



**TÉCNICO**  
LISBOA



## AUDITORIA DA A3ES AO SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE DO IST

Marta Pile – Área de Estudos e Planeamento  
Cecília Moreira – Área para Qualidade e Auditoria Interna

*Workshop sobre Qualidade no Ensino Superior*

ISEG, 30 out 2012

## ORGANIZAÇÃO

---

1. OBJETIVOS AUDITORIA
2. SIQuIST
3. METODOLOGIA DE PREPARAÇÃO DO RAA
4. VISITA DA CAE



**TÉCNICO**  
LISBOA

## ▶ Exercício experimental

- ▶ Auditoria/certificação dos SGQ das IES pela A3ES

## ▶ Objetivos

- ▶ Analisar se a política para a qualidade contempla a definição de objetivos de qualidade e as funções, atores e responsabilidades associadas ao SGQ
- ▶ Avaliar os processos e procedimentos de garantia interna da qualidade
- ▶ Avaliar a eficácia do SGQ

## ▶ Princípios orientadores

- ▶ Respeito pela autonomia institucional
- ▶ Papel formativo do processo de auditoria
- ▶ Envolvimento das partes interessadas
- ▶ Aligeiramento da carga burocrática

## ▶ Decisão

- ▶ *certificação válida por 6 anos, não certificação, certificação condicional*

# 1. OBJETIVOS AUDITORIA

## ÁREAS DE ANÁLISE GUIÃO

Ensino e Aprendizagem

Investigação & Desenvolvimento

Colaboração Interinstitucional e com a  
Comunidade

Sistema de Informação

Políticas de Gestão de Pessoal

Serviços de Apoio

Publicação de informação relevante para as  
partes interessadas

Internacionalização

## GRAU DE DESENVOLVIMENTO ESTIMADO

- ✓ Inexistente
- ✓ Emergente
- ✓ Em desenvolvimento
- ✓ Consolidado



*MANUAL DE AUDITORIA*

## ▶ FUNDAMENAÇÃO DA AUTOAVALIAÇÃO

- ▶ Evidências
- ▶ Exemplos

## ▶ ANÁLISE SWOT

- ▶ Pontos fortes
- ▶ Pontos fracos
- ▶ Oportunidades
- ▶ Constrangimentos
- ▶ Sugestão de melhorias

## ▶ DECISÃO FAVORÁVEL

- ▶ *Emergente* em todas as áreas
- ▶ *Em desenvolvimento* “Ensino e aprendizagem” e “Sistema no seu todo”

## ▶ SIQuIST

- ▶ Regulamento, Manual de Qualidade e de Procedimentos
- ▶ Plano Estratégico, Plano da Qualidade, Plano de Atividades e QUAR

