei n.º 115/97, de 19 de setembro (PDF, 32.1KB) e pela • Lei n.º 49/2005, de 30 de agosto (PDF, 180KB) Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior	Interna - QUC (Qualidade das UC) - R3A (Relatórios Anuais de Autoavaliação) - Inquéritos Dissertações - Estudo do ingresso e Inquérito de caracterização da população escolar - Inquérito percurso formativo (finalistas 1º e 2º CE) - R2M2 (Relatório de Monitorização das Ações de Melhoria e Recomendações Externas) - BRAC (Baixo Rendimento Académico: identificação de alunos com Baixo Rendimento Académico) - DELTA (identificação de alunos com queda abrupta no rendimento académico) - DBE (De Bom a Excelente: identificação de alunos com elevado rendimento académico) - Inquéritos ASUS e IRIS (apenas sobre o funcionamento dos serviços GOP, AA, NPFC, ...) - Auditorias Internas (AQAI)	- Recomendações Relatórios Coordenadores (QUC) - Planos de melhoria Auditorias QUC - Recomendações CAE A3ES e OE http://aep.tecnico.ulisboa.pt/avaliacao-e-planeamento/acreditacao/) - Recomendações Auditorias internas aos serviços (AQAI) - Recomendações Serviços nos R2A (AssIST) - PA (Educação Superior) - Relatório do Conselho de - Apreciação da Investigação e Ensino (CAIE) no âmbito da <i>Apreciação das</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nº cursos 1º, 2º e 3º ciclo, DFAS/Especialização/FUNDEC 2. Nº inscritos 1º, 2º e 3º ciclo, DFAS/Especialização/FUNDEC 3. Nº unidades curriculares 4. Nº Diplomados 1º, 2º e 3º ciclo, DFA 5. % mulheres inscritas 1º, 2º e 3º ciclo, DFAS/Especialização/FUNDEC 6. Nº programas de estudo 1º ciclo com envolvimento ID&I 7. Nº de execuções MOOC 8. Nº programas de estudo com envolvimento com 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Taxa de ocupação das vagas 2. Média de ingresso 1º ciclo/1ª fase 3. Taxa abandono 4. Taxa de sucesso para a conclusão do curso (L+M+MI+D) 6. Tx média aprovação UC 1ª vez 7. Número de dissertações em ambiente empresarial 8. Número de cotutelas a nível de 3º ciclo% docentes
	Desenvolvimento de conteúdos digitais e plataforma de e-learning						
	Aumento da atratividade de graus de Mestrado e Doutoramento						
	Melhoria da flexibilidade dos currícula e a mobilidade de alunos nacionais e internacionais						

O que fazer?
 Planear de acordo com os objetivos fixados

Como fazer?
 Executar o planeado, de acordo com normas e procedimentos definidos

Como avaliar?
 Monitorizar e avaliar resultados

Como melhorar?
 Promover a melhoria contínua

Subprocessos	Estruturas de coordenação e orientação estratégica <i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>	Normas e procedimentos de execução <i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>	Instrumentos de avaliação e controlo <i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>	Planos de melhoria <i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>	INDICADORES	
					Progresso/ Caracterização <i>(indicadores públicos – RA IST)</i>	Qualidade/ Impacto <i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>
Autoavaliação maio 2017	Muito avançado	Muito avançado	Substancial	Parcial		
Promoção da aprendizagem ao longo da vida Racionalização da oferta formativa Criação, revisão e extinção de ciclos de estudo Preparação da atividade letiva Seleção, admissão e registo de estudantes Execução da atividade letiva e atribuição de grau académico Introdução de unidades	<ul style="list-style-type: none"> - Estatutos do IST (Set 2013) - Docs. ULisboa - PA 2015 	<ul style="list-style-type: none"> • Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro (PDF, 322KB) <p>Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto (PDF, 175KB) <p>Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decreto-Lei n.º 369/2007, de 5 de novembro (PDF, 311KB) <p>Criação do Espaço Europeu de Ensino Superior (ECTS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro (PDF, 69.2KB) com as alterações introduzidas pelo • Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho (PDF, 273KB) <p>Graus e Diplomas do Ensino Superior</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março (PDF, 165KB) alterado pelos seguintes decretos • Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho (PDF, 273KB) • Decreto-Lei n.º 230/2009, de 14 de setembro (PDF, 181KB) • Declaração de rectificação n.º 81/2009, de 27 de outubro (PDF, 205KB) 	<ul style="list-style-type: none"> - R2A (Relatórios de Autoavaliação- AssIST) - Relatório de Atividades IST - Relatório de Autoavaliação dos Departamentos (<i>Apreciação das Atividades de Investigação e Ensino do IST</i>) - Relatório de Atividades IST - Relatório de Autoavaliação dos Departamentos Externa - Avaliações A3ES (Acreditações Prévias de novos CE e de CE em funcionamento) - Avaliações OE (selo de qualidade Eurace atribuído pela Ordem dos Engenheiros) 	<p><i>Atividades de Investigação e Ensino do IST</i></p>	a indústria, os serviços e a sociedade em geral	excelentes (QUC) 9. Média resultados globais docentes (QUC)

O que fazer?
 Planear de acordo com os objetivos fixados

Como fazer?
 Executar o planeado, de acordo com normas e procedimentos definidos

Como avaliar?
 Monitorizar e avaliar resultados

Como melhorar?
 Promover a melhoria contínua

Subprocessos	Estruturas de coordenação e orientação estratégica <i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>	Normas e procedimentos de execução <i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>	Instrumentos de avaliação e controlo <i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>	Planos de melhoria <i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>	INDICADORES	
					Progresso/ Caracterização <i>(indicadores públicos – RA IST)</i>	Qualidade/ Impacto <i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>
Autoavaliação maio 2017	Muito avançado	Muito avançado	Substancial	Parcial		
curriculares para competências transversais		<ul style="list-style-type: none"> • Decreto-Lei n.º 115/2013, de 07 de agosto (PDF, 181KB) Mestrados e Doutoramentos <ul style="list-style-type: none"> • Decreto-Lei n.º 216/92, de 13 de outubro (PDF, 410KB) revogado pelo Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março à exceção do n.º 4 do artigo 4.º e dos artigos 30.º e 31.º. • Decreto-Lei nº 52/2002, de 2 de março (PDF, 43.6KB) estabelece os termos do registo das teses de doutoramento. Reconhecimento de Graus Estrangeiros <ul style="list-style-type: none"> • Decreto-Lei n.º 341/2007, de 12 de outubro (PDF, 321KB) • Decreto-Lei n.º 283/83, de 21 de junho (PDF, 639KB) Regulamento do Processo de Registo de Diplomas Estrangeiros <ul style="list-style-type: none"> • Portaria nº 29/2008, de 10 de janeiro (PDF, 197KB) ao abrigo do Decreto-Lei nº 341/2007, de 12 de outubro. Suplemento ao Diploma <ul style="list-style-type: none"> • Portaria n.º 30/2008, de 10 de janeiro (PDF, 204KB) regula o Suplemento ao Diploma a que se refere o Decreto-Lei nº 42/2005 de 22 de fevereiro. Regime Jurídico do Título Académico de Agregado <ul style="list-style-type: none"> • Decreto-Lei n.º 239/2007, de 19 de junho (PDF, 116KB) 				

O que fazer?
 Planear de acordo com os objetivos fixados

Como fazer?
 Executar o planeado, de acordo com normas e procedimentos definidos

Como avaliar?
 Monitorizar e avaliar resultados

Como melhorar?
 Promover a melhoria contínua

Subprocessos	Estruturas de coordenação e orientação estratégica (identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)	Normas e procedimentos de execução (identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)	Instrumentos de avaliação e controlo (identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)	Planos de melhoria (identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)	INDICADORES	
					Progresso/ Caracterização (indicadores públicos – RA IST)	Qualidade/ Impacto (indicadores internos – autoavaliação)
Autoavaliação maio 2017	Muito avançado	Muito avançado	Substancial	Parcial		
		Docs. IST - Planos de estudo (DR) - Fluxograma criação CE - Fluxograma alteração de CE - Guia Académico 1º e 2º ciclos - Guia Académico 3º ciclo - Regulamento Geral Doutoramentos - RSD (Regulamento de Prestação do Serviço Docente do IST) - Manuais de procedimentos dos serviços (Elaboração de horários, marcação de exames, acolhimento de novos alunos, inscrições, ...) - Regras do CC? (Inglês? Sumários?, ...? – ver com CC?) - Manual do Tutor Docs. ULisboa - Regulamento de Estudos de Pós-Graduação da Universidade de Lisboa - - Regulamento Disciplinar Estudantes; Carta Direitos Garantias; Código Conduta Boas Práticas				

Legenda da proposta de autoavaliação do grau de desenvolvimento dos mecanismos de monitorização e promoção da qualidade

Insuficiente	Parcial	Substancial	Muito avançado
--------------	---------	-------------	----------------

MAPEAMENTO DOS MECANISMOS DE QUALIDADE EM CADA PROCESSO ESTRATÉGICO DO IST

PROCESSO NUCLEAR: INVESTIGAÇÃO, DESENVOLVIMENTO & INOVAÇÃO (ID&I)

O que fazer?

