

# Manual da Qualidade

---

**Sistema Interno de Garantia da Qualidade**

“... quality is like love. Everybody talks about it and everybody knows what he or she is talking about. Everybody knows and feels when there is love. Everybody recognizes it. But when we try to give a definition of it, we are left standing with empty hands.”

A. I. Vroeijenstijn (1995: 13)

## Lista de Abreviaturas

- A3ES – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior  
CDQ – Conselho para o Desenvolvimento da Qualidade  
CP – Conselho Pedagógico  
CTC – Conselho Técnico-Científico  
GAAQ – Gabinete de Avaliação Acreditação e Qualidade  
GAP – Gabinete de Apoio ao Estudante  
GESP – Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais  
GQ – Gestor da Qualidade  
GRI – Gabinete de Relações Internacionais  
ISCET – Instituto Superior de Ciências Empresariais e do Turismo  
SIGQ – Sistema Interno de Garantia de Qualidade  
SA – Serviços Administrativos  
SGRI – Serviços de Gestão de Recursos Informáticos  
SDI – Serviço de Documentação e Informação  
CIIC – Centro de Investigação Interdisciplinar e Intervenção Comunitária  
GC – Gabinete de Comunicação

## Índice

1. Manual da Qualidade	
1.1. Fundamentos, objetivos e cumprimento .....	1
1.2. Âmbito do Manual da Qualidade .....	2
1.3. Objetivos do Manual da Qualidade .....	2
1.4. Atualizações e divulgação do Manual da Qualidade.....	3
2. ISCET – Instituto Superior de Ciências Empresariais e do Turismo .....	3
2.1. Breve apresentação do ISCET.....	3
2.2. Política institucional para a Qualidade do ISCET.....	3
3. SIGQ (Sistema Interno de Garantia da Qualidade) do ISCET .....	4
3.1. Enquadramento institucional do SIGQ .....	4
3.2. Instâncias do SIGQ, competências e organização.....	4
3.3. Objetivos do SIGQ .....	5
4. Intervenientes e atividades do ISCET interligados à garantia de qualidade.....	6
5. Processos de garantia da qualidade nos diversos serviços/gabinetes.....	8
5.1. CIIC.....	8
5.2. Gabinetes e serviços administrativos.....	9
5.3. Controle de Qualidade .....	9
5.4. Cursos .....	9
5.5. Recursos humanos e materiais .....	9
5.6. Formação e mobilidade .....	9
5.7. Ação social e acompanhamento psicopedagógico .....	10
6. Implementação, acompanhamento e avaliação das medidas de melhorias .....	10
7. Auditorias internas.....	10
8. Estratégia para auto-avaliação.....	11
9. Gestão da informação do SIGQ .....	11

## ANEXOS

Anexo I – Organigrama do ISCET

Anexo II – Entidades e sua participação no SIGQ

Anexo III – Lista de referenciais para a política de Qualidade da A3ES

Anexo IV – Sistemas setoriais de garantia da qualidade

Anexo V – Estrutura Documental do SIGQ

Anexo VI – Codificação dos documentos do SIGQ

## **1. MANUAL DA QUALIDADE**

### **1.1. Fundamentos, objetivos e cumprimento**

O presente Manual da Qualidade descreve o Sistema Interno de Garantia da Qualidade do ISCET – Instituto Superior de Ciências Empresariais e do Turismo, segundo a norma de referência NP EN ISO 9001:2008.

Refere também os meios adotados no ISCET para assegurar a qualidade adequada aos serviços prestados, constituindo o suporte material para os procedimentos da organização e de execução do conjunto de ações correspondentes ao SIGQ.

É da responsabilidade de todos os intervenientes afetos ao ISCET a sua implementação e cumprimento, de forma a concretizarem-se os objetivos subjacentes ao SIGQ.

A estrutura dirigente do ISCET é a primeira responsável por garantir, a todos os níveis, o cumprimento das determinações que constam deste manual.

Maria Isabel Rodrigues Pereira

(Administradora)

Adalberto Artur Vieira Dias de Carvalho

(Diretor)

Maria Carlota Sottomayor

(Gestora da Qualidade)

## 1.2. Âmbito do Manual da Qualidade

Os princípios gerais que constituem referência para o presente Manual, a par da documentação internacionalmente reconhecida neste âmbito, constam do Decreto-Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto, o qual define, entre outros aspetos, os respetivos objetivos e parâmetros de desempenho. Em termos estritos, respeita-se o estipulado na Lei n.º 62/2007, nomeadamente o consignado nos seus artigos 17.º, 18.º e 19.º, e a norma ISO 9001:2008.