## ▶ POLÍTICA DE QUALIDADE

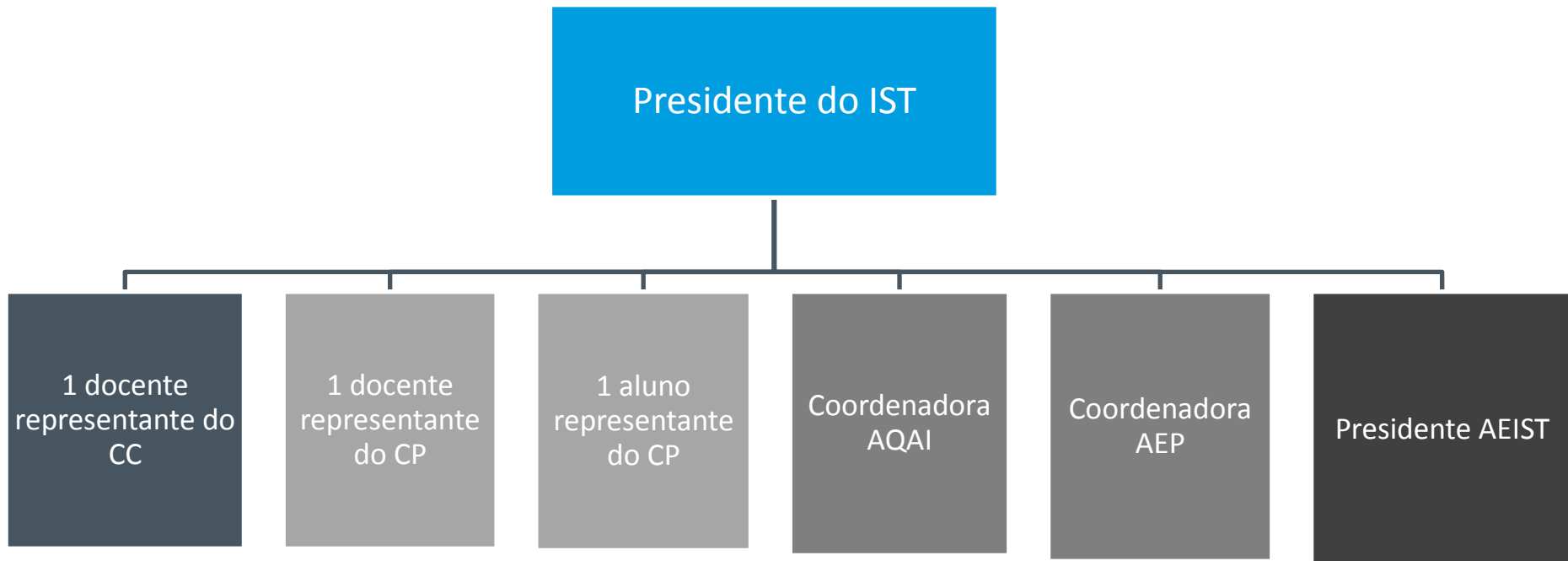
- ▶ compromisso com a garantia da qualidade do ensino, da investigação, da internacionalização e da interação com a sociedade
- ▶ de acordo com as orientações estabelecidas a nível nacional e internacional
- ▶ programa de desenvolvimento institucional assente em metas de referência formalmente estabelecidas nos instrumentos de gestão estratégica
- ▶ promover a participação ativa das partes interessadas nos processos de melhoria contínua da instituição

### ▶ CONSELHO PARA A GESTÃO DA QUALIDADE (CGQ)

- ▶ Promover a qualidade das atividades de ensino, ID&I, TT e gestão
- ▶ Promover o desenvolvimento de uma cultura institucional integrada de qualidade
- ▶ *Coordenar/acompanhar os processos internos e externos de avaliação da qualidade*
- ▶ Prestar informação aos órgãos do IST sobre as atividades desenvolvidas
- ▶ Elaborar relatórios de apreciação sobre o funcionamento do SIQuIST
- ▶ Elaborar o Manual e Plano da Qualidade do IST
- ▶ Propor a criação de estruturas de apoio à política de garantia da qualidade
- ▶ Emitir recomendações
- ▶ E publicitar interna e externamente as ações e documentos relativos ao SIQuIST

