



Instituto Superior
de Ciências Educativas
do Douro

MANUAL DA QUALIDADE

Índice

INTRODUÇÃO	7
1. ENQUADRAMENTO GERAL.....	8
1.1. MISSÃO DO ISCE DOURO.....	8
1.3. ÓRGÃOS DE GESTÃO E OUTRAS UNIDADES	10
1.4. MODELO DE ORGANIZAÇÃO	12
1.5. ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA DE GARANTIA DA QUALIDADE CONTEMPLANDO DIFERENTES ÓRGÃOS E SERVIÇOS.....	13
1.6. REFERENCIAIS DA POLÍTICA DE QUALIDADE INSTITUCIONAL.....	14
1.7. DEFINIÇÃO DA ESTRATÉGIA PARA A AVALIAÇÃO E PROMOÇÃO DA QUALIDADE E SUA IMPLEMENTAÇÃO	14
2. ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA DE AVALIAÇÃO E PROMOÇÃO DA QUALIDADE	15
2.1. GABINETE DE AVALIAÇÃO E PROMOÇÃO DA QUALIDADE.....	15
2.2. MISSÃO.....	15
2.3. OBJETIVOS	15
2.4. EQUIPA	15
2.5. RESPONSABILIDADES DOS ÓRGÃOS E UNIDADES DE APOIO NA GESTÃO DA GARANTIA DA QUALIDADE	16
2.6. PARTICIPAÇÃO DOS AGENTES INSTITUCIONAIS NOS PROCESSOS DE AVALIAÇÃO.....	17
2.7 REGULAMENTAÇÃO INSTITUCIONAL EM VIGOR APLICADA NO ÂMBITO DOS PROCESSOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE.....	17
3. METODOLOGIA ADOTADA NA AVALIAÇÃO E PROMOÇÃO DA QUALIDADE NOS DIFERENTES DOMÍNIOS DE ANÁLISE	18
3.1. AVALIAÇÃO PEDAGÓGICA DOS AMBIENTES DE APRENDIZAGEM, DOS CICLOS DE ESTUDOS E DAS UNIDADES CURRICULARES.....	18
3.2. AVALIAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS	22
3.2.1. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO PESSOAL DOCENTE	23
3.2.2. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO PESSOAL NÃO-DOCENTE	24
3.3. AVALIAÇÃO PELOS PARCEIROS EXTERNOS.....	25
3.4. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO INTERNA – QUALIDADE DOS SERVIÇOS.....	26
4. INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO, EXTENSÃO À COMUNIDADE, INTERNACIONALIZAÇÃO E FORMAS DE AVALIAÇÃO.....	27
4.1. POLÍTICAS DE INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO.....	27
4.1.1. ARTICULAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS DE ENSINO E APRENDIZAGEM E AS ATIVIDADES DE INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO	28
4.1.2. MONITORIZAÇÃO, REVISÃO E MELHORIA DOS PROCESSOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS ATIVIDADES DE INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO	28

4.2. ATIVIDADES DE EXTENSÃO À COMUNIDADE, SUA MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO	28
4.3. INTERNACIONALIZAÇÃO E SUA AVALIAÇÃO	29
5. AVALIAÇÃO EXTERNA	29
5.1. CRIAÇÃO, REVISÃO E EXTINÇÃO DOS CICLOS DE ESTUDOS	29
5.2. AVALIAÇÃO EXTERNA PERIÓDICA	31
6. NÍVEL DE IMPLEMENTAÇÃO E MELHORIA DOS PROCESSOS.....	32
7. DIVULGAÇÃO DA INFORMAÇÃO E GARANTIA DE TRANSPARÊNCIA	32
ANEXO I	34

Índice de Figuras

Figura 1: Organigrama do Instituto Superior de Ciências Educativas do Douro	12
Figura 2: Organização do sistema de garantia da qualidade	13
Figura 3: Fluxograma do processo de avaliação pedagógica	20
Figura 4: Fluxograma da avaliação do desempenho do pessoal docente.....	24
Figura 5: Fluxograma do processo de avaliação do pessoal não-docente.....	25

Índice de Quadros

Quadro 1: Responsabilidades dos órgãos e unidades de apoio.....	17
Quadro 2: Grau de participação dos agentes institucionais	17

INTRODUÇÃO

O Instituto Superior de Ciências Educativas do Douro (ISCE Douro), desde a sua criação em abril de 2015, assumiu o princípio de que a promoção e a avaliação da qualidade constituem um vetor fundamental para o funcionamento, crescimento e desenvolvimento da instituição, dando cumprimento ao estipulado no Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES) e na Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto, que aprovou o Regime Jurídico de Avaliação do Ensino Superior (RJAES) e que, no seu artigo n.º 5 estipula como objetivos da avaliação da qualidade: *a) Proporcionar a melhoria da qualidade das instituições de ensino superior; b) A prestação de informação fundamentada à sociedade sobre o desempenho das instituições de ensino superior; e c) O desenvolvimento de uma cultura institucional interna de garantia de qualidade.*

Embora, ao abrigo desta legislação, a avaliação da qualidade se revista de um carácter obrigatório e periódico, subsiste uma metaconsciência institucional sobre esta importância e que ultrapassa a necessidade do cumprimento do legalmente estabelecido, designadamente no RJIES e no RJAES, encontrando-se este princípio também consagrado estatutariamente. Para a sua prossecução, o ISCE Douro definiu uma estratégia institucional de avaliação e promoção da qualidade, que irá sendo implementada, refletida e ajustada à medida do crescimento e evolução institucionais.

Para a prossecução dos objetivos definidos, é necessário:

- Sensibilizar a comunidade educativa para a importância da construção de uma cultura de avaliação da qualidade;
- Elaboração de um Manual de Qualidade que reflita as boas práticas conhecidas e a necessária adequação à realidade institucional;
- Organização do Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade (GAPQ) em estreita ligação com os restantes órgãos institucionais;
- Estabelecer um quadro organizacional e funcional que tenha permanentemente em referência a qualidade e a avaliação desta.

A política para a qualidade implica a dinamização de uma cultura organizacional de estímulo ao envolvimento de toda a comunidade académica nos processos relativos à qualidade e à garantia da mesma, com vista à interiorização da avaliação como um elemento natural da atividade institucional, na dupla perspetiva da melhoria contínua de processos e da reflexão crítica sobre o grau de cumprimento da missão do ISCE Douro e do conseqüente dever de informação e transparência.

O Manual da Qualidade é apresentado de acordo com a seguinte sistematização:

1. ENQUADRAMENTO GERAL
2. ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA DE AVALIAÇÃO E PROMOÇÃO DA QUALIDADE NOS DIFERENTES DOMÍNIOS DE ANÁLISE
3. METODOLOGIA ADOTADA NA AVALIAÇÃO E PROMOÇÃO DA QUALIDADE
4. INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO, EXTENSÃO À COMUNIDADE, INTERNACIONALIZAÇÃO E FORMAS DE AVALIAÇÃO
5. AVALIAÇÃO EXTERNA
6. NÍVEL DE IMPLEMENTAÇÃO E MELHORIA DOS PROCESSOS
7. DIVULGAÇÃO DA INFORMAÇÃO E GARANTIA DE TRANSPARÊNCIA

O Manual da Qualidade é revisto sempre que se verifique essa necessidade, em função de propostas de alteração apresentadas ao GAPQ, sendo aprovado pelo Presidente do ISCE Douro, ouvidos os órgãos académicos e a Entidade Instituidora. Qualquer alteração ao seu conteúdo implica a emissão de uma nova versão. As alterações decorrentes de uma revisão do Manual serão registadas, assegurando assim a rastreabilidade das mesmas.

1. ENQUADRAMENTO GERAL

1.1. MISSÃO DO ISCE DOURO

O ISCE Douro é uma instituição particular de ensino superior politécnico reconhecida pelo Decreto-Lei n.º 56/2015, de 20 de abril, que tem como Entidade Instituidora a Pedago, Sociedade de Empreendimentos Pedagógicos, Lda. e goza de autonomia pedagógica, científica e cultural.

O ISCE Douro, enquanto escola de ensino superior politécnico não integrada, vocacionada para o ensino, a investigação orientada e a prestação de serviços nos domínios da educação, do desporto, do turismo e das artes e multimédia, tem como missão:

- a) Servir e promover a comunidade intercultural de acordo com uma perspetiva humanista e humanizante, preparando cidadãos globais e pensadores críticos capazes de desenvolverem autonomamente processos de aprendizagem ao longo da vida, num mundo global e em permanente mudança;
- b) Colaborar ativamente com as forças vivas locais e regionais com as quais interage diretamente, nomeadamente ao nível da região do Douro e sub-região do Tâmega e Sousa, contribuindo para o desenvolvimento, formação e requalificação das comunidades locais e regionais, num esforço de melhoria contínua dos seus produtos e serviços, visando a satisfação das necessidades de formação aí identificadas;
- c) Contribuir para a promoção da educação integral e do desenvolvimento sustentável num mundo globalizado, num esforço de participação no desenvolvimento nacional, integrando a sua ação na comunidade internacional, promovendo e colaborando em projetos transnacionais e internacionais;
- d) Desenvolver as suas dinâmicas em parceria, contribuindo ativamente no processo de construção e desenvolvimento da sociedade da informação e do conhecimento, através do enriquecimento dos eixos aprendizagem, investigação, motivação intelectual e justiça social;
- e) Promover a qualificação das populações da região de inserção da instituição, desenvolvendo a formação superior nas camadas mais jovens e, em geral, a formação ao longo da vida, numa perspetiva de procurar a inovação, a criatividade, e o empreendedorismo, partindo da realidade económica e sociocultural e tendo em conta as potencialidades nos domínios do património histórico, rural, cultural e turístico, respondendo a necessidades de formação nesses domínios e participando ativamente na empresarialização, profissionalização e requalificação dos recursos humanos existentes e a atrair.

