

SISTEMA INTERNO DA GARANTIA DE QUALIDADE

DO ISCET

RELATÓRIO 2023/2024

INDICE

1. Introdução
2. Ensino e Aprendizagem
 - 2.1. Avaliação das UC
 - 2.1.1. Inquéritos intercalares das UC
 - 2.1.2. Inquéritos finais das UC
 - 2.1.3. Relatório das UC
 - 2.1.4. Relatório do Docente
 - 2.1.5. Relatório do Coordenador
 - 2.2. Avaliação de desempenho dos docentes
3. Serviços/Gabinetes
 - 3.1. Gabinete de Estágios e Inserção Socioprofissional (GEISP)
 - 3.1.1. Inquérito de Empregabilidade
 - 3.1.2. Inquéritos aos estudantes sobre o GEISP
 - 3.1.3. Inquérito às entidades externas sobre os estágios profissionais
 - 3.2. Gabinete de Relações Internacionais (GRI)
 - 3.2.1. Inquéritos aos estudantes e Erasmus – Incoming
 - 3.2.2. Relatório de Erasmus – after mobility
 - 3.2.3. Inquéritos aos estudantes, docentes e staff de Erasmus – Outgoing
 - 3.3. Centro de Investigação Interdisciplinar e Intervenção Comunitária (CIIC)
4. Instituição e serviços de apoio
 - 4.1. Inquérito Institucional e de serviços
 - 4.2. Inquérito de Ingresso
 - 4.3. Inquérito Serviços Administrativos
 - 4.4. Inquérito aos Delegados de Turma
 - 4.5. Inquérito de avaliação das necessidades de formação
5. Análise Swot: pontos fortes e fracos
6. Propostas de melhorias para 2024/2025
7. Conclusão
8. Anexos
 - Anexo I – Relatório da UC
 - Anexo II – Relatório do Docente
 - Anexo III – Relatório do Coordenador
 - Anexo IV - Relatório de estágio de Erasmus
 - Anexo V – Inquérito aos estudantes Incoming Erasmus+ Students
 - Anexo VI – Inquérito de ingresso
 - Anexo VII – Matriz com responsabilidades e procedimentos para cada metodologia de avaliação
 - Anexo VIII - Referenciais da A3ES/ações desenvolvidas
 - Anexo IX - Lista de documentos do SIGQ: GAQ, SA, GEISP E GRI

1. Introdução

O atual relatório do sistema interno da garantia de qualidade do ISCET resulta da implementação da política de qualidade do ISCET e do contributo desta para o desempenho de todas as atividades desenvolvidas no processo de ensino-aprendizagem. Deste modo, foram criadas metodologias de trabalho com a missão de contribuir para a manutenção de um sistema de avaliação e garantia de qualidade da oferta formativa e das atividades de ensino e de aprendizagem desenvolvidas no ISCET durante o ano de 2023/2024, tendo como intervenientes todos os interessados(as): docentes, estudantes, colaboradores e parceiros externos.

Este relatório teve como base de análise os objetivos estipulados para o SIGQ do ISCET:

- Assegurar uma estratégia institucional e o coerente desenvolvimento dos padrões da qualidade, nomeadamente pela avaliação do desempenho do(a) docente no que respeita à lecionação, à investigação e inerentes resultados bem como à promoção de atividades extracurriculares com impacto interno e externo;
- Promover a avaliação dos restantes serviços do ISCET;
- Avaliar a coerência, pertinência, atualidade e desenvolvimento dos planos de estudo, recursos pedagógicos e administrativos bem como outros meios e recursos necessários para o desenvolvimento do projeto da instituição;
- Avaliar o impacto das formações oferecidas em termos da empregabilidade e qualidade dos diplomados e sua importância para a comunidade;
- Avaliar os processos e procedimentos de internacionalização;
- Apoiar o exercício da responsabilidade pelos vários(as) intervenientes nos processos de garantia da qualidade;
- Estruturar os processos de monitorização, reflexão e intervenção inerentes à avaliação da qualidade;
- Envolver os(as) estudantes, os(as) docentes e investigadores, pessoal não docente, bem como parceiros(as) externos na promoção da qualidade;
- Proporcionar a organização e melhoria contínua do sistema.

Neste contexto as análises e avaliações efetuadas visam:

- A melhoria contínua da qualidade, traduzida na prossecução dos objetivos de qualidade, como parte integrante da gestão estratégica global da instituição;
- 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;
- O modo de implementação, acompanhamento e revisão da política para a qualidade e da sua tradução num sistema interno de garantia da qualidade eficaz.

O presente relatório, elaborado sob a responsabilidade do GAQ e aprovado pelo Diretor, tem como principal objetivo a análise e avaliação das atividades que contribuem para a melhoria continua do Ensino no ISCET, e visa a apresentação de propostas para o ano letivo de 2024/25.

2. Ensino e Aprendizagem

Tendo o ISCET como missão Institucional a garantia da qualidade de todos os serviços/gabinetes do ISCET, de forma a contribuir para uma melhoria continua do ensino e aprendizagem, foram definidas quais as principais áreas para análise e avaliação do SIGQ para o ano de 2023/24. Essas áreas são:

1. O Ensino e a aprendizagem
2. A Investigação e Desenvolvimento
3. A colaboração interinstitucional e com a comunidade
4. A Internacionalização
5. Os serviços de apoio

Os parâmetros definidos para avaliação foram decididos pelo CDQ e visam a colaboração de todas as partes interessadas.

Apresenta-se desta forma elaborar um relatório anual do sistema interno da garantia de qualidade do ISCET que espelha a realidade atual da oferta formativa e de aprendizagem, bem como o desempenho dos vários serviços e gabinetes do ISCET.

Descrevem-se de seguida as metodologias desenvolvidas e instrumentos utilizados para a avaliação em causa.

2.1. Avaliação das UC

De forma a analisar se as UC correspondem às expectativas, necessidades e satisfação dos(as) estudantes em relação aos programas, atividades de formação e cursos, à eficácia dos procedimentos de avaliação dos(as) estudantes, à carga de trabalho dos(as) estudantes e às taxas de progressão e conclusão, à avaliação e ajuste dos métodos de ensino e aprendizagem, às formas de envolvimento e responsabilidades dos(as) estudantes e demais protagonistas internos e externos implicados nos processos de garantia da qualidade de acordo com os referenciais da A3ES, foram efetuados os seguintes inquéritos e relatórios para cada semestre:

- Inquérito intercalar e final das UC realizado aos estudantes: Licenciaturas e CTESP
- Relatório da UC: taxas de sucesso; taxa de absentismo; notas máxima, mínima e média
- Relatório do Docente e Coordenador
- Relatório de ocorrências e melhorias

Através da análise destes dados é possível verificar quais os parâmetros a melhorar de forma a estimular o incremento da qualidade contínua do processo de ensino-aprendizagem no ISCET.

2.1.1. Inquéritos intercalares das UC

O inquérito intercalar é um inquérito realizado aos estudantes a meio do semestre em curso (1º semestre no mês de outubro, 2º semestre em abril), de forma a identificar e implementar procedimentos que permitam sinalizar e registar, com a maior antecedência possível, eventuais desvios no processo de ensino e aprendizagem e que podem e devem ser corrigidas. Desta forma, caso se aplique, são contactados os respetivos intervenientes de modo a implementar alterações, que contribuam para o sucesso escolar. Os inquéritos intercalares contemplam as seguintes questões:

1. Tenho as orientações e os elementos de estudo que asseguram adequadamente o desenvolvimento das minhas aprendizagens.
2. As provas e/ou os trabalhos da avaliação contínua têm extensão adequada em relação aos assuntos que estão a ser tratados.
3. As provas e/ou os trabalhos da avaliação contínua ajudam-me a compreender melhor como estou a conseguir acompanhar ou não os assuntos tratados.
4. Os assuntos abordados nesta disciplina sinto que são importantes para adquirir as competências de que necessitarei para o exercício profissional.
5. O(A) docente é acessível no esclarecimento de dúvidas.
6. O(A) docente deu a conhecer no início do semestre o programa e o sistema de avaliação

Resultaram os seguintes dados referentes à média dos 6 parâmetros analisados por curso, por semestre:

Inquérito Intercalar das Licenciaturas:

Cursos	1ºsem	2ºsem
Marketing	4	4
Turismo	4	4
Solicitadoria	4	4
Gestão de Empresas	4	4
Comércio Internacional	4	4

(1-insuficiente, 2-suficiente, 3 -bom, 4- muito bom; 5-excelente)

Inquérito intercalar dos CTeSP:

Cursos	1ºsem	2ºsem
GHA – Gestão de hotelaria e alojamento	4	4
GCI – Gestão de comércio Internacional	4	4
GVM – Gestão de vendas e Marketing	4	4
SJ – Serviços Jurídicos	4	4
MDCE - Marketing Digital e Comércio Eletrónico	4	4

(1-insuficiente, 2-suficiente, 3 -bom, 4- muito bom; 5-excelente)

Estes resultados intercalares foram enviados para o Diretor que depois reencaminhou para o respetivo coordenador de cada curso. Em caso não conformidade com os procedimentos ou regras estabelecidas, são indicadas ao Docente respetivo a necessidade de adoção de medidas de modo a se alcançar a excelência, ainda em tempo útil, ou seja, antes de terminar o respetivo semestre.

2.1.2. Inquérito finais das UC

Os inquéritos finais são realizados no final de cada semestre. Estes resultados contribuem para uma avaliação semestral dos vários processos e metodologias do ensino e aprendizagem do ISCET e também para a avaliação individual de cada docente, conforme o regulamento interno de avaliação de desempenho do Docente.

Os resultados obtidos referem se às seguintes questões:

1. O(A) docente explica com clareza os principais conceitos da matéria e responde adequadamente às questões que lhe são colocadas.
2. O(A) docente conseguiu que os estudantes estivessem motivados nas aulas e disponibilizou os meios de estudo necessários.
3. O(A) docente disponibilizou no campus as informações e materiais de estudo adequados.
4. Sinto-me satisfeito(a) com as aulas.
5. . Considero que esta unidade curricular é necessária e importante para o curso.
6. Questão facultativa:
Sugestões/observações que possam contribuir para melhorar a aprendizagem desta unidade curricular.

Inquérito final da UC das Licenciaturas:

Cursos	1ºsem	2ºsem
Marketing	4	4
Turismo	4	4
Solicitadoria	4	4
Gestão de Empresas	4	4
Comércio Internacional	4	4

(1-insuficiente, 2-suficiente, 3 -bom, 4- muito bom; 5-excelente)

Inquérito final da UC dos CTESP:

Cursos	1ºsem	2ºsem
GHA – Gestão de hotelaria e alojamento	4	4
GCI – Gestão de comércio Internacional	4	5
GVM – Gestão de vendas e Marketing	5	5
SJ – Serviços Jurídicos	4	4
MDCE - Marketing Digital e Comércio Eletrónico	4	4

(1-insuficiente, 2-suficiente, 3 -bom, 4- muito bom; 5-excelente)

Conforme se verifica pelos resultados recolhidos os estudantes classificaram de muito bom e excelente todos os parâmetros avaliados, concluindo se que:

1. Os processos, procedimentos e metodologias aplicados no ensino e aprendizagem do ISCET são coerentes com o SIGQ e a Política de Qualidade.
2. Nas Licenciaturas e CTESP cuja avaliação foi de muito bom, todos os intervenientes nos processos de ensino e aprendizagem do ISCET, deverão continuar a trabalhar para se alcançar a excelência.

2.1.3. Relatório das UC (Anexo I)

De forma a manter registos semestrais das UC, no final de cada semestre os docentes são responsáveis por preencherem o relatório da respetiva UC (anexo I) onde devem avaliar as condições de ensino-aprendizagem e a sua performance. Estes relatórios são submetidos ao coordenador do curso que depois tem de os validar.

Os relatórios da UC são compostos por: resumo das estatísticas globais da unidade curricular, condições de ensino-aprendizagem e plano de melhoria. Este processo decorre no portal interno da instituição, dedicado ao SIGQ (Sophia).

2.1.4. Relatório do Docente (Anexo II)

De forma a todos contribuírem para o SIGQ do ISCET, todos os Docentes devem no final de cada semestre preencher o relatório do Docente que está disponível no portal SIGQ (Sophia) e que depois será validado pelo coordenador do Curso. O relatório contempla a informação constante do anexo II.

2.1.5. Relatório do Coordenador (anexo III)

No final de cada semestre o Coordenador de cada curso tem de validar os relatórios submetidos pelos Docentes e preencher o relatório de Coordenador tendo em conta a informação dos relatórios dos Docentes e das UC (ver anexo III), e se necessário propor melhorias.

Caso seja necessário o Conselho Pedagógico e o Conselho Técnico Científico, juntamente com a Direção tomam as medidas necessárias para implementar ações corretivas que visam a melhoria contínua do ensino e aprendizagem do ISCET. Cabe ao GQ verificar se os relatórios das UC, docentes e coordenadores foram submetidos e validados. Os relatórios encontram-se publicados no portal da IES, para consulta.

2.2. Avaliação de desempenho dos docentes

A avaliação de desempenho dos docentes está definida no regulamento interno do sistema de avaliação de desempenho dos docentes do ISCET e são avaliadas as seguintes componentes:

- 1. Componente de ensino e desempenho pedagógico**
 - a. Avaliação pelos estudantes das unidades curriculares lecionadas (inquérito final)
 - b. Avaliação por observação direta, do desempenho pedagógico letivo e/ou por análise de relatório específico, devendo haver lugar, em ambos os casos, uma troca de impressões com o docente antes de concluída a avaliação. *
 - c. Disponibilização atempada no moodle de programas, planificações, sumários desenvolvidos, fichas e outros recursos didáticos e conteúdos práticos pertinentes para a docência, bem como pela entrega atempada das fichas e relatórios da uc.
- 2. Componente de investigação e desenvolvimento de atividades científicas**
- 3. Componente de atividades de extensão comunitária e institucional**

A avaliação da componente de investigação e desenvolvimento de atividades científicas (artigo 7º do regulamento de avaliação e desempenho docente) e da Componente de atividades de extensão comunitária e institucional (artigo 8º do regulamento de avaliação e desempenho docente) é realizada através de um inquérito que é disponibilizado aos docentes, em formato digital e ao qual estes terão de juntar as respetivas evidências, quando tal se aplique.