Planear de acordo com os objetivos fixados

Como fazer?

Executar o planeado, de acordo com normas e procedimentos definidos

Como avaliar?

Monitorizar e avaliar resultados

Como melhorar?

Promover a melhoria contínua

Subprocessos	Estruturas de coordenação e orientação estratégica <i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>	Normas e procedimentos de execução <i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>	Instrumentos de avaliação e controlo <i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>	Planos de melhoria <i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>	INDICADORES		
					Progresso/Caracterização <i>(indicadores públicos – RA IST)</i>	Qualidade/ Impacto <i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>	
Autoavaliação maio 2017	Muito avançado	Muito avançado	Substancial	Substancial			
ESTRATÉGICOS	<p>Dinamização da participação em projetos internacionais</p> <p>Construção de novas infraestruturas científicas</p> <p>Desenvolvimento de áreas interdisciplinares e de fronteira no IST</p> <p>Aumento da formação pós graduada</p> <p>Internacionalização da ID&I através da mobilidade de investigadores</p>	<p>Estruturas</p> <ul style="list-style-type: none"> - CE, CC, CG, CAPE - Coordenadores de Unidades de ID&I - Comissões Científicas Departamentos - Direção de Projetos <p>Núcleo de Projetos Comunitários, Núcleo de Projetos Nacionais, e Gabinete de apoio técnico a projetos e ao investidor)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Área de Pós-Graduação - Sistema Fénix (SOTIS) - MGP (Módulo de Gestão de Projetos) <p>Docs. IST</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plano Estratégico, - Plano da Qualidade, QUAR (ID&I) - Estatutos do IST (Set 2013) <p>Docs. Ulisboa</p>	<p>Legislação</p> <ul style="list-style-type: none"> - ECDU - Decreto-Lei 57/2016 (emprego científico) <p>Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro <p>Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto <p>Estatuto da Carreira de Investigação Científica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decreto-Lei nº 124/99 de 20 de abril • Regulamento de Bolsas de Investigação da FCT • Estatuto de Bolseiro de Investigação da FCT <p>Docs. IST</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regulamento Bolsas Investigação IST - Regulamento teses 1º e 2º ciclos - Guia Académico 3º ciclo - Regulamento Geral Doutoramentos - Decreto-Lei nº 52/2002, de 2 de março estabelece os termos do registo das teses de doutoramento. 	<p>Interna</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inquéritos Dissertações (QUC) - Empregabilidade dos diplomados de 3º Ciclo: Situação atual e impacto da formação no contexto profissional - Estudos bibliométricos - R2M2 (Relatório de Monitorização das Ações de Melhoria e Recomendações Externas) - Auditorias Internas (AQAI) - Inquéritos ASUS e IRIS (serviços) - R2A (Relatórios de Autoapreciação dos Serviços-AssIST) - Relatório de Atividades IST - Relatório de Autoapreciação dos Departamentos (<i>Apreciação das Atividades de Investigação e Ensino do IST</i>) - RADIST - SIADAP 	<ul style="list-style-type: none"> - Planos de Atividades (ID&I) - Recomendações CAE A3ES (http://aep.tecnico.ulisboa.pt/avaliacao-e-planeamento/acreditacao/) - Recomendações Auditorias internas aos serviços (AQAI) - Recomendações Serviços nos R2A (AssIST) - Relatório do Conselho de Apreciação da Investigação e Ensino (CAIE) no âmbito da <i>Apreciação das Atividades de Investigação e Ensino do IST</i> - Relatórios das Comissões de Acompanhamento das Unidades de ID&I - Recomendações da Comissão de Avaliação das UI&DI da FCT 	<ul style="list-style-type: none"> 9. Nº Unidades de ID&I 10. Nº Laboratórios associados 11. Nº projetos iniciados 12. Nº projetos ativos 13. Orçamento total dos projetos ativos 14. Nº investigadores doutorados 15. Nº Papers ISI WoS em revistas A/B 16. Nº Proceedings ISI WoS em revistas A/B 17. Nº Papers ISI WoS por Doutorado 	<ul style="list-style-type: none"> 1. % de Docentes e Investigadores de carreira em unidades de ID&I com classificação superior “Mt Bom” 2. Nº Prémios Científicos e Tecnológicos 3. Impacto dos artigos face ao impacto IST (ou Portugal)/Área Científica 4. Número de projetos envolvendo mais do que uma UID&I boosted por pivots de grandes áreas 5. Posição genérica IST nos rankings (Xangai)
OPERACIONAIS	<p>Desenvolvimento de Projetos de investigação</p> <p>Orientação de teses e dissertações</p>						

O que fazer?

Planear de acordo com os objetivos fixados

Como fazer?

Executar o planeado, de acordo com normas e procedimentos definidos

Como avaliar?

Monitorizar e avaliar resultados

Como melhorar?

Promover a melhoria contínua

Subprocessos	Estruturas de coordenação e orientação estratégica <i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>	Normas e procedimentos de execução <i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>	Instrumentos de avaliação e controlo <i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>	Planos de melhoria <i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>	INDICADORES	
					Progresso/Caracterização <i>(indicadores públicos – RA IST)</i>	Qualidade/ Impacto <i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>
Autoavaliação maio 2017	Muito avançado	Muito avançado	Substancial	Substancial		
Divulgação científica (artigos, conferências, etc..)	- PA ULisboa	- Manuais Procedimentos Serviços (Área de Projetos) Docs. ULisboa - Regulamento de Estudos de Pós-Graduação da Universidade de Lisboa - Código de conduta e de boas práticas	Externa - Avaliações A3ES (Acreditações Prévias de novos CE e de CE em funcionamento) - Avaliações FCT	- Comissões de Avaliação dos Programas de Doutoramento da FCT		+QS)/Área Científica 6. % aumento financiamento através de projetos internacionais 7. Highly Cited Papers

Legenda da proposta de autoavaliação do grau de desenvolvimento dos mecanismos de monitorização e promoção da qualidade

Insuficiente	Parcial	Substancial	Muito avançado
---------------------	----------------	--------------------	-----------------------

MAPEAMENTO DOS MECANISMOS DE QUALIDADE EM CADA PROCESSO ESTRATÉGICO DO IST

PROCESSO NUCLEAR: TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA

<i>O que fazer?</i> Planear de acordo com os objetivos fixados	<i>Como fazer?</i> Executar o planeado, de acordo com normas e procedimentos definidos	<i>Como avaliar?</i> Monitorizar e avaliar resultados	<i>Como melhorar?</i> Promover a melhoria contínua
---	---	--	---

Subprocessos	Estruturas de coordenação e orientação estratégica <i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>	Normas e procedimentos de execução <i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>	Instrumentos de avaliação e controlo <i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>	Planos de melhoria <i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>	INDICADORES		
					Progresso/ Caracterização <i>(indicadores públicos – RA IST)</i>	Qualidade/ Impacto <i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>	
Autoavaliação maio 2017	Substancial	Muito avançado	Substancial	Substancial			
ESTRATÉGICOS	Reforço das ligações com a indústria Melhoria dos serviços do IST de apoio à carreira Intensificação da valorização da propriedade intelectual Fortalecimento do espírito empreendedor	Estruturas - CE, CC (Presidente), CG (VP Empreendedorismo e Ligações Empresariais) - Área de Transferência de Tecnologia (Núcleo de Propriedade Intelectual, Núcleo de Parcerias Empresariais, Técnico Alumni Network)	Docs. IST - Técnico Job Bank - Técnico Career Workshops (Regulamento) - Técnico Business Cards (Regulamento) - Regulamento de Prémios de Mérito a Alunos - Fórum Núcleos Estudantes (Procedimentos e Regulamentos) - Concurso de Apoio ao Desenvolvimento de Ideias Inovadoras – Teclnnov (Regulamento) - Regulamento da propriedade intelectual	Interna - Avaliação das atividades de desenvolvimento de Carreiras (inserida no inquérito aos alunos finalistas) - A situação profissional dos recém-diplomados do IST – (Resumo) - VIII Relatório Situação Profissional dos Diplomados do IST – (Relatório) - Auditorias Internas (AQAI) - Inquéritos ASUS e IRIS (serviços) - Relatório de Atividades IST - Relatório de Atividades ATT	- Planos de Atividades (TT) - Recomendações Auditorias internas aos serviços (AQAI) - Relatório do Conselho de Apreciação da Investigação e Ensino (CAIE) no âmbito da Apreciação das Atividades de Investigação e Ensino do IST	1. Nº pedidos de patentes 2. Nº pedidos provisórios de patentes 3. Nº pedidos de modelos de utilidade 4. Nº ofertas emprego (Técnico Job Bank) 5. Nº membros da comunidade Spin Off 6. Nº empresas da rede de parceiros IST 7. Nº artigos em colaboração com empresas 8. Nº estudantes envolvidos em atividades de desenvolvimento de carreira 9. Nº seguidores LinkedIn (<i>Alumni</i>)	1. Nº patentes concedidas 2. Nº modelos de utilidade concedidos 3. % Diplomados 2º ciclo empregados até 6 meses após a conclusão do CE 4. % Diplomados 2º ciclo empregados antes da conclusão do CE 5. % Diplomados com atividades remunerada 6. Valor captado no âmbito da rede de parceiros IST 7. Nível de satisfação dos estudantes com as atividades de
OPERACIONAIS	Registo de Propriedade Intelectual Promoção da Inovação e Empreendedorismo Estabelecimento de Parcerias Empresariais	Docs. IST - Direção de Projetos , e respetivos núcleos - Plano Estratégico - Plano de Atividades (TT) - Plano da Qualidade - QUAR (Transferência de Tecnologia), quando aplicável					