Para o cumprimento da sua missão, o ISCE Douro adota permanentemente processos de introspeção, de análise, de integração, de inovação, de melhoria contínua e de excelência.

1.2. ATRIBUIÇÕES DO ISCE DOURO

Na prossecução da sua missão, são atribuições do ISCE Douro, nomeadamente:

- a) A ministração de cursos de licenciatura e mestrado, conferentes dos correspondentes graus académicos, nos termos da lei;
- b) A ministração de cursos técnicos superiores profissionais, nos termos da lei e de acordo com os interesses e necessidades formativas da região em que a instituição se insere;
- c) A formação superior especializada e de nível pós-graduado, não conferente de grau académico, de acordo com necessidades de formação identificadas;
- d) A realização de ações de formação profissional e de atualização de conhecimentos;
- e) O apoio ao desenvolvimento regional, em especial através de atividades de extensão educativa, cultural e técnica;
- f) A investigação aplicada e o desenvolvimento experimental nos domínios da sua atividade;
- g) A realização de cursos de especialização, extensão e aperfeiçoamento das áreas científicas e técnicas por ele desenvolvidas;
- h) A promoção do intercâmbio cultural, científico e técnico com instituições congéneres nacionais e estrangeiras;
- i) A produção e difusão do conhecimento e da cultura;
- j) Estudo e promoção de novas estratégias de ensino, incluindo novos métodos de partilha do conhecimento, que permitam grande flexibilidade no tempo e no espaço e a implementação de um modelo de aprendizagem aberto e abrangente;
- k) A adoção de novas plataformas tecnológicas de ensino/aprendizagem de modo a responder assertivamente ao fenómeno de mudança no perfil da população académica, bem como à crescente procura das oportunidades da aprendizagem ao longo da vida;
- l) A promoção da língua e da cultura portuguesas, no quadro do intercâmbio entre os povos e as nações, intervindo no ciberespaço e criando oportunidades de formação nos níveis inicial, especializado e avançado;
- m) O desenvolvimento de um ambiente pró-ativo otimizado face aos objetivos previamente definidos e aceites, revisitando as melhores práticas de responsabilidade organizacional, sem nunca descurar os efeitos no âmbito ensino/aprendizagem;
- n) A adoção de novos paradigmas assente na capacidade que cada um dos elementos organizacionais possui em perceber/identificar anomalias, bem como a metodologia de resposta a essas mesmas anomalias;
- o) O estabelecimento de acordos de associação, cooperação e consórcios com instituições de ensino superior para o incentivo à mobilidade de estudantes e docentes para a precursão de parcerias e projetos comuns, incluindo programas de graus conjuntos ou de partilha de recursos e equipamentos;
- p) A formação pós-graduada e avançada em parceria com universidades, no âmbito da concertação de propostas próprias ou apresentadas por terceiros;
- q) O desenvolvimento e acompanhamento de estágios e de projetos de inserção profissional dos estudantes, fundamentados nos objetivos da instituição, nos itinerários pessoais e nas necessidades sociais;
- r) A conexão crítica entre os esforços de especialização e de transversalidade inter e intradisciplinar de modo a alcançarem-se padrões epistemológica e antropologicamente aceitáveis de aprofundamento e colaboração entre professores, estudantes e investigadores.

Na sua atividade, o ISCE Douro deve assegurar as condições necessárias para uma atitude de permanente inovação pedagógica, científica e tecnológica, bem como apoiar e promover as ações atinentes a uma adequada e eficaz inserção dos seus diplomados na vida profissional.

1.3. ÓRGÃOS DE GESTÃO E OUTRAS UNIDADES

Para a realização da sua atividade o ISCE Douro dispõe de uma estrutura orgânica flexível de modo a permitir os ajustamentos aconselháveis ao normal e mais eficaz funcionamento da instituição. Poderão ser criados departamentos, centros ou outras unidades de investigação, de atividades pedagógicas ou de fins culturais, quando tal se mostrar adequado à projeção e realização do seu projeto educativo.

São órgãos do ISCE Douro os seguintes:

- a) Presidente;
- b) Conselho Técnico-Científico;
- c) Conselho Pedagógico;

Os órgãos do ISCE Douro exercerão as suas funções em estreita colaboração e apoio com a Entidade Instituidora, enquanto responsável pela gestão administrativa, económica e financeira, indispensável à garantia do funcionamento e existência do ISCE Douro.

Foram criadas as seguintes unidades executivas, representativas e consultivas:

- ✓ Conselho de Coordenadores
- ✓ Departamento de Desporto
- ✓ Departamento de Turismo
- ✓ Departamento de Educação
- ✓ Departamento de Artes e Multimédia
- ✓ Centro de Investigação do ISCE Douro (CI-ISCE) e Núcleos de Investigação de Departamento (NID)
- ✓ Centro de Cooperação e Relações Internacionais (CCRI)

Nos termos do Artigo 18.º dos Estatutos e dando cumprimento ao estabelecido no RJIES, o ISCE Douro dispõe de um Provedor do Estudante, cuja ação se desenvolve de modo articulado com os Estudantes, através da Associação de Estudantes e com os órgãos institucionais, designadamente o Conselho Pedagógico.

De acordo com o Artigo 19.º dos seus Estatutos (Estruturas de Apoio), o ISCE Douro disporá de várias unidades de apoio técnico-administrativo, cuja organização, competências e regras de funcionamento constarão de regulamento elaborado pelo Presidente e aprovado pela Entidade Instituidora.

Os serviços de apoio compreenderão as seguintes áreas de atividade:

- a) Centro de documentação - com biblioteca e reprodução de documentação;
- b) Serviços académicos e administrativos - para a gestão da atividade pedagógica, registos sobre a vida escolar dos discentes, emissão de diplomas e certificados, contratação e registo da atividade docente, secretaria, expediente geral e arquivo;
- c) Serviços gerais – para as áreas de manutenção e conservação das instalações e equipamentos, higiene, segurança e transportes.

As unidades de apoio funcionam na direta dependência do presidente do ISCE Douro, que para o efeito articulará a sua ação com a entidade instituidora. Para o desenvolvimento das suas atividades, o ISCE Douro dispõe de várias estruturas de apoio:

- a) Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade (GAPQ);
- b) Gabinete de Coordenação do B-*learning* (GBL);
- c) Gabinete de Ação Social (GAS);
- d) Gabinete de Apoio Psicopedagógico (GAPP);
- e) Gabinete de Apoio ao Estudante com Necessidades Educativas Especiais (GAENEE).

A estrutura organizacional do ISCE Douro, definida nos seus Estatutos, está representada no seguinte organigrama:

1.4. MODELO DE ORGANIZAÇÃO

ORGANIGRAMA

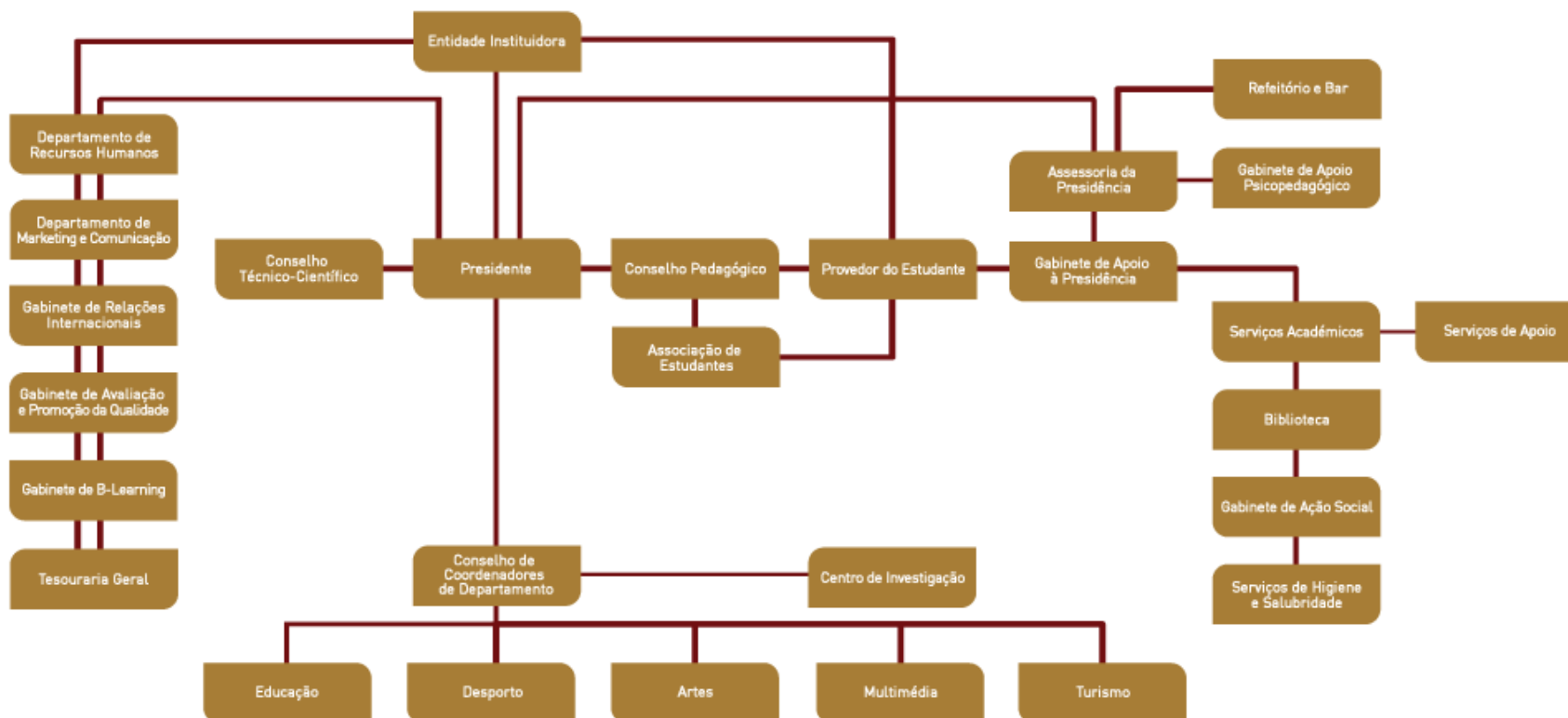


Figura 1: Organigrama do Instituto Superior de Ciências Educativas do Douro

1.5. ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA DE GARANTIA DA QUALIDADE CONTEMPLANDO DIFERENTES ÓRGÃOS E SERVIÇOS

