



ESCOLA SUPERIOR
DE TECNOLOGIAS DE FAFE

Manual da Qualidade

ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIAS DE FAFE

2022



FICHA TÉCNICA

Título: *Manual da Qualidade da Escola Superior de Educação de Fafe*

Edição: **03**

Data de aprovação: **2022**

Índice

Acrónimos e Abreviaturas	3
1. Introdução	4
1.1. Objetivos e âmbito	4
1.2. Referências.....	5
1.3. Estrutura do Manual da Qualidade.....	6
1.4. Elaboração do Manual da Qualidade	6
1.5. Revisão e divulgação do Manual da Qualidade	6
2. Apresentação da ESTF.....	8
2.1. Missão	8
2.2. Visão	9
2.3. Valores	10
3. Estrutura Orgânica da ESTF	11
3.1. Organização institucional.....	11
3.2. Competências dos órgãos de direção, gestão e coordenação	11
3.3. Organograma.....	12
4. Política Institucional para a Qualidade	13
5. Objetivos e Estratégias para a Política da Qualidade.....	14
5.1. Objetivos	14
5.2. Estratégias	14
6. Sistema Interno de Garantia da Qualidade.....	16
6.1. Âmbitos e Objetivos.....	16
6.2. Estruturas e níveis de responsabilidades dos Órgão Institucionais no domínio da Qualidade	16
7. Procedimentos de monitorização, avaliação e <i>follow up</i>	20
7.1. Procedimento de garantia da qualidade na dimensão do Ensino-aprendizagem	21
7.2. Procedimento de garantia da qualidade na dimensão da Investigação, Desenvolvimento e Transferência de Conhecimento.....	22
7.3. Procedimento de garantia da qualidade na dimensão da Oferta formativa.....	23
7.4. Procedimento de garantia da qualidade na dimensão da Internacionalização	24
7.5. Procedimento de garantia da qualidade na dimensão da Gestão de Recursos Humanos.....	25
8. Grupos de Interesse	26
9. Produção da informação e sua difusão	29
9.1. Levantamento e tratamento da informação	29
9.2. Divulgação e difusão da informação produzida.....	30
10. Monitorização do SIGQ.....	32

Acrónimos e Abreviaturas

A3ES: Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

CC: Coordenador de Curso

ECTS: European Credit Transfer and Accumulation System

ENQA: European Association for Quality Assurance

ESTF: Escola Superior de Educação de Fafe

ETI: Equivalente a Tempo Integral

GAE: Gabinete de Apoio ao Estudante

GAQ: Gabinete de Avaliação e Qualidade

GCI: Gabinete de Comunicação e Imagem

GRI: Gabinete de Relações Internacionais

IES: Instituições de Ensino Superior

MQ: Manual da Qualidade

SA: Serviços Académicos

SIGQ: Sistema Interno de Garantia da Qualidade

UC: Unidade Curricular

INTRODUÇÃO

1. Introdução

1.1. Objetivos e âmbito

O *Manual da Qualidade* (MQ) da Escola Superior de Tecnologias de Fafe, adiante designada ESTF, define a organização e o funcionamento do Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ) e consiste num conjunto de informação de suporte que permite à Instituição gerir a sua política da qualidade orientada para a melhoria contínua dos serviços que presta.

A garantia da qualidade nas Instituições de Ensino Superior (IES), seja por via da autoavaliação seja por via da avaliação externa, assenta em padrões de referência europeus que se direcionam para as atividades de ensino, investigação e prestação de serviços à comunidade.

Para a concretização das orientações europeias para a garantia da qualidade, a ESTF propõe uma política institucional e procedimentos para a organização de um sistema interno de garantia da qualidade, incluindo as suas formas de monitorização e revisão, que integra a totalidade das áreas de intervenção da instituição.

Neste âmbito, a declaração de política institucional para a qualidade inclui:

- Estratégia da Instituição em articulação com a política da qualidade;
- Estrutura organizacional da Instituição;
- Competências e relações entre os órgãos de governo (direção, gestão e coordenação) responsáveis pela formulação, implementação e melhoria das orientações para a garantia da qualidade;
- A organização e o funcionamento do sistema interno de garantia da qualidade;
- O envolvimento de estudantes no processo de garantia da qualidade;
- As formas de implementação, monitorização e revisão da política para a qualidade.

O MQ assume-se como um documento operacional para os procedimentos da ESTF na área da Qualidade, descrevendo o SIGQ, constituindo um referencial permanente para o funcionamento, desenvolvimento e aperfeiçoamento do sistema de garantia da qualidade institucional.

1.2. Referências

O SIGQ da ESTF consubstancia as indicações fornecidas pelos padrões europeus e pelas determinações do regime jurídico nacional. Neste sentido, o MQ organiza as orientações internas para a operacionalização dos procedimentos na área da qualidade, constituindo um referencial para o funcionamento, desenvolvimento e aperfeiçoamento do sistema da qualidade da Escola, considerando as recomendações, as disposições e as definições constantes nos seguintes documentos de referência:

- *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*, 3rd Edition, European Association for Quality Assurance in Higher Education, Helsinki (2015);
- *Quality Assurance of Higher Education in Portugal*, European Association for Quality Assurance in Higher Education (2006);
- *Análise comparativa dos processos europeus para a avaliação e certificação de sistemas internos de garantia da qualidade*, Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), Sérgio Machado dos Santos (2009);
- *Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES)*, lei n.º 38/2007 de 16 de agosto e consequentes alterações;
- *Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES)*, Lei n.º 62/2007 de 10 de setembro e consequentes alterações;
- Decreto-lei n.º 369/2007 (institui a A3ES);
- NP EN ISSO 19011:2012 – Linhas de orientação para auditoria a sistemas de gestão;
- Normas da certificação da qualidade ISO 9001;
- Livro verde sobre Responsabilidade Social e Instituições de Ensino Superior (ORSIES), 2018;
- Glossário da A3ES (e.g., Manual para o processo de Avaliação Institucional no Ensino Superior, 2017; Referenciais para os Sistemas de garantia da qualidade nas Instituições de Ensino Superior, 2016).

