

## 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 PDCA<sup>1</sup>, e pretendeu responder a 4 tipos de questões<sup>2</sup> 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.

---

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

<sup>2</sup> 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<br>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica) | Normas e procedimentos de execução<br>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ...<br>- que estabelecem as normas e procedimentos de execução)   | Instrumentos de avaliação e controlo<br>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)  | Planos de melhoria<br>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)   | INDICADORES  |   |   |
|-------------------------|---|---|---|---|--|---|---|
|                         |   |   |   |   | Progresso/<br>Caracterização<br>(indicadores públicos – RA IST)  | Qualidade/<br>Impacto<br>(indicadores internos – autoavaliação)   |   |
| Autoavaliação maio 2017 | <b>Muito avançado</b>   | <b>Muito avançado</b>   | <b>Substancial</b>  | <b>Parcial</b>  |  |   |   |
| ESTRATÉGICOS            | Melhoria do Sucesso Académico   | <b>Estruturas</b><br>- CE, CG (VP Assuntos Académicos), CC, CP<br>- Coordenadores de CE<br>- Coordenadores de mobilidade<br>- Comissões Científica e Pedagógica Departam.<br>- Comissões equivalência<br>- Área Académica | <b>CC do IST: Procedimentos de acreditação de Novos Cursos de estudos:</b><br><a href="http://conselhocientifico.tecnico.ulisboa.pt/files/sites/47/Procedimentos_Acreditacao_NC_E2012.pdf">http://conselhocientifico.tecnico.ulisboa.pt/files/sites/47/Procedimentos_Acreditacao_NC_E2012.pdf</a> | <b>Interna</b><br>- QUC (Qualidade das UC)<br>- R3A (Relatórios Anuais de Autoavaliação)<br>- Inquéritos Dissertações<br>- Estudo do ingresso e Inquérito de caracterização da população escolar<br>- Inquérito percurso formativo (finalistas 1º e 2º CE)<br>- R2M2 (Relatório de Monitorização das Ações de Melhoria e Recomendações Externas)<br>- BRAC (Baixo Rendimento Académico: identificação de alunos com Baixo Rendimento Académico)<br>- DELTA (identificação de alunos com queda abrupta no rendimento académico)<br>- DBE (De Bom a Excelente: identificação de alunos com elevado rendimento académico)<br>- Inquéritos ASUS e IRIS (apenas sobre o funcionamento dos serviços GOP, AA, NPFC, ...)<br>- Auditorias Internas (AQAI) | - Recomendações Relatórios Coordenadores (QUC)<br>- Planos de melhoria Auditorias QUC<br>- Recomendações CAE A3ES e OE<br><a href="http://aep.tecnico.ulisboa.pt/avaliacao-e-planeamento/acreditacao/">http://aep.tecnico.ulisboa.pt/avaliacao-e-planeamento/acreditacao/</a><br>- Recomendações Auditorias internas aos serviços (AQAI)<br>- Recomendações Serviços nos R2A (AssIST)<br>- PA (Educação Superior)<br>- Relatório do Conselho de Apreciação da Investigação e Ensino (CAIE) no âmbito da Apreciação das | 1. Nº cursos 1º, 2º e 3º ciclo, DFAS/Especialização/FUNDEC<br>2. Nº inscritos 1º, 2º e 3º ciclo, DFAS/Especialização/FUNDEC<br>3. Nº unidades curriculares<br>4. Nº Diplomados 1º, 2º e 3º ciclo, DFA<br>5. % mulheres inscritas 1º, 2º e 3º ciclo, DFAS/Especialização/FUNDEC<br>6. Nº programas de estudo 1º ciclo com envolvimento ID&I<br>7. Nº de execuções MOOC<br>8. Nº programas de estudo com envolvimento com | 1. Taxa de ocupação das vagas<br>2. Média de ingresso 1º ciclo/1ª fase<br>3. Taxa abandono<br>4. Taxa de sucesso para a conclusão do curso (L+M+MI+D)<br>6. Tx média aprovação UC 1ª vez<br>7. Número de dissertações em ambiente empresarial<br>8. Número de cotutelas a nível de 3º ciclo% docentes |
|                         | Desenvolvimento de conteúdos digitais e plataforma de e-learning  | - Núcleo de Pós-Graduação<br>- Sistema Fénix (objetivos, créditos, avaliação, bibliografia)   | <b>Legislação</b><br><b>Lei Bases do Sistema Educativo</b><br>• <a href="#">Lei n.º 46/86, de 14 de outubro, (PDF, 1.35MB) alterada pela</a><br>• <a href="#">Lei n.º 115/97, de 19 de setembro (PDF, 32.1KB)</a> e pela<br>• <a href="#">Lei n.º 49/2005, de 30 de agosto (PDF, 180KB)</a>       |   |  |   |   |
|                         | Aumento da atratividade de graus de Mestrado e Doutoramento   | <b>Legislação</b><br>- Vagas anuais DGES  |   |   |  |   |   |
|                         | Melhoria da flexibilidade dos currícula e a mobilidade de alunos nacionais e internacionais   | - Concurso Nacional de Acesso ao Ensino Superior e outras formas de acesso)<br><b>Docs. IST</b><br>- <a href="#">Plano Estratégico, Plano da Qualidade, Plano de Atividades, QUAR</a> (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<br>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)                                     | Normas e procedimentos de execução<br>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ...<br>- que estabelecem as normas e procedimentos de execução)   | Instrumentos de avaliação e controlo<br>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)   | Planos de melhoria<br>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas) | INDICADORES  |  |
|--|---|---|--|---|--|--|
|  |   |   |  |   | Progresso/<br>Caracterização<br>(indicadores públicos<br>– RA IST) | Qualidade/<br>Impacto<br>(indicadores internos –<br>autoavaliação) |
| Autoavaliação maio 2017  | <b>Muito avançado</b>   | <b>Muito avançado</b>   | <b>Substancial</b>   | <b>Parcial</b>  |  |  |
| Promoção da aprendizagem ao longo da vida<br>Racionalização da oferta formativa<br>Criação, revisão e extinção de ciclos de estudo<br>Preparação da atividade letiva<br>Seleção, admissão e registo de estudantes<br>Execução da atividade letiva e atribuição de grau académico<br>Introdução de unidades | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Estatutos do IST (Set 2013)</a></li> <li>- <a href="#">Docs. ULisboa</a></li> <li>- <a href="#">PA 2015</a></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro (PDF, 322KB)</a></li> </ul> <p><b>Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto (PDF, 175KB)</a></li> </ul> <p><b>Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Decreto-Lei n.º 369/2007, de 5 de novembro (PDF, 311KB)</a></li> </ul> <p><b>Criação do Espaço Europeu de Ensino Superior (ECTS)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro (PDF, 69.2KB)</a> com as alterações introduzidas pelo</li> <li>• <a href="#">Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho (PDF, 273KB)</a></li> </ul> <p><b>Graus e Diplomas do Ensino Superior</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março (PDF, 165KB)</a> alterado pelos seguintes decretos</li> <li>• <a href="#">Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho (PDF, 273KB)</a></li> <li>• <a href="#">Decreto-Lei n.º 230/2009, de 14 de setembro (PDF, 181KB)</a></li> <li>• <a href="#">Declaração de rectificação n.º 81/2009, de 27 de outubro (PDF, 205KB)</a></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- R2A (Relatórios de Autoavaliação- <a href="#">AssIST</a>)</li> <li>- <a href="#">Relatório de Atividades IST</a></li> <li>- <a href="#">Relatório de Autoavaliação dos Departamentos</a> (<i>Apreciação das Atividades de Investigação e Ensino do IST</i>)</li> <li>- <a href="#">Relatório de Atividades IST</a></li> <li>- <a href="#">Relatório de Autoavaliação dos Departamentos Externa</a></li> <li>- <a href="#">Avaliações A3ES</a> (Acreditações Prévias de novos CE e de CE em funcionamento)</li> <li>- <a href="#">Avaliações OE</a> (selo de qualidade Eurace atribuído pela Ordem dos Engenheiros)</li> </ul> | <p><i>Atividades de Investigação e Ensino do IST</i></p>  | a indústria, os serviços e a sociedade em geral                    | excelentes (QUC)<br>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<br><i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i> | Normas e procedimentos de execução<br><i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>  | Instrumentos de avaliação e controlo<br><i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i> | Planos de melhoria<br><i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i> | INDICADORES  |  |
|---|--|--|---|--|--|--|
|   |  |  |   |  | Progresso/<br>Caracterização<br><i>(indicadores públicos – RA IST)</i> | Qualidade/<br>Impacto<br><i>(indicadores internos – autoavaliação)</i> |
| Autoavaliação maio 2017                     | <b>Muito avançado</b>  | <b>Muito avançado</b>  | <b>Substancial</b>  | <b>Parcial</b>   |  |  |
| curriculares para competências transversais |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Decreto-Lei n.º 115/2013, de 07 de agosto (PDF, 181KB)</a></li> </ul> <b>Mestrados e Doutoramentos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Decreto-Lei n.º 216/92, de 13 de outubro (PDF, 410KB)</a> 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.</li> <li>• <a href="#">Decreto-Lei nº 52/2002, de 2 de março (PDF, 43.6KB)</a> estabelece os termos do registo das teses de doutoramento.</li> </ul> <b>Reconhecimento de Graus Estrangeiros</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Decreto-Lei n.º 341/2007, de 12 de outubro (PDF, 321KB)</a></li> <li>• <a href="#">Decreto-Lei n.º 283/83, de 21 de junho (PDF, 639KB)</a></li> </ul> <b>Regulamento do Processo de Registo de Diplomas Estrangeiros</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Portaria nº 29/2008, de 10 de janeiro (PDF, 197KB)</a> ao abrigo do Decreto-Lei nº 341/2007, de 12 de outubro.</li> </ul> <b>Suplemento ao Diploma</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Portaria n.º 30/2008, de 10 de janeiro (PDF, 204KB)</a> regula o Suplemento ao Diploma a que se refere o Decreto-Lei nº 42/2005 de 22 de fevereiro.</li> </ul> <b>Regime Jurídico do Título Académico de Agregado</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Decreto-Lei n.º 239/2007, de 19 de junho (PDF, 116KB)</a></li> </ul> |   |  |  |  |