O que fazer?
 Planear de acordo com os
 objetivos fixados

Como fazer?
 Executar o planeado, de acordo
 com normas e procedimentos
 definidos

Como avaliar?
 Monitorizar e avaliar
 resultados

Como melhorar?
 Promover a melhoria
 contínua

Subprocessos	Estruturas de coordenação e orientação estratégica <i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>	Normas e procedimentos de execução <i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>	Instrumentos de avaliação e controlo <i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>	Planos de melhoria <i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>	INDICADORES	
					Progresso/ Caracterização <i>(indicadores públicos – RA IST)</i>	Qualidade/ Impacto <i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>
Autoavaliação maio 2017	Substancial	Muito avançado	Substancial	Substancial		
Desenvolvimento de Carreiras	- Estatutos do IST (Set 2013)	- Propriedade Intelectual - Packs informativos - Formulários vários <i>(Comunicação Invenção, ...)</i> - Manuais de procedimentos dos serviços (TI, AP)	- Inquérito aos empregadores - Relatório de Autoavaliação dos Departamentos <i>(Apreciação das Atividades de Investigação e Ensino do IST)</i>			desenvolvimento de carreira

Legenda da proposta de autoavaliação do grau de desenvolvimento dos mecanismos de monitorização e promoção da qualidade

Insuficiente	Parcial	Substancial	Muito avançado
---------------------	----------------	--------------------	-----------------------

MAPEAMENTO DOS MECANISMOS DE QUALIDADE EM CADA PROCESSO ESTRATÉGICO DO IST

PROCESSO TRANSVERSAL: FUNCIONAMENTO MULTIPOLAR

		<i>O que fazer?</i> <i>Planear de acordo com os objetivos fixados</i>	<i>Como fazer?</i> <i>Executar o planeado, de acordo com normas e procedimentos definidos</i>	<i>Como avaliar?</i> <i>Monitorizar e avaliar resultados</i>	<i>Como melhorar?</i> <i>Promover a melhoria contínua</i>	INDICADORES	
Subprocessos		Estruturas de coordenação e orientação estratégica <i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>	Normas e procedimentos de execução <i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>	Instrumentos de avaliação e controlo <i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>	Planos de melhoria <i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>	Progresso/ Caracterização <i>(indicadores públicos – RA IST)</i>	Qualidade/Impacto <i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>
Autoavaliação maio 2017		<i>Substancial</i>	<i>Substancial</i>	<i>Substancial</i>	<i>Substancial</i>		
ESTRATÉGICOS	Melhoria dos mecanismos de comunicação física e virtual entre os campi	Estruturas - CE, CGQ, CG (VP Gestão do Campus do Taguspark e VP, Gestão do Campus Tecnológico e Nuclear - CTN) Campus do Taguspark (TP) Comissão de Gestão do Campus do Taguspark - Área de Gestão de Recursos Humanos e Académicos (TP) - Área de Gestão Administrativa e Financeira (TP) - Núcleo de Apoio Geral (TP) - Núcleo de Informática (TP) - Gestor do Edifício (TP) Polo de Loures (CTN e Q. Remédios) Comissão de Gestão do Polo de Loures - Serviços para a Gestão do Polo de Loures (Campus Tecnológico e Nuclear/Quinta dos Remédios) (Área de Serviços Administrativos do CTN, Núcleo de Projetos e Recursos Humanos do CTN, Núcleo de Recursos Financeiros do CTN, Núcleo de Assessoria do CTN, Núcleo de	Docs. IST - Regulamento para o Pólo do IST no Taguspark - Regulamento do Polo de Loures do IST (CTN e Quinta dos Remédios) - Regulamento dos Laboratórios de Desenvolvimento Tecnológico (LDT) - Manuais de procedimentos dos serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark (Área de Gestão Administrativa e Financeira; Área de Gestão de Recursos Humanos e Académicos; Núcleo de Apoio Geral; Núcleo de informática; Gestor do Edifício)	Interna - Inquéritos ASUS e IRIS (sobre o funcionamento dos serviços do TP e CTN) - Inquérito percurso formativo (finalistas dos cursos 2º ciclo) - Estudos vários sobre as condições do Taguspark - Auditorias Internas (AQA) - R2A (Relatórios de Autoavaliação dos Serviços- AssIST) - Relatório de Atividades IST - Relatório de Atividades do Tagus Park - Relatório de Autoavaliação dos Departamentos <i>(Apreciação das Atividades</i>	- Recomendações Auditorias internas aos serviços (AQA) - Recomendações Serviços nos R2A (AssIST) - Planos de Atividades do IST (Funcionamento Multipolar) - Relatório do Conselho de Apreciação da Investigação e Ensino (CAIE) no âmbito da <i>Apreciação das Atividades de Investigação e Ensino do IST</i> - Recomendações emanadas do Relatório	18. Número de viagens de autocarro 19. Número de passageiros 20. Número de eventos intercampus (streaming) 21. Número de UC com aulas partilhadas (streaming) 22. Número de polos de ID&I instalados no TP 23. Número de UC's oferecidas pelo DECN/CTN aos cursos da AL e TP 24. N.º de cursos de 2º ciclo oferecidos pelo DECN/CTN	1. Número de reuniões dos serviços entre campi 2. Indicador de satisfação serviços (Inquérito IRIS)
	Reforço das atividades de ensino no CTN						
	Reforço das atividades de ID&I no campus do TP						
OPERACIONAIS	Promoção da Mobilidade entre campi						
	Promoção da Comunicação entre campi						
	Prestação de serviços técnicos e administrativos de suporte às						

O que fazer?
 Planear de acordo com os objetivos fixados

Como fazer?
 Executar o planeado, de acordo com normas e procedimentos definidos

Como avaliar?
 Monitorizar e avaliar resultados

Como melhorar?
 Promover a melhoria contínua

Subprocessos	Estruturas de coordenação e orientação estratégica (identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)	Normas e procedimentos de execução (identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)	Instrumentos de avaliação e controlo (identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)	Planos de melhoria (identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)	INDICADORES	
					Progresso/ Caracterização (indicadores públicos – RA IST)	Qualidade/Impacto (indicadores internos – autoavaliação)
Autoavaliação maio 2017	<i>Substancial</i>	<i>Substancial</i>	<i>Substancial</i>	<i>Substancial</i>		
atividades de Ensino e ID&I	Apoio Técnico e Logístico do CTN, Laboratórios de Desenvolvimento Tecnológico do CTN Docs. IST - PE, PQ, QUAR (Funcionamento Multipolar) - Planos de Atividades do IST (Funcionamento Multipolar) - Estatutos do IST (Set 2013) Docs. ULisboa - PA	- Regulamento de serviços de transporte de passageiros entre os Campi da Alameda e do Taguspark - Procedimentos para a Gestão e Divulgação de eventos TP - Normas sobre a Utilização Temporária de Espaços e Atividades de Divulgação - Manuais de procedimentos dos Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST em Loures (Área de Serviços Administrativos do CTN, Núcleo de Apoio Técnico e Logístico do CTN)	de Investigação e Ensino do IST)	de Atividades do Tagus Park	25. N.º de gabinetes de docentes partilhados nos campi 26. N.º gabinetes alunos de 2.º ciclo (Dissertação) partilhados nos campi	