O presente documento é elaborado no quadro do regime jurídico da avaliação do ensino superior em Portugal, o qual, definido no Decreto-Lei n.º 369/2007, contempla a “exigência de concretização, pelas instituições de ensino superior, de sistemas próprios de garantia da qualidade, passíveis de certificação”.

O Manual da Qualidade do ISCET faz parte integrante do SIGQ e reflete a política institucional para a Qualidade do ISCET.

## 1.3. Objetivos do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade do ISCET foi elaborado com vista à melhoria contínua da Qualidade do Ensino do ISCET, visando todos(as) os(as) colaboradores(as) e parceiros internos e externos.

Este Manual tem como objetivos:

- Definir, através das regulamentações, instruções e instrumentos nele contidos, o compromisso institucional do ISCET com a Qualidade.
- Definir o SIGQ do ISCET, as suas instâncias, competências e organização;
- Definir a estratégia para a implementação, acompanhamento e avaliação das atividades desenvolvidas no ISCET, que contribuam para uma melhoria contínua da Qualidade;
- Identificar todos os documentos do SIGQ do ISCET, a sua elaboração/revisão e respetivas responsabilidades.

O presente manual, elaborado e revisto anualmente quando necessário, sob a responsabilidade do(a) Gestor(a) da Qualidade, constitui o documento de referência do sistema da qualidade, sendo verificado e aprovado pelo representante da Entidade Instituidora e pelo(a) Diretor(a).

O presente manual encontra-se disponível para consulta, por todos os interessados, no *website* do ISCET ([www.iscet.pt](http://www.iscet.pt)) e constitui um instrumento central de informação e interligação de todos os membros da comunidade académica e comunidade envolvente.

## 1.4. Atualizações e divulgação do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade do ISCET será atualizado/revisto sempre que o CDQ entender ou sempre que se verificar necessário, nomeadamente aquando da revisão do SIGQ.

As atualizações introduzidas no Manual da Qualidade darão origem a novas edições e/ou revisões que serão submetidas ao Conselho de Gestão e aprovadas em ata, e que terão o respetivo número sequencial de edição.

As alterações decorrentes de uma revisão do Manual da Qualidade serão registadas no Mapa de Documentos e Registos.

O Manual da Qualidade é mantido atualizado no *website* do ISCET pelo GAAQ e pode ser distribuído a entidades externas, sempre que solicitado.

## 2. ISCET

### 2.1. Breve apresentação

O ISCET integra a rede do ensino superior privado, situação que permite e inspira a originalidade de um projeto marcado por um perfil exigente de rigor científico e de cariz humanista. Assim, o desenvolvimento dos cursos procura garantir aos(às) estudantes as melhores condições de formação, valorizando-se o mérito demonstrado e solicitando-se empenhamento.

O ISCET, criado em 1990, oferece como principais formações, licenciaturas, cursos técnicos superiores profissionais (CTeSP) e mestrados, para além de pós-graduações e formações especializadas. O desenvolvimento dos cursos procura garantir aos(às) estudantes as melhores condições de preparação para a vida ativa.

Os órgãos a quem incumbe, com a colaboração da Administração, a gestão pedagógica e científica, concorrendo, dentro das respetivas esferas de competências, para o bom funcionamento do ISCET, são o(a) Diretor(a), o Conselho Técnico-Científico e o Conselho Pedagógico, para além de um Conselho Consultivo. O ISCET dispõe ainda de um(a) Provedor(a) do(a) Estudante e de um(a) Tutor(a). (Ver Anexo I – Organigrama do ISCET)

### 2.2. Política institucional para a qualidade do ISCET

Constituem tópicos da definição e desenvolvimento do processo de política para a qualidade do ISCET: a missão da instituição, a sua estrutura orgânica e funcional, a monitorização contínua de procedimentos, o diagnóstico e avaliação das situações e processos pedagógicos, científicos, culturais, sociais e administrativos, a ponderação sobre resultados de indicadores e estudos adequados e o comprometimento de toda a comunidade no projeto institucional.