O inquérito dá resposta aos parâmetros estipulados pela A3Es, para a avaliação dos docentes do Ensino Superior, as regras de avaliação e de progressão na carreira, em cumprimento do artigo 52.º da Lei n.º 62/2007, de 10 de Setembro, e do artigo 28.º dos regulamentos e estatutos do ISCET, publicados do Diário da República, 2.ª série, n.º 188 de 28 de Setembro de 2009.

A avaliação de desempenho dos docentes compreende as componentes estipuladas no regulamento de avaliação e de desempenho docente e aplica-se a períodos de três anos. Os últimos resultados de avaliação reportam-se a 2021/2022 e encontra-se a decorrer o triénio de avaliação 2022/2025, pelo que os próximos resultados serão apresentados em 2024/2025.

3. Serviços/Gabinetes

3.1 Gabinete de Estágios e Inserção Socioprofissional (GEISP)

O Gabinete de Estágios e Inserção Socioprofissional (GEISP-ISCET) é a estrutura responsável pela organização e acompanhamento em conexão com o(a)s docentes e os centros de estágio das atividades do(a)s estudantes em situação de estágio, pela divulgação de oportunidades de inserção profissional, pela promoção dos diplomados do ISCET junto do mercado de trabalho e pela implementação de iniciativas que formem e/ou incentivem o empreendedorismo como competência pessoal e profissional.

Os principais objetivos do GEISP, que visam dar resposta ao estipulado nos referenciais da A3ES, são:

1. Procurar e colocar o(a)s estudantes em centros de estágio adequados, concertando para o efeito, dentro da medida do possível, os interesses daquele(a)s com as características destes centros e organizando os respetivos processos administrativos, designadamente no que concerne a protocolos;
2. Acompanhar pedagogicamente o(a)s estudantes em situação de estágio, nomeadamente com recurso ao funcionamento de mecanismos de regulação e avaliação, tais como grelhas de planificação de atividades, visitas, distribuição e definição das responsabilidades de avaliação, atendimento, etc.;
3. Manter organizada e disponível toda a burocracia administrativa dos estágios e uma base de dados com toda a informação pertinente relativa à atividade do Gabinete;
4. Proceder anualmente a um levantamento descritivo e interpretativo dos processos relativos aos estágios, disponibilizando-os junto dos órgãos da instituição e da entidade instituidora;
5. Divulgar e promover externamente junto do potencial mercado de trabalho, de um modo eficaz, diversificado e inovador, os perfis do(a)s finalistas e diplomado(a)s;
6. Proceder à análise sistemática do comportamento do mercado de trabalho em relação com as áreas dos cursos do ISCET, incentivando a capacidade evolutiva destes em função das apetências e necessidade do meio e das grandes tendências nacionais e internacionais pertinentes em cada setor;
7. Estimular o empreendedorismo, promovendo alternativas ao mercado de emprego pelo aprofundamento - através de ações de formação, da participação em eventos relevantes, pela divulgação de projetos e de oportunidades, etc. - de capacidades de iniciativa empresarial;
8. Aconselhar no domínio do planeamento de carreiras, entre outros aspetos, pela ajuda à elaboração de currículos, de cartas de apresentação e ainda pelo apoio à preparação de entrevistas;
9. Disponibilizar internamente bolsas de emprego;
10. Desenvolver iniciativas que proporcionem informação e formação acrescidas como, por exemplo, feiras, visitas de estudo, debates, workshops, etc.

No ano letivo 2023-2024, o Gabinete de Estágios e Inserção Socioprofissional desenvolveu as seguintes atividades:

Contacto e seleção dos locais de estágio

O GEISP é responsável por estabelecer parcerias com empresas e instituições para oferecer oportunidades de estágio curriculares aos estudantes. Esta atividade envolveu a identificação de locais de estágio adequados, a negociação de termos e condições e a seleção dos estudantes para ocupar as vagas disponíveis. O objetivo é garantir que os estudantes tenham acesso a estágios relevantes e de qualidade, que contribuam para o seu desenvolvimento profissional.

Acompanhamento e apoio aos estudantes durante a realização do estágio

Durante a realização do estágio, o GEISP oferece apoio aos estudantes, incluindo orientação, aconselhamento e resolução de problemas.

Os estudantes contam com o suporte do GEISP para lidar com desafios e aproveitar ao máximo a sua experiência de estágio. Inclui reuniões periódicas com os estudantes e visitas aos locais de estágio de forma a perceber de que forma o GEISP poderá ajudar na resolução de alguns problemas que possam surgir, isto para além de poderem contar com ajuda e aconselhamento dos professores orientadores de estágio para a elaboração do relatório de estágio.

Atividade de apoio na construção do currículo

No dia 30 outubro os estudantes puderam contar com a presença de um profissional de Recursos Humanos, o Dr. Daniel Melo que teve como objetivo ajudar a criar um currículo eficaz, que destacasse as suas competências e experiências relevantes e a preparar-se para entrevistas de estágio / emprego.

Sessão de partilha de experiência de estágios

Foi realizada a 31 outubro a sessão de partilha de experiência de estágios de antigos estudantes, que já concluíram os seus estágios e onde os atuais estudantes, tiveram oportunidade de aprender com as experiências de outros e obter conselhos práticos para o seu próprio estágio. Os estudantes puderam ouvir histórias de sucesso, aprender com os desafios enfrentados por outros e obter conselhos práticos para a sua própria jornada de estágio.

Atividade de apoio na procura de emprego

O GEISP também ofereceu atividades aos *alumni* com o objetivo promover a sua empregabilidade, oferecendo serviços de orientação, formação e intermediário no mercado de trabalho através de atividades de apoio na procura de emprego, incluindo a construção de currículo.

O GEISP teve também sempre a preocupação de divulgar junto dos *alumni* todas as ofertas de pedidos de emprego que iam surgindo na instituição.

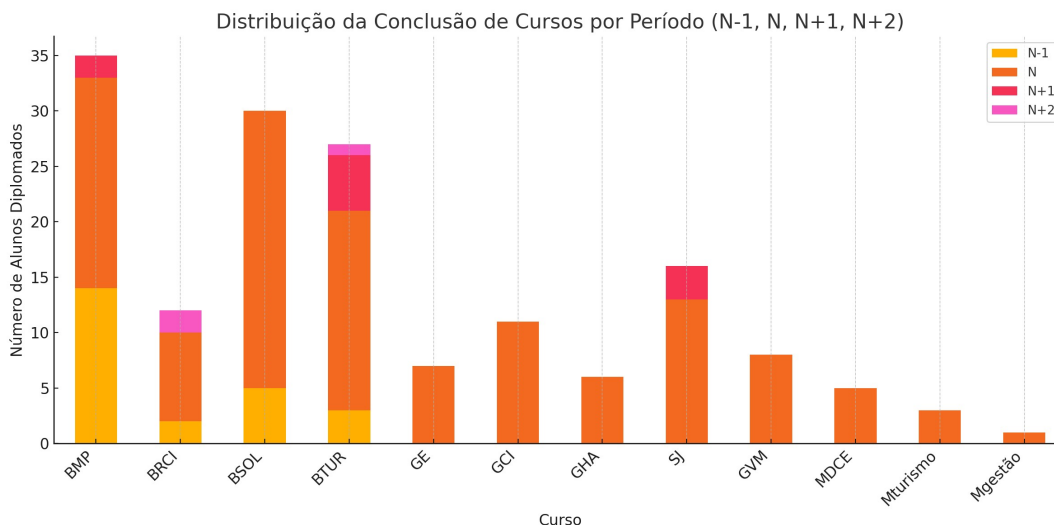
De forma a analisar e posteriormente a avaliar, se todos os objetivos foram alcançados, realizaram se os seguintes inquéritos:

- ✓ Inquérito de Empregabilidade
- ✓ Inquéritos aos estudantes sobre o GEISP
- ✓ Inquérito às entidades externas sobre os estágios profissionais

3.1.1 Inquérito de Empregabilidade

Os inquéritos de Empregabilidade são realizados anualmente. Pretende se com estes inquéritos recolher informação relevante para a melhoria da adequação do ensino/formação em conexão com a exigência do mercado laboral e o grau de satisfação dos(as) antigos(as) estudantes. De seguida apresentam se alguns dados relativos à informação recolhida junto dos antigos estudantes:

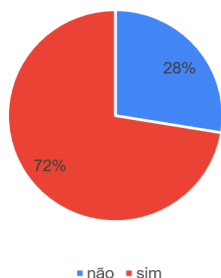
O gráfico abaixo apresenta a distribuição da conclusão dos cursos em diferentes períodos (N-1: antes do tempo previsto, N: no tempo previsto, N+1: até um ano depois, N+2: até dois anos depois). Estes dados permitem avaliar a eficácia dos cursos no cumprimento dos prazos típicos de conclusão e identificar possíveis desvios ou atrasos na formação.



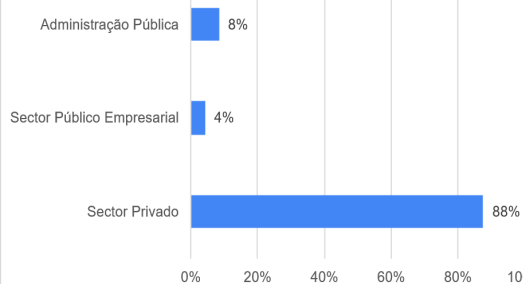
Fonte: Dados recolhidos pelos serviços de apoio.

À data de conclusão do relatório é possível apresentar os resultados do Inquérito de Empregabilidade realizados aos diplomados em 2022/2023

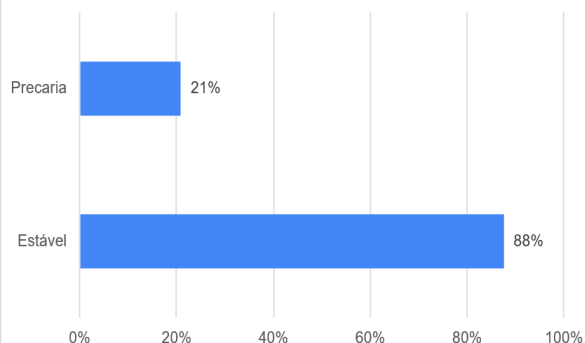
Começou a trabalhar após a conclusão da sua licenciatura?



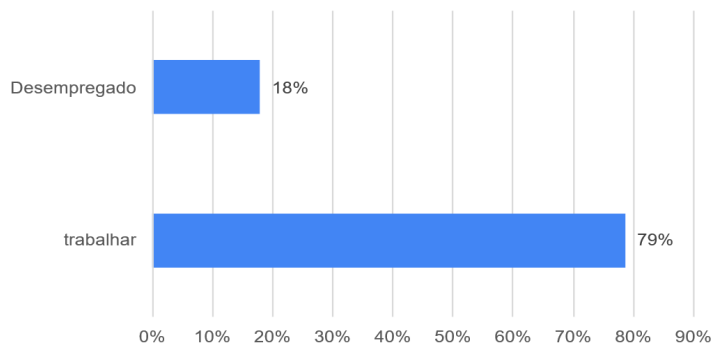
Em que setor de atividade trabalha ou trabalhou?



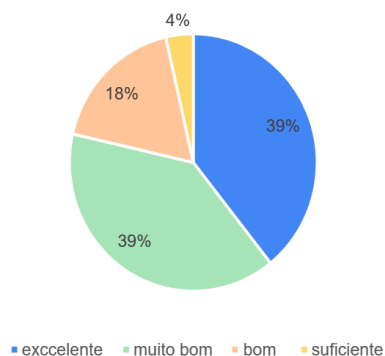
Qual a sua situação no emprego?



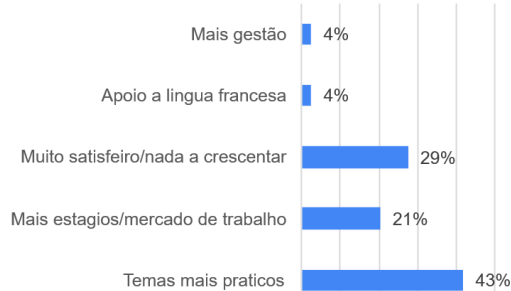
Qual a sua situação profissional atual?



De que forma o curso que frequentou no ISCET foi uma mais valia importante para a sua carreira profissional.



Em sua opinião, que melhorias poderiam ser introduzidas no curso que frequentou na sua relação com o mercado de trabalho?



3.2 GRI

O Gabinete de Relações Internacionais (GRI) do ISCET constitui-se como estrutura de coordenação, acompanhamento e apoio operacional ao desenvolvimento de todas as iniciativas de internacionalização do ensino, nomeadamente no âmbito da cooperação e mobilidade académica, conforme estipulado no referencial 8 da A3ES.

O Gabinete de Relações Internacionais contribui para a internacionalização do ISCET através de implementação de estratégias de liderança e apoio em:

- Desenvolvimento da política internacional do ISCET, privilegiando a investigação e a mobilidade de estudantes, docentes e staff administrativo através de programas de formação ao longo da vida: Erasmus, Leonardo da Vinci, entre outros;
- Coordenação e acompanhamento do desenvolvimento das relações bilaterais e multilaterais do ISCET com universidades no exterior;
- Gestão de programas de visitas internacionais para professores e representantes de outras universidades;
- Planeamento e coordenação das visitas internacionais desenvolvidas por representantes de órgãos de gestão do ISCET.

