

ISCSP

INSTITUTO SUPERIOR DE
CIÊNCIAS SOCIAIS E POLÍTICAS
UNIVERSIDADE DE LISBOA

RELATÓRIO

Meta-Avaliação SGQ-ISCSP 2020

AGQ
ÁREA DE AVALIAÇÃO E
GARANTIA DA QUALIDADE

Dezembro, 2020

Ficha Técnica do Documento:

Título do Documento: Relatório Meta-avaliação do SGQ-ISCSP

Área: Área de Avaliação e Garantia da Qualidade

Data Apresentação: Dezembro de 2020

Versão: 01

Controlo do Modelo:

Elaborado por: AAGQ

Código: AAGQ-RL-01

Revisto:

SV | Coordenadora | AAGQ

Aprovado:

IS | Vice-Presidente

Data:

11-11-2019

Índice

Lista de Abreviaturas	4
Enquadramento	5
1. O SGQ-ISCSP: concretização dos objetivos 2020	5
1.1. Relatórios de avaliação dos cursos lecionados no ISCSP	6
1.2. Relatórios de autoavaliação dos Ciclos de Estudo	6
1.3. Relatório de meta-avaliação do SGQ-ISCSP	6
1.4. Revisão/atualização do Manual da Qualidade.....	7
1.5. Monitorização/Acompanhamento das ações de melhoria	7
1.6. Publicação da informação atualizada no sistema de informação (<i>website</i> e MyISCSP)	7
1.7. Gestão Documental e de Correspondência	7
1.8. Revisão dos indicadores do SGQ-ISCSP.....	7
2. O SGQ-ISCSP: funcionamento global	7
2.1. Avaliação da oferta educativa.....	8
2.1.1. <i>Cursos conferentes de grau</i>	8
2.1.2. <i>Cursos não conferentes de grau</i>	9
2.2. Avaliação dos serviços	10
2.3. Avaliação do Impacto da Formação Interna	12
2.4. Autoavaliação ISCSP.....	12
2.5. Reuniões com os alunos.....	13
2.6. Prevenção dos riscos.....	13
3. O SGQ-ISCSP: iniciativas associadas ao contexto de pandemia atual.....	13
4. Análise SWOT do SGQ-ISCSP e Medidas de melhoria a implementar	14
Considerações Finais.....	15

Lista de Abreviaturas

SGQ-ISCSP: Sistema de Gestão da Qualidade do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas

PDCA: *Plan, Do, Check, Act*

ASIGQ: Auditoria de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade

ANT: Antropologia

AP: Administração Pública (Diurno)

AP-PL: Administração Pública (Pós-Laboral)

APPT: Administração Pública e Políticas do Território

CC: Ciências da Comunicação

CP: Ciência Política

GRH: Gestão de Recursos Humanos (Diurno)

GRH-PL: Gestão de Recursos Humanos (Pós-Laboral)

RI: Relações Internacionais (Diurno)

RI-PL: Relações Internacionais (Pós-Laboral)

SOC: Sociologia (Diurno)

SOC-PL: Sociologia (Pós-Laboral)

SS: Serviço Social (Diurno)

SS-PL: Serviço Social (Pós-Laboral)

UC: Unidade Curricular

IFOR: Instituto de Formação e Consultoria do ISCSP

IEPG: Instituto de Estudos Pós-graduados do ISCSP

AEPG: Área de Estudos Pós-Graduados

NAEG: Núcleo de Apoio aos Estudos Graduados

Enquadramento

O presente relatório tem por objetivo apresentar a concretização do funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade do ISCSP (SGQ-ISCSP) e dos objetivos definidos para 2020. Encontra-se dividido em duas partes:

1. avaliação da concretização dos objetivos definidos para o SGQ-ISCSP em 2020;
2. avaliação da concretização do funcionamento do SGQ-ISCSP.

Perante a circunstância excecional e inesperada do surto pandémico COVID19, 2020 foi um ano atípico, com limitações em algumas das atividades inicialmente previstas. Muitas das prioridades definidas sofreram uma alteração em março. O contexto de pandemia exigiu um esforço extra de adaptação de toda a Comunidade ISCSP, (desde alunos a colaboradores docentes e não docentes, parceiros, entre outros) e a necessidade de adaptação foi imperiosa, constante e transversal a todo o ISCSP.

Porém, foi também neste contexto que se destacaram os benefícios de um SGQ-ISCSP desenvolvido e de uma cultura de qualidade já sedimentada no ISCSP, que facilitou a adaptação quer ao nível da comunicação quer ao nível dos procedimentos de trabalho. Também o facto de toda a gestão (quer a gestão do ISCSP quer a do SGQ-ISCSP) estar assente num ciclo PDCA permitiu que o processo de decisão fosse baseado em factos, com monitorizações e avaliações constantes de cada situação.