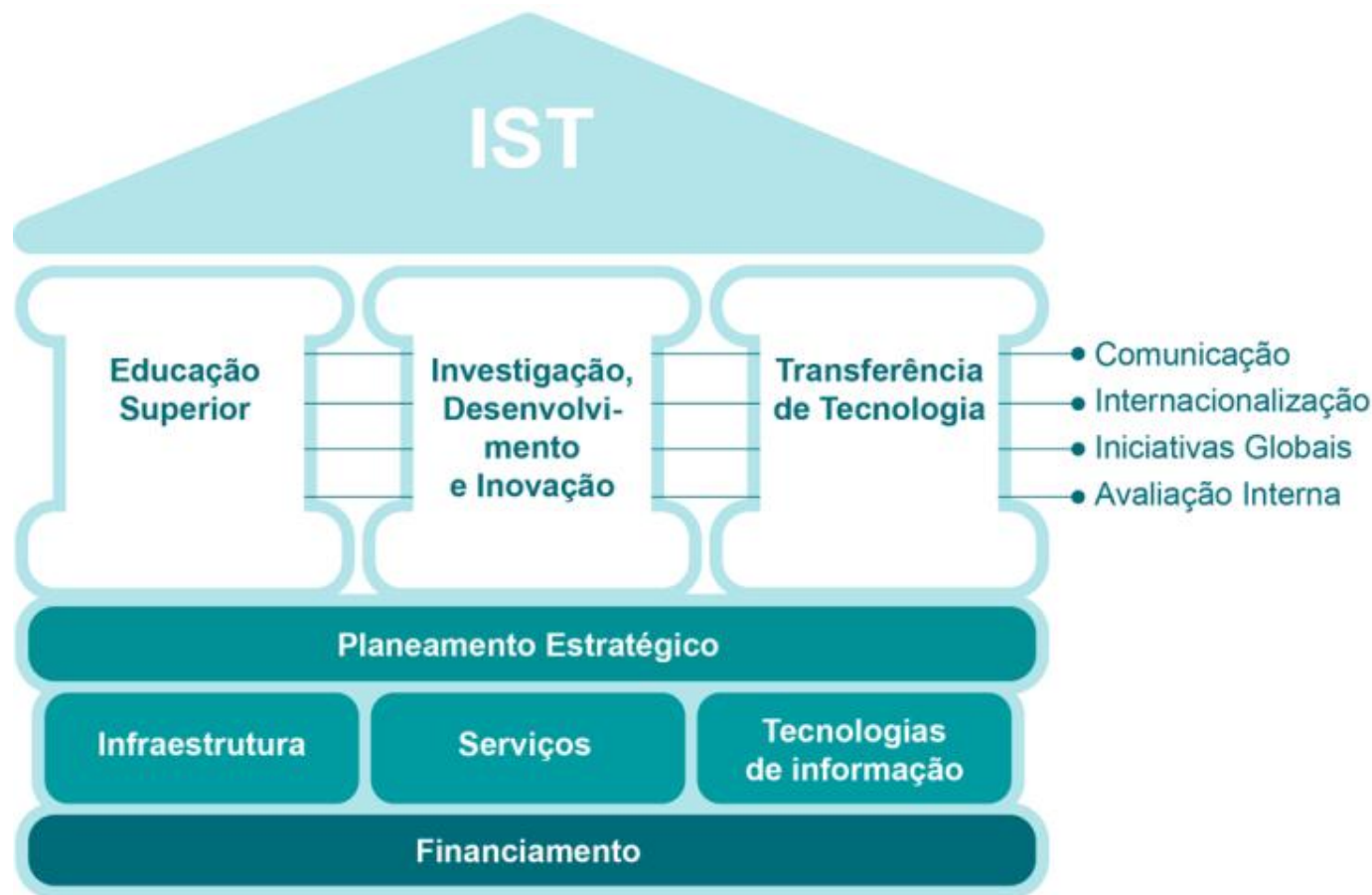
## ▶ EQUIPA DE AUTOAVALIAÇÃO (EAA)

### ▶ CONSELHO PARA A GESTÃO DA QUALIDADE





## ▶ ÁREAS DE ATUAÇÃO ESTRATÉGICA



# 3. METODOLOGIA DE PREPARAÇÃO DO RAA

## ► COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO DO PLANO ESTRATÉGICO (CAPE)



## ► DISTRIBUIÇÃO DE TAREFAS

ÁREAS DE ANÁLISE GUIÃO	RESPONSÁVEIS
Ensino e Aprendizagem	Presidente do Conselho Pedagógico
Investigação & Desenvolvimento	Vice-Presidente do CC para a Investigação
Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade	Membro do CG p/ o Empreendedorismo e Ligações Empresariais
Sistema de Informação	Membro do CG p/ as Tecnologias de Informação e Comunicação
Políticas de Gestão de Pessoal	Membro do CG para os Assuntos de Pessoal
Serviços de Apoio	Vice-Presidente do IST para a Gestão Administrativa e Financeira
Publicação de informação relevante para as partes interessadas	Membro do CG para a Comunicação e Imagem
Internacionalização	Vice-Presidente para os Assuntos Internacionais

