

ISCSP

INSTITUTO SUPERIOR DE
CIÊNCIAS SOCIAIS E POLÍTICAS
UNIVERSIDADE DE LISBOA

MANUAL DA QUALIDADE

AGQ

ÁREA DE AVALIAÇÃO E
GARANTIA DA QUALIDADE



A3ES

Agência de Avaliação
e Acreditação
do Ensino Superior

ÍNDICE

1. ÂMBITO DO MANUAL	4
2. O INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS E POLÍTICAS	5
2.1 Apresentação da organização	5
2.2 Enquadramento legal	6
2.3 Missão e objetivos	6
2.4 Estrutura organizacional do ISCSP	7
2.5 Princípios éticos da Administração Pública	7
3. A QUALIDADE NO ISCSP	8
3.1 Articulação entre o Sistema de Gestão e o Sistema de Gestão da Qualidade do ISCSP	8
3.2 Política da Qualidade	9
3.3 Plano da Qualidade	10
4. A ABORDAGEM POR PROCESSOS	14
4.1 Estrutura organizacional e responsabilidades do SGQ-ISCSP	10
4.1.1 Gestão de topo	12
4.1.2 Conselho de Gestão da Qualidade	12
4.1.3 Área de Avaliação e Garantia da Qualidade	12
4.2 Estrutura do SGQ-ISCSP	13
4.2.1 Abordagens por processos	13
4.3 Monitorização da Qualidade	15
4.3.1 Ações de melhoria	15
4.3.2 Mecanismos de recolha de informação	15
4.3.3 Documentos de suporte ao SGQ-ISCSP	16
5. PUBLICITAÇÃO E REGISTO HISTÓRICO DAS VERSÕES DO MANUAL DA QUALIDADE	18
ANEXOS	19
I. Organograma da estrutura orgânica do ISCSP	
II. Estrutura orgânica da Área de Avaliação e Garantia da Qualidade	
III. Articulação dos referenciais A3ES, Modelo CAF Educação e Processos do SGQ-ISCSP	
IV. Caracterização dos processos do SGQ-ISCSP	
V. Lista de Procedimentos do mapa de processos do SGQ-ISCSP	
VI. Indicadores de evolução institucional	
VII. Matriz das partes interessadas relevantes	
VIII. Estrutura da matriz de riscos e medidas preventivas	

FICHA TÉCNICA

TÍTULO
Manual da Qualidade – versão 6.0

EXECUÇÃO
Área de Avaliação e Garantia da Qualidade

PAGINAÇÃO
Núcleo de Edições
Área de Edições e Documentação

DEZEMBRO DE 2021

ABREVIATURAS

A3ES	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
AAF	Área Administrativa e Financeira
AAGQ	Área de Avaliação e Garantia da Qualidade
AAII	Área de Assuntos Institucionais e Investigação
ACD	Área de Cooperação e Desenvolvimento
AED	Área de Edições e Documentação
AEG	Área de Estudos Graduados
AEISCSP	Associação de Estudantes do ISCSP
AEPG	Área de Estudos Pós-Graduados
CAF	<i>Common Assessment Framework</i>
CGQ	Conselho de Gestão da Qualidade
DGAEP	Direção Geral da Administração e Emprego Público
FUC	Ficha de Unidade Curricular
GAI	Gabinete de Apoio à Inclusão
GPA	Gestão Patrimonial de Aprovisionamento
ISCSP	Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas
ISCSP-IEPG	Instituto de Estudos Pós-Graduados
ISCSP-IFOR	Instituto de Formação e Consultoria
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
NAI	Núcleo de Apoio à Investigação
NC	Núcleo de Contabilidade
NRH	Núcleo de Recursos Humanos
PAM	Plano de Ações de Melhoria
PDCA	<i>Plan-Do-Check-Act</i>
PPRCIC	Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
SGQ-ISCSP	Sistema de Gestão da Qualidade do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas
UC	Unidade Curricular
ULisboa	Universidade de Lisboa

1.

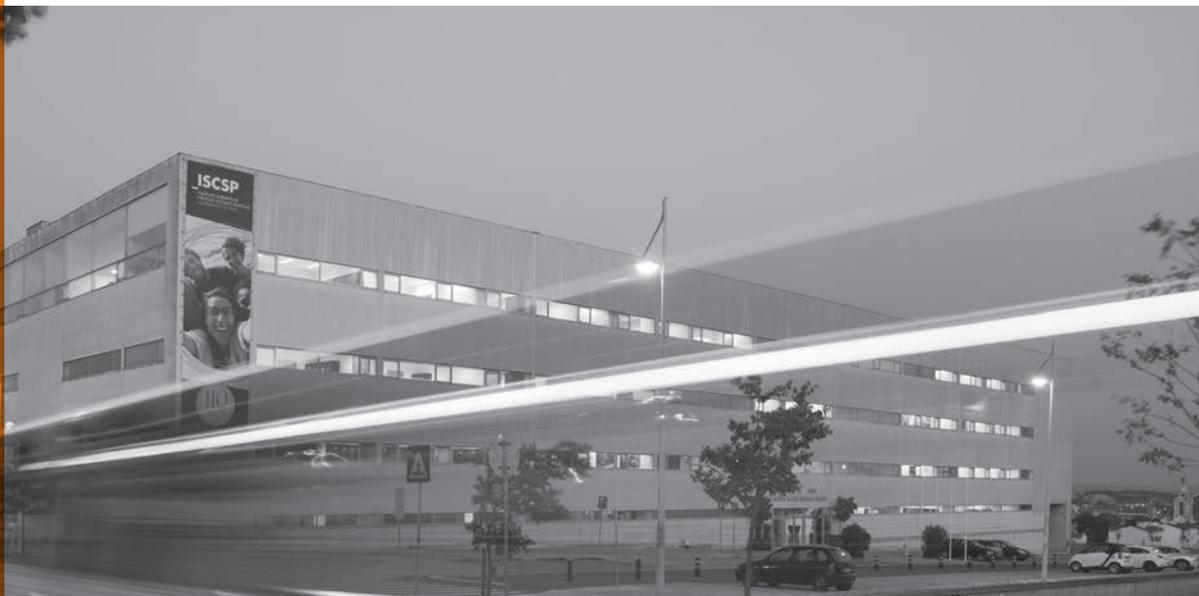
ÂMBITO DO MANUAL

O Manual da Qualidade estabelece os princípios de referência e de funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas (SGQ-ISCSP)^[1]. O SGQ-ISCSP é um sistema integrado de avaliação e garantia da qualidade regido pela Política da Qualidade do Instituto (formulada em documento próprio) em articulação com o sistema de gestão da instituição.

Para a definição de uma política de garantia de qualidade, o ISCSP cria um conjunto de procedimentos que sustentam a implementação de uma estratégia que assegure o cumprimento dos objetivos institucionais estabelecidos, atendendo à melhoria contínua e participada por todos os agentes envolvidos nos processos, nomeadamente docentes, investigadores, alunos e funcionários.



1. Consubstanciado no Regulamento n.º 1123/2016 – Regulamento do Sistema de Gestão da Qualidade do ISCSP (SGQ-ISCSP), publicado no *Diário da República*, 2.ª série – n.º 249 – 29 de dezembro de 2016.



2.

O INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS E POLÍTICAS

2.1

APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

O ISCSP é uma escola centenária, de reconhecido mérito pedagógico e científico, centrada na formação graduada e pós-graduada no campo abrangente das Ciências Sociais e Políticas. O instituto é atualmente frequentado por mais de 4000 alunos.

Fundado em 1906, em 2016, o ISCSP foi condecorado membro Honorário da Ordem da Instrução Pública pelo Presidente da República devido aos altos serviços prestados à causa da educação e do ensino e pelo seu compromisso com o progresso e prosperidade do país. Entre as suas condecorações contam-se também a Medalha Naval Vasco da Gama pela Marinha Portuguesa e a Medalha de Honra pela Sociedade de Geografia de Lisboa.

Na senda da otimização e melhoria constantes que assumem o compromisso com sistemas de Qualidade, o ISCSP é, desde 2018, reconhecido como *Effective CAF User* (utilizador eficaz da CAF), atribuição que distingue práticas de qualidade nas instituições públicas europeias. O ISCSP também obteve reconhecimento como instituição *Committed to Excellence*, um dos níveis de práticas de excelência da *European Foundation for Quality Management* em 2018. Em 2019 o Sistema de Gestão da Qualidade do ISCSP foi certificado pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), pelo período de um ano.

Sendo missão estratégica do ISCSP a ponte com o mundo da Lusofonia, o instituto é, desde 2015, Observador Consultivo da Comunidade de Países de Língua Portuguesa.

2.2

ENQUADRAMENTO LEGAL

O ISCSP é umas das dezoito escolas que integram a Universidade de Lisboa. Como disposto no artigo 1.º dos seus  **Estatutos**, o ISCSP é uma pessoa coletiva de direito público, dotado de autonomia estatutária, científica, cultural, pedagógica, administrativa, financeira e patrimonial, gozando de capacidade jurídica para adquirir, a título gratuito ou oneroso, quaisquer bens e para os administrar, bem como para dispor de todas as receitas que auferir para a realização dos seus fins.

2.3

MISSÃO E OBJETIVOS

O ISCSP é uma escola orientada para o ensino, formação avançada, investigação e consultoria na área macro das Ciências Sociais e Políticas, levando a cabo uma missão de valorização de pessoas.

Neste sentido, o ISCSP tem por fins ^[2]:

- ▶ A formação humana, cultural, científica e técnica no domínio das Ciências Sociais e Políticas;
- ▶ A realização de investigação fundamental e aplicada no âmbito dessas ciências;
- ▶ A prestação de serviços à comunidade;
- ▶ O intercâmbio cultural, científico e técnico;
- ▶ A contribuição para a cooperação internacional e para a aproximação entre povos, com especial destaque para os países de expressão oficial portuguesa e para os países europeus.

A visão do ISCSP traduz-se em ser uma escola de:

- ▶ **Valores** – ciente do prestígio da sua história, cultura e identidade, com o intuito de atrair os melhores alunos, docentes e investigadores, auscultando as suas necessidades e envolvendo os mesmos no propósito da Instituição.
- ▶ **Inovação** – promove uma política sustentável assente nas necessidades das partes interessadas e na desmaterialização dos processos, que premeia o desempenho dos seus alunos, docentes e investigadores e fomenta e participa ativamente em projetos de elevado interesse para a comunidade, pelo envolvimento das partes.
- ▶ **Excelência** – uma escola que forma profissionais com competências reconhecidas pela sociedade e que tem a excelência e a melhoria contínua como objetivos permanentes.

2. Cf. Artigo 2.º dos  **Estatutos** do ISCSP.

2.4

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO ISCSP

A estrutura orgânica do ISCSP contempla a existência de uma área destinada a todos os aspetos relacionados com a Qualidade e o Sistema de Gestão da Qualidade do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas (SGQ-ISCSP).

O organograma com a estrutura orgânica do ISCSP encontra-se em anexo ao presente documento (Anexo I).

2.5

PRINCÍPIOS ÉTICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

No exercício das suas funções, os colaboradores do ISCSP, têm por base os dez princípios éticos que se encontram descritos na Carta de Ética da Administração Pública ^[3]:

PRINCÍPIO DO SERVIÇO PÚBLICO: os funcionários encontram-se ao serviço exclusivo da comunidade e dos cidadãos, prevalecendo sempre o interesse público sobre os interesses particulares ou de grupo.

PRINCÍPIO DA LEGALIDADE: os funcionários atuam em conformidade com os princípios constitucionais e de acordo com a lei e o direito.