1. O SGQ-ISCSP: concretização dos objetivos 2020

Os objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade do ISCSP (SGQ-ISCSP) para 2020 foram definidos no seguimento das orientações e indicações da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), aquando da visita da comissão de avaliação externa no âmbito do processo de ASIGQ¹ ao SGQ-ISCSP, entre 3 e 5 de julho de 2019. Os objetivos definidos foram transversais aos três tipos de processos do mapa de processos do SGQ-ISCSP² (Processos Integradores/Estratégicos, Processos Nucleares e Processos de Suporte), tendo impacto em todos eles.

Assim, em 2020 as prioridades do SGQ-ISCSP recaíram sobre:

- a) Relatórios de avaliação dos cursos lecionados no ISCSP, com análises e compromissos específicos para cada curso;
- b) Relatórios de autoavaliação dos ciclos de estudo, articulados com os relatórios de cada curso, com análises e compromissos globais e transversais a cada ciclo de estudos;
- c) Relatório de meta-avaliação do SGQ-ISCSP;
- d) Revisão/atualização do Manual da Qualidade, com especial ênfase na estrutura do SGQ-ISCSP e mapa de processos;
- e) Monitorização/accompanhamento das ações de melhoria;
- f) Publicação da informação atualizada no sistema de informação (*website* e MyISCSP);
- g) Gestão documental e de correspondência;
- h) Revisão dos indicadores do SGQ-ISCSP.

¹ Auditoria aos Sistemas de Gestão Integrada da Qualidade.

² Manual da Qualidade do ISCSP (V.5.0.).

1.1. Relatórios de avaliação dos cursos lecionados no ISCSP

A criação de relatórios de avaliação dos cursos lecionados no ISCSP já estava planeada antes da visita da Comissão de Avaliação externa da A3ES, ganhando maior ênfase com as orientações que daí advieram. Assim, foi criada uma estrutura base para o relatório, para que existisse uma harmonização ao nível da informação analisada.

A informação para estes relatórios foi extraída do sistema de gestão académica e do CMEnet³. Toda a informação foi analisada pelos Coordenadores das respetivas Unidades de Coordenação em que cada curso se integra.

Estes relatórios, de caráter anual, apresentam uma análise e informação sobre o curso, adequada à conjuntura de cada ano, identificando os aspetos a melhorar e as ações de melhoria a implementar em cada ponto identificado. A implementação das ações de melhoria será devidamente monitorizada e acompanhada, sendo a sua avaliação realizada em campo próprio a constar no relatório do ano seguinte.

1.2. Relatórios de autoavaliação dos Ciclos de Estudo

Os relatórios de autoavaliação dos Ciclos de Estudo surgiram da necessidade de se fazer uma análise conjunta e global da informação dos cursos de cada Ciclo de Estudos. Após análise das orientações e indicações da Comissão Externa da A3ES, constatou-se a pertinência de ter um documento com toda a informação e uma análise e estratégia global para cada Ciclo de Estudos, que se articula com a estratégia para cada curso. Também neste caso, foi criada uma estrutura base para a elaboração dos relatórios, para que possa existir uma harmonização entre os documentos e a possibilidade de uma análise comparativa ao longo do tempo.

As fontes de informação para estes relatórios foram o Sistema de Gestão Académica, o CMEnet e os Relatórios de Avaliação de cada um dos cursos elaborados pelos Coordenadores das Unidades de Coordenação. Para a elaboração destes relatórios foi ainda considerada e analisada a informação dos Planos Estratégicos e dos Planos de Atividades 2020⁴ de cada Unidade de Coordenação.

1.3. Relatório de meta-avaliação do SGQ-ISCSP

Desde o início do SGQ-ISCSP e até 2019, a avaliação do SGQ foi feita anualmente através dos documentos do SGQ-ISCSP e em vários suportes. Contudo, a informação não estava integrada num documento único, o que poderia dificultar a leitura e análise da informação. Neste sentido, a Comissão de Avaliação Externa da A3ES avançou com a indicação da criação de um relatório de meta-avaliação.

Assim, o relatório de meta-avaliação passou a integrar os documentos do SGQ-ISCSP, tendo por objetivo fazer uma avaliação anual da concretização do funcionamento do SGQ-ISCSP. Pretende-se que seja um documento que agregue toda a informação relevante para o efeito e que apresente de forma sintética o funcionamento do SGQ-ISCSP em cada ano.

³ Aplicação que disponibiliza um conjunto de indicadores agrupados em cadernos estatísticos e listagens provenientes de dados do sistema de gestão académica.