1.3. Estrutura do Manual da Qualidade

O MQ apresenta os elementos que formam a política da qualidade da Instituição:

- A missão, visão e valores da ESTF, como definido nos seus Estatutos, e as linhas gerais e estratégia para a qualidade;
- Apresentação da estrutura organizacional da ESTF, enunciando as competências e os órgãos de direção e gestão;
- Organização do sistema interno de garantia da qualidade, com a definição dos objetivos, estratégias e estruturas intervenientes para a política da qualidade;
- Metodologias de monitorização, avaliação e retroação para a melhoria contínua do sistema de garantia da qualidade, nos domínios relativos às vertentes da missão institucional (ensino, investigação e interação com a sociedade) e à gestão de recursos humanos e materiais e serviços.

1.4. Elaboração do Manual da Qualidade

O MQ e o SIGQ, representam a estrutura central para aprimorar a qualidade, seguindo as normas e modelos europeus, o regime legal em vigor no nosso país, além dos referenciais e guias de orientação da A3ES. Os participantes responsáveis pela aprovação, verificação e aprovação do Manual estão listados no quadro abaixo:

Ação	Responsável
Elaboração	Gabinete de Avaliação e Qualidade
Aprovação	Direção ESTF

1.5. Revisão e divulgação do Manual da Qualidade

A elaboração do MQ é da responsabilidade do Gabinete de Avaliação e Qualidade (GAQ) e é aprovado pela Direção da Escola. Este manual deve ser revisto anualmente pelo GAQ, mas pode também ser objeto de revisão em qualquer altura, caso se pretendam alterações. Em todo o caso, sendo aprovado pelo Conselho Técnico-Científico e homologado pela Direção da ESTF. O presente documento corresponde à terceira edição do manual da qualidade, sendo identificado no rodapé como 03.00 (3ª edição, sem revisões). Todas as alterações ou revisões feitas no MQ devem ser claramente registadas na seção de introdução de cada nova versão do MQ.

Esse registo deve fornecer informações sobre o histórico das edições existentes, à data de aprovação de cada nova edição e um resumo das alterações ou revisões realizadas, de acordo com o quadro abaixo:

Edição	Data de aprovação	Resumo das alterações
MQ_ESTF-01.00	2017	Primeira edição
MQ_ESTF-02.00	2019	Segunda edição
MQ_ESTF-03.00	2022	Terceira edição

Após cada revisão do MQ, é da responsabilidade do GAQ, a disponibilização online na página institucional e a comunicação, por correio eletrónico, a toda a comunidade académica.

2. Apresentação da ESTF

A Escola Superior de Tecnologias de Fafe (ESTF), criada em 1993, através da Portaria n.º 73/93 de 19 de janeiro, tem a nobre missão de formar, em harmonia com o tecido empresarial da região, quadros técnicos superiores nas áreas da gestão, turismo e sistemas de informação. Ao longo de 30 anos, a Escola tem estabelecido uma estreita ligação com os *stakeholders* o que permite uma continuada adaptação da oferta educativa às necessidades do mercado, aliada a um corpo docente experiente e altamente qualificado.

A política institucional para a qualidade alicerça-se na definição do projeto educativo, científico e cultural da ESTF e na definição da sua missão, visão e valores.

2.1. Missão

A ESTF é uma Instituição Privada de Ensino Superior Politécnico não Integrado que tem a missão de oferecer um ambiente académico que possibilite a formação de profissionais e graduados competentes e socialmente responsáveis, contribuindo assim para o desenvolvimento social através da formação de profissionais de elevada competência profissional, científica, técnica e artística, gerando conhecimento a partir da investigação e a transferência aplicada de tecnologia e conhecimento, participando ativamente no desenvolvimento global, sustentável e ético da região em que se insere, num quadro de referência internacional.

Neste âmbito, a concretização da missão da ESTF segue os seguintes princípios orientadores:

- a. ministrar o ensino superior em diferentes campos do saber científico e técnico;
- b. educar para a vida cívica e ativa, no respeito pela ética e pelos direitos humanos;
- c. estimular a atividade cultural e o desenvolvimento do pensamento crítico e científico;
- d. incentivar a pesquisa e a investigação científica fundamental e aplicada, bem como a divulgação dos seus resultados;
- e. promover a formação contínua e a extensão cultural;
- f. fomentar a ligação com o tecido socioeconómico, no sentido da valorização recíproca;
- g. dinamizar, no âmbito próprio, ações de cooperação internacional, especialmente com o mundo da lusofonia;
- h. realizar intercâmbios culturais, científicos e técnicos com instituições similares, nacionais e estrangeiras.

No respeito pela democracia e na observância dos direitos e liberdades fundamentais, a ESTF conduz-se pelos princípios da solidariedade, do direito à informação e da gestão pedagógica participada. Visa, ainda, promover a formação integral da pessoa humana, garantindo o direito à educação e à cultura e patrocinando a investigação.

2.2. Visão

A ESTF pretende assumir-se como instituição de ensino superior vocacionada para uma formação académica de qualidade, que oferece uma oferta formativa profissionalizante, inovadora e transformadora, ancorada na investigação aplicada e em articulação com a região e o país. Uma instituição reconhecida pela construção e transferência de conhecimento, pela qualidade de ensino e formação, pelo desenvolvimento de projetos e de colaborações com instituições regionais, nacionais e internacionais, assumindo-se como um foco promotor do crescimento económico, social e cultural da região.

2.3. Valores

Os valores são os princípios que servem de guia para as atitudes e decisões, com vista ao alcance dos objetivos que contribuem para a concretização da missão. No desempenho e concretização da missão da ESTF, e que são os seguintes:

- a. **Inovação:** Consideramos fundamental a inovação no campo educativo. Promovemos a adoção de novas metodologias e abordagens de ensino, procurando constantemente aperfeiçoar a experiência de aprendizagem e preparar os nossos estudantes para o mundo em constante mudança.
- b. **Diversidade:** Abraçamos a diversidade em todas as suas formas. Consideramos que a diversidade de opiniões, experiências, origens e capacidades enriquecem a educação e, conseqüentemente, a sociedade, por isso, empenhamo-nos em criar um ambiente inclusivo no qual todos se sintam valorizados e respeitados.
- c. **Ética:** A ética guia as nossas ações, relações e interações. Cultivamos uma cultura de honestidade, integridade e respeito.
- d. **Inclusão:** Consideramos as diferenças como mais valias das pessoas que contribuem para o enriquecimento da nossa comunidade e dos seus membros. Por este motivo, trabalhamos ativamente para garantir que todos tenham oportunidades iguais de aprendizagem e desenvolvimento, através da implementação de políticas e práticas que promovam a inclusão e a equidade, permitindo que todos possam desenvolver as suas potencialidades.
- e. **Sustentabilidade:** Reconhecemos a importância de uma abordagem sustentável para a educação, e de uma educação para a sustentabilidade. Esforçamo-nos para minimizar o nosso impacto no ambiente, enquanto preparamos os nossos estudantes para se tornarem líderes responsáveis no século XXI.