A estratégia institucional para a qualidade assume a visão partilhada da missão e objetivos do ISCE Douro, traduzidos num plano de desenvolvimento institucional, envolvendo todos os níveis da instituição, o que se encontra patente na seguinte matriz:



Figura 2: Organização do sistema de garantia da qualidade

1.6. REFERENCIAIS DA POLÍTICA DE QUALIDADE INSTITUCIONAL

O presente Manual da Qualidade fundamenta-se nos referenciais definidos pela A3ES com base em padrões europeus e nos requisitos legais aplicáveis e demais bibliografia, nomeadamente:

- Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro – Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior.
- Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto – Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior.
- Decreto-lei n.º 74/2006, de 24 de março, alterado pelo Decreto-lei n.º 107/2008, de 25 de junho e pelo Decreto-lei n.º 115/2013, de 07 de agosto – Graus Académicos e Diplomas do Ensino Superior.
- Decreto-Lei n.º 63/2016, de 13 de setembro.
- ENQA (2009). *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area* (3rd edition). Helsinki: European Association for Quality Assurance in Higher Education.
- A3ES (2013). *Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior – Manual para o Processo de Auditoria*, V. 1.1. Lisboa: Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior.
- Santos, Sérgio Machado. (2011). *Análise Comparativa dos Processos Europeus para a Avaliação e Certificação de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade*. A3ES Readings n.º1. Lisboa: A3ES.
- A3ES (2012). *Manual da Qualidade*. Lisboa: A3ES.
http://www.a3es.pt/sites/default/files/Manual%20da%20Qualidade_0.pdf
- A3ES (2013). *Manual de Avaliação*. Lisboa: A3ES.
<http://www.a3es.pt/sites/default/files/Manual%20de%20avalia%C3%A7%C3%A3o.pdf>
- A3ES (2012). *Manual de Avaliação – Avaliação de Ciclos de Estudo em Funcionamento (versão Simplificada)*. Lisboa: A3ES.
<http://www.a3es.pt/sites/default/files/Manual%20de%20Avalia%C3%A7%C3%A3o%20Simplificado.pdf>
- Glossário de termos em Português sobre a garantia da qualidade A3ES.
<http://www.a3es.pt/sites/default/files/Gloss%C3%A1rio%20A3ES.pdf>

1.7. DEFINIÇÃO DA ESTRATÉGIA PARA A AVALIAÇÃO E PROMOÇÃO DA QUALIDADE E SUA IMPLEMENTAÇÃO

O Plano Estratégico e os Planos de Atividades do ISCE Douro são elementos-chave para a definição e implementação da estratégia para a avaliação e promoção qualidade. São determinantes os domínios estratégicos conformadores do Plano Estratégico, a saber:

- Domínio Estratégico I: Formação
- Domínio Estratégico II: Avaliação e Promoção da Qualidade
- Domínio Estratégico III: Investigação orientada e sua divulgação
- Domínio Estratégico IV: Atividades de extensão à comunidade e intercâmbio interinstitucional e internacional
- Domínio Estratégico V: Gestão dos Recursos Humanos, Materiais, Serviços e Informação

Cada um destes domínios estratégicos define linhas próprias para a materialização das práticas avaliativas e de promoção da qualidade, embora, necessariamente, na perspetiva holística que pressupõe uma articulação e integração de toda a atividade institucional.

Os procedimentos e mecanismos para a monitorização sistemática, avaliação e intervenção com vista à melhoria contínua, devidamente documentados no Manual da Qualidade, constituem-se como forma de operacionalização dos processos, fazendo parte de uma metodologia dinâmica que permite momentos de análise crítica e de produção de propostas de melhoria dos processos, mobilizando a participação ativa de todos os órgãos e agentes institucionais, de acordo com as responsabilidades e funções definidas nos Quadros 1 e 2, apresentados mais adiante.

2. ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA DE AVALIAÇÃO E PROMOÇÃO DA QUALIDADE

2.1. GABINETE DE AVALIAÇÃO E PROMOÇÃO DA QUALIDADE

O Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade (GAPQ) coordena, em articulação com a presidência e os outros órgãos de autogoverno da instituição, todas as atividades decorrentes da política para a promoção da qualidade adotada institucionalmente, contribuindo para a concretização do compromisso assumido pelo ISCE Douro quanto à construção de uma cultura de avaliação, para a qual é mobilizada toda a comunidade académica, participando, ativa e criticamente, estudantes, docentes, colaboradores não-docentes e parceiros externos.

2.2. MISSÃO

Assegurar, em articulação com os órgãos de autogoverno institucionais, a concretização de ações tendentes à implementação e desenvolvimento do sistema de avaliação e promoção da qualidade, suportada numa conceção aberta e democrática partilhada por estudantes, docentes, pessoal não-docente e parceiros institucionais, no respeito pelas exigências avaliativas nacionais e internacionais de referência para o setor.

2.3. OBJETIVOS

- Promover uma cultura de avaliação institucional;
- Integrar parâmetros de qualidade e avaliação de referência para as IES;
- Organizar e desenvolver o sistema de avaliação e promoção da qualidade;
- Contribuir para a melhoria contínua da qualidade, assegurando a articulação dos intervenientes nos processos;
- Avaliar permanentemente modelos, condições e desempenhos dos diferentes agentes institucionais, designadamente nos domínios pedagógico, científico e investigativo, organizacional e de extensão à comunidade, da internacionalização e na avaliação da qualidade institucional;
- Controlar a execução das medidas de melhoria e o seu grau de implementação.

2.4. EQUIPA

A equipa do GAPQ é constituída pelo seu diretor, um técnico-superior, representantes do pessoal docente, um representante do pessoal de apoio aos ciclos de estudos, um representante da associação de estudantes e um representante dos recursos humanos da Pedago. O GAPQ pode ainda recorrer a serviços de consultores externos. A equipa do GAPQ funciona em estreita articulação com o Presidente da instituição.

2.5. RESPONSABILIDADES DOS ÓRGÃOS E UNIDADES DE APOIO NA GESTÃO DA GARANTIA DA QUALIDADE

Entidade Instituidora	Criar e assegurar as condições para o normal funcionamento da instituição, assegurando a sua gestão administrativa, económica e financeira.
Presidente	Dirigir, orientar e superintender as atividades e funcionamento do Instituto e, em especial, assegurar a articulação entre os vários órgãos, unidades e estruturas de apoio / extensão. Estabelecer em Regulamento próprio, após audição dos órgãos da Instituição, os mecanismos de autoavaliação regular de desempenho institucional.
Conselho Técnico-Científico	Assegurar e garantir a realização dos objetivos do projeto educativo, científico e cultural do ISCE Douro; propor e dar parecer sobre os projetos de criação, alteração ou extinção de cursos e sobre os planos de estudos respetivos; pronunciar-se sobre a avaliação do desempenho científico-pedagógico e organizacional dos docentes da instituição; promover a realização de novas experiências pedagógicas e propor ações tendentes à melhoria do ensino.
Conselho Pedagógico	Pronunciar-se sobre as orientações pedagógicas e os métodos de ensino e de avaliação; promover, através do GAPQ, a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da unidade orgânica ou da instituição e a sua análise e divulgação; apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas, e propor as providências necessárias; pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudos e sobre os planos dos ciclos de estudos ministrados; pronunciar-se sobre o calendário letivo e os mapas de exames da instituição.
Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade	Operacionalizar as políticas institucionais de avaliação e qualidade definidas pelo Presidente a serem implementadas; coordenar e implementar todos os processos de autoavaliação e de avaliação externa do desempenho da instituição, das suas unidades de apoio, bem como das atividades científicas e pedagógicas sujeitas ou não ao sistema nacional de avaliação e acreditação; propor ao Presidente medidas de correção de pontos fracos identificados.
Provedor do Estudante	Promover a análise e encaminhamento dos assuntos que lhe sejam colocados pelos estudantes; dar parecer e solicitar aos órgãos da instituição todas as informações atinentes aos casos que lhe sejam apresentados pelos estudantes; defender os direitos e os interesses dos estudantes, podendo, para o efeito, emitir recomendações dirigidas aos diversos órgãos institucionais.
Conselho de Coordenadores	Reunindo todos os Coordenadores de Departamento, funciona como órgão de apoio direto, de consulta e de resposta imediata, nos planos organizativo e pedagógico, ao Presidente, na sua ação quotidiana; simultaneamente, o CC representa dinamicamente toda a comunidade com responsabilidades científicas e pedagógicas da instituição. A supervisão das questões de avaliação da qualidade, nas suas várias dimensões, é uma preocupação natural e permanentemente exercida por este órgão.
Coordenadores de Departamento	Ao Coordenador de Departamento compete dirigir, orientar e superintender as atividades e funcionamento do departamento; assegurar a coordenação entre os vários cursos lecionados e demais atividades; promover e assegurar, em articulação com o Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade, a constante autoavaliação dos cursos dependentes do Departamento, com vista à melhoria da qualidade científica e pedagógica; colaborar ativamente com os demais órgãos do ISCE Douro para um melhor funcionamento institucional.