⁴ Plano de Atividades das Unidades de Coordenação para 2020: documento elaborado pelos Coordenadores das Unidades de Coordenação, no seguimento do Plano Estratégico 2018-2022. Tratou-se de uma experiência piloto que será analisada no início de 2021, no sentido de avaliar a sua continuidade para os anos seguintes.

1.4. Revisão/atualização do Manual da Qualidade

Dando cumprimento à indicação da Comissão de Avaliação Externa da A3ES e à tomada de posse do atual Presidente do ISCSP (julho 2020), procedeu-se a uma nova revisão e atualização do Manual da Qualidade (V.5.0.). Esta nova versão inclui uma alteração ao nível do mapa de processos do ISCSP, bem como uma alteração ao nível da apresentação da estrutura e funcionamento do SGQ-ISCSP. Deste modo, foram integrados novos documentos ao nível dos documentos do SGQ-ISCSP (que, entretanto, foram desenvolvidos), bem como novas informações ao nível do seu funcionamento, designadamente os instrumentos de recolha de informação para monitorização e avaliação.

1.5. Monitorização/Acompanhamento das ações de melhoria

Em 2020, foi criado um instrumento de apoio à monitorização e acompanhamento das ações de melhoria. Este instrumento ainda se encontra em fase de testes em algumas ações de melhoria mais transversais ao ISCSP, para futuro alargamento a todas as áreas do ISCSP.

Por outro lado, os relatórios de avaliação de cada curso integram as ações de melhoria previstas, bem como uma ficha detalhada para cada uma dessas ações, a qual reúne várias informações: objetivos que se pretendem atingir, recursos envolvidos, atividades necessárias, mecanismos de monitorização e avaliação, entre outros.

A avaliação das ações de melhoria propostas será apresentada em campo próprio a constar no relatório de avaliação do curso no ano seguinte.

1.6. Publicação da informação atualizada no sistema de informação (*website* e MyISCSP)

Todos os documentos do SGQ-ISCSP são publicados no *website* do ISCSP. Os relatórios de avaliação de cada um dos cursos são publicados na intranet do ISCSP (MyISCSP), bem como os relatórios de autoavaliação dos ciclos de estudo.

1.7. Gestão Documental e de Correspondência

No último trimestre de 2020 foi iniciado o processo de gestão documental, através de uma plataforma (Filedoc) adquirida pelo ISCSP para o efeito. O início deste processo foi um pouco adiado face ao inicialmente previsto, pois, foi necessário antecipar e dar prioridades aos procedimentos concursais para a aquisição de equipamentos informáticos de modo a garantir o acesso de todos os alunos ao ensino a distância, após a forçada passagem a ensino a distância.

Contudo, o processo de gestão documental está a avançar a par da migração para o Fénix (sistema de gestão académica), para que seja assegurada a desejável articulação entre os dois sistemas.

1.8. Revisão dos indicadores do SGQ-ISCSP

Os indicadores do SGQ-ISCSP estão em fase de revisão e atualização. Em 2021, teremos um novo mapa de indicadores para o SGQ-ISCSP.

2. O SGQ-ISCSP: funcionamento global

Em 2020 o SGQ-ISCSP manteve o seu regular funcionamento, apesar de ter sido um ano atípico e com todos os constrangimentos inerentes. Em março de 2020 foram iniciadas as adaptações necessárias para que os processos do SGQ-ISCSP (mapa de processos) funcionassem em conformidade com o previsto.

2.1. Avaliação da oferta educativa

O processo de avaliação da oferta educativa decorreu dentro da normalidade, quer para os cursos conferentes de grau, quer para os cursos não conferentes de grau. Ao nível dos questionários, efetuaram-se as adaptações requeridas para a avaliação do curso em conformidade com o regime frequentado (*online*).

2.1.1. Cursos conferentes de grau

A avaliação da oferta educativa dos cursos conferentes de grau (I Ciclo) foi realizada nos períodos previstos em cada semestre. Para a sensibilização dos alunos, o ISCSP contou com o apoio da Associação de Estudantes e dos representantes dos Núcleos de Estudantes. De ressaltar que este apoio foi fundamental para manter a proximidade com os alunos. Em 2020, apesar de todas as contingências vividas, a taxa de participação dos alunos aumentou.

Na tabela 1, apresentam-se as taxas de participação dos alunos no processo de avaliação da oferta educativa (I Ciclo) no ano letivo 2019/20 (por licenciatura e ano curricular).

Tabela 1: Taxas de resposta aos questionários de avaliação da oferta educativa no ano letivo 2019/20.