Legenda da proposta de autoavaliação do grau de desenvolvimento dos mecanismos de monitorização e promoção da qualidade

Insuficiente	Parcial	Substancial	Muito avançado
---------------------	----------------	--------------------	-----------------------

MAPEAMENTO DOS MECANISMOS DE QUALIDADE EM CADA PROCESSO ESTRATÉGICO DO IST

PROCESSO TRANSVERSAL: INTERNACIONALIZAÇÃO

O que fazer?
 Planejar de acordo com os objetivos fixados

Como fazer?
 Executar o planeado, de acordo com normas e procedimentos definidos

Como avaliar?
 Monitorizar e avaliar resultados

Como melhorar?
 Promover a melhoria contínua

Subprocessos	Estruturas de coordenação e orientação estratégica <i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>	Normas e procedimentos de execução <i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>	Instrumentos de avaliação e controlo <i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>	Planos de melhoria <i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>	INDICADORES		
					Progresso/ Caracterização <i>(indicadores públicos – RA IST)</i>	Qualidade/ Impacto <i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>	
Autoavaliação maio 2017	Substancial	Muito avançado	Muito avançado	Substancial			
ESTRATÉGICOS OPERACIONAIS	Aumento do número (e a diversidade) dos estudantes internacionais	Estruturas - CE, CG (VP Assuntos Internacionais) - CGQ - Coordenadores de Mobilidade dos Cursos - Área de Assuntos Internacionais e respetivos Núcleos	Legislação - Estatuto do estudante internacional	- Inquérito aos estudantes Internacionais do IST 2014/15 (in) - Inquérito aos estudantes que realizaram um período de estudos fora da escola no ano letivo 2014/15 (out) - Inquérito Programa Athens IST: Resultados de março de 2016 - Inquérito aos estudantes que realizaram um período de estudos fora da escola Caracterização do Programa EASMUS - Inquéritos ASUS e IRIS (apenas sobre o funcionamento dos serviços AAI, ...)	- Recomendações CAE A3ES e OE http://aep.tecnico.ulisboa.pt/avaliacao-e-planeamento/acreditacao/)- Recomendações Auditorias internas aos serviços (AQAI) - Recomendações Dirigentes nos R2A (AssIST) - PA (Internacionalização) - Relatório do Conselho de Apreciação da Investigação e Ensino (CAIE) no âmbito da Apreciação das	1. N.º Acordos e Protocolos 2. N.º Participações em redes 3. N.º Duplos graus e CE conjuntos (internacionais) 4. % Diplomados a trabalhar no estrangeiro 5. % Pessoal (docente, investigador, técnico e administrativo) em mobilidade (out)	1. Grau de satisfação dos estudantes internacionais (in) 2. Grau de satisfação dos estudantes em mobilidade (out) 3. N.º de participantes no International Day (estudantes e stands) 4. N.º de candidaturas a projetos internacionais institucionais 5. Taxa de sucesso das candidaturas a
	Disponibilização estratégica de programas de ensino superior nos PLOP	Docs. IST - PE , PQ , QUAR (Internacionalização) - Estatutos do IST (Set 2013)	Docs. IST - Manuais de procedimentos dos serviços (AAI) - Regulamento de Mobilidade - Student Support Guide - Formulários (candidatura mobilidade , ...)				
	Aumento da projeção internacional do IST através dos estudantes de intercâmbio		- Acordos Erasmus - Acordos Bilaterais				

O que fazer?
Planejar de acordo com os objetivos fixados

Como fazer?
Executar o planeado, de acordo com normas e procedimentos definidos

Como avaliar?
Monitorizar e avaliar resultados

Como melhorar?
Promover a melhoria contínua

Subprocessos	Estruturas de coordenação e orientação estratégica <i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>	Normas e procedimentos de execução <i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>	Instrumentos de avaliação e controlo <i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>	Planos de melhoria <i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>	INDICADORES	
					Progresso/ Caracterização <i>(indicadores públicos – RA IST)</i>	Qualidade/ Impacto <i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>
Autoavaliação maio 2017	Substancial	Muito avançado	Muito avançado	Substancial		
Consolidação do envolvimento do IST nas redes académicas internacionais como âncoras da sua estratégia de internacionalização	<p>- Tableau de Bord (TB) da AInternacional</p> <p>Docs. ULisboa</p> <p>- PA</p> <p>- Plano de ação da ULisboa (2014 a 2017)</p> <p>Outros Documentos internacionais</p> <p>- Documentos e orientações Estratégicas das Redes</p>	<p>- Acordos programa TIME</p> <p>- Apresentação institucional do IST</p> <p>Docs. ULisboa</p> <p>- Estatuto do estudante internacional da ULisboa</p> <p>Outros Documentos internacionais</p>	<p>- R2M2 (Relatório de Monitorização das Ações de Melhoria e Recomendações A3ES)</p> <p>- Auditorias Internas (AQAI)</p> <p>- R2A (Relatórios de Autoavaliação-AssIST)</p> <p>- Relatório de Atividades IST</p> <p>- Relatório de Autoavaliação dos Departamentos (Apreciação das Atividades de Investigação e Ensino do IST)</p> <p>- Repport das Kicks</p> <p>- Reunião anual com Coordenadores de mobilidade</p> <p>- Reuniões semanais da A. Internacional</p> <p>Externa</p> <p>- Avaliações A3ES (Acreditações Prévias de novos CE e de CE em funcionamento)</p> <p>- Avaliações OE (selo de qualidade Eurace atribuído pela Ordem dos Engenheiros)</p> <p>- Auditorias da Agência Erasmus +</p> <p>- Auditorias das entidades Financiadoras</p>	<p>Atividades de Investigação e Ensino do IST</p> <p>- Recomendações da reitoria da ULisboa</p> <p>- Recomendações da Agência Nacional Erasmus +</p> <p>- Relatórios das diversas auditorias externas</p>	<p>6. Estadia de docentes e investigadores estrangeiros no âmbito de pós doutoramentos + doutoramentos (Dptos e UID&I)</p> <p>7. % Estudantes mobilidade (out)</p> <p>8. % Estudantes mobilidade (in)</p> <p>9. N.º de estudantes Internacionais Regulares</p> <p>10. % docentes estrangeiros (Departamentos e Unidades de I&D)</p> <p>11. % investigadores de carreira estrangeiros (Departamentos e Unidades de I&D)</p>	<p>projetos internacionais institucionais</p>

O que fazer?
 Planear de acordo com os objetivos fixados

Como fazer?
 Executar o planeado, de acordo com normas e procedimentos definidos

Como avaliar?
 Monitorizar e avaliar resultados

Como melhorar?
 Promover a melhoria contínua

Subprocessos	Estruturas de coordenação e orientação estratégica <i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>	Normas e procedimentos de execução <i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>	Instrumentos de avaliação e controlo <i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>	Planos de melhoria <i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>	INDICADORES	
					Progresso/ Caracterização <i>(indicadores públicos – RA IST)</i>	Qualidade/ Impacto <i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>
Autoavaliação maio 2017	Substancial	Muito avançado	Muito avançado	Substancial		
					12. Nº de Conferências Internacionais organizadas 13. Presenças do IST em feiras internacionais (A Internacional e Embaixadores) 14. Publicações pedagógicas e/ou científicas em coautorias com colegas de universidades e centros de I&D de outros países 15. Nº Participações em conferências (com e sem comunicação)	

Legenda da proposta de autoavaliação do grau de desenvolvimento dos mecanismos de monitorização e promoção da qualidade

Insuficiente	Parcial	Substancial	Muito avançado
---------------------	----------------	--------------------	-----------------------