O projeto e missão do IS CET cumprem os seguintes objetivos:

- Formar quadros superiores para empresas, organismos públicos, estruturas centrais, regionais e locais do Estado na dupla perspectiva da qualificação para o emprego e de apoio às responsabilidades públicas e privadas decorrentes do desemprego e de outras situações de exclusão social;
- Promover, em consonância com o objetivo anterior, ciclos de estudos de licenciatura e mestrado, CTeSP, formações não conducentes a grau e cursos de especialização;
- Organizar atividades de formação contínua nas áreas de formação prioritária da instituição, designadamente através de palestras, workshops e colóquios, cursos de curta e média duração;
- Organizar eventos científicos de dimensão nacional e internacional;
- Participar em projetos de intervenção comunitária e extensão cultural, inerentes à responsabilidade social da instituição;
- Desenvolver atividades de investigação em áreas adequadas aos respetivos domínios de formação;
- Divulgar conhecimentos de cariz científico pelo apoio a publicações nas diversas áreas de formação e investigação;
- Desenvolver parcerias estratégicas com outras instituições de ensino superior nacionais e estrangeiras, bem como com empresas e outras instituições públicas ou privadas.

Em termos pedagógicos, o IS CET procura:

- O desenvolvimento integral dos(as) seus(suas) estudantes;
- O incremento do empreendedorismo;
- A promoção do sentido do rigor e da inovação;
- O desenvolvimento de competências conferentes de autonomia;
- A capacidade de trabalho em equipa;
- O envolvimento em projetos de relevância social;
- O desempenho da sua responsabilidade cívica designadamente no âmbito da sua conceção como uma comunidade responsabilmente integrada na sociedade nas suas dimensões local, regional, nacional e internacional.

### **3. SIGQ DO IS CET**

#### **3.1. Enquadramento institucional do SIGQ**

De acordo com o “Projeto de Manual para o Processo de Auditoria” produzido pela A3ES, “compete a cada instituição definir a sua política para a qualidade e estabelecer o sistema interno de garantia da qualidade que melhor se adegue às suas próprias especificidades, fases de desenvolvimento e



necessidades, obedecendo a princípios orientadores comuns, nomeadamente as orientações e padrões europeus e os preceitos legais aplicáveis”.

Assim sendo, o ISCET implementou o seu SIGQ que, abrangendo os recursos humanos e materiais da instituição, visa a prossecução das diferentes vertentes da missão institucional relativas à oferta formativa, investigação, desenvolvimento e interação com a comunidade.

Para o efeito, valoriza as atividades de planeamento, execução, acompanhamento e avaliação suscetíveis de promoverem a estratégia para a qualidade, a distribuição e partilha de responsabilidades, a monitorização de processos e respetiva melhoria e formas de participação da comunidade em geral e de cada um dos seus membros em particular.

O SIGQ aplica-se aos cursos, conducentes a grau ou não, e demais atividades do ISCET.

### **3.2. Instâncias do SIGC, competências e organização**

A coordenação estratégica do SIGC compete ao(a) Diretor(a), o qual, após audição do CDQ e do GQ, solicita relatórios e propostas de melhoria ao Conselho Pedagógico e ao Conselho Técnico-Científico, para efeitos de aprovação e inclusão no relatório de avaliação da qualidade da instituição.

Constituem principais instâncias do SIGC e respetivas competências, os seguintes órgãos:

- GQ, com as funções de coordenação operacional para a programação, acompanhamento, tratamento, análise e sistematização da informação do SIGC.
- GAAQ, constituído pelo(a) Gestor(a) da Qualidade e uma estrutura técnica de apoio, com as funções técnicas de apoio ao GQ.
- CDQ, constituído pelo(a) Diretor(a), que preside, um representante da entidade instituidora, o(a) Presidente do Conselho Técnico-Científico, o(a) Presidente do Conselho Pedagógico, o(a) Provedor(a) do Estudante, o(a) Gestor(a) da Qualidade, um(a) representante do pessoal não docente e um(a) representante do(a)s estudantes, ao qual lhe compete acompanhar e pronunciar-se sobre o processo de tipificação e desenvolvimento dos mecanismos de qualidade e promover uma cultura de Qualidade.

O(A) GQ produz um relatório anual sobre o funcionamento do sistema de garantia de qualidade, identificando pontos fortes e fracos do sistema. O(A) CDQ analisa este relatório e formula recomendações para a melhoria do sistema. O(A) Diretor(a), considerando a globalidade dos resultados e as recomendações apresentadas, decide sobre as ações a empreender.