No ano letivo de 2023-2024 o Gabinete de Relações Internacionais desenvolveu as seguintes atividades:

- disseminação do programa Erasmus+ junto da comunidade ISCET;
- organização de uma sessão física com parceiros para efeitos de divulgação de estágios internacionais;
- receção de candidaturas outgoing para mobilidade, verificação das condições de elegibilidade e seleção da Call 23-25, relativa ao ano letivo 2024-2025;
- receção das nomeações institucionais para efeitos de candidatura incoming, envio de informações sobre os ciclos de estudos, calendário escolar e informação disponíveis sobre alojamento
- receção, validação online de Learning Agreements dos estudantes incoming;
- preparação da documentação de mobilidade outgoing para fins de estudos, elaboração dos Learning Agreements para validação;
- acompanhamento dos processos de alterações dos OLA dos estudantes incoming e outgoing;
- processo de colocação de estudantes em estágio ao abrigo do programa Erasmus+;
- elaboração das cartas de aceitação;
- receção, análise, validação pelo Coordenador Institucional e reenvio dos contratos de mobilidade incoming relativos a docentes e staff;
- preparação e acompanhamento de mobilidades incoming e outgoing de discentes, docentes e staff.
- contactos com instituições de ensino superior com o objetivo de manter os acordos institucionais nas áreas dos ciclos de estudo em funcionamento no ISCET;
- procura de novos parceiros com vista ao estabelecimento de novos acordos no âmbito do programa Erasmus+;
- candidatura ao projeto Prémio de mérito relativo ao projeto 2019.1-PT01-KA103-0601252019-1-PT01-KA-103-060125
- preparação e submissão da candidatura à Ação 1 do programa de mobilidade Erasmus+ para a Call 2024-2026;
- elaboração e submissão à Agência Nacional do relatório final relativo ao contrato Erasmus+ 2021-2023;
- elaboração
- abertura do período de candidaturas ao programa Erasmus+ para 2024-26 para o ano letivo de 2024-2025;
- recolha de inquéritos de satisfação junto dos estudantes incoming;

MOBILIDADES:

Estudantes Outgoing para estudos (SMS):

- 1- Universidade de Vigo

Estudantes Outgoing para estágio (SMP):

- 4 - Rhodes, Grécia

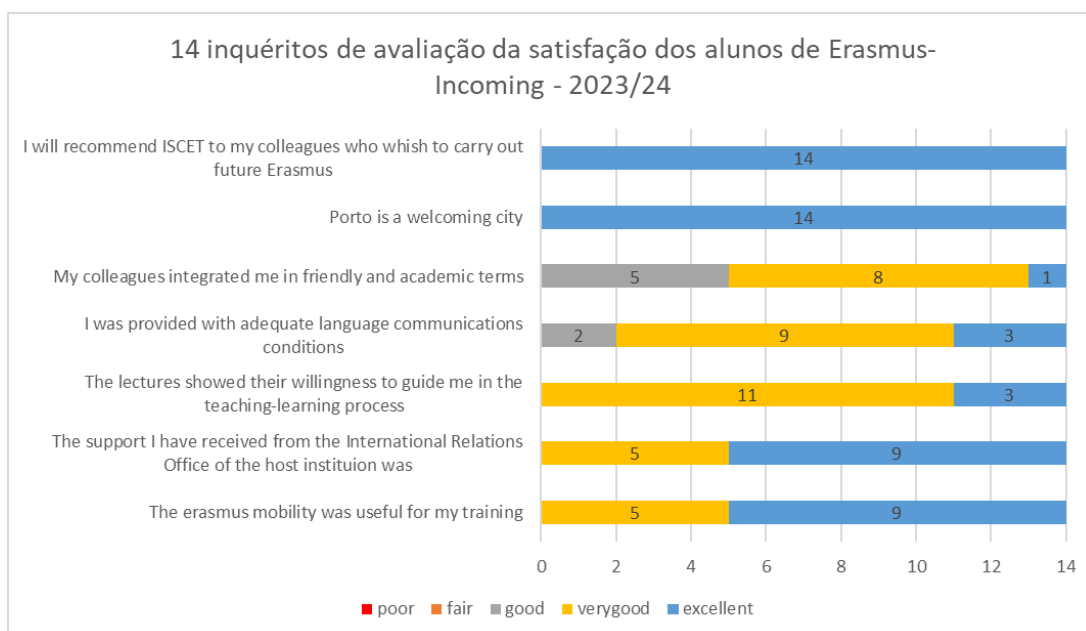
- 1- Chipre
- 2- Ilhas Baleares, Espanha
- 1- Gran Canaria, Espanha
- Docentes Outgoing para ensino (STA)
 - 1- Málaga University, Espanha
 - 1- Vistula University, Polónia
- Staff Outgoing para formação (STT)
 - 2- Vistula University, Polónia
- Estudantes Incoming para estudos
 - 5- Mendel University in Brno, República Checa
 - 1- Valladolid University, Espanha
 - 2- Vigo University, Espanha
 - 2- Huelva University, Espanha
 - 1- Academy of Physical Education in Katowice, Polónia
 - 2- Málaga University, Espanha
 - 1- Vistula University, Polónia
 - 1- Anadolu University, Turquia
 - 1- Lazarski university, Polónia
 - 2- Akademia WSB, Polónia
 - 1- The Jerzy Kukuczka academy of Physical education, Polónia
- Docentes incoming para ensino (STA)
 - 1- Anadolu University, Turquia
- Staff incoming para formação (STT)
 - 2- Huelva University, Espanha
 - 3- Aegean University, Grécia

A instituição tem vindo a implementar incentivos à mobilidade out de estudantes, docentes e funcionários, designadamente através dos seguintes procedimentos:

- Identificação pelo GRI das instituições de ensino superior europeias mais adequadas, designadamente conforme os ciclos de estudos e projetos de pesquisa, tratando-se de estudantes; as formações e os projetos de investigação e cooperação, tratando-se de docentes; as funções, as formações de base e os projetos de formação em vista, tratando-se de funcionários não docentes.
- No ano anterior às saídas previstas dos estudantes para universidades da rede Erasmus+, procede-se à motivação junto dos potenciais interessados, informando-os acerca das importantes perspetivas que a frequência de outros estabelecimentos de ensino superior proporciona, nomeadamente pela partilha do quotidiano de outras culturas, pela vivência de realidades de ensino diversas, pelo estabelecimento de relações interpessoais fecundas em termos imediatos e do futuro académico e profissional, pelo desenvolvimento da autonomia pessoal, pela abertura à gestão de situações novas e eventualmente imprevistas. Neste contexto, o relato de experiências anteriores de colegas da instituição em mobilidade revela-se profícuo assim como o conhecimento pessoal de estudantes estrangeiros que frequentam o ISCET, também ao abrigo do programa Erasmus+. Com idênticas perspetivas de motivação são pedagogicamente incentivados os momentos de convívio e de entreajuda com estes últimos estudantes.
- Acompanhamento dos estudantes, docentes e outros funcionários em mobilidade durante as suas estadias nas universidades parceiras, de modo a contribuir para a sua segurança e integração e evitar ansiedades a um tal respeito.
- Acesso continuado dos estudantes às atividades letivas no ISCET durante os períodos de estadia no exterior, de modo a evitar ruturas no processo de ensino-aprendizagem.
- Apoio aos estudantes não bolseiros em todas as valências das suas deslocações e estadias, permitindo que estes sintam usufruir de um estatuto académico e pessoal idêntico a todos os outros.

- Apoio aos estudantes em termos dos processos de reconhecimento das aprendizagens realizadas no exterior, de modo que se confirme a mais-valia dessas aprendizagens, procedendo-se a uma valorização pedagógica das inevitáveis diferenças existentes.
- Incentivo, designadamente junto dos docentes, relativamente à promoção de acordos de cooperação interinstitucional que aprofundem, após cada estadia, as colaborações estabelecidas no âmbito do ensino e da investigação, de forma a evitar-se a indesejável redução da cooperação ao período estrito da estadia.
- Idêntico procedimento relativamente aos funcionários não docentes no sentido de se assegurar a continuidade da colaboração entre serviços.
- Reconhecendo-se a importância dos entraves económicos ou resultantes do exercício de atividades profissionais nas tomadas de decisão com vista à prática da mobilidade para países terceiros, o Gabinete de Relações Internacionais proporciona apoio na avaliação destes constrangimentos, tendo em consideração as instituições visadas e os respetivos contextos económicos e sociais, bem como os períodos temporais para a sua realização.

3.2.1 Inquérito aos estudantes de Erasmus Incoming



Os inquéritos distribuídos aos estudantes “incoming” para auscultação do grau de satisfação sobre o período de mobilidade Erasmus+ revelaram um elevado grau de satisfação:

- ✓ no apoio prestado pelo Gabinete de Relações Internacionais,
- ✓ no apoio prestado pelos Docentes na orientação do ensino-aprendizagem,
- ✓ que este período foi importante para o seu desenvolvimento
- ✓ que recomendariam o ISCET aos colegas que participem do programa Erasmus+
- ✓ que o Porto é uma cidade muito acolhedora

Como conclusão final deste gráfico podemos referir que o programa Erasmus+ é realmente uma valência importante para a formação dos estudantes e que o ISCET deverá ter o papel de o divulgar e criar condições para que um maior número de estudantes beneficie desta formação.

3.2.2 Relatório de Erasmus - Outgoing

Este relatório é um documento pré-definido e internacional, onde estão discriminados os seguintes campos:

- Nome do estudante:
- Organização que o recebeu:

- c. Área de serviços
- d. Dados da empresa
- e. Data de início
- f. Função a ocupar
- g. Programa detalhado das ações a desenvolver
- h. Conhecimentos, capacidades e competências que adquiriu
- i. Avaliação do estágio
- j. Data e Assinatura

(ver anexo IV)

3.2.3 Inquéritos aos docentes e estudantes de Erasmus Outgoing

O Inquérito realizado aos docentes, estudantes e staff outgoing é um inquérito “tipo” que cumpre as normas da União Europeia. De seguida apresentam-se algumas das questões do inquérito:

4.1 Personal and professional development: thanks to this Erasmus+ mobility activity

	Strongly agree	Rather agree	Neither agree nor disagree	Rather disagree	Strongly disagree
*I have learned from good practices abroad	☒	☐	☐	☐	☐
*I have experimented and developed new learning practices or teaching methods	☐	☐	☐	☒	☐
*I have gained sector-specific or practical skills relevant for my current job and professional development	☒	☐	☐	☐	☐
*I have enhanced my organisational/management/leadership skills	☒	☐	☐	☐	☐
*I have reinforced or extended my professional network or built up new contacts	☒	☐	☐	☐	☐
*I have reinforced the cooperation with the partner institution/organisation	☒	☐	☐	☐	☐

*I have built cooperation with players in the labour market	☐	☐	☐	☒	☐
*I have built cooperation with players in civil society	☐	☐	☐	☒	☐
*I have improved my foreign language skills	☒	☐	☐	☐	☐
*I have increased my social, linguistic and/or cultural competences	☒	☐	☐	☐	☐
*I have improved my competences in the use of Information and Communication Technology tools (e.g. computer, internet, virtual collaboration platforms, software, ICT devices, etc.)	☐	☒	☐	☐	☐
*I have increased my job satisfaction	☒	☐	☐	☐	☐
*I have enhanced my employment and career opportunities	☒	☐	☐	☐	☐

4.2 Furthermore, during my mobility activity...

	Strongly agree	Rather agree	Neither agree nor disagree	Rather disagree	Strongly disagree
*I have shared my own knowledge and skills with students and/or other persons	☒	☐	☐	☐	☐
*I contributed to create spin-off effects like curriculum development, development of joint courses or modules, academic networks, research collaboration, etc.	☒	☐	☐	☐	☐
*I contributed to increasing the quality and quantity of student or staff mobility to and from my sending institution	☒	☐	☐	☐	☐
Other	☐	☐	☐	☐	☐

4.6 My mobility period had the following impact on my sending institution/enterprise

	Strongly agree	Rather agree	Neither agree nor disagree	Rather disagree	Strongly disagree	Not applicable
*Will lead to the use of new teaching/training methods/approaches/good practices at my sending institution	☒	☐	☐	☐	☐	☐
*Has led to the use of new teaching/training methods/approaches/good practices at my sending institution	☒	☐	☐	☐	☐	☐
*Will lead to new/increased cooperation with the partner institution/organisation(s)	☒	☐	☐	☐	☐	☐
*Has led to new/increased cooperation with the partner institution/organisation(s)	☒	☐	☐	☐	☐	☐

*Will lead to internationalisation of my sending institution	☒	☐	☐	☐	☐	☐
*Has led to internationalisation of my sending institution	☒	☐	☐	☐	☐	☐
*Will lead to stronger involvement of my institution/enterprise in curriculum development	☐	☒	☐	☐	☐	☐
*Has led to stronger involvement of my institution/enterprise in curriculum development	☐	☒	☐	☐	☐	☐
*Will lead to the introduction of changes in the organisation/management of my sending institution/enterprise	☒	☐	☐	☐	☐	☐
*Has led to the introduction of changes in the organisation/management of my sending institution/enterprise	☐	☒	☐	☐	☐	☐

Other	☐	☐	☐	☐	☐	☐
-------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

3.3 CIIC

O Centro de Investigação Interdisciplinar e de Intervenção Comunitária (CIIC) é uma estrutura de carácter permanente no âmbito do ISCET que visa a coordenação e o desenvolvimento de recursos de investigação científica nas áreas dos cursos e de áreas afins.