PRINCÍPIO DA JUSTIÇA E IMPARCIALIDADE: os funcionários devem tratar de forma justa e imparcial todos os cidadãos, atuando segundo rigorosos princípios de neutralidade.

PRINCÍPIO DA IGUALDADE: os funcionários não podem beneficiar ou prejudicar qualquer cidadão em função da sua ascendência, sexo, raça, língua, convicções políticas, ideológicas ou religiosas, situação económica ou condição social.

PRINCÍPIO DA PROPORCIONALIDADE: os funcionários só podem exigir aos cidadãos o indispensável à realização da atividade administrativa.

PRINCÍPIO DA COLABORAÇÃO E BOA-FÉ: os funcionários devem colaborar com os cidadãos, segundo o princípio da boa-fé, tendo em vista a realização do interesse da comunidade e fomentar a sua participação na realização da atividade administrativa.

PRINCÍPIO DA INFORMAÇÃO E QUALIDADE: os funcionários devem prestar informações e/ou esclarecimentos de forma clara, simples, cortês e rápida.

PRINCÍPIO DA LEALDADE: os funcionários devem agir de forma leal, solidária e cooperante.

PRINCÍPIO DA INTEGRIDADE: os funcionários regem-se segundo critérios de honestidade pessoal e de integridade de carácter.

PRINCÍPIO DA COMPETÊNCIA E RESPONSABILIDADE: os funcionários agem de forma responsável e competente, dedicada e crítica, empenhando-se na valorização profissional.

3. Os dez princípios éticos encontram-se ainda presentes no  Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

3.

A QUALIDADE NO ISCSP

A Qualidade no ISCSP tem por base as linhas orientadoras e a articulação entre os mecanismos (modelos e suas ferramentas) que se identificam abaixo:

FIGURA 1.

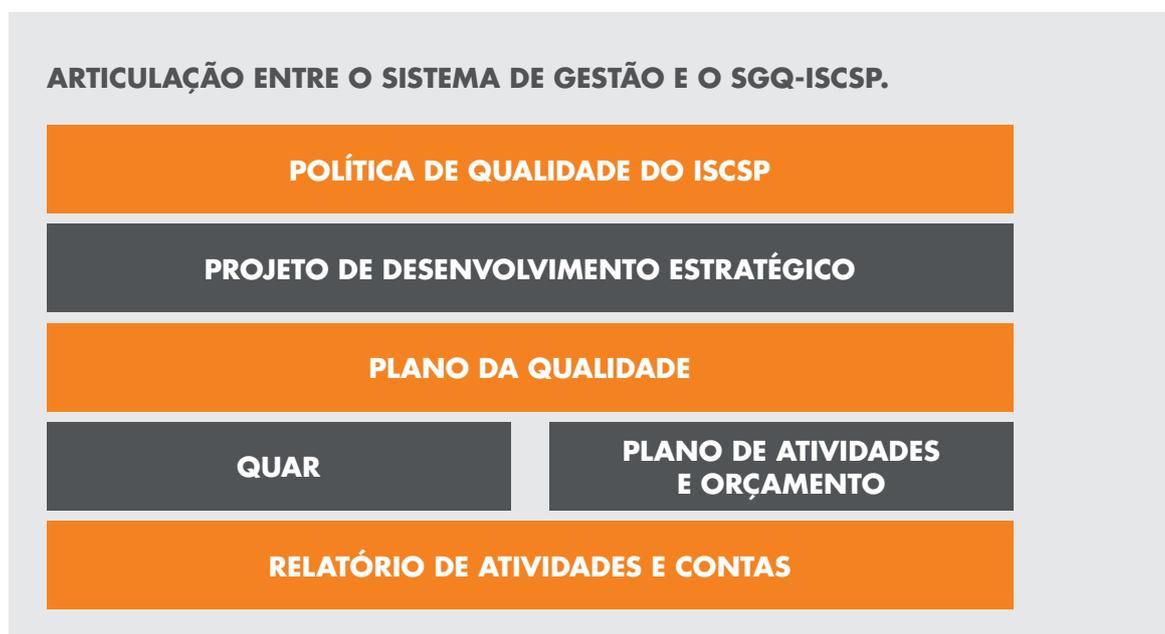


3.1

ARTICULAÇÃO ENTRE O SISTEMA DE GESTÃO E O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DO ISCSP

Tem-se por objetivo a articulação entre o sistema de gestão e o sistema de gestão da qualidade do ISCSP, patentes no seguinte esquema:

FIGURA 2.



3.2

POLÍTICA DA QUALIDADE

O ISCSP adotou formalmente a sua Política da Qualidade em articulação com a estratégia definida para a instituição de acordo com o Projeto de Desenvolvimento Estratégico. Com esta Política da Qualidade, o ISCSP estabelece um compromisso permanente, cujo desígnio é a excelência como valor essencial para assegurar a credibilidade da sua atuação e a confiança depositada pelas partes interessadas, nomeadamente alunos e/ou formandos, colaboradores, parceiros externos e a sociedade em geral.

Neste sentido, o ISCSP tem na base da sua Política da Qualidade os oito princípios de excelência expostos pela CAF-Educação, mediante os quais se gere o seu sistema de gestão da qualidade:

FIGURA 3.



Com a sua política de gestão da Qualidade, o ISCSP orienta a prossecução dos seus objetivos estratégicos, constituindo-se como um vetor fundamental no seu sistema interno de gestão e desenvolvimento da melhoria contínua.

Todos os objetivos estratégicos do ISCSP estão, assim, ancorados no sistema interno de gestão da Qualidade que norteia a sua prossecução, avaliação e melhoria contínua.

3.3

PLANO DA QUALIDADE

No Projeto de Desenvolvimento Estratégico do ISCSP para o período 2020-2024 estão definidos os objetivos estratégicos e as principais ações/atividades a desenvolver, que deverão estar na base das políticas institucionais do Instituto.

Como ilustrado na Figura 2, do ponto 3.1, o Plano da Qualidade do ISCSP é criado em conformidade com a gestão estratégica do instituto, focando-se nas ações a desenvolver no sentido de concretizar um processo de melhoria contínua e de contribuir para que os diversos serviços do ISCSP possam atingir as metas definidas.

4.

O SGQ-ISCSP

4.1

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E RESPONSABILIDADES DO SGQ-ISCSP

O Sistema de Gestão da Qualidade do ISCSP (SGQ-ISCSP) foca-se na missão do Instituto, tentando envolver todos os meios num esforço conjunto de melhoria contínua, visando a operacionalização da política para a qualidade em todos os seus aspetos.

Através da Figura 4, ilustra-se a estrutura do SGQ-ISCSP, sendo que na sua base está a Área de Avaliação e Garantia da Qualidade (AAGQ) em articulação com os demais Serviços Técnicos e Administrativos do ISCSP. A atuação do SGQ-ISCSP apoia-se no Conselho de Gestão da Qualidade (CGQ) que por sua vez segue os regulamentos orientadores do SGQ-ISCSP. A direção do SGQ cabe ao Presidente do ISCSP.

Cada um dos órgãos do SGQ-ISCSP tem responsabilidades específicas ao nível dos processos de garantia da qualidade, como esquematizado abaixo.

FIGURA 4.



QUADRO 1. DESCRIÇÃO DOS PRINCIPAIS OBJETIVOS DOS ELEMENTOS INTEGRANTES DO SGQ DO ISCSP.

ESFERA	OBJETIVOS
SGQ	<ul style="list-style-type: none"> - Promover a qualidade institucional; - Desenvolver uma cultura interna de melhoria contínua.
CGQ	<ul style="list-style-type: none"> - Promover a constituição de um Sistema de Informação com indicadores sobre os domínios formativos, de investigação e de ligação à sociedade; - Organizar os procedimentos de acreditação do sistema; - Divulgar informação.
AAGQ	<ul style="list-style-type: none"> - Apoiar na definição de indicadores que permitam avaliar e monitorizar a qualidade das atividades desenvolvidas no ISCSP; - Criar, gerir e monitorizar o processo de gestão e avaliação da qualidade desenvolvido no ISCSP; - Recolher informação baseada nos indicadores de qualidade; - Operacionalizar estratégias de monitorização; - Apresentar resultados; - Preparar as informações a prestar ao exterior; - Consolidar a aplicação de instrumentos de gestão da qualidade.

A estrutura organizacional do SGQ-ISCSP fundamenta-se num processo de avaliação institucional da qual fazem parte os seguintes elementos:

- ▶ Estratégia institucional e padrões para a qualidade;
- ▶ Responsabilidades dos diferentes órgãos e níveis de gestão nos processos de garantia da qualidade (Quadro 1, acima);
- ▶ Processos de planeamento, monitorização, reflexão e posterior intervenção (ações de melhoria), visando a melhoria contínua;
- ▶ Formas de participação de estudantes, colaboradores e parceiros externos;
- ▶ Monitorização e revisão da Política da Qualidade.

4.1.1 GESTÃO DE TOPO

A gestão de topo do ISCSP, representada pelo Presidente, tem como principais responsabilidades:

- ▶ Definir e divulgar a Política da Qualidade e proceder à sua análise permanente;
- ▶ Assegurar a implementação do SGQ;
- ▶ Promover a eficiência e eficácia da gestão;
- ▶ Assegurar a disponibilidade dos recursos.

A gestão de topo do ISCSP deve ainda assegurar-se do compromisso de todos os colaboradores na implementação, manutenção e melhoria do SGQ-ISCSP

4.1.2 CONSELHO DE GESTÃO DA QUALIDADE (CGQ)

O CGQ tem um caráter permanente e funções eminentemente consultivas, exercendo a sua atuação na dependência direta do Presidente do ISCSP.

Ao CGQ compete, de acordo com o artigo 1.º do Regulamento de Atribuições e Competências do Conselho de Gestão da Qualidade do ISCSP:

- ▶ Promover o desenvolvimento de uma cultura institucional integrada de garantia da qualidade;
- ▶ Propor formas de colaboração com peritos nacionais e internacionais da área da garantia da qualidade;

- ▶ Promover a qualidade das atividades de ensino, investigação, formação e consultoria, cooperação, serviços, cidadania e cultura;
- ▶ Sempre que solicitado, emitir parecer sobre o Manual da Qualidade e o Plano da Qualidade, os Manuais de Procedimentos dos Serviços e sobre os Manuais de Boas Práticas;
- ▶ Acompanhar os processos de gestão e avaliação da qualidade desenvolvidos no Instituto;
- ▶ Acompanhar os processos de autoavaliação e de avaliação externa;
- ▶ Propor melhorias para a operacionalização da Política da Qualidade;
- ▶ Propor a revisão do presente regulamento.

4.1.3 ÁREA DE AVALIAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

Dando ênfase às questões relacionadas com a qualidade, foi criada uma área específica dedicada à operacionalização e averiguação de critérios de qualidade na instituição.

As questões da qualidade são tratadas pelos vários gabinetes que integram a Área de Avaliação e Garantia da Qualidade (AAGQ), cuja estrutura orgânica se encontra em anexo ao presente documento (Anexo II).

A AAGQ tem como missão a gestão operacional do SGQ no domínio das seguintes responsabilidades: assegurar o cumprimento, acompanha-

mento, monitorização, revisão e atualização quer da política da qualidade, quer dos restantes documentos que integram o SGQ. As alterações aos documentos da qualidade decorrem da evolução das necessidades do ISCSP e da sua envolvente externa.

Todos os serviços atuam num ciclo de melhoria contínua em modelo PDCA (*Plan, Do, Check, Act*). As atividades dos serviços são, desta feita, constantemente monitorizadas para o que se encontram criados instrumentos de identificação, acompanhamento e seguimento de ações de melhoria.