3. Estrutura Orgânica da ESTF

3.1. Organização institucional

Tendo em vista a concretização da sua missão, bem como a especificidade do contexto social, económico e cultural em que se insere, a ESTF, unidade de ensino e investigação, está internamente organizada da seguinte forma:

- i. unidade de formação, investigação e desenvolvimento;
- ii. unidades funcionais de suporte à atividade académica, à atividade de gestão e de serviços à comunidade académica.

A ESTF dispõe também de serviços técnicos e administrativos que, em apoio à Direção, asseguram o funcionamento da Instituição, tais como a gestão financeira, a gestão de recursos humanos, a gestão de recursos informáticos e tecnológicos, a gestão académica na qual se englobam áreas de trabalho (e.g., acesso ao ensino superior; registos académicos e oferta formativa; relações internacionais; comunicação e imagem; serviço de ação social; rede *alumni*).

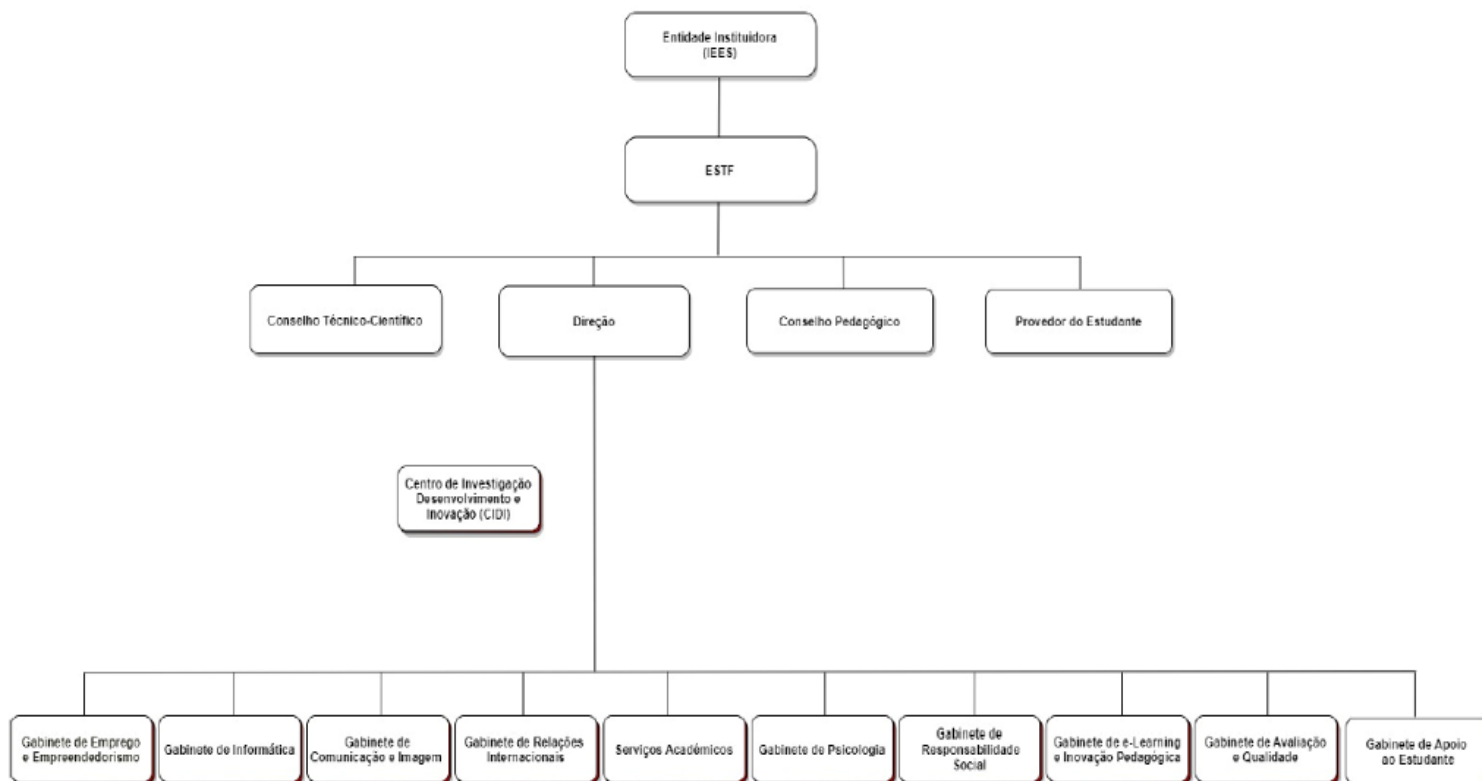
3.2. Competências dos órgãos de direção, gestão e coordenação

Os órgãos de governo da ESTF são:

Órgão	Competências
Direção	órgão nominal de natureza executiva
Conselho Técnico-Científico	órgão de natureza técnico-científico
Conselho Pedagógico	órgão de natureza pedagógica
Coordenador de Curso	nomeado pela Direção da ESTF para desempenhar a coordenação funcional de cada curso.

3.3. Organograma

O organograma da ESTF representa as estruturas funcionais da Instituição.



4. Política Institucional para a Qualidade

A ESTF assume como valor institucional o compromisso com a qualidade nas suas atividades docentes, de investigação e de gestão como fator estratégico para que as competências e qualificações dos seus diplomados sejam reconhecidas pelos empregadores e pela sociedade.

Enquanto instituição de ensino e investigação com plena autonomia científica, pedagógica e cultural, a ESTF assume também que o seu desempenho é suportado pela adoção de uma política de garantia da qualidade dos seus ciclos de estudos, da implementação de medidas conducentes a uma cultura da qualidade e da execução de uma estratégia para a melhoria contínua, através da criação de procedimentos e instrumentos de avaliação interna e da informação pública alicerçada em padrões internacionais, tomando como referência as políticas públicas e os critérios e diretrizes da A3ES para a garantia da qualidade no Ensino Superior.

