



**INSTITUTO DE
EDUCAÇÃO
—
ULISBOA**

Manual da Qualidade | SIGQ-IE

Sistema Integrado de Garantia da Qualidade do
Instituto de Educação da Universidade de Lisboa

2022

Ficha Técnica

Título: Manual da Qualidade do Instituto de Educação da
Universidade de Lisboa | SIGQ -IE

Versão: 01/2022

Autoria: CAI-IE

Data de Aprovação: 15/12/2022

Índice

1. INTRODUÇÃO	7
1.1. NOTA HISTÓRICA	8
1.2. APROVAÇÃO, REVISÃO E DIVULGAÇÃO	10
1.3. ÂMBITO E ESTRUTURA	10
1.4. LEGISLAÇÃO E ENQUADRAMENTO	11
2. REFERENCIAIS DE QUALIDADE	13
3. MISSÃO, VISÃO E OBJETIVOS DO IE-ULISBOA	18
4. ESTRUTURA ORGÂNICA DO IE-ULISBOA	21
4.1. O INSTITUTO DE EDUCAÇÃO E A UNIDADE DE INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO EM EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO	21
4.2. SERVIÇOS TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS	22
4.3. AÇÃO SOCIAL ESCOLAR	22
4.4. ÓRGÃOS	22
4.5. ORGANOGRAMA DO IE-ULISBOA	23
5. POLÍTICA PARA A QUALIDADE DO IE-ULISBOA	24
6. SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE DO IE-ULISBOA	26
6.1. ORGANIZAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	26
6.2. SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÃO	28
6.3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO	30
6.4. ESTRUTURAS, COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES	31
6.5. RELAÇÃO COM A ULISBOA	32

Índice de Quadros

Quadro 1 - Criação e aprovação do MQ-IE SIGQ-IE	7
Quadro 2 - Elaboração e revisão do MQ-IE SIGQ-IE Histórico.....	7
Quadro 3 - Legislação e outros documentos de suporte ao MQ-IE SIGQ-IE....	9
Quadro 4 - Referenciais A3ES.....	11
Quadro 5 - Modelo do Mapa de Controlo de Referenciais.....	24

Índice de Figuras

Figura 1 - Organograma do IE-ULisboa.....	18
Figura 2 - Arquitetura documental do SIGQ-IE	21

Siglas e abreviaturas

A3ES | Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

AAGQ | Área de Avaliação e Garantia da Qualidade dos Serviços Centrais da ULisboa

CAI | Comissão de Avaliação Interna

CGQ-ULisboa | Conselho de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa

ENQA | European Association for Quality Assurance in Higher Education

ERP | Sistema Integrado de Gestão de Recursos

ESG | Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area

ESU | European Students' Union

EUA | European University Association

EULisboa | Estádio Universitário de Lisboa

EURASHE | European Association of Institutions in Higher Education

FCT | Fundação para a Ciência e a Tecnologia

I&D | Investigação e Desenvolvimento

IE-ULISBOA | Instituto de Educação da Universidade de Lisboa

MQ | Manual da Qualidade

MQ-IE | Manual da Qualidade do Instituto de Educação

MQ-ULisboa | Manual da Qualidade da Universidade de Lisboa

PQ | Plano da Qualidade

PQ-IE | Plano da Qualidade do Instituto de Educação

PQ-ULisboa | Plano da Qualidade da Universidade de Lisboa

RJGDES | Regime Jurídico dos Graus e Diplomas do Ensino Superior

RSIGQ | Regulamento do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade

RSIGQ-IE | Regulamento do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade do Instituto de Educação

RSIGQ-ULisboa | Regulamento do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa

SASULisboa | Serviços de Ação Social da Universidade de Lisboa

SIGQ-IE | Sistema Integrado de Garantia da Qualidade do Instituto de Educação

SIGQ-ULisboa | Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa

UC | Unidade Curricular

ULisboa | Universidade de Lisboa

UO | Unidade Orgânica

1. Introdução

O Manual da Qualidade do Instituto de Educação da Universidade de Lisboa (MQ-IE) define os princípios orientadores de desenvolvimento do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade do Instituto de Educação da Universidade de Lisboa (SIGQ-IE), bem como os modos de organização, as responsabilidades e os processos a adotar. O SIGQ-IE tem como referencial as boas práticas europeias (*Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area - ESG*, 2015) e as recomendações nacionais, nomeadamente os procedimentos e os estudos disseminados pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES).

O MQ-IE visa a criação e a operacionalização, no IE-ULisboa, de um sistema de garantia da qualidade em articulação com os dispositivos de avaliação e de garantia de qualidade da ULisboa, baseado nos mesmos princípios gerais.

Tal como definido nos ESG 2015, entende-se por garantia da qualidade um conjunto de atividades, inseridas num ciclo de melhoria contínua, que possam providenciar informação capaz de assegurar à instituição e ao público a qualidade do seu funcionamento (*accountability*) e, ao mesmo tempo, que levem à produção de recomendações de melhoria (*enhancement*).¹ Essas atividades permitem gerar uma cultura de qualidade na instituição, levando a uma maior confiança no seu desempenho.

Acresce que a garantia da qualidade pressupõe a participação ativa de todos os membros da comunidade académica - docentes, investigadores, estudantes, funcionários técnicos e administrativos - e de parceiros sociais estratégicos, incluindo entidades públicas, empresariais, não-governamentais e associativas, antigos alunos, entre outros. Estes devem colaborar nos processos de análise, reflexão e debate sobre a realidade e as perspetivas de futuro do IE-ULisboa.

¹ Nos termos originais, “at the heart of all quality assurance activities are the twin purposes of accountability and enhancement. Taken together, these create trust in the higher education institution’s performance. A successfully implemented quality assurance system will provide information to assure the higher education institution and the public of the quality of the higher education institution’s activities (accountability) as well as provide advice and recommendations on how it might improve what it is doing (enhancement)” (ESG, 2015: 7).

1.1. Nota histórica

A implementação de um sistema de garantia de qualidade no IE-ULisboa iniciou-se ainda antes da sua fundação. Tanto na antiga Unidade de Ciências da Educação da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação, como no Departamento de Educação da Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa - as duas entidades que deram origem ao IE-ULisboa - os processos de garantia de qualidade fizeram parte dos seus instrumentos de gestão. Com a criação do IE-ULisboa, a garantia de qualidade foi sendo paulatinamente formalizada, no âmbito das atividades de direção e gestão, acompanhando a evolução da mesma nos processos de governo e gestão da ULisboa.