	ANT	AP	AP-PL	APPT	CC	CP	GRH	GRH-PL	RI	RI-PL	SOC	SOC-PL	SS	SS-PL
Estudantes 1.º ano	42%	40%	56%	59%	45%	55%	52%	55%	53%	36%	45%	39%	53%	40%
Estudantes 2.º ano	45%	55%	49%	54%	64%	54%	44%	41%	52%	32%	54%	58%	41%	56%
Estudantes 3.º ano	38%	33%	35%	39%	36%	49%	34%	45%	38%	26%	36%	41%	45%	58%

Fonte: Base de dados do processo de avaliação da Oferta Educativa (cursos conferentes de grau), Área de Avaliação e Garantia da Qualidade, 09/11/2020

Com o objetivo de se obter uma melhor fiabilidade deste processo de avaliação, apenas se consideram válidas as avaliações que cumpram cumulativamente os seguintes critérios:

- mínimo de 5 respostas;
- representatividade igual ou superior a 15% face ao número de inscritos na unidade curricular.

Com o aumento da participação dos alunos neste processo, também o número de UCs inválidas diminuiu, como se pode verificar na tabela 2.

Tabela 2: Unidades curriculares válidas e unidades curriculares inválidas.

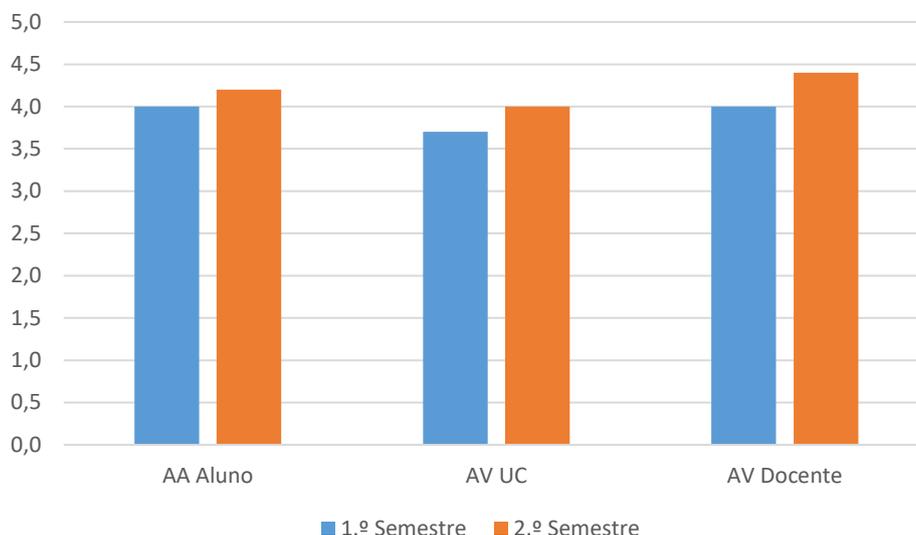
Ano curricular	2018/2019		2019/2020	
	UCs Válidas	UCs Inválidas	UCs Válidas	UCs Inválidas
UCs 1.º ano	145	33	152	11
UCs 2.º ano	177	77	202	6
UCs 3.º ano	160	44	193	9

Fonte: Base de dados do processo de avaliação da Oferta Educativa (cursos conferentes de grau), Área de Avaliação e Garantia da Qualidade, 09/11/2020

Legenda: UCs = Unidades Curriculares

Segue-se a apresentação gráfica com a evolução da avaliação da oferta educativa (I Ciclo), por parte dos alunos, no ano letivo 2019/20.

Gráfico 1: Perfis médios – Avaliação da Oferta Educativa (I Ciclo), por semestre.



A análise do gráfico acima, verificamos que os parâmetros demonstraram uma apreciação positiva.

Por sua vez, os cursos de II e III ciclos foram avaliados através de análise qualitativa. Esta avaliação incide na análise das informações que constam das atas das reuniões entre os alunos de cada curso e o respetivo Coordenador da Unidade de Coordenação, redigidas em formulário próprio especificamente criado para o efeito.

A informação foi analisada no final de cada semestre, tendo sido elaborado o respetivo relatório (publicado em campo próprio no *website* do ISCSP).⁵

2.1.2. Cursos não conferentes de grau

Relativamente aos cursos não conferentes de grau, foram avaliados todos os cursos organizados pelo IFOR e todas as pós-graduações organizadas pelo IEPG.

Neste sentido, apresentamos de forma sintética os resultados obtidos no âmbito deste processo de avaliação.

Tabela 3: Participação no processo de avaliação da oferta educativa dos cursos não conferentes de grau.

N.º de respostas possíveis ⁽¹⁾	370		
N.º de questionários respondidos	224		
% de resposta	60,5%		
Total ISCSP-IEPG		Total ISCSP-IFOR	
N.º de respostas possíveis ⁽²⁾	255	N.º de respostas possíveis ⁽³⁾	115
N.º de questionários respondidos	155	N.º de questionários respondidos	69
% de resposta	60,8%	% de resposta	60,0%

(1) N.º de respostas possíveis = N.º de alunos inscritos em todos os cursos não conferentes de grau

(2) N.º de respostas possíveis = N.º de alunos inscritos em todas as Pós-Graduações

(3) N.º de respostas possíveis = N.º de alunos inscritos em todos os cursos do IFOR

⁵ <https://www.iscsp.ulisboa.pt/pt/institucional/apresentacao/qualidade/relatorios-1>

Em ambos os casos a taxa de resposta é de cerca de 60%.