A política da qualidade da ESTF consubstancia-se em quatro pilares de atuação que permitam assegurar o cumprimento dos objetivos institucionais, consolidar a sua missão e projetar o futuro de forma participada. Assim, consideramos como princípios orientadores:

- a. promover uma cultura de qualidade transversal;
- b. procurar a transparência em todas as nossas atividades;
- c. promover uma cultura institucional de qualidade e de autorresponsabilidade;
- d. a procura contínua da melhoria e excelência no processo de ensino/aprendizagem e na formação integral do ser humano, promovendo os valores indispensáveis ao exercício da cidadania e da profissão.

O resultado da implementação desses quatro pilares, permite garantir:

- a. a consolidação da qualidade como resultado de atuação institucional, o que pressupõe um compromisso de reflexão permanente e de participação ativa da comunidade ESTF e dos diversos parceiros estratégicos na construção da política da qualidade;
- b. a satisfação dos clientes internos e externos, reconhecendo as práticas de avaliação estabelecidas por entidades de avaliação e acreditação competentes;
- c. a formação e motivação dos docentes, discentes e funcionários com vista a alcançar a excelência do seu desempenho e o bom ambiente de trabalho.

5. Objetivos e Estratégias para a Política da Qualidade

5.1. Objetivos

Os objetivos da Política da Qualidade são:

- i. desenvolver um ensino de qualidade e em condições adequadas de formação;
- ii. desenvolver uma cultura de avaliação e de qualidade na comunidade ESTF;
- iii. organizar, de forma integrada, a oferta formativa em função do Espaço Europeu de Educação Superior, das expectativas dos estudantes e das necessidades da sociedade;
- iv. desenvolver a formação integral dos estudantes e facilitar a inserção na vida ativa;
- v. promover a investigação científica, contribuindo para a afirmação da ESTF como polo de conhecimento e inovação;
- vi. produzir, transferir e divulgar conhecimentos e tecnologia;
- vii. promover as relações externas com instituições político-administrativas, municipais, académicas, empresariais e a sociedade civil, reforçando a sua capacidade de intervenção;
- viii. acreditar os processos de ensino/aprendizagem e avaliação promovidos pela instituição;
- ix. consolidar a ESTF como uma Instituição de produção de saberes e competências de qualidade reconhecida;
- x. desenvolver processos de formação pós-graduada e especializada em consonância com a definição dos princípios adotados para o ensino/aprendizagem;
- xi. promover o empreendedorismo incentivando e dando apoio à criação de empresas, contribuindo para o desenvolvimento de atitudes e comportamentos empreendedores.

5.2. Estratégias

As estratégias para o desenvolvimento da Política da Qualidade são:

- i. estabelecer procedimentos normalizados na gestão de documentos e recolha de informação;
- ii. assegurar que o Sistema Interno de Garantia da Qualidade da ESTF seja acompanhado e reavaliado periodicamente;
- iii. promover a melhoria da gestão administrativa e da comunicação interna, proporcionando a toda a comunidade escolar bom ambiente de trabalho;

- iv. aperfeiçoar o sistema de comunicação externa, com procedimentos simples, claros e objetivos;
- v. desenvolver ações de sensibilização e formação que promovam a melhoria contínua da qualidade;
- vi. envolver os docentes e discentes na elaboração de um manual de boas práticas, visando promover a qualidade como processo construído;
- vii. articular o GAQ com as unidades orgânicas em ações sistemáticas para monitorizar e garantir a qualidade dos processos desenvolvidos;
- viii. promover a mobilidade internacional das pessoas e dos saberes;
- ix. desenvolver os mecanismos necessários à avaliação, que incluam as atividades pedagógicas, de investigação e prestação de serviços à comunidade e, ainda, de gestão institucional;
- x. fomentar a qualificação dos funcionários e a responsabilização das funções exercidas;
- xi. assegurar infraestruturas adequadas ao desenvolvimento da oferta formativa e à excelência da qualidade da formação;
- xii. promover, nos estudantes, uma conduta de responsabilidade e excelência;
- xiii. monitorizar o acesso a formação contínua dos docentes e os meios necessários para que possam desenvolver a sua atividade docente, de investigação e de gestão de tal forma que atinja a satisfação dos estudantes ao longo do seu processo educativo;
- xiv. melhorar os recursos tecnológicos e metodológicos de modo a contribuir para a qualificação da eficácia e da eficiência do SIGQ e da formação ministrada;
- xv. avaliar a eficácia dos planos implementados, por domínios científicos, para promover a excelência da docência e da investigação.

6. Sistema Interno de Garantia da Qualidade

6.1. Âmbitos e Objetivos

O SIGQ da ESTF é uma ferramenta de gestão da Instituição e, simultaneamente, um sistema prático para a melhoria das respetivas atividades do seu quotidiano. O SIGQ da ESTF deverá permitir o acompanhamento sistemático de diversas atividades, o levantamento de dados e a construção de indicadores de medida. Deverá, ainda, gerar informação necessária para a prossecução do propósito da Instituição e assegurar a análise e divulgação de informação aos níveis apropriados de responsabilidade e gestão.

O SIGQ associado à gestão estratégica e à promoção da melhoria contínua, tem por finalidade promover a definição e documentação visando a implementação da política da qualidade da ESTF. Assim, os objetivos específicos são:

- i. promover estratégia institucional e os padrões de qualidade;
- ii. determinar as responsabilidades dos diferentes órgãos e níveis de gestão nos processos de garantia da qualidade;
- iii. gerir os processos de monitorização, controlo e reflexão posterior com intervenção para o processo de melhoria contínua;
- iv. promover formas de participação dos estudantes, docentes e investigadores, funcionários e outros grupos de interesse;
- v. gerir os processos de organização e melhoria contínua do SIGQ da ESTF e modo de monitorização e revisão da política da qualidade.

6.2. Estruturas e níveis de responsabilidades dos Órgão Institucionais no domínio da Qualidade

O desenvolvimento de uma política da qualidade implica o envolvimento de todos os atores da comunidade académica, considerados individual ou coletivamente. No entanto, a cada órgão, estrutura interna ou, de forma mais específica, a cada um dos intervenientes na vida da instituição compete níveis diferentes de responsabilidade pela execução e promoção da qualidade. A coordenação estratégica do SIGQ é assegurada pelo Gabinete de Avaliação e Qualidade, responsável pela sua coordenação funcional, em apoio à Direção.

Com o objetivo de garantir a implementação da política da qualidade, é necessário estabelecer uma estrutura responsável por coordenar e supervisionar os processos de avaliação e qualidade a nível institucional. Neste ponto, pretende-se esclarecer os níveis de responsabilidade da estrutura que opera de forma mais direta no campo da qualidade. Para uma melhor compreensão do modelo de SIGQ, apresenta-se funções e responsabilidades no domínio da Qualidade dos diferentes órgãos e estruturas de direção, gestão e coordenação.