4.2

ESTRUTURA DO SGQ-ISCSP

4.2.1 ABORDAGEM POR PROCESSOS

O ISCSP adota no seu SGQ a abordagem por processos, identificando e gerindo os procedimentos praticados, bem como a sequência e interação entre estes, promovendo uma maior transparência nas atividades realizadas, uma melhor comunicação e interação entre diferentes unidades funcionais e uniformizando os objetivos a atingir. Esta abordagem por processos baseia-se no ciclo PDCA a partir do qual se identifica e define um conjunto de atividades relacionadas, assim

como os recursos necessários para um desempenho adequado, e sua monitorização e avaliação. Para isto, está criado um conjunto de indicadores e métricas que medem a concretização dos objetivos propostos.

A Figura 5 apresenta o mapa de processos do SGQ-ISCSP, ilustrando a forma como estão organizados. Neste sentido, os processos do SGQ-ISCSP encontram-se estruturados em três tipos, a saber:

A. PROCESSOS INTEGRADORES/ESTRATÉGICOS

Estão relacionados com a estrutura de gestão da instituição, a definição de políticas (estratégias e diretrizes para o desenvolvimento da instituição), as orientações estratégicas e as formas de atuação interna a aplicar, quer nos processos nucleares quer nos processos de suporte. Incluem as atividades de planeamento e governação da instituição, a monitorização e melhoria contínuas, a sustentabilidade e responsabilidade social.

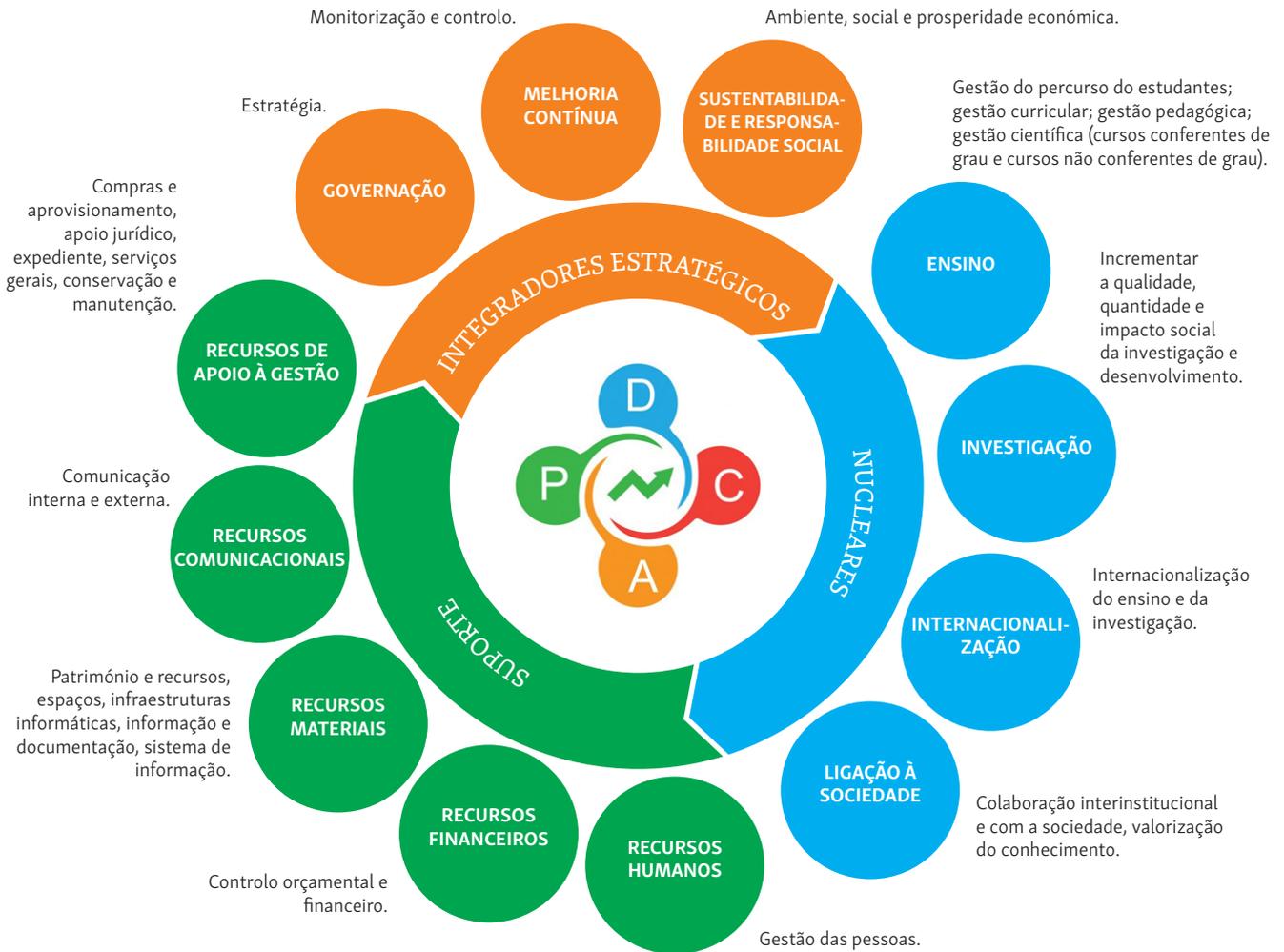
B. PROCESSOS NUCLEARES

Representam os componentes fundamentais da execução da missão e estratégia da instituição. Estes processos decorrem dos processos Integradores/Estratégicos, operando com os recursos disponibilizados através dos processos de suporte, de forma a corresponder à realização (execução) das atividades chave (principais) da instituição: ensino, investigação, internacionalização e ligação à sociedade.

C. PROCESSOS DE SUPORTE

Representam atividades internas que, transversais ou contribuindo para a operacionalização das atividades chave, permitem assegurar o bom funcionamento da instituição. São processos que decorrem das orientações dos processos integradores/estratégicos e interagem com os processos nucleares, disponibilizando os recursos adequados e necessários à qualidade e melhoria contínuas dos mesmos. Incluem: recursos humanos, recursos financeiros, recursos materiais, recursos comunicacionais e recursos de apoio à gestão.

FIGURA 5. MAPA DE PROCESSOS DO SGQ-ISCSP.



4.2.2 DESCRIÇÃO DOS INDICADORES

A articulação existente entre os processos do SGQ-ISCSP, os referenciais da A3ES e os critérios do Modelo CAF é evidenciada no Anexo III deste Manual.

A caracterização dos processos do SGQ-ISCSP encontra-se também em anexo (Anexo IV). Nesta caracterização são identificadas as entradas e saídas de cada processo, é apresentada uma breve descrição do processo, são identificados os principais documentos de suporte, o responsável, e os principais procedimentos associados.

Todos os processos têm presente o ciclo de melhoria contínua (PDCA) na base da sua gestão. Este ciclo incide também na monitorização e avaliação dos procedimentos (e indicadores in-

rentes a cada um), essencialmente através de auditorias internas, processos de avaliação da satisfação aplicados a vários intervenientes, dos quais decorre a identificação de ações de melhoria e sua implementação, providenciando os ajustes necessários ao melhoramento de cada procedimento em função da monitorização/avaliação realizada.

A lista com a identificação da codificação e designação dos procedimentos associados a cada processo do SGQ-ISCSP encontra-se no Anexo V.

Paralelamente são identificados indicadores no âmbito de cada processo do SGQ-ISCSP de modo a permitir monitorizar a evolução institucional (Anexo VI).

4.3

MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE**4.3.1 AÇÕES DE MONITORIZAÇÃO**

Existem mecanismos para monitorizar quer os processos, quer o alcance dos objetivos:

- ▶ Para cada processo são definidas as ações de monitorização e os mecanismos de recolha de dados;
- ▶ São fixadas metas para cada ação/atividade a implementar no âmbito de cada objetivo estratégico;
- ▶ São identificadas as partes interessadas, as suas necessidades e expectativas e as respetivas formas de acompanhamento e monitorização realizadas pelo ISCSP (Anexo VII).

No seguimento das ações de monitorização podem ser identificadas ações de melhoria. Estas são analisadas ao nível das causas e monitorizadas para aferir a sua implementação, eficácia e correção/melhoria do problema/desvio a que se reportam.

Neste sentido, foi criado um procedimento para o seguimento e avaliação das ações de melhoria e os respetivos instrumentos, designadamente a ficha de ação de melhoria (a preencher para cada ação de melhoria a implementar) e o ficheiro para monitorização de todas as ações de melhoria identificadas no ISCSP.

A preocupação com a melhoria contínua é constante e transversal, envolvendo todas as áreas operacionais, científicas, pedagógicas e todos os colaboradores. Existe um cuidado por parte destes em assegurar que a prestação do seu serviço é feita com qualidade, havendo o cuidado de identificar aspetos a melhorar sempre que necessário.

O envolvimento de toda a comunidade neste processo de melhoria contínua é cada vez mais evidente, o que valida uma cultura de qualidade fulcral no ISCSP.

4.3.2 MECANISMOS DE RECOLHA DE INFORMAÇÃO

A recolha de informação é feita de forma regular através de:

- ▶ Reuniões plenárias das UCs com os docentes;
- ▶ Questionários aplicados a: alunos (avaliação ensino-aprendizagem e dos serviços), docentes (avaliação organizacional da instituição), não docentes (avaliação da instituição no seu todo), parceiros (avaliação de estagiários) e antigos alunos (empregabilidade).
- ▶ Reuniões entre representantes dos alunos e a presidência, nomeadamente com a vice-presidente para a qualidade;
- ▶ Reuniões entre alunos e coordenadores das UCs (cursos conferentes de grau);
- ▶ Reuniões entre alunos e coordenadores de cursos (cursos não conferentes de grau);
- ▶ Reuniões da Presidência com todos os docentes do ISCSP;
- ▶ Fenix-Edu: sistema de gestão académica que permite extrair toda a informação necessária sobre a vertente académica do ISCSP;
- ▶ Plataforma de saídas profissionais;
- ▶ Observatório da empregabilidade;
- ▶ Processos de auditorias.