Em todas as circunstâncias, o SIGQ privilegia a participação de todos os(as) protagonistas que, interna e externamente, contribuem para a realização do projeto e missão do ISCET, através da realização de reuniões, participação em comissões, inquéritos e outros meios considerados adequados.

### **3.3. Objetivos do SIGQ**

Os objetivos do SIGQ do ISCET são:

- Assegurar uma estratégia institucional e o coerente desenvolvimento dos padrões da qualidade, nomeadamente pela avaliação do desempenho do(a) docente no que respeita à

lecionação, à investigação e inerentes resultados, bem como à promoção de atividades extracurriculares com impacto interno e externo;

- Promover a avaliação dos restantes serviços do ISCET;
- Avaliar a coerência, pertinência, atualidade e desenvolvimento dos planos de estudo, recursos pedagógicos e administrativos, bem como outros meios e recursos necessários para o desenvolvimento do projeto da instituição;
- Avaliar o impacto das formações oferecidas em termos da empregabilidade e qualidade dos diplomados e sua importância para a comunidade;
- Avaliar os processos e procedimentos de internacionalização;
- Apoiar o exercício da responsabilidade pelos vários intervenientes nos processos de garantia da qualidade;
- Estruturar os processos de monitorização, reflexão e intervenção inerentes à avaliação da qualidade;
- Envolver os(as) estudantes, o pessoal docente e investigador, pessoal não docente, bem como parceiros externos na promoção da qualidade;
- Proporcionar a organização e melhoria contínua do sistema.

Assim, o SIGQ, abrangendo os recursos humanos e materiais da instituição, visa a prossecução das diferentes vertentes da missão institucional relativas à oferta formativa, à investigação e desenvolvimento e à interação com a comunidade.

Para o efeito, valoriza as atividades de planeamento, execução, acompanhamento e avaliação suscetíveis de promoverem a estratégia para a qualidade, a distribuição e partilha de responsabilidades, a monitorização de processos e respetiva melhoria e formas de participação da comunidade em geral e de cada um dos seus membros em particular.

#### **4. Intervenientes e atividades do ISCET interligadas à garantia de qualidade**

De forma a garantir a qualidade do ensino no ISCET, foram definidos quais os objetivos estratégicos e operacionais de cada interveniente e atividades fundamentais no SIGQ.

Conforme o seguinte quadro-síntese:

Atividades/Intervenientes	Objetivos estratégicos	Objetivos operacionais
<b>1. Formação</b>	1.1. Consolidar e aprofundar a qualidade da oferta formativa	1.1.1. Otimizar a correlação entre os objetivos dos cursos e a adequação dos conteúdos das UC. 1.1.2. Otimizar a correlação entre os objetivos dos cursos e a adequação das metodologias de aprendizagem e avaliação das UC. 1.1.3. Aprofundar pedagógica e cientificamente as conexões interdisciplinares entre UC. 1.1.4. Dinamizar a incorporação de projetos de investigação na lógica do processo de ensino/aprendizagem. 1.1.5. Melhorar as conexões entre o processo formativo e as necessidades das entidades empregadoras. 1.1.6. Aumentar qualitativa e quantitativamente a oferta de formações pós-graduadas e de especialização. 1.1.7. Consolidar e alargar a oferta formativa nas áreas dos cursos, diversificar os públicos-alvo das formações e fazer corresponder o n.º de estudantes inscritos à percentagem das vagas disponíveis. 1.1.8. Implementar formações superiores não conferentes de grau.
<b>2. Promoção, comunicação e imagem</b>	2.1. Melhorar a qualidade dos conteúdos e promover a otimização da eficácia dos circuitos de comunicação interna e externa	2.1.1. Aumentar, diversificar e melhorar progressivamente a qualidade dos conteúdos e fluxos de informação em registos virtuais e clássicos. 2.1.2. Reforçar a visibilidade interna e externa da instituição.
<b>3. Pessoal docente</b>	3.1. Elevar as qualificações académicas e profissionais 3.2. Melhorar a adequação dos meios e condições de trabalho 3.3. Aprofundar os níveis e a qualidade da participação na vida da instituição	3.1.1. Fazer corresponder, em termos de quantidade e áreas, os doutoramentos e títulos de especialista às necessidades da instituição. 3.2.1. Melhorar as condições logísticas de trabalho e atendimento de estudantes. 3.3.1. Incentivar a promoção de iniciativas com vista à melhoria da atividade pedagógico-científica e da cultura organizacional, à mobilização dos(as) atuais estudantes e à atração de novos(as) estudantes.
<b>4. Pessoal não docente</b>	4.1. Atualizar e aprofundar as qualificações e competências profissionais 4.2. Melhorar a adequação dos meios e condições de trabalho 4.3. Aprofundar os níveis e a qualidade da participação na vida da instituição	4.1.1. Desenvolver ações de formação profissional. 4.2.1. Melhorar as condições logísticas e funcionais de trabalho. 4.3.1. Incentivar a promoção de iniciativas com vista à melhoria da cultura organizacional.
<b>5. Estudantes</b>	5.1. Proporcionar o aprofundamento da formação integral, científica, técnica e cívica, dos(as) estudantes e a sua inserção na vida ativa 5.2. Melhorar as estruturas de acompanhamento e a qualidade e diversificação dos serviços disponíveis	5.1.1. Desenvolver competências pessoais, profissionais e de cidadania através da participação em iniciativas cívicas, culturais, desportivas ou outras. 5.1.2. Empreendedorismo e inovação. 5.2.1. Aprofundar a intervenção e o alcance das atividades de tutoria, bem como melhorar as condições de trabalho e convívio na instituição.