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

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<br>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)   | Normas e procedimentos de execução<br>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)  | Instrumentos de avaliação e controlo<br>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)  | Planos de melhoria<br>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)  | INDICADORES   |  |  |
|-------------------------|---|---|---|--|---|--|--|
|                         |   |   |   |  | Progresso/Caracterização<br>(indicadores públicos – RA IST)   | Qualidade/ Impacto<br>(indicadores internos – autoavaliação)   |  |
| Autoavaliação maio 2017 | <b>Muito avançado</b>   | <b>Muito avançado</b>   | <b>Substancial</b>  | <b>Substancial</b>   |   |  |  |
| <b>ESTRATÉGICOS</b>     | <p><b>Dinamização da participação em projetos internacionais</b></p> <p><b>Construção de novas infraestruturas científicas</b></p> <p><b>Desenvolvimento de áreas interdisciplinares e de fronteira no IST</b></p> <p><b>Aumento da formação pós graduada</b></p> <p><b>Internacionalização da ID&amp;I através da mobilidade de investigadores</b></p> | <p><b>Estruturas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CE, CC, CG, CAPE</li> <li>- Coordenadores de Unidades de ID&amp;I</li> <li>- Comissões Científicas Departamentos</li> <li>- Direção de Projetos</li> </ul> <p><b>Núcleo de Projetos Comunitários, Núcleo de Projetos Nacionais, e Gabinete de apoio técnico a projetos e ao investidor)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Área de Pós-Graduação</a></li> <li>- Sistema Fénix (SOTIS)</li> <li>- MGP (Módulo de Gestão de Projetos)</li> </ul> <p><b>Docs. IST</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Plano Estratégico</a>,</li> <li>- <a href="#">Plano da Qualidade, QUAR</a> (ID&amp;I)</li> <li>- <a href="#">Estatutos do IST (Set 2013)</a></li> </ul> <p><b>Docs. Ulisboa</b></p> | <p><b>Legislação</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ECDU</li> <li>- <a href="#">Decreto-Lei 57/2016 (emprego científico)</a></li> </ul> <p><b>Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro</a></li> </ul> <p><b>Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto</a></li> </ul> <p><b>Estatuto da Carreira de Investigação Científica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Decreto-Lei nº 124/99 de 20 de abril</a></li> <li>• <a href="#">Regulamento de Bolsas de Investigação da FCT</a></li> <li>• <a href="#">Estatuto de Bolseiro de Investigação da FCT</a></li> </ul> <p><b>Docs. IST</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Regulamento Bolsas Investigação IST</a></li> <li>- Regulamento teses 1º e 2º ciclos</li> <li>- <a href="#">Guia Académico 3º ciclo</a></li> <li>- <a href="#">Regulamento Geral Doutoramentos</a></li> <li>- <a href="#">Decreto-Lei nº 52/2002, de 2 de março</a> estabelece os termos do registo das teses de doutoramento.</li> </ul> | <p><b>Interna</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Inquéritos Dissertações</a> (QUC)</li> <li>- <a href="#">Empregabilidade dos diplomados de 3º Ciclo: Situação atual e impacto da formação no contexto profissional</a></li> <li>- <a href="#">Estudos bibliométricos</a></li> <li>- <a href="#">R2M2</a> (Relatório de Monitorização das Ações de Melhoria e Recomendações Externas)</li> <li>- Auditorias Internas (<a href="#">AQAI</a>)</li> <li>- <a href="#">Inquéritos</a> ASUS e IRIS (serviços)</li> <li>- R2A (Relatórios de Autoapreciação dos Serviços-<a href="#">AssIST</a>)</li> <li>- <a href="#">Relatório de Atividades IST</a></li> <li>- <a href="#">Relatório de Autoapreciação dos Departamentos</a> (<i>Apreciação das Atividades de Investigação e Ensino do IST</i>)</li> <li>- <a href="#">RADIST</a></li> <li>- <a href="#">SIADAP</a></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Planos de Atividades (ID&amp;I)</a></li> <li>- Recomendações CAE A3ES (<a href="http://aep.tecnico.ulisboa.pt/avaliacao-e-planeamento/acreditacao/">http://aep.tecnico.ulisboa.pt/avaliacao-e-planeamento/acreditacao/</a>)</li> <li>- Recomendações Auditorias internas aos serviços (<a href="#">AQAI</a>)</li> <li>- Recomendações Serviços nos R2A (<a href="#">AssIST</a>)</li> <li>- <a href="#">Relatório do Conselho de Apreciação da Investigação e Ensino (CAIE) no âmbito da Apreciação das Atividades de Investigação e Ensino do IST</a></li> <li>- <a href="#">Relatórios das Comissões de Acompanhamento das Unidades de ID&amp;I</a></li> <li>- <a href="#">Recomendações da Comissão de Avaliação das UI&amp;DI da FCT</a></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>9. Nº Unidades de ID&amp;I</li> <li>10. Nº Laboratórios associados</li> <li>11. Nº projetos iniciados</li> <li>12. Nº projetos ativos</li> <li>13. Orçamento total dos projetos ativos</li> <li>14. Nº investigadores doutorados</li> <li>15. Nº Papers ISI WoS em revistas A/B</li> <li>16. Nº Proceedings ISI WoS em revistas A/B</li> <li>17. Nº Papers ISI WoS por Doutorado</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. % de Docentes e Investigadores de carreira em unidades de ID&amp;I com classificação superior “Mt Bom”</li> <li>2. Nº Prémios Científicos e Tecnológicos</li> <li>3. Impacto dos artigos face ao impacto IST (ou Portugal)/Área Científica</li> <li>4. Número de projetos envolvendo mais do que uma UID&amp;I boosted por pivots de grandes áreas</li> <li>5. Posição genérica IST nos rankings (Xangai)</li> </ul> |
| <b>OPERACIONAIS</b>     | <p><b>Desenvolvimento de Projetos de investigação</b></p> <p><b>Orientação de teses e dissertações</b></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<br>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica) | Normas e procedimentos de execução<br>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)   | Instrumentos de avaliação e controlo<br>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)                                       | Planos de melhoria<br>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas) | INDICADORES  |   |
|--|---|--|--|---|--|---|
|  |   |  |  |   | Progresso/ Caracterização<br>(indicadores públicos – RA IST) | Qualidade/ Impacto<br>(indicadores internos – autoavaliação)  |
| Autoavaliação maio 2017                              | <b>Muito avançado</b>   | <b>Muito avançado</b>  | <b>Substancial</b>   | <b>Substancial</b>  |  |   |
| Divulgação científica (artigos, conferências, etc..) | - <a href="#">PA ULisboa</a>  | - Manuais Procedimentos Serviços ( <a href="#">Área de Projetos</a> )<br><b>Docs. ULisboa</b><br>- <a href="#">Regulamento de Estudos de Pós-Graduação da Universidade de Lisboa</a><br>- <a href="#">Código de conduta e de boas práticas</a> | <b>Externa</b><br>- <a href="#">Avaliações A3ES</a><br>(Acreditações Prévias de novos CE e de CE em funcionamento)<br>- <a href="#">Avaliações FCT</a> | - <a href="#">Comissões de Avaliação dos Programas de Doutoramento da FCT</a>                             |  | +QS)/Área Científica<br>6. % aumento financiamento através de projetos internacionais<br>7. Highly Cited Papers |