Coordenador de Curso / Comissão de Coordenação	Promover a coordenação das atividades do curso através de reuniões periódicas com os docentes e estudantes do curso e demais estruturas de apoio ao funcionamento do mesmo; promover e assegurar, em articulação com o GAPQ, a constante autoavaliação do curso, com vista à melhoria da qualidade científica e pedagógica; apresentar propostas de melhoria do plano de estudos resultantes das avaliações realizadas pelo Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade e das reuniões com o corpo docente e com os estudantes.
--	---

Quadro 1: Responsabilidades dos órgãos e unidades de apoio

2.6. PARTICIPAÇÃO DOS AGENTES INSTITUCIONAIS NOS PROCESSOS DE AVALIAÇÃO

Agentes	Participação
Estudantes	Representação no Conselho Pedagógico; Influência da Associação de Estudantes; Acesso ao Provedor do Estudante; Participação nos processos institucionais de autoavaliação e de avaliação externa.
Docentes	Representação nos Conselhos Técnico-Científico e Pedagógico; Representação no Conselho de Avaliação do Desempenho Docente; Elegibilidade como Relatores da Avaliação do Desempenho dos pares; Participação na avaliação de cada curso e departamento a que pertencem; Participação nos processos institucionais de autoavaliação e avaliação externa.
Pessoal não-docente	Participação nos processos de autoavaliação; Participação na Comissão de Avaliação do Desempenho; Participação em reuniões para avaliação de funcionamento institucional e procura de processos de melhoria.
Parceiros externos / Comunidade	Participação na avaliação institucional através de inquéritos sobre a atividade da instituição; Participação na avaliação da qualidade e grau de concretização dos objetivos estabelecidos nos protocolos; Avaliação da qualidade do relacionamento com a instituição; Participação na avaliação da satisfação geral com o desempenho da instituição.

Quadro 2: Grau de participação dos agentes institucionais

2.7 REGULAMENTAÇÃO INSTITUCIONAL EM VIGOR APLICADA NO ÂMBITO DOS PROCESSOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

São aplicados os seguintes regulamentos, podendo também haver recurso a outros regulamentos específicos do âmbito particular dos departamentos e seus ciclos de estudos:

- Estatuto Disciplinar dos Trabalhadores da Pedago, Entidade Instituidora do ISCE Douro
- Estatuto da Carreira do Pessoal Docente do ISCE Douro

- Regulamento Disciplinar do Estudante do ISCE Douro
- Regulamento de Frequência e Avaliação
- Estatuto do Estudante com Necessidades Educativas Especiais do Douro

Em todos os processos de avaliação da qualidade, são assegurados os princípios éticos inerentes à avaliação, sendo ainda garantida a confidencialidade dos dados recolhidos. Assegura-se também a transparência e o dever de informação.

3. METODOLOGIA ADOTADA NA AVALIAÇÃO E PROMOÇÃO DA QUALIDADE NOS DIFERENTES DOMÍNIOS DE ANÁLISE

3.1. AVALIAÇÃO PEDAGÓGICA DOS AMBIENTES DE APRENDIZAGEM, DOS CICLOS DE ESTUDOS E DAS UNIDADES CURRICULARES

a) Na definição de procedimentos e mecanismos da avaliação, a Avaliação e Promoção da Qualidade Pedagógica (APQP) baseia-se em procedimentos associados aos processos e ambientes de aprendizagem, incentivando-se a sua crescente “naturalização” e envolvendo-se docentes, colaboradores não-docentes, estudantes e entidades parceiras. Para tal, assumem-se como princípios fundamentais, os seguintes:

- A APQP promove a articulação entre os órgãos de gestão da instituição e todos os agentes intervenientes nos processos de avaliação da qualidade;
- A APQP permite a recolha da informação necessária a ser analisada e disseminada de forma adequada e ajustada à necessidade de melhoria contínua dos processos;
- A APQP promove a tomada de medidas para a melhoria dos processos e desenvolvimento institucional;
- A APQP é, ela própria, permanentemente monitorizada internamente, de modo a ser desenvolvida ou corrigida sempre que se revelar necessário.

O ISCE Douro dispõe de espaços, recursos e estruturas de apoio à construção de ambientes de aprendizagem favoráveis ao sucesso dos estudantes, nomeadamente:

- i. espaços físicos: salas de aula e de estudo, com conforto e devidamente equipadas com projetores multimédia e acesso à internet sem fios;
 - ii. espaços e equipamentos pedagógicos e científicos: laboratório de ciências, laboratório de informática, laboratório multimédia, sala de realidade virtual, laboratório de expressões, laboratório de expressão corporal e dramática; biblioteca física e virtual e plataforma interativa de aprendizagem;
 - iii. estruturas de apoio: Provedor do Estudante, Gabinete de Apoio Psicopedagógico, Gabinete de Apoio ao Estudante com Necessidades Educativas Especiais, com funções de acompanhamento, supervisão e aconselhamento. Tendo em consideração as necessidades de grupos específicos, como sejam os estudantes em tempo parcial ou empregados e os estudantes internacionais, foram criados regulamentos específicos para o efeito.
- b) A monitorização e avaliação das unidades curriculares (UC) é também assegurada no âmbito das competências do GAPQ. Desde o seu planeamento e criação (contendo os elementos exigidos pela A3ES no âmbito dos processos de acreditação), à sua implementação no âmbito da unidade curricular lecionada, o bom funcionamento das UC é garantido pelos

docentes por elas responsáveis, em articulação com a equipa docente, devidamente coordenada pelo coordenador/comissão de coordenação do ciclo de estudos. A ficha de unidade curricular sistematiza os objetivos de aprendizagem, os conteúdos, as metodologias e avaliação adotadas, as coerências e a bibliografia a serem adotadas no âmbito do funcionamento da UC. O docente da unidade curricular tem a responsabilidade de atualizar, anualmente, a bibliografia e adequar a metodologia de avaliação aos estudantes da turma; do mesmo modo, os conteúdos programáticos devem também sofrer as atualizações científicas necessárias.

Para concretizar a avaliação pedagógica dos ambientes de aprendizagem e das UC, o GAPQ, procurando unir esforços e otimizar o tempo e os recursos disponíveis, utiliza instrumentos de inquirição na forma de inquéritos por questionário, dirigidos a estudantes e docentes de todos os ciclos de estudos, com recurso à ferramenta *open source* “Google Docs”. O acesso aos questionários é feito através de hiperligações que são enviadas, por correio eletrónico, a cada grupo de utilizadores e por questionário, permitindo, deste modo, isolar os resultados por UC, quer dos estudantes quer dos docentes, bem como o devido tratamento por ciclo de estudos. São também disponibilizados na plataforma os avisos respeitantes aos prazos e regras de preenchimento. Uma vez que estes questionários não são de resposta obrigatória, a comunicação entre o GAPQ e as coordenações de curso é permanente, procurando-se estratégias que garantam o maior número de respostas possível.

Semestralmente, o GAPQ organiza este processo de construção, envio e receção dos instrumentos de avaliação e procede ao tratamento dos dados recolhidos. Os resultados das respostas aos questionários permitem a elaboração de relatórios que são enviados aos coordenadores dos ciclos de estudos e à presidência do ISCE Douro e disponibilizados na plataforma interativa de aprendizagem, no campo reservado ao “Espaço Qualidade”.

O conjunto dos relatórios de coordenação dos diferentes ciclos de estudos e respetivas propostas de melhoria servem de ponto de partida para a elaboração anual do relatório do GAPQ. Este relatório é disponibilizado na plataforma e no site institucional para conhecimento dos diferentes intervenientes, concretizando, deste modo, o dever de informação e transparência.

Os resultados das avaliações das UC são analisados, em primeiro lugar, pelos docentes responsáveis e são objeto de reflexão conjunta em reuniões promovidas pela coordenação de departamento com o corpo docente do ciclo de estudos, promovendo-se a manutenção e desenvolvimento dos aspetos positivos e a discussão e apresentação de medidas de melhoria, apresentadas no documento “Ficha Técnica de Melhorias”. As conclusões desta reflexão deverão integrar o Relatório Anual de Coordenação do ciclo de estudos.

Sendo a avaliação pedagógica das UC um meio utilizado para monitorização e melhoria contínua dos processos de ensino e aprendizagem, é elaborado anualmente o calendário de operacionalização, de acordo com as atividades letivas programadas, e disponibilizado no “Espaço Qualidade” da plataforma e no campo relativo ao Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade no *site* do ISCE Douro, dando conhecimento a todos os intervenientes.