MAPEAMENTO DOS MECANISMOS DE QUALIDADE EM CADA PROCESSO ESTRATÉGICO DO IST

PROCESSO TRANSVERSAL: COMUNICAÇÃO

O que fazer?
 Planear de acordo com os objetivos fixados

Como fazer?
 Executar o planeado, de acordo com normas e procedimentos definidos

Como avaliar?
 Monitorizar e avaliar resultados

Como melhorar?
 Promover a melhoria contínua

Subprocessos	Estruturas de coordenação e orientação estratégica <i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>	Normas e procedimentos de execução <i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>	Instrumentos de avaliação e controlo <i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>	Planos de melhoria <i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>	INDICADORES		
					Progresso/ Caracterização <i>(indicadores públicos – RA IST)</i>	Qualidade/ Impacto <i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>	
Autoavaliação maio 2017	Muito avançado	Muito avançado	<i>Parcial</i>	<i>Parcial</i>			
ESTRATÉGICOS	Reforço da visibilidade e melhoria do conhecimento do IST através do marketing digital	Estruturas - CE, CG (VP Comunicação e Imagem) - Área de Comunicação e Imagem e respetivos Núcleos (Gabinete de Comunicação e Relações Públicas, Núcleo de Apoio ao Estudante)	Docs. IST - Manual de procedimentos ACI - Identidade corporativa (logo e regras de utilização, Banco de imagens, <i>templates</i> para apresentações) - Formulários vários (de divulgação de eventos , reserva de espaços , pedidos de informações e visitas ao IST , inscrição no programa embaixadores do técnico e mentorado) - Inscrição no Programa Mentorado - Regulamento do Programa Embaixadores 2015/2016	Interna - Auditorias Internas (AQAI) - Inquéritos ASUS e IRIS (serviços) - Inquérito de caracterização da população escolar - Inquérito percurso formativo (finalistas 1º e 2º CE) - R2A (Relatórios de Autoavaliação Serviços- AssIST) - Relatório de Atividades IST - Relatório de Autoavaliação do QUAR (RA IST) - <i>Inquérito de Satisfação participantes Verão na ULisboa</i>	- Planos de Atividades (Comunicação) - Recomendações Auditorias internas aos serviços (AQAI) - Planos de melhoria dos próprios Serviços registadas nos R2A (AssIST) - QUAR	1. Nº visitantes únicos do website (média anual) 2. Nº Visitas e Feiras de promoção 3. Nº participantes no Verão na ULisboa (Técnico) 4. Nº eventos culturais (exposições, concertos, ...) 5. Nº eventos 6. Número de notícias e eventos divulgados no website IST	1. Tempo de permanência de um utilizador no website (média anual) 2. Nº Visitantes Ensino secundário 3. Grau de satisfação (inquérito) com verão na ULisboa (Técnico) 4. % de mentores que termina o programa de mentorado com sucesso
	Reforço da relação e envolvimento com os <i>alumni</i> do IST	Docs. IST - Plano Estratégico , Plano da Qualidade , Plano de Atividades , QUAR (Comunicação) - Estatutos do IST (Set 2013)					
	Reforço da ligação à sociedade através de eventos e seminários	Docs. ULisboa - PA					
	Reforço da colaboração com parceiros estratégicos						

O que fazer?
Planear de acordo com os objetivos fixados

Como fazer?
Executar o planeado, de acordo com normas e procedimentos definidos

Como avaliar?
Monitorizar e avaliar resultados

Como melhorar?
Promover a melhoria contínua

Subprocessos	Estruturas de coordenação e orientação estratégica <i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>	Normas e procedimentos de execução <i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>	Instrumentos de avaliação e controlo <i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>	Planos de melhoria <i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>	INDICADORES	
					Progresso/ Caracterização <i>(indicadores públicos – RA IST)</i>	Qualidade/ Impacto <i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>
Autoavaliação maio 2017	Muito avançado	Muito avançado	Parcial	Parcial		
PERACIONAIS Promoção da divulgação das atividades do IST com ênfase no ensino, ID&I, empreendedorismo e internacionalização Apoio à realização de eventos científicos, técnicos e culturais no IST Promoção da integração dos alunos do IST e apoio à divulgação da Escola junto dos meios estudantis		<ul style="list-style-type: none"> - Lista de primeiros passos no IST (matrículas e inscrições) - Survival Guide (alunos em mobilidade) - Protocolo Gulbenkian, e outros protocolos <p>Docs. ULisboa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regulamento participação no verão ULisboa 			7. Número de <i>Press Releases</i> 8. Número de mentores 9. Número de workshops oferecidos pelo NAPE	

Legenda da proposta de autoavaliação do grau de desenvolvimento dos mecanismos de monitorização e promoção da qualidade

Insuficiente	Parcial	Substantial	Muito avançado
---------------------	----------------	--------------------	-----------------------

MAPEAMENTO DOS MECANISMOS DE QUALIDADE EM CADA PROCESSO ESTRATÉGICO DO IST

PROCESSO DE SUPORTE: CAPITAL HUMANO

O que fazer?

Planear de acordo com os objetivos fixados

Como fazer?

Executar o planeado, de acordo com normas e procedimentos definidos

Como avaliar?

Monitorizar e avaliar resultados

Como melhorar?

Promover a melhoria contínua

Subprocessos	Estruturas de coordenação e orientação estratégica <i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>	Normas e procedimentos de execução <i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>	Instrumentos de avaliação e controlo <i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>	Planos de melhoria <i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>	INDICADORES	
					Progresso/ Caracterização <i>(indicadores públicos – RA IST)</i>	Qualidade/ Impacto <i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>
Autoavaliação maio 2017	Muito avançado	Muito avançado	Muito avançado	Muito avançado		
ESTRATÉGICOS	<p>Atração, retenção e motivação dos melhores talentos</p> <p>Fomento da internacionalização do corpo docente e não docente</p> <p>Integração dos investigadores, visitantes e Pós-docs na comunidade do IST</p> <p>Melhoria das qualificações dos não docentes</p> <p>Redução das tarefas administrativas do corpo docente e investigador</p>	<p>Docs. IST</p> <p>- Manual de acolhimento</p> <p>- Manual de Procedimentos DRH e respetivas áreas e núcleos (Área Comum, Área Especializada, Assessoria Técnica)</p> <p>- Regulamento de Equiparação a Bolseiro e de Deslocações em Serviço do IST</p> <p>- Regulamento IST Distinguished Professor</p> <p>- Regulamento Relativo ao Regime de Vinculação e Avaliação da Atividade Desenvolvida no Período Experimental pelos Professores do Instituto Superior Técnico</p> <p>- Programa de Acompanhamento dos Professores e Investigadores Auxiliares em Período Experimental do Instituto Superior Técnico</p> <p>- Programa de Formação Adicional dos Professores e Investigadores Auxiliares em Período Experimental do Instituto Superior Técnico</p>	<p>Interna</p> <p>- Instrumento de avaliação final no período experimental dos Docentes</p> <p>- RADIST</p> <p>- SIADAP</p> <p>- Relatórios Comissão de Serviço Dirigentes</p> <p>- QUC (desempenho pedagógico docentes)</p> <p>- Auditorias Internas (AQAI)</p> <p>- R2A (Relatórios de Autoavaliação-AssIST)</p> <p>- Relatório de Atividades IST</p> <p>- Relatório de Autoavaliação dos Departamentos</p> <p><i>(Apreciação das Atividades de Investigação e Ensino do IST)</i></p> <p>Balço Social do IST</p>	<p>- Relatório do Conselho de Apreciação da Investigação e Ensino (CAIE) no âmbito da <i>Apreciação das Atividades de Investigação e Ensino do IST</i></p> <p>- Relatórios das Comissões de visita aos Departamentos</p> <p>- Relatórios de autoapreciação dos Departamentos</p> <p>- Recomendações Relatórios auditorias docentes (QUC)</p> <p>- Programa de Acompanhamento Pedagógico dos Docentes com desempenho a melhorar</p>	<p>1. Nº Efetivos ETI por Carreira (Docentes, Pessoal Técnico Administrativo e Investigadores) e Categoria (ETI)</p> <p>2. Média idades por Carreira e Categoria</p> <p>3. Nº Bolseiros</p> <p>4. Nº de Licenças sabáticas</p> <p>5. Nº de postos de trabalho colocados a concurso na carreira docente ou de I&D</p> <p>6. Nº de postos de trabalho na carreira docente ou de I&D que se espera colocar a concurso nos próximos 5 anos</p> <p>7. Número de cursos (formação) por ano</p>	<p>1. Rácio Estudantes/ Docentes ETI</p> <p>2. Rácio Estudantes/ Pessoal Técnico Administrativo (ETI)</p> <p>3. Rácio Pessoal Técnico Administrativo / Docentes (ETI)</p> <p>4. % docentes com avaliação Excelente (RADIST)</p> <p>5. Média classificações docentes por categoria (RADIST)</p> <p>6. % Pessoal Técnico Administrativo</p>
OPERACIONAIS	<p>Recrutamento e contratação</p> <p>Registo e controlo de assiduidades, férias faltas e licenças</p>	<p>Docs. ULisboa</p>				

O que fazer?

Planear de acordo com os objetivos fixados

Como fazer?

Executar o planeado, de acordo com normas e procedimentos definidos

Como avaliar?

Monitorizar e avaliar resultados

Como melhorar?