O CIIC está a desenvolver um conjunto de projetos que para além da sua qualidade científica, pretendem ter um impacto junto da comunidade. Todos estes projetos, protagonizados por docentes do ISCET, contam com a colaboração de estudantes que assim desenvolvem, de uma maneira socialmente útil e estimulante, os seus trabalhos, quer de licenciatura, quer de mestrado. A investigação constitui, deste modo e cada vez mais, a mola dos processos de aprendizagem.

Para o efeito, o ISCET dispõe de espaços especialmente dedicados às tarefas ligadas à investigação, disponibilizando também no seu site informação adequada. Os resultados obtidos vão sendo apresentados em reuniões científicas e em publicações, como por exemplo: a Revista Percursos&Ideias a Newsletter jurídica “Ex Lege”, etc

O CIIC mantém protocolos de colaboração com a I&D Instituto de Filosofia da Universidade do Porto (Gabinete de Filosofia da Educação) e com a I&D CITCEM - Centro de Investigação Transdisciplinar Cultura, Espaço e Memória, unidades reconhecidas pela FCT, bem como com o CIVIIC - Centre Interdisciplinaire sur le Valeurs, Idées, Identités et Compétences en Éducation et formation da Universidade de Rouen.

Os projetos atualmente em curso no âmbito do CIIC:

- CHIP/ISCET: grupo de investigação do ISCET em Cultura e Património na cidade do Porto,
- Observatório de Resolução Alternativa de Litígios
- Observatório da Solidão
- Observatório do Comércio Internacional
- Observatório de Marketing e Publicidade
- Observatório do Turismo e Hotelaria
- Observatório da Gestão e Administração de Empresas
- A revista científica Percursos&Ideias
- EX-LEGE – newsletter jurídica

Com este propósito o CIIC através das diferentes unidades de investigação, tem fomentado o envolvimento em atividades de pesquisa e intervenção com a colaboração de docentes e estudantes, dimensão que contribui decisivamente para a formação destes últimos em termos de desenvolvimento das suas competências analíticas, de observação, de interpretação, de organização e de enunciação de hipóteses em torno de situações e problemáticas inerentes aos exercício profissional e, de uma forma geral, à sua participação na sociedade como cidadãos efetivamente conscientes, responsáveis e interpelantes. Destes projetos, destacamos os seguintes:

Apresentam-se atividades desenvolvidas no âmbito do CIIC durante o ano letivo 2023/2024

- Percursos & Ideias Nº 13 (2024)
- Marketing Talks 2.0
- IX Jornadas de Hotelaria e Turismo
- Quiz “Viagens na Minha Terra”
- À Conquista do Mundo com o Comércio Internacional e a Gestão de Empresas

Os eventos internacionais desenvolvidos pelo CIIC durante o ano de 2023/24 foram as seguintes:

Participação no projeto: Blended Intensive Programme (BIP), tema: “Intercultural Competencies for Global Citizenship and UN Sustainable Development Goals”. Curso intensivo que teve lugar no ISCET tendo reunido estudantes da Universidade de Hochschule Bremerhaven (Alemanha), da Faculty ETO Campus Ourense da Universidade de Vigo (Espanha), bem como do ISCET, com orientação científica dos Professores Raya e Carlos Nunez.

No âmbito dos vários Observatórios do ISCET foram publicados inúmeros artigos científicos, comunicações Artigos científicos Capítulos em livros/prefácios/editoriais/revistas Livros Relatórios/Teses/Dissertações, disponíveis no portal da IES (<https://www.iscet.pt/pt/observatorios-iscet>)

4. Instituição e Serviços de Apoio

O ISCET tem como principal objetivo disponibilizar aos seus estudantes um ensino e uma aprendizagem de qualidade. Neste contexto, como todo o ambiente envolvente é essencial para a realização deste objetivo, são realizados semestralmente inquéritos aos estudantes sobre a estrutura, logística e serviços da instituição. Entretanto optou se , optou-se por apenas auscultar os estudantes sobre estes serviços através dos inquéritos realizados aos delegados de turma e de uma forma “informal” através dos coordenadores de curso, provedor de estudante e muitas vezes o próprio Diretor.

4.1 Inquérito Institucional e de serviços

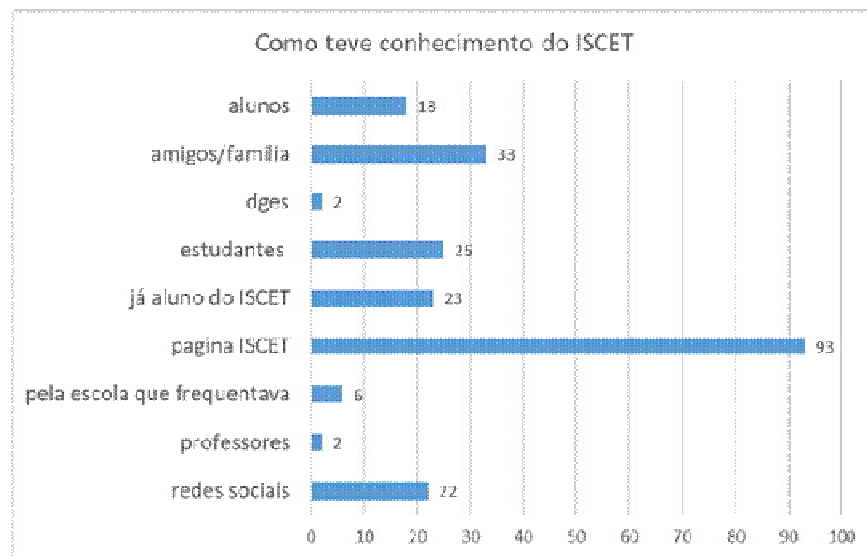
O inquérito Institucional, conforme as razões referidas anteriormente, passou a estar integrado nos inquéritos semestrais que são realizados aos delegados de turma. Sendo também abordados algumas das questões institucionais nas reuniões do CDQ, onde participam 2 estudantes.

No entanto e com vista à melhoria continua dos serviços, instalações, atendimento, informação adequada e higiene foram implementadas as seguintes ações:

- ✓ Adaptação de novas metodologias de avaliação e sua comunicação aos estudantes
- ✓ Revisão de alguns documentos de apoio ao SIGQ e de gestão
- ✓ Aproveitamento dos espaços comuns da IES de modo que os estudantes tenham mais locais de estudo e convívio
- ✓ Aquisição de novos equipamentos para apoio ao ensino e aprendizagem
- ✓ Implementação de novas metodologias para aumentar a participação dos estudantes nos inquéritos

4.2. Inquérito de ingresso

Do preenchimento de um inquérito no momento de ingresso foi possível obter seguintes dados:

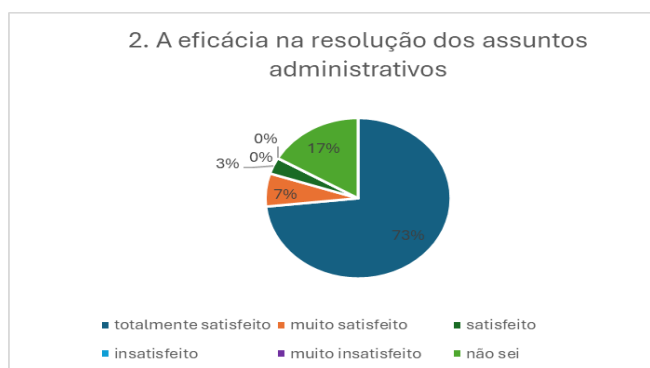
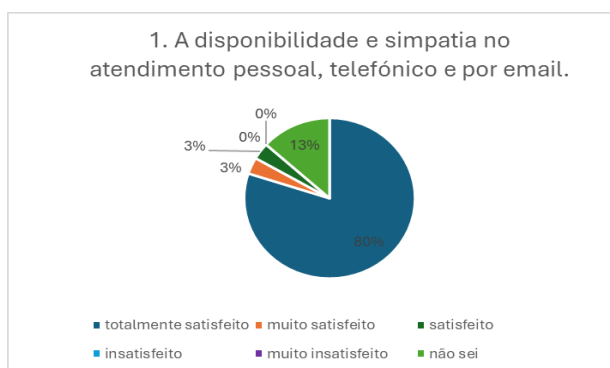


No tratamento dos dados apurou-se que a maioria dos candidatos procurou o ISCET, essencialmente, através da página do ISCET, de motores de pesquisa, contactos com alumni, por indicações recebidas na escola bem como através das mostras de ensino superior aí realizadas. Verifica-se assim que as melhorias introduzidas no portal da IES e divulgação nas redes sociais, constituiu uma mais-valia.

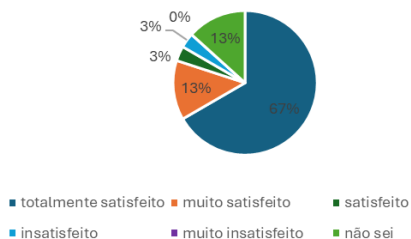
4.3. Inquérito sobre os Serviços Administrativos e Serviços Auxiliares

O inquérito de avaliação aos serviços prestados pelos Serviços Administrativos e Serviços Auxiliares, foi realizado em março de 2023/24, cujos resultados de seguida se apresentam:

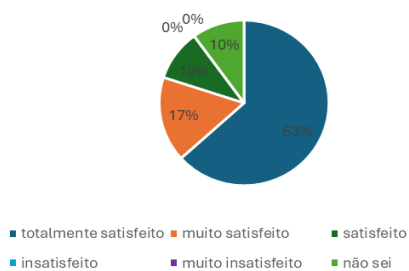
Serviços Administrativos:



3. O apoio na utilização, manutenção e atualização do equipamento informático e respetivo software

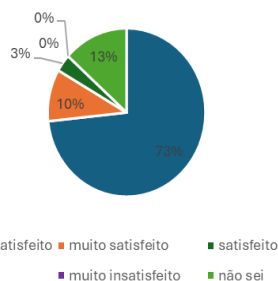


4. A eficácia na atualização e divulgação da informação

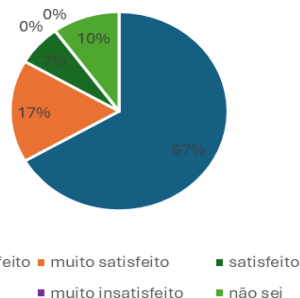


Serviços Auxiliares:

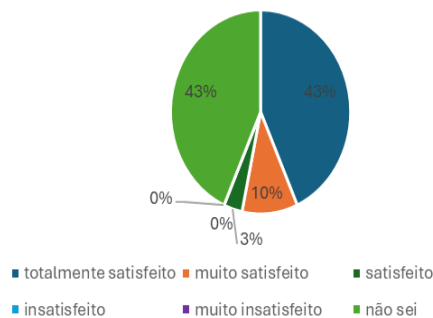
1. A disponibilidade e simpatia no atendimento



2. Limpeza das salas e restantes instalações



3. A eficácia nos assuntos relacionados com a biblioteca

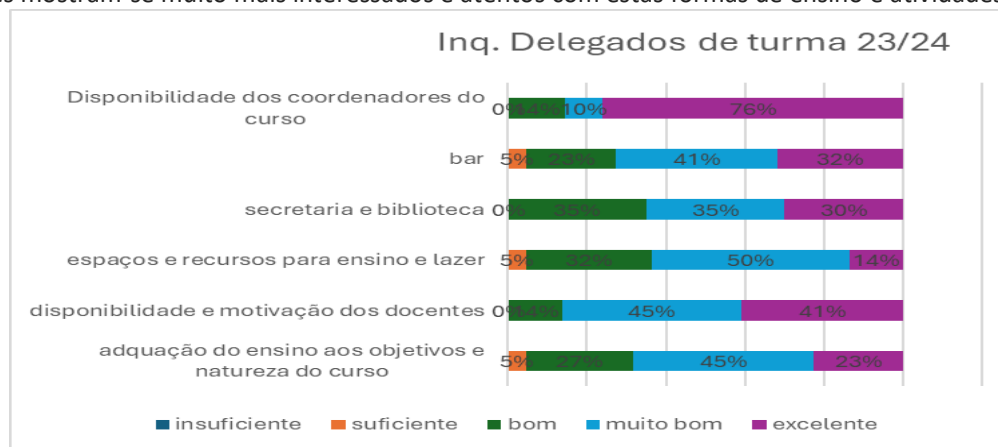


Como se pode verificar os serviços administrativos e auxiliares foram avaliados em, totalmente satisfeito e muito satisfeito, em mais de 80% das respostas. Sendo necessário implementar medidas para melhorar a eficácia nos assuntos relacionados com a biblioteca.