Este procedimento é apresentado no seguinte fluxograma:



Figura 3: Fluxograma do processo de avaliação pedagógica

A avaliação pedagógica dos ambientes de aprendizagem, das unidades curriculares/ciclos de estudos da instituição tem como objetivo último promover e criar de ambientes de aprendizagem capazes de:

- ✓ Respeitar e atender à diversidade de estudantes, permitindo percursos flexíveis de aprendizagem, mediante a introdução em todos os ciclos de estudo dos regulamentos das unidades curriculares isoladas, estudante em tempo parcial, estudante com necessidades educativas especiais e estudante internacional.
- ✓ Utilizar diferentes métodos de ensino e aprendizagem, em conformidade com as necessidades dos estudantes e com os objetivos de aprendizagem. A implementação no ISCE Douro do modelo pedagógico baseado numa pedagogia em *b-learning*, aprovado estatutariamente, tem como objetivo contribuir para a igualdade de oportunidades no ensino superior através da adoção de processos de ensino e aprendizagem flexível, adequado aos diferentes perfis e estilos de aprendizagem dos estudantes. Acreditando que o *b-learning* pode trazer importantes mais-valias ao atual sistema de ensino superior, o ISCE Douro vem desenvolvendo paulatinamente este processo integrado de aprendizagem. A pedagogia *b-learning* tem como objetivos i) promover o desenvolvimento do ensino a distância assegurado através da organização e gestão de recursos multimédia, associadas a práticas de interação e de aprendizagem colaborativa *online* aplicados em diferentes modalidades e contextos, sendo apoiada através do Gabinete de *B-learning* (GBL), que assegura o desenvolvimento de ações consentâneas com uma pedagogia que potencie o processo formativo assente na dinamização de

aulas que integram uma componente presencial e outra a distância, através de uma plataforma LMS (*Learning Management Systems*).

- ✓ Avaliar e ajustar regularmente os métodos de ensino e aprendizagem através da avaliação semestral do seu funcionamento. O coordenador de curso é responsável por produzir anualmente o relatório de curso, onde é feita uma avaliação do funcionamento geral, no qual aborda também a adequação dos métodos de ensino e aprendizagem das UC e a sua eventual necessidade de ajuste.
- ✓ Assegurar um sentido de autonomia do estudante, garantindo, concomitantemente, orientação e apoio adequados por parte do professor. Assim, em cada uma das UC está definido o tempo estimado para o trabalho autónomo bem como as respetivas horas de tutoria para cada estudante.
- ✓ Promover o respeito mútuo na relação estudante-professor mediante uma cultura organizacional humanista e humanizante plasmada nos estatutos disciplinares dos estudantes e dos trabalhadores visando salvaguardar os valores do ISCE Douro, nomeadamente, a liberdade de aprender e de ensinar, bem como garantir a integridade ética, moral e física dos estudantes, docentes, investigadores e pessoal não docente, e proteger os bens patrimoniais.
- ✓ Disponibilizar mecanismos para lidar com reclamações dos estudantes, privilegiando uma cultura de diálogo entre os estudantes, o Provedor do Estudante, o Coordenador de Curso, o Conselho Pedagógico e o GAPQ, gerindo e encaminhando as insatisfações ou reclamações em função da sua tipologia.

A avaliação dos estudantes é efetuada de acordo com critérios previamente definidos e publicitados. Os estudantes podem consultar o Regulamento de Frequência e Avaliação dos ciclos de estudo no *site* do ISCE Douro e os critérios e instrumentos de avaliação de cada uma das UC na plataforma de aprendizagem interativa. Os estudantes com estatuto de estudante-trabalhador, tal como os estudantes com estatuto de necessidades educativas especiais, têm, de acordo com o regulamentado, a possibilidade de realizarem formas especiais de avaliação adaptadas à sua situação.

O sistema de avaliação em vigor prevê momentos formais destinados a prestar aos estudantes *feedback* sobre o seu desempenho e, quando necessário, aconselhamento sobre o seu processo de aprendizagem, o que se evidencia nos períodos expressamente indicados no calendário anual de atividades letivas, assim como nas planificações semestrais das unidades curriculares.

O ISCE Douro disponibiliza serviços de apoio ao estudante, nomeadamente: Serviços Académicos; Gabinete de Apoio Psicopedagógico; Gabinete de Ação Social; Biblioteca e Centro de Recursos Multimédia; Refeitório e Bar. Estes serviços dão o seu contributo para a avaliação da qualidade, a partir da articulação com as coordenações de departamento e de cursos, do Provedor do Estudante e dos órgãos institucionais.

O ISCE Douro está dotado de regulamentos devidamente aprovados e publicitados cobrindo todas as fases do ciclo de estudos do estudante na instituição (e.g. a admissão do estudante, a progressão, o reconhecimento e a certificação), que aplica de forma consistente.

A instituição disponibiliza no *site* e nos Serviços Académicos os procedimentos para admissão dos estudantes, para a progressão e certificação, devidamente regulamentados.

No âmbito dos processos de monitorização, avaliação e revisão dos ciclos de estudos, compete ao coordenador de curso elaborar anualmente um relatório síntese das atividades do curso, que contém obrigatoriamente os seguintes elementos:

- Atualização dos conteúdos programáticos à luz da investigação mais recente no domínio disciplinar em causa, assegurando a sua atualidade;
- As novas necessidades detetadas, em particular da região de inserção da instituição, para além das exigências colocadas por uma sociedade cada vez mais multicultural;
- A carga de trabalho dos estudantes e as taxas de progressão e conclusão;
- A eficácia dos procedimentos de avaliação dos estudantes;
- As expectativas, necessidades e satisfação dos estudantes em relação ao curso;
- O ambiente de aprendizagem e serviços de apoio aos estudantes e a sua adequação às necessidades do curso.

De forma a facilitar a elaboração do relatório, os dados recolhidos são disponibilizados automaticamente através da plataforma e o parecer do Coordenador do Curso é elaborado com base numa estrutura comum aprovada pelo Conselho Técnico-Científico, que contém as seguintes secções:

- a) Pontos fortes do curso;
- b) Pontos fracos do curso;
- c) Oportunidades para o curso;
- d) Ameaças para o curso;
- e) Práticas de excelência no curso (experiências documentadas por docentes, estudantes e outros públicos, percebidas como excelentes pela coordenação do curso e consideradas de referência para outros docentes e estudantes);
- f) Medidas corretivas/melhoria propostas para o próximo ano letivo (medidas que a coordenação do curso considere promover o bom funcionamento do curso tendo em conta os indicadores e avaliação efetuada);
- g) Ficheiros com informação adicional.

Constituem procedimentos adicionais de monitorização, avaliação e melhoria do processo de ensino e aprendizagem:

- A avaliação do pessoal docente através do Regulamento de Avaliação do Desempenho dos Docentes do ISCE Douro;
- Os pareceres/deliberações/recomendações/apreciações dos Conselhos Técnico-Científico e Pedagógico;
- Reuniões dos Coordenadores de Departamento e de Curso no início e no final de cada semestre
- O acompanhamento dos objetivos, tarefas e metas estabelecidas no plano anual;
- A análise da empregabilidade dos ciclos de estudos conforme relatório anual de atividades;
- A análise da internacionalização/mobilidade conforme relatório anual de atividades.

3.2. AVALIAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

A instituição dispõe de mecanismos apropriados para assegurar o recrutamento, gestão e formação do seu pessoal docente e não-docente, nomeadamente, as normas e procedimentos para a recolha e tratamento de informação relativa às competências e aos resultados da atuação

do pessoal docente e não-docente, com vista à avaliação de desempenho, à formação, à promoção e ao reconhecimento do mérito.

Na gestão dos recursos humanos docentes e não-docentes intervêm:

- a) A Entidade Instituidora, a quem compete gerir eficazmente os recursos humanos da instituição;
- b) b) O Presidente, a quem compete, em articulação com a Entidade Instituidora, i) estabelecer os critérios gerais de recrutamento do pessoal docente; ii) propor à Entidade Instituidora programas de qualificação e de atualização científica e pedagógica do pessoal docente; iii) articular e estabelecer os critérios gerais do processo de distribuição do serviço docente;
- c) c) Os Coordenadores de Departamento e os Coordenadores de Curso, que acompanham a distribuição de serviço docente e coordenam as atividades letivas, investigativas e de extensão nas quais os professores participam, de forma a garantirem o cumprimento dessas atividades, de acordo com o que se encontra regulamentado na instituição;
- d) d) O GAPQ, sob coordenação do Presidente e em concertação com o Departamento de Recursos Humanos, que procede à avaliação do pessoal não-docente, ao enquadramento e proposta de ações de formação e ao reconhecimento do mérito.

3.2.1. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO PESSOAL DOCENTE

O Regulamento de Avaliação do Desempenho do Pessoal Docente (RADPD) do ISCE Douro encontra-se disponível no *site* do ISCE Douro, em http://www.iscedouro.pt/Files/Pages/13/regulamento_de_avaliacao_do_desempenho_docente.pdf e define as linhas gerais a que deve obedecer o processo de avaliação de desempenho do pessoal docente, tendo por base o Estatuto da Carreira do Pessoal Docente do Ensino Superior Politécnico (ECPDESP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 185/81, de 1 de Julho, com as alterações do Decreto-Lei n.º 207/2009, de 31 de Agosto e da Lei n.º 7/2010, de 13 de Maio.

De acordo com o RADPD, a avaliação tem um carácter regular e realiza-se obrigatoriamente de três em três anos, embora possa ser revista, a requerimento do interessado, sempre que se tenha verificado a aprovação em provas de doutoramento/especialista, ou um contributo que venha a demonstrar ser relevante.

A avaliação processa-se tendo em conta as atividades agrupadas em 3 dimensões, que se apresentam abaixo seguidas das respetivas percentagens:

- a) Técnico-Científica: 30 %;
- b) b) Dimensão Pedagógica: 40 %;
- c) c) Dimensão Organizacional: 30%.

O processo de avaliação é supervisionado e coordenado pelo Conselho de Coordenação da Avaliação do Pessoal Docente (CCAPD) e validado pelo Conselho Técnico-Científico do ISCE Douro. O CCAPD é composto pelo Presidente do ISCE Douro que preside, pelos Presidentes do Conselho Técnico-Científico e do Conselho Pedagógico do ISCE Douro e por dois professores nomeados pelo Conselho Técnico-Científico da instituição, um representante da Pedago e um representante do GAPQ.