4.3.3 DOCUMENTOS DE SUPORTE AO SGQ-ISCSP

Os documentos de suporte ao SGQ-ISCSP são:

- ▶ **Política da Qualidade:** apresenta os pilares da qualidade no ISCSP, ou seja, as linhas orientadoras a partir das quais todo o SGQ é desenvolvido; é definida pelo Presidente;
- ▶ **Manual da Qualidade:** tem por base a Política da Qualidade, contempla a estrutura/áreas estratégicas, processos, procedimentos e documentos do SGQ-ISCSP. Traduz-se num documento base do SGQ-ISCSP. Revisão no início cada ciclo de gestão e/ou sempre que se considere necessário para articulação com o sistema de gestão do ISCSP (atualmente: V.6.0, 2021);
- ▶ **Projeto de Desenvolvimento Estratégico:** inclui os objetivos estratégicos do ISCSP e principais ações/atividades a desenvolver para o quadriénio;
- ▶ **Plano da Qualidade:** tem por base o Projeto de Desenvolvimento Estratégico. Foca-se nas ações/atividades a desenvolver no quadriénio de gestão, no sentido de concretizar um processo de melhoria contínua e de contribuir para que os diversos serviços do ISCSP possam atingir as metas definidas;
- ▶ **QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISCSP):** é um instrumento de ajuda à gestão, concebido para analisar e avaliar o desempenho dos serviços. É elaborado e monitorizado anualmente;
- ▶ **Plano de Atividades e Orçamento:** plano anual com a indicação dos objetivos estratégicos e operacionais para cada ano. Traduz-se no detalhe anual dos objetivos do Plano Estratégico e do Plano de Qualidade;
- ▶ **Relatório de Atividades e Contas:** documento de avaliação da concretização do Plano de Atividades. Regista o percurso da atividade anual face ao estabelecido no Regulamento do SGQ-ISCSP;
- ▶ **Regulamento do SGQ-ISCSP:** regulamento n.º 1123/2016 de 09 de dezembro de 2016 que estabelece as bases e critérios de organização e gestão do SGQ-ISCSP;
- ▶ **Regulamento de Atribuições e Competências do Conselho de Gestão da Qualidade:** regulamento n.º 1122/2016 de 09 de dezembro em que são definidas as atribuições e competência do Conselho de Gestão da Qualidade do ISCSP;
- ▶ **Planos Estratégicos das Unidades de Coordenação:** planos elaborados pelas Unidades de Coordenação, articulados com o Plano Estratégico do ISCSP, apresentando a análise SWOT, a estratégia, objetivos e atividades previstas para a Unidade de Coordenação num período quatro anos. A monitorização/avaliação da execução é feita, em campo próprio, no Plano Estratégico seguinte;
- ▶ **Relatórios de autoavaliação anual dos cursos:** documento elaborado pelas Unidades de Coordenação com dados estatísticos (caracterização dos estudantes, sucesso escolar, empregabilidade, internacionalização, avaliação do ensino-aprendizagem, etc.) e análise sobre o funcionamento do curso em cada ano letivo. Neste documento é apresentada a análise SWOT, monitorização das ações de melhoria apresentadas no ano letivo anterior e a identificação das ações de melhoria a implementar de seguida;
- ▶ **Relatórios de autoavaliação anual de Ciclo de Estudos:** documento elaborado pela AAGQ e Presidência do ISCSP com dados estatísticos (caracterização dos estudantes, sucesso escolar, empregabilidade, internacionalização, avaliação do ensino-aprendizagem, etc.) e análise sobre o funcionamento de cada Ciclo de Estudos, na sua globalidade. Neste documento é apresentada a análise SWOT para o Ciclo de estudos, monitorização das ações de melhoria apresentadas no ano letivo anterior e a identificação das ações de melhoria a implementar de seguida;

- ▶ **Relatórios de avaliação dos serviços:** documento anual com os resultados de avaliação da satisfação dos utilizadores dos serviços do ISCSP;
- ▶ **Relatório anual de meta-avaliação do SGQ-ISCSP:** documento anual com a avaliação da concretização das atividades previstas para o acompanhamento e monitorização do SGQ-ISCSP;
- ▶ **Relatório de autoavaliação do ISCSP:** documento anual com a apresentação dos resultados de satisfação dos colaboradores do ISCSP, recolha de evidências (com base no modelo CAF Educação), análise de pontos fortes e aspetos a melhorar e identificação das ações de melhoria a implementar. A implementação das ações de melhoria é detalhada no Plano de Ações de Melhoria (PAM) e avaliada quando da monitorização e avaliação do PAM;
- ▶ **Manual de Controlo Interno:** documento com referência a procedimentos de controlo interno, maioritariamente ao nível financeiro e de recursos humanos;
- ▶ **Plano de Prevenção dos Risco de Corrupção e Infrações Conexas (PPRCIC):** documento com a identificação dos riscos inerentes aos processos do ISCSP e respetivas medidas preventivas. Os riscos são classificados tendo por base a matriz de graduação de riscos (Anexo VIII). A monitorização da execução das medidas preventivas é realizada anualmente.

Encontram-se ainda na página web do ISCSP^[4] normas e regulamentos aplicáveis ao regular funcionamento das atividades do instituto.

GESTÃO E DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Ao nível da divulgação interna da informação encontram-se formalizados os mecanismos, meios a utilizar de acordo com o tipo de informação, momentos e intervenientes. Atualmente, devido à formalização dos processos e mecanismos existentes para a recolha, análise e divulgação interna, a informação gerada nestes processos é incorporada na gestão diária e tomada de decisão, pois existe a garantia da sua fiabilidade.

A transparência e a disponibilização de informação à comunidade ISCSP são fundamentais no âmbito do SGQ-ISCSP. Neste sentido, destacamos:

- ▶ **Website institucional:** informações sobre a missão, objetivos e estatutos, legislação nacional, regulamentação interna de suporte à decisão, oferta formativa (cursos conferentes de grau e cursos não conferentes de grau, etc.), atividades dinamizadas, eventos, serviços e contactos, recursos humanos, formulários, notícias, relatórios;
- ▶ **Reuniões sistemáticas da Presidência com as Unidades de Coordenação:** análise e transmissão de toda a informação relevante da instituição, com especial incidência para a gestão diária dos diferentes ciclos de estudo;
- ▶ **Reuniões sistemáticas dos Coordenadores das Unidades de Coordenação com os docentes e representantes dos alunos dos respetivos ciclos de estudos:** divulgação das orientações emanadas da Presidência e restantes Órgãos. Recolha de contributos;
- ▶ **Reuniões regulares associadas à política de garantia de qualidade do ISCSP:** com os representantes dos estudantes e realizadas a dois níveis, reuniões com a Presidência e reuniões com as Unidades de Coordenação;

4. Cf. <https://www.iscsp.ulisboa.pt/pt/institucional/docentes/legislacao-e-regulamentacao>

- ▶ FUCs: concentram a informação relevante sobre o funcionamento de cada disciplina e requerem validação prévia pelo Coordenador de cada Unidade de Coordenação. As FUC são disponibilizadas aos discentes, tendo acesso a informação antecipada sobre a estrutura, conteúdos, objetivos de aprendizagem, bibliografia e método de avaliação. O critério da disponibilização de informação, bem como da transparência, é amplamente cumprido nesta situação;
- ▶ Plataforma Moodle: complemento ao ensino presencial. É um importante instrumento de interação entre docentes e alunos, agilizando a comunicação e partilha de recursos de apoio ao ensino;
- ▶ Reuniões regulares com *stakeholders*.

5.

PUBLICITAÇÃO E REGISTO HISTÓRICO DAS VERSÕES DO MANUAL DA QUALIDADE

O Manual da Qualidade é dado a conhecer a todos os colaboradores do ISCSP e divulgado na sua página *web*. O manual será atualizado sempre que necessário, sendo mantido um registo histórico das alterações introduzidas.

5.1

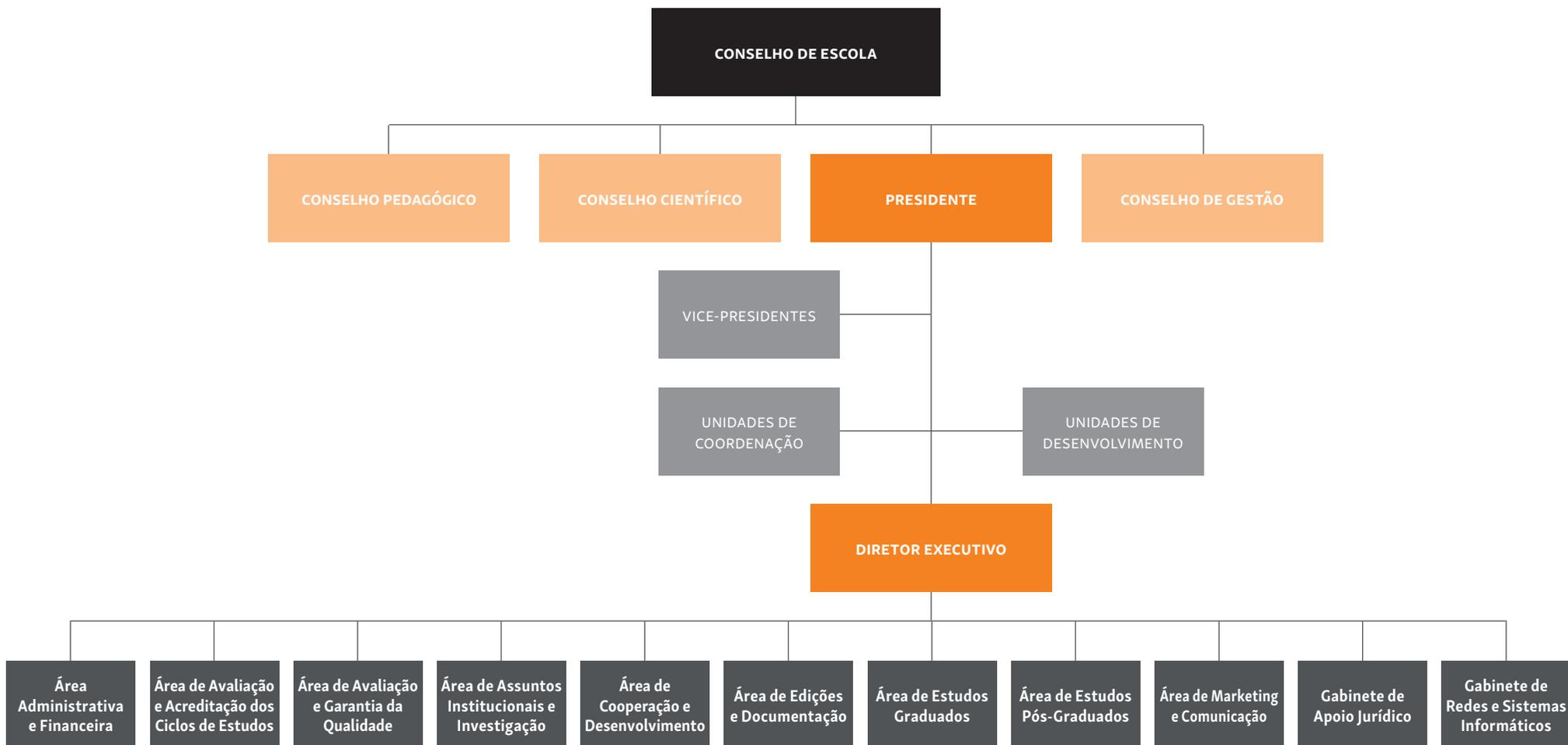
REGISTO DE VERSÕES

VERSÃO	AUTORIA	DATA DE APROVAÇÃO
1.0	Gabinete de Gestão da Qualidade	2013
2.0	Área de Avaliação e Garantia da Qualidade	2016
3.0	Área de Avaliação e Garantia da Qualidade	2018
3.1	Área de Avaliação e Garantia da Qualidade	2019
4.0	Área de Avaliação e Garantia da Qualidade	2020
5.0	Área de Avaliação e Garantia da Qualidade	2021
6.0	Área de Avaliação e Garantia da Qualidade	2021

ANEXOS



ANEXO I ORGANOGRAMA DA ESTRUTURA ORGÂNICA DO ISCSP



ANEXO II ESTRUTURA ORGÂNICA DA ÁREA DE AVALIAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE



ANEXO III ARTICULAÇÃO ENTRE REFERENCIAIS A3ES, MODELO CAF EDUCAÇÃO E PROCESSOS SGQ-ISCSP

Referenciais A3ES		Critérios Modelo CAF Educação	Processos SGQ-ISCSP
1. Política para a garantia da qualidade	R1. Adoção de Política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade.	C1. Liderança.	Governança.
2. Garantia da qualidade nos processos nucleares da missão institucional	R2. Conceção e aprovação da oferta educativa.	C2. Planeamento e Estratégia; C5. Processos.	Ensino.
	R3. Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante.	C5. Processos; C6. Resultados orientados para os cidadãos/clientes.	Ensino.
	R4. Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação.	C5. Processos.	Ensino.
	R5. Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos.	C9. Resultados do desempenho chave.	Ensino; Melhoria Contínua.
	R6. Investigação e desenvolvimento.	C2. Planeamento e estratégia; C5. Processos.	Investigação.
	R7. Colaboração interinstitucional e com a comunidade.	C4. Parcerias e Recursos.	Ligação à Sociedade.
	R8. Internacionalização.	C4. Parcerias e Recursos; C5. Processos; C9. Resultados do desempenho chave.	Internacionalização.
3. Garantia da qualidade na gestão dos recursos e serviços de apoio	R9. Recursos Humanos.	C3. Pessoas; C7. Resultados das Pessoas.	Recursos Humanos.
	R10. Recursos materiais e serviços.	C4. Parcerias e recursos.	Recursos Materiais; Recursos Financeiros; Recursos de Apoio à Gestão.
4. Gestão e publicação da informação	R11. Gestão da Informação.	C2. Planeamento e Estratégia.	Governança; Recursos Comunicacionais.
	R12. Informação Pública.	C8. Sustentabilidade e Responsabilidade Social.	Ligação à Sociedade; Sustentabilidade e Responsabilidade Social.
5. Avaliação externa periódica	R13. Carácter cíclico da garantia externa da qualidade.	C9. Resultados do desempenho chave.	Melhoria Contínua.