Órgão/ Estrutura	Funções e responsabilidades no domínio da Qualidade
Entidade Instituidora	<p>Apreciar as linhas gerais de atividade da ESTF, nomeadamente os documentos estratégicos;</p> <p>Apreciar os planos anuais de atividades e o relatório anual das atividades;</p> <p>Propor as iniciativas que considere necessárias ao bom funcionamento da Instituição.</p>
Direção	<p>Aprovar a estratégia, a política e os procedimentos de autoavaliação, a par do plano da qualidade/ atividades e os meios para a sua operacionalização;</p> <p>Implementar, de acordo com as disposições legais e regulamentares, as iniciativas necessárias ao desenvolvimento da ESTF e à prossecução dos seus objetivos;</p> <p>Elaborar e submeter à apreciação da entidade instituidora o plano anual de atividades da ESTF;</p> <p>Elaborar e submeter à apreciação da entidade instituidora o relatório de atividades da ESTF;</p> <p>Assegurar a monitorização e o controlo permanente do funcionamento da ESTF.</p>
GAQ	<p>Apoiar a Direção na definição da estratégia, da política e dos procedimentos de autoavaliação e na elaboração do plano de atividades anual e plurianual;</p> <p>Coordenar todos os processos de autoavaliação do desempenho da ESTF;</p> <p>Dirigir os procedimentos de avaliação e qualidade desenvolvidos na ESTF;</p> <p>Criar procedimentos relativos ao SIGQ;</p>

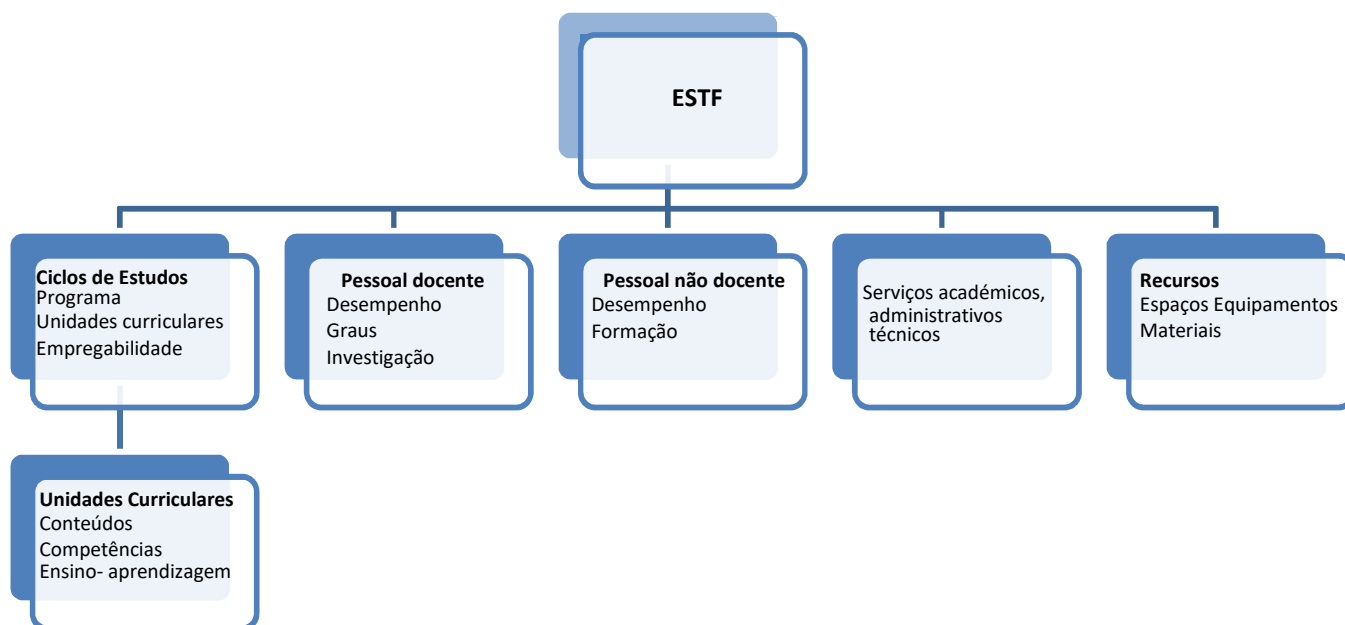
	<p>Colaborar na preparação e melhoria de instrumentos de monitorização no âmbito do SIGQ;</p> <p>Elaborar relatórios e propostas no âmbito da avaliação e da qualidade a submeter aos órgãos de governo da ESTF;</p> <p>Apreciar os relatórios de autoavaliação e planos de melhoria propostos;</p> <p>Promover a elaboração de um portefólio de práticas de excelência, que reúna sugestões de melhoria nos diferentes parâmetros de atuação.</p>
Conselho Técnico-Científico	<p>Propor e apreciar planos de atividades científicas da ESTF;</p> <p>Pronunciar-se sobre a criação, reestruturação ou extinção de ciclos de estudos e sobre os respetivos planos de estudos;</p> <p>Elaborar propostas sobre o desenvolvimento da atividade de investigação científica, atividades de extensão cultural e prestação de serviços à comunidade;</p> <p>Propor ou pronunciar-se sobre a participação da ESTF em acordos ou parcerias, nacionais ou internacionais, em áreas de natureza técnico-científica.</p>
Conselho Pedagógico	<p>Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da instituição e a sua análise e divulgação;</p> <p>Promover a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos estudantes, e a sua análise e divulgação;</p> <p>Pronunciar-se sobre as orientações pedagógicas e os métodos de ensino e de avaliação, propondo ações para a melhoria do processo de ensino-aprendizagem;</p> <p>Apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas, e propor as providências necessárias.</p>
Coordenador de Curso	<p>Elaborar o relatório de autoavaliação do ciclo de estudos;</p> <p>Analisar a evolução dos números de ingresso e as taxas de abandono;</p> <p>Analisar as taxas de sucesso nas diferentes unidades curriculares/ áreas científicas;</p> <p>Identificar boas práticas de ensino aprendizagem;</p> <p>Propor as ações de melhoria a implementar no âmbito dos planos da qualidade ao nível de intervenção do ciclo de estudos.</p>

Professor responsável de Unidade Curricular	Elaborar o relatório de autoavaliação da unidade curricular; Propor as ações de melhoria a implementar no âmbito dos planos da qualidade ao nível da unidade curricular.
Provedor do Estudante	Apreciar as queixas e reclamações dos estudantes e, caso considere que a razão lhes assiste, proferir as recomendações pertinentes aos órgãos competentes para as atender.