São competências do CCAPD:

- a) desencadear e organizar o processo de avaliação do desempenho do pessoal docente do ISCE Douro;

- b) definir os critérios de nomeação dos docentes responsáveis pela análise dos processos de avaliação de cada um dos docentes, designados por relatores;
- c) propor a distribuição dos processos de avaliação dos docentes pelos diferentes relatores;
- d) apreciar as reclamações relativas às listas de classificação provisórias.

O processo de avaliação do desempenho do pessoal docente obedece ao conteúdo do fluxograma que se apresenta de seguida:

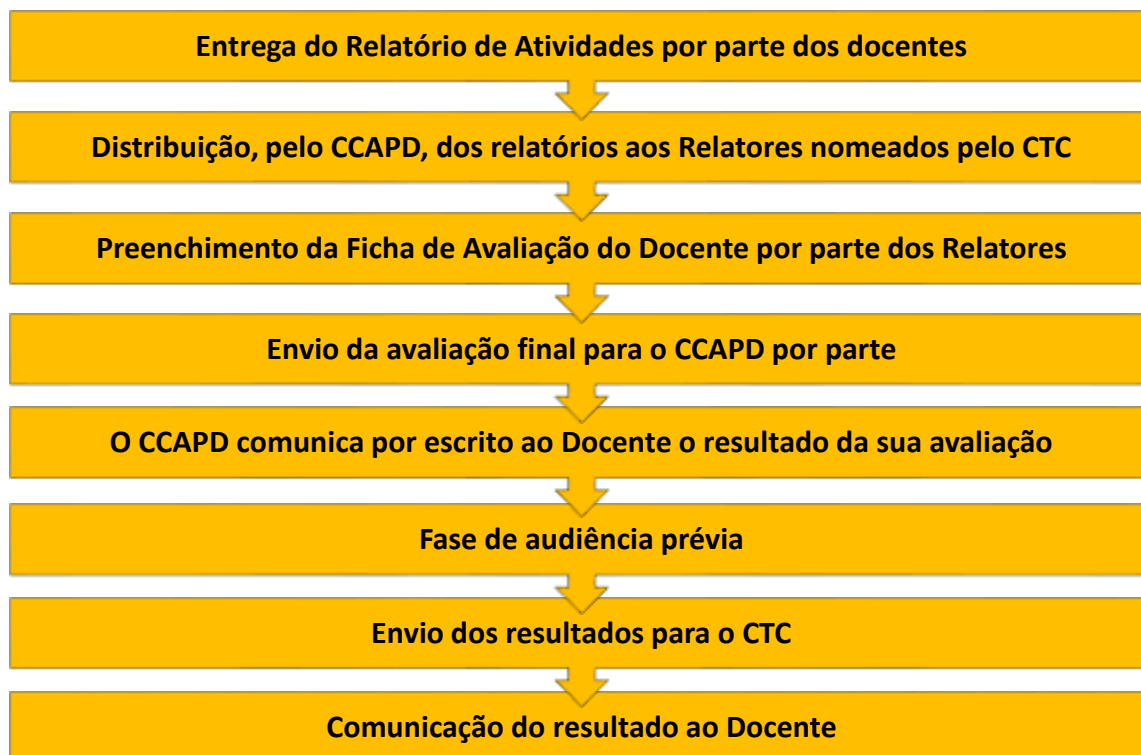


Figura 4: Fluxograma da avaliação do desempenho do pessoal docente

3.2.2. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO PESSOAL NÃO-DOCENTE

O processo de avaliação do desempenho do pessoal não-docente segue os procedimentos definidos no Estatuto Disciplinar dos trabalhadores da Pedago. A avaliação de desempenho do pessoal não-docente é bienal e tem os seguintes objetivos:

- ✓ Promover a valorização individual e a melhoria da eficácia profissional, permitindo a cada colaborador refletir criticamente sobre o seu desempenho e conhecer o juízo que os seus superiores hierárquicos formulam quanto ao desempenho das suas funções;
- ✓ Avaliar o desempenho profissional, tendo em conta os conhecimentos, as competências, as qualidades e as relações humanas de que faz prova no exercício das suas funções;
- ✓ Contribuir para o diagnóstico de situações geradoras de problemas e dificuldades no trabalho, com vista à adoção de medidas tendentes à sua melhoria e/ou correção;
- ✓ Diagnosticar as necessidades de formação profissional para proporcionar formação ajustada às funções dos colaboradores.

A cada colaborador afeto ao apoio aos ciclos de estudos, é enviada uma ficha de autoavaliação que permite transmitir as suas perceções quanto ao seu desempenho e relativamente aos aspetos que considera serem passíveis de ser melhorados.

As fichas de autoavaliação são analisadas por uma equipa constituída pelo Presidente do ISCE Douro, a Diretora do GAPQ e o Responsável pelo serviço, sendo preenchida uma ficha de avaliação tendo em conta os pontos fortes e fracos. Estes funcionam como indicadores das necessidades de formação do colaborador, com vista à melhoria do seu desempenho. Os colaboradores participam em reuniões individuais com a Diretora do GAPQ para conhecimento do resultado da sua avaliação.

O procedimento de avaliação do pessoal não-docente encontra-se sistematizado no seguinte fluxograma:



Figura 5: Fluxograma do processo de avaliação do pessoal não-docente

3.3. AVALIAÇÃO PELOS PARCEIROS EXTERNOS

O ISCE Douro promove uma relação de proximidade com os seus parceiros, procurando aproximar, através de reuniões, contactos mais ou menos formais e aplicação de questionários de satisfação, o trabalho desenvolvido no Instituto das expectativas e necessidades demonstradas na comunidade envolvente.

Os parceiros externos do ISCE Douro procedem, anualmente, à avaliação da instituição através da resposta a inquéritos por questionário. Os objetivos gerais desta avaliação são os seguintes:

- Apurar o nível de satisfação dos parceiros externos que interagem com as mais diversas dimensões do ISCE Douro (cooperação de estágios, empresas, escolas, instituições de apoio social, entre os demais);
- Integrar os resultados obtidos em práticas de melhoria contínua nas relações de parceria que potenciam o impacto externo das intervenções formativas, pedagógicas e de investigação do ISCE Douro;
- Reforçar as dinâmicas inerentes à solidificação da Política de Qualidade do ISCE Douro.

Os questionários dirigidos aos parceiros externos visam uma avaliação global da instituição, concretizada através de cinco itens:

- Desempenho da organização;
- Cortesia dos colaboradores;
- Flexibilidade e autonomia dos colaboradores para resolver situações;
- Capacidade de resposta;
- Capacidade da resolução de problemas.

Este instrumento de recolha de dados permite ainda identificar o serviço/unidade/responsável com que foi estabelecida a parceria/interlocutores do ISCE Douro, assim como o tipo de atendimento dos mesmos e contempla, ainda, um espaço para apresentação de comentários e sugestões.

Os questionários são enviados por correio eletrónico aos parceiros externos constantes das listas fornecidas pelos responsáveis pelas parcerias do ISCE Douro. Para a recolha dos dados, utiliza-se a aplicação *web Google Forms*, sendo as respostas automaticamente guardadas em folhas de cálculo, para posterior análise.

Os resultados obtidos a partir dos questionários permitem a análise das parcerias estabelecidas numa perspetiva de melhoria e estreitamento das relações institucionais.

A instituição promove ainda diversas interações com organizações e empresas dos diferentes setores através dos estágios dos diferentes ciclos de estudos. A interação nestes contextos permite realizar ações de adequação nos ciclos de estudos, valorizando indicações das entidades de acolhimento que são também organizações empregadoras, procurando articular o mais eficientemente possível a formação ministrada e as necessidades do mundo do trabalho.

3.4. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO INTERNA – QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Os serviços são estruturas de apoio permanentes vocacionadas para o apoio logístico, técnico e administrativo às atividades institucionais. No respeitante à avaliação da qualidade dos serviços de apoio, o GAPQ dispõe de mecanismos que permitem a recolha e análise de informação relativa à manutenção, gestão e adequação desses serviços de apoio, através da aplicação regular das fichas de verificação do funcionamento e da satisfação por parte dos utilizadores.

Assim, são disponibilizados, semestralmente, questionários de satisfação interna nos locais de serviços prestados à comunidade educativa, nomeadamente:

- Serviços Académicos
- Tesouraria

- Biblioteca
- Refeitório/Bar

Este questionário contempla os serviços prestados em 8 itens, numa escala de 1 a 5. Os itens sujeitos a avaliação são os seguintes:

1. Tempo de resposta;
2. Cumprimento dos prazos;
3. Instalações (conforto / limpeza);
4. Custos associados ao serviço prestado;
5. Conhecimento técnico dos colaboradores;
6. Atitude ética / profissionalismo dos colaboradores;
7. Horários disponíveis;
8. Organização do serviço.

Para além destes itens, é ainda disponibilizado um espaço de sugestões de melhoria e sugestões.

Os procedimentos relativos à monitorização, revisão e melhoria da eficácia dos serviços de apoio aos utentes destes serviços implicam a análise das respostas aos questionários sobre necessidades e satisfação, assim como a análise das reclamações e sugestões deixadas.

4. INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO, EXTENSÃO À COMUNIDADE, INTERNACIONALIZAÇÃO E FORMAS DE AVALIAÇÃO

4.1. POLÍTICAS DE INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

No âmbito do protocolo de colaboração existente entre o Instituto Superior de Ciências Educativas do Douro e o Instituto Superior de Ciências Educativas, ambas instituições de ensino superior politécnico e com a mesma Entidade Instituidora, a Pedago, ambas as instituições partilham o CI-ISCE, que mantém, por sua vez, relações e parcerias com empresas e outras instituições públicas e privadas, nacionais e estrangeiras. Os objetivos do CI-ISCE passam por desenvolver um campo de ação nos domínios da pesquisa, da divulgação, da formação e da intervenção educativa e social, bem como promover o desenvolvimento económico, social e cultural das comunidades, através da investigação científica. Os principais domínios científicos do centro encontram-se relacionados com as áreas de formação institucionais, acomodando cada área um conjunto de linhas de investigação que, por sua vez, agregam núcleos de trabalho no seio dos quais se pretende que decorram os projetos.

A finalidade que orienta mais decisivamente a atividade do CI-ISCE é a de contribuir para o progresso, o bem-estar e a qualidade de vida da comunidade em geral. Desta forma, através da sua atividade, o Centro procura: (a) promover uma cultura de prática investigativa no seio das instituições que o acolhem; (b) realizar atividades de investigação, dando particular ênfase a projetos de investigação que possam vir a ser desenvolvidos em parceria com outros centros de investigação, instituições ou empresas; (c) transferir e integrar o conhecimento, nomeadamente através das publicações e da realização de encontros científicos; (d) promover o intercâmbio científico com instituições e investigadores, nacionais e internacionais; (e) criar redes de extensão científica e cultural.

No caso concreto do ISCE Douro, cuja atividade investigativa procura, antes do mais, corresponder às necessidades de intervenção locais e regionais, constituíram-se Núcleos de Investigação de Departamento (NID), cada um deles coordenado por um docente doutorado, em cujo âmbito se desenvolvem projetos de investigação dos quais se ocupam equipas de

trabalho constituídas por docentes e estudantes da instituição, havendo a possibilidade de participação de um ou mais colaboradores externos convidados e cuja participação se prende com a certificação e validação científica e técnica de estratégias, instrumentos e metodologias de trabalho. Para o desenvolvimento das atividades dos NID, a instituição criou um banco de horas para os docentes poderem realizar investigação.

Sobre a participação de docentes do ISCE Douro em centros de avaliação reconhecidos e avaliados pela FCT, a instituição procura criar as condições necessárias para o efeito através da celebração de protocolos de cooperação com esses centros de investigação, dando assim o seu contributo para a investigação e desenvolvimento nacionais.

4.1.1. ARTICULAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS DE ENSINO E APRENDIZAGEM E AS ATIVIDADES DE INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

A articulação entre os processos de ensino e aprendizagem e as atividades de investigação e desenvolvimento procura ser assegurada:

- a) Nos seminários de investigação durante a frequência do curso, aulas abertas e eventos que fazem parte do plano curricular;
- b) Nas unidades curriculares de Metodologia da Investigação/Projeto;
- c) Pela participação dos estudantes em projetos de investigação e trabalhos de campo;
- d) Pela participação de estudantes em projetos e atividades de prestação de serviço à comunidade;
- e) Pela participação de estudantes em congressos nacionais e internacionais, promovidos ou não pela instituição;
- f) Pela promoção de ações de articulação das unidades curriculares de Metodologia da investigação/Projeto e outras que se considerem pertinentes dos cursos de 1.º e, principalmente, do 2.º ciclo de estudos com os projetos de investigação.

A possibilidade de acesso dos estudantes a bolsas de investigação científica é também uma forma de promoção da integração dos estudantes em atividades de investigação e inovação.

4.1.2. MONITORIZAÇÃO, REVISÃO E MELHORIA DOS PROCESSOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS ATIVIDADES DE INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

Constituem-se como formas de monitorização, revisão e melhoria dos processos de avaliação da qualidade das atividades de investigação e desenvolvimento as seguintes:

1. A elaboração, por parte dos responsáveis pelos diferentes projetos de investigação, de um relatório de atividades anual, enviando-o ao diretor do CI-ISCE.
2. O acompanhamento dos objetivos, tarefas e metas estabelecidas no plano de investigação é, anualmente, analisado anualmente pelo CTC do ISCE Douro, avaliando-os e analisando-os à luz das metas estabelecidas no plano anual.
3. Realização de reuniões de reflexão da atividade científica da equipa de investigadores afetos aos diferentes projetos de investigação.
4. Promoção de oportunidades de autoavaliação dos NID.

4.2. ATIVIDADES DE EXTENSÃO À COMUNIDADE, SUA MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

A instituição dispõe de procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de colaboração interinstitucional e com a comunidade regional, nacional e internacional. Estas atividades são desenvolvidas através do trabalho concertado entre a instituição, as entidades parceiras e as forças vivas da região. Procuram-se concretizar os seguintes objetivos:

- a) Promover ações de relações e cooperação interinstitucional que potenciem o desenvolvimento do conhecimento, a prestação de serviços à comunidade e a formação avançada nas áreas científicas fundamentais de intervenção da instituição.
- b) Fortalecer as ligações ao meio empresarial e outras organizações através da implementação de estágios em contexto de trabalho.
- c) Promover o potencial de inovação através da participação em instâncias de coordenação e consulta bem como em outros projetos municipais, regionais e municipais.
- d) Alcançar uma maior autonomia financeira através da prestação de serviços de consultoria e de formação profissional contínua.

As atividades de extensão à comunidade são avaliadas através da observação do impacto imediato das mesmas na comunidade e, em alguns casos, pela distribuição de inquéritos de satisfação aos participantes nas atividades.

4.3. INTERNACIONALIZAÇÃO E SUA AVALIAÇÃO

O ISCE Douro criou o Centro de Cooperação e Relações Internacionais (CCRI), que dinamiza a estratégia de internacionalização de acordo com os seguintes objetivos:

- a) Coordenar e concretizar as ações de relações e cooperação internacional do ISCE Douro no âmbito da internacionalização do ensino/cooperação e mobilidade académica;
- b) Estabelecer contactos e desempenhar o papel de interlocutor junto dos vários organismos nacionais e estrangeiros do seu âmbito de ação;
- c) Promover, apoiar, implementar e acompanhar a mobilidade de estudantes, docentes e técnicos nacionais e estrangeiros;
- d) Estabelecer com os serviços do ISCE Douro os contactos e a colaboração necessários à prossecução das suas atribuições;
- e) Apresentar-se como centro de informação atualizada com base na documentação recebida de instituições de ensino superior nacionais e estrangeiras e das Comunidades Europeias no que respeita principalmente aos programas comunitários de cooperação e mobilidade académica.

O Estatuto do Estudante Internacional (EEI) ajuda a promover a internacionalização estabelecendo as regras para a aceitação de estudantes estrangeiros, criando um regime especial de acesso para licenciaturas e mestrados.

O CCRI articula complementarmente com o CI-ISCE promovendo a participação/coordenação em projetos de investigação que envolvam parcerias internacionais.

A instituição definiu procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de índole internacional, que passam pela elaboração conjunta do CCRI e do CI-ISCE de um plano de atividades a ser analisado e validado pelo CTC e submetido a apreciação do CP. A monitorização e avaliação das atividades são feitas pelo GAPQ através dos indicadores de internacionalização e do relatório anual de atividades.

5. AVALIAÇÃO EXTERNA

5.1. CRIAÇÃO, REVISÃO E EXTINÇÃO DOS CICLOS DE ESTUDOS

O processo de criação de novos ciclos de estudos (NCE) tem por base o Plano Estratégico institucional e tem início com a identificação de uma necessidade formativa em determinada área. Neste processo, é avaliada a pertinência do ciclo de estudos, sendo consideradas as

atividades de *benchmarking* com instituições de ensino superior nacionais e internacionais e os contributos dos parceiros internos e externos do ISCE Douro. Em alguns casos, poderá ser solicitada a subscrição de um parecer favorável à criação do ciclo de estudos por personalidades da área científica do mesmo.

O ISCE Douro promove a definição de procedimentos para assegurar que os seus cursos:

- São concebidos a partir de objetivos alinhados com a estratégia institucional e definem os objetivos de aprendizagem a atingir.
- Estão de acordo com os estatutos do ISCE Douro, que a sua criação é aprovada pelos órgãos institucionais e que contemplam objetivos adequados ao projeto educativo, científico e cultural da instituição, operacionalizados nas unidades curriculares.
- Correspondem às decisões de manutenção, atualização e renovação da oferta formativa, além das diretrizes, recomendações e normas legais, são imprescindíveis relevantes os contributos de todos os parceiros internos e externos.
- Asseguram a participação na definição e garantia da qualidade da oferta formativa, conforme competências dos órgãos de autogoverno da instituição.
- Envolvem os estudantes e outras partes interessadas na sua conceção (Questionários de avaliação da Qualidade Pedagógica, participação dos estudantes no CP, no GAPQ, nas reuniões com o Provedor do Estudante e com o coordenador do curso/departamento).
- Beneficiam do contributo de peritos e referenciais externos; participação dos peritos no CTC, no GAPQ (Questionários aos parceiros externos e consultores externos do GAPQ) e no CCRI.

Estas práticas potenciam a comparação com ciclos de estudo de referência no espaço europeu permitindo sinergias ao nível dos objetivos de aprendizagem e que garantem que são concebidos:

- de modo a permitir a normal progressão dos estudantes;
- mediante a definição de mecanismos e instrumentos de avaliação adequados à tipologia das unidades curriculares.
- de acordo com a carga expectável de trabalho dos estudantes, expressa em ECTS (a aplicação obrigatória dos ECTS segue o regulamento de ECTS do ISCE Douro).
- incluindo oportunidades de experiência profissional na área de formação devidamente estruturadas.