ANEXO IV CARACTERIZAÇÃO DOS PROCESSOS DO SGQ-ISCSP

Processos SGQ-ISCSP	Entradas	Saídas	Breve descrição	Documentos de suporte	Responsável	Principais procedimentos identificados (código)
Governança	Missão; Estatutos do ISCSP; Projeto de Desenvolvimento Estratégico; Plano de Atividades e Orçamento; Outros planos do ISCSP; Legislação nacional e europeia; Orientações da tutela; Relatórios de anteriores ciclos de gestão; Reuniões dos órgãos de gestão.	Relatório de Atividades e Contas; Relatórios de avaliações institucionais; Relatórios de autoavaliação institucional; Atas das reuniões dos órgãos.	Estratégia.	Plano Estratégico de Ação; Plano de Atividades e Orçamento.	Presidente; Órgãos de Gestão.	Não aplicável.
Melhoria Contínua	Política de Qualidade; Plano de Qualidade; Planos Estratégicos das Unidades de Coordenação; Necessidades das Partes Interessadas.	Relatórios de autoavaliação dos cursos; Relatórios de autoavaliação dos Ciclos de Estudos; Relatórios de Avaliação dos serviços.	Monitorização e controlo.	Política de Qualidade; Plano de Qualidade; Manual de Qualidade; Regulamento SGQ-ISCSP; Regulamento de Competências do Conselho Gestão da Qualidade; Procedimentos e Modelos.	Vice-Presidente para a Área de Avaliação e Garantia da Qualidade; Presidentes de Unidades de Coordenação; Conselho de Gestão da Qualidade.	PR-ASP-AAGQ-01 PR-AI-AAGQ-01 PR-AVOE-AAGQ-01 PR-SAAM-AAGQ-01 PR-CAEP-AAGQ-01
Sustentabilidade e Responsabilidade Social	Projeto de Desenvolvimento Estratégico; Plano de Atividades e Orçamento.	Listagem de aspetos ambientais significativos; Aspetos da responsabilidade social; Listagem de ações e iniciativas de	Ambiente, social e prosperidade económica.	Planos das Unidades Curriculares; Plano de Segurança Interna.	Presidência; Diretor Executivo.	PR-AENEE-GAI-01 PR-AEDSCE-GAI-01

Processos SGQ-ISCSP	Entradas	Saídas	Breve descrição	Documentos de suporte	Responsável	Principais procedimentos identificados (código)
		com impacto na comunidade.				
Ensino	Legislação; Orientações das agências de avaliação nacionais e internacionais; Projeto de Desenvolvimento Estratégico; Plano de Atividades e Orçamento; Orientações da DGES; Resultados da avaliação e acreditação de cursos; informações sobre estudantes; Relatórios de monitorização pedagógica.	Cursos; Planos de estudos; Relatórios de acreditação; oferta formativa, admissão, inscrição e frequência de estudantes; certificados de graus e diplomas.	Gestão do percurso do estudantes; gestão curricular; gestão pedagógica; gestão científica (cursos conferentes de grau e cursos não conferentes de grau).	Procedimentos de Ensino; Relatórios de A3ES.	Vice-Presidente para a Área Académica.	PR-IAC-ACD-01 PR-PAL-AEG-01 PR-REC-AEG-01 PR-OC-AEG-01 PR-CRED-AEG-01 PR-MI-AEG-01 PR-AVA-AEG-01 PR-EC-AEG-01 PR-ED-AEG-01 PR-AP-AEG-01 PR-EPGCG-AEPG-01
Investigação	Projeto de Desenvolvimento Estratégico; Plano de Atividades e Orçamento; Relatórios de Atividade FCT; Normas FCT; Candidaturas e projetos de investigação;	Publicações científicas; relatórios de atividade das unidades de investigação; projetos de investigação.	Incrementar a qualidade, quantidade e relevância social da investigação e desenvolvimento.	Procedimentos de Investigação; Regulamentos da FCT e outras entidades.	Vice-Presidente para a Área de Investigação e articulação com o Ensino; Presidentes dos Centros de Investigação.	PR-SAUC-AAII-01 PR-AUM-AAII-01 PR-ACI-AAII-01

Processos SGQ-ISCSP	Entradas	Saídas	Breve descrição	Documentos de suporte	Responsável	Principais procedimentos identificados (código)
	Resultados da avaliação FCT das unidades de investigação; Divulgação científica.					
Internacionalização	Projeto de Desenvolvimento Estratégico; Plano de Atividades e Orçamento; Alunos estrangeiros; Entidades estrangeiras; Docentes; Necessidades de participação em eventos internacionais.	Acordos/Protocolos; Frequência de estudantes estrangeiros; Participação de docentes estrangeiros em atividades de ensino.	Internacionalização do ensino e da investigação.	Procedimentos de Mobilidade.	Vice-Presidente para a Área de Ligação à Sociedade e apoio à Internacionalização.	PR-POIDI-ACD-01
Ligação à Sociedade	Projeto de Desenvolvimento Estratégico; Plano de Atividades e Orçamento; Necessidades da sociedade.	Oferta formativa; Acordos/protocolos; Conferências e seminários; Serviços de consultoria.	Colaboração interinstitucional e com a sociedade, valorização do conhecimento.	Procedimentos de cursos não conferentes de grau; Procedimentos de Estágios.	Vice-Presidente para a Área de Ligação à Sociedade e apoio à Internacionalização.	PR-CPG-ACD-01 PR-CFA-ACD-01 PR-FECSSLAB-ACD-01 PR-FECSSI-ACD-01 PR-FECSSII-ACD-01 PR-FEC-ACD-01 PR-OGEPS-ACD-01
Recursos Humanos	Necessidades de recursos humanos e	Recursos humanos contratados;	Gestão das pessoas.	Procedimentos de Recursos Humanos.	Presidência; Diretor Executivo.	PR-GFI-AAGQ-01

Processos SGQ-ISCSP	Entradas	Saídas	Breve descrição	Documentos de suporte	Responsável	Principais procedimentos identificados (código)
	necessidades de formação.	Recursos humanos formados.				PR-PARDOC-AAII-01 PR-RCPND-AAF-01 PR-RCPDMP-AAF-01 PR-RCPDEC-AAF-01 PR-RCBI-AAF-01 PR-RCBG-AAF-01 PR-PVOA-AAF-01 PR-CRDE-AAF-01
Recursos Financeiros	Orçamento de Estado; Plano de Atividades e Orçamento.	Relatórios de controlo de gestão.	Controlo orçamental e financeiro.	Procedimentos financeiros.	Presidente; Diretor Executivo; Conselho de Gestão.	PR- -AAF-01 PR-IFPS-AAF-01 PR-PRO-AAF-01 PR-REC-AAF-01 PR-ROE-AAF-01 PR-RPP-AAF-01
Recursos Materiais	Necessidades de livros para venda e consulta na biblioteca.	Livros para Biblioteca; Livros para venda.	Património e recursos, espaços, infraestruturas informáticas, informação e documentação, sistema de informação.	Procedimentos de edições e biblioteca.	Diretor Executivo.	PR-EDI-AED-01 PR-CVL-BIB-01
Recursos Comunicacionais	Projeto de Desenvolvimento Estratégico; Plano de Atividades e Orçamento; Eventos;	Meios de comunicação e imagem; Eventos organizados.	Comunicação interna e externa.	Procedimentos de comunicação.	Presidência; Diretor Executivo.	PR-AEI-AMC-01 PR-PC-AMC-01 PR-CE-AMC-01

Processos SGQ-ISCSP	Entradas	Saídas	Breve descrição	Documentos de suporte	Responsável	Principais procedimentos identificados (código)
	Orientações da Presidência.					
Recursos de Apoio à Gestão	Necessidades operacionais; Necessidades de aprovisionamento.	Planos de manutenção, registo e intervenção. Compras realizadas; seleção e avaliação de fornecedores.	Compras e aprovisionamento, apoio jurídico, expediente, serviços gerais, conservação e manutenção.	Procedimentos de aprovisionamento; Procedimentos de Gestão de Correspondência Interna.	Presidência; Diretor Executivo.	PR-GCI-AAGQ-01

ANEXO V LISTA DE PROCEDIMENTOS DO MAPA DE PROCESSOS DO SGQ-ISCSP

Processos SGQ-ISCSP	Órgão/Serviço	Código	Designação
Melhoria Contínua	AAGQ	PR-ASP-AAGQ-01	Avaliação dos serviços prestados.
	AAGQ	PR-AI-AAGQ-01	Auditorias internas.
	AAGQ	PR-AVOE-AAGQ-01	Avaliação oferta educativa.
	AAGQ	PR-SAAM-AAGQ-01	Seguimento e avaliação das ações de melhoria.
	AAGQ	PR-CAEP-AAGQ-01	Criação, alteração e/ou eliminação de procedimentos.
Sustentabilidade e Responsabilidade Social	GAI	PR-AENEE-GAI-01	Acompanhamento estudantes NEE.
	GAI	PR-AEDSCE-GAI-01	Acompanhamento estudantes detentores de situações clínicas específicas.
Ensino	ACD	PR-IAC-ACD-01	Instrução de alterações curriculares.
	AEG-NAEG	PR-PAL-AEG-01	Preparação ano letivo.
	AEG-NAEG	PR-REC-AEG-01	Recebimentos.
	AEG-NAEG	PR-OC-AEG-01	Organização dos concursos.
	AEG-NAEG	PR-CRED-AEG-01	Creditações.
	AEG-NAEG	PR-MI-AEG-01	Matrículas e inscrições.
	AEG-NAEG	PR-AVA-AEG-01	Avaliações.
	AEG-SCP	PR-EC-AEG-01	Emissão de certificados.
	AEG-SCP	PR-ED-AEG-01	Emissão de diplomas.
	AEG-SCP	PR-AP-AEG-01	Atribuição de prémios.
	AEPG	PR-EPGCG-AEPG-01	Ensino cursos pós-graduados (conferentes de grau – II/III ciclo).
Investigação	AAII	PR-SAUC-AAII-01	Apoio às unidades de coordenação.
	AAII	PR-AUM-AAII-01	Apoio às unidades de missão.
	AAII	PR-ACI-AAII-01	Apoio aos centros de investigação.
Internacionalização	ACD	PR-POIDI-ACD-01	Preparação, organização e integração dos docentes <i>incoming</i> .
Ligação à Sociedade	ACD	PR-CFA-ACD-01	Organização, gestão e execução dos cursos de formação especializada e avançada.
	ACD	PR-CPG-ACD-01	Organização, gestão e execução dos cursos de pós-graduação.