7. Procedimentos de monitorização, avaliação e *follow up*

Tendo por base os referenciais definidos pela ENQA – *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area* foram estabelecidos os procedimentos inerentes ao desenvolvimento do SIGQ, referente a:

- i. Unidade curricular: avaliação das aprendizagens e das competências; métodos de ensino-aprendizagem;
- ii. Ciclos de estudos;
- iii. Pessoal docente e não docente;
- iv. Serviços de suporte académico;
- v. Recursos – equipamentos e infraestruturas;
- vi. Estrutura organizacional e de gestão.



7.1. Procedimento de garantia da qualidade na dimensão do Ensino-aprendizagem

O vetor principal do processo de ensino e aprendizagem é a unidade curricular. Assim, pretende-se descrever os mecanismos que permitem à ESTF aferir a qualidade das UC dos cursos lecionados, em cada uma das suas componentes, nomeadamente objetivos de aprendizagem e competências desenvolvidas, assim como a revisão, controlo e aprovação dos programas das UC, e respetivos resultados, com vista à melhoria e renovação da oferta formativa.

A estratégia passa pela recolha de informação sobre as práticas pedagógicas adotadas por cada docente, bem como ao nível de competências técnico-científicas adquiridas pelo estudante, entre as quais o reforço das suas próprias capacidades de aprendizagem.

O sistema implementado prevê a apreciação do desempenho do corpo docente por parte dos estudantes, assim como a consideração de indicadores relativos à autoavaliação do próprio docente e à análise do processo de ensino e aprendizagem por parte do Coordenador de Curso. Todo o processo de recolha de informação é concretizado através de formulários disponibilizados a todos os intervenientes no processo.

As ferramentas utilizadas na avaliação do processo ensino e aprendizagem têm como principais fontes:

Referencial	Responsável	Descrição
Questionário de Perceção do estudante sobre o Ciclo de estudos/Unidade Curricular	GAQ	Dados académicos e profissionais; Organização do ciclo de estudos, ambiente e infraestruturas; Avaliação do/a docente.
Relatório de UC	Docente de unidade curricular	Modalidade de Avaliação Implementada; Fases do Processo de Avaliação; Conteúdos da UC; Metodologias; Avaliação; Assiduidade; Atividades realizadas no âmbito da UC; Utilização da plataforma de <i>e-learning</i> Moodle; Implementação de Metodologias de Ensino.
Relatório da Coordenação do Curso	Coordenadores de Curso	Ingresso no curso; Caracterização dos estudantes, Resultados académicos e Perceção do ensino pelos estudantes; Eficiência formativa; Empregabilidade; Atividades do curso; Protocolos;

		Internacionalização; Publicações/comunicações.
Questionário de diplomados	GAQ	Situação dos diplomados face ao emprego e trajetórias profissionais.
Estatísticas diversas	GAQ, Serviços Académicos, Gabinete de Comunicação e Imagem, Gabinete de Acesso e Ingresso	Caracterização sociodemográfica (e.g., nível de escolaridade dos pais, localidade)

7.2. Procedimento de garantia da qualidade na dimensão da Investigação, Desenvolvimento e Transferência de Conhecimento

As metodologias para avaliação de atividades de investigação, baseadas na identificação dos indicadores de desempenho mais relevantes, requerem a definição de mecanismos de acompanhamento e a elaboração de relatórios periódicos para a monitorização e avaliação destas atividades.

Os procedimentos para a garantia da qualidade da Investigação, Desenvolvimento e Transferência de Conhecimento na ESTF procuram concretizar estas normas, enquanto vetor central na estratégia da instituição. Para tal, as atividades de investigação constituem-se como instrumento de transferência do conhecimento, centrando-se na inovação científica e aplicada e potenciando a formação contínua e complementar nos domínios da gestão, turismo e sistemas de informação.

Por conseguinte, o Projeto Estratégico integra diferentes áreas de intervenção que, no conjunto, materializam os objetivos da Instituição:

- i. investigação científica;
- ii. inovação e empreendedorismo;
- iii. transferência e valorização económica do conhecimento;
- iv. formação.

Enquadrados na Política da Qualidade da ESTF, salientamos os objetivos de qualidade institucionais nesta área de atuação:

- i. promover a investigação científica, contribuindo para a afirmação da ESTF como polo de conhecimento e inovação;
- ii. produzir, transferir e divulgar conhecimentos e tecnologia;
- iii. promover as relações externas com instituições político-administrativas, municipais, académicas, empresariais e a sociedade civil, reforçando a sua capacidade de intervenção;
- iv. desenvolver processos de formação pós-graduada e especializada, em consonância com os princípios adotados para o processo ensino-aprendizagem;
- v. promover o empreendedorismo, incentivando e apoiando a criação de empresas e contribuindo para o desenvolvimento de atitudes e comportamentos empreendedores.

7.3. Procedimento de garantia da qualidade na dimensão da Oferta formativa

De acordo com os referenciais da A3ES sobre a qualidade da oferta formativa, as instituições devem definir mecanismos para a avaliação e renovação da sua oferta formativa, desenvolvendo metodologias para a aprovação, controlo e revisão periódica dos seus cursos. Alguns mecanismos de avaliação e renovação da oferta de formação são os seguintes: caracterização do perfil dos estudantes do 1º ano; avaliação do grau de satisfação dos estudantes em relação aos cursos oferecidos; avaliação e publicação de dados de empregabilidade dos diplomados, entre outros.

A operacionalização deste referencial implica a criação de procedimentos e critérios para organização dos processos de criação, alteração, suspensão e extinção de planos de cursos na instituição. Neles são definidos a estratégia seguida, os órgãos responsáveis e os parceiros envolvidos nos processos.

Também o sistema de informação criado com base nos indicadores do SIGQ, bem como o *feedback* proveniente dos diplomados e entidades empregadoras, permitem a tomada de decisões. Neste sentido, surge a necessidade de criação da Rede *Alumni*, com o propósito de recolher informações relevantes sobre a pertinência dos Ciclos de Estudo em relação à trajetória profissional dos diplomados, bem como acompanhar a progressão de carreira.