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

|                     |                |                    |                       |
|---------------------|----------------|--------------------|-----------------------|
| <b>Insuficiente</b> | <b>Parcial</b> | <b>Substancial</b> | <b>Muito avançado</b> |
|---------------------|----------------|--------------------|-----------------------|



## MAPEAMENTO DOS MECANISMOS DE QUALIDADE EM CADA PROCESSO ESTRATÉGICO DO IST

### PROCESSO NUCLEAR: TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA

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

| Subprocessos            | Estruturas de coordenação e orientação estratégica<br><i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>  | Normas e procedimentos de execução<br><i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>   | Instrumentos de avaliação e controlo<br><i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>  | Planos de melhoria<br><i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>  | INDICADORES  |  |  |
|-------------------------|---|---|--|---|--|--|--|
|                         |   |   |  |   | Progresso/ Caracterização<br><i>(indicadores públicos – RA IST)</i>  | Qualidade/ Impacto<br><i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>  |  |
| Autoavaliação maio 2017 | <b>Substancial</b>  | <b>Muito avançado</b>   | <b>Substancial</b>   | <b>Substancial</b>  |  |  |  |
| <b>ESTRATÉGICOS</b>     | Reforço das ligações com a indústria<br>Melhoria dos serviços do IST de apoio à carreira<br>Intensificação da valorização da propriedade intelectual<br>Fortalecimento do espírito empreendedor | <b>Estruturas</b><br>- CE, CC (Presidente), CG (VP Empreendedorismo e Ligações Empresariais)<br><br>- <a href="#">Área de Transferência de Tecnologia</a> (Núcleo de Propriedade Intelectual, Núcleo de Parcerias Empresariais, Técnico Alumni Network)                                     | <b>Docs. IST</b><br>- <a href="#">Técnico Job Bank</a><br>- <a href="#">Técnico Career Workshops</a> (Regulamento)<br>- <a href="#">Técnico Business Cards</a> (Regulamento)<br><br>- <a href="#">Regulamento de Prémios de Mérito a Alunos</a><br><br>- <a href="#">Fórum Núcleos Estudantes</a> (Procedimentos e Regulamentos)<br><br>- <a href="#">Concurso de Apoio ao Desenvolvimento de Ideias Inovadoras – Teclnnov</a> (Regulamento)<br><br>- <a href="#">Regulamento da propriedade intelectual</a> | <b>Interna</b><br>- Avaliação das atividades de desenvolvimento de Carreiras ( <a href="#">inserida no inquérito aos alunos finalistas</a> )<br>- <a href="#">A situação profissional dos recém-diplomados do IST – (Resumo)</a><br>- <a href="#">VIII Relatório Situação Profissional dos Diplomados do IST – (Relatório)</a><br><br>- Auditorias Internas ( <a href="#">AQAI</a> )<br>- <a href="#">Inquéritos</a> ASUS e IRIS (serviços)<br><br>- <a href="#">Relatório de Atividades IST</a><br>- <a href="#">Relatório de Atividades ATT</a> | - <a href="#">Planos de Atividades (TT)</a><br><br>- Recomendações Auditorias internas aos serviços ( <a href="#">AQAI</a> )<br><br>- <a href="#">Relatório do Conselho de Apreciação da Investigação e Ensino (CAIE) no âmbito da Apreciação das Atividades de Investigação e Ensino do IST</a> | 1. Nº pedidos de patentes<br>2. Nº pedidos provisórios de patentes<br>3. Nº pedidos de modelos de utilidade<br>4. Nº ofertas emprego (Técnico Job Bank)<br>5. Nº membros da comunidade Spin Off<br>6. Nº empresas da rede de parceiros IST<br>7. Nº artigos em colaboração com empresas<br>8. Nº estudantes envolvidos em atividades de desenvolvimento de carreira<br>9. Nº seguidores LinkedIn ( <i>Alumni</i> ) | 1. Nº patentes concedidas<br>2. Nº modelos de utilidade concedidos<br>3. % Diplomados 2º ciclo empregados até 6 meses após a conclusão do CE<br>4. % Diplomados 2º ciclo empregados antes da conclusão do CE<br>5. % Diplomados com atividades remunerada<br>6. Valor captado no âmbito da rede de parceiros IST<br>7. Nível de satisfação dos estudantes com as atividades de |
| <b>OPERACIONAIS</b>     | Registo de Propriedade Intelectual<br>Promoção da Inovação e Empreendedorismo<br>Estabelecimento de Parcerias Empresariais  | <b>Docs. IST</b><br>- <a href="#">Direção de Projetos</a> , e respetivos núcleos<br><br>- <a href="#">Plano Estratégico</a><br>- <a href="#">Plano de Atividades (TT)</a><br>- <a href="#">Plano da Qualidade</a><br>- <a href="#">QUAR</a> (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<br><i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i> | Normas e procedimentos de execução<br><i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>  | Instrumentos de avaliação e controlo<br><i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>  | Planos de melhoria<br><i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i> | INDICADORES   |   |
|------------------------------|--|--|--|--|---|---|
|                              |  |  |  |  | Progresso/ Caracterização<br><i>(indicadores públicos – RA IST)</i> | Qualidade/ Impacto<br><i>(indicadores internos – autoavaliação)</i> |
| Autoavaliação maio 2017      | <b>Substancial</b>   | <b>Muito avançado</b>  | <b>Substancial</b>   | <b>Substancial</b>   |   |   |
| Desenvolvimento de Carreiras | - <a href="#">Estatutos do IST (Set 2013)</a>  | - <a href="#">Propriedade Intelectual - Packs informativos</a><br>- Formulários vários<br><i>(Comunicação Invenção, ...)</i><br><br>- <a href="#">Manuais de procedimentos dos serviços (TI, AP)</a> | - <a href="#">Inquérito aos empregadores</a><br><br>- <a href="#">Relatório de Autoavaliação dos Departamentos</a><br><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

|                     |                |                    |                       |
|---------------------|----------------|--------------------|-----------------------|
| <b>Insuficiente</b> | <b>Parcial</b> | <b>Substancial</b> | <b>Muito avançado</b> |
|---------------------|----------------|--------------------|-----------------------|

