

# **MANUAL**

# **SISTEMA INTERNO**

# **DE GESTÃO DA**

# **QUALIDADE**



**ISDOM**  
**INSTITUTO**  
**SUPERIOR**  
**D.º DINIS**  
Marinha Grande

# ÍNDICE

<b>1. Introdução</b>	<b>4</b>
1.1. Aprovação do Manual da Qualidade	4
1.2. Âmbito do Manual do Sistema Interno de Gestão da Qualidade	5
1.3. Objetivos do Manual da Qualidade	5
1.4. Referências	5
1.5. Elaboração, Promulgação, Revisão e Publicitação	6
<b>2. Apresentação do ISDOM</b>	<b>8</b>
2.1. Quem Somos	8
2.2. Instalações	8
2.3. O Manual da Qualidade	9
2.4. Estrutura Hierárquica	10
2.5. Missão e Fins	11
<b>3. Política da Qualidade</b>	<b>12</b>
<b>4. O Sistema Interno de Gestão da Qualidade do ISDOM</b>	<b>13</b>
4.1. Âmbito do Sistema Interno de Gestão da Qualidade	13
4.2. Abordagem por Processos	13
4.3. Diagrama de Processos	14
4.4. Matriz de Correlação dos Processos com os Requisitos Normativos	15
<b>5. Metodologias para Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua</b>	<b>18</b>
5.1. Gestão da Qualidade da Oferta Formativa	18
5.2. Gestão da Qualidade do Ensino-Aprendizagem	18
5.3. Gestão da Qualidade dos Recursos Humanos e Serviços de Apoio	20
5.4. Gestão da Qualidade dos Recursos Materiais	20
5.5. Gestão da Qualidade nas Relações com a Comunidade	21
5.6. Gestão da Qualidade nas Relações com a Comunidade	21
5.7. Gestão da Qualidade na Investigação	22

5.8.	Gestão da Qualidade da Informação Prestada .....	23
5.9.	Gestão da Qualidade nos Órgãos de Governo da Instituição .....	23
<b>6.</b>	<b>Articulação do SIGQ com a Missão Estratégica da Instituição .....</b>	<b>24</b>
<b>7.</b>	<b>Monitorização, Avaliação e Desenvolvimento Contínuo do SIGQ .....</b>	<b>25</b>
<b>8.</b>	<b>Competências e Responsabilidades dos Órgãos de Governo no SIGQ ...</b>	<b>25</b>

### 1.1. APROVAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

Assumidamente definido como objetivo estratégico do ISDOM, a implementação do Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGQ) visa a materialização da política institucional para a qualidade da instituição, apresentando-se o Manual da Qualidade que dá corpo à estrutura deste SIGQ.

Este documento constitui-se como guia de referência, orientado pelos padrões europeus e demais requisitos legais vigentes, que define a organização e funcionamento do SIGQ nas suas diferentes dimensões, articulando as orientações estratégicas da instituição com a política da qualidade, atribuições dos órgãos, designadamente no que respeita à pronuncia, validação, implementação e melhoria de orientações regulamentares e normativas, definindo os processos, indicadores de desempenho, planos de ação e projetos de implementação, bem como as ferramentas de compilação de elementos e análise a elaborar, que deverão dar suporte ao processo de Gestão da qualidade em todas as áreas de atuação da instituição.

Ouvidos os órgãos de governo da instituição é aprovada a revisão atual ao Manual do Sistema de Gestão da Qualidade do ISDOM.

ISDOM – Instituto Superior Dom Dinis, 31 de janeiro de 2023

---

## **1.2. ÂMBITO DO MANUAL DO SISTEMA INTERNO DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tomando por referência os padrões europeus e o regime jurídico nacional para a implementação de sistemas internos de gestão da qualidade nas instituições de ensino superior, que orientam no sentido de definir uma política e objetivos de qualidade materializados no desenvolvimento e implementação de um conjunto de práticas que se constituam per si garantes da qualidade do ensino alicerçadas numa estratégia para a melhoria contínua, elaborou-se o manual do sistema interno de gestão da qualidade.

Este documento, enquanto documento fundamental para a estruturação do SIGQ deve ter fácil interpretação e compreensão, possuir um estatuto formal e ser divulgado para todas as partes interessadas relevantes.

Para o efeito, estrutura a organização e funcionamento de todo o sistema, definindo a forma e o método como a estratégia institucional se articula com a política da qualidade definida, explicitando as competências e atribuições e respetivas inter-relações entre os órgãos de governo da instituição nas várias dimensões da sua intervenção no SIGQ e caracterizando as dinâmicas e conexões que se estabelecem nos vários processos organizacionais.

## **1.3. OBJETIVOS DO MANUAL DA QUALIDADE**

O manual do SIGQ do ISDOM foi elaborado com os seguintes objetivos:

- Apresentar de forma clara e objetiva o SIGQ e o seu modo de funcionamento, incluindo a articulação entre os diferentes processos organizacionais;
- Constituir-se como o documento de referência enquadrador do SIGQ no ISDOM;
- Dar suporte documental a um conjunto de orientações estratégicas, com particular destaque para a política da qualidade, para que possa mais facilmente ser dada a conhecer junto das partes interessadas relevantes, com particular destaque para a comunidade académica.

## **1.4. REFERÊNCIAS**

Este manual tem como referência um conjunto de recomendações, disposições e definições constantes nos diversos requisitos aplicáveis às Instituições de Ensino Superior (IES), bem como noutras publicações de relevância neste domínio, entre outras:

- Regime Jurídico da Avaliação da qualidade do Ensino Superior (RJAES), aprovado pela Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto;

- Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES), aprovado pela Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro;
- Instituição da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), que tomou forma na publicação do Decreto-Lei n.º 369/2007, de 5 de novembro;
- Requisitos para obtenção do título de especialista, definidos no Decreto-Lei n.º 206/2009, de 31 de agosto;
- Revisão da carreira docente politécnica, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 207/2009, de 31 de agosto;
- Norma NP EN ISO 9001:2015;
- Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior, da A3ES, V.1.2., outubro de 2016;
- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, 2015. European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), Helsinki.
- Guião para Pedido de Acreditação Prévia de Novo Ciclo de Estudos (PAPNCE), da A3ES, de junho 2018;
- Guião de Autoavaliação de Ciclos de Estudos em Funcionamento (ACEF), da A3ES, de julho de 2018;
- Manual para o Processo de Auditoria dos Sistemas Internos de Gestão da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior, da A3ES, V 1.3, de Dezembro de 2018.

## **1.5. ELABORAÇÃO, PROMULGAÇÃO, REVISÃO E PUBLICITAÇÃO**

O Administrador do ISDOM é o responsável pela supervisão da elaboração e pela promulgação do Manual do Sistema Interno de Gestão da Qualidade (M-SIGQ).

A aprovação de cada nova versão do M-SIGQ carece de parecer favorável da maioria simples dos membros que constituem os órgãos de governo da instituição, do diretor, do representante do pessoal não docente e do presidente da associação de estudantes.

O Diretor do ISDOM por seu turno é o coordenador da elaboração do M-SIGQ, cabendo-lhe a incumbência de assegurar a adequação dos requisitos à realidade da instituição e a salvaguarda dos princípios institucionais transpostos para o SIGQ.

É ainda ao diretor que compete salvaguardar a participação ativa de toda a comunidade académica no SIGQ, quer através da proposta de discussões de acordo com as atribuições de cada órgão de governo da instituição, quer através da divulgação pública e integração de

todas as propostas de melhoria provenientes da participação de qualquer parte interessada relevante.