Processos SGQ-ISCSP	Órgão/Serviço	Código	Designação
	ACD	PR-FECSSLAB-ACD-01	Formalização de estágio curricular – licenciatura em serviço social – UC Laboratório.
	ACD	PR-FECSSI-ACD-01	Formalização de estágio curricular – licenciatura em serviço social – UC Estágio I.
	ACD	PR-FECSSII-ACD-01	Formalização de estágio curricular – licenciatura em serviço social – UC Estágio II.
	ACD	PR-FEC-ACD-01	Formalização de estágio curricular.
	ACD	PR-OGEPS-ACD-01	Organização, gestão e execução das prestações de serviços.
Recursos Humanos	AAGQ	PR-GFI-AAGQ-01	Gestão da formação interna.
	AAII	PR-PARDOC-AAII-01	PARDOC.
	AAF-NRH	PR-RCPND-AAF-01	Recrutamento e contratação de pessoal não docente.
	AAF-NRH	PR-RCPDMP-AAF-01	Recrutamento e contratação de pessoal docente para o mapa de pessoal.
	AAF-NRH	PR-RCPDEC-AAF-01	Recrutamento e contratação de pessoal docente especialmente contratado e vicissitudes da contratação.
	AAF-NRH	PR-RCBI-AAF-01	Recrutamento e contratação de bolseiros de investigação e vicissitudes da contratação.
	AAF-NRH	PR-RCBG-AAF-01	Renovação e caducidade de bolsas de gestão ciência e tecnologia.
	AAF-NRH	PR-PVOA-AAF-01	Processamento de vencimentos e outros abonos.
	AAF-NRH	PR-CRDE-AAF-01	Controlo do regime de dedicação exclusiva.
Recursos Financeiros	AAF - NC	PR-DN-AAF-01	Despesa normal.
	AAF - NC	PR-IFPS-AAF-01	Integração financeira processamento de salários.
	AAF - NC	PR-PRO-AAF-01	Propinas.
Recursos Financeiros	AAF - NC	PR-REC-AAF-01	Receita emitida a crédito.
	AAF - NC	PR-ROE-AAF-01	Receita com origem nas receitas gerais do estado (OE).
	AAF - NC	PR-RPP-AAF-01	Receita PP.
Recursos Materiais	AED	PR-EDI-AED-01	Processo de edições ISCSP.

Processos SGQ-ISCSP	Órgão/Serviço	Código	Designação
	BIBLIOTECA	PR-CVL-BIB-01	Ciclo de vida do livro.
Recursos Comunicacionais	AMC	PR-AEI-AMC-01	Processo de autorização de eventos internos.
	AMC	PR-PC-AMC-01	Produção de conteúdos.
	AMC	PR-CE-AMC-01	Comunicação externa.
Recursos de Apoio à Gestão	AAGQ	PR-GCI-AAGQ-01	Gestão de correspondência Interna.

ANEXO VI INDICADORES DE EVOLUÇÃO INSTITUCIONAL

Processos SGQ-ISCSP	Área/categoria	Designação do indicador	Unidade de medida	Fonte de informação	Responsável
Governança	Gestão de atividades	Execução do QUAR	%	AAGQ	Diretor Executivo
	Gestão de atividades	Execução do Plano da Qualidade	%	AAGQ	Vice-Presidente para a Área de Avaliação e Garantia da Qualidade
Melhoria contínua	Avaliação/Qualidade	Satisfação dos Alunos (por curso, ano e grupo de questões)	MÉDIA	AAGQ	Vice-Presidente para a Área de Avaliação e Garantia da Qualidade
	Avaliação/Qualidade	Satisfação dos Colaboradores Docentes	MÉDIA	AAGQ	Vice-Presidente para a Área de Avaliação e Garantia da Qualidade
	Avaliação/Qualidade	Satisfação com os serviços prestados pelo ISCSP	MÉDIA	AAGQ	Vice-Presidente para a Área de Avaliação e Garantia da Qualidade
	Avaliação/Qualidade	Satisfação dos Colaboradores dos Serviços Técnicos e Administrativos	MÉDIA	AAGQ	Vice-Presidente para a Área de Avaliação e Garantia da Qualidade
	Avaliação/Qualidade	Anulações de inscrição (por curso, ano e motivo)	N.º	AEG	Vice-Presidente para a Área Académica
	Avaliação/Qualidade	Execução do Plano de Auditorias Internas	%	AAGQ	Vice-Presidente para a Área de Avaliação e Garantia da Qualidade
	Avaliação/Qualidade	Variação do n.º de reclamações	%	AAGQ	Vice-Presidente para a Área de Avaliação e Garantia da Qualidade
	Avaliação/Qualidade	Tempo médio de resposta às reclamações	Dias	AAGQ	Vice-Presidente para a Área de Avaliação e Garantia da Qualidade

Processos SGQ-ISCSP	Área/categoria	Designação do indicador	Unidade de medida	Fonte de informação	Responsável
Melhoria contínua	Avaliação/Formação Interna	Nível de impacto da formação interna	N.º	AAGQ	Vice-Presidente para a Área de Avaliação e Garantia da Qualidade
Sustentabilidade e Responsabilidade Social	Responsabilidade Social	Total de alunos com necessidades educativas especiais (por curso e tipo de necessidade)	N.º	GAI	Coordenador do Gabinete de Apoio à Inclusão
	Responsabilidade Social	Execução do Programa Anual da Responsabilidade Social no ISCSP	%	AAGQ	Vice-Presidente para a Área de Avaliação e Garantia da Qualidade e Coordenador do Gabinete de Apoio à Inclusão
	Ambiente	Consumo de energia	Kw	AAF	Diretor Executivo
	Ambiente	Consumo de água	M ³	AAF	Diretor Executivo
	Ambiente	Resíduos reciclados	%	AAF	Diretor Executivo
Ensino	Cursos conferentes de grau/características dos estudantes	Alunos colocados em 1ª opção (I Ciclo)	%	AEG	Vice-Presidente para a Área Académica
	Cursos conferentes de grau/características dos estudantes	Nota média de ingresso (1ª fase) (I Ciclo)	N.º	AEG	Vice-Presidente para a Área Académica
	Cursos conferentes de grau/características dos estudantes	Estudantes inscritos 1.º ano/1.ª vez (I Ciclo)	N.º	AEG	Vice-Presidente para a Área Académica
	Cursos conferentes de grau/características dos estudantes	Estudantes inscritos (total e por género) (I Ciclo)	N.º	AEG	Vice-Presidente para a Área Académica
	Cursos conferentes de grau/características dos estudantes	Estudantes com bolsa (por curso e tipo de bolsa)	N.º	AEG	Vice-Presidente para a Área Académica
	Cursos conferentes de grau/características dos estudantes	Estudantes com estatuto trabalhador-estudante	%	AEG e AEPG	Vice-Presidente para a Área Académica
	Cursos conferentes de grau/desempenho dos estudantes	Graduados (por curso)	N.º	AEG e AEPG	Vice-Presidente para a Área Académica

Processos SGQ-ISCSP	Área/categoria	Designação do indicador	Unidade de medida	Fonte de informação	Responsável
Ensino	Cursos conferentes de grau/desempenho dos estudantes	Graduados em N (por curso)	N.º	AEG e AEPG	Vice-Presidente para a Área Académica
	Cursos conferentes de grau/desempenho dos estudantes	Graduados em N+1 (por curso)	N.º	AEG e AEPG	Vice-Presidente para a Área Académica
	Cursos conferentes de grau/desempenho dos estudantes	Graduados em N+2 (por curso)	N.º	AEG e AEPG	Vice-Presidente para a Área Académica
	Cursos conferentes de grau/desempenho dos estudantes	Taxa de conclusão (por curso)	%	AEG e AEPG	Vice-Presidente para a Área Académica
	Cursos conferentes de grau/desempenho dos estudantes	Taxa de abandono (por CE e por curso)	%	AEG e AEPG	Vice-Presidente para a Área Académica
	Cursos conferentes de grau/desempenho dos estudantes	Taxa de insucesso escolar (por curso)	%	AEG e AEPG	Vice-Presidente para a Área Académica
	Cursos conferentes de grau/desempenho dos estudantes	Taxa de sucesso escolar (por curso)	%	AEG e AEPG	Vice-Presidente para a Área Académica
	Cursos conferentes de grau/oferta formativa	Cursos oferecidos	N.º	AEG e AEPG	Vice-Presidente para a Área Académica
	Cursos conferentes de grau/oferta formativa	Novos cursos	N.º	AEG e AEPG	Vice-Presidente para a Área Académica
	Cursos conferentes de grau/oferta formativa	Cursos acreditados pela A3ES	N.º	ACD	Vice-Presidente para a Área Académica
	Cursos não conferentes de grau/oferta formativa	Cursos organizados	N.º	ACD	Coordenadora do IEPG e Coordenadora do IFOR
	Cursos não conferentes de grau/oferta formativa	Cursos lecionados	N.º	ACD	Coordenadora do IEPG e Coordenadora do IFOR
	Cursos não conferentes de grau/características dos estudantes	N.º de estudantes	N.º	ACD	Coordenadora do IEPG e Coordenadora do IFOR

Processos SGQ-ISCSP	Área/categoria	Designação do indicador	Unidade de medida	Fonte de informação	Responsável
Ensino	Cursos não conferentes de grau/desempenho dos estudantes	Taxa de conclusão	%	ACD	Coordenadora do IEPG
Investigação	Investigação	Publicações por doutorado elegível	N.º	NAI	Vice-Presidente para a Área de Investigação e articulação com o Ensino
	Investigação	Organização de reuniões, seminários e conferências	N.º	NAI	Vice-Presidente para a Área de Investigação e articulação com o Ensino
	Investigação/internacionalização	Total de apresentações em Conferências, Congressos, Encontros ou similares	N.º	NAI	Vice-Presidente para a Área de Investigação e articulação com o Ensino
	Investigação	Apresentações em Conferências, Congressos, Encontros ou similares Nacionais	N.º	NAI	Vice-Presidente para a Área de Investigação e articulação com o Ensino
	Investigação/internacionalização	Apresentações em Conferências, Congressos, Encontros ou similares Internacionais	N.º	NAI	Vice-Presidente para a Área de Investigação e articulação com o Ensino
	Investigação/internacionalização	Total de presenças em conferências	N.º	NAI	Vice-Presidente para a Área de Investigação e articulação com o Ensino
	Investigação	Presenças em Conferências, Congressos, Encontros ou similares Nacionais	N.º	NAI	Vice-Presidente para a Área de Investigação e articulação com o Ensino
	Investigação/internacionalização	Presenças em Conferências, Congressos, Encontros ou similares Internacionais	N.º	NAI	Vice-Presidente para a Área de Investigação e articulação com o Ensino