4.4. Inquérito aos Delegados de Turma

A importância destes inquéritos reside no facto de os delegados, pela natureza das suas atribuições, representarem e assim apresentarem as opiniões dos colegas, suscetíveis de apoiar a atividade dos órgãos dirigentes no sentido de serem otimizados os recursos e condições de formação. Neste contexto, destacam-se os principais referenciais de cada um dos tópicos considerados:

- Adequação do ensino aos objetivos e natureza do curso: Semestre com uc mais práticas, ou seja, com mais trabalhos, o que é algo que os estudantes precisam e pediram no semestre passado; A realização de trabalhos em grupo ou individual são uma mais-valia.
- Disponibilidade e motivação dos docentes: Sempre disponíveis para ajudar os alunos com dúvidas nos trabalhos ou na matéria através do campus, de email e nas aulas.
- Espaços e recursos para ensino, estudo e lazer: Algumas salas são desconfortáveis ou atrapalham a aula caso alguém precise de sair; Espaços de lazer: possibilidade de usufruir do espaço ao ar livre, o que é bastante apreciado.
- Secretaria e biblioteca: secretaria funciona muito bem, com funcionárias prestativas; Biblioteca: disponibilização de computadores para que os alunos possam fazer os trabalhos.
- Serviço de bar: É apreciado por todos os estudantes - As refeições e lanches são para todos os gostos.
- Disponibilidade do(a) Coordenador(a) de curso: -Não podem referir nada acerca do coordenador de curso porque ainda não foi necessário o contacto, mas têm o seu email caso seja necessário
- Outros aspetos: a uc Laboratório de Design foi uma surpresa muito agradável para os estudantes. Estudantes mostram-se muito mais interessados e atentos com estas formas de ensino e atividades práticas



Mediante a recolha destas informações e de informações de anos anteriores, foram implementadas, durante o ano de 2023/24, as seguintes medidas visando assegurar a melhoria contínua do processo de ensino-aprendizagem e envolvimento dos estudantes em atividades desportivas:

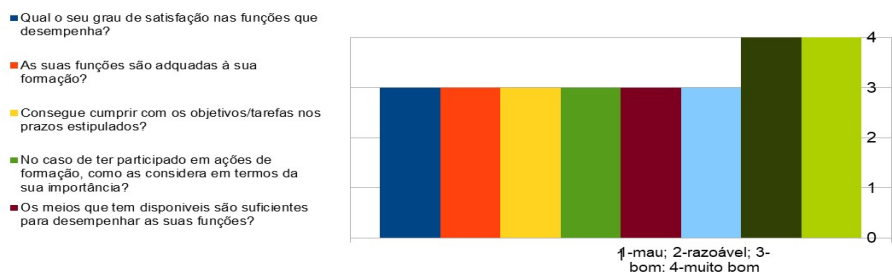
- Aquisição de novos computadores com Adobe Creative Cloud e renovação anual da licença;
- Remodelação da infraestrutura de rede;
- Renovação dos vídeo-projetores;
- Remodelação da estrutura elétrica do edifício;
- Criação de mais uma sala de informática devidamente equipada;
- Reforço bibliográfico com entrada de novos manuais e revistas de especialidade;
- Continuação do apoio às modalidades desportivas nomeadamente futsal, voleibol e basquetebol.

2.5.5. Inquérito de avaliação da satisfação e necessidades de formação dos não docentes

Relativamente à avaliação das necessidades de formação dos não docentes, foi realizado em anos anteriores o seguinte inquérito:

Inquerito de avaliação da Satisfação e Necessidade de formação não Docentes

Média das Respostas



No ano 2023/2024 foram implementadas medidas de melhoria, assentes nos resultados dos inquéritos levadas a cabo.

5. Análise SWOT

Análise SWOT e Propostas de Melhoria – SIGQ ISCET 2023/2024

1. Análise SWOT

Pontos Fortes

- Sistema interno estruturado com ampla participação da comunidade académica.
- Utilização consistente de inquéritos de avaliação contínua e final por UC.
- Gabinetes ativos (GEISP, GRI, CIIIC) com iniciativas regulares e envolvimento dos estudantes.
- Elevado grau de satisfação nas avaliações das UC e dos serviços.
- Integração de mobilidade internacional no ciclo formativo dos estudantes.
- Compromisso visível com a melhoria contínua (relatórios, planos, ações concretas).

Pontos Fracos

- Necessidade de implementar todas as dimensões do SIGQ no que respeita aos Serviços Administrativos e Serviços Auxiliares
- Ausência de indicadores quantitativos de impacto.
- Dependência excessiva de auscultação informal em alguns domínios (ex. coordenação de curso).

Oportunidades

- Aumentar a participação em programas internacionais de investigação aplicada.
- Melhorar a comunicação institucional digital
- Aprofundar parcerias com empregadores para estágios e empregabilidade.

Ameaças

- Mudanças legais e regulamentares que exijam rápida adaptação de processos.

2. Propostas de Melhoria para 2024/2025

- Definir indicadores de desempenho e metas
- Rever e atualizar sistematicamente a informação pública obrigatória no âmbito do SIGQ
- Nivelar o nível de aprofundamento dos diferentes referenciais do SIGQ, aproveitando as boas práticas dos que já se encontram robustamente implementados
- Alargar o número de parceiros para estágios com protocolo ativo e acompanhamento pelo GEISP.
- Desenvolver dashboards de análise dos inquéritos intercalares/finais acessíveis em tempo real à gestão pedagógica, recorrendo aos softwares de apoio à gestão disponíveis
- Desenvolver um plano de internacionalização com indicadores e metas
- Aprofundar a articulação de atividades em conjunto com a AE

7. Conclusão

O presente relatório evidencia a consolidação e evolução do Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ) do ISCET, refletindo o compromisso da instituição com a promoção de uma cultura de qualidade, responsabilidade e melhoria contínua. Ao longo do ano letivo de 2023/2024, foram desenvolvidas e implementadas diversas metodologias e instrumentos de avaliação que permitiram a recolha sistemática de dados, a auscultação dos vários intervenientes e a identificação de boas práticas e áreas de melhoria.

A avaliação das unidades curriculares (UC), docentes, serviços e gabinetes especializados demonstrou níveis elevados de desempenho e satisfação, especialmente nos domínios do ensino-aprendizagem, mobilidade internacional e inserção socioprofissional dos estudantes. Os resultados dos inquéritos intercalares e finais evidenciam estabilidade nos indicadores de qualidade pedagógica, com avaliações classificadas como “muito bom” ou “excelente” na maioria dos cursos, tanto das licenciaturas, como dos CTESP.

Destaca-se igualmente o trabalho desenvolvido pelos gabinetes GEISP, GRI e CIIC, que asseguraram iniciativas relevantes para a ligação ao mercado de trabalho, a promoção da internacionalização e o reforço da investigação aplicada com envolvimento dos estudantes. No entanto, o relatório também revela fragilidades, nomeadamente a necessidade de reforçar a aplicação do SIGQ aos serviços administrativos e auxiliares e de implementar de forma sistemática indicadores de desempenho quantitativos.

A análise SWOT realizada permitiu identificar pontos fortes, como a estruturação do SIGQ, o envolvimento da comunidade académica e a diversidade de mecanismos de avaliação, e oportunidades de desenvolvimento, como o reforço das parcerias externas e o uso de ferramentas digitais para análise e gestão da informação. Foram também apontadas ameaças externas, sobretudo ligadas à exigência de adaptação rápida a alterações legais ou regulamentares.

Para 2024/2025, as propostas de melhoria incluem a definição de metas e indicadores de desempenho, a revisão da informação pública obrigatória, o reforço da articulação institucional entre os vários referenciais do SIGQ, o alargamento da rede de parceiros e a implementação de dashboards para análise de dados. Estas medidas visam não apenas garantir a conformidade com os referenciais da A3ES e com a legislação nacional (nomeadamente a Lei nº 38/2007, com as alterações introduzidas da Lei nº 94/2019), mas sobretudo fomentar um ambiente de excelência académica, inovação pedagógica e responsabilidade institucional.

O ISCET reafirma assim o seu compromisso com uma gestão estratégica da qualidade baseada em evidência, participação ativa dos seus stakeholders e na construção de uma instituição que coloca o estudante no centro das suas prioridades, promovendo o seu desenvolvimento integral, a empregabilidade e a responsabilidade social.

ANEXOS

ANEXO I – RELATÓRIO DAS UC

Relatório da U.C. - DIREITO CIVIL

Unidades de crédito ECTS: **7 ECTU**

Regime: **Semestral**

Tipo: **Obrigatória**

Nº de horas semanal: **3 horas** | Nº de horas total no semestre: **45 horas**

Cursos	Ano
Solicitadora	1
Docente: Cláudio Flores	cflores@iscet.pt
Outros docentes: n.a.	

Resumo das estatísticas globais da unidade curricular

Nº de estudantes inscritos	35
Nº de estudantes não avaliados	35
Nº de estudantes que se submeteram a avaliação contínua	0
Nº de estudantes que se submeteram a avaliação por exame	0
Nº de estudantes avaliados com aproveitamento	0
Taxa de aproveitamento escolar (com referência aos estudantes avaliados)	0,0%
Taxa de absentismo escolar (estudantes ordinários)	64,3%
Taxa de absentismo escolar (trabalhadores-estudantes)	86,4%
Nº de estudantes que não obtiveram o nº mínimo de ECTU	35
Taxa de absentismo (alunos em regime de avaliação contínua)	0,0%
Taxa de Assiduidade	72,5%
Classificação média global	0,00
Classificação mínima	25,0

ANEXO II – RELATÓRIO DO DOCENTE

Ano Letivo	Semestre
2018/2019	1º Semestre

Relatório do docente - PORTUGUÊS E TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO

Unidades de crédito ECTS: **6 ECTU**

Regime: **Semestral**

Tipo: **Obrigatória**

Nº de horas semanal: **5 horas** | Nº de horas total no semestre: **75 horas**

Cursos	Ano
Serviços Jurídicos	1

Docente: **Adriana José Veloso de Oliveira** adriana.jvo@gmail.com

Outros docentes:

Diretor direcao@iscet.pt

A. Condições de ensino-aprendizagem

Conseguiu cumprir o programa/objectivos da UC

1 2 3 4 5

Não, porque:

Os meios disponibilizados foram adequados ao bom funcionamento da UC

1 2 3 4 5

Não, porque:

O nº de estudantes por turma foi adequado ao funcionamento da UC

1 2 3 4 5

Não, porque:

O horário estabelecido foi adequado

1 2 3 4 5

Não, porque:

Os estudantes estavam preparados para o acompanhamento da UC

1 2 3 4 5

Não, porque:

O método de avaliação foi adequado ao tipo de ensino e aos objectivos da UC

1 2 3 4 5

Não, porque:

Registaram-se acontecimentos perturbadores no funcionamento das aulas

Quais?

B. Autoavaliação

Pontualidade às aulas e outras actividades programadas:

1 2 3 4 5

Cumprimento de prazos estabelecidos:

1 2 3 4 5

Grau de satisfação com o seu desempenho na UC:

1 2 3 4 5

Iniciativas didáctico-pedagógicas de interesse relevante que contribuíram para os resultados obtidos:

1 2 3 4 5

Relatório da U.C. - DIREITO CIVIL

Unidades de crédito ECTS: **7 ECTU**

Regime: **Semestral**

Tipo: **Obrigatória**

Nº de horas semanal: 3 horas | Nº de horas total no semestre: **45 horas**

Cursos	Ano
Solicitadoria	1

Docente: Cláudio Flores cflores@iscet.pt

Outros docentes: n.a.

Resumo das estatísticas globais da unidade curricular

Nº de estudantes inscritos	35
Nº de estudantes não avaliados	35
Nº de estudantes que se submeteram a avaliação contínua	0
Nº de estudantes que se submeteram a avaliação por exame	0
Nº de estudantes avaliados com aproveitamento	0
Taxa de aproveitamento escolar (com referência aos estudantes avaliados)	0,0%
Taxa de absentismo escolar (estudantes ordinários)	64,3%
Taxa de absentismo escolar (trabalhadores-estudantes)	86,4%
Nº de estudantes que não obtiveram o nº mínimo de ECTU	35
Taxa de absentismo (alunos em regime de avaliação contínua)	0,0%
Taxa de Assiduidade	72,5%
Classificação média global	0,00
Classificação mínima	25,0

Análise a adequação e articulação das actividades propostas aos objectivos definidos para a UC e a adequação dessas actividades às competências adquiridas anteriormente:

Avalie a adequação dos meios disponibilizados para o funcionamento das aulas desta UC adquiridas anteriormente:

Como analisa a combinação dos seguintes parâmetros da UC:
Métodos de avaliação
Porcentagem de estudantes não avaliados
Desempenho global da UC

Como analisa a combinação dos seguintes parâmetros da UC:
Nº de ECTU previstos
Carga de trabalho estimada pelos estudantes
Desempenho global da UC

Houve conexões interdisciplinares com esta UC? Quais?

Identifique os pontos fortes/fracos do desempenho docente

B. Plano de melhoria

Descrição genérica do plano de melhoria

Ações a implementar e recursos necessários

Ação	Recursos
------	----------

C. Observações

Observações

Anexo III – Relatório do Coordenador

Relatório do coordenador - Solicitadoria

1. Objectivos gerais do ciclo de estudos

Objectivos gerais do ciclo de estudos

Coerência dos objectivos definidos com a missão e a estratégia da instituição

Meios de divulgação dos objectivos aos docentes e estudantes envolvidos no ciclo de estudos

2. Organização Interna e Mecanismos de Garantia da Qualidade

2.1. Organização Interna

Descrição da estrutura organizacional responsável pelo ciclo de estudo, incluindo a sua aprovação, a revisão e actualização dos conteúdos programáticos e a distribuição do serviço docente

Forma de assegurar a participação activa de docentes e estudantes nos processos de tomada de decisão que afectam o processo de ensino/aprendizagem e a sua qualidade

3. Recursos Materiais e Parcerias

3.1 Parcerias

Eventuais parcerias internacionais estabelecidas no âmbito do ciclo de estudos

Colaborações com outros ciclos de estudos, bem como com outras instituições de ensino superior nacionais

Procedimentos definidos para promover a cooperação interinstitucional no ciclo de estudos

Práticas de relacionamento do ciclo de estudos com o tecido empresarial e o sector público

4. Processos

4.1 Objectivos de ensino, estrutura curricular e plano de estudos

Objectivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências) a desenvolver pelos estudantes, operacionalização dos objectivos e medição do seu grau de cumprimento

Demonstração de que a estrutura curricular corresponde aos princípios do Processo de Bolonha

Periodicidade da revisão curricular e forma de assegurar a actualização científica e de métodos de trabalho

Modo como o plano de estudos garante a integração dos estudantes na investigação científica

4.2 Metodologias de Ensino e Aprendizagem

Adaptação da metodologias de ensino e das didácticas aos objectivos de aprendizagem das unidades curriculares

Verificação de que a carga média de trabalho necessária aos estudantes corresponde ao estimado em ECTS

Formas de garantir que a avaliação da aprendizagem dos estudantes é feita em função dos objectivos da aprendizagem da unidade curricular