O M-SIGQ deve ser avaliado com uma periodicidade mínima anual, no momento da revisão do SIGQ, podendo, contudo, ser revisto caso se identifiquem oportunidades de melhoria com impacto no conteúdo deste.

Sempre que sejam determinadas revisões à política da qualidade, sejam adotadas alterações com impacto na estrutura orgânica ou funcional da instituição, ou se introduzam mudanças substanciais na estrutura ou organização do M-SIGQ, deve ser aprovada nova versão. As restantes alterações constituem revisões que devem ser convenientemente registadas.

A publicação do M-SIGQ é assegurada através da divulgação no site institucional, ficando acessível e disponível para consulta por qualquer interessado. Todas as cópias obtidas por esta via serão cópias não controladas.


A divulgação interna do M-SIGQ far-se-á através de ações de formação junto do pessoal não docente, e através de ações informativas e de discussão junto de docentes, pessoal investigador não docente e nos órgãos de governo da instituição.

## 2. APRESENTAÇÃO DO ISDOM

### 2.1. QUEM SOMOS

O ISDOM – Instituto Superior Dom Dinis é um estabelecimento de ensino politécnico não integrado, com interesse público consignado no Decreto-Lei n.º 56/2005, de 3 de março, que tem como objetivo o ensino superior no domínio das tecnologias, artes, contabilidade, administração e gestão.

O seu projeto científico encontra-se orientado para a formação científica de carácter superior, mas também promove cursos de atualização, pós-graduações e cursos de especialização, especialmente direcionados para quadros médios e superiores de empresas.

DADOS GERAIS		
	<b>Designação do Grupo</b>	Grupo Lusófona
	<b>Designação do Estabelecimento</b>	Instituto Superior Dom Dinis
	<b>CAE principal</b>	85420 – Ensino Superior
	<b>CAE Secundários</b>	85591 – Formação Profissional 74900 – Outras atividades de consultoria, científicas, técnicas e similares, n.e. 80300 – Atividades de investigação
	<b>Morada</b>	Avenida Primeiro de Maio 164, 2430-211 Marinha Grande, Portugal
	<b>Telefone</b>	+ 351 244 50 38 00
	<b>e-mail</b>	<a href="mailto:info@isdom.pt">info@isdom.pt</a>
	<b>Website</b>	<a href="http://www.isdom.pt/">http://www.isdom.pt/</a>

### 2.2. INSTALAÇÕES

Devidamente adaptado ao ensino, as instalações do ISDOM são compostas por 2 edifícios que integram os seguintes espaços:



Edifício 1	
15	Salas de formação teórica
2	Laboratórios de informática
1	Laboratório de sistemas pneumáticos
1	Laboratório de fotografia
1	Oficina de madeiras, plásticos e metais
1	Sala de desenho
1	Laboratório de serigrafia
1	Sala de professores
1	Receção / Sala de apoio
1	Centro de trabalho tecnológico / Espaço aluno
1	Centro de documentação / Biblioteca
1	Reprografia
1	Secretaria
1	Associação de estudantes
Edifício 2	
1	Bar / Refeitório



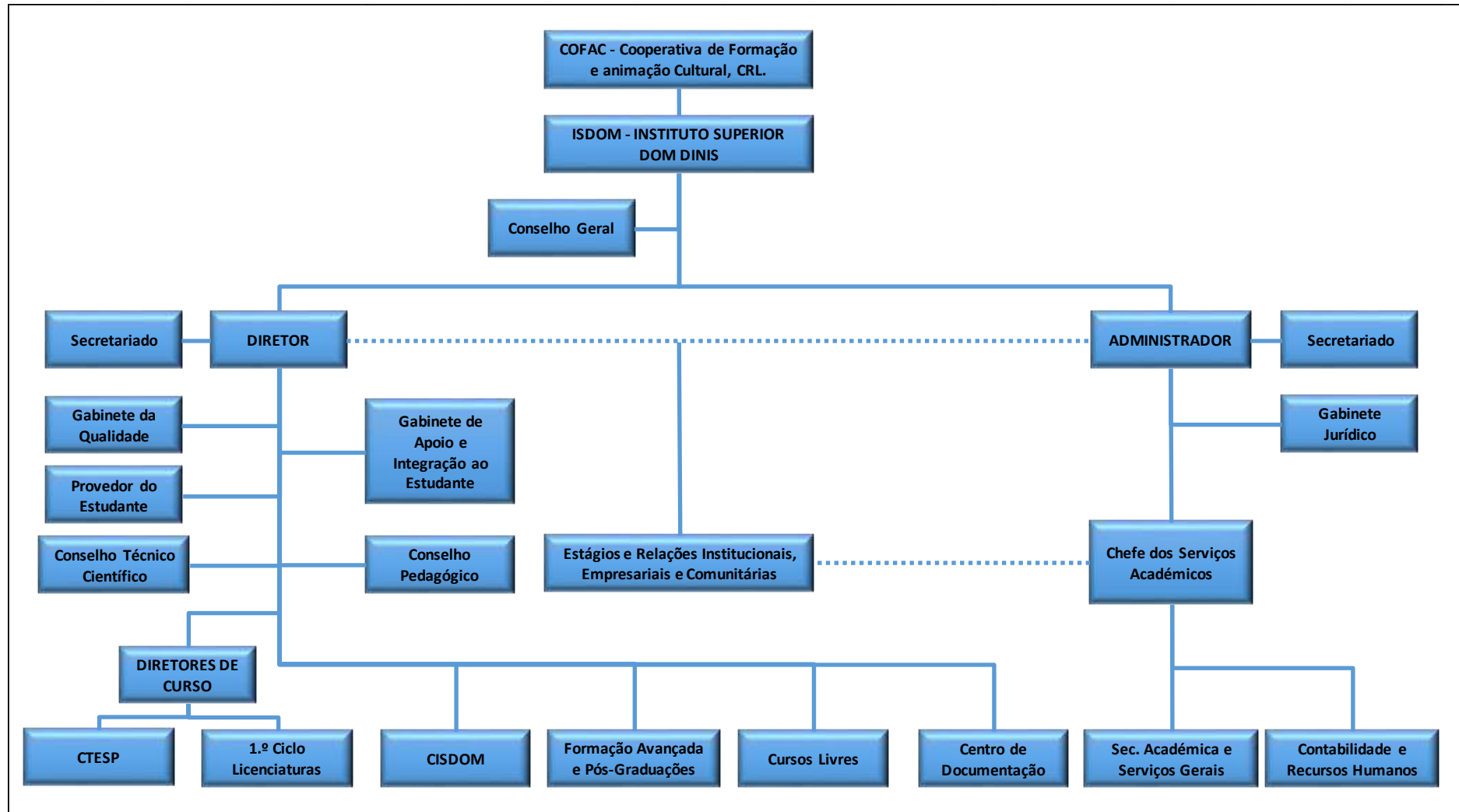
## **2.3. O MANUAL DA QUALIDADE**

Um manual da qualidade pretende ser um documento estratégico onde se encontram definidas as linhas orientadoras de um Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGQ).

Este manual assume-se como o documento mestre que permite delinear a operacionalização de uma política institucional para a qualidade, através da definição do modelo de organização e funcionamento do SIGQ, em particular no que diz respeito à articulação do ISDOM enquanto instituição, com a política da qualidade, competência e funcionamento dos seus órgãos internos, envolvidos na constituição, validação, implementação e garantia da supervisão das orientações normativas e dos meios de garantia da qualidade.