Nos gráficos 2 e 3 pode observar-se os perfis médios de satisfação dos alunos do IEPG e IFOR.

Gráfico 2: Perfis médios – Avaliação da Oferta Educativa: Pós-graduações e IEPG.

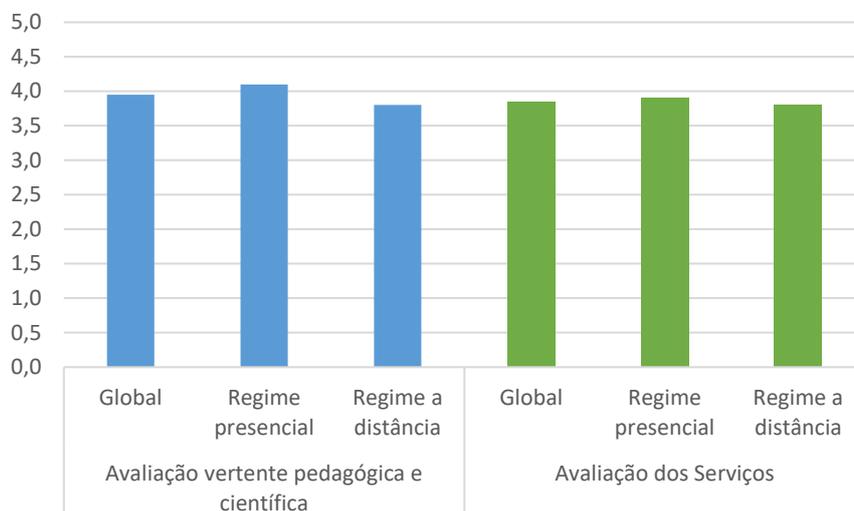
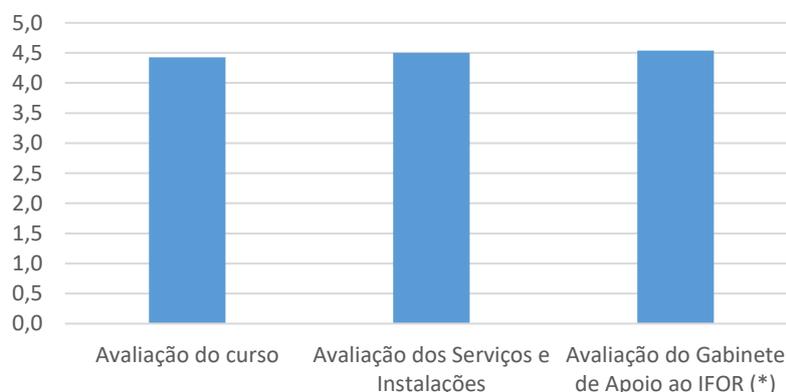


Gráfico 3: Perfis médios – Avaliação da Oferta Educativa: Cursos de Formação e IFOR.



(*) Avaliação do Gabinete de Apoio ao IFOR durante a realização do curso.

Tanto nos cursos do pós-graduação e IEPG e cursos de formação e IFOR, destacamos uma apreciação positiva em todas as componentes.

A informação detalhada (com a identificação das respetivas ações de melhoria), poderá ser consultada em relatório especificamente elaborado para o efeito, divulgado no *website* do ISCSP.⁶

2.2. Avaliação dos serviços

À semelhança de anos anteriores, o processo de avaliação da satisfação dos alunos com os serviços prestados decorreu em conformidade com o previsto, apesar da exigência de adaptação ao contexto vivido. Conforme planeado no início de 2020, foram igualmente abrangidos neste processo de

⁶ <https://www.iscsp.ulisboa.pt/pt/institucional/apresentacao/qualidade/relatorios-1>

avaliação a Área de Estudos Pós-Graduados (AEPG) e o Gabinete de Apoio ao IEPG (IEPG), para além do Núcleo de Apoio aos Estudos Graduados (NAEG), que conta com o quarto processo consecutivo de avaliação. Os questionários foram aplicados entre 23 de julho e o final de agosto.

Perante a ocorrência do surto pandémico e o estabelecimento do Estado de Emergência durante os meses de março e abril de 2020, os serviços acima mencionados passaram a funcionar a distância a partir do momento em que foi decretada a suspensão das atividades presenciais.