Metodologias de ensino que facilitam a participação dos estudantes em actividades científicas

5. Resultados

5.1 Resultados Académicos

Comparação do sucesso escolar nas diferentes áreas científicas do ciclo de estudos e respectivas unidades curriculares

Forma como os resultados da monitorização do sucesso escolar são utilizados para definição de acções de melhoria do mesmo

5.2 Resultados das actividades científicas, tecnológicas e artísticas

Indicação do(s) Centro(s) de Investigação devidamente reconhecido(s), na área científica predominante do ciclo de estudos e respectiva classificação

Número de publicações do corpo docente do ciclo de estudos em revistas internacionais com revisão por pares, nos últimos 5 anos e com relevância para a área de ciclos de estudo

Outras publicações relevantes

Impacto real das actividades científicas, tecnológicas e artísticas na valorização e no desenvolvimento económico

Integração das actividades científicas, tecnológicas e artísticas em projectos e/ou parcerias nacionais e internacionais

Utilização da monitorização das actividades científicas, tecnológicas e artísticas para a sua melhoria

5.3. Outros Resultados

Actividades de desenvolvimento tecnológico e artístico, prestação de serviços à comunidade e formação avançada

Contributo real para o desenvolvimento nacional, regional e local, a cultura científica, e a acção cultural, desportiva e artística

Adequação do conteúdo das informações divulgadas ao exterior sobre a instituição, o ciclo de estudos e o ensino ministrado

Nível de internacionalização

6. Análise SWOT do ciclo de estudos

6.1 Objectivos gerais do ciclo de estudos

Pontos fortes

Pontos fracos

Oportunidades

Constrangimentos

6.2 Organização interna e mecanismos de garantia da qualidade

Pontos fortes

Pontos fracos

Oportunidades

Constrangimentos

6.3 Recursos materiais e parcerias

Pontos fortes

Pontos fracos

Oportunidades

Constrangimentos

6.4 Pessoal docente e não docente

Pontos fortes

Pontos fracos

Oportunidades

Constrangimentos

6.5 Estudantes e ambientes de ensino/aprendizagem

Pontos fortes

Pontos fracos

Oportunidades

Constrangimentos

6.6 Processos

Pontos fortes

Pontos fracos

Oportunidades

Constrangimentos

6.7 Resultados

Pontos fortes

Pontos fracos

Oportunidades

Constrangimentos

7. Proposta de acções de melhoria

7.1 Objectivos gerais do ciclo de estudos

Pontos fortes

Pontos fracos

Oportunidades

Constrangimentos

7.2 Organização interna e mecanismos de garantia da qualidade

Pontos fortes

Pontos fracos

Oportunidades

Constrangimentos

7.3 Recursos materiais e parcerias

Pontos fortes

Pontos fracos

Oportunidades

Constrangimentos

7.4 Pessoal docente e não docente

Pontos fortes

Pontos fracos

Oportunidades

Constrangimentos

7.5 Estudantes e ambientes de ensino/aprendizagem

Pontos fortes

Pontos fracos

Oportunidades

Constrangimentos

7.6 Processos

Pontos fortes

Pontos fracos

Oportunidades

Constrangimentos

7.7 Resultados

Pontos fortes

Pontos fracos

Oportunidades

Constrangimentos

ANEXO IV – RELATÓRIO DE ESTÁGIO DE ERASMUS

Higher Education Learning Agreement for Traineeships	
 Erasmus+	Student's name: Fábio Rêda Figueiras Academic Year: 2015/2016
After the Mobility	
Table D – Traineeship Certificate by the Receiving Organisation/Enterprise	
Name of the trainee: Fábio Figueiras	
Name of the Receiving Organisation/Enterprise: Navarro Barcelona S&T Josep Despi (Grupo ACCOR)	
Sector of the Receiving Organisation/Enterprise: Hospitality	
Address of the Receiving Organisation/Enterprise (street, city, country, phone, e-mail address), website: Carrer de Tivoli, 1, 08070 Sant Joan Despi, Barcelona / http://www.navarro.com/	
Start date and end date of traineeship from 01/01/2016 to 02/06/2016	
Traineeship title: F&B and Customer Service Assistant	
Detailed programme of the traineeship period (including tasks carried out by the trainee): Taking guest orders - Being responsible for customer support in Food & Beverage and Bar area - Preparing, receiving and carrying out orders by supervisors - Interacting and hotel staff in a friendly and professional manner - Assisting in taking reservations and seating guests when necessary - Supervising the stock of the restaurant and preparing Food & Beverage to guests in a manner adapted to the hotel standards. Being support in the front desk department when necessary.	
Knowledge, skills (intellectual and practical) and competences acquired (achieved Learning Outcomes): Improve the customer service skills, ability to work in a busy international environment, higher level of foreign languages (English, Spanish).	
Evaluation of the trainee: Do Fábio descrever que a vida here compaire to he visto con ganas de aprender al principio le costó un poco pero se adaptó a la rutina y trabajó bien. En el tema de puntualidad sí. Sin embargo a los horarios la verdad es que no puedo tener muchos quejas porque se acostumbraron a lo que les pedía.	
Date:	
Name and signature of the Supervisor at the Receiving Organisation/Enterprise:	

ANEXO V - Inquérito aos estudantes Incoming Erasmus+Students

SISTEMA INTERNO DA GARANTIA DE QUALIDADE DO ISCET



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DE ERASMUS

IMP.GRI.001.01

QUESTIONNAIRE TO THE INCOMING ERASMUS+STUDENTS

Student's Name: _____

Sending Institution: _____

Academic year: 20__/20__ ☐ Winter Semester ☐ Spring Semester

Please rate the following questions regarding your Erasmus+ mobility programme at Instituto Superior de Ciências do Turismo (ISCET) on a scale of 1 – 5, being (1) poor, (2) fair, (3) good, (4) very good and (5) excellent.

1. The Erasmus mobility was useful for my training.
 1. ~~poor~~ 2. fair 3. good 4. very good 5. excellent
2. The support I have received from the International Relations Office of the host institution was:
 1. poor 2. fair 3. good 4. very good 5. excellent
3. The lecturers showed their willingness to guide me in the teaching-learning process:
 1. ~~poor~~ 2. fair 3. good 4. very good 5. excellent
4. I was provided with adequate language communications conditions:
 1. poor 2. fair 3. good 4. very good 5. excellent
5. My colleagues integrated me in friendly and academic terms:
 1. poor 2. fair 3. good 4. very good 5. excellent
6. Porto is a welcoming city:
 1. poor 2. fair 3. good 4. very good 5. excellent
7. I will recommend ISCET to my colleagues who wish to carry out future Erasmus+ exchange mobility programme:
 1. poor 2. fair 3. good 4. very good 5. ~~excellent~~

ANEXO VI – INQUÉRITO DE INGRESSO

 ISCET DESDE 1990	SISTEMA INTERNO DA GARANTIA DE QUALIDADE DO ISCET INQUÉRITO DE INGRESSO	IMP.SA.002.06
--	---	---------------

O presente questionário é realizado com o objetivo de analisar a eficácia dos meios de comunicação/divulgação utilizados pelo ISCET e a respetiva política de comunicação.
 Agradecemos o seu contributo para a melhoria contínua dos nossos serviços.

1. Idade: _____ Género: Masculino ☐ Feminino ☐

2. Escola que frequentou: _____ Localidade: _____

3. Curso a que se candidata: _____

4. Como teve conhecimento dos nossos cursos:

a) Internet:	☐	d) Escola que frequentou	☐
- Página	☐	e) Através de estudantes do ISCET	☐
- Facebook	☐	f) Através de amigo(a)s / família	☐
- Instagram	☐	g) Televisão	☐
- LinkedIn	☐	h) Jornais	☐
- Tik Tok	☐	i) Vídeo na internet	☐
b) Feiras de divulgação	☐	j) Cartazes	☐
c) Guias/Folhetos	☐	k) Outros meios	☐
		Quais? _____	

Obrigado pela sua colaboração!

ANEXO VII - Matriz com responsabilidades e procedimentos para cada metodologia de avaliação

A ANALISAR	DOCUMENTO	PROCEDIMENTO	RESPONSABILIDADE/FOLLOW UP	Divulgado
UC	Inquérito Intercalar (IMP.GAQ.013.01)	A meio de cada semestre é distribuído no final de cada aula um impresso para que os estudantes preencham e recolhido de seguida	Estudantes – preenchem o inquérito GAQ – distribuir; recolher; tratar; analisar D – avaliar; tomar decisões	Delegados de Turma Relatório anual do SIGQ
	Inquérito aos estudantes (IMP.GAQ.012.01)	No final de cada semestre é distribuído no final de cada aula um impresso para que os estudantes preencham e recolhido de seguida	Estudantes – preenchem o inquérito GAQ – distribuir; recolher; tratar; analisar D – avaliar; tomar decisões	Delegados de Turma Relatório anual do SIGQ
	Relatório das UC (PORTAL ACADÉMICO)	Cada docente tem que no final do semestre preencher todos os dados referentes à sua UC	Docente – preencher Coordenador - verificar GAQ – tratar; analisar D – Avaliar; tomar decisões	CP, CTC, Administração; Portal académico
	Relatório do Docente (PORTAL ACADÉMICO)	Cada docente tem que no final do semestre preencher o relatório da respetiva UC	Docente – preencher Coordenador - verificar GAQ – tratar; analisar D – Avaliar; tomar decisões	CP, CTC, Administração; Portal académico
	Relatório de Sugestões de melhoria (PORTAL ACADÉMICO)	Caso se apliquem o coordenador da UC deverá propor sugestões de melhoria	Coordenador – propor sugestões de melhoria D – Avaliar; tomar decisões	CP, CTC, Administração; Portal académico
Desempenho do Docente	Avaliação de Desempenho do Docente, conforme Regulamento Interno do ISCET (IMP.GAQ.016.00)	No final de cada semestre o GAQ, fica responsável por analisar e tratar os dados inerentes ao regulamento. No final do ano todos os Docentes preenchem o inquérito de avaliação de desempenho.	Docentes – preencher e submeter dados; pronunciar se GAQ – tratar; analisar Júri de avaliação – avaliar e propor medidas	CP, CTC, Docente, Despacho
GEISP	Inquérito aos estudantes (IMP.GEISP.003.00)	No final de cada estágio é entregue aos estudantes um inquérito para avaliarem o GEISP	Estudantes – preenchem o inquérito GAQ – tratar; analisar GEISP – recolher informação; propor medidas D – Avaliar; tomar decisões	GEISP; Relatório anual do SIGQ
	Avaliação do GEISP – Empresas e Centros de Estágio (IMP.GEISP.001.00)	No final de cada estágio é solicitado às Empresas e aos Centros de Estágio que preencham um inquérito de avaliação do GEISP	GEISP – recolher informação; propor medidas GAQ – analisar e tratar D – avaliar e tomar decisões	GEISP; Relatório anual do SIGQ

	Plano e Relatório de Atividades	Realizado anualmente	GEISP - Elabora o relatório e o plano GAQ – verificar a elaboração e entrega do relatório D – avaliar e tomar decisões	CP, CTC, Diretor
	Inquérito do GEISP_COORDENADOR (IMP.GEISP.004.00)	Anualmente o coordenador do GEISP faz uma avaliação dos serviços	GEISP – preenche inquérito GAQ – analisar e tratar D– avaliar e tomar decisões	GEISP,
	Inquéritos de Empregabilidade (IMP.GEISP.002.00)	Uma vez por ano, os SA entram em contato com os antigos estudantes (que acabaram os cursos há mais de 1 ano)	Antigos Estudantes –respondem ao inquérito GAQ – recolher informação; analisar e tratar D, CP, CTC – avaliar e tomar decisões	Relatório anual do SIGQ
GRI	Inquérito aos estudantes de Erasmus (incoming) (IMP.GRI.001.00)	No final do Erasmus é solicitado aos estudantes que preencham um inquérito sobre a avaliação do Erasmus	GRI – recolher informação; propor medidas GAQ – analisar e tratar D – avaliar e tomar decisões	GRI; Relatório anual do SIGQ
	Plano e Relatório de Atividades	Realizado anualmente	GRI - Elabora o relatório e o plano GAQ – verificar a elaboração e entrega do relatório D – avaliar e tomar decisões	CP, CTC, Diretor
	Relatório de Erasmus (outcoming)	No final do Erasmus as Instituições Externas enviam o relatório Erasmus – after mobility	GRI – recolher a informação; propor medidas GAQ – analisar e tratar D - avaliar e tomar decisões	GRI; Relatório anual do SIGQ
Instituição	Inquéritos Institucionais (IMP.GAQ.015.00)	Semestralmente é solicitado aos estudantes que preencham um inquérito	Estudantes – preenchem o inquérito GAQ – distribuir e recolher a informação; analisar e tratar D, CP, CTC – avaliar e tomar decisões	Delegados de Turma Relatório anual do SIGQ Administração
	Inquérito ao Serviço de Bar (IMP.GAQ.022.00)	Realizado anualmente	Estudantes – respondem ao inquérito GAQ – distribuir, recolher; tratar; analisar D – avaliar; tomar decisões	Delegados de Turma Relatório anual do SIGQ Administração
Estudantes	Inquéritos de Ingresso (IMP.SA.002.01)	Na fase de candidatura dos(as) estudantes(as) é solicitado que preencham um inquérito	SA – Recolher informação GAQ – analisar e tratar D, CP, CTC – avaliar e tomar decisões	CP, CTC, Administração; Relatório anual do SIGQ
	Inquéritos Delegados de Turma (IMP.GAQ.024.01)	Por semestre; por e-mail; sempre que necessário	Delegados de Turma – preenchem os inquéritos, respondem aos e-mails GAQ – distribuir, recolher; tratar; analisar	CP, CTC, Administração; Relatório anual do SIGQ