O Manual do SIGQ permite, quando complementado com os restantes documentos do sistema, dar forma ao principal objetivo estratégico do ISDOM que consiste na implementação de uma cultura de qualidade em todos os seus processos, consubstanciada no envolvimento de todas as partes interessadas, em particular, alunos, docentes, investigadores e pessoal não docente, visando a manutenção de elevados níveis de qualidade em todas as vertentes em que o ISDOM se apresenta à comunidade como uma instituição de ensino superior de elevado interesse e relevância.

## 2.4. ESTRUTURA HIERÁRQUICA



## 2.5. MISSÃO E FINS

Conforme estabelecem os estatutos o ISDOM é uma instituição que se dedica à criação, transmissão crítica e difusão de cultura, ciência e tecnologia que, através da articulação do estudo, da docência, da investigação e da animação social se integra na vida da sociedade, prosseguindo a sua atividade, atenta especialmente ao desenvolvimento cultural, científico e técnico da Marinha Grande.

São fins do ISDOM:

- A formação humana, cultural, científica e técnica;
- Realização da investigação fundamentada e aplicada;
- A participação ativa no sistema nacional de ensino;
- A prestação de serviços à comunidade, numa perspetiva de valorização recíproca, racionalização e aproveitamento máximo dos recursos do país;
- A participação na defesa do ambiente;
- A contribuição, no seu âmbito de atividade, para o desenvolvimento do país, a cooperação internacional e a aproximação entre os povos, com especial relevo para os países de língua oficial portuguesa e dos países europeus.

### 3. POLÍTICA DA QUALIDADE

---

O ISDOM definiu um compromisso institucional na rigorosa salvaguarda da qualidade de todas as suas atividades como alicerce para o seu funcionamento e desenvolvimento, refletido em toda a estrutura e assente numa cultura organizacional focada no cumprimento e superação do projeto educativo, científico e cultural e de todos os requisitos aplicáveis às diversas áreas de atuação.

A política da qualidade temo com princípios fundamentais, o trabalho em equipa em prol da missão comum e a partilha de conhecimentos e de competências. O comprometimento da Direção e da Administração com o sistema interno de gestão de qualidade visa a prossecução dos seguintes objetivos:

- A organização de um sistema de qualidade, devidamente documentado, formalmente reconhecido de acordo com as orientações estabelecidas pelas normas nacionais e europeias de garantia da qualidade no ensino superior e para o qual se integram de forma dinâmica os contributos de todas as partes interessadas nas atividades promovidas pelo ISDOM;
- A melhoria contínua de todos os processos, assente na constante atualização e estímulo do seu pessoal docente e não docente, à motivação da participação de toda a comunidade académica, no permanente ajustamento de procedimentos internos e incentivo ao envolvimento no sistema de gestão da qualidade. A avaliação e o desenvolvimento contínuo constituirão de forma natural a principal ferramenta de suporte à análise da eficácia das atividades da instituição e como fonte de informação da consecução da missão do ISDOM;
- A procura da superação das necessidades e expectativas dos alunos e formandos que veem no ISDOM soluções específicas para a sua formação académica e competências profissionais, visando todos os domínios do saber, contribuindo desta forma para a formação de profissionais altamente qualificados e de competências unanimemente reconhecidas;
- A dinamização da relação institucional com o tecido empresarial da região, dando particular relevo às associações comerciais e empresariais que as representam, relevando o histórico contributo do ISDOM para o desenvolvimento local numa perspetiva de projeção nacional e sempre que possível, internacional;
- O fomento das relações institucionais com outras instituições de ensino ou órgãos de administração locais, regionais, nacionais e internacionais;
- A segurança e saúde de todos os que desenvolvem atividades no ISDOM – alunos, docentes e não docentes e prestadores de serviços, contratados ou subcontratados -, são um valor fundamental e uma prioridade para o sucesso da instituição;
- A melhoria contínua do desempenho ambiental nas atividades do ISDOM, perspetivando sempre a prevenção da poluição e a promoção da utilização sustentável dos recursos ambientais e promovendo a consciencialização e o envolvimento de toda a população académica e comunidade envolvente.

## 4.O SISTEMA INTERNO DE GESTÃO DA QUALIDADE DO ISDOM

### 4.1. ÂMBITO DO SISTEMA INTERNO DE GESTÃO DA QUALIDADE

Ensino superior politécnico (1.º ciclo) incluindo Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP), pós-graduações e MBA. Investigação científica. Transferência de conhecimento, tecnologia e inovação.

### 4.2. ABORDAGEM POR PROCESSOS

O SIGQ do ISDOM tem como objeto as várias dimensões da missão institucional, garantindo uma abordagem holística das atividades asseguradas pela instituição.

Apoiando o planeamento estratégico institucional e a dinamização contínua da qualidade, assegurando simultaneamente a informação e divulgação de todas as suas atividades, o SIGQ constitui-se como a estrutura de suporte documental, onde a conceção organizacional e documental são determinantes, nomeadamente através:

- Da promoção da estratégia institucional para a qualidade e da sua materialização na implementação de uma cultura organizacional orientada para a qualidade;
- Da definição de atribuições, responsabilidades e competências dos diversos órgãos de governo da instituição nos diversos processos do SIGQ;
- Do estabelecimento dos mecanismos de monitorização, controlo, reflexão e implementação, visando a garantia da melhoria contínua do sistema;
- Da salvaguarda da participação de todas as partes interessadas, sejam internas, participantes ativos da comunidade académica, sejam externas, enquanto parceiros, entidades ou quaisquer organizações.

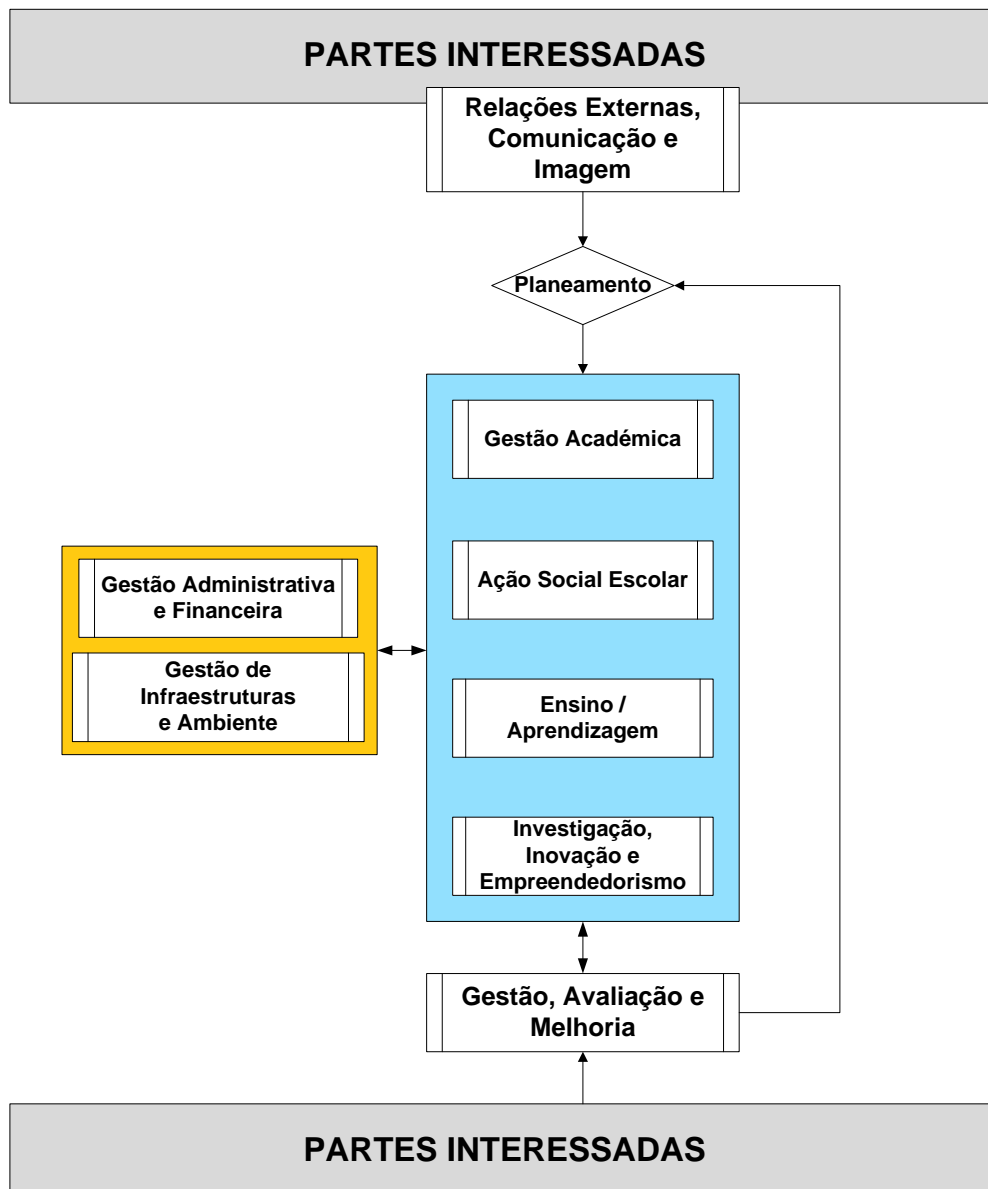
Esta conceção baseia-se nas normas, recomendações e sugestões de melhoria constantes em documentos de referência publicados pela A3ES, pela ENCA e ISO, sem desconsiderar os requisitos legais aplicáveis. Integra também os valores e a cultura organizacional próprios do ISDOM enquanto IES com fortes ligações regionais e uma vincada implementação a nível local.

