

Relatório da Qualidade

1. Introdução

O presente relatório tem como principal objetivo compilar e divulgar o ponto de situação da primeira fase de implementação do sistema Interno de Gestão da Qualidade do ISDOM na sua atual versão, que teve início em 2019.

O período em causa foi fortemente marcado pela pandemia da COVID 19 que condicionou de forma muito significativa o normal decurso de um processo que se quer ágil e envolvente, criando algumas limitações, sobretudo no que diz respeito aos prazos de execução de algumas das ações que acabaram por se arrastar inevitavelmente no tempo.

Não obstante todas as incertezas criadas, a Direção e Administração do ISDOM decidiram manter o rumo dos trabalhos, salvaguardando na medida do possível todas as situações decorrentes da dilação dos prazos, mantendo um forte empenho e comprometimento com o processo de implementação.

Nesse sentido, importa salientar as ações levadas a efeito e os principais resultados obtidos, dando especial ênfase às ações em desenvolvimento ou a desenvolver durante o ano letivo 2022/23.

2. Estratégia Adotada

Atendendo às oportunidades de melhoria identificadas e tomando como ponto de partida a cultura organizacional patente no ISDOM, a primeira fase de implementação consistiu na definição de uma estratégia baseada num conjunto de ações visando o envolvimento de toda a comunidade académica como um todo, sem nunca deixar de lado os restantes *stakeholders* do processo.

Nesse sentido, como nota de continuidade relativamente à estratégia seguida no processo de revisão do sistema interno de gestão da qualidade, foram sendo publicados, com recurso ao site institucional, todos os documentos produzidos no âmbito do SIGQ. Esta forma de divulgação de

Sistema Interno de Gestão da Qualidade

elementos, associada à possibilidade que o próprio site dispõe de apresentar sugestões de melhoria, reclamações ou elogios, permitiu fomentar a partilha de informações e a abertura institucional à partilha mútua de opiniões.

3. Resultados Obtidos

Um dos principais impactos positivos da revisão do Sistema Interno de Gestão da Qualidade no ISDOM, na sua atual versão, consistiu numa melhoria da imagem externa da instituição junto de todos os *Stakeholders*, com enormes reflexos na capacidade de atração de estudantes, nacionais e internacionais e no estabelecimento de um conjunto de parcerias institucionais de relevo.

A implementação do SIGQ teve também consequências internas, desde logo nas melhorias trazidas no funcionamento dos diversos órgãos de governo da instituição, onde os processos de garantia da qualidade passaram a assumir um papel central, sempre enquadrados na visão vertida no Manual do Sistema Interno de Gestão da Qualidade aprovado.

As deliberações tomadas passaram a integrar a estratégia institucional para a qualidade, assentes numa ótica de melhoria contínua do sistema e dos seus processos.

Em consequência, foram tomadas um conjunto de deliberações que contribuíram de forma muito determinante para um conjunto de resultados obtidos, para as quais o sistema interno de garantia da qualidade assumiu um papel central

A participação dos diversos órgãos de governo do ISDOM teve sempre como suporte os inputs fornecidos pelas ferramentas criadas, desenvolvidas ou melhoradas no seio do SIGQ (p.e. inquéritos lançados a toda a comunidade académica, relatório de avaliação do desempenho dos docentes, mapas de análises de indicadores, etc.), proporcionando os outputs adequados e proporcionais.

O SIGQ veio ainda contribuir para dar um maior enquadramento e organização às ferramentas existentes, mas cujos outputs que davam até à data não eram eficazmente aproveitados e proporcionalmente ajustados às reais oportunidades de melhoria identificadas. Nesse sentido, a definição de indicadores de desempenho constituiu-se como o principal elemento de suporte à análise de dados e à correta identificação das oportunidades de melhoria.