Nos Estatutos da ULisboa, aprovados em 2013, a avaliação e a garantia de qualidade figuravam entre os elementos centrais. No artigo 5º, indicava-se que *a Universidade de Lisboa assegura a realização de processos de permanente avaliação das suas atividades, unidades e serviços, nos termos da lei, em articulação com as entidades competentes de avaliação e acreditação, e ainda através de mecanismos institucionais próprios, obedecendo a princípios e critérios de qualidade internacionalmente consagrados.*²

Em respeito por esta indicação legal, o IE-ULisboa provisionou mecanismos de garantia de qualidade, consagrados no artigo 7.º dos seus Estatutos, promulgados em 2013. De acordo com este normativo, *o Instituto de Educação promove periodicamente, nos termos da lei, a avaliação interna da sua qualidade, em articulação com os dispositivos de avaliação e de garantia da Universidade de Lisboa, constituindo para esse efeito uma Comissão de Avaliação Interna e, visando o acompanhamento da atividade científica desenvolvida, institui uma Comissão Externa de Acompanhamento.*³

Em 2015, foi publicado o Regulamento do SIGQ-ULisboa (RSIGQ-ULisboa).⁴ Este definia como principal objetivo a *melhoria contínua da qualidade da Universidade de Lisboa, avaliando o grau de cumprimento da sua missão, através da aplicação de critérios e indicadores de desempenho.* Essa avaliação era, ao mesmo tempo, uma avaliação interna - garantindo-se com momentos de autoavaliação periódica - e externa - efetuada por entidades externas, como a A3ES. Eram ainda

² Estatutos da Universidade de Lisboa - homologados pelo Despacho Normativo n.º 5 -A/2013, de 19 de abril, e republicados no Despacho Normativo n.º 14/2019, de 10 de maio de 2019, alterado pelo Despacho Normativo n.º 8/2020, de 17 de julho, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 150, de 4 de agosto.

³ Estatutos do Instituto de Educação, publicados em anexo ao Despacho n.º 16290/2013, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 243, de 16 de dezembro e alterados pelo Despacho n.º 7440/2019, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 159, de 21 de agosto.

⁴ Despacho n.º 15622/2015, publicado no Diário da República, 2ª série, n.º 253, de 29 de dezembro.

definidos, nesse regulamento, os princípios, os instrumentos e a organização do sistema. No mesmo ano, em Conselho de Escola, é aprovado o Regulamento da Comissão de Avaliação Interna.

Com o intuito de alinhar a sua estratégia com a ULisboa, o Regulamento de Avaliação Interna foi revogado em 2022 em favor da aprovação do novo Regulamento SIGQ-IE, no qual são desenvolvidas as bases constitutivas do sistema. É apresentada como desígnio do SIGQ-IE *a melhoria contínua da qualidade do Instituto de Educação da Universidade de Lisboa*, mediante uma avaliação do *grau de cumprimento da sua missão, através da aplicação de critérios e indicadores de desempenho*. Concomitantemente, o normativo serviu de garante do estabelecimento de *momentos de autoavaliação periódica e de avaliação externa, através de procedimentos permanentes de gestão da qualidade*. Para este efeito, o SIGQ-IE assentou em diretrizes e fundamentos diversificados e de comprovada valia, designadamente, as disposições legais previstas no Regime Jurídico da Avaliação da Qualidade do Ensino Superior⁵ e da criação da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES)⁶, os princípios inspiradores dos *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*, elaborados pela *European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)* e os referenciais definidos pela A3ES, através do *Manual para o Processo de Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior*. Estabeleceram-se, deste modo, os instrumentos do SIGQ-IE, a saber: (i) Plano de Ação (para o quadriénio do mandato do Diretor); (ii) Plano Anual de Atividades; (iii) Manual da Qualidade; (iv) Plano da Qualidade; (v) Manuais de procedimentos.⁷

Em 2021 ficou concluída a instalação de um sistema de gestão académica comum às 18 Escolas da Universidade - o FENIX. Ficaram, assim, reunidas as condições para a ULisboa avançar na formalização do seu SIGQ, a que o IE-ULisboa se associou.

Pretende-se agora, desenvolver um sistema articulado com o SIGQ-ULisboa, baseado nos mesmos princípios gerais e observando, naturalmente, a autonomia relativa, científica, pedagógica e administrativa, do IE-ULisboa.

⁵ Publicadas através da Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto, alterada pela Lei n.º 94/2019 de 4 de setembro.

⁶ Pelo Decreto-Lei n.º 369/2007, de 5 de novembro.

⁷ Procedimento Regulamentar n.º 2/IE/2022, onde se contém o Projeto de Regulamento do Sistema Integrado de Garantia de Qualidade do Instituto de Educação da Universidade de Lisboa; publicado pelo Despacho nº126632022, de 31 de outubro.

1.2. Aprovação, revisão e divulgação

De acordo com RSIGQ-IE, cabe à CAI-IE a elaboração do MQ-IE e ao Diretor do IE-ULisboa a sua aprovação (Quadro 1). O MQ-IE é um documento dinâmico, que deve ser revisto em função das melhorias observadas e das mudanças nas circunstâncias da ação coletiva. De cada alteração ao seu conteúdo deve resultar a emissão de uma versão atualizada, obrigatoriamente registada no Quadro 2, que faz parte integrante deste documento.

A elaboração e a divulgação, através da página eletrónica do IE-ULisboa, da versão em formato digital do MQ-IE são da responsabilidade do Gabinete de Avaliação e Garantia da Qualidade (GAGQ).

Quadro 1 - Criação e aprovação do MQ-IE | SIGQ-IE

Intervenção	Função	Nome	Período
Autoria	CAI- IE	CAI-IE	2022
Aprovação	Diretor	Luís Miguel Carvalho	2022-2025

Quadro 2 - Elaboração e revisão do MQ-IE | SIGQ-IE - Histórico

Versão	Data Elaboração	Data Validação	Data Aprovação	Estádio/Motivo Revisão
VP_01/2022	2022	2022	2022	1.ª Versão Preliminar
01/2022	10.2022	21.11.2022	15.12.2022	1.ª Versão Final

O MQ-IE será publicitado no *site* do IE-ULisboa, de modo a dar a conhecer interna e externamente a organização do SIGQ-IE.

1.3. Âmbito e estrutura

O MQ-IE estabelece a organização dos processos de promoção e gestão da qualidade. Assim, foca-se em práticas organizacionais que garantam e melhorem a qualidade do funcionamento da instituição. O SIGQ-IE define e explicita as competências dos diferentes agentes envolvidos, bem como os principais processos e indicadores que servem de base à monitorização das práticas

institucionais e de apoio à decisão estratégica. O SIGQ-IE assinala, além disso, os objetivos e as ações que devem ser promovidos para responder aos referenciais de qualidade adotados.

Sendo o MQ-IE um dos instrumentos de suporte ao funcionamento do SIGQ-IE-ULisboa, não pode deste ser dissociado. Apresenta, por isso, uma complementaridade elevada com o Plano de Qualidade do IE-ULisboa (PQ-IE), no qual são detalhados os principais procedimentos e indicadores. Os instrumentos definidos para o IE-ULisboa coexistem, ainda, com os definidos pela ULisboa no âmbito do respetivo SIGQ.

O MQ-IE está estruturado da seguinte forma:

- Introdução, incluindo referência ao enquadramento jurídico da implementação do sistema;
- Referenciais adotados no processo de garantia da qualidade;
- Missão, visão e objetivos do IE-ULisboa;
- Estrutura orgânica do IE-ULisboa, com a descrição dos órgãos de gestão, serviços e respetivas esferas de competência;
- Política para a qualidade do IE-ULisboa;
- SIGQ-IE, com a descrição dos sistemas de informação e gestão, bem como dos pontos de interface com os órgãos de gestão institucional.