A unidade base de trabalho do SIGQ é a Unidade Curricular centrada o aluno como ator fundamental ao processo. A articulação estratégica do sistema é assegurada através da ação dos diversos órgãos de governo da instituição envolvidos no processo de decisão.

Neste contexto, SIGQ do ISDOM encontra-se estruturado em diversos módulos funcionais compreendidos por três tipos de processos:

<b>Tipos de Processos</b>	<b>Designação</b>
Processo de Gestão	1 – <i>Gestão, Avaliação e Melhoria</i>
Processos de Suporte	2 – <i>Gestão Administrativa e Financeira</i>
	3 – <i>Gestão de Infraestruturas e Ambiente</i>
Processos Operacionais	4 – <i>Gestão Académica</i>
	5 – <i>Relações externas, Comunicação e Imagem</i>
	6 – <i>Ação Social Escolar</i>
	7 – <i>Ensino / Aprendizagem</i>
	8 – <i>Investigação, Inovação e Empreendedorismo</i>

### 4.3. DIAGRAMA DE PROCESSOS



#### **4.4. MATRIZ DE CORRELAÇÃO DOS PROCESSOS COM OS REQUISITOS NORMATIVOS**

O Sistema de Gestão da Qualidade do ISDOM assenta no cumprimento dos requisitos dos referenciais normativos ISO 9001:2015 e ASIGQ (V1.2, Out. 2016), correlacionados conforme apresentado na matriz da tabela seguinte.

Referenciais da A3ES		Requisitos da NP EN ISO 9001:2015	Processos e Documentos do SIGQ								
			Documentos estruturantes		Processos de Gestão	Processos de Suporte		Processos Operacionais			
Vetores	Referenciais		Manual do SIGQ	Política da Qualidade	1 – Gestão, Avaliação e Melhoria	2 – Gestão Administrativa e Financeira	3 – Gestão de Infraestruturas e Ambiente	4 – Gestão Académica	5 – Relações externas, Comunicação e Imagem	6 – Ação Social Escolar	7 – Ensino / Aprendizagem
<b>I – Política para a Garantia da Qualidade</b>	1. Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	4. Contexto da organização 5. Liderança 6. Planeamento									
<b>II – Gestão da qualidade nos processos nucleares da missão institucional</b>	2. Conceção e aprovação da oferta formativa	8. Operacionalização									
	3. Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante	8. Operacionalização									
	4. Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação	8. Operacionalização									
	5. Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos	9. Avaliação do desempenho 10. Melhoria									
	6. Investigação e desenvolvimento	8. Operacionalização									
	7. Colaboração interinstitucional e com a comunidade	8. Operacionalização									
	8. Internacionalização	8. Operacionalização									
	9 – Recursos humanos	7. Suporte 8. Operacionalização									
	10 – Recursos materiais e serviços	7. Suporte 8. Operacionalização									



Referenciais da A3ES		Requisitos da NP EN ISO 9001:2015	Processos e Documentos do SIGQ									
			Documentos estruturantes		Processos de Gestão	Processos de Suporte		Processos Operacionais				
Vetores	Referenciais		Manual do SIGQ	Política da Qualidade	1 – Gestão, Avaliação e Melhoria	2 – Gestão Administrativa e Financeira	3 – Gestão de Infraestruturas e Ambiente	4 – Gestão Académica	5 – Relações externas, Comunicação e Imagem	6 – Ação Social Escolar	7 – Ensino / Aprendizagem	8 – Investigação, Inovação e Empreendedorismo
<b>III – Gestão e publicitação de informação</b>	11 – Gestão da informação	8. Operacionalização 9. Avaliação do desempenho 10. Melhoria										
	12 – Informação pública	7. Suporte 8. Operacionalização										
<b>IV – Avaliação externa periódica</b>	13 – Caráter cíclico da Gestão externa da qualidade	9. Avaliação do desempenho 10. Melhoria										

## 5. METODOLOGIAS PARA MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

### 5.1. Gestão da Qualidade da Oferta Formativa

O ISDOM, na conceção e aprovação da sua oferta formativa, segue um conjunto de orientações estratégicas, estabelecidas em concordância com a missão institucional, dando resposta às necessidades e expectativas geradas pelas partes interessadas.

Com este propósito define procedimentos, estratégias, metodologias e responsabilidades, que procuram garantir que os cursos e ações de formação:

- São elaborados em resposta ao cumprimento de objetivos orientados pela estratégia institucional e são claros relativamente aos propósitos que se pretendem atingir;
- Contemplam pareceres, opiniões e sugestões de toda a comunidade, com objetivo último de dar um contributo significativo para o aumento da empregabilidade, preparação para a cidadania ativa e envolvida com a sociedade, fomentar o desenvolvimento pessoal dos alunos e constituir suporte para a estimulação de projetos de investigação, inovação e desenvolvimento, preferencialmente aplicados;
- Envolvem toda a comunidade académica no seu processo de conceção, estruturação e aprovação formal, contemplando desejavelmente a participação de especialistas nas correspondentes áreas de formação e referenciais a elas aplicáveis;
- São concebidos com uma estrutura adequada à evolução pretendida para as temáticas e conteúdos, funcionando como processo facilitador da normal progressão dos estudantes;
- Contemplam, sempre que tal se mostre adequado e proporcional, oportunidades de formação em contexto real de trabalho nas correspondentes áreas de formação.

### 5.2. Gestão da Qualidade do Ensino – Aprendizagem

O processo ensino-aprendizagem do ISDOM encontra-se estruturado por níveis, constituindo-se a Unidade Curricular (UC) como a unidade básica desta organização. Os ciclos de estudos, por seu turno, são constituídos por diversas UC e fazem parte de unidades orgânicas que no seu conjunto se encontram agregadas na Instituição.