7.4. Procedimento de garantia da qualidade na dimensão da Internacionalização

No âmbito da internacionalização, a estratégia da ESTF prevê as seguintes medidas estratégicas:

- i. a participação da Instituição em redes temáticas de intercâmbio no âmbito do ensino, investigação e empreendedorismo, em domínios onde a ESTF possui massa crítica e capacidade de afirmação diferenciada;
- ii. o reforço da mobilidade de docentes, estudantes e não docentes no âmbito de programas Europeus e Internacionais, com abrangência a todas as áreas e setores da ESTF;
- iii. a oferta de formação em línguas estrangeiras, promovendo a crescente implementação do ensino de unidades curriculares em inglês, constituindo, todavia, como pré-condição, a melhoria das competências linguísticas do corpo docente;
- iv. a ampliação, a partir das parcerias já estabelecidas, da rede internacional de intercâmbios, potenciando o afluxo de estudantes estrangeiros;
- v. promover projetos internacionais que permitam uma efetiva partilha de recursos, humanos e técnicos, entre instituições congéneres;
- vi. assegurar as melhores condições de acolhimento e integração de estudantes estrangeiros;
- vii. fortalecer as relações nas áreas da formação, na prestação de serviços e no desenvolvimento de estudos e projetos com os países lusófonos.
- viii. promover atitudes favoráveis à mobilidade e internacionalização do corpo docente, desenvolvendo iniciativas como seminários internacionais, congressos e outros eventos, que permitam a vivência de experiências internacionais por parte da comunidade académica;
- ix. promover formações de curta duração no âmbito das línguas estrangeiras e de Português para estrangeiros;
- x. alargar e acelerar o processo de tradução e adaptação do portal WEB da ESTF para língua inglesa.

Assim, a criação de procedimentos permite, a par da promoção, monitorização, avaliação e melhoria de atividades internacionais ao nível da educação, formação e projetos de investigação, uma crescente mobilidade de docentes e estudantes.

7.5. Procedimento de garantia da qualidade na dimensão da Gestão de Recursos Humanos

A gestão de recursos humanos assume especial relevância, pelo que nos últimos anos foram implementadas medidas tendentes a promover a qualificação do corpo docente e não docente da ESTF.

Alguns mecanismos de avaliação e renovação da oferta de formação são os seguintes: avaliação do processo de acolhimento de novos/as colaboradores/as; avaliação do desempenho dos profissionais não docentes, entre outros. Neste âmbito, a avaliação de pessoal docente e não docente possui regulamentação própria.

8. Grupos de Interesse

A política institucional para a qualidade privilegia a participação de diferentes grupos de interesse, sendo esta relação vantajosa nos dois sentidos:

- a. A ESTF ambiciona dar resposta às necessidades e expectativas dos seus principais grupos de interesse;
- b. Os grupos de interesse, ao serem monitorizados e chamados a participar nas reflexões internas, potenciam o sucesso da ESTF (e.g., previsão de tendências; criação de novas ideias; melhoria nos processos organizacionais).

Neste sentido, a atividade da ESTF abrange vários grupos de interesse dos quais se destacam os estudantes; entidades parceiras no âmbito da realização de práticas profissionais e estágios; e sociedade em geral.

Grupos de Interesse	Expectativas	Envolvimento/ Relevância	Monitorização
Estudantes	<ul style="list-style-type: none"> • Formação de qualidade e procedimentos didáticos que facilitem o processo de ensino e aprendizagem e a imparcialidade na avaliação; • Informação disponibilizada clara e transparente; • Meios e infraestruturas adequadas ao ensino e aprendizagem; • Programas de atividades de formação extracurriculares e mecanismos de participação na vida académica; • Programas de bolsas de estudo, apoios e intercâmbios adequados; • Agilidade nas questões burocráticas; • Apoio na integração no mercado laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fonte de receitas, sendo uma das formas de financiamento da ESTF; • A razão de ser da organização; • Resultado do que a ESTF faz – <i>inputs</i> do processo de aprendizagem. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inquéritos pedagógicos (e.g., Caracterização dos novos estudantes; Grau de satisfação dos/as estudantes); • Relatórios (e.g., Unidade Curricular; Avaliação de Curso); • Reclamações e Sugestões; • Provedor do estudante; • Conselho Pedagógico.
Docentes	<ul style="list-style-type: none"> • Formar recursos humanos; • Transmitir conhecimento; • Desenvolvimento profissional e pessoal; 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuem para o funcionamento da ESTF e a sua missão; • Produzem a atividade da ESTF; • Detêm as competências nucleares para transmitir o conhecimento; 	<ul style="list-style-type: none"> • Inquérito sobre a perceção dos docentes sobre o processo de ensino e aprendizagem; • Reuniões de coordenação de curso; • Reclamações e Sugestões; • Conselho Pedagógico e Conselho Técnico-Científico.
Não docentes	<ul style="list-style-type: none"> • Formação adequada; • Desenvolvimento profissional e pessoal; 	<ul style="list-style-type: none"> • Exercem funções de condução técnica e operacional da ESTF. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inquérito aos colaboradores; • Reclamações e Sugestões; • Auscultação (e.g. reuniões).

Entidades parceiras	<ul style="list-style-type: none"> • Formação académica adequada dos estudantes; • Formação integral dos estudantes com capacidades transversais no conhecimento; • Clareza e transparência nos processos de seleção de estudantes; • Competências de iniciativa, trabalho em equipa, liderança, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Parceria para cursos (e.g. supervisão de estágios); • Recrutamento de estudantes; • Recrutamento de investigação; 	<ul style="list-style-type: none"> • Inquéritos (e.g., supervisores de estágios; empregadores); • Auscultação (e.g. reuniões).
Comunidade	<ul style="list-style-type: none"> • Valorização do espaço envolvente; • Desenvolvimento local, regional e nacional; 	<ul style="list-style-type: none"> • Impactam e são impactadas pela ESTF; • Comunidade que vive e/ou trabalha na zona envolvente à ESTF. 	<ul style="list-style-type: none"> • Auscultação.
Diplomados (rede <i>alumni</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Prestígio; • Feedback (e.g., opiniões, valores, colaboração no mundo profissional) 	<ul style="list-style-type: none"> • Embaixadores da ESTF; • Imagem do produto da escola. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inquérito sobre a empregabilidade e situação profissional.
Escolas Secundárias e Profissionais	<ul style="list-style-type: none"> • Meio de prosseguimento de estudos para os estudantes das escolas secundárias e profissionais; 	<ul style="list-style-type: none"> • Promoção da ESTF e da sua oferta formativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de novos alunos provenientes destas escolas.
Instituições de Ensino Superior nacionais e internacionais	<ul style="list-style-type: none"> • Partilha de <i>know-how</i>; • Acordos e protocolos; • Parcerias e investigação; • Programa Erasmus+. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sinergias entre instituições nacionais (e.g., parcerias de investigação); • Sinergias entre instituições internacionais (e.g., programas de mobilidade para estudantes, docentes e não docentes). 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de protocolos celebrados.