1.4. Legislação e enquadramento

O MQ-IE foi elaborado com base nas recomendações constantes da legislação e de documentos especificados no Quadro 3

Quadro 3 - Legislação e outros documentos de suporte ao MQ-IE | SIGQ-IE

Legislação e outros documentos	Assunto
Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior, Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro.	Regula a organização das Instituições de Ensino Superior.
Regime Jurídico dos Graus e Diplomas do Ensino Superior (RJGDES), Decreto-Lei n.º 74/2006 e sucessivas alterações, republicado pelo Decreto-Lei n.º 65/2018, de 16 de agosto.	Regula a atribuição dos graus e diplomas do Ensino Superior e fixa as regras relativas à acreditação dos mesmos.
Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior, Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto.	Estabelece o regime de avaliação da qualidade do Ensino Superior.
Decreto-Lei n.º 369/2007, de 5 de novembro, cria a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, e aprova os respetivos Estatutos.	Institui a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior - A3ES.
Conselho de Prevenção da Corrupção, Recomendação n.º1/2009, publicada na 2ª série do Diário da República n.º 140, de 22 de julho de 2009, e Recomendação n.º1/2010, publicada na 2ª série do Diário da República, n.º 71, de 13 de abril de 2010.	Orientações do Conselho de Prevenção da Corrupção para a elaboração e publicitação dos Planos de Prevenção e Gestão de Riscos.
Despacho n.º 16290/2013, de 2 de dezembro, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 243, de 16 de dezembro, alterado pelo Despacho n.º 7440/2019, de 9 de julho, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 159, de 21 de agosto.	Estatutos do IE-ULisboa
Despacho n.º 15622/2015, de 29 de dezembro, estabelece as bases do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa (SIGQ -ULisboa), definindo os seus objetivos, organização e instrumentos de atuação.	Aprova o RSIGQ-Lisboa.
Regulamento da CAI, estabelece o Regulamento da Comissão de Avaliação Interna. Aprovado na reunião do Conselho de Escola de 02/10/2015	Aprova o Regulamento da CAI
Despacho n.º 12663/2022, de 31 de outubro, estabelece o regulamento do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade do IE-ULisboa (SIGQ_IE)	Aprova o SIGQ- IE
<i>Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)</i> , Bruxelas, 2015.	Orientações internacionais para a Garantia de Qualidade no Ensino Superior.
A3ES, <i>Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (adaptado aos ESG 2015)</i> , 2016.	Define os referenciais para os SIGQ nas Instituições de Ensino Superior.
A3ES, <i>Manual para o Processo de Auditoria</i> , V 1.4, Jan2020.	Auditoria dos SIGQ nas Instituições de Ensino Superior, veiculado pela A3ES.

2. Referenciais de Qualidade

Os Referenciais de Qualidade fornecem um quadro orientador para o desenvolvimento do SIGQ-IE. Estes referenciais constituem a base utilizada pelas instituições de avaliação na aplicação dos critérios de auditoria com vista à certificação dos SIGQ das instituições académicas. Deste modo, o desenvolvimento do SIGQ-IE deve ter em conta os ESG 2015⁸ e os *Referenciais para os SIGQ nas Instituições de Ensino Superior* da A3ES.⁹

Os ESG 2015 foram adotados pelos ministros responsáveis pelo ensino superior no Espaço Europeu do Ensino Superior, a partir de uma proposta da *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA), em colaboração com a *European Students' Union* (ESU), *European Association of Institutions in Higher Education* (EURASHE) e *European University Association* (EUA). Os referenciais de qualidade definidos organizam-se em torno dos seguintes domínios:

1. Política para a garantia da qualidade;
2. Conceção e aprovação de programas;
3. Aprendizagem, ensino e avaliação centrados no estudante;
4. Candidatura dos alunos, progressão, reconhecimento e certificação (atribuição de graus) pelas instituições;
5. Pessoal docente;
6. Recursos dedicados ao ensino e ao apoio ao estudante;
7. Gestão da informação;
8. Informação pública;
9. Monitorização permanente e revisão periódica dos programas;
10. Avaliação externa periódica da qualidade.¹⁰

⁸ Disponível em https://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf

⁹ Disponível em https://www.a3es.pt/sites/default/files/Referenciais%20ASIGQ_PT_V1.2_Out2016.pdf

¹⁰ Nos termos originais: “Policy for quality assurance; Design and approval of programmes; Student-centred learning, teaching and assessment; Student admission, progression, recognition and certification; Teaching staff; Learning resources and student support; Information management; Public information; On-going monitoring and periodic review of programmes; Cyclical external quality assurance” (ESG, 2015).

Por seu turno, nos *Referenciais para os SIGQ nas Instituições de Ensino Superior*, a A3ES seguiu um conjunto mais vasto de princípios que, estando em consonância com os ESG 2015, se desenvolvem em torno de cinco vetores:

1. Política para a garantia da qualidade;
2. Processos nucleares da missão institucional - ensino e aprendizagem, investigação e desenvolvimento, colaboração interinstitucional e com a comunidade, internacionalização;
3. Gestão dos recursos humanos, recursos materiais e serviços de apoio;
4. Gestão e publicitação da informação;
5. Avaliação externa periódica.

Desagregando estes vetores, a A3ES adotou os 13 referenciais indicados no Quadro 4. ¹¹

Quadro 4 - Referenciais A3ES

Vetores	Referenciais
I - Política para a garantia da qualidade	1. Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade
II - Processos nucleares da missão institucional	2. Conceção e aprovação da oferta formativa 3. Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante 4. Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação 5. Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos 6. Investigação e desenvolvimento 7. Colaboração interinstitucional e com a comunidade 8. Internacionalização

¹¹ Os 13 referenciais usados pela A3ES incluem e reinterpretam, assim, os 10 definidos nos ESG 2015, adicionando os relativos a Investigação e Desenvolvimento (I&D), Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade, e Internacionalização. No que diz respeito aos referenciais relativos aos Recursos Humanos e Recursos Materiais e Serviços de Apoio, a A3ES generaliza-os, deixando de os considerar apenas no âmbito restrito do ensino.

III - Gestão dos recursos humanos, recursos materiais e serviços de apoio	9. Recursos humanos 10. Recursos materiais e serviços
IV - Gestão e publicitação da informação	11. Gestão da informação 12. Informação pública
V - Avaliação externa periódica	13. Carácter cíclico da garantia externa da qualidade

Fonte: A3ES

A A3ES especificou também estes referenciais, indicando para cada um deles os principais objetivos e discriminando ações que as instituições devem desencadear para os realizar. Tendo a ULisboa e, subsequentemente, o IE-ULisboa adotado os referenciais propostos pela A3ES, apresenta-se, seguidamente, uma breve síntese dos objetivos de cada um deles.

1. Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade

O IE-ULisboa deve consolidar uma cultura de qualidade, apoiada numa política e em objetivos de qualidade formalmente definidos e publicamente disponíveis. Nesse sentido, avalia-se se o Instituto preparou, aprovou formalmente e publicou documentação em que manifesta a política institucional e os objetivos para a qualidade.

2. Conceção e aprovação da oferta formativa

O IE-ULisboa deve dispor de processos para a conceção e aprovação da sua oferta formativa, garantindo que os cursos ministrados são concebidos a partir de objetivos alinhados com a estratégia institucional nesse domínio. Esta avaliação deve abranger qualquer ciclo de estudos, conferente ou não de grau académico.

3. Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante

O IE-ULisboa deve garantir que o ensino estimula uma participação ativa do estudante e que as metodologias de ensino e os objetivos de avaliação são consistentes com os objetivos formativos e centrados nos estudantes.

4. Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação

O IE-ULisboa deve acautelar a adequada concretização de aspetos associados à admissão, progressão, reconhecimento e certificação de estudantes. Inclui-se, ainda, a avaliação dos procedimentos associados à certificação, pelo IE-ULisboa, de formações obtidas noutros âmbitos ou instituições.

5. Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos

O IE-ULisboa deve monitorizar e rever periodicamente a oferta formativa, bem como a sua adequação e melhoria contínua.

6. Investigação e desenvolvimento

O IE-ULisboa deve dotar-se de mecanismos para promover, avaliar e desenvolver a atividade científica, tecnológica, cultural e artística integrada na sua missão institucional.

7. Colaboração interinstitucional e com a comunidade

O IE-ULisboa deve dotar-se de mecanismos para promover, avaliar e desenvolver a colaboração interinstitucional e com a comunidade.

8. Internacionalização

O IE-ULisboa deve promover, avaliar e desenvolver as suas atividades de cooperação internacional, valorizando neste âmbito a Europa e os países e comunidades de língua portuguesa.

9. Recursos humanos

O IE-ULisboa deve assegurar a qualidade e a motivação dos recursos humanos, considerando-as fundamentais para o sucesso da instituição. Procura, assim, garantir que os processos de recrutamento, avaliação, formação e promoção promovem a melhoria da qualidade do trabalho de docentes, investigadores e pessoal técnico e administrativo. Deve garantir, igualmente, uma política sustentável de gestão do capital humano, evitando um excessivo envelhecimento, permitindo a abertura aos mais novos e também evitando ruturas em algumas áreas ou domínios científicos.

10. Recursos materiais e serviços

O IE-ULisboa deve assegurar que os recursos materiais e os serviços disponíveis para apoio às diferentes atividades são apropriados, bem como dispor de mecanismos que permitam monitorizar a sua adequação e melhoria permanentes. A sua utilização deve garantir a sustentabilidade atual e futura do Instituto.

11. Gestão da informação

O IE-ULisboa deve dotar-se de um sistema integrado de informação, bem como de mecanismos que permitam garantir a recolha, análise e utilização de resultados para a gestão efetiva dos seus vários domínios de atividades.

12. Informação pública

O IE-ULisboa deve publicar regularmente informação atualizada, imparcial e objetiva, tanto quantitativa como qualitativa, acerca das várias vertentes da sua missão.

13. Carácter cíclico da garantia externa da qualidade

O IE-ULisboa é periodicamente avaliado por entidades externas. A avaliação externa promove a qualidade das atividades desenvolvidas, verifica a eficácia do SIGQ-IE, atua como catalisador da melhoria e pode oferecer novas perspetivas à instituição. Esta avaliação, com carácter cíclico, abrange as diferentes áreas de atividade.

O SIGQ-IE é um importante mecanismo para apoio aos processos de avaliação, interna e externa, bem como para a integração das melhorias de qualidade induzidas por estes processos de avaliação.

3. Missão, visão e objetivos do IE-ULISBOA

Os Estatutos do IE-ULisboa definem como sua missão:

- a) Estudar a realidade educativa com especial ênfase na sociedade portuguesa e nas sociedades e culturas com as quais existem relações históricas, quer no espaço europeu, quer noutros espaços geográficos;*
- b) Prover uma oferta diversificada de ensino graduado e pós-graduado na área da educação e da formação, dirigida à qualificação de educadores, professores, formadores, técnicos superiores de educação e outros profissionais envolvidos em atividades educativas ou em organizações com uma dimensão educativa ou formativa;*
- c) Desenvolver atividades de intervenção comunitária, nos âmbitos da educação formal e não formal, orientadas para a promoção da qualidade da educação pública e do desenvolvimento social;*
- d) Providenciar apoio científico e técnico à conceção, implementação e avaliação de políticas públicas na área da educação e da formação.*

No cumprimento da missão referida no número anterior, o IE-ULisboa rege-se por um conjunto de princípios e de valores fundamentais, explicitados nos seus estatutos, a saber:

- a) O princípio da investigação como atividade dinamizadora do IE-ULisboa, fortemente articulada com a oferta formativa pós-graduada e com as atividades de intervenção comunitária e de análise das políticas públicas em educação e formação;*
- b) O princípio da excelência da formação nas suas dimensões científica, técnica, cultural e ética;*
- c) O princípio do compromisso com os desafios da educação e da formação na sociedade portuguesa e com a inovação;*
- d) O princípio da abertura à criação e ao desenvolvimento de redes diversificadas de parcerias, à escala local, nacional e internacional;*
- e) O princípio da valorização pessoal e profissional dos seus estudantes, dos seus docentes e investigadores, e do seu pessoal não docente e não investigador.*

Segundo os Estatutos, constituem atribuições fundamentais do IE-ULisboa:

- a) Realizar estudos e investigações incentivando a difusão nacional e internacional da produção científica dos seus investigadores, bem como a valorização social e económica dos resultados obtidos;*

- b) Encarregar-se da realização de estudos, programas de investigação e outros trabalhos da sua iniciativa ou que lhe sejam encomendados por entidades públicas ou privadas, nacionais, estrangeiras ou internacionais, bem como cometer a outras entidades, nacionais ou estrangeiras, a realização de trabalhos necessários a execução do programa de atividades do Instituto;*
- c) Colaborar com as outras escolas da Universidade de Lisboa e com outras entidades públicas ou privadas portuguesas, estrangeiras e internacionais na realização de estudos e programas de investigação, de cursos, e de quaisquer outras atividades de interesse comum;*
- d) Acolher investigadores ao nível de pós-doutoramento, no âmbito de projetos ou linhas de investigação em curso no Instituto;*
- e) Ministrando formação superior, ao nível da graduação e da pós-graduação, organizando cursos conferentes dos graus de licenciado, mestre e doutor;*
- f) Organizar outros cursos não conferentes de grau e outras atividades de especialização e aprendizagem ao longo da vida;*
- g) Organizar provas de agregação num ramo do conhecimento ou numa sua especialidade em que pode conferir o grau de doutor, e conceder o respetivo título pela Universidade de Lisboa;*
- h) Assegurar a prestação de serviços à comunidade, contribuindo para a promoção da qualidade da provisão pública de educação;*
- i) Promover a criação de infraestruturas de conhecimento no âmbito da educação e da formação, por si ou em colaboração, designadamente bases de dados, arquivos e observatórios, disponibilizando publicamente essa informação;*
- j) Participar na definição e execução da política de investigação e de ensino no domínio específico da educação, da formação, e da formação profissional, nomeadamente de educadores e professores, além de fornecer perícia no âmbito das políticas educativas públicas;*
- l) Promover a difusão do conhecimento científico e a disseminação pública dos resultados das investigações e outras atividades, nomeadamente promovendo a realização de reuniões científicas;*
- m) Proporcionar a realização pessoal e profissional dos seus professores e investigadores, garantindo a liberdade académica;*
- n) Promover a qualidade de vida e de trabalho dos estudantes, apoiando o associativismo estudantil e proporcionando condições para a sua afirmação;*