## MAPEAMENTO DOS MECANISMOS DE QUALIDADE EM CADA PROCESSO ESTRATÉGICO DO IST

### PROCESSO TRANSVERSAL: FUNCIONAMENTO MULTIPOLAR

|                         |  | <i>O que fazer?</i><br><i>Planear de acordo com os objetivos fixados</i>  | <i>Como fazer?</i><br><i>Executar o planeado, de acordo com normas e procedimentos definidos</i>   | <i>Como avaliar?</i><br><i>Monitorizar e avaliar resultados</i>   | <i>Como melhorar?</i><br><i>Promover a melhoria contínua</i>  | <b>INDICADORES</b>  |  |
|-------------------------|--|---|--|---|---|---|--|
| <b>Subprocessos</b>     |  | <b>Estruturas de coordenação e orientação estratégica</b><br><i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>   | <b>Normas e procedimentos de execução</b><br><i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>   | <b>Instrumentos de avaliação e controlo</b><br><i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>  | <b>Planos de melhoria</b><br><i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>   | <b>Progresso/ Caracterização</b><br><i>(indicadores públicos – RA IST)</i>  | <b>Qualidade/Impacto</b><br><i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>                              |
| Autoavaliação maio 2017 |  | <i>Substancial</i>  | <i>Substancial</i>   | <i>Substancial</i>  | <i>Substancial</i>  |   |  |
| <b>ESTRATÉGICOS</b>     | Melhoria dos mecanismos de comunicação física e virtual entre os campi | <b>Estruturas</b><br>- CE, CGQ, CG (VP Gestão do Campus do Taguspark e VP, Gestão do Campus Tecnológico e Nuclear - CTN)<br><b>Campus do Taguspark (TP)</b><br><b>Comissão de Gestão do Campus do Taguspark</b><br>- <a href="#">Área de Gestão de Recursos Humanos e Académicos (TP)</a><br>- <a href="#">Área de Gestão Administrativa e Financeira (TP)</a><br>- <a href="#">Núcleo de Apoio Geral (TP)</a><br>- <a href="#">Núcleo de Informática (TP)</a><br>- <a href="#">Gestor do Edifício (TP)</a><br><br><b>Polo de Loures (CTN e Q. Remédios)</b><br>Comissão de Gestão do Polo de Loures<br><br>- <a href="#">Serviços para a Gestão do Polo de Loures (Campus Tecnológico e Nuclear/Quinta dos Remédios)</a> (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 | <b>Docs. IST</b><br>- <a href="#">Regulamento para o Pólo do IST no Taguspark</a><br>- <a href="#">Regulamento do Polo de Loures do IST (CTN e Quinta dos Remédios)</a><br><br>- Regulamento dos Laboratórios de Desenvolvimento Tecnológico (LDT)<br><br>- <a href="#">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)</a> | <b>Interna</b><br>- <a href="#">Inquéritos</a> ASUS e IRIS (sobre o funcionamento dos serviços do TP e CTN)<br>- <a href="#">Inquérito percurso formativo</a> (finalistas dos cursos 2º ciclo)<br>- <a href="#">Estudos vários sobre as condições do Taguspark</a><br>- Auditorias Internas ( <a href="#">AQA</a> )<br>- R2A (Relatórios de Autoavaliação dos Serviços- <a href="#">AssIST</a> )<br>- <a href="#">Relatório de Atividades IST</a><br>- <a href="#">Relatório de Atividades do Tagus Park</a><br><br>- <a href="#">Relatório de Autoavaliação dos Departamentos</a> ( <i>Apreciação das Atividades</i> | - Recomendações Auditorias internas aos serviços ( <a href="#">AQA</a> )<br>- Recomendações Serviços nos R2A ( <a href="#">AssIST</a> )<br>- <a href="#">Planos de Atividades do IST</a> (Funcionamento Multipolar)<br><br>- <a href="#">Relatório do Conselho de Apreciação da Investigação e Ensino</a> (CAIE) no âmbito da <i>Apreciação das Atividades de Investigação e Ensino do IST</i><br><br>- <a href="#">Recomendações emanadas do Relatório</a> | 18. Número de viagens de autocarro<br>19. Número de passageiros<br>20. Número de eventos intercampus (streaming)<br>21. Número de UC com aulas partilhadas (streaming)<br>22. Número de polos de ID&I instalados no TP<br>23. Número de UC's oferecidas pelo DECN/CTN aos cursos da AL e TP<br>24. N.º de cursos de 2º ciclo oferecidos pelo DECN/CTN | 1. Número de reuniões dos serviços entre campi<br>2. Indicador de satisfação serviços (Inquérito IRIS) |
|                         | Reforço das atividades de ensino no CTN                                |   |  |   |   |   |  |
|                         | Reforço das atividades de ID&I no campus do TP                         |   |  |   |   |   |  |
| <b>OPERACIONAIS</b>     | 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<br>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)  | Normas e procedimentos de execução<br>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)   | Instrumentos de avaliação e controlo<br>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados) | Planos de melhoria<br>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas) | INDICADORES   |   |
|-----------------------------|--|--|--|---|---|---|
|                             |  |  |  |   | Progresso/<br>Caracterização<br>(indicadores públicos – RA IST)   | Qualidade/Impacto<br>(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<br><br><b>Docs. IST</b><br>- <a href="#">PE, PQ, QUAR</a> (Funcionamento Multipolar)<br>- <a href="#">Planos de Atividades do IST</a> (Funcionamento Multipolar)<br>- <a href="#">Estatutos do IST (Set 2013)</a><br><b>Docs. ULisboa</b><br>- PA | - <a href="#">Regulamento de serviços de transporte de passageiros entre os Campi da Alameda e do Taguspark</a><br>- <a href="#">Procedimentos para a Gestão e Divulgação de eventos TP</a><br>- <a href="#">Normas sobre a Utilização Temporária de Espaços e Atividades de Divulgação</a><br><br>- <a href="#">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)</a> | de Investigação e Ensino do IST)   | <a href="#">de Atividades do Tagus Park</a>   | 25. N.º de gabinetes de docentes partilhados nos campi<br>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

|                     |                |                    |                       |
|---------------------|----------------|--------------------|-----------------------|
| <b>Insuficiente</b> | <b>Parcial</b> | <b>Substancial</b> | <b>Muito avançado</b> |
|---------------------|----------------|--------------------|-----------------------|

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

*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<br><i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>  | Normas e procedimentos de execução<br><i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>  | Instrumentos de avaliação e controlo<br><i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>  | Planos de melhoria<br><i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>  | INDICADORES  |  |
|---|---|--|--|---|--|--|
|   |   |  |  |   | Progresso/<br>Caracterização<br><i>(indicadores públicos – RA IST)</i>   | Qualidade/<br>Impacto<br><i>(indicadores internos – autoavaliação)</i> |
| Autoavaliação maio 2017   | <b>Substancial</b>  | <b>Muito avançado</b>  | <b>Muito avançado</b>  | <b>Substancial</b>  |  |  |
| Consolidação do envolvimento do IST nas redes académicas internacionais como âncoras da sua estratégia de internacionalização | <p>- <a href="#">Tableau de Bord (TB) da AInternacional</a></p> <p><b>Docs. ULisboa</b></p> <p>- <a href="#">PA</a></p> <p>- <a href="#">Plano de ação da ULisboa (2014 a 2017)</a></p> <p><b>Outros Documentos internacionais</b></p> <p>- Documentos e orientações Estratégicas das Redes</p> | <p>- <a href="#">Acordos programa TIME</a></p> <p>- Apresentação institucional do IST</p> <p><b>Docs. ULisboa</b></p> <p>- <a href="#">Estatuto do estudante internacional da ULisboa</a></p> <p><b>Outros Documentos internacionais</b></p> | <p>- <a href="#">R2M2</a> (Relatório de Monitorização das Ações de Melhoria e Recomendações A3ES)</p> <p>- Auditorias Internas (<a href="#">AQAI</a>)</p> <p>- R2A (Relatórios de Autoavaliação-<a href="#">AssIST</a>)</p> <p>- <a href="#">Relatório de Atividades IST</a></p> <p>- <a href="#">Relatório de Autoavaliação dos Departamentos (Apreciação das Atividades de Investigação e Ensino do IST)</a></p> <p>- Repport das Kicks</p> <p>- Reunião anual com Coordenadores de mobilidade</p> <p>- Reuniões semanais da A. Internacional</p> <p><b>Externa</b></p> <p>- <a href="#">Avaliações A3ES</a> (Acreditações Prévias de novos CE e de CE em funcionamento)</p> <p>- <a href="#">Avaliações OE</a> (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&amp;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&amp;D)</p> <p>11. % investigadores de carreira estrangeiros (Departamentos e Unidades de I&amp;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<br><i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i> | Normas e procedimentos de execução<br><i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i> | Instrumentos de avaliação e controlo<br><i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i> | Planos de melhoria<br><i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i> | INDICADORES  |  |
|-------------------------|--|---|---|--|--|--|
|                         |  |   |   |  | Progresso/<br>Caracterização<br><i>(indicadores públicos – RA IST)</i>   | Qualidade/<br>Impacto<br><i>(indicadores internos – autoavaliação)</i> |
| Autoavaliação maio 2017 | <b>Substancial</b>   | <b>Muito avançado</b>   | <b>Muito avançado</b>   | <b>Substancial</b>   |  |  |
|                         |  |   |   |  | 12. Nº de Conferências Internacionais organizadas<br>13. Presenças do IST em feiras internacionais (A Internacional e Embaixadores)<br>14. Publicações pedagógicas e/ou científicas em coautorias com colegas de universidades e centros de I&D de outros países<br>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