Processos SGQ-ISCSP	Área/categoria	Designação do indicador	Unidade de medida	Fonte de informação	Responsável
Investigação	Investigação	Publicações científicas	N.º	NAI	Vice-Presidente para a Área de Investigação e articulação com o Ensino
	Investigação	Publicações científicas indexadas (WoS e Scopus)	N.º	NAI	Vice-Presidente para a Área de Investigação e articulação com o Ensino
	Investigação	Publicações científicas de 1.º 2 e.º quartil (WoS e Scopus)	N.º	NAI	Vice-Presidente para a Área de Investigação e articulação com o Ensino
	Investigação	Financiamento total dos centros de I&D	€	NAI	Vice-Presidente para a Área de Investigação e articulação com o Ensino
	Investigação	Projetos de investigação	N.º	NAI	Vice-Presidente para a Área de Investigação e articulação com o Ensino
	Investigação/internacionalização	Participação em redes internacionais de investigação	N.º	NAI	Vice-Presidente para a Área de Investigação e articulação com o Ensino
	Investigação/articulação com o ensino	Orientações e defesas por investigadores dos Centros de I&D (por curso)	N.º	AEPG	Vice-Presidente para a Área de Investigação e articulação com o Ensino
	Investigação/internacionalização	Participação em redes de investigação (nacionais e internacionais)	N.º	NAI	Vice-Presidente para a Área de Investigação e articulação com o Ensino
Internacionalização	Internacionalização/cooperação	Protocolos Internacionais	N.º	ACD	Vice-Presidente para a Área de Ligação à Sociedade e apoio à Internacionalização

Processos SGQ-ISCSP	Área/categoria	Designação do indicador	Unidade de medida	Fonte de informação	Responsável
Internacionalização	Internacionalização	Total alunos mobilidade <i>incoming</i> (por curso)	N.º	ACD	Vice-Presidente para a Área de Ligação à Sociedade e apoio à Internacionalização
	Internacionalização	Total alunos mobilidade <i>outgoing</i> (por curso)	N.º	ACD	Vice-Presidente para a Área de Ligação à Sociedade e apoio à Internacionalização
	Internacionalização	Total docentes em mobilidade <i>incoming</i>	N.º	ACD	Vice-Presidente para a Área de Ligação à Sociedade e apoio à Internacionalização
	Internacionalização	Total docentes em mobilidade <i>outgoing</i>	N.º	ACD	Vice-Presidente para a Área de Ligação à Sociedade e apoio à Internacionalização
	Internacionalização	Total colaboradores dos serviços técnicos e administrativos em mobilidade <i>outgoing</i>	N.º	ACD	Vice-Presidente para a Área de Ligação à Sociedade e apoio à Internacionalização
	Internacionalização	Total colaboradores dos serviços técnicos e administrativos em mobilidade <i>outgoing</i>	N.º	ACD	Vice-Presidente para a Área de Ligação à Sociedade e apoio à Internacionalização
	Internacionalização/cooperação	Total acordos bilaterais de mobilidade internacional	N.º	ACD	Vice-Presidente para a Área de Ligação à Sociedade e apoio à Internacionalização
Ligação à Sociedade	Cooperação	Protocolos nacionais	N.º	ACD	Vice-Presidente para a Área de Ligação à Sociedade e apoio à Internacionalização
	Saídas Profissionais	Estágios (por curso)	N.º	ACD	Vice-Presidente para a Área de Ligação à Sociedade e apoio à Internacionalização

Processos SGQ-ISCSP	Área/categoria	Designação do indicador	Unidade de medida	Fonte de informação	Responsável
	Saídas Profissionais	Empresas participantes em fóruns empregabilidade	N.º	ACD	Vice-Presidente para a Área de Ligação à Sociedade e apoio à Internacionalização
Ligação à Sociedade	Empregabilidade	Taxa de empregabilidade (área científica)	%	ACD	Vice-Presidente para a Área de Ligação à Sociedade e apoio à Internacionalização
	Empregabilidade	Taxa de empregabilidade (por curso)	%	ACD	Vice-Presidente para a Área de Ligação à Sociedade e apoio à Internacionalização
	Cooperação/projetos	Projetos com impacto social	N.º	NAI e ACD	??
Recursos Humanos	Gestão de Recursos Humanos	Total de docentes	N.º	NRH	Diretor Executivo
	Gestão de Recursos Humanos	Docentes de carreira	%	NRH	Diretor Executivo
	Gestão de Recursos Humanos	Docentes de carreira com nacionalidade estrangeira	%	NRH	Diretor Executivo
	Gestão de Recursos Humanos	Estudantes por docente (ETI)	N.º	NRH	Diretor Executivo
	Gestão de Recursos Humanos	Total de colaboradores dos serviços técnicos e administrativos	N.º	NRH	Diretor Executivo
	Gestão de Recursos Humanos	Colaboradores dos serviços técnicos e administrativos com habilitações ao nível do ensino superior	%	NRH	Diretor Executivo
	Gestão de Recursos Humanos	Execução do Plano de Formação Interna	%	NRH	Diretor Executivo
Recursos Financeiros	Controlo orçamental e financeiro	Total receita propinas prevista	EUROS	NC	Diretor Executivo
	Controlo orçamental e financeiro	Total de propinas em dívida	EUROS	NC	Diretor Executivo
	Controlo orçamental e financeiro	Autofinanciamento da atividade	%	NC	Diretor Executivo
	Controlo orçamental e financeiro	Despesa com recursos humanos	%	NC	Diretor Executivo

Processos SGQ-ISCSP	Área/categoria	Designação do indicador	Unidade de medida	Fonte de informação	Responsável
Recursos Financeiros	Controlo orçamental e financeiro	Receita com origem em receitas próprias	MILHÕES €	NC	Diretor Executivo
	Controlo orçamental e financeiro	Receita com origem no Orçamento de Estado	MILHÕES €	NC	Diretor Executivo
Recursos Materiais	Espaços	Salas de aula	N.º	AAF-GPA	Diretor Executivo
	Espaços	Auditórios	N.º	AAF-GPA	Diretor Executivo
	Espaços	Salas de estudo	N.º	AAF-GPA	Diretor Executivo
Recursos Materiais	Espaços	Salas com computadores	N.º	AAF-GPA	Diretor Executivo
	Equipamentos	Computadores disponíveis	N.º	AAF-GPA	Diretor Executivo
	Espaços	Lugares sentados na biblioteca	N.º	AAF-GPA	Diretor Executivo
	Informação e documentação	Publicações disponíveis	N.º	AAF-GPA	Diretor Executivo
Recursos Comunicacionais	Comunicação e imagem	Visualizações <i>website</i> do ISCSP	N.º	AMC	Presidência
	Comunicação e imagem	Utilizadores <i>website</i> do ISCSP	N.º	AMC	Presidência
	Comunicação e imagem	Seguidores redes sociais (por rede social)	N.º	AMC	Presidência
	Comunicação e Imagem	Investimento publicitário executado	%	AMC	Presidência
	Comunicação e imagem	Eventos	N.º	AMC	Presidência
Recursos de Apoio à Gestão	Compras e aprovisionamento	Ajustes diretos simplificados	N.º	AAF-GPA	Diretor Executivo
	Compras e aprovisionamento	Ajustes diretos/CPREV	N.º	AAF-GPA	Diretor Executivo
	Compras e aprovisionamento	Concursos para a aquisição de bens e serviços	N.º	AAF-GPA	Diretor Executivo
	Expediente/gestão documental e de correspondência	Documentos desmaterializados	N.º	AAGQ	Vice-Presidente para a Área de Avaliação e Garantia da Qualidade
	Expediente/ gestão documental e de correspondência	Circuitos desmaterializados	N.º	AAGQ	Vice-Presidente para a Área de Avaliação e Garantia da Qualidade

ANEXO VII MATRIZ DAS PARTES INTERESSADAS RELEVANTES

Partes interessadas relevantes	Necessidades e expectativas	Acompanhamento/monitorização
Internas		
Órgãos de Gestão	<p>Cumprimento da estratégia institucional;</p> <p>Cumprimento dos requisitos legais;</p> <p>Imagem, reputação e confiança;</p> <p>Responsabilidade social e sustentabilidade;</p> <p>Ética e transparência.</p>	<p>Plano de Atividades e Orçamento;</p> <p>Relatório de atividades e Contas;</p> <p>Certificações/acreditações.</p>
Unidades de Coordenação	<p>Planeamento do serviço letivo;</p> <p>Reconhecimento e valorização do mérito;</p> <p>Cumprimentos dos requisitos contratuais;</p> <p>Operacionalização da gestão da Unidades de Coordenação;</p> <p>Apoio às atividades de investigação;</p> <p>Apoio em processos de acreditação de cursos.</p>	<p>Plano Estratégico das Unidades de Coordenação (PEUC);</p> <p>Monitorização do PEUC;</p> <p>Relatórios de autoavaliação dos cursos (A3ES);</p> <p>Relatórios de autoavaliação dos cursos (ISCSP);</p> <p>Questionários de avaliação da oferta educativa (I e II Ciclos);</p> <p>Avaliação qualitativa dos II e III Ciclos.</p>
Colaboradores Docentes	<p>Afetação do serviço letivo;</p> <p>Apoio às atividades de investigação;</p> <p>Cumprimento dos requisitos contratuais;</p> <p>Reconhecimento e valorização do mérito;</p> <p>Participação em programas de mobilidade;</p> <p>Participação em conferências nacionais e internacionais;</p> <p>Oportunidades para o reforço de competências através da participação em cursos de formação;</p> <p>Possibilidade de participação em órgãos de gestão e consultivos;</p> <p>Disponibilidade de recursos técnico-pedagógicos;</p> <p>Disponibilidade de equipamentos necessários à atividade letiva;</p> <p>Disponibilidade de recursos bibliográficos;</p> <p>Disponibilidade de sistemas de informação, infraestruturas informáticas e serviços associados;</p> <p>Disponibilidade de serviços de restauração;</p> <p>Saúde ocupacional/Saúde no trabalho;</p> <p>Segurança e higienização das instalações;</p> <p>Responsabilidade social e sustentabilidade;</p> <p>Ética e transparência;</p>	<p>Avaliação de desempenho;</p> <p>Relatórios de autoavaliação dos cursos (A3ES);</p> <p>Relatórios de autoavaliação dos cursos (ISCSP);</p> <p>Relatório de ASIGQ (Auditoria de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade) - A3ES;</p> <p>Relatório de autoavaliação do ISCSP;</p> <p>Relatório de atividades e contas;</p> <p>Questionários de avaliação da satisfação dos colaboradores;</p> <p>Questionários de avaliação da oferta educativa (I e II Ciclos);</p> <p>Avaliação qualitativa II e III Ciclos;</p> <p>Reuniões Presidência;</p> <p>Reuniões Unidades de Coordenação;</p> <p>Reuniões órgãos de gestão;</p> <p>Elogios, reclamações e sugestões.</p>

Partes interessadas relevantes	Necessidades e expectativas	Acompanhamento/monitorização
Internas		
Colaboradores dos Serviços Técnicos e Administrativos	<p>Proteção de dados individuais.</p> <p>Cumprimento dos requisitos contratuais; Estabilidade profissional; Possibilidade de reforço de competências, através da participação em cursos de formação; Reconhecimento e valorização do mérito; Participação em programas de mobilidade; Motivação; Possibilidade de participação em órgãos de gestão e consultivos; Disponibilidades de espaços e equipamentos de trabalho adequados; Disponibilidade de serviços de restauração; Disponibilidade de sistemas de informação, infraestruturas informáticas e serviços associados; Saúde ocupacional/Saúde no trabalho; Segurança e higienização das instalações; Responsabilidade social e sustentabilidade; Ética e transparência; Proteção de dados individuais.</p>	<p>Avaliação de desempenho (SIADAP); Relatório de autoavaliação do ISCSP; Relatório de atividades e contas; Questionários de avaliação da satisfação dos colaboradores; Reuniões órgãos de gestão; Diagnóstico de necessidades de formação; Avaliação da execução da formação interna; Avaliação da satisfação com os cursos de formação frequentados; Avaliação do impacto da formação interna; Elogios, reclamações e sugestões.</p>
Estudantes	<p>Competência pedagógica e científica do corpo docente; Cumprimento do calendário letivo e respetivo planeamento; Oferta educativa/formativa; Tratamento administrativo dos seus processos individuais; Existência para reportes da sua opinião e avaliação; Existência de um sistema interno de informação eficaz; Programas de acolhimento e integração; Participação em programas de mobilidade; Participação em projetos de investigação; Possibilidade de participação em órgãos de gestão e consultivos; Empregabilidade; Apoio ao nível de inclusão e necessidades educativas especiais;</p>	<p>Relatórios de autoavaliação dos cursos (A3ES); Relatórios de autoavaliação dos cursos (ISCSP); Relatório de ASIGQ (Auditoria de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade) - A3ES; Questionários de avaliação da oferta educativa (I e II Ciclos); Avaliação qualitativa II e III Ciclos; Reuniões no âmbito da Qualidade entre representantes dos alunos e Presidência; Reuniões do Conselho de Gestão da Qualidade; Reuniões órgãos de gestão; Elogios, reclamações e sugestões.</p>