Promover a melhoria contínua

Subprocessos	Estruturas de coordenação e orientação estratégica <i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>	Normas e procedimentos de execução <i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>	Instrumentos de avaliação e controlo <i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>	Planos de melhoria <i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>	INDICADORES	
					Progresso/ Caracterização <i>(indicadores públicos – RA IST)</i>	Qualidade/ Impacto <i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>
Autoavaliação maio 2017	Muito avançado	Muito avançado	Muito avançado	Muito avançado		
Avaliação de desempenho Processamento de remunerações, proteção e benefícios sociais	- PA	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de Start-Up Funds para Professores Auxiliares em Período Experimental - Regulamento de Assiduidade dos trabalhadores não docentes e não investigadores do IST - Manual de Acolhimento do IST - Código de conduta e de boas práticas - Regulamento de funcionamento, competências e atribuições da DRH - Cronograma dos atos devidos da DRH - Formulários vários - Formulários Bolseiros Legislação - ECDU e outra legislação - Decreto-Lei 57/2016 (emprego científico) Estatuto da Carreira de Investigação Científica • Decreto-Lei nº 124/99 de 20 de abril • Regulamento de Bolsas de Investigação da FCT • Estatuto de Bolseiro de Investigação da FCT - Período experimental (docentes) - Bolseiros - Cidadãos estrangeiros 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema Fénix e MyGiaf (estrutura informática de monitorização e controlo de várias atividades de gestão de RH) Inquéritos de Satisfação: Docentes, Investigadores e Não Docentes 	<ul style="list-style-type: none"> - Recomendações Auditorias internas aos serviços (AQAI) - Recomendações Serviços nos R2A (AssIST) - PA (Capital Humano) 	para cada funcionário 8. Número de funcionário a frequentar o ensino superior	com avaliação Excelente (SIADAP) 7. Média classificações Pessoal Técnico Administrativo por categoria (SIADAP)

O que fazer?

Planear de acordo com os objetivos fixados

Como fazer?

Executar o planeado, de acordo com normas e procedimentos definidos

Como avaliar?

Monitorizar e avaliar resultados

Como melhorar?

Promover a melhoria contínua

Subprocessos	Estruturas de coordenação e orientação estratégica <i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>	Normas e procedimentos de execução <i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>	Instrumentos de avaliação e controlo <i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>	Planos de melhoria <i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>	INDICADORES	
					Progresso/ Caracterização <i>(indicadores públicos – RA IST)</i>	Qualidade/ Impacto <i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>
Autoavaliação maio 2017	Muito avançado	Muito avançado	Muito avançado	Muito avançado		
		<ul style="list-style-type: none"> - Legislação laboral - Deslocações/ajudas de custo/equiparação a bolseiro - Vínculos, Carreiras e Remunerações - Férias, Faltas e Licenças - Proteção e Benefícios Sociais 				

Legenda da proposta de autoavaliação do grau de desenvolvimento dos mecanismos de monitorização e promoção da qualidade

Insuficiente	Parcial	Substancial	Muito avançado
---------------------	----------------	--------------------	-----------------------

MAPEAMENTO DOS MECANISMOS DE QUALIDADE EM CADA PROCESSO ESTRATÉGICO DO IST

PROCESSO DE SUPORTE: INFRAESTRUTURAS

O que fazer?

Planear de acordo com os objetivos fixados

Como fazer?

Executar o planeado, de acordo com normas e procedimentos definidos

Como avaliar?

Monitorizar e avaliar resultados

Como melhorar?

Promover a melhoria contínua

Subprocessos	Estruturas de coordenação e orientação estratégica <i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>	Normas e procedimentos de execução <i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>	Instrumentos de avaliação e controlo <i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>	Planos de melhoria <i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>	INDICADORES		
					Progresso/ Caracterização <i>(indicadores públicos – RA IST)</i>	Qualidade/Impacto <i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>	
Autoavaliação maio 2017	Muito avançado	Muito avançado	Substancial	Parcial			
ESTRATÉGICOS	<p>Construção do Centro de Aprendizagem “Arco do Cego”</p> <p>Melhoria das infraestruturas de apoio ao aluno</p> <p>Melhoria da qualidade de vida no IST</p> <p>Aumento da sustentabilidade dos campi do IST</p>	<p>Estruturas - CE, CG (VP Instalações e Equipamentos), CGQ</p> <p>- Direção Técnica e respetivas Áreas e Núcleos e Gestores de edifícios</p> <p>Legislação ...</p> <p>Docs. IST - PE, PA, PQ, QUAR (Infraestruturas) - Estatutos do IST (Set 2013)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Normas sobre Realização de Obras e/ou Manutenção das Instalações IST ▪ Normas sobre Utilização Temporária de Espaços do IST ▪ Núcleo de Serviços Gerais: Normas sobre a marcação de serviços de transporte do IST ▪ Núcleo de Serviços Gerais: Tabela de preços - por utilização dos serviços de transporte do IST ▪ Núcleo de Serviços Gerais: Normas sobre a marcação e utilização do Salão Nobre e Átrio Central ▪ Núcleo de Serviços Gerais: Normas de utilização - recepção e expedição de Correio ▪ Núcleo de Serviços Gerais: Normas de distribuição/recolha de Correio no Pav. Central ▪ Núcleo de Reprografia: Serviços prestados e tabela de preços ▪ Núcleo de Reprografia: Normas de utilização 	<p>Interna - Inquéritos ASUS e IRIS - Inquérito percurso formativo (finalistas) - Outros inquéritos (bibliotecas, cantinas e serviços de outsourcing) - Auditorias Internas (AQAI) - R2A(Relatórios de Autoavaliação-AssIST) - Relatório de Atividades IST</p> <p>Externa Certificação Residências E3ES</p>	<p>- Recomendações Auditorias internas aos serviços (AQAI)</p> <p>- Recomendações Dirigentes nos R2A (AssIST) Planos de melhoria dos próprios Serviços registadas nos R2A</p> <p>- PA (Infraestruturas)</p> <p>- Relatório de Autoavaliação dos Departamentos (<i>Apreciação das Atividades de Investigação e Ensino do IST</i>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Espaços disponíveis (m²) para ensino/aprendizagem não formal, estudo autónomo e convívio de estudantes 2. Espaços disponíveis (m²) para staff (docentes, investigadores, técnicos e administrativos) 3. Valor total investido em requalificação e construção de infraestruturas para investigação experimental 4. Nº camas disponíveis nas Residências do IST 5. Despesa em obras de remodelação/manutenção 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Índice de satisfação dos estudantes com os espaços disponíveis 2. Diversificação das fontes de financiamento utilizadas no investimento em infraestruturas de investigação experimental (relação entre o investimento realizado com verbas não nacionais - ex: projetos europeus - e o investimento total) 3. Nº de ocorrências (acidentes, roubos) 4. % de intervenções preventivas previstas/realizadas
OPERACIONAIS	<p>Reabilitação do espaço edificado</p> <p>Manutenção das instalações e equipamentos</p> <p>Promoção da segurança, higiene e saúde no trabalho</p> <p>Preservação do arquivo do IST</p>	<p>Docs. ULisboa - PA</p>					

O que fazer?

Planear de acordo com os objetivos fixados

Como fazer?

Executar o planeado, de acordo com normas e procedimentos definidos

Como avaliar?

Monitorizar e avaliar resultados

Como melhorar?

Promover a melhoria contínua

Subprocessos	Estruturas de coordenação e orientação estratégica <i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>	Normas e procedimentos de execução <i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>	Instrumentos de avaliação e controlo <i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>	Planos de melhoria <i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>	INDICADORES	
					Progresso/ Caracterização <i>(indicadores públicos – RA IST)</i>	Qualidade/Impacto <i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>
Autoavaliação maio 2017	Muito avançado	Muito avançado	Substancial	Parcial		
Gestão das residências do IST		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Regulamento de Uso de Veículos – Aprovado a 11.4.2013 (PDF, 47KB) ▪ Manuais de procedimentos dos serviços (DT e outros) ▪ - Manual de Segurança para os laboratórios 			6. % de intervenções curativas pedidas/realizadas	
Gestão e acompanhamento de contratos					7. Consumos de energia (por campi)	
Serviços gerais (gestão espaços, expedição, correio, ...)						