Atividades/Intervenientes	Objetivos estratégicos	Objetivos operacionais
<b>6. Investigação, parcerias, prestação de serviços à comunidade, atividades de desenvolvimento de natureza profissional de alto nível</b>	6.1. Incrementar quantitativa e qualitativamente a investigação e a prestação de serviços à comunidade/atividades de desenvolvimento de natureza profissional de alto nível, bem como as suas conexões com os processos de ensino/aprendizagem.	6.1.1. Dinamizar projetos de investigação e intervenção com relevância internacional e nas comunidades de referência. 6.1.2. Dinamizar a incorporação de projetos de investigação do CIIC na lógica do processo de ensino/aprendizagem.
<b>7. Organização, gestão e avaliação da qualidade</b>	7.1. Incrementar o SIGQ e a respetiva monitorização 7.2. Estabelecer conexões entre o SIGQ e a gestão da instituição	7.1.1. Monitorizar a aplicação do SIGQ e respetiva divulgação. 7.2.1. Definir responsabilidades, momentos e meios de comunicação, de modo a assegurar-se a eficácia e a eficiência no funcionamento multidimensional da instituição.
<b>8. Internacionalização</b>	8.1. Reforçar e alargar as atividades de cooperação de âmbito nacional e internacional e o seu impacto junto da comunidade educativa	8.1.1. Promover a mobilidade docente e discente internacional (incoming e outgoing). 8.1.2. Aprofundar e desenvolver parcerias com instituições de ensino superior estrangeiras e com outras organizações/empresas.

## 5. Processos de garantia da qualidade

Definidas as atividades estratégicas do ISCET, intervenientes e seus objetivos, importa assegurar a garantia de qualidade em todos os processos. Sendo assim, baseado no plano de qualidade, na política institucional do ISCET e nos referenciais da A3ES, o ISCET definiu os seguintes procedimentos necessários para a garantia de qualidade nos vários processos dos gabinetes e serviços:

### 5.1. CIIC – Centro de Investigação Interdisciplinar e Intervenção Comunitária

O CIIC elabora anualmente um plano e um relatório de atividades a serem entregues ao(à) Diretor(a) para posterior apreciação pelo Conselho Técnico-Científico, ao qual compete a apresentação de recomendações que, sobre aqueles documentos, venham a ser consideradas convenientes.

## **5.2. Gabinetes e Serviços Administrativos**

Os diversos gabinetes e os outros serviços que integram a estrutura administrativa do ISCET, designadamente os que se reportam aos âmbitos da internacionalização e às relações com a comunidade – incluindo-se aqui o intercâmbio de estudantes e docentes e a secretaria – devem apresentar anualmente ao(à) Diretor(a), para aprovação, planos e relatórios de atividades que contemplem, respetivamente, os itens de avaliação definidos para cada setor, a análise do grau de cumprimento dos objetivos estabelecidos e os resultados de inquéritos junto dos(as) utentes, bem como propostas de melhoria.