Neste sentido, a avaliação da satisfação com o serviço e o respetivo atendimento, no ano letivo 2019/2020, reflete tanto o recurso ao serviço em modo presencial como a distância. Considerando esta realidade, os questionários foram aplicados aos alunos, via *online*, através do *Survey Monkey* e tiveram carácter anónimo e facultativo.

Esta avaliação tem como objetivo identificar com que frequência os alunos recorrem aos serviços, se recebem resposta às solicitações, bem como o nível de satisfação relativamente aos serviços prestados.

De seguida apresentamos os perfis médios de avaliação dos serviços em cada uma das fases avaliadas.

Gráfico 4: Perfis médios – Avaliação dos Serviços na fase pré-confinamento.

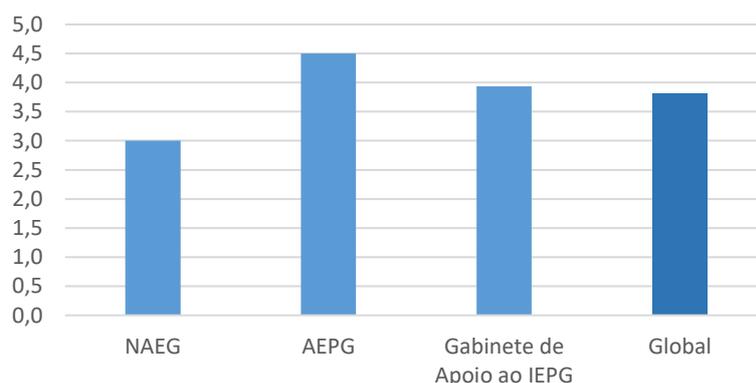
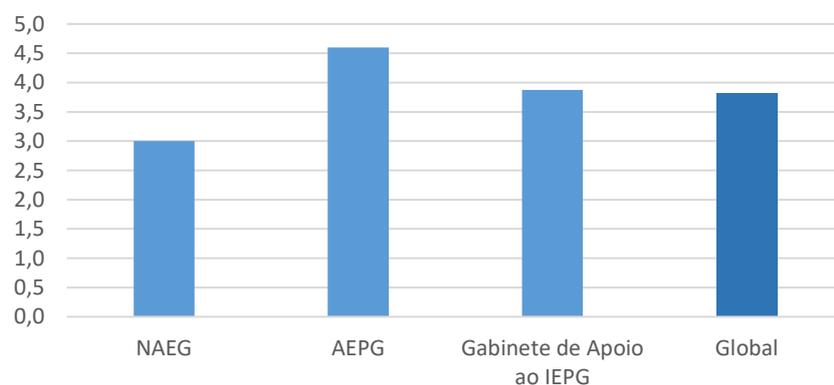


Gráfico 5: Perfis médios – Avaliação dos Serviços na fase de interação a distância.



Quer na avaliação dos serviços na fase pré-confinamento, quer na fase de interação a distância, todos os serviços foram avaliados de modo positivo, destacando-se a AEPG em ambas as fases, com uma melhor avaliação.

A informação detalhada sobre a avaliação de cada um dos serviços, incluindo as ações de melhoria propostas, poderá ser consultada nos relatórios específicos publicados no *website* do ISCSP⁷.

2.3. Avaliação do Impacto da Formação Interna

O processo de avaliação do impacto da formação interna decorreu dentro da normalidade e em conformidade com o previsto. Em 2019 foi avaliado o impacto da formação interna realizada em 2018 e em 2020 foi avaliado o impacto da formação realizada em 2019. O processo de avaliação do impacto da formação decorre desde 2017, ano em que se avaliou o impacto da formação realizada em 2016.

De uma forma geral, o impacto da formação em posto de trabalho tem sido positivo. A informação detalhada sobre este processo, e respetivas ações de melhoria a implementar, encontra-se no relatório específico sobre a avaliação do impacto da formação – 2019,⁸ devidamente publicado no *website* do ISCSP.

2.4. Autoavaliação ISCSP

No âmbito do processo de autoavaliação do ISCSP - através do Modelo CAF Educação – no final de 2019 foram aplicados questionários aos colaboradores docentes e não docentes do ISCSP para aferir o grau de satisfação dos colaboradores com diversos parâmetros respeitantes à instituição.