Legenda da proposta de autoavaliação do grau de desenvolvimento dos mecanismos de monitorização e promoção da qualidade

Insuficiente	Parcial	Substancial	Muito avançado
---------------------	----------------	--------------------	-----------------------

MAPEAMENTO DOS MECANISMOS DE QUALIDADE EM CADA PROCESSO ESTRATÉGICO DO IST

PROCESSO DE SUPORTE: PROCESSOS E QUALIDADE

<i>O que fazer?</i> <i>Planear de acordo com os objetivos fixados</i>	<i>Como fazer?</i> <i>Executar o planeado, de acordo com normas e procedimentos definidos</i>	<i>Como avaliar?</i> <i>Monitorizar e avaliar resultados</i>	<i>Como melhorar?</i> <i>Promover a melhoria contínua</i>
--	--	---	--

	Subprocessos	Estruturas de coordenação e orientação estratégica <i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>	Normas e procedimentos de execução <i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>	Instrumentos de avaliação e controlo <i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>	Planos de melhoria <i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>	INDICADORES	
						Progresso/ Caracterização <i>(indicadores públicos – RA IST)</i>	Qualidade/ Impacto <i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>
	Autoavaliação março 2017	Muito avançado	Muito avançado	Muito avançado	Substancial		
ESTRATÉGICOS	Identificação, consolidação e disseminação de boas práticas institucionais Desenvolvimento dos processos de avaliação a nível departamental e das unidades de investigação Consolidação dos processos de avaliação relativos à oferta formativa Consolidação da avaliação interna do corpo docente, investigador e não docente Redefinição e otimização dos processos administrativos do universo IST Alinhamento e monitorização do posicionamento do IST em rankings internacionais	Estruturas - CGQ (Conselho para a Gestão da Qualidade) - CCA (Conselho Coordenador de Avaliação) - CAPE (Comissão de Acompanhamento do Plano Estratégico) - Comissão de Apreciação do Ensino e Investigação - AQAI (Área de Qualidade e Auditoria Interna) - AEP (Área de Estudos, Planeamento e Qualidade + Núcleos – NEP e E&P) - OEIST (Observatório de Empregabilidade do IST) Legislação Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior	Docs. IST - Regulamento de Organização e Funcionamento dos Serviços de Natureza Administrativa e de Apoio Técnico - Regulamento para Elaboração e Aplicação de Inquéritos - Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, incluindo os riscos de corrupção e infrações conexas - Manual da Qualidade - Manuais de procedimentos dos serviços A3ES - Guiões e procedimentos	Interna - Inquéritos ASUS e IRIS - QUC-Qualidade das Unidades Curriculares - Outros inquéritos (cantinas, bibliotecas, serviços de outsourcing, ...) - Auditorias Internas (AQAI) - R2A (Relatórios de Autoavaliação Serviços- AssIST) - Relatório de Execução do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas - Relatório de Atividades IST	- Recomendações A3ES - Recomendações Auditorias internas aos serviços (AQAI) - Recomendações relatórios autoavaliação Serviços (AssIST) - PA (Processos e Qualidade) - Relatório de Follow-up do SIQuIST (A3ES) - Relatório do Conselho de Apreciação da Investigação e	1-Nº CE submetidos a acreditação/nº CE acreditados A3ES 2-N.º de visitas concretizadas pelas comissões de visita (CAEI)) 3-Nº auditorias internas serviços 4-Nº auditorias externas IST 5-% UC auditadas (QUC) 6-% docentes auditados (QUC) 7-Nº reclamações SugerIST 8-Nº Boas Práticas submetidas no	1.Nº recomendações de melhoria/Nº recomendações implementadas (R2M2) 2.Nº recomendações de melhoria implementadas (emanadas das CAEI) 3.Nº selos EURACE submetidos/atribuídos (OE) 4.Nº Elogios

O que fazer?
Planear de acordo com os objetivos fixados

Como fazer?
Executar o planeado, de acordo com normas e procedimentos definidos

Como avaliar?
Monitorizar e avaliar resultados

Como melhorar?
Promover a melhoria contínua

Subprocessos	Estruturas de coordenação e orientação estratégica <i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>	Normas e procedimentos de execução <i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>	Instrumentos de avaliação e controlo <i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>	Planos de melhoria <i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>	INDICADORES		
					Progresso/ Caracterização <i>(indicadores públicos – RA IST)</i>	Qualidade/ Impacto <i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>	
Autoavaliação março 2017	Muito avançado	Muito avançado	Muito avançado	Substancial			
OPERACIONAIS	Promoção da qualidade das atividades de gestão, ensino, I&D e TT e desenvolvimento de uma cultura institucional integrada de garantia da qualidade	- Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto (PDF, 175KB) Docs. IST - Plano Estratégico, Plano da Qualidade, Plano de Atividades, QUAR (Processos e Qualidade) - Estatutos do IST (Set 2013) - Regulamento do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do IST (SIQuIST) Docs. ULisboa - PA 2015 - Regulamento do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa - CGQ da ULisboa	OE - Guia de Candidatura selo EUR-ACE FCT Procedimentos avaliações	- Relatório de Autoavaliação dos Departamentos (<i>Apreciação das Atividades de Investigação e Ensino do IST</i>) - Observatório de Rankings - ObservIST (Observatório de Boas Práticas do IST) SugerIST-Sistema de Gestão de Elogios, Sugestões, Reclamações no IST Externa - Auditorias da A3ES aos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade	Ensino (CAIE) no âmbito da <i>Apreciação das Atividades de Investigação e Ensino do IST</i>	ObservIST 9- Taxas de Resposta no QUC 10- Nº recomendações de melhoria/Nº recomendações implementadas pela CAE da A3ES (R2M2)	SugerIST 5. Nº Boas Práticas reconhecidas pelo ObservIST 6. Indicadores Rankings (posicionament o IST)
	Coordenação dos processos de gestão e avaliação da qualidade desenvolvidos ao nível dos serviços						
	Acompanhamento da execução de avaliação das atividades de I&D e ensino, bem como dos processos de avaliação interna e externa						
	Análise do funcionamento do SIQuIST, elaboração de relatórios de apreciação	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior - Decreto-Lei n.º 369/2007, de 5 de novembro (PDF, 311KB) FCT Fundação para a Ciência e Tecnologia					
	Publicitação interna e externa das ações e documentos relativos ao SIQuIST						

Legenda da proposta de autoavaliação do grau de desenvolvimento dos mecanismos de monitorização e promoção da qualidade

Insuficiente	Parcial	Substancial	Muito avançado
---------------------	----------------	--------------------	-----------------------

MAPEAMENTO DOS MECANISMOS DE QUALIDADE EM CADA PROCESSO ESTRATÉGICO DO IST

PROCESSO DE SUPORTE: TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

O que fazer?

Planear de acordo com os objetivos fixados

Como fazer?

Executar o planeado, de acordo com normas e procedimentos definidos

Como avaliar?

Monitorizar e avaliar resultados

Como melhorar?

Promover a melhoria contínua

Subprocessos	Estruturas de coordenação e orientação estratégica <i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>	Normas e procedimentos de execução <i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>	Instrumentos de avaliação e controlo <i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>	Planos de melhoria <i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>	INDICADORES		
					Progresso/ Caracterização <i>(indicadores públicos – RA IST)</i>	Qualidade/ Impacto <i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>	
Autoavaliação abril 2017	Muito avançado	Muito avançado	Substancial	Substancial			
ESTRATÉGICOS	Reforço da capacidade do IST de usar as tecnologias de informação de forma eficaz	Estruturas - CE, CG (VP Tecnologias de Informação e Comunicação), CGQ - Direção de Serviços de Informática e respetivos Núcleos	- <u>Manuais de procedimentos dos serviços</u> (<u>Direção de Aplicações e Sistemas de Informação</u> , <u>Direção de Infraestruturas computacionais</u> , <u>Núcleos de Integração e arquitetura de software; Design e multimédia; de Sistemas; de Redes e Comunicações</u>) - <u>Uso da rede do Técnico</u> - <u>Utilização de passwords</u> - <u>Direitos de autor</u> - <u>Uso de listas de mail e fóruns de discussão públicos do Técnico</u> - <u>sistema de autenticação centralizada</u> - <u>Regras de uso aceitável da rede do IST</u> – Documento interno do IST que define as normas gerais de utilização da rede interna do	Interna - <u>Inquéritos</u> ASUS e IRIS - <u>Inquérito percurso formativo</u> (finalistas) - Auditorias Internas (<u>AQAI</u>) - R2A(Relatórios de Autoapreciação- <u>AssIST</u>) - <u>Relatório de Atividades IST</u> - <u>Relatório de Autoavaliação dos Departamentos</u> (<u>Apreciação das Atividades de Investigação e Ensino do IST</u>)	- Recomendações Auditorias internas aos serviços (<u>AQAI</u>) - Recomendações Dirigentes nos R2A (<u>AssIST</u>) Planos de melhoria dos próprios Serviços registadas nos R2A (<u>AssIST</u>) - <u>PA</u> (Tecnologias de Informação) - <u>Relatório do Conselho de Apreciação da Investigação e Ensino (CAIE)</u> no âmbito da <u>Apreciação das Atividades de Investigação e Ensino do IST</u>	1. % de cobertura e tempo de disponibilidade da rede sem fios nos campi do IST 2. Dimensão do código Fenix (n.º de linhas de código, n.º de métodos, n.º de funcionalidades 3. Dimensão do código outros projetos (n.º de linhas de código, n.º de métodos, n.º de funcionalidades 4. N.º de pedidos dirigidos aos serviços de informática 5. Data Center (???)	1. Índice de satisfação dos utentes da DSI 2. Índice de satisfação dos alunos finalistas com o website do IST 3. Nº de acessos às novas funcionalidades 4. Tempo de disponibilidade dos serviços de TI 4. % de dados replicados e tempo médio de recuperação em caso de falha 5. Qualidade gráfica e usabilidade dos
	Alargamento do âmbito do sistema de informação académica	Legislação - <u>Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos</u> (Decreto-Lei n.º 63/85, de 14 de Março) – Versão completa do Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos. <u>Diretiva 2001/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 22 de maio de 2001</u> – Harmoniza vários aspetos do direito de autor e dos direitos conexos na sociedade da informação. <u>Dec. Lei 252/94</u> – Transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva 91/250/CEE, do Conselho de 14 de Maio, relativa à					
	Implementação de um sistema de gestão documental eletrónica e desmaterialização da maior parte dos fluxos de processos administrativos						
	Aumento da resiliência e cobertura dos serviços de TI						