			D – avaliar; tomar decisões	
SA	Inquérito dos Serviços Administrativos (IMP.GAQ.017.00)	Realizado anualmente	Docentes – respondem ao inquérito GAQ – tratar; analisar D – avaliar e tomar decisões	Diretor Administração; Relatório anual do SIGQ
SA	Plano e Relatório de Atividades	Realizado anualmente	SA – Elabora o relatório e o plano GAQ – Verificar a elaboração e entrega do relatório D – avaliar e tomar decisões	Diretor; Administração
COLABORADORES	Inquérito de Avaliação da Satisfação e Necessidades de Formação (IMP.GAQ.018.00)	Realizado anualmente	SA e Serviços Auxiliares – preenchem o inquérito GAQ – recolhe; trata e analisa D – avalia e toma decisões	Diretor Administração; Relatório anual do SIGQ
SIGQ	RELATORIO ANUAL DO SIGQ	Realizado anualmente	GAQ – recolhe, trata e elabora o relatório CDQ – analisa e formula recomendações de melhoria D – avaliar e tomar decisões	CP, CTC, Administração; Relatório anual do SIGQ
CIIC	Plano e Relatório de Atividades	Realizado anualmente	CIIC – Elabora o relatório e o plano GAQ – verificar a elaboração e entrega do relatório D – avaliar e tomar decisões	Diretor; Administração
TODOS OS GABINETES	Plano e Relatório de Atividades	Realizado anualmente	Os Gabinetes– Elaboram o relatório e o plano GAQ – verificar a elaboração e entrega do relatório D – avaliar e tomar decisões	Diretor; Administração
DIRETOR	Plano Anual Síntese de Auto-avaliação	Realizado anualmente	D – Elabora o relatório e o Plano de Ação	Diretor; Administração
PROVEDOR E TUTOR DE ESTUDANTE	Plano Anual Síntese de Auto-avaliação	Realizado anualmente	Tutor e Provedor – Elabora o relatório e o Plano de Ação	Diretor; Administração

ANEXO VIII - Referenciais de avaliação/ações desenvolvidas

REFERENCIAIS	MEDIDAS A IMPLEMENTAR	AÇÕES REALIZADAS	DOCUMENTO	INTERVENIENTES
Referencial 1 - Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade: A instituição consolidou uma cultura de qualidade, apoiada numa política e em objetivos de qualidade formalmente definidos e publicamente disponíveis. 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	Definição da estratégia e padrões de qualidade por parte da Administração do ISCET	Manual e Plano da Qualidade; Relatório anual do SIGQ; Plano estratégico do ISCET	D/CP/CTC/GAQ/CDQ
	A organização do sistema de garantia da qualidade, apontando as responsabilidades dos diferentes órgãos e serviços neste domínio	Definição da organização do SIGQ: GQ, CDQ e GAQ	Manual e Plano da Qualidade; Relatório anual do SIGQ; Plano estratégico do ISCET	D/CP/CTC/GAQ/CDC
	As formas de envolvimento dos estudantes e demais partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade	Definição e implementação de inquéritos para auscultação da opinião dos estudantes, docentes e não docente e todos os parceiros externos do ISCET; Participação das partes interessadas nas reuniões do CTC, CP, CDQ.	Manual e plano da Qualidade; Inquérito de ingresso; Inquérito de empregabilidade; Inquérito Institucional; Relatório anual do SIGQ; Opiniões de antigos estudantes e terceiros Inquérito aos Delegados de Turma Inquéritos aos locais de estágio Inquéritos aos estudantes de Erasmus	D/CP/CTC/GAQ/CDQ/ GRI/GEISP/Estudantes
	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	Definição e implementação de estatutos e regulamentos GAP Provedor de estudante	Estatutos Regulamentos Relatórios Manual da Qualidade	D/CP/GAP/Provedor de Estudante
	O modo de implementação, acompanhamento e revisão da política para a qualidade.	Reuniões do CDQ e GAQ Análise e avaliação global com a elaboração do relatório anual do SIGQ e do RA	Manual e plano da Qualidade; Relatório anual do SIGQ; Relatório anual de atividades do SIGQ Referenciais da A3ES	D/CP/CTC/GAQ/CDQ

REFERENCIAIS	MEDIDAS A IMPLEMENTAR	AÇÕES REALIZADAS	DOCUMENTO	INTERVENIENTES
Referencial 2 – Conceção e aprovação da oferta formativa: A instituição dispõe de processos para a conceção e aprovação da sua oferta formativa, garantindo que os cursos ministrados são concebidos e estruturados de modo que possam atingir os objetivos fixados, designadamente os objetivos de aprendizagem. A habilitação e a qualificação alcançadas em cada curso, bem como o correspondente nível nos quadros nacional e europeu de qualificações no ensino superior, são claramente especificados e publicitados.	São concebidos a partir de objetivos alinhados com a estratégia institucional de oferta formativa e definem explicitamente os objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências) a atingir;	Regulamentos Estatutos Reuniões Relatórios anuais	Plano de estratégia do ISCET Relatório anual do SIGQ Regulamentos e Estatutos Relatórios anuais Coordenadores, GEISP, GRI, CIIC Ficha da UC	D/CTC/CP/CDQ/GAQ
	Envolvem os estudantes e outras partes interessadas na sua conceção;	Inquéritos Eventos com antigos estudantes	Inquérito de empregabilidade Inquérito aos delegados de turma Inquérito de Ingresso	D/CDQ/CP/CTC/GEISP/GRI/GAQ
	Beneficiam do contributo de peritos e referenciais externos;	Acreditação dos cursos Reuniões Eventos Parcerias com outras Instituições de Ensino Superior Erasmus	Atas Relatórios GEISP e GRI	D/CC/outras Instituições de Ensino Superior/A3ES
	São concebidos de modo a permitir a normal progressão dos estudantes; - Definem a carga expectável de trabalho dos estudantes, expressa em ECTS;	Reuniões CTC e CP Divulgação da informação (ver site e SA) Disponibilização das metodologias de ensino e aprendizagem no Campus	Regulamentos Ficha da UC e Relatórios de UC Mapa quinzenal de acompanhamento das metodologias de ensino e aprendizagem no Campus	D/CTC/CP/GAQ/CDQ
	Incluem oportunidades de experiência profissional na área de formação devidamente estruturadas, quando aplicável;	GEISP GRI Erasmus Eventos, jornadas, palestras que acontecem no ISCET	Relatórios GEISP e GRI Inquéritos de Erasmus	D/C/CTC/GEISP/GRI /GC/Estudantes/GAQ
	São sujeitos a um processo institucional formal de aprovação final.	Elaboração de regulamentos e estatutos	Regulamentos e Estatutos Plano estratégico ISCET	D/CP/CTC

REFERENCIAIS	MEDIDAS A IMPLEMENTAR	AÇÕES REALIZADAS	DOCUMENTO	INTERVENIENTES
Referencial 3 – Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante: A instituição adota os procedimentos mais adequados a assegurar que o ensino é ministrado de modo a favorecer um papel ativo do estudante na criação do processo de aprendizagem, bem como processos de avaliação dos estudantes que sejam consonantes com essa abordagem.	Respeitar e atender à diversidade de estudantes e das suas necessidades, permitindo percursos flexíveis de aprendizagem; Considerar e usar diferentes métodos de ensino e aprendizagem, em conformidade com as necessidades dos estudantes e com os objetivos de aprendizagem;	Elaboração de Regulamentos e Estatutos Reuniões Criação de Metodologias de avaliação distintas Otimizar e contratar recursos humanos e meios materiais	Plano de estratégia do ISCET Manual de qualidade Regulamentos e Estatutos Relatórios UC e Coordenadores Inquérito de delegados	D/CP/GAP/Provedor Estudante/GAQ/CDQ/ estudantes
	Avaliar e ajustar regularmente os métodos de ensino e aprendizagem; - Assegurar um sentido de autonomia no estudante, garantindo, concomitantemente, orientação e apoio adequados por parte do professor; -	Reuniões CDQ, GAQ, CP Inquéritos Acompanhamento das metodologias de ensino e aprendizagem no campus Incentivar os coordenadores	Relatório anual do SIGQ Inquéritos intercalares e finais da UC Mapa de acompanhamento do campus Inquéritos aos delegados de turma Relatórios das UC, docentes e coordenadores Estatutos e regulamentos	D/CDQ/CP/CTC/GAQ/ Estudantes
	Promover o respeito mútuo na relação aluno-professor; - Disponibilizar mecanismos para lidar com reclamações dos estudantes.	Elaboração de regulamentos e sua divulgação Implementação de metodologias formais (inquéritos e reuniões) e informais (acesso direto aos coordenadores, GAP, provedor de estudante ou diretor) para gerir as reclamações dos estudantes.	Regulamentos Relatório anual do SIGQ Inquéritos aos delegados de turma Inquéritos da UC (intercalares e finais)	D/CP/GAP/GAQ/CDQ/ Provedor de estudante

REFERENCIAIS	MEDIDAS A IMPLEMENTAR	AÇÕES REALIZADAS	DOCUMENTO	INTERVENIENTES
Referencial 4 – Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação: A instituição está dotada de regulamentos devidamente aprovados e publicitados cobrindo todas as fases do “ciclo de vida” do estudante na instituição (e.g. a admissão do estudante, a progressão, o reconhecimento e a certificação), que aplica de forma consistente.	As políticas de acesso e os procedimentos e critérios de admissão, implementados de forma consistente e transparente, incluindo a oferta de processos de indução à instituição e ao curso;	Criação de regulamentos e estatutos Divulgação da informação em vários meios: site, Tv, revistas, etc.sobre o ISCET meios de acesso, critérios de admissão e procedimentos. Criação de um campo de apoio ao acesso/candidaturas ao ensino superior no site Inquéritos	Plano estratégico do ISCET Regulamentos e estatutos Inquérito de ingresso Guião de receção novos estudantes Relatório anual do SIG	D/CP/CTC/GC/GAQ/CDQ/SA
	As condições e apoio para que os estudantes progridam normalmente nas suas carreiras académicas;	Regulamentos Disponibilização de material de apoio de ensino e aprendizagem no campus, Apoio na procura e local de estágios, erasmus Serviços de apoio social para redução de propinas; Apoio solidário a estudantes em situação social e pessoalmente sensíveis Implementação de diversas metodologias para controle e acompanhamento: da assiduidade dos estudantes, das metodologias dos docentes em cada UC, do grau de satisfação com as instalações e meios de apoio, com os SA, etc	Plano estratégico do ISCET Regulamentos Relatório anual do SIGQ Mapa quinzenal de acompanhamento do campus Inquéritos intercalar e finais da UC Inquéritos aos delegados de turma Ficha da UC	D/CP/CTC/GEISP/GRI/GAQ/CDQ/SA
	O estabelecimento de processos e ferramentas para a recolha, monitorização e atuação sobre informação relativa à progressão dos estudantes; A adoção de procedimentos justos de reconhecimento de qualificações, períodos de estudos e aprendizagens prévias, incluindo aprendizagens informais e não-formais, em linha com os princípios da Convenção de Lisboa de 1997 sobre Equivalência de Períodos de Estudos Universitários; A adoção de processos de certificação suficientemente elucidativos quanto aos resultados de aprendizagem alcançados e ao contexto, nível, conteúdos e estatuto dos estudos completados.	Regulamentos e estatutos Controle quinzenal do campus Eventos	Plano estratégico do ISCET Relatório anual do SIGQ Ficha da UC Relatório da UC, Docente e coordenador Relatório das estatísticas de cada UC/taxas de aproveitamento escolar Mapa quinzenal com informação do campus	D/CP/CTC/CDQ/GAQ

REFERENCIAIS	MEDIDAS A IMPLEMENTAR	AÇÕES REALIZADAS	DOCUMENTO	INTERVENIENTES
Referencial 5 – Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos: A instituição promove a monitorização e a revisão periódica dos seus cursos, de modo a assegurar que alcançam os objetivos para eles fixados e dão resposta às necessidades dos estudantes e da sociedade. As revisões efetuadas conduzem à melhoria contínua do curso e as ações planeadas ou executadas em resultado desse processo são comunicadas a todos os interessados.	Os conteúdos do programa à luz da investigação mais recente no domínio disciplinar em causa, assegurando a sua atualidade; As novas necessidades da sociedade;	Reuniões CTC e CP Eventos Parcerias		D7CTC/CP/CC
	A carga de trabalho dos estudantes e as taxas de progressão e conclusão; A eficácia dos procedimentos de avaliação dos estudantes;	Implementação de metodologias de análise e acompanhamento: Reuniões Coordenação do curso Inquéritos	Inquérito das UC - intercalar e final Relatório de estatísticas de aproveitamento Controle de assiduidade Inquéritos aos delegados de turma Ficha do docente, da UC e do Coordenador	D/CP7CTC7CDQ/GAQ/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.	Implementação de metodologias de análise e acompanhamento: Reuniões Coordenação do curso Inquéritos Criação de locais de estudo e de lazer Atualização de meios e recursos para facilitar o ensino e aprendizagem	Inquérito delegados de turma Inquérito final da UC Inquéritos de empregabilidade Inquéritos aos delegados de turma	D/CP/CTC/CDQ/GAQ/estudantes