o) Estimular a participação dos estudantes na vida académica e social, nomeadamente através de atividades científicas, culturais, artísticas ou desportivas;

p) Promover a ligação dos antigos estudantes ao Instituto e beneficiar da sua contribuição para o desenvolvimento do mesmo;

q) Proporcionar ao pessoal não docente e não investigador a realização pessoal e profissional, procurando garantir condições de formação, a nível nacional e internacional, com vista à obtenção de qualificações técnicas de elevado nível.

4. Estrutura orgânica do IE-ULISBOA

Nos termos dos seus Estatutos, o IE-ULisboa integra: (a) Áreas de Investigação e Ensino, correspondentes a especializações disciplinares, multidisciplinares ou interdisciplinares no domínio da educação e da formação; (b) uma unidade de investigação - a Unidade de Investigação e Desenvolvimento em Educação e Formação (UIDEF) da Universidade de Lisboa; (c) Serviços Técnicos e Administrativos, partilhados com a Faculdade de Psicologia; (d) serviços próprios de Assessoria e Secretariado.

No IE-ULisboa existem órgãos de governo e órgãos consultivos, de apoio e de representação da comunidade académica.

4.1. O Instituto de Educação e a Unidade de Investigação e Desenvolvimento em Educação e Formação

O IE-ULisboa é uma Unidade Orgânica (UO) da Universidade de Lisboa. Exerce atividades de ensino e investigação e é dotado de órgãos de governo próprios. É uma pessoa coletiva de direito público que goza de autonomia estatutária, científica, pedagógica, cultural, administrativa, financeira e patrimonial, nos termos previstos na lei e nos Estatutos da ULisboa.

O IE-ULisboa tem os seguintes órgãos de governo: Conselho de Escola; Diretor; Conselho Científico e Conselho Pedagógico. Dada a sua autonomia administrativa e financeira, existe igualmente um Conselho de Gestão, com competências ao nível da gestão administrativa, financeira, patrimonial, bem como de recursos humanos. As competências dos órgãos de governo próprio são as definidas pelos estatutos e pela lei.

As Áreas de Investigação e Ensino em torno das quais se desenvolve a atividade do IE são três, a saber: Políticas de Educação e Formação; Currículo, Formação de Professores e Tecnologia; e Didática.

A UIDEF é a estrutura organizacional para a investigação em educação da Universidade de Lisboa. É uma instituição de referência no âmbito da pesquisa em educação e compreende investigadores do IE-ULisboa, bem como de outras escolas da ULisboa e de outros estabelecimentos de ensino superior.

O objetivo principal da pesquisa realizada na UIDEF é permitir uma compreensão multidimensional das organizações, processos e atores, diagnosticando problemas e

necessidades, bem como produzir inputs relevantes para uma transformação, de sistemas e práticas educacionais, baseada no conhecimento.

A UIDEF encontra-se integrada no Sistema Científico e Tecnológico Nacional e é avaliada regularmente pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT). A UIDEF dispõe órgãos de governo e gestão e está organizada em três Grupos de Investigação, a saber: Políticas de Educação e Formação; Currículo, Formação de Professores e Tecnologia; e Didática (mais informações disponíveis em <http://www.ie.ulisboa.pt/investigacao>).

4.2. Serviços Técnicos e Administrativos

Os Serviços Técnicos e Administrativos são os serviços de apoio central à governação do IE-ULISBOA, competindo-lhes assegurar o seu regular funcionamento e prestar apoio às atividades de ensino, investigação e ligação à sociedade, no cumprimento da sua missão.

4.3. Ação Social Escolar

O IE-ULisboa proporciona a ação social escolar aos seus estudantes através dos Serviços de Ação Social da Universidade de Lisboa (SASULisboa), que são serviços que prestam apoio social direto e indireto à comunidade académica da ULisboa e a entidades externas, dispondo de autonomia administrativa e financeira e regendo-se por estatutos próprios.

4.4. Órgãos

São órgãos de governo do IE-ULisboa:

Conselho de Escola;

Diretor;

Conselho Científico;

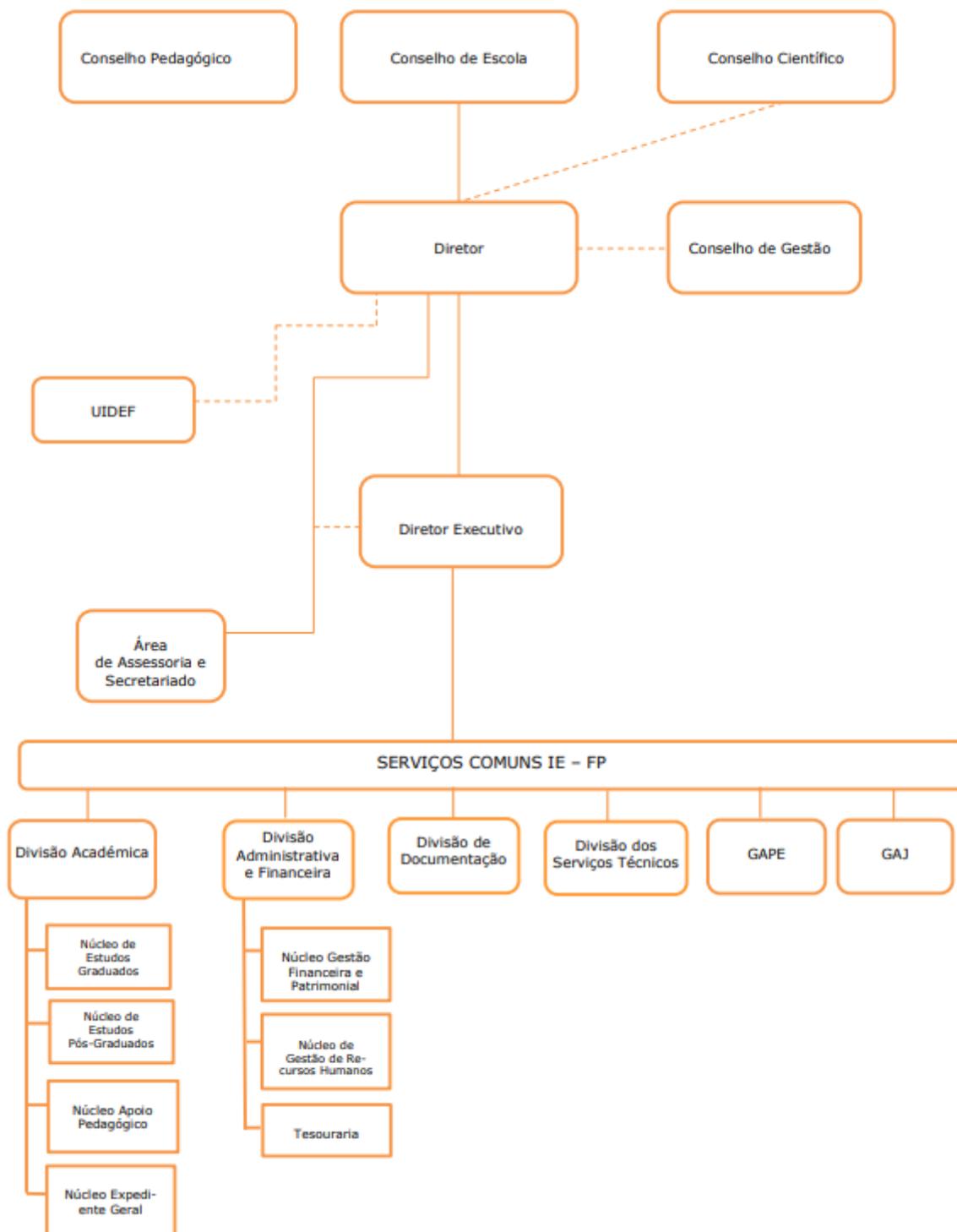
Conselho Pedagógico;