## ▶ CALENDARIZAÇÃO DOS TRABALHOS

TAREFA	TIMING	RESPONSABILIDADE
Elementos de Caracterização	1-15 ABRIL	AEP + AQAI
Elementos de Autoavaliação Recolha de evidências e identificação de melhorias (pontos 1, 3 e 4)	15-30 ABRIL	AEP + AQAI + CAPE
Elementos de Autoavaliação Análise SWOT (ponto 2)	1-15 MAIO	EAA +CAPE
Validação das propostas de Melhoria e Submissão do Processo	15-30 MAIO	EAA +CAPE
Visita da Comissão de Auditoria	SETEMBRO	A3ES
Relatório de Auditoria/Decisão e divulgação do relatório	NOV-JAN 2013	A3ES

## ► PROGRAMA TIPO

### Auditoria do Sistema Interno de Garantia da Qualidade

## Comissão de Avaliação Externa (CAE)

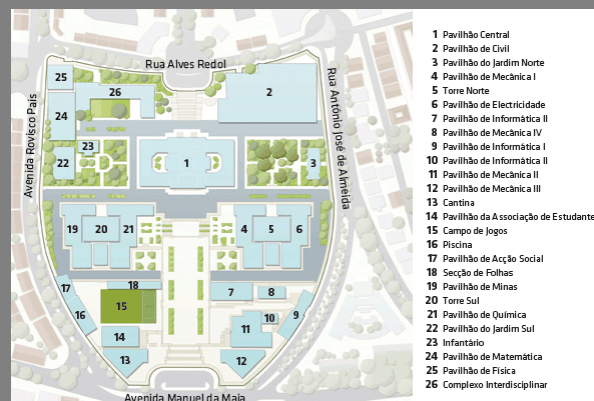
3 ACADÉMICOS PORTUGUESES (inclui o PRESIDENTE)

1 ACADÉMICO ESTRANGEIRO

1 ALUNO

1 RELATOR

### Sala reuniões IST – Pavilhão Central



## ▶ DIA 1 INTERLOCUTORES DA REUNIÃO

## CONTEÚDO DA REUNIÃO

### (manhã) Autoridade académica máxima

Vice-Reitor da UTL  
Presidente IST  
Vice-Presidente (*Gestão Administrativa e Financeira*)  
Vices-Presidentes (*Gestão dos Campus Taguspark/Loures*)  
Presidente do Conselho Científico (CC)  
Presidente do Conselho Pedagógico (CP)  
Membros do Conselho para a Gestão da Qualidade (CGQ)

### PAUSA

#### Responsável pela autoavaliação

CGQ + colaborador AEP

#### Estrutura de Coordenação Estratégica

Membros da CAPE responsáveis pelas áreas referidas no Guião da A3ES

### Apresentação

- O compromisso institucional com a qualidade e a garantia da qualidade
- Uso dos resultados do SGQ na gestão estratégica da instituição (articulação horizontal)

### Metodologia de preparação do RAA

- Aprofundamento questões/esclarecimento dúvidas
- Apresentação do SGQ (facultativo-máx 20 mn)
- Política qualidade. Organização/funcionamento SGQ.
- Articulação c/ mecanismos de gestão estratégica.
- Análise SWOT e discussão das propostas de melhoria

## ▶ EXEMPLO ANÁLISE SWOT ENSINO/APRENDIZAGEM

PONTOS FRACOS	PONTOS FORTES
<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 3º Ciclo: inexistência de mecanismos de feed-back</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ QUC</li><li>▶ R3A</li><li>▶ Programas Tutorado e Mentorado</li><li>▶ Figura do Coordenador de Curso</li><li>▶ Guia Académico</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Sobrecarga dos docentes e discentes com procedimentos que podem limitar a sua capacidade produtiva e de inovação</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Aproveitar referenciais QUC e R3A (auditorias e planos de ação para resultados não satisfatórios)</li></ul>
CONSTRANGIMENTOS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Tradução do Guia Académico para a língua inglesa</li><li>▶ QUC para UC específicas (Portfólio, Dissertação, Projeto, ...)</li><li>▶ Alargar QUC e R3A ao 3º ciclo</li><li>▶ Novo Regulamento Tutorado</li></ul>	
SUGESTÕES DE MELHORIA	