É, pois, esta unidade básica o ponto de partida para a monitorização e avaliação do funcionamento de todas as atividades de ensino-aprendizagem que se desenvolvem no ISDOM, sendo também sobre ela que se dirigem as principais ações com vista à garantia da qualidade institucional.

Este processo ensino-aprendizagem e respetivos modelos de avaliação colocados em prática incentivam o papel ativo do aluno na construção do processo de aprendizagem e contribuem

para a melhoria dos processos de avaliação em concordância com essa estratégia, fomentando a criação de metodologias que visam:

- Promover o respeito e salvaguarda das necessidades e expectativas individuais dos estudantes, através da adaptação dos percursos de aprendizagem específicos;
- Ajustar os diferentes métodos de ensino e aprendizagem de acordo com as especificidades de cada Unidade Curricular (UC) e das particularidades dos estudantes e dos correspondentes objetivos estabelecidos para o processo de aprendizagem;
- Garantir a avaliação regular de todos os processos institucionais, com particular incidência no processo ensino-aprendizagem e proceder aos correspondentes ajustamentos com a regularidade estabelecida, colocando em prática os procedimentos e as metodologias existentes, ressaltando a existência de mecanismos formais de recurso por qualquer dos atores envolvidos no processo de avaliação;
- Incentivar o espírito crítico, sentido de responsabilidade e autonomia nos alunos, sob a supervisão, orientação e apoio adequados por parte dos docentes;
- Salvaguardar os direitos, liberdades e garantias de todos os membros da comunidade académica, com destaque para o respeito mútuo que deve suportar a relação aluno-professor;
- Implementar mecanismos de ação desencadeados sempre que são detetadas pelo SIGQ quaisquer situações anómalas que mereçam uma resposta tão célere quanto possível, adequada e proporcional, designadamente nas situações que envolvem o tratamento de reclamações de alunos, docentes, não docentes, investigadores ou quaisquer outros membros da comunidade académica;
- Estabelecer comissões de avaliação plurais constituídas por membros familiarizados com os métodos e metodologias utilizadas e colocar à sua disposição os meios adequados e suficientes à consecução das suas competências e atribuições;
- Adequar os canais de comunicação de resultados de avaliações institucionais, nos seus diferentes níveis, permitindo a cada ator envolvido conhecer em devido tempo as conclusões das avaliações e facilitar a adoção de medidas corretivas de forma atempada quando tal se venha a justificar;
- Garantir que todos os processos do sistema, em particular os processos de avaliação, têm em consideração a participação ativa de toda a comunidade académica, incluindo os diversos atores e órgãos de governo da instituição, e que essa participação se materializa através de atos formais.

### **5.3. Gestão da Qualidade dos Recursos Humanos e Serviços de Apoio**

As pessoas constituem, na ótica do ISDOM, a principal razão da sua existência.

Nesta perspetiva, os recursos humanos, dotados de recursos materiais e serviços adequados e suficientes, assumem um papel preponderante no papel e na missão institucional, capazes de determinar o seu sucesso.

O ISDOM possui procedimentos adequados para permitir a concretização de processos de recrutamento e seleção de pessoal docente e não docente transparentes e objetivos.

Possui também mecanismos de identificação de necessidades de formação e de requisitos essenciais ao bom desempenho profissional, quer do pessoal docente quer do pessoal não docente, salvaguardando a qualificação e competências suficientes e adequadas para o desempenho das funções e tarefas com elevada competência e eficácia.

As constantes mutações da sociedade, neste contexto, encontram-se salvaguardadas através da adoção de práticas e definição de estratégias focadas no constante ajustamento do pessoal docente à diversificação e heterogeneidade sob todos os aspetos dos estudantes, que se deseja fomentar. Para o efeito são implementadas políticas de motivação do pessoal docente e não docente materializadas através:

- Do fomento de oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional;
- Do constante incentivo à interligação entre o ensino e a investigação;
- Da adoção de novas técnicas e tecnologias de apoio às novas formas de ensino e à diversidade dos estudantes;
- Da implementação de um eficaz sistema de avaliação de desempenho capaz de identificar oportunidades de melhoria e reforçar as competências, atividades ou ações consideradas positivas e / ou adequadas, sem esquecer as oportunidades de promoção na carreira e o reconhecimento do mérito.

### **5.4. Gestão da Qualidade dos Recursos Materiais**

Os recursos materiais são considerados pelo ISDOM como uma extensão dos seus recursos humanos.

Alicerçada nesta visão, a instituição tem vindo a fomentar ao longo dos anos mecanismos capazes de planear, gerir e organizar os seus recursos, tendo em vista maximizar o seu potencial através da disponibilização de todos os recursos materiais e tecnológicos colocados ao dispor de toda a comunidade académica.

Estes princípios evidenciam-se no ISDOM:

- Através da colocação ao dispor e sem restrições de uma variedade de recursos de todos os tipos para apoio ao ensino e conseqüentemente com reflexo na aprendizagem;
- Pela facilitação de mecanismos, técnicas e metodologias diferenciadas para apoio a estudantes com necessidades educativas especiais ou portadores de deficiência, com limitações específicas relacionadas com a sua vida pessoal ou atividade profissional, bem como para apoio a estudantes internacionais;
- Na gestão de equipamentos ou outros recursos e serviços de apoio que necessitam de tratamento cuidado ou diferenciado.

## **5.5. Gestão da Qualidade nas Relações com a Comunidade**

A história do ISDOM confunde-se ao longo dos anos com a história de inúmeras empresas e organizações que têm procurado resposta para as suas necessidades nos serviços prestados constituindo-se como estratégia fulcral na missão organizacional da instituição.

Em conseqüência o plano de atividades do ISDOM contempla um conjunto de eventos, temáticas e / ou ações que procuram fomentar e dinamizar as relações com a comunidade.

Estas dinâmicas são garantidas através do apoio institucional assegurado através da concretização de ações de formação específicas para dotar colaboradores e docentes de competências que lhes permitam colocar em prática as orientações estabelecidas, da disponibilização de meios e recursos institucionais de apoio à realização de eventos e do envolvimento ao mais alto nível na concretização de protocolos de cooperação local, regional, nacional e internacional com empresas, instituições ou quaisquer outras organizações.

A estratégia definida dá ainda especial relevância ao incentivo à participação de todos os parceiros e sociedade nos processos de tomada de decisão, definição de planeamento estratégico e garantia da qualidade, variando na forma e no modo em função do grau de envolvimento e no tipo de parceria protocolada.

## **5.6. Gestão da Qualidade nas Atividades de Internacionalização**

A política de internacionalização do ISDOM prevê a definição de um conjunto de estratégias indispensáveis à promoção, avaliação e melhoria contínua de todas as atividades que se estabelecem com vista ao estabelecimento de protocolos de cooperação internacional, enquanto vetores críticos ao sucesso e sustentabilidade institucional.

As atividades de internacionalização são contempladas no SIGQ através da definição de procedimentos que visam garantir a dinamização, monitorização, avaliação e aprofundamento de todas as atividades de cooperação internacional que incluam:

- O envolvimento em atividades de educação e formação, incluindo o pessoal docente, não docente e estudantes;
- O envolvimento em atividades de investigação, com particular incidência nas atividades de investigação aplicada;
- O estímulo permanente à mobilidade de toda a comunidade académica.