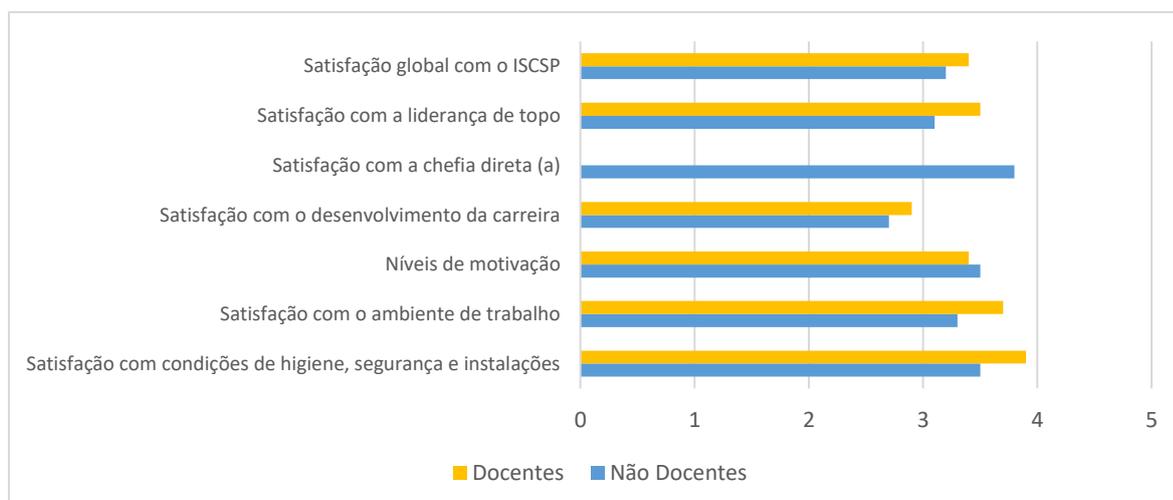
Tabela 4: Participação dos colaboradores do ISCSP nos questionários de avaliação da satisfação.

Colaboradores	Universo	Amostra (respondentes)	Taxa de resposta
Docentes ⁽¹⁾	94	50	53,2%
Não Docentes ⁽²⁾	79	78	98,7%

⁽¹⁾ O universo dos docentes de carreira.

⁽²⁾ No total dos 84 colaboradores não docentes, 5 estiveram ausentes do serviço na semana de aplicação dos questionários, pelo que consideramos o universo de 79 colaboradores não docentes.

Gráfico 9 - Satisfação dos colaboradores por grupo de grupo de questão.



⁷ <https://www.iscsp.ulisboa.pt/pt/institucional/apresentacao/qualidade/relatorios-1>.

⁸ <https://www.iscsp.ulisboa.pt/pt/institucional/apresentacao/qualidade/relatorios-1>.

O processo de autoavaliação foi alvo de adaptações e ajustes ao longo da sua implementação, devido ao contexto de pandemia vivido desde março de 2020. Está planeado para 2021 um processo completo de autoavaliação, com o modelo CAF Educação.

A informação detalhada sobre este processo, e respetivas ações de melhoria a implementar, encontra-se no relatório específico sobre a avaliação do impacto da formação – 2019,⁹ disponível para consulta no *website* -do ISCSP.

2.5. Reuniões com os alunos

Em 2020, apesar da alteração do funcionamento da maior parte das atividades, as reuniões com os alunos (quer com a Presidência, quer com as respetivas Unidades de Coordenação), decorreram dentro da normalidade e como previsto. As evidências de cada reunião foram mantidas ao longo do processo, mesmo na interação a distância.

2.6. Prevenção dos riscos

A análise da prevenção dos riscos tem caráter anual no ISCSP desde 2015. Contudo, esta prevenção não estava ainda enquadrada ao nível dos mecanismos de monitorização do SGQ-ISCSP e era tratada em sede do PPRCIC (Plano de Prevenção de Riscos e Infrações Conexas). Esta situação foi corrigida com a nova versão do Manual da Qualidade (V.5.0.). Nesta nova versão, foram integradas como mecanismos de monitorização do SGQ-ISCSP:

- Estrutura da Matriz de Riscos e Medidas Preventivas;
- Estrutura da Matriz de avaliação e monitorização das Medidas Preventivas;
- Forma de classificação do risco no ISCSP;
- Matriz de graduação do risco.

3. O SGQ-ISCSP: iniciativas associadas ao contexto de pandemia atual

No âmbito do SGQ-ISCSP, foram ainda desenvolvidas algumas iniciativas que não estavam previstas e que foram necessárias para uma rápida resposta às adaptações a que o contexto de pandemia obrigou, de modo a salvaguardar a segurança de toda a Comunidade ISCSPiana.