9. Produção da informação e sua difusão

9.1. Levantamento e tratamento da informação

O sistema interno de garantia da qualidade da ESTF promove a autoavaliação institucional a partir da recolha e análise de informação sobre a organização e as atividades da Escola. Para tal, releva o apoio de um sistema de informação que agregue todos os formulários e documentos necessários para a recolha padronizada de informação por parte dos diversos intervenientes, a par dos indicadores provenientes dos processos de acompanhamento e monitorização das ações previstas no plano da qualidade, como sejam a progressão de estudantes, taxas de sucesso, empregabilidade dos graduados, satisfação dos estudantes, eficácia do corpo docente, perfil da população estudantil, recursos de aprendizagem disponíveis e indicadores de desempenho adotados pela própria instituição.

A avaliação do ensino-aprendizagem tem como principais fontes de informação:

- a. os dados referentes à organização e planeamento de cada unidade curricular, assim como os resultados atingidos, que integram o dossiê pedagógico;
- b. os resultados dos inquéritos às perceções dos estudantes e dos docentes sobre o ensino;
- c. o relatório de autoavaliação de cada unidade curricular;
- d. outros resultados relevantes para a avaliação do ensino: empregabilidade, inquéritos aos diplomados, inquéritos aos empregadores;
- e. elementos disponíveis de avaliações externas: relatórios e recomendações de comissões de avaliação externa da A3ES;
- f. indicadores sobre a qualidade dos processos e instrumentos de avaliação dos estudantes, aferida por critérios objetivos.

A frequência com que estes instrumentos são aplicados é descrita no Plano de Ação.

No que respeita aos Serviços, a preparação dos relatórios de autoavaliação incluirá a administração de inquéritos para a avaliação do grau de satisfação dos utilizadores.

O tratamento, análise e sistematização da informação será coordenado pelo GAQ, contando com o apoio dos diferentes órgãos de Direção e gestão.

9.2. Divulgação e difusão da informação produzida

Os resultados dos diferentes processos de avaliação são objeto de divulgação no interior da comunidade académica, pelo seu efeito pedagógico e instigador de um processo de melhoria, visando a participação de todos na concretização do plano da qualidade.

Ainda assim, são estabelecidos níveis de divulgação diferenciados no que respeita a determinados resultados:

Informação	Níveis de divulgação
Perceções dos estudantes sobre a unidade curricular e respetivos docentes	São genericamente difundidos apenas resultados agregados, sendo os resultados individuais dados a conhecer ao: <ul style="list-style-type: none">- Docente/docente responsável pela unidade curricular- Coordenador de Curso- Presidente do Conselho Pedagógico e à Direção <p>*em casos devidamente justificados, ser divulgada a outros intervenientes.</p>
Relatórios de avaliação das unidades curriculares	Os serão apenas do conhecimento do <ul style="list-style-type: none">- Coordenador de Curso- Presidente do Conselho Pedagógico- Diretor <p>*podem, no entanto, ser incluídos dados agregados da avaliação das unidades curriculares nos relatórios de autoavaliação dos ciclos de estudos.</p>

A informação pública sobre projetos e atividades da ESTF integra o relatório anual de atividades da instituição.

A ESTF, seguindo os padrões europeus para a garantia da qualidade no ensino, promove a publicação regular de informação atualizada e objetiva, tanto quantitativa como qualitativa, acerca dos ciclos de estudos lecionados, disponibilizando, por via do seu endereço institucional, ou de outros canais de comunicação (e.g. portal académico), a informação definida nas disposições legais que regem o ensino superior:

- i. a oferta formativa;
- ii. os objetivos de aprendizagem, qualificações conferidas e perspetivas de empregabilidade;
- iii. as metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes;
- iv. a planificação dos cursos;

- v. a qualificação do corpo docente;
- vi. os resultados do ensino, nomeadamente resultados académicos, empregabilidade e grau de satisfação dos parceiros;
- vii. as políticas de acesso e de orientação dos estudantes;
- viii. as oportunidades de mobilidade;
- ix. os mecanismos para lidar com reclamações e sugestões;
- x. o acesso a recursos materiais e serviços de apoio ao ensino;
- xi. a organização e oferta de estágios e emprego;
- xii. os protocolos celebrados com instituições e parcerias;
- xiii. a informação sobre a gestão (plano de atividades e relatório de atividades);
- xiv. as políticas de garantia interna da qualidade.

Importa ainda salientar que a instituição promove ações tendentes ao aperfeiçoamento da comunicação para o exterior, salientado a criação de um novo portal académico (www.iees.pt). A nova página institucional apresenta as seguintes vantagens: i. permite a escolha interativa e objetiva dos cursos por parte dos utilizadores; ii. é absolutamente responsivo, adaptando-se a qualquer dispositivo móvel, na forma de expor a informação; e é constantemente monitorizado, incrementando assim a sua CiberSegurança e assegurando o cumprimento da política proteção de dados.

10. Monitorização do SIGQ

A Direção, com o apoio técnico do GAQ, promove o acompanhamento e a monitorização permanente do sistema de garantia da qualidade da ESTF, incidindo sobre o grau de execução dos procedimentos do SIGQ.

Neste âmbito, assume particular relevância a avaliação da pertinência dos indicadores utilizados, os instrumentos de avaliação, o cumprimento dos prazos, a profundidade e abrangência das análises efetuadas e o grau de especificação dos planos de ação para a melhoria do sistema.

Ao GAQ compete a responsabilidade de elaborar um relatório anual de monitorização sobre o funcionamento do sistema de garantia da qualidade, identificando as dificuldades encontradas e os pontos fortes e fracos do sistema, propondo ainda as alterações que considere necessárias, sendo este documento analisado pelo Conselho Pedagógico, que pode emitir recomendações para a melhoria do sistema, e cabendo, em última instância, à Direção da ESTF a decisão sobre a implementação das mesmas.