## **5.7. Gestão da Qualidade na Investigação**

Nos últimos anos, em particular no período pós Bolonha, as IES viram-se na necessidade de encontrar novas e inovadoras formas de financiamento das suas atividades, reduzindo a sua dependência para com o financiamento obtido pela via dos estudantes, situação que favorece a independência financeira de qualquer instituição.

Essa evolução foi incorporada na missão institucional do ISDOM e o SIGQ procura exatamente dar resposta aos desafios colocados por este novo paradigma, designadamente através da adoção de mecanismos e estratégias que visam incentivar, avaliar e desenvolver continuamente a atividade de carácter científico, tecnológico, artístico e profissional altamente especializados e aplicados à realidade a que a missão institucional visa dar resposta.

O sistema incorpora mecanismos que permitem à organização articular de forma coerente e eficaz o ensino / aprendizagem e a investigação, dinamizando o contacto dos estudantes com o mundo empresarial e dotando-os de um espírito empreendedor e prático, de acordo com a estratégia institucional estabelecida, fortalecida ao longo do seu vasto historial.

Esta visão assenta numa estratégia de colocar o conhecimento ao dispor da sociedade, salvaguardando a possibilidade de valorizar economicamente a enorme valia que tal recurso representa.

Para o efeito desenvolve ações visando dotar os seus recursos humanos de competências e os seus recursos materiais de novas tecnologias, colocadas ao dispor da investigação e inovação, da produção científica e tecnológica, em estreita articulação com o ensino. A monitorização contínua, a avaliação dos resultados obtidos e a permanente reflexão constituem-se no SIGQ como ferramentas indispensáveis à garantia do sucesso desta estratégia.

## **5.8. Gestão da Qualidade da Informação Prestada**

No âmbito do SIGQ a recolha, análise e tratamento de dados e qualquer outra informação considerada relevante para o bom funcionamento da instituição, seguida de encaminhamento adequado eventualmente acompanhada de recomendações ou propostas de melhoria fazem parte da sua génese.

Em consequência, prevê mecanismos de permanente recolha de dados relevantes para o funcionamento institucional, independentemente da sua origem, e que possam ter origem ou consequência em ou sobre qualquer parte interessada.

Estabeleceu ainda neste domínio da recolha de informações o estabelecimento de um conjunto de indicadores, constantes no mapa de indicadores, capaz de, com a eficácia desejável, garantir que todos os dados que possam ter impacto sobre a organização e/ou sobre os quais possa ser necessário tomar ações, têm o acompanhamento com a atualidade que implicam.

Neste tratamento e análise dos dados recolhidos é salvaguardado o envolvimento das partes interessadas relevantes, com particular destaque para a comunidade académica.

As informações relevantes relativamente às atividades institucionais desenvolvidas são publicitadas de forma clara, explícita, objetiva, atualizada, transparente e compreensível, recorrendo para o efeito a um conjunto de meios de que a instituição dispõe e que lhe garantem o objetivo pretendido.

## **5.9. Gestão da Qualidade nos Órgãos de Governo da Instituição**

Os órgãos de governo da instituição, enquanto elementos estruturais de toda a organização, assumem um papel crítico no sucesso e eficácia do SIGQ.

A cada órgão nos termos dos estatutos do ISDOM, são destinadas tarefas e competências próprias que visam, entre outros aspetos:

- Contribuir de forma ativa e dinâmica para a análise de resultados dos diversos processos de avaliação institucional que decorrem nos diferentes níveis e sugerir propostas adequadas e proporcionais às oportunidades de melhoria identificadas;
- Estimular a participação de todos os membros, no caso dos órgãos coletivos, nos processos de tomada de decisão que possam ter impacto no funcionamento e estrutura do SIGQ e que se assumam como vetores de melhoria contínua do processo de Gestão da qualidade institucional.

Para o efeito, os órgãos são constituídos de acordo com as orientações estatutárias, salvaguardando os requisitos aplicáveis em todas as suas dimensões.

## 6. ARTICULAÇÃO DO SIGQ COM A MISSÃO ESTRATÉGICA DA INSTITUIÇÃO

---

A revisão anual do SIGQ constitui-se como um mecanismo fundamental de garantia da permanente atualização de todo o sistema e dos seus processos.

Os diversos dados recolhidos, analisados e processados, complementados com relatórios específicos produzidos no âmbito das respetivas atribuições dos vários interlocutores dão suporte a essa revisão anual e consequentes alterações ao sistema, designadamente através do realinhamento dos objetivos organizacionais e da qualidade, espelhados nos objetivos estratégicos e operacionais do ISDOM.



## 7. MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E DESENVOLVIMENTO CONTÍNUO DO SIGQ

O ISDOM definiu na sua política para a qualidade a implementação de práticas e mecanismos que se constituam como garante da melhoria contínua de todos os seus processos.

Alicerçada neste objetivo estratégico, a instituição promove de forma continuada ou regular a monitorização e avaliação do funcionamento de todos os seus processos, utilizando como ferramenta complementar a auditoria externa periódica, com periodicidade mínima anual, levada a efeito por entidades ou técnicos de reconhecida competência, salvaguardando os padrões e orientações europeias aplicáveis às IES.

Estas auditorias garantem a obtenção de informações validadas sobre a qualidade das suas atividades, permitem avaliar a eficácia do funcionamento do SIGQ e apresentam-se como estímulos à inovação e implementação de novas perspetivas organizacionais.

As avaliações concretizadas no plano anual de auditorias estabelecido devem acautelar, entre outros aspetos:

- Os requisitos aplicáveis à instituição;
- A evolução do sistema, tendo em conta os progressos objetivamente alcançados e evidenciados;
- Que o SIGQ é adequado, se encontra devidamente implementado, é testado regularmente e contribui para a melhoria contínua dos resultados que a organização pretende atingir, devendo explicitar de forma clara e inequívoca os aspetos positivos identificados e as oportunidades de melhoria a concretizar.

A administração e a direção, através do Conselho da Qualidade e em estreita articulação com os demais órgãos de governo da instituição e de todos os membros da comunidade académica, acompanham e monitorizam de forma permanente o funcionamento do SIGQ.

Este envolvimento permanente manifesta-se:

- No nível de execução e cumprimento dos procedimentos do sistema em cada processo e atividade, conforme estabelecido;
- Na contribuição para a recolha de indicadores e aplicação, quando adequado, de inquéritos;
- Na avaliação da eficácia do sistema de informação e através do contributo para a melhoria da mesma;
- Na garantia do cumprimento de prazos;
- No nível de abrangência e objetividade das análises efetuadas;
- No contributo para a elaboração de planos de ação adequados e aplicáveis às diversas atividades institucionais facilitadoras do sucesso institucional e da gestão da qualidade em todos os processos organizacionais.

## 8. COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES DOS ÓRGÃOS DE GOVERNO NO SIGQ

Como referido no âmbito do M-SIGQ, na secção 1.2, pretende-se clarificar neste documento as competências genéricas e responsabilidades bem como as correspondentes interações que se estabelecem entre os órgãos de governo da instituição e o SIGQ.

Com esse objetivo, a tabela seguinte resume de forma não exaustiva as competências e responsabilidades de maior relevância dos órgãos de governo do ISDOM no domínio do SIGQ, destacando ainda as inter-relações que se podem estabelecer entre eles e a estrutura organizacional, sem perder a orientação definida pelo organigrama institucional.