Conselho de Gestão.

A composição e as competências dos órgãos de governo próprios do IE-ULisboa são definidas nos Estatutos do IE-ULisboa.

4.5. Organograma do IE-ULISBOA

Figura 1 - Organograma do IE-ULisboa



5. Política para a Qualidade do IE-ULISBOA

A garantia da qualidade, designadamente a existência de processos de recolha sistemática de informação tendo em vista a melhoria contínua, tem sido um eixo fundamental dos planos estratégicos de desenvolvimento institucional apresentados pelos órgãos de governo do IE-ULisboa desde a sua fundação.

Segundo os seus Estatutos, o IE-ULisboa *promove periodicamente, nos termos da lei, a avaliação interna da sua qualidade, em articulação com os dispositivos de avaliação e de garantia de qualidade da Universidade de Lisboa.*

Desde 2015 que está regulamentado o funcionamento da Comissão de Avaliação Interna do IE-ULisboa, dando lugar em 2022 a um novo regulamento com vista à implementação do SIGQ-IE.

Este privilegia os seguintes princípios:

- a) atender à realidade diversa, complexa e multidimensional do IE-ULisboa;
- b) garantir a integração do SIGQ-IE no Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa (SIGQ-ULisboa);
- c) estimular a participação de todos os atores envolvidos – docentes, investigadores, estudantes e pessoal técnico e administrativo;
- d) caracterizar-se pela simplicidade, coerência, estabilidade e previsibilidade, sem prejuízo da inovação e modernização administrativa da gestão do sistema;
- e) garantir a transparência e a prestação de contas;
- f) assegurar a participação, colegialidade, rigor e empenhamento na vida académica;
- g) promover o desenvolvimento de uma cultura de qualidade nos vários domínios de atuação do IE-ULisboa;
- h) contribuir para a melhoria contínua das atividades desenvolvidas no IE-ULisboa.

A estes princípios pode acrescentar-se o objetivo de contribuir para a melhoria contínua das atividades desenvolvidas na ULisboa.

O SIGQ-IE agrega todas as atividades do Instituto que contribuem para a garantia da qualidade das atividades desenvolvidas e para o cumprimento da sua missão, cabendo ao Diretor a responsabilidade da sua implementação e gestão.

De acordo com o RSIGQ-IE, para coadjuvar o Diretor nesta tarefa foi criada a CAI-IE, com funções consultivas e as seguintes competências:

- 1 – A CAI-IE tem funções consultivas.
- 2 – A CAI-IE exerce a sua atividade sob a orientação do seu Presidente.
- 3 – São competências da CAI-IE:
 - a) Promover o desenvolvimento de uma cultura da qualidade no IE-ULisboa;
 - b) Apresentar propostas de gestão e acompanhamento do SIGQ-IE;
 - c) Acompanhar as atividades do Gabinete de Avaliação e de Garantia da Qualidade do IE-ULisboa;
 - d) Acompanhar os processos de avaliação interna e externa;
 - e) Dinamizar a elaboração do Manual e Plano da Qualidade do IE-ULisboa e propor a sua aprovação aos órgãos competentes;
 - f) Dinamizar a elaboração manuais de boas práticas e propor a sua aprovação aos órgãos competentes;
 - g) Propor a revisão do presente Regulamento;
 - h) Aprovar o seu regimento.
- 4 – Em todas as matérias da sua competência, a CAI pode solicitar pareceres ou a colaboração de outros órgãos do IE-ULisboa.

Os passos iniciados desde a fundação foram seguidos por um conjunto de melhorias operacionais, que permitem hoje garantir a maturidade do sistema. O facto de a ULisboa utilizar no seu conjunto, desde o ano de 2021, o mesmo sistema comum de gestão académica (FENIX) e de Gestão de Recursos Humanos e Financeiros (SAP), foi um marco importante que permitirá, no futuro, desenvolver sistemas que permitam uma recolha e um tratamento integrado da informação, sem prejuízo de se respeitarem as especificidades e autonomia das Escolas. Ademais, o IE-ULisboa está a implementar um sistema de gestão científica - PTCris, com o intuito de complementar a abrangência dos sistemas de recolha de informação do IE-ULisboa, cobrindo, deste modo, as diversas dimensões da vida da Instituição. Este sistema deverá dialogar com outros sistemas de recolha de informação científica existentes a nível da ULisboa.

6. Sistema Integrado de Garantia da Qualidade do IE-ULISBOA

6.1. Organização e documentação

O IE-ULisboa organiza o SIGQ em dois níveis de análise. Um primeiro, no qual é adotada uma abordagem por processos, identificando e gerindo os procedimentos que lhes estão associados, reconhecendo as diferentes atividades que os integram, bem como os seus atores, e definindo quais os indicadores que permitem monitorizar o seu desenvolvimento. Com base na evolução destes indicadores e na sua aferição relativamente aos objetivos traçados nos Planos de Ação e da Qualidade, devem ser adotados mecanismos de análise e reflexão que permitam a melhoria contínua dos processos e a redefinição dos planos.

Num segundo nível, adota-se uma perspetiva baseada nos referenciais de qualidade. Neste caso, são identificados, para cada um dos referenciais, os objetivos, as ações a promover, os órgãos ou serviços responsáveis e os documentos e/ou as atividades relacionadas.

A arquitetura documental adotada no SIGQ-IE é a apresentada na Figura 2.

Figura 2 - Arquitetura documental do SIGQ-IE



A legislação mais relevante foi referida anteriormente (Quadro 3).