REFERENCIAIS	MEDIDAS A IMPLEMENTAR	AÇÕES REALIZADAS	DOCUMENTO	INTERVENIENTES
Referencial 6 – Investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível: A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a atividade científica, tecnológica, artística e de desenvolvimento profissional de alto nível adequada à sua missão institucional	Mecanismos de institucionalização e gestão da investigação (Procedimentos e critérios para a criação, extinção e gestão de unidades de investigação e de unidades de interface, captação de financiamentos, incentivos à produção científica, ...); - Mecanismos de articulação entre o ensino e a investigação, designadamente no que se refere ao contacto dos estudantes com atividades de investigação e inovação desde os primeiros anos; - Mecanismos de valorização económica do conhecimento; - Procedimentos de monitorização, avaliação e melhoria dos recursos humanos e materiais afetos à investigação e desenvolvimento, da produção científica, tecnológica e artística, dos resultados da valorização do conhecimento e dos resultados da articulação entre o ensino e a investigação	Reuniões Científicas Criação de local no ISCET para desenvolvimento de atividades científicas Publicações na Revista “percursos & Ideias”, Newsletter jurídica, etc. Aquisição de nova bibliografia para a biblioteca do ISCET Incentivo junto dos docentes à elaboração de publicações científicas Envolvimento de toda a comunidade escolar no CIIC Elaboração de protocolos de colaboração com outros centros de investigação e institutos Eventos : palestras, colóquios, seminários, conferências, fóruns, visitas, etc último ano dos cursos várias UC dedicadas a investigação e desenvolvimento de produção científica – projeto	Plano estratégico do ISCET Relatório anual do CIIC Relatório anual do SIGQ	D/CIIC/CP/CTC/CDQ/GAQ

REFERENCIAIS	MEDIDAS A IMPLEMENTAR	AÇÕES REALIZADAS	DOCUMENTO	INTERVENIENTES
Referencial 7 – Colaboração interinstitucional e com a comunidade: A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a colaboração interinstitucional e com a comunidade, nomeadamente quanto ao seu contributo para o desenvolvimento regional e nacional.	No âmbito das políticas de interação com o exterior, a instituição dispõe de procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa, designadamente no que se refere: À colaboração interinstitucional; À prestação de serviços ao exterior; À integração em projetos e parcerias nacionais; - Ao contributo para o desenvolvimento regional e nacional, adequado à missão institucional; À ação cultural, desportiva e artística no exterior	Incentivo junto dos docentes à elaboração de publicações científicas Envolvimento de toda a comunidade escolar no CIIC Elaboração de protocolos de colaboração com outros centros de investigação e institutos Eventos: palestras, colóquios, seminários, conferências, fóruns, visitas, etc Criação dos observatórios de CI, Turismo e Marketing, da solidão e da resolução alternativa de litígios Promover projetos de investigação autónomos ou em parcerias Protocolos com empresas, associações, organismos públicos e outras instituições de grande prestígio; Tratamento e envolvimento nas problemáticas ambientais, da pobreza e da projeção cultural, económica e social da cidade e da região. Apoio à criação de equipas no futsal futebol e basquetebol	Plano estratégico do ISCET Relatório anual CIIC Relatório anual do SIGQ	D/CIIC/CTC/CP/CDQ/GAQ/SA/GC
	À obtenção de receitas próprias através da atividade desenvolvida	Candidatura a programas de apoio Reforço da implantação da imagem do ISCET nas escolas secundárias e profissionais e junto de entidades com as quais o ISCET mantém protocolos de colaboração; Divulgação do ISCET em vários canais de comunicação		

REFERENCIAIS	MEDIDAS A IMPLEMENTAR	AÇÕES REALIZADAS	DOCUMENTO	INTERVENIENTES
Referencial 8 – Internacionalização: A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar as suas atividades de cooperação internacional. No âmbito das suas políticas de internacionalização, a instituição definiu procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de índole internacional, designadamente as relativas:	À participação/coordenação em atividades internacionais de educação e formação; À participação/coordenação em projetos internacionais de investigação À mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não-docente.	Presença e participação de estudantes e professores de países estrangeiros no ISCET, bem como de estudantes e professores do ISCET em países estrangeiros, designadamente com o apoio do programa Erasmus+; Parcerias com outras Instituições estrangeiras Desenvolvimento do programa Erasmus pelos GRI	Inquérito Erasmus incoming Inquérito Erasmus outcoming Relatório anual do GRI Relatório anual do SIGQ	D/CP/GRI/CDQ/GAQQ/SA

REFERENCIAIS	MEDIDAS A IMPLEMENTAR	AÇÕES REALIZADAS	DOCUMENTO	INTERVENIENTES
Referencial 9 – Recursos humanos	A instituição conta com mecanismos apropriados, aplicados de forma justa e transparente, para assegurar que o recrutamento, gestão e formação o seu pessoal docente e pessoal não-docente se efetua com as devidas garantias de qualificação e competência para que possam cumprir com eficácia as funções que lhes são próprias.	Participação em programas de mobilidade Participação em ações de formação Inquéritos de avaliação Reuniões CP Reuniões de coordenação	Plano estratégico do ISCET Relatório anual do SIGQ Inquérito de avaliação do desempenho dos docentes e não docentes Inquérito de avaliação dos SA e auxiliares Inquérito final da UC Inquérito do coordenador	D/CP/CDQ/GAQQ/SA/estudantes/GRI

REFERENCIAIS	MEDIDAS A IMPLEMENTAR	AÇÕES REALIZADAS	DOCUMENTO	INTERVENIENTES
Referencial 10– Recursos materiais e serviços: A instituição está dotada de mecanismos que lhe permitem planejar, gerir e melhorar os serviços e recursos materiais com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e demais atividades científico pedagógicas.	Disponibiliza uma variedade de recursos de apoio às aprendizagens, desde recursos físicos (instalações, bibliotecas, recursos TIC, equipamentos pedagógicos e científicos, ..., incluindo aspetos relacionados com a segurança e o meio ambiente, bem como com necessidades específicas de estudantes portadores de deficiência) a apoio de tutoria, supervisão e aconselhamento, promovendo a respetiva publicitação junto aos estudantes; Tem em consideração as necessidades de grupos específicos, como sejam os estudantes em tempo parcial ou empregados, os estudantes internacionais e os estudantes portadores de deficiência; Dispõe de mecanismos que permitem a recolha e análise de informação relativa à manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais e serviços de apoio; - Dotou-se de procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e follow-up. Dispõe de mecanismos que permitem a recolha e análise de informação relativa à manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais e serviços de apoio; - Dotou-se de procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e follow-up.	Investimento em hardware e software Investimento em locais de lazer no ISCET Investimentos no edifício do ISCET, salas e equipamentos Instalação de um elevador Instalação de WC com acesso por rampa Aquisição de nova bibliografia Reuniões do CP, CTC ,Coordenação e CDQ Criação de horários noturnos para trabalhadores-estudantes Contratação de recursos humanos para reforçar o inglês	Plano estratégico do ISCET Inquérito aos delegados de turma Inquérito Institucional Relatório anual do SIGQ	D/CP//CTC/CDQ/GAQQ/SA/estudantes

REFERENCIAIS	MEDIDAS A IMPLEMENTAR	AÇÕES REALIZADAS	DOCUMENTO	INTERVENIENTES
Referencial 11 – Gestão da informação: A instituição está dotada de mecanismos que permitem garantir a recolha, análise e utilização dos resultados e de outra informação relevante para a gestão eficaz dos cursos e demais atividades.	Dispõe de mecanismos que permitem obter informação sobre as necessidades e expectativas das diferentes partes interessadas em relação à qualidade das formações e serviços oferecidos; - Conta com sistemas de recolha de informação fiável para o levantamento de resultados e outros dados e indicadores relevantes. Dispõe de mecanismos que permitem obter informação sobre as necessidades e expectativas das diferentes partes interessadas em relação à qualidade das formações e serviços oferecidos; - Conta com sistemas de recolha de informação fiável para o levantamento de resultados e outros dados e indicadores relevantes, que incluem, nomeadamente (cf. orientações do padrão 1.7 do Definiu procedimentos para regular e garantir os processos de tomada de decisão relacionados com a utilização dos resultados, bem como as estratégias de atuação para a melhoria dos processos e resultados e o correspondente follow-up; - Dispõe de formas de envolvimento das partes interessadas, designadamente estudantes e pessoal docente e não-docente, na aferição, análise e melhoria dos resultados	Reuniões do CDQ e GAQ Reuniões do CP e CTC Avaliação docentes e não docentes e sua posterior comunicação Inquéritos Eleição dos delegados de turma Disponibilização do follow-up aos delegados de turma das medidas resultantes dos inquéritos realizados aos estudantes Disponibilização aos coordenadores e docentes dos resultados dos inquéritos finais da UC e intercalar Avaliação dos serviços e gabinetes do ISCET	Plano estratégico do ISCET Manual da qualidade Relatório anual do SIGQ – plano de melhoria e análise swot Inquérito final da UC Inquéritos de empregabilidade Inquéritos aos delegados de turma Inquéritos de Erasmus - outcoming e incoming Inquérito aos GEPS Regulamentos e estatutos	D/CP//CTC/CDQ/GAQQ/SA/estudantes GEISP/GRI

REFERENCIAIS	MEDIDAS A IMPLEMENTAR	AÇÕES REALIZADAS	DOCUMENTO	INTERVENIENTES
Referencial 12 – Informação pública: A instituição está dotada de mecanismos que permitem a publicação de informação clara, precisa, objetiva, atualizada, imparcial e facilmente acessível acerca das atividades que desenvolve.	Para este efeito, a instituição estabeleceu procedimentos para a prestação regular de informação pública acerca de um conjunto pré-definido de dados e resultados.	Atualização constante do site do ISCET Promoção do ISCET em vários meios de comunicação Realização de fórum júnior e Olimpíadas Reuniões CTC/CC/CP Formações ao nível dos SA Disponibilização dos resultados do SIGQ no ISCET Disponibilização no site das acreditações dos cursos	Plano Estratégico do ISCET Manual da Qualidade Relatório anual do SIGQ	D/CC/CTC/CP/CDQ/SA/GC

REFERENCIAIS	MEDIDAS A IMPLEMENTAR	AÇÕES REALIZADAS	DOCUMENTO	INTERVENIENTES
Referencial 13 – Caracter cíclico da garantia externa da qualidade: A instituição submete-se a processos de avaliação externa periódica, em linha com os Padrões e Orientações Europeus para o Ensino Superior (ESG).	A avaliação externa, para além de oferecer informação validada que assegure à instituição e ao público a qualidade das atividades desenvolvidas, verifica a eficácia do sistema interno de garantia da qualidade, atua como catalisador da melhoria e pode oferecer novas perspetivas à instituição	Auditorias internas resultantes dos vários métodos de análise e acompanhamento de todos os serviços e gabinetes do ISCET Reuniões CDQ e GAQ Auditorias externas – A3ES Acreditação dos cursos Análises swot e planos de melhoria	Plano Estratégico do ISCET Manual da Qualidade Relatório anual do SIGQ	D/CC/CTC/CP/CDQ/SA/GC

ANEXO IX - Lista de documentos do SIGQ: GAQ, SA, GEISP E GRI

DOCUMENTOS DO GAQ (Gabinete de Avaliação e Acreditação da Qualidade)

CÓDIGO	IDENTIFICAÇÃO	FASE DE IMPLEMENTAÇÃO
IMP.GAQ.001.00	Registo dos documentos	APROVADO
IMP.GAQ.002.00	Formato geral dos documentos	APROVADO
IMP.GAQ.003.00	Codificação dos Documentos	APROVADO
IMP.GAQ.004.00	Controle dos Documentos	APROVADO
IMP.GAQ.005.00	Sugestões de Melhoria	APROVADO
IMP.GAQ.006.00	Plano de Ações	APROVADO
IMP.GAQ.007.00	Programa de Auditorias	EM ANÁLISE
IMP.GAQ.008.00	Plano de Auditorias	EM ANÁLISE
IMP.GAQ.009.00	Relatório de Auditoria	APROVADO
IMP.GAQ.010.00	Planeamento de Qualidade	APROVADO
IMP.GAQ.011.00	Registo de Reclamação/Não Conformidades	APROVADO
IMP.GAQ.012.00	Inq. avaliação final da UC	APROVADO
IMP.GAQ.013.00	Registo de avarias	EM ANÁLISE
IMP.GAQ.014.00	Registo de ações corretivas e preventivas	APROVADO
IMP.GAQ.015.00	Inq. Institucional	APROVADO
IMP.GAQ.016.00	Avaliação de Desempenho dos Docentes	APROVADO

IMP.GAQ.017.00	Inq. ao SA e Serviços Auxiliares	APROVADO
IMP.GAQ.018.00	Avaliação da Satisfação e Necessidade de Formação	APROVADO
IMP.GAQ.019.00	Avaliação Fornecedores	EM ANÁLISE
IMP.GAQ.024.00	Inq. aos Delegados Turma	APROVADO

DOCUMENTOS DO SA (Serviços Administrativos)

CÓDIGO	IDENTIFICAÇÃO	FASE DE IMPLEMENTAÇÃO
IMP.SA.002.00	Inquérito de Ingresso	APROVADO
IMP.SA.016.00	Registo de manutenção	EM ANÁLISE
IMP.SA.017.00	Requisição de Material	EM ANÁLISE
IMP.SA.018.00	Aquisição de Material	EM ANÁLISE
IMP.SA.019.00	Mapa de férias	APROVADO

DOCUMENTOS DO GEISP (Gabinete de Estágios e Inserção socioprofissional):

CÓDIGO	IDENTIFICAÇÃO	FASE DE IMPLEMENTAÇÃO
IMP.GEISP.001.00	AVALIAÇÃO DO GEISP por parte das Empresas e Centros de estágio	APROVADO
IMP.GEISP.002.00	INQUERITO DE EMPREGABILIDADE.	APROVADO
IMP.GEISP.003.00	Inquérito do GEISP_estudantes	APROVADO
IMP.GEISP.004.00	Inquérito do GEISP_COORDENADOR	APROVADO

DOCUMENTOS DO GRI (Gabinete de Relações Internacionais):

CÓDIGO	IDENTIFICAÇÃO	FASE DE IMPLEMENTAÇÃO
IMP.GRI.001.00	Avaliação da satisfação dos estudantes de Erasmus	APROVADO