|                     |                |                    |                       |
|---------------------|----------------|--------------------|-----------------------|
| <b>Insuficiente</b> | <b>Parcial</b> | <b>Substancial</b> | <b>Muito avançado</b> |
|---------------------|----------------|--------------------|-----------------------|

## MAPEAMENTO DOS MECANISMOS DE QUALIDADE EM CADA PROCESSO ESTRATÉGICO DO IST

### PROCESSO TRANSVERSAL: COMUNICAÇÃO

*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<br><i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>  | Normas e procedimentos de execução<br><i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>   | Instrumentos de avaliação e controlo<br><i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>   | Planos de melhoria<br><i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>  | INDICADORES  |   |   |
|-------------------------|---|---|---|---|--|---|---|
|                         |   |   |   |   | Progresso/<br>Caracterização<br><i>(indicadores públicos – RA IST)</i>   | Qualidade/<br>Impacto<br><i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>  |   |
| Autoavaliação maio 2017 | <b>Muito avançado</b>   | <b>Muito avançado</b>   | <i>Parcial</i>  | <i>Parcial</i>  |  |   |   |
| <b>ESTRATÉGICOS</b>     | <p>Reforço da visibilidade e melhoria do conhecimento do IST através do marketing digital</p> <p>Reforço da relação e envolvimento com os <i>alumni</i> do IST</p> <p>Reforço da ligação à sociedade através de eventos e seminários</p> <p>Reforço da colaboração com parceiros estratégicos</p> | <p><b>Estruturas</b><br/>           - CE, CG (VP Comunicação e Imagem)<br/>           - Área de Comunicação e Imagem e respetivos Núcleos (<b>Gabinete de Comunicação e Relações Públicas, Núcleo de Apoio ao Estudante</b>)</p> <p><b>Docs. IST</b><br/>           - <a href="#">Plano Estratégico</a>, <a href="#">Plano da Qualidade</a>, <a href="#">Plano de Atividades</a>, <a href="#">QUAR</a> (Comunicação)<br/>           - Estatutos do IST (Set 2013)</p> <p><b>Docs. ULisboa</b><br/>           - <a href="#">PA</a></p> | <p><b>Docs. IST</b><br/>           - <a href="#">Manual de procedimentos ACI</a><br/>           - <a href="#">Identidade corporativa</a> (logo e regras de utilização, Banco de imagens, <i>templates</i> para apresentações)<br/>           - Formulários vários (<a href="#">de divulgação de eventos</a>, <a href="#">reserva de espaços</a>, <a href="#">pedidos de informações e visitas ao IST</a>, <a href="#">inscrição no programa embaixadores do técnico</a> e mentorado)<br/>           - Inscrição no Programa Mentorado<br/>           - <a href="#">Regulamento do Programa Embaixadores 2015/2016</a></p> | <p><b>Interna</b><br/>           - Auditorias Internas (<a href="#">AQAI</a>)<br/>           - <a href="#">Inquéritos</a> ASUS e IRIS (serviços)<br/>           - <a href="#">Inquérito de caracterização da população escolar</a><br/>           - <a href="#">Inquérito percurso formativo</a> (finalistas 1º e 2º CE)<br/>           - R2A (Relatórios de Autoavaliação Serviços-<a href="#">AssIST</a>)<br/>           - <a href="#">Relatório de Atividades IST</a><br/>           - Relatório de Autoavaliação do QUAR (RA IST)<br/>           - <a href="#">Inquérito de Satisfação participantes Verão na ULisboa</a></p> | <p>- <a href="#">Planos de Atividades (Comunicação)</a><br/>           - Recomendações Auditorias internas aos serviços (<a href="#">AQAI</a>)<br/>           - Planos de melhoria dos próprios Serviços registadas nos R2A (<a href="#">AssIST</a>)<br/>           - QUAR</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Nº visitantes únicos do website (média anual)</li> <li>Nº Visitas e Feiras de promoção</li> <li>Nº participantes no Verão na ULisboa (Técnico)</li> <li>Nº eventos culturais (exposições, concertos, ...)</li> <li>Nº eventos</li> <li>Número de notícias e eventos divulgados no website IST</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Tempo de permanência de um utilizador no website (média anual)</li> <li>Nº Visitantes Ensino secundário</li> <li>Grau de satisfação (inquérito) com verão na ULisboa (Técnico)</li> <li>% de mentores que termina o programa de mentorado com sucesso</li> </ol> |



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

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

|                     |                |                    |                       |
|---------------------|----------------|--------------------|-----------------------|
| <b>Insuficiente</b> | <b>Parcial</b> | <b>Substantial</b> | <b>Muito avançado</b> |
|---------------------|----------------|--------------------|-----------------------|