Os documentos estratégicos são os Estatutos do IE-ULisboa e o Plano de Ação para o quadriénio do mandato do Diretor.

Os documentos orientadores são os seguintes:

- Manual da Qualidade - define a política para a qualidade, descreve o SIGQ-IE e estabelece a arquitetura e a organização geral do sistema de gestão da qualidade;
- Plano da Qualidade - define, de forma detalhada, os intervenientes, os processos, os procedimentos necessários para avaliar e gerir a qualidade das atividades;
- Plano Anual de Atividades - estabelece as principais linhas de ação do IE-ULisboa, para cada ano, bem como os respetivos impactos orçamentais;
- Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, incluindo os Riscos de Corrupção e Infrações Conexas - identifica os principais riscos nas áreas pedagógica, científica, de investigação e administrativa e determina o desenho dos procedimentos com o objetivo de os anular ou mitigar.

Os documentos operacionais incluem:

- Regulamentos - regulam a atividade do IE-ULisboa, quer adaptando o seu funcionamento às imposições legais, quer definindo as regras a que devem obedecer certos programas ou atividades internas;
- Manuais de Procedimentos - quando necessário, agregam os procedimentos adotados pelos diferentes serviços, com uma descrição sistemática das tarefas integrantes de cada processo, incluindo, se necessário, fichas descritivas de procedimentos; notas informativas, instruções, formulários, relatórios, decorrentes da execução do processo e respetiva análise e registos da qualidade que evidenciem o cumprimento dos diferentes procedimentos.

Existem, de igual modo, outros documentos e registos, resultantes da recolha de informação a múltiplos níveis, que ocorre regularmente. Incluem, entre outros, fichas de unidades curriculares, registos dos sumários, relatórios das unidades curriculares (UC), relatórios de ciclos de estudo, relatórios de docência, resultados de inquéritos pedagógicos, relatórios das unidades de investigação, relatórios de avaliação de desempenho e, quando disponíveis, relatórios de meta-avaliação do sistema.

6.2. Sistema integrado de informação

O SIGQ-IE pressupõe a recolha e a análise continuadas de informação sobre as atividades do Instituto, de modo a poder fazer-lhes corresponder indicadores fiáveis. O processo assenta num sistema de informação que permite a consolidação dos dados relativos aos referenciais de qualidade descritos no início deste MQ, aferindo o grau de cumprimento dos seus objetivos, a evolução dos diferentes indicadores e as possibilidades de melhoria.

O IE-ULisboa possui dois sistemas integrados de gestão da informação em pleno funcionamento e um terceiro em fase de instalação. O primeiro é o sistema de gestão académica FENIX, que permite a recolha e o tratamento de informação de forma integrada e articulada. O FENIX é um sistema de gestão da informação que integra múltiplos documentos e indicadores relacionados com as atividades académicas, tais como ciclos de estudo, unidades curriculares, aulas e sumários, notas e pautas, inquéritos pedagógicos e outros.

A partir de 2022 estará em funcionamento o *Módulo de Garantia da Qualidade para o Sistema Integrado de Gestão Académica Fénix*. Este irá conter, entre outros, os seguintes elementos:

- a) Relatórios de Unidades Curriculares (UC) - dados sobre as características e funcionamento das UC, sucesso escolar, inquéritos pedagógicos e comentários dos responsáveis das UC;
- b) Relatórios de Ciclos de Estudo - dados sobre as características dos ciclos de estudos, número e características dos inscritos, evolução da procura, aproveitamento escolar, abandono escolar, eficiência formativa, características dos diplomados, empregabilidade dos diplomados, internacionalização, assiduidade às aulas, inquéritos pedagógicos, comentários e pareceres dos responsáveis dos ciclos de estudos e do Conselho Pedagógico;
- c) Relatório de Funcionamento do Ano Letivo.

Está igualmente prevista a criação de um sistema automático de “alertas”, que permitirá sinalizar situações com problemas potenciais, que devem depois ser examinados pelos intervenientes, tendo em vista a sua melhoria.

Apesar de os elementos recolhidos pelo FENIX se ligarem apenas ao ensino e aprendizagem - referenciais 2 a 5 da A3ES -, estes são centrais na construção de um sistema robusto de qualidade numa instituição de ensino superior como o IE-ULisboa.

O segundo sistema de informação em funcionamento é o Sistema Integrado de Gestão de Recursos (ERP), assente em tecnologia SAP. Este sistema permite facilitar a recolha e o tratamento

integrado de informação acerca dos recursos humanos, financeiros, contabilísticos, patrimoniais, logísticos e vendas. Estes dados dizem sobretudo respeito aos referenciais 9 e 10 da A3ES.

Está ainda em fase de instalação um terceiro sistema de informação, relativo às atividades de I&D. - PTCris. Até hoje, a recolha e o tratamento de informação sobre produção científica seguiram os procedimentos e utilizaram os indicadores habitualmente reportados pelas unidades de investigação às entidades promotoras e financiadoras da investigação, em particular a FCT. Estes dados são a base do referencial 6 da A3ES.

Porém, numa ótica de melhoria contínua, estará em breve operacional um sistema integrado de gestão da informação científica do IE-ULisboa, compatível com o Sistema a adotar pela ULisboa. O objetivo deste sistema é facilitar os processos de gestão, produção e acesso a informação científica, em tempo real, com o intuito de proporcionar uma visão ampla a vários níveis; identificar redes de investigação; facilitar a medição e a análise da atividade científica, designadamente produção de indicadores bibliométricos; gerar maior eficiência na elaboração dos relatórios de atividades e outros; aperfeiçoar os mecanismos de tomada de decisão estratégica e definição de políticas de I&D; e contribuir para uma melhor comunicação de ciência.

Este sistema prevê a articulação com bases de dados internacionais (como o ORCID, *Web of Science* e SCOPUS) e com a FCT (designadamente o CIÊNCIAVITAE), de forma que possam ser importados elementos de produção científica relativos aos docentes e investigadores. Poderá existir, além disso, uma ligação ao FENIX, permitindo uma gestão integrada da atividade de formação avançada, ao Repositório da ULisboa (uma coleção de documentos, em formato digital, reunindo a produção intelectual, académica e científica da universidade) e ao sistema das Bibliotecas da ULisboa.

Estes sistemas integrados de informação não excluem a utilização de outras fontes, nem impedem que os relatórios e indicadores do IE-ULisboa sejam complementados com a recolha e o tratamento de outra informação específica.

Na base de toda a recolha da informação para o SIGQ-IE encontra-se, assim, um conjunto de processos, que se podem articular com os principais referenciais de qualidade. Esta informação permite a construção de diversos indicadores. Alguns destes elementos são detalhados no PQ-IE onde são indicados os procedimentos e os indicadores.

6.3. Sistema integrado de gestão

Uma outra componente da operacionalização do SIGQ-IE é um sistema integrado de gestão, baseado num *Mapa de Controlo de Referenciais* inspirado nos referenciais de qualidade. O modelo deste mapa está exemplificado no Quadro 5.