O que fazer?
 Planear de acordo com os objetivos
 fixados

Como fazer?
 Executar o planeado, de acordo
 com normas e procedimentos
 definidos

Como avaliar?
 Monitorizar e
 avaliar resultados

Como melhorar?
 Promover a melhoria
 contínua

Subprocessos	Estruturas de coordenação e orientação estratégica <i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>	Normas e procedimentos de execução <i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>	Instrumentos de avaliação e controlo <i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>	Planos de melhoria <i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>	INDICADORES	
					Progresso/ Caracterização <i>(indicadores públicos – RA IST)</i>	Qualidade/ Impacto <i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>
Autoavaliação abril 2017	Muito avançado	Muito avançado	Substancial	Substancial		
OPERACIONAIS	Melhoria do apoio aos serviços de projeto e TI	proteção jurídica dos programas de computador. Gabinete do Direito de Autor – Tem como missão a gestão coletiva dos Direitos Conexos ao Direito de Autor dos Artistas, Intérpretes ou Executantes. - <i>Documentação sobre criminalidade informática</i> Lei n.º 109/91 – Lei da Criminalidade Informática.	IST (aprovado no plenário do CD de 2001/03/13). - Acceptable Use Policy da RCTS – Documento que define os Termos e Condições de utilização da RCTS. - Regras de utilização de conteúdos da Biblioteca do Conhecimento Online (B-On) – Regras de acesso aos conteúdos da Biblioteca do Conhecimento Online.	- Recomendações Auditorias Externas		canais de comunicação do IST percecionada pelos utilizadores 6. Grau de satisfação dos utilizadores relativamente à facilidade de comunicação com a DSI e resolução autónoma de problemas, utilizando os recursos de ajuda / self-service disponibilizados pela DSI 7. Tempo médio de resposta a pedidos
	Suporte ao Utilizador					
	Desenvolvimento e Manutenção de Infraestruturas					
	Desenvolvimento de aplicações e sistemas de informação	Docs. IST - PE , PQ , PA , QUAR (Tecnologias de Informação) - Estatutos do IST (Set 2013) Docs. ULisboa - PA 2				

Legenda da proposta de autoavaliação do grau de desenvolvimento dos mecanismos de monitorização e promoção da qualidade

Insuficiente	Parcial	Substancial	Muito avançado
---------------------	----------------	--------------------	-----------------------

MAPEAMENTO DOS MECANISMOS DE QUALIDADE EM CADA PROCESSO ESTRATÉGICO DO IST

PROCESSO DE SUPORTE: FINANCIAMENTO

Como fazer?
 Executar o planeado, de acordo com normas e procedimentos definidos

Como avaliar?
 Monitorizar e avaliar resultados

Como melhorar?
 Promover a melhoria contínua

Subprocessos	Estruturas de coordenação e orientação estratégica <i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>	Normas e procedimentos de execução <i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>	Instrumentos de avaliação e controlo <i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>	Planos de melhoria <i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>	INDICADORES	
					Progresso/ Caracterização <i>(indicadores públicos – RA IST)</i>	Qualidade/Impacto <i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>
Autoavaliação março 2017	Muito avançado	Muito avançado	Muito avançado	Substancial		
ESTRATÉGICOS Obter receitas próprias e aumentar autonomia de gestão Assegurar a sustentabilidade dos mecanismos de renovação de pessoal Aumentar receitas de atividades de pós-graduação e de ALV Aumentar o financiamento de projetos internacionais	Estruturas - CE, CGQ, CG (VP Gestão Financeira) - Direção Orçamental e Patrimonial e respetivos núcleos - Direção Contabilística e respetivos núcleos - Direção de Projetos e respetivos núcleos - Área de Gestão Administrativa e Financeira do Taguspark - Área de Serviços Administrativos do CTN Legislação - OE - Sistemas de Contabilidade Geral - RAFE - Dec-Lei 155/92 - Plano Oficial de Contabilidade Pública para o Sector da Educação (POC – Educação), Portaria 794/2000 de 20 de setembro. - Instruções do Tribunal de Contas	Legislação ... Docs. IST - Manual de Fundo de Maneio Versão 11 Rev 04.2016 19.04 - Manual do Giaf - Manual de Alterações GIAF V1 - Regulamento de Remunerações Adicionais de Docentes e Investigadores - Manuais de procedimentos dos serviços (AOP, AC, AP, Área Financeira do TP) - Documento de Apoio à Gestão de Caixa - Documento de Apoio às Ordens de Pagamento	Internos - Inquéritos ASUS e IRIS (AOP, AC, AP, AF-TP) - Auditorias Internas (AQAI) - R2A (Relatórios de Autoavaliação- AssIST) - Relatório de Atividades IST - Relatório de Autoavaliação dos Departamentos - Sistema DOT (aquisições, fundos de maneiio, reembolsos, deslocações em serviço) - MGO (Módulo de Gestão Orçamental) - MGP (Módulo de Gestão de Projetos)	- Recomendações Tribunal de Contas - Recomendações Auditorias internas aos serviços (AQAI) - Recomendações de Dirigentes nos R2A (AssIST) e Planos de melhoria dos próprios Serviços registadas nos R2A - PA (Financiamento) - Relatório do Conselho de Apreciação da Investigação e Ensino (CAIE) no âmbito da <i>Apreciação das Atividades de Investigação e Ensino do IST</i>	1. Financiamento OE/Financiamento Total 2. Financiamento direto OE/Aluno (€) 3. Custos com pessoal/Custos totais 4. Amortizações/Custos totais 5. FSE/Cursos totais 6. Proveitos operacionais/pr oveitos totais 7. Vendas e prestação de serviços/Proveitos correntes	1. Prazo médio de pagamento (dias) 2. Prazo médio de recebimento (dias) 3. % aumento do financiamento conseguido por projetos internacionais (Total transferências e subsídios de entidades estrangeiras p/IST) 4. Financiamento competitivo (receitas próprias) por Doutorado (carreira)
OPERACIONAIS Gestão de recursos patrimoniais Compras e aprovisionamento	Docs. IST					

O que fazer?
 Planear de acordo com os objetivos fixados

Como fazer?
 Executar o planeado, de acordo com normas e procedimentos definidos

Como avaliar?
 Monitorizar e avaliar resultados

Como melhorar?
 Promover a melhoria contínua

Subprocessos	Estruturas de coordenação e orientação estratégica <i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>	Normas e procedimentos de execução <i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>	Instrumentos de avaliação e controlo <i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>	Planos de melhoria <i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>	INDICADORES	
					Progresso/ Caracterização <i>(indicadores públicos – RA IST)</i>	Qualidade/Impacto <i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>
Autoavaliação março 2017	Muito avançado	Muito avançado	Muito avançado	Substancial		
Gestão financeira (contabilística)	- PE, PQ, QUAR (Financiamento) - Estatutos do IST (Set 2013)	- Ajudas de Custo tabela 2014 - Formulários vários (notas de honorários, orçamentos, ...)	Externos - Auditorias Tribunal de Contas - Auditorias das Entidades Financiadoras (Projetos) - Outras auditorias externas	- Recomendações decorrentes das Auditorias das Entidades financiadoras dos projetos - QUAR	8. Propinas e taxas/Proveitos correntes 9. Investimento financeiro nos programas de estudo	
Gestão Financeira de projetos	Docs. ULisboa - PA	- Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas				

Legenda da proposta de autoavaliação do grau de desenvolvimento dos mecanismos de monitorização e promoção da qualidade

Insuficiente	Parcial	Substancial	Muito avançado
---------------------	----------------	--------------------	-----------------------