## 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<br><i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>  | Normas e procedimentos de execução<br><i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>  | Instrumentos de avaliação e controlo<br><i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>   | Planos de melhoria<br><i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>   | INDICADORES  |   |
|-------------------------|---|--|---|--|--|---|
|                         |   |  |   |  | Progresso/<br>Caracterização<br><i>(indicadores públicos – RA IST)</i>   | Qualidade/<br>Impacto<br><i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>  |
| Autoavaliação maio 2017 | <b>Muito avançado</b>   | <b>Muito avançado</b>  | <b>Muito avançado</b>   | <b>Muito avançado</b>  |  |   |
| <b>ESTRATÉGICOS</b>     | <p><b>Atração, retenção e motivação dos melhores talentos</b></p> <p><b>Fomento da internacionalização do corpo docente e não docente</b></p> <p><b>Integração dos investigadores, visitantes e Pós-docs na comunidade do IST</b></p> <p><b>Melhoria das qualificações dos não docentes</b></p> <p><b>Redução das tarefas administrativas do corpo docente e investigador</b></p> | <p><b>Docs. IST</b></p> <p>- <a href="#">Manual de acolhimento</a></p> <p>- Manual de Procedimentos <a href="#">DRH</a> e respetivas áreas e núcleos (<a href="#">Área Comum</a>, <a href="#">Área Especializada</a>, <a href="#">Assessoria Técnica</a>)</p> <p>- <a href="#">Regulamento de Equiparação a Bolseiro e de Deslocações em Serviço do IST</a></p> <p>- <a href="#">Regulamento IST Distinguished Professor</a></p> <p>- <a href="#">Regulamento Relativo ao Regime de Vinculação e Avaliação da Atividade Desenvolvida no Período Experimental pelos Professores do Instituto Superior Técnico</a></p> <p>- <a href="#">Programa de Acompanhamento dos Professores e Investigadores Auxiliares em Período Experimental do Instituto Superior Técnico</a></p> <p>- <a href="#">Programa de Formação Adicional dos Professores e Investigadores Auxiliares em Período Experimental do Instituto Superior Técnico</a></p> | <p><b>Interna</b></p> <p>- Instrumento de avaliação final no período experimental dos Docentes</p> <p>- <a href="#">RADIST</a></p> <p>- <a href="#">SIADAP</a></p> <p>- <a href="#">Relatórios Comissão de Serviço Dirigentes</a></p> <p>- <a href="#">QUC</a> (desempenho pedagógico docentes)</p> <p>- Auditorias Internas (<a href="#">AQAI</a>)</p> <p>- R2A (Relatórios de Autoavaliação-<a href="#">AssIST</a>)</p> <p>- <a href="#">Relatório de Atividades IST</a></p> <p>- <a href="#">Relatório de Autoavaliação dos Departamentos</a></p> <p><i>(Apreciação das Atividades de Investigação e Ensino do IST)</i></p> <p>- <a href="#">Balço Social do IST</a></p> | <p>- <a href="#">Relatório do Conselho de Apreciação da Investigação e Ensino (CAIE)</a> 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>- <a href="#">Programa de Acompanhamento Pedagógico dos Docentes com desempenho a melhorar</a></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&amp;D</p> <p>6. Nº de postos de trabalho na carreira docente ou de I&amp;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> |
| <b>OPERACIONAIS</b>     | <p><b>Recrutamento e contratação</b></p> <p><b>Registo e controlo de assiduidades, férias faltas e licenças</b></p>   | <p><b>Docs. ULisboa</b></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<br><i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i> | Normas e procedimentos de execução<br><i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>  | Instrumentos de avaliação e controlo<br><i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>  | Planos de melhoria<br><i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>  | INDICADORES  |   |
|---|--|--|--|---|--|---|
|   |  |  |  |   | Progresso/<br>Caracterização<br><i>(indicadores públicos – RA IST)</i>           | Qualidade/<br>Impacto<br><i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>  |
| Autoavaliação maio 2017   | <b>Muito avançado</b>  | <b>Muito avançado</b>  | <b>Muito avançado</b>  | <b>Muito avançado</b>   |  |   |
| Avaliação de desempenho<br>Processamento de remunerações, proteção e benefícios sociais | - <a href="#">PA</a>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Programa de Start-Up Funds para Professores Auxiliares em Período Experimental</a></li> <li>- <a href="#">Regulamento de Assiduidade dos trabalhadores não docentes e não investigadores do IST</a></li> <li>- <a href="#">Manual de Acolhimento do IST</a></li> <li>- <a href="#">Código de conduta e de boas práticas</a></li> <li>- <a href="#">Regulamento de funcionamento, competências e atribuições da DRH</a></li> <li>- <a href="#">Cronograma dos atos devidos da DRH</a></li> <li>- <a href="#">Formulários vários</a></li> <li>- <a href="#">Formulários Bolseiros</a></li> <li><b>Legislação</b></li> <li>- <a href="#">ECDU e outra legislação</a></li> <li>- <a href="#">Decreto-Lei 57/2016 (emprego científico)</a></li> <li><b>Estatuto da Carreira de Investigação Científica</b></li> <li>• <a href="#">Decreto-Lei nº 124/99 de 20 de abril</a></li> <li>• <a href="#">Regulamento de Bolsas de Investigação da FCT</a></li> <li>• <a href="#">Estatuto de Bolseiro de Investigação da FCT</a></li> <li>- <a href="#">Período experimental</a> (docentes)</li> <li>- <a href="#">Bolsesiros</a></li> <li>- <a href="#">Cidadãos estrangeiros</a></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema Fénix e MyGiaf (estrutura informática de monitorização e controlo de várias atividades de gestão de RH)</li> <li>Inquéritos de Satisfação: Docentes, Investigadores e Não Docentes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recomendações Auditorias internas aos serviços (<a href="#">AQAI</a>)</li> <li>- Recomendações Serviços nos R2A (<a href="#">AssIST</a>)</li> <li>- <a href="#">PA (Capital Humano)</a></li> </ul> | para cada funcionário<br>8. Número de funcionário a frequentar o ensino superior | com avaliação Excelente (SIADAP)<br>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<br><i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i> | Normas e procedimentos de execução<br><i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>  | Instrumentos de avaliação e controlo<br><i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i> | Planos de melhoria<br><i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i> | INDICADORES  |  |
|-------------------------|--|--|---|--|--|--|
|                         |  |  |   |  | Progresso/<br>Caracterização<br><i>(indicadores públicos – RA IST)</i> | Qualidade/<br>Impacto<br><i>(indicadores internos – autoavaliação)</i> |
| Autoavaliação maio 2017 | <b>Muito avançado</b>  | <b>Muito avançado</b>  | <b>Muito avançado</b>   | <b>Muito avançado</b>  |  |  |
|                         |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Legislação laboral</a></li> <li>- <a href="#">Deslocações/ajudas de custo/equiparação a bolseiro</a></li> <li>- <a href="#">Vínculos, Carreiras e Remunerações</a></li> <li>- <a href="#">Férias, Faltas e Licenças</a></li> <li>- <a href="#">Proteção e Benefícios Sociais</a></li> </ul> |   |  |  |  |

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

|                     |                |                    |                       |
|---------------------|----------------|--------------------|-----------------------|
| <b>Insuficiente</b> | <b>Parcial</b> | <b>Substancial</b> | <b>Muito avançado</b> |
|---------------------|----------------|--------------------|-----------------------|