## ▶ DIA 1 (tarde)

INTERLOCUTORES DA REUNIÃO	CONTEÚDO DA REUNIÃO
<p><b>A vertente do Ensino e Aprendizagem</b></p> <p>Presidente do CP Alunos do CP Diretor Direção Académica Coordenador Núcleo de Estatística e Prospetiva Coordenador do Gabinete do Tutorado Coordenadores de Curso</p>	<p><b>Implicações e relevância dos procedimentos de garantia interna da qualidade no ensino/aprendizagem</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Participação dos atores e constrangimentos verificados: perspetivas dos docentes e estudantes</li><li>• Análise e discussão das propostas de melhoria e de elementos de evidências</li></ul>
<b>PAUSA</b>	
<p><b>Estudantes</b></p> <p>Alunos do CP Alunos do CGQ Delegados curso 1º e 2º ciclo Estudantes de 3º ciclo Presidente da AEIST</p>	<p><b>Implicações e relevância dos procedimentos de garantia interna da qualidade no processo de ensino-aprendizagem e no desenvolvimento de trabalhos de investigação</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• A contribuição da informação dos estudantes no SGQ</li><li>• Eficácia do sistema de garantia da qualidade</li></ul>



## ▶ DIA 2 (manhã)

### INTERLOCUTORES DA REUNIÃO

#### Centros, Laboratórios e unidades de ID&I

Membro do CG para os Assuntos Académicos  
Presidente do CC  
Projeto PEUI&D  
Responsáveis qualidade centro ID&I

### PAUSA

#### Serviços de apoio

Administrador do IST  
Coord. AQAI  
Coord. AEP  
Diretor Área Académica  
Coord. N. Mobilidade e Coop Internacional

### CONTEÚDO DA REUNIÃO

#### Mecanismos de institucionalização e gestão de I&D, de valorização do conhecimento, de articulação entre o ensino e a investigação

- Implicações e a relevância dos procedimentos de garantia interna da qualidade na ID&I.
- Participação dos atores e constrangimentos
- Eficácia do SGQ
- Análise e discussão das propostas de melhoria

#### Estratégia e práticas para a garantia da qualidade nos serviços de apoio

- Implicações e relevância dos procedimentos de garantia interna da qualidade na organização e funcionamento dos Serviços
- Instrumentos de planeamento, monitorização e avaliação
- A participação dos atores e constrangimentos
- Eficácia do SGQ
- Análise e discussão das propostas de melhoria

## ▶ DIA 2 (tarde)

### INTERLOCUTORES DA REUNIÃO

#### Docentes

Docentes 1º ciclo

Docentes 2º ciclo

Docentes 3º ciclo

### PAUSA

#### Coordenação/Estruturas de colaboração interinstitucional e com a comunidade

Presidente do CGQ

Membros do CG para as áreas de Transferência de Tecnologia, de Comunicação e Imagem e de Internacionalização

### CONTEÚDO DA REUNIÃO

#### A Cultura da Qualidade

- Implicações e relevância dos procedimentos de garantia interna da qualidade no ensino e ID&I
- Participação dos atores e constrangimentos
- Eficácia do SGQ
- As perspetivas dos docentes.
- Análise e discussão das propostas de melhoria

#### A vertente da colaboração com o exterior no SGQ.

- Implicações e relevância dos procedimentos de garantia interna da qualidade nesta vertente da missão institucional
- Análise e discussão de evidências

## ▶ DIA 3 (manhã)

### INTERLOCUTORES DA REUNIÃO

#### Autoridade académica máxima

Presidente IST  
Presidente do CGQ

### CONTEÚDO DA REUNIÃO

Breve síntese sobre o processo de auditoria e impressões gerais sobre o SGQ

### PAUSA

#### Autoridades académicas e individualidades convidadas

Presidente IST  
Membros dos Órgãos de Gestão do IST  
CGQ IST  
Alunos da Comissão Executiva do CP

#### Relatório oral

- conclusões preliminares da auditoria e principais itens que fundamentam essas conclusões



**TÉCNICO**  
LISBOA

Muito obrigada pela vossa atenção.

[www.ist.utl.pt](http://www.ist.utl.pt)