Órgão	Função, Competências e Responsabilidades no Âmbito do SIGQ	Inter-relações que Estabelece
<b>Administração</b>	<p>O administrador representa o órgão destinado a assegurar a interligação entre as orientações estratégicas da entidade instituidora e os órgãos próprios do ISDOM, competindo-lhe salvaguardar a eficácia desta interligação.</p> <p>É a este órgão que compete a supervisão da elaboração, revisão e a promulgação do Manual do Sistema Interno de Gestão da Qualidade (M-SIGQ).</p> <p>É também este órgão que salvaguarda a integridade do SIGQ, estabelecendo, em colaboração com os demais órgãos, os mecanismos de autoavaliação regular do desempenho das atividades desenvolvidas pelo ISDOM.</p> <p>Cabe à administração a definição e aprovação dos objetivos institucionais para a qualidade e a definição das respetivas metas, bem como a sua promulgação.</p>	<p>Propõe o delegado da Administração, que funciona como garante da interligação que se estabelece entre a administração e a instituição;</p> <p>Nomeia o diretor da instituição que se assume como o principal órgão de garantia do funcionamento do SIGQ.</p>
<b>Chefe dos Serviços Académicos</b>	<p>É o principal elo de ligação entre a organização administrativa e a gestão dos processos organizacionais.</p> <p>No SIGQ garante os atos necessários ao adequado funcionamento institucional que extravasem a competência dos restantes órgãos, assegurando simultaneamente a operacionalização de todas as estratégias, atividades ou ações definidas, com impacto no sistema, sendo também o responsável pela subsequente recolha, compilação e tratamento de dados para que possam ser submetidos os respetivos elementos à apreciação dos órgãos de governo da instituição</p>	<p>Garante a interligação de todas as atividades desenvolvidas na instituição da competência da direção e as orientações estratégicas vertidas pela administração com os demais órgãos de governo da instituição.</p>
<b>Conselho Geral</b>	<p>Enquanto responsável pela coordenação das atividades científicas, pedagógicas e de investigação e internacionalização levadas a cabo pela instituição, pronuncia-se sobre as propostas estratégicas nos diversos domínios das atividades desenvolvidas pela instituição, designadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Na conceção e aprovação da oferta formativa, incluindo nas propostas de criação, reformulação, suspensão ou extinção de ciclos de estudos;</li> <li>- Na definição de uma política de investigação científica e da prestação de serviços à comunidade;</li> <li>- Na definição de uma política de internacionalização.</li> </ul>	<p>Relaciona-se com a direção e com o conselho da qualidade, pronunciando-se sobre os assuntos e propostas que estes lhe apresentem e remetendo através destes as conclusões das deliberações que venha tomar sobre os respetivos temas.</p>

Órgão	Função, Competências e Responsabilidades no Âmbito do SIGQ	Inter-relações que Estabelece
<b>Conselho Geral</b>	<p>Contribui de forma determinante para o sucesso do SIGQ e para a sua melhoria contínua na elaboração de pareceres quando tal for solicitado, pronunciando-se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sobre o conteúdo, desenvolvimentos ou análise de indicadores ou quaisquer outros elementos produzidos no âmbito das atribuições dos processos do SIGQ;</li> <li>- De forma vinculativa relativamente ao conteúdo do M-SIGQ e estrutura do SIGQ.</li> </ul> <p>Poderá ainda emitir pareceres ou deliberar sobre assuntos que se enquadrem no âmbito do SIGQ e para os quais entenda que o seu contributo constitui uma mais valia para o bom funcionamento do SIGQ e para a gestão da qualidade em todos os processos organizacionais do ISDOM.</p>	<p>Poderá direcionar decisões ou deliberações ou solicitar informações complementares à administração quando considere que tal possa ser determinante para a formação de opinião sobre determinado tema no âmbito do SIGQ.</p>
<b>Diretor</b>	<p>No âmbito do SIGQ constitui-se como o coordenador de todo o projeto, cabendo-lhe neste domínio o papel específico de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordenar a elaboração do M-SIGQ;</li> <li>- Assegurar a adequação dos requisitos à realidade da instituição;</li> <li>- Salvaguardar a transposição para o SIGQ dos princípios institucionais;</li> <li>- Fomentar a participação ativa de toda a comunidade académica no SIGQ;</li> <li>- Dinamizar fluxos de informação relevantes no contexto institucional para a salvaguarda dos princípios definidos no âmbito do SIGQ e na perspetiva de um claro contributo para a melhoria contínua;</li> <li>- Desencadear a revisão ao SIGQ e estimular o permanente acompanhamento da análise de dados e indicadores;</li> <li>- Garantir que todas as atividades e serviços da escola, com particular incidência nas atividades pedagógicas, de investigação, internacionalização e prestação de serviços à comunidade, se desenvolvem de acordo com os requisitos da qualidade e que contribuem de forma ativa para a melhoria contínua que se pretende implementar;</li> <li>- Promover práticas facilitadoras ao desenvolvimento de uma cultura organizacional de qualidade institucional, especialmente vocacionada para o cumprimento de requisitos;</li> <li>- Coordenar os processos de gestão de qualidade do ensino, ao nível de cada unidade orgânica;</li> <li>- Elaborar um relatório síntese anual de autoavaliação onde faça refletir o grau de concretização geral dos objetivos e metas propostas e destaque pistas para lançar o debate alargado com a participação de toda a comunidade com vista à melhoria do processo;</li> <li>- Assegurar a monitorização, avaliação e desenvolvimento contínuo do SIGQ, nomeadamente através da definição de um plano anual de auditorias que contemple avaliações periódicas, sistematizadas e independentes às atividades desenvolvidas no âmbito de cada processo.</li> </ul>	<p>Enquanto principal garante do envolvimento de toda a comunidade académica no SIGQ, possui um papel agregador de toda a estrutura organizacional em volta dos objetivos definidos no contexto da salvaguarda dos princípios da qualidade.</p> <p>Constitui o principal elo de ligação entre as atividades de ensino, investigação e internacionalização e a política institucional definida ao mais alto nível da organização.</p> <p>Dinamiza as relações que se estabelecem entre todos os interlocutores: Alunos, docentes, pessoal não docente, pessoal investigador, administração e comunidade.</p>