## 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<br>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)  | Normas e procedimentos de execução<br>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)   | Instrumentos de avaliação e controlo<br>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)  | Planos de melhoria<br>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)   | INDICADORES  |  |   |
|-------------------------|--|--|---|---|--|--|---|
|                         |  |  |   |   | Progresso/<br>Caracterização<br>(indicadores públicos – RA IST)  | Qualidade/Impacto<br>(indicadores internos – autoavaliação)  |   |
| Autoavaliação maio 2017 | <b>Muito avançado</b>  | <b>Muito avançado</b>  | <b>Substancial</b>  | <b>Parcial</b>  |  |  |   |
| <b>ESTRATÉGICOS</b>     | <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><b>Estruturas</b><br/>- CE, CG (VP Instalações e Equipamentos), CGQ</p> <p>- <a href="#">Direção Técnica e respetivas Áreas e Núcleos e Gestores de edifícios</a></p> <p><b>Legislação</b><br/>...</p> <p><b>Docs. IST</b><br/>- <a href="#">PE</a>, <a href="#">PA</a>, <a href="#">PQ</a>, <a href="#">QUAR</a><br/>(Infraestruturas)<br/>- <a href="#">Estatutos do IST (Set 2013)</a></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Normas sobre Realização de Obras e/ou Manutenção das Instalações IST</a></li> <li>▪ <a href="#">Normas sobre Utilização Temporária de Espaços do IST</a></li> <li>▪ <a href="#">Núcleo de Serviços Gerais: Normas sobre a marcação de serviços de transporte do IST</a></li> <li>▪ <a href="#">Núcleo de Serviços Gerais: Tabela de preços - por utilização dos serviços de transporte do IST</a></li> <li>▪ <a href="#">Núcleo de Serviços Gerais: Normas sobre a marcação e utilização do Salão Nobre e Átrio Central</a></li> <li>▪ <a href="#">Núcleo de Serviços Gerais: Normas de utilização - recepção e expedição de Correio</a></li> <li>▪ <a href="#">Núcleo de Serviços Gerais: Normas de distribuição/recolha de Correio no Pav. Central</a></li> <li>▪ <a href="#">Núcleo de Reprografia: Serviços prestados e tabela de preços</a></li> <li>▪ Núcleo de Reprografia: Normas de utilização</li> </ul> | <p><b>Interna</b><br/>- <a href="#">Inquéritos</a> ASUS e IRIS<br/>- <a href="#">Inquérito percurso formativo</a> (finalistas)<br/>- <a href="#">Outros inquéritos</a> (bibliotecas, cantinas e serviços de outsourcing)<br/>- Auditorias Internas (<a href="#">AQAI</a>)<br/>- R2A(Relatórios de Autoavaliação-<a href="#">AssIST</a>)<br/>- <a href="#">Relatório de Atividades IST</a></p> <p><b>Externa</b><br/>Certificação Residências E3ES</p> | <p>- Recomendações Auditorias internas aos serviços (<a href="#">AQAI</a>)</p> <p>- Recomendações Dirigentes nos R2A (<a href="#">AssIST</a>) Planos de melhoria dos próprios Serviços registadas nos R2A</p> <p>- <a href="#">PA</a> (Infraestruturas)</p> <p>- <a href="#">Relatório de Autoavaliação dos Departamentos</a> (<i>Apreciação das Atividades de Investigação e Ensino do IST</i>)</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Espaços disponíveis (m<sup>2</sup>) para ensino/aprendizagem não formal, estudo autónomo e convívio de estudantes</li> <li>2. Espaços disponíveis (m<sup>2</sup>) para staff (docentes, investigadores, técnicos e administrativos)</li> <li>3. Valor total investido em requalificação e construção de infraestruturas para investigação experimental</li> <li>4. Nº camas disponíveis nas Residências do IST</li> <li>5. Despesa em obras de remodelação/manutenção</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Índice de satisfação dos estudantes com os espaços disponíveis</li> <li>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)</li> <li>3. Nº de ocorrências (acidentes, roubos)</li> <li>4. % de intervenções preventivas previstas/realizadas</li> </ol> |
| <b>OPERACIONAIS</b>     | <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><b>Docs. ULisboa</b><br/>- <a href="#">PA</a></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<br><i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i> | Normas e procedimentos de execução<br><i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>  | Instrumentos de avaliação e controlo<br><i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i> | Planos de melhoria<br><i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i> | INDICADORES  |  |
|--|--|--|---|--|--|--|
|  |  |  |   |  | Progresso/<br>Caracterização<br><i>(indicadores públicos – RA IST)</i> | Qualidade/Impacto<br><i>(indicadores internos – autoavaliação)</i> |
| Autoavaliação maio 2017  | <b>Muito avançado</b>  | <b>Muito avançado</b>  | <b>Substancial</b>  | <b>Parcial</b>   |  |  |
| Gestão das residências do IST<br>Gestão e acompanhamento de contratos<br>Serviços gerais (gestão espaços, expedição, correio, ...) |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Regulamento de Uso de Veículos – Aprovado a 11.4.2013 (PDF, 47KB)</a></li> <li>▪ <a href="#">Manuais de procedimentos dos serviços</a> (DT e outros)</li> <li>▪ - Manual de Segurança para os laboratórios</li> </ul> |   |  | 6. % de intervenções curativas pedidas/realizadas                      | 7. Consumos de energia (por campi)                                 |

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

|                     |                |                    |                       |
|---------------------|----------------|--------------------|-----------------------|
| <b>Insuficiente</b> | <b>Parcial</b> | <b>Substancial</b> | <b>Muito avançado</b> |
|---------------------|----------------|--------------------|-----------------------|

## MAPEAMENTO DOS MECANISMOS DE QUALIDADE EM CADA PROCESSO ESTRATÉGICO DO IST

### PROCESSO DE SUPORTE: PROCESSOS E QUALIDADE

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

|                     | Subprocessos   | Estruturas de coordenação e orientação estratégica<br><i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>   | Normas e procedimentos de execução<br><i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>   | Instrumentos de avaliação e controlo<br><i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>  | Planos de melhoria<br><i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>   | INDICADORES   |  |
|---------------------|--|--|---|--|--|---|--|
|                     |  |  |   |  |  | Progresso/<br>Caracterização<br><i>(indicadores públicos – RA IST)</i>  | Qualidade/<br>Impacto<br><i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>   |
|                     | Autoavaliação março 2017   | <b>Muito avançado</b>  | <b>Muito avançado</b>   | <b>Muito avançado</b>  | <b>Substancial</b>   |   |  |
| <b>ESTRATÉGICOS</b> | Identificação, consolidação e disseminação de boas práticas institucionais<br>Desenvolvimento dos processos de avaliação a nível departamental e das unidades de investigação<br>Consolidação dos processos de avaliação relativos à oferta formativa<br>Consolidação da avaliação interna do corpo docente, investigador e não docente<br>Redefinição e otimização dos processos administrativos do universo IST<br>Alinhamento e monitorização do posicionamento do IST em rankings internacionais | <b>Estruturas</b><br>- <a href="#">CGQ</a> (Conselho para a Gestão da Qualidade)<br>- CCA (Conselho Coordenador de Avaliação)<br>- CAPE (Comissão de Acompanhamento do Plano Estratégico)<br>- Comissão de Apreciação do Ensino e Investigação<br>- AQAI (Área de Qualidade e Auditoria Interna)<br>- <a href="#">AEP</a> (Área de Estudos, Planeamento e Qualidade + Núcleos – <a href="#">NEP</a> e <a href="#">E&amp;P</a> )<br>- <a href="#">OEIST</a> (Observatório de Empregabilidade do IST)<br><b>Legislação</b><br><b>Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior</b> | <b>Docs. IST</b><br>- <a href="#">Regulamento de Organização e Funcionamento dos Serviços de Natureza Administrativa e de Apoio Técnico</a><br>- <a href="#">Regulamento para Elaboração e Aplicação de Inquéritos</a><br>- <a href="#">Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, incluindo os riscos de corrupção e infrações conexas</a><br>- <a href="#">Manual da Qualidade</a><br>- <a href="#">Manuais de procedimentos dos serviços</a><br><br><b>A3ES</b><br>- <a href="#">Guiões e procedimentos</a> | Interna<br>- <a href="#">Inquéritos</a> ASUS e IRIS<br>- <a href="#">QUC-Qualidade das Unidades Curriculares</a><br>- <a href="#">Outros inquéritos</a> (cantinas, bibliotecas, serviços de outsourcing, ...)<br>- Auditorias Internas ( <a href="#">AQAI</a> )<br>- R2A (Relatórios de Autoavaliação Serviços- <a href="#">AssIST</a> )<br>- <a href="#">Relatório de Execução do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas</a> - <a href="#">Relatório de Atividades IST</a> | - <a href="#">Recomendações A3ES</a><br>- Recomendações Auditorias internas aos serviços ( <a href="#">AQAI</a> )<br>- Recomendações relatórios autoavaliação Serviços ( <a href="#">AssIST</a> )<br>- <a href="#">PA (Processos e Qualidade)</a><br>- <a href="#">Relatório de Follow-up do SIQuIST (A3ES)</a><br>- <a href="#">Relatório do Conselho de Apreciação da Investigação e</a> | 1-Nº CE submetidos a acreditação/nº CE acreditados A3ES<br>2-N.º de visitas concretizadas pelas comissões de visita (CAEI))<br>3-Nº auditorias internas serviços<br>4-Nº auditorias externas IST<br>5-% UC auditadas (QUC)<br>6-% docentes auditados (QUC)<br>7-Nº reclamações SugerIST<br>8-Nº Boas Práticas submetidas no | 1.Nº recomendações de melhoria/Nº recomendações implementadas (R2M2)<br>2.Nº recomendações de melhoria implementadas (emanadas das CAEI)<br>3.Nº selos EURACE submetidos/atribuídos (OE)<br>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<br><i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i>     | Normas e procedimentos de execução<br><i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>  | Instrumentos de avaliação e controlo<br><i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>       | Planos de melhoria<br><i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>   | INDICADORES   |   |  |
|--------------------------|--|--|---|--|---|---|--|
|                          |  |  |   |  | Progresso/<br>Caracterização<br><i>(indicadores públicos – RA IST)</i>                      | Qualidade/<br>Impacto<br><i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>  |  |
| Autoavaliação março 2017 | <b>Muito avançado</b>  | <b>Muito avançado</b>  | <b>Muito avançado</b>   | <b>Substancial</b>   |   |   |  |
| OPERACIONAIS             | Promoção da qualidade das atividades de gestão, ensino, I&D e TT e desenvolvimento de uma cultura institucional integrada de garantia da qualidade | - <a href="#">Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto (PDF, 175KB)</a><br><b>Docs. IST</b><br>- <a href="#">Plano Estratégico, Plano da Qualidade, Plano de Atividades, QUAR</a> (Processos e Qualidade)<br>- <a href="#">Estatutos do IST (Set 2013)</a><br>- <a href="#">Regulamento do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do IST (SIQuIST)</a><br><b>Docs. ULisboa</b><br>- <a href="#">PA 2015</a><br>- <a href="#">Regulamento do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa</a><br>- <a href="#">CGQ da ULisboa</a> | <b>OE</b><br>- <a href="#">Guia de Candidatura selo EUR-ACE</a><br><br><b>FCT</b><br><a href="#">Procedimentos avaliações</a> | - <a href="#">Relatório de Autoavaliação dos Departamentos</a> ( <i>Apreciação das Atividades de Investigação e Ensino do IST</i> )<br>- <a href="#">Observatório de Rankings</a><br>- <a href="#">ObservIST</a> (Observatório de Boas Práticas do IST)<br><a href="#">SugerIST-Sistema de Gestão de Elogios, Sugestões, Reclamações no IST</a><br><b>Externa</b><br>- 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<br>9- Taxas de Resposta no QUC<br>10- Nº recomendações de melhoria/Nº recomendações implementadas pela CAE da A3ES (R2M2) | SugerIST<br>5. Nº Boas Práticas reconhecidas pelo ObservIST<br>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  | <b>Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior</b><br>- <a href="#">Decreto-Lei n.º 369/2007, de 5 de novembro (PDF, 311KB)</a><br><b>FCT</b><br><a href="#">Fundação para a Ciência e Tecnologia</a>  |   |  |   |   |  |
|                          | 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