No âmbito do processo de criação, os NCE são sujeitos a um processo institucional formal de aprovação final, nomeadamente por parte dos seguintes órgãos:

- a) Entidade Instituidora – dá o seu acordo quanto à criação dos NCE, para além de requerer a acreditação e o registo de ciclos de estudos, após parecer dos órgãos académicos.
- b) Presidente – compete aprovar a criação, suspensão e extinção de cursos;
- c) Conselho Técnico-Científico – pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudo e aprovar os planos de estudos dos ciclos de estudo ministrados;
- d) Conselho Pedagógico – pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudo e sobre os planos dos ciclos de estudo.

Os processos de revisão/atualização de ciclos de estudos partem da avaliação do seu funcionamento e têm como objetivo a implementação de medidas de melhoria. A proposta de alteração ao ciclo de estudos é sujeita a parecer dos Conselhos Técnico-Científico e Pedagógico.

A entrada em funcionamento das alterações aos elementos caracterizadores de um ciclo de estudos fica sujeita a registo na Direção-Geral do Ensino Superior e publicação em Diário da República, nos casos em que não modifiquem os seus objetivos. Nos casos em que modifiquem os objetivos, nos termos da deliberação n.º 2392/2013 do Conselho de Administração da A3ES, a implementação das alterações fica sujeita a um processo de acreditação nos termos fixados pela A3ES e subsequente registo na DGES e publicação em Diário da República (Decreto-lei n.º 74/2006 de 24 de março, alterado pelo Decreto-lei n.º 107/2008, de 25 de junho e pelo Decreto-Lei n.º 115/2013, de 07 de agosto).

A não acreditação ou a revogação da acreditação, nos termos definidos no artigo 60º do Decreto-Lei n.º 115/2013, de 07 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 63/2016, de 13 de setembro, tem como consequência legal a cessação da autorização do seu funcionamento.

No ISCE Douro, as formações não conferentes de grau incluem os cursos técnicos superiores profissionais, as pós-graduações, os cursos de formação contínua, entre outros, e seguem um processo análogo, salvo as devidas adaptações à natureza desses cursos e formações.

5.2. AVALIAÇÃO EXTERNA PERIÓDICA

A instituição colabora ativamente, e numa perspetiva aprendente, com a Agência de Acreditação e Avaliação do Ensino Superior (A3ES), a processos de avaliação externa periódica, em linha com os padrões e orientações europeus para o ensino superior.

O ISCE Douro observa nos relatórios da A3ES, tendo por base as recomendações de melhoria sugeridas, um importante contributo para o processo de reflexão relativo à organização dos ciclos de estudos e aos processos de avaliação e promoção da qualidade no ISCE Douro.

Os resultados da avaliação externa são divulgados integralmente no site do ISCE Douro através da apresentação dos processos de avaliação das CAE, das pronúncias do ISCE, dos Relatórios finais das CAE e dos Relatórios da CA.

Os resultados da avaliação externa são objeto de análise e reflexão por parte das comissões de criação ou de autoavaliação institucional e dos ciclos de estudos, sendo também realizada uma reflexão em reuniões do Conselho Técnico-Científico, procurando-se aferir as principais conclusões relacionadas com a acreditação, acreditação condicional ou não acreditação resultantes das avaliações externas e quais as medidas a serem tomadas em função das recomendações e conclusões apresentadas pela A3ES.

As melhorias efetuadas referentes às avaliações externas são disponibilizadas no Espaço Qualidade à medida que vão sendo concretizadas.

6. NÍVEL DE IMPLEMENTAÇÃO E MELHORIA DOS PROCESSOS

O nível de implementação e melhoria dos processos de avaliação da qualidade são medidos em função i) do número de propostas de melhoria apresentadas e aquelas efetivamente concretizadas ou em processo de concretização; ii) grau de participação e envolvimento interno e externo relativamente aos exercícios de avaliação da qualidade.

O GAPQ produz um relatório anual de acompanhamento do nível de implementação e melhoria dos processos, que é apresentado aos Conselhos Técnico-Científico e Pedagógico com as seguintes secções:

- a) Documentação relativa à avaliação da qualidade pedagógica: i) Questionário de Avaliação da Qualidade Pedagógica dirigidos a docentes e a estudantes; ii) Questionário de Avaliação da Satisfação Profissional dirigido ao pessoal não-docente; iii) Questionário de Avaliação da Qualidade Pedagógica dirigido à comunidade externa;
- b) Documentação relativa à avaliação do desempenho do pessoal docente (Regulamento de Avaliação do Desempenho do Pessoal Docente do Instituto Superior de Ciências Educativas do Douro);
- c) Documentação relativa à avaliação do pessoal de apoio aos ciclos de estudos.
- d) Balanço dos processos de avaliação/acreditação pela A3ES e de outras atividades de certificação/acreditação de cursos – pontos fortes, pontos fracos, oportunidades, constrangimentos, propostas de melhoria;
- e) Análise do processo de aplicação dos inquéritos pedagógicos semestrais a estudantes, docentes e parceiros externos;
- f) Análise do processo de elaboração dos relatórios anuais de avaliação dos cursos;
- g) Outras atividades enquadradas no GAPQ.

Os planos e relatórios anuais de atividades institucionais, que estabelecem a relação entre o funcionamento institucional e os domínios previstos no Plano Estratégico, assim como a monitorização do cumprimento das metas estabelecidas, constituem também formas adicionais de avaliação e acompanhamento.

No final de cada ano letivo, o GAPQ inclui no seu Relatório de Autoavaliação todos os resultados obtidos a partir da aplicação dos instrumentos de recolha e faz uma análise SWOT que visa melhorar os pontos fracos. Este Relatório é enviado para o Presidente do ISCE Douro, para os Coordenadores de Curso, para o CTC e CP e para a Entidade Instituidora.

7. DIVULGAÇÃO DA INFORMAÇÃO E GARANTIA DE TRANSPARÊNCIA

No âmbito dos seus deveres de transparência e divulgação de informação, o ISCE Douro dispõe de mecanismos que asseguram a divulgação dos resultados da avaliação de forma sistemática e generalizada a toda a comunidade académica, numa perspetiva pedagógica e propiciadora de melhoria contínua, motivando o envolvimento de todos os agentes na construção de uma cultura de avaliação.

Ao nível interno, a informação é divulgada através da plataforma interativa de aprendizagem. Ao nível externo, a informação é divulgada no site do ISCE Douro, nomeadamente quanto ao Relatório Anual de Atividades, no qual se detalha o grau de cumprimento, aos vários níveis, das ações e atividades previstas no Plano Anual de Atividades e onde se apresenta uma análise quanto aos objetivos alcançados através da concretização dessas ações e atividades.

Assegura-se ainda o cumprimento do dever de informação e transparência relativamente a todos os aspetos previstos na legislação em vigor, através da atualização e divulgação regular e sistematizada da informação no *site* institucional e na plataforma.

ANEXO I

INDICADORES DO PROGRESSO INSTITUCIONAL

DOMÍNIO DE ANÁLISE	DIMENSÕES A ANALISAR	INDICADORES
FORMAÇÃO	Oferta formativa	Número de cursos de 1.º e 2.º ciclos de estudos, de CTSP, formação pós-graduada e especializada e formação contínua
	Organização do Ensino	Grau de articulação curricular Grau de cumprimento dos objetivos de aprendizagem Grau de cumprimento dos conteúdos programáticos Grau de cumprimento das metodologias de ensino Grau de integração da investigação no ensino
	Eficiência formativa	Taxas de aprovação Taxas de abandono Taxa de sucesso escolar Tempo médio de conclusão do curso
	Estudantes	Número Estudantes inscritos Distribuição por género Origem geográfica Número de Trabalhadores-estudantes Grau de participação nas reuniões de coordenação Número de propostas relativas aos processos de melhoria curricular
	Atração	Relação entre o número de Candidatos/vagas Número de Colocados/vagas Média de ingresso Mobilidade dos Estudantes
	Empregabilidade	Grau de empregabilidade Correlação formação-atividade laboral Tempo médio de obtenção do 1º emprego
	Apoio social	Número de Bolsas e empréstimos Número de pedidos de Apoio e orientação
INVESTIGAÇÃO	Produção científica	Número de projetos de investigação concluídos e em desenvolvimento Número de publicações

		Grau de participação dos estudantes nas atividades de pesquisa e investigação
EXTENSÃO	Envolvimento com a comunidade Formação Contínua	Número de iniciativas Número de protocolos institucionais Número de atividades de formação contínua promovidas pela IES e/ou em parceria
INTERNACIONALIZAÇÃO	Mobilidade / Investigação	Número de estudantes internacionais Número de mobilidade de estudantes <i>incoming</i> e <i>outgoing</i> Mobilidade de docentes/investigadores Número de projetos em rede Número de protocolo com instituições internacionais
RECURSOS HUMANOS	Pessoal Docente Pessoal Não Docente	Número de docentes com ligação à IES há mais de 3 anos Número docentes doutorados e/ou especialistas a tempo integral Número de docentes doutorados na área dos ciclos de estudos Percentagem de docentes com inserção em unidades de ID Número de pessoal não docente Percentagem de pessoal não docente com qualificação superior Número de ações de formação profissional contínua
LOGÍSTICA	INSTALAÇÕES E RECURSOS MATERIAIS	Grau de adequação das instalações ao funcionamento dos ciclos de estudos Grau de adequação, em número e tipo, do equipamento informático e multimédia Rácio estudantes/computadores Acervo documental físico e digital adequado e atualizado
AVALIAÇÃO E PROMOÇÃO DA QUALIDADE	Implementação	Grau de institucionalização do sistema de avaliação e promoção da qualidade Grau de construção de uma cultura de avaliação Grau de participação interna e externa nos processos de avaliação Grau de participação em exercícios de avaliação externa