Quadro 5 - Modelo do Mapa de Controlo de Referenciais

Designação do Referencial		
Descrição e objetivos do Referencial		
Ações a promover	Órgãos ou serviços responsáveis	Documentos e/ou atividades relacionadas
Descrição da ação	<ul style="list-style-type: none"> • Órgãos de governo do IE-ULisboa (...) • Serviços do IE-ULisboa (...) • Outras entidades (...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Produzidos pelos órgãos de governo do IE-ULisboa (...) • Produzidos pelos Serviços do IE-ULisboa (...) • Produzidos por outras entidades (...)

Neste mapa são identificados os diversos referenciais, os seus objetivos, as ações a promover, os órgãos ou serviços responsáveis pela produção e pelo tratamento da informação, e os documentos e/ou atividades relacionadas. O elenco dos referenciais, objetivos e ações a promover decorre diretamente das normas apresentadas pela A3ES para a organização e auditoria dos sistemas de qualidade.¹² Cabe à instituição definir os órgãos ou serviços a mobilizar, bem como os documentos e/ou atividades a elaborar.

¹² Por exemplo, no caso do Referencial 1 (Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade), a A3ES indica como objetivo a seguinte proposição: A instituição consolidou uma cultura de qualidade, apoiada numa política e em objetivos de qualidade formalmente definidos e publicamente disponíveis. Depois, acrescenta as ações que devem ser promovidas: Nesse sentido, a instituição preparou, aprovou formalmente e publicou documentação em que exprime a política institucional e os objetivos para a qualidade, que inclui, nomeadamente:

- A estratégia institucional para a melhoria contínua da qualidade, traduzida na prossecução de determinados objetivos de qualidade, como parte integrante da gestão estratégica global da instituição e contributo para a prestação de contas;
- A organização do sistema de garantia da qualidade, apontando as responsabilidades dos diferentes órgãos e serviços neste domínio;
- *As formas de envolvimento e responsabilidades dos estudantes e demais partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade;*
- *As formas de assegurar a integridade académica e a vigilância contra a fraude académica e contra qualquer forma de intolerância ou discriminação em relação a estudantes ou pessoal docente e não-docente;*
- *O modo de implementação, acompanhamento e revisão da política para a qualidade e da sua tradução num sistema interno de garantia da qualidade eficaz.*

A versão detalhada do *Mapa de Controlo de Referenciais* será apresentada no PQ-IE e atualizada sempre que se justificar.

6.4. Estruturas, competências e responsabilidades

No que se refere à garantia da qualidade, a gestão de topo do IE-ULisboa, representada pelo Diretor, tem como principais responsabilidades:

- definir e divulgar uma política de qualidade;
- assegurar a implementação do SIGQ;
- promover a eficiência e eficácia da gestão;
- assegurar a disponibilidade dos recursos;
- assegurar o compromisso de todos os órgãos e serviços na implementação, manutenção e melhoria do SIGQ.

De acordo com o Regulamento do SIGQ-IE, a CAI-IE, nomeada por despacho do Diretor, é o órgão consultivo responsável pela apresentação de propostas de gestão, acompanhamento e melhoria do SIGQ-IE. Este órgão é constituído por quatro docentes/investigadores, um estudante, um funcionário não docente e um elemento externo.

O Conselho de Escola do IE-ULisboa aprova os regulamentos que definem a estrutura e os instrumentos necessários para o desenvolvimento do SIGQ-IE. O MQ-IE e o PQ-IE são aprovados pelo Diretor, sem prejuízo da consulta a outros órgãos.

De modo a facilitar a integração entre processos e os procedimentos comuns do SIGQ-ULisboa e os processos e os procedimentos específicos do IE-ULisboa, deve existir um canal regular de ligação entre o IE-ULisboa e a Reitoria da ULisboa.

Em suma, o IE-ULisboa promove, em articulação com a Reitoria da ULisboa e com recurso a mecanismos próprios, estratégias de autoavaliação e de recolha e tratamento de dados, tendo em vista a melhoria contínua da instituição e dos serviços prestados à comunidade. Estes procedimentos devem estar alinhados, a nível dos princípios gerais, com os definidos genericamente para a Universidade. A informação recolhida pelo IE-ULISBOA no âmbito das atividades de gestão e garantia da qualidade faz parte integrante do SIGQ-ULisboa.

O IE-ULisboa reconhece que os factos recolhidos e as conclusões obtidas através da análise de dados sobre os diferentes aspetos relacionados com os referenciais de qualidade e a sua monitorização conduzem necessariamente a propostas de decisão que visem identificar os aspetos menos positivos e definir soluções eficazes para os desafios que o IE-ULisboa enfrenta.

Em todos estes momentos, deve existir uma atenção particular à articulação entre o SIGQ-IE e os órgãos de gestão, bem como à participação de todos os agentes envolvidos nos processos de garantia da qualidade. Neste último caso, a mobilização de docentes, investigadores, estudantes e funcionários técnicos e administrativos é essencial para a credibilidade do sistema.

O Diretor e a CAI-IE devem avaliar periodicamente a forma de articulação inter e intrainstitucional na condução dos processos de qualidade, para monitorizar e melhorar o seu funcionamento.

6.5. Relação com a ULisboa

Os Estatutos do IE-ULisboa definem um modelo institucional baseado nos princípios da autonomia e da responsabilidade. O SIGQ-IE deve, assim, atender aos níveis global e local, constituindo-se como um modelo que se desenvolve e se replica com base no SIGQ-IE, alimentando-se através de uma comunicação fluída, fácil e permanente.

A avaliação da qualidade envolve, a cada um dos níveis, as seguintes componentes:

- ULisboa: avaliação global das atividades da Universidade, garantindo o cumprimento da missão e do plano de atividades e definindo os referenciais, os processos principais e os indicadores gerais;
- IE-ULisboa: avaliação das atividades desenvolvidas com base nos referenciais e indicadores, focando os processos específicos que se desenrolam ao seu nível de atuação.

Dados os princípios estatutários da Universidade, e também o estado variável de consolidação dos sistemas de qualidade das diferentes Escolas, o SIGQ-ULisboa não compromete a autonomia local: existe um sistema comum, baseado em regras e princípios gerais, mas com especificações em cada Escola, que podem ou não tomar a forma de SIGQ próprios certificados pela A3ES.

Do ponto de vista formal, o MQ-IE decorre do MQ-ULisboa. O mesmo princípio é válido para os restantes documentos do SIGQ-IE.

O MQ-IE e o PQ-IE constituem, conseqüentemente, desenvolvimentos dos documentos correspondentes da ULisboa, adaptados às funções e especificidades próprias do IE-ULisboa.

Em todos os casos, estes documentos, bem como o Plano de Ação para o quadriénio do Diretor e os Manuais de Procedimentos dos Serviços, são aprovados pelos órgãos estatutariamente competentes.

Instituto de Educação

Alameda da Universidade, 1649-004 Lisboa

Tel.: +351 21 794 36 33

Fax: +351 21 793 34 08

E-mail: geral@ie.ulisboa.pt

www.ie.ulisboa.pt