|                     |                |                    |                       |
|---------------------|----------------|--------------------|-----------------------|
| <b>Insuficiente</b> | <b>Parcial</b> | <b>Substancial</b> | <b>Muito avançado</b> |
|---------------------|----------------|--------------------|-----------------------|



## 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<br><i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i> | Normas e procedimentos de execução<br><i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>   | Instrumentos de avaliação e controlo<br><i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>  | Planos de melhoria<br><i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i>  | INDICADORES   |   |   |
|-----------------------------|--|---|--|---|---|---|---|
|                             |  |   |  |   | Progresso/<br>Caracterização<br><i>(indicadores públicos – RA IST)</i>  | Qualidade/<br>Impacto<br><i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>  |   |
| Autoavaliação<br>abril 2017 | <b>Muito avançado</b>  | <b>Muito avançado</b>   | <b>Substancial</b>   | <b>Substancial</b>  |   |   |   |
| <b>ESTRATÉGICOS</b>         | Reforço da capacidade do IST de usar as tecnologias de informação de forma eficaz  | <b>Estruturas</b><br>- CE, CG (VP Tecnologias de Informação e Comunicação), CGQ<br>- <b>Direção</b> 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> )<br>- <u>Uso da rede do Técnico</u><br>- <u>Utilização de passwords</u><br>- <u>Direitos de autor</u><br>- <u>Uso de listas de mail e fóruns de discussão públicos do Técnico</u><br>- <u>sistema de autenticação centralizada</u><br>- <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 | <b>Interna</b><br>- <u>Inquéritos</u> ASUS e IRIS<br>- <u>Inquérito percurso formativo</u> (finalistas)<br>- Auditorias Internas ( <u>AQAI</u> )<br>- R2A(Relatórios de Autoapreciação- <u>AssIST</u> )<br>- <u>Relatório de Atividades IST</u><br><br>- <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> )<br>- Recomendações Dirigentes nos R2A ( <u>AssIST</u> ) Planos de melhoria dos próprios Serviços registadas nos R2A ( <u>AssIST</u> )<br><br>- <u>PA</u> (Tecnologias de Informação)<br>- <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<br>2. Dimensão do código Fenix (n.º de linhas de código, n.º de métodos, n.º de funcionalidades<br>3. Dimensão do código outros projetos (n.º de linhas de código, n.º de métodos, n.º de funcionalidades<br>4. N.º de pedidos dirigidos aos serviços de informática<br>5. Data Center (???) | 1. Índice de satisfação dos utentes da DSI<br>2. Índice de satisfação dos alunos finalistas com o website do IST<br>3. Nº de acessos às novas funcionalidades<br>4. Tempo de disponibilidade dos serviços de TI<br>4. % de dados replicados e tempo médio de recuperação em caso de falha<br>5. Qualidade gráfica e usabilidade dos |
|                             | Alargamento do âmbito do sistema de informação académica   | <b>Legislação</b><br>- <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.<br><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.<br><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<br><i>(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica)</i> | Normas e procedimentos de execução<br><i>(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)</i>  | Instrumentos de avaliação e controlo<br><i>(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)</i>  | Planos de melhoria<br><i>(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)</i> | INDICADORES  |  |
|-----------------------------|--|--|--|--|--|--|
|                             |  |  |  |  | Progresso/<br>Caracterização<br><i>(indicadores públicos – RA IST)</i> | Qualidade/<br>Impacto<br><i>(indicadores internos – autoavaliação)</i>   |
| Autoavaliação<br>abril 2017 | <b>Muito avançado</b>  | <b>Muito avançado</b>  | <b>Substancial</b>   | <b>Substancial</b>   |  |  |
| OPERACIONAIS                | Melhoria do apoio aos serviços de projeto e TI   | proteção jurídica dos programas de computador.<br><a href="#">Gabinete do Direito de Autor</a> – Tem como missão a gestão coletiva dos Direitos Conexos ao Direito de Autor dos Artistas, Intérpretes ou Executantes.<br>- <i>Documentação sobre criminalidade informática</i><br><a href="#">Lei n.º 109/91</a> – Lei da Criminalidade Informática. | IST (aprovado no plenário do CD de 2001/03/13).<br>- <a href="#">Acceptable Use Policy da RCTS</a> – Documento que define os Termos e Condições de utilização da RCTS.<br>- <a href="#">Regras de utilização de conteúdos da Biblioteca do Conhecimento Online (B-On)</a> – Regras de acesso aos conteúdos da Biblioteca do Conhecimento Online. | - Recomendações Auditorias Externas  |  | canais de comunicação do IST percecionada pelos utilizadores<br>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<br>7. Tempo médio de resposta a pedidos |
|                             | Suporte ao Utilizador  |  |  |  |  |  |
|                             | Desenvolvimento e Manutenção de Infraestruturas  |  |  |  |  |  |
|                             | Desenvolvimento de aplicações e sistemas de informação   | <b>Docs. IST</b><br>- <a href="#">PE</a> , <a href="#">PQ</a> , <a href="#">PA</a> , <a href="#">QUAR</a> (Tecnologias de Informação)<br>- <a href="#">Estatutos do IST (Set 2013)</a><br><br><b>Docs. ULisboa</b><br>- PA 2   |  |  |  |  |

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

|                     |                |                    |                       |
|---------------------|----------------|--------------------|-----------------------|
| <b>Insuficiente</b> | <b>Parcial</b> | <b>Substancial</b> | <b>Muito avançado</b> |
|---------------------|----------------|--------------------|-----------------------|

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

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

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

|                     |                |                    |                       |
|---------------------|----------------|--------------------|-----------------------|
| <b>Insuficiente</b> | <b>Parcial</b> | <b>Substancial</b> | <b>Muito avançado</b> |
|---------------------|----------------|--------------------|-----------------------|