Assim, foram desenvolvidos:

- a) Plano de Contingência, em constante atualização;
- b) Sinalética específica para garantir a segurança dos utilizadores das instalações do ISCSP;
- c) Marca *Disinfection Monitored*: marca atribuída pela SGS após inspeção às instalações do ISCSP e que reconhece, para os devidos efeitos, que o ISCSP garante os procedimentos de segurança necessários na higiene e desinfeção das instalações;
- d) Ao nível da responsabilidade social:

⁹ <https://www.iscsp.ulisboa.pt/pt/institucional/apresentacao/qualidade/relatorios-1>

- a. Reforço do acompanhamento em proximidade prestado pelo Gabinete de Apoio à Inclusão aos estudantes com necessidades educativas especiais, nomeadamente na transição para o ensino a distância e para a avaliação (escrita e/ou oral) através de plataformas *online*.
- b. Empréstimo de equipamento informático a discentes sem as condições necessárias para o acompanhamento das aulas a distância e/ou para a realização de exames *online*.
- c. Acompanhamento de estudantes pertencentes aos grupos de risco elencados pela Direção Geral de Saúde, articulando diretamente com os respetivos docentes não só questões relativas à assiduidade nas aulas presenciais, como também à adaptação dos métodos de avaliação (a distância ou presencialmente, em sala separada dos restantes colegas);
- d. Contactos regulares com os alunos em situação de isolamento profilático ou quarentena, durante o período de permanência obrigatória no domicílio.

4. Análise SWOT do SGQ-ISCSP e Medidas de melhoria a implementar

Para um diagnóstico atual do SGQ-ISCSP, com o objetivo de identificarmos os aspetos a melhorar, optamos pela aplicação de uma análise SWOT. A análise SWOT é uma técnica que permite a análise de pontos fortes e pontos fracos (aspetos a melhorar) na vertente interna da instituição, e das ameaças e oportunidades na sua vertente externa.

Tabela 5: Análise SWOT.

Pontos Fortes	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> a) Realização do processo de autoavaliação anual; b) Processo de avaliação da oferta educativa semestral; c) Processo de avaliação da oferta educativa não conferente de grau; d) Unidades de Coordenação com Planos Estratégicos; e) SGQ consolidado, através de documentação, que permitiu uma rápida adaptação ao ensino a distância. 	<ul style="list-style-type: none"> a) Novo relatório de <i>Follow-up</i> junto da A3ES em 2022; b) Conjuntura desafiante que implica uma constante adaptação às necessidades de cada momento. Esta análise constante permite acompanhar e monitorizar os processos sob outra perspetiva, bem como a sua possibilidade de rápida adaptação face a novas realidade e conjunturas.
Pontos Fracos (Aspetos a melhorar)	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> a) Escassez de recursos humanos afetos aos procedimentos inerentes ao SGQ-ISCSP; b) Escassez de recursos humanos afetos às áreas operacionais do ISCSP; b) Gestão documental (atraso na implementação que se deveu também aos constrangimentos vividos com a pandemia, devido à alteração de prioridades inicialmente previstas, para fazer face aos primeiros tempos de adaptação ao ensino a distância – procedimentos concursais para aquisição de equipamentos para alunos); c) Documentação de todos os processos, procedimentos e instruções de trabalho; d) Acompanhamento dos protocolos existentes e das atividades desenvolvidas pelas partes. 	<ul style="list-style-type: none"> a) Situação pandémica ainda vivida que poderá implicar nova adaptação da organização face ao inicialmente previsto; b) Situação financeira do país e possíveis cortes orçamentais; c) Face à conjuntura atual, possível dificuldade em cumprir os prazos previstos nos procedimentos concursais para reforço das equipas; d) Crescente sobrecarga burocrática no exercício das atividades do ISCSP.

Com o objetivo de melhoria contínua, avançamos para a identificação das ações de melhoria propostas para os aspetos a melhorar identificados no ponto anterior.

Tabela 6: Ações de melhoria a implementar.

Aspetos a melhorar	Ação de melhoria a implementar
Gestão documental	Dar continuidade à implementação do Sistema de Gestão Documental e de Correspondência assegurando a sua articulação com o novo sistema de gestão académica (Fénix)
Processos, Procedimentos e instruções de trabalho	Documentar os processos, procedimentos e instruções de trabalho do ISCSP.

Considerações Finais

2020 foi, é sabido, um ano difícil e atípico. A pandemia COVID-19 criou constrangimentos que implicaram uma rápida análise da situação e respostas adequadas ao contexto vigente, conduzindo à adaptação completa de procedimentos. Foi necessário ajustar o planeamento inicialmente previsto, embora esse processo tenha sido consideravelmente facilitado pela existência dos processos inerentes ao SGQ-ISCSP, a respetiva documentação e os mecanismos de recolha de informação.

A cultura de qualidade já existente no ISCSP revelou ser fulcral na adaptação de toda a comunidade académica às alterações que forçosamente tiveram de ocorrer:

- No contexto de ensino aprendizagem;
- No contexto de avaliação;
- No contexto da prestação dos vários serviços existentes no ISCSP.

O ISCSP tem como objetivo a melhoria contínua do SGQ-ISCSP e de todos os processos inerentes, pelo que seguiremos com o planeamento das ações de melhoria agora sugeridas em sede de autoavaliação do SGQ-ISCSP relativamente ao ano de 2020.