Sistema Interno de Gestão da Qualidade

O SIGQ permitiu ainda adequar o nível de exigência institucional aos requisitos que se pretendem satisfazer numa instituição de excelência como o ISDOM, utilizando para o efeito a mais valia trazida pela necessidade de organizar, planear, implementar, monitorizar e avaliar os resultados das medidas idealizadas pela instituição com vista a dar suporte à missão institucional e aos objetivos do plano estratégico aprovado, numa ótica de melhoria contínua até então menos evidente.

Por fim, mas não menos importante, tal melhoria no nível de organização deu um forte contributo para a melhoria num conjunto de rácios institucionais, desde logo, nos rácios relativos à satisfação dos estudantes e docentes, à sustentabilidade institucional, ao desempenho do corpo docente, nível de qualificações, produção científica e adequabilidade dos respetivos perfis aos ciclos de estudos onde se encontram a lecionar, enquadrando o nível de exigência aos objetivos traçados na estratégia institucional.

4. Perspetivas Futuras

A estratégia definida no SIGQ e vertida no Manual da Qualidade aprovado não se esgota no trabalho realizado, mas antes, define uma lógica de melhoria contínua.

Em consequência, a primeira fase de implementação do SIGQ considera-se completa, tornando agora necessário dar continuidade e utilidade às ferramentas criadas.

Importa, numa próxima fase, avaliar a adequabilidade dos indicadores definidos, se estes são ajustados aos objetivos, se as métricas são proporcionais e se os resultados que apresentam permitem contribuir de forma clara e inequívoca para as deliberações e ações que venham a ser definidas no seio dos diversos órgãos de governo da instituição com vista a atingir os objetivos estratégicos institucionais definidos.

Como está perspetivado no próprio sistema, a melhoria contínua que se pretende fomentar envolve necessariamente a realização de um conjunto de avaliações aos processos e às atividades desenvolvidas, tornando indispensável realizar até ao final do ano de 2023 uma auditoria ao sistema com vista à identificação de novas oportunidades de melhoria.

Sistema Interno de Gestão da Qualidade

Sugere-se ainda uma melhoria ao nível da comunicação institucional, publicando sempre que tal se mostre adequado todos os relatórios de avaliação e análise realizados pelos diversos órgãos da instituição, salvaguardando sempre os princípios e requisitos da proteção de dados.

Relativamente à participação ativa de todos os órgãos de governo da instituição, não obstante as melhorias trazidas pelo sistema, importa continuar a fomentar o envolvimento de toda a comunidade académica, prevendo na generalidade das deliberações em que tal seja possível, a divulgação das informações relevantes e salvaguardando o feedback dos envolvidos nas deliberações, para permitir, de forma tão célere quanto possível, identificar desvios aos objetivos pretendidos ou aos resultados alcançados, de forma a implementar as correções julgadas adequadas para corrigir esses desalinhamentos.

Importa também fomentar a criação de estruturas que permitam, sempre que tal se mostre ajustado, assegurar o acolhimento e envolvimento dos estudantes, com particular destaque para os estudantes internacionais, para garantir reduzidas taxas de abandono escolar e melhorar os rácios de sucesso de acordo com os critérios institucionais pretendidos.

5. Conclusões

Não obstante se considerar a primeira fase de implementação do SIGQ concluída, na sua atual versão, importa salientar que esta constitui apenas o ponto de partida para um processo que se quer mais envolvente e abrangente, capaz de se integrar na cultura organizacional, assegurando que a qualidade não se reflete apenas nas competências adquiridas pelos estudantes, mas que faz parte integrante de todos os processos organizacionais do ISDOM.

Nesse sentido, as sugestões apresentadas constituem apenas uma parte de um todo mais vasto que, em sede de análise e reflexão interna, certamente integrará uma lista de oportunidades de melhoria a colocar em prática no seio do SIGQ nos próximos anos no ISDOM.

A certificação do SIGQ constitui uma ambição do ISDOM para a qual já está a trabalhar e que, num futuro próximo se assumirá como uma garantia adicional do compromisso institucional para com a qualidade nos seus processos.

Marinha Grande, 30 de novembro de 2022 - CI -SIGQ