Partes interessadas relevantes	Necessidades e expectativas	Acompanhamento/monitorização
Internas		
	<p>Disponibilidade de espaços letivos;</p> <p>Disponibilidade de recursos pedagógicos;</p> <p>Disponibilidade de instalações e equipamentos para apoio ao estudo (ex.: <i>wi-fi</i>, computadores, salas de estudo, etc.);</p> <p>Disponibilidade de espaços de lazer;</p> <p>Disponibilidade de serviços de restauração;</p> <p>Segurança e higienização das instalações;</p> <p>Responsabilidade social e sustentabilidade;</p> <p>Inclusão;</p> <p>Ética e transparência;</p> <p>Proteção de dados individuais.</p>	
Centros de Investigação e Laboratórios	<p>Apoio às atividades de transferência de conhecimento;</p> <p>Possibilidade de participação em órgãos de gestão e consultivos;</p> <p>Disponibilidade de espaços e equipamentos de trabalho adequados;</p> <p>Disponibilidade de salas e auditórios;</p> <p>Disponibilidade de sistemas de informação, infraestruturas informáticas e serviços associados;</p> <p>Promoção das atividades de transferência de conhecimento junto da comunidade;</p> <p>Segurança e higienização das instalações;</p> <p>Responsabilidade social e sustentabilidade;</p> <p>Ética e transparência;</p> <p>Proteção de dados individuais.</p>	<p>Plano de Atividades e Orçamento;</p> <p>Relatórios de atividades dos Centros de Investigação;</p> <p>Relatórios de atividades dos Laboratórios;</p> <p>Relatório de atividades e contas;</p> <p>Relatórios de projetos.</p>
Unidades de Missão	<p>Apoio às atividades de transferência de conhecimento;</p> <p>Possibilidade de participação em órgãos de gestão e consultivos;</p> <p>Disponibilidade de espaços e equipamentos de trabalho adequados;</p> <p>Disponibilidade de salas e auditórios;</p> <p>Disponibilidade de sistemas de informação, infraestruturas informáticas e serviços associados;</p> <p>Promoção das atividades de transferência de conhecimento junto da comunidade;</p> <p>Segurança e higienização das instalações;</p>	<p>Plano de Atividades e Orçamento;</p> <p>Relatórios de atividades das Unidades de Missão;</p> <p>Relatório de atividades e contas.</p>

Partes interessadas relevantes	Necessidades e expetativas	Acompanhamento/monitorização
Internas		
	Responsabilidade social e sustentabilidade; Ética e transparência; Proteção de dados individuais.	
Unidades de Desenvolvimento	Apoio às atividades de transferência de conhecimento; Possibilidade de participação em órgãos de gestão e consultivos; Disponibilidade de espaços e equipamentos de trabalho adequados; Disponibilidade de salas e auditórios; Disponibilidade de sistemas de informação, infraestruturas informáticas e serviços associados; Promoção das atividades de transferência de conhecimento junto da comunidade; Segurança e higienização das instalações; Responsabilidade social e sustentabilidade; Ética e transparência; Proteção de dados individuais.	Plano de Atividades e Orçamento; Relatórios de atividades das Unidades de Desenvolvimento; Relatório de atividades e contas; Relatórios de avaliação dos cursos ministrados no âmbito das unidades de desenvolvimento.

Partes interessadas relevantes	Necessidades e expetativas	Acompanhamento/monitorização
Externas		
Reitoria ULisboa	Cumprimento dos requisitos legais e normas vigentes na ULisboa; Integração na ULisboa; Responsabilidade social e sustentabilidade; Ética e transparência.	Plano de Atividades e Orçamento; Relatório de atividades
Direção Geral do Ensino Superior	Cumprimento dos requisitos legais; Integração no sistema de ensino superior português; Responsabilidade social e sustentabilidade; Ética e transparência.	RAIDES (Registo de Alunos Inscritos e Diplomados do Ensino Superior); REBIDES (Registo Biográfico de Docentes do Ensino Superior).
Direção Geral do Orçamento	Cumprimento dos requisitos legais; Apresentação de orçamentos e relatórios orçamentais dentro dos prazos previstos; Utilização adequada dos recursos orçamentais; Responsabilidade social e sustentabilidade; Ética e transparência.	Monitorização mensal; Mapa de execução financeira da receita e da despesa; Relatórios de auditorias.

Partes interessadas relevantes	Necessidades e expectativas	Acompanhamento/monitorização
Externas		
Agências nacionais e internacionais de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior	Garantia da qualidade no ensino superior; Participação em processos de avaliação externa.	Guiões; Relatórios de avaliação dos cursos; Relatórios de follow-up de cursos e processo ASIGQ (Auditoria de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade).
Fundação para a Ciência e Tecnologia	Correta utilização dos recursos financeiros; Garantia da qualidade na investigação; Inibição da fraude na investigação.	Relatórios de atividades das Unidades de Investigação.
Candidatos e estudantes	Informação sobre a oferta educativa e formativa disponível e atual; Processos de inscrições simples e eficaz; Responsabilidade social e sustentabilidade; Ética e transparência.	Auditorias conteúdos do <i>website</i> do ISCSP.
Diplomados	Preparação para entrevistas; Preparação para uma procura ativa de emprego; Divulgação de ofertas de estágio; Ética e transparência.	Inquéritos de inserção na vida ativa; Relatórios do Observatório da Empregabilidade; Avaliação das iniciativas desenvolvidas pelas Saídas Profissionais do ISCSP.
Alumni	Integração na rede de antigos alunos; Sentido de pertença ao ISCSP; Responsabilidade social e sustentabilidade; Ética e transparência.	Reuniões dos órgãos consultivos (ex.: Conselho de Gestão da Qualidade).
Entidades de acolhimento (estágios)	Adequação às expectativas da entidade de acolhimento; Colaboração; Estudantes com conhecimentos e competências; Responsabilidade social e sustentabilidade; Ética e transparência.	Relatórios de avaliação dos estagiários.
Empregadores	Adequação dos diplomados às necessidades e expectativas do mercado de trabalho; Colaboração; Diplomados com conhecimentos e competências; Responsabilidade social e sustentabilidade; Ética e transparência.	Observatório da empregabilidade
Entidades parceiras e consórcios	Cumprimento dos protocolos e parcerias;	Relatório de atividades e contas;

Partes interessadas relevantes	Necessidades e expectativas	Acompanhamento/monitorização
Externas		
	Estabelecimento de relações de parceria mutuamente benéficas; Potenciação dos resultados das parcerias; Responsabilidade social e sustentabilidade; Ética e transparência.	Indicadores associados a acordos e parcerias.
Fornecedores e prestadores de serviços	Colaboração do ISCSP na resolução de possíveis problemas; Colaboração do ISCSP na resposta a necessidades específicas de conhecimento; Avaliação de desempenho; Continuidade dos fornecimentos; Cumprimento dos requisitos contratuais; Responsabilidade social e sustentabilidade; Ética e transparência.	Questionários de satisfação do serviço; Auditorias; Avaliação de fornecedores.
Comunidade local	Segurança Campus; Parcerias para transferência de conhecimento; Abertura do ISCSP à comunidade; Responsabilidade social e sustentabilidade; Ética e transparência.	Indicadores de responsabilidade social e sustentabilidade com impacto na comunidade local.

Partes Interessadas:

O conceito de parte interessada estende-se para além de um foco exclusivamente no cliente. É importante ter em consideração todas as partes interessadas relevantes.

Uma parte do processo para a compreensão do contexto da organização consiste na identificação das suas partes interessadas. As partes interessadas relevantes são as que proporcionam risco significativo para a sustentabilidade da organização se as suas necessidades e expectativas não forem satisfeitas. As organizações definem quais os resultados que são necessários para proporcionar valor a essas partes interessadas relevantes tendo em vista reduzir esse risco.

As organizações atraem, captam e retêm o apoio das partes interessadas relevantes de quem depende o seu sucesso.

A definição apresentada foi retirada da NP EN ISO 9000:2015 (Sistemas de gestão da qualidade: Fundamentos e vocabulário

ANEXO VIII ESTRUTURA DA MATRIZ DE RISCOS E MEDIDAS PREVENTIVAS E MATRIZ DE GRADUAÇÃO DOS RISCOS



1. Estrutura da Matriz de Riscos e Medidas Preventivas

1.1. Estrutura da Matriz de Riscos e Medidas Preventivas

Principais atividades	Principais Riscos	Medidas preventivas	Área/Núcleo/Gabinete abrangido	Fonte de verificação
Atividade 1				
Atividade 2				
(...)				

Esta matriz poderá ser consultada no Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRCIC) do ISCSP.

1.2. Estrutura da Matriz de avaliação e monitorização das Medidas Preventivas

Principais atividades	Principais Riscos	Medidas preventivas	Área/Núcleo/Gabinete abrangido	Avaliação da execução das medidas	Fonte de verificação
Atividade 1					
Atividade 2					
(...)					

Esta matriz poderá ser consultada no Relatório de Execução anual do Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRCIC) do ISCSP.

2. Matriz de graduação dos Riscos

2.1. Classificação do Risco

A classificação do Risco é traduzida através da probabilidade de ocorrência das situações que comportam risco e gravidade do impacto, classificados de acordo com a seguinte escala:

Probabilidade de Ocorrência		
Fraca	Moderada	Elevada
Decorre de um processo que só ocorrerá em circunstâncias excecionais (1 vez por ano)	Decorre de um processo que poderá ocorrer esporadicamente (2 vezes por ano)	Decorre de um processo corrente e frequente (mais de 2 vezes por ano)
1	2	3

Gravidade da Consequência

Fraca	Moderada	Elevada
Não tem impacto significativo no desempenho do ISCSP, podendo afetar apenas alguns procedimentos (mas sempre sem grande impacto).	Afeta o desempenho do ISCSP, afetando assim o normal funcionamento dos serviços, obrigando a uma reorganização dos processos.	Afeta a imagem, reputação e missão do ISCSP. Comporta prejuízos significativos, violando o princípio do interesse público e pondo em causa a credibilidade dos seus Serviços.
1	2	3

2.2. Graduação do Risco

Da conjugação destas duas variáveis, através do cálculo do produto, resulta a graduação do risco:

Matriz de Risco			Probabilidade de Ocorrência		
			Elevada	Moderada	Fraca
			3	2	1
Gravidade da Consequência	Elevada	3	Elevado 9	Elevado 6	Moderado 3
	Moderada	2	Elevado 6	Moderado 4	Fraco 2
	Fraca	1	Moderado 3	Fraco 2	Fraco 1

De acordo com a tabela existem 3 graus de risco:

- Fraco (1 e 2);
- Moderado (3 e 4);
- Elevado (6 e 9).

WWW.ISCSP.U LISBOA.PT