Órgão	Função, Competências e Responsabilidades no Âmbito do SIGQ	Inter-relações que Estabelece
<p><b>Conselho Pedagógico (CP)</b></p>	<p>O CP, a par do conselho técnico científico, constitui-se como um dos principais garantes do cumprimento de procedimentos, padrões e requisitos nos processos de criação, reestruturação ou extinção de ciclos de estudos.</p> <p>É também a este órgão que compete avaliar e apreciar as orientações, métodos, atos e resultados das atividades desenvolvidas no processo de ensino e aprendizagem, salvaguardando a manutenção de elevados padrões de qualidade no ensino.</p> <p>Especificamente no âmbito do funcionamento do SIGQ, pronuncia-se sobre orientações pedagógicas, capazes de assegurar elevados níveis de eficácia nos processos de ensino, aprendizagem e avaliação propostos pelas diversas unidades orgânicas.</p> <p>Promove a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico dos ciclos de estudos, nas suas diversas dimensões e pelos vários interlocutores, definindo a forma e o momento em que os inquéritos são aplicados e avalia os correspondentes resultados, deliberando recomendações sobre as conclusões dessa análise.</p> <p>Contribui para o bom funcionamento global dos processos, pronunciando-se sobre os calendários letivo e de avaliação.</p> <p>Aprecia, quando solicitado, documentos do SIGQ, incluindo o M-SIGQ, procedimentos, regulamentos e quaisquer outros documentos que possam ter impacto sobre as atividades pedagógicas da instituição, emitindo pareceres vinculativos relativamente aos correspondentes conteúdos.</p> <p>Semestralmente elabora um relatório de análise aos indicadores de desempenho específicos das suas competências, que será integrado na avaliação institucional ao SIGQ, constituindo-se como elemento relevante para a revisão do sistema, numa perspectiva de melhoria contínua.</p>	<p>Estabelece uma estreita articulação com o conselho técnico científico emitindo propostas de aprovação de todos os documentos / elementos sobre as quais esse órgão deva pronunciar-se.</p> <p>As informações do funcionamento do SIGQ e os dados da sua monitorização são transmitidos pelo conselho da qualidade e será também a este órgão que serão reportados os correspondentes pareceres, propostas de alterações ou quaisquer outros documentos considerados relevantes ao bom funcionamento do SIGQ.</p> <p>Articula com a direção sobre os assuntos que relevem para o bom funcionamento pedagógico da instituição.</p>
<p><b>Conselho Técnico-Científico (CTC)</b></p>	<p>O CTC, tal como o CP, contribuem de forma determinante para o cumprimento de procedimentos, padrões e requisitos nos processos de criação, reestruturação ou extinção de ciclos de estudos, planos de ciclos de estudos e unidades funcionais.</p> <p>Aprecia o plano de atividades científicas, em articulação com o projeto científico institucional, garantindo o cumprimento dos requisitos que determinam a manutenção de elevados padrões de qualidade nos processos que as enquadram.</p> <p>Contribui para o bom funcionamento global dos processos, pronunciando-se sobre o seu desempenho sempre que tal lhe seja solicitado e se enquadre nas suas atribuições e/ou competências.</p> <p>Aprecia, quando solicitado, documentos do SIGQ, incluindo o M-SIGQ, procedimentos, regulamentos e quaisquer outros documentos que possam ter impacto sobre as atividades pedagógicas da instituição, emitindo pareceres vinculativos relativamente aos correspondentes conteúdos.</p> <p>Semestralmente elabora um relatório de análise aos indicadores de desempenho específicos das suas competências, que será integrado na avaliação institucional ao SIGQ, constituindo-se como elemento relevante para a revisão do sistema, numa perspectiva de melhoria contínua.</p>	<p>Articula com o CP emitindo propostas de aprovação de todos os documentos / elementos sobre as quais esse órgão deva pronunciar-se.</p> <p>As informações do funcionamento do SIGQ e os dados da sua monitorização são transmitidos pelo conselho da qualidade e será também a este órgão que serão reportados os correspondentes pareceres, propostas de alterações ou quaisquer outros documentos considerados relevantes ao bom funcionamento do SIGQ.</p> <p>Articula com a direção sobre os assuntos que relevem para o bom funcionamento da instituição.</p>

Órgão	Função, Competências e Responsabilidades no Âmbito do SIGQ	Inter-relações que Estabelece
<p><b>Conselho da Qualidade (CQ)</b></p>	<p>O CQ assegura a coordenação funcional do SIGQ, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantindo o apoio técnico e administrativo ao funcionamento dos processos do SIGQ;</li> <li>- Salvaguardando a melhoria contínua do sistema, desencadeando de forma planeada e objetiva auditorias regulares ao funcionamento dos processos;</li> <li>- Desencadeando ações e estimulando a recolha, sistematização e análise de todos dados que proporcionem uma adequada caracterização do funcionamento do SIGQ;</li> <li>- Gerindo a articulação dos serviços, unidades, estruturas, órgãos de governo e instrumentos de gestão institucionais com o SIGQ;</li> <li>- Promovendo a articulação institucional com as entidades externas determinantes para a gestão e gestão da qualidade;</li> <li>- Apoiando todos os intervenientes nas respetivas tarefas de autoavaliação;</li> <li>- Supervisionando a elaboração dos relatórios de autoavaliação institucionais e dos ciclos de estudos;</li> <li>- Promovendo a análise regular dos indicadores de desempenho dos processos e sugerindo, quando tal se mostre adequado, alterações nos objetivos, indicadores e metas;</li> <li>- Propondo revisões ao SIGQ, ao M-SIGQ, aos processos e respetivas interações bem como a todos os documentos de suporte que possam ter influência no bom funcionamento do SIGQ.</li> </ul>	<p>O CQ interage de forma direta com toda a comunidade académica e órgãos de governo da instituição sempre que tal seja determinante para o bom funcionamento do SIGQ.</p> <p>Estabelece fluxos frequentes de informações com a Direção, CP e CTC.</p> <p>Propõe à administração, em articulação com a direção e restantes órgãos de governo da instituição a aprovação da revisão do SIGQ.</p>
<p><b>Diretor de Ciclo de Estudos</b></p>	<p>O Diretor do ciclo de estudos é o coordenador dos processos de gestão da qualidade do ensino ao nível de cada ciclo de estudos.</p> <p>Compete-lhe assegurar que as recomendações e orientações produzidas pelo CTC, CP, Direção e CQ são concretizadas, recolhendo o retorno de informação produzida e diligenciando no sentido de manter fluxos de informação eficazes entre os diversos níveis organizacionais.</p> <p>Diligencia no sentido de recolher dados e monitorizar atividades, envolvendo os respetivos interlocutores.</p> <p>Providencia uma análise tão exaustiva quanto possível, emitindo parecer a submeter à direção com as respetivas conclusões.</p> <p>Desempenha um papel determinante na conceção, estruturação, aprovação, alteração e extinção de ciclos de estudos, agregando e fomentando a participação ativa de estudantes e docentes e prestando, sempre que necessário, os esclarecimentos adequados.</p>	<p>Estabelece relações preferenciais com a direção e com os docentes e estudantes do correspondente ciclo de estudos, garantindo a manutenção de fluxos de informação adequados e proporcionais.</p>

Órgão	Função, Competências e Responsabilidades no Âmbito do SIGQ	Inter-relações que Estabelece
<b>Provedor do Estudante</b>	<p>Cabe ao provedor do estudante desencadear as ações que entenda por convenientes com vista à resolução de situações que motivem quaisquer reclamações apresentadas pelos estudantes, de natureza técnico-pedagógica ou administrativa, que não tenham resolução imediata por parte dos órgãos próprios ou serviços, diligenciando no sentido de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recolher todas as informações relevantes tendo em conta a natureza da reclamação apresentada;</li> <li>- Convocar todas as partes envolvidas para as audiências que considere necessárias;</li> <li>- Diligenciar no sentido de proceder ao cabal apuramento dos factos que originaram a reclamação;</li> <li>- Elaborar um relatório sumário que contemple para além dos factos apurados, a sua proposta de decisão a apresentar aos órgãos próprios, ao responsável do processo em causa e aos estudantes;</li> <li>- Manter uma base de dados atualizada de todos os processos onde tenha sido chamado a intervir.</li> </ul>	<p>Pela abrangência das suas funções e competências, estabelece uma estreita relação sobretudo com os estudantes, mas também com todos os órgãos e serviços de apoio da instituição.</p>
<b>Responsável do Gabinete de Apoio e Integração ao Estudante</b>	<p>Principal responsável pela integração dos estudantes nacionais e internacionais, promotor do seu acolhimento e principal garante do sucesso escolar, contribuindo para a redução de taxas de abandono escolar destes estudantes deslocados.es estudantes deslocados.</p> <p>Salvaguarda a boa execução de todas as estratégias e ações definidas visando o enquadramento dos estudantes internacionais na instituição.</p>	<p>Recolhe informações dos estudantes para transmitir aos órgãos de governo da instituição a quem possam interessar, promovendo de igual forma a comunicação de todas as informações transmitidas por estes órgãos aos estudantes a quem possam interessar.</p>