## **5.3. Controle de Qualidade**

Anualmente o GAAQ terá que elaborar um relatório, baseado nos documentos de suporte do SIGQ, apresentando pontos fortes e fracos e medidas para a melhoria contínua da qualidade. Esse relatório será analisado pelo CDQ, que depois divulgará as medidas a serem implementadas.

## **5.4. Cursos**

No final de cada semestre, os coordenadores deverão elaborar um relatório em que se compilem todas as informações pertinentes e se avalie o grau de cumprimento dos objetivos estabelecidos dos cursos. Este relatório, juntamente com os inquéritos de empregabilidade e os relatórios anuais do CTC e CP, serão entregues ao(à) Diretor(a), que elaborará uma proposta de plano de atividades para o ano letivo seguinte, para apreciação pela Administração.

## **5.5. Recursos humanos e materiais**

Anualmente, o CP ou CTC, quando considerado necessário para assegurar a qualidade e eficácia do ensino e demais atividades do ISCET, podem propor ao(à) Diretor(a) a contratação ou aquisição, respetivamente, de recursos humanos ou materiais, o qual encaminhará para a Administração os correspondentes processos, sempre que necessário, para assegurar a sua cobertura orçamental. Por sua vez, sempre que se verificar necessário, os serviços administrativos podem propor ao(à) Diretor(a) a aquisição de recursos materiais.

## **5.6. Formação e mobilidade**

O(A) responsável de cada gabinete ou similar deve elaborar e apresentar anualmente ao(à) Diretora um plano e um relatório de atividades. Esse relatório será analisado pelo(a) Diretor(a), CP e CTC que decidem quais as formações a realizar e o seu prazo.

O GESP e o GRI deverão anualmente divulgar as ações de mobilidade dos(as) estudantes, docentes e funcionários(as), assim como todas as atividades de cooperação internacional.

### **5.7. Ação social e acompanhamento psicopedagógico**

O(A) Provedor(a) de Estudante, o(a) Tutor(a) e o GAP, enquanto responsáveis pelo apoio social e psicopedagógico aos(às) estudantes, deverão elaborar semestralmente um relatório com a informação referente aos mecanismos desenvolvidos para promover e apoiar os processos de integração e participação na comunidade académica. Estes relatórios poderão ser de acesso restrito ou confidenciais, sempre que se justifique a proteção da privacidade dos(as) estudantes.

### **6. Implementação, acompanhamento e avaliação das medidas de melhorias nos processos**

O GAAQ tem como responsabilidade verificar que todos os documentos e registos são devidamente preenchidos e distribuídos aos respetivos responsáveis para análise e posterior tomada de decisão, dentro dos prazos definidos. Quando esta decisão implicar a implementação de medidas de melhoria, o GAAQ acompanhará o seu desenvolvimento, de forma a monitorizar e avaliar os resultados alcançados.

No decurso destes processos serão ouvidos, sempre que necessário, os respetivos intervenientes, incluindo entidades externas, quando tal se verificar.

### **7. Auditorias internas**

As auditorias internas podem assumir o carácter regular ou extraordinário, competindo ao(à) Diretor(a), depois de consultado o CDQ, implementá-las designadamente com a finalidade de se proceder à recolha de dados e interpretação de eventuais problemas subjacentes. Para isso serão nomeadas respetivas comissões constituídas por docentes, estudantes e funcionários(as) da instituição, considerando-se a inclusão de representantes de cada um destes corpos conforme a natureza e dimensão dos procedimentos e dos problemas em análise.

Depois de terminada a auditoria será elaborado um relatório, da responsabilidade do GAAQ, com os pontos fortes e fracos detetados e quais as propostas de melhoria e prazos. Este relatório será analisado pelo CDQ, a quem compete apresentar ao(à) Diretor(a) eventuais recomendações, com vista à introdução de melhorias e à resolução de problemas constatados.

## 8. Estratégia para a autoavaliação

Para efeito de uma efetiva implementação do SIGQ, com vista a uma apreciação objetiva e à elaboração de planos de atuação, todas as áreas e serviços da instituição dão o seu contributo qualificado para a recolha de informação, ponderação sobre indicadores, perspetivação de ações de correção e melhoria e demais dimensões inerentes ao SIGQ.

O(A) Diretor(a), recolhida a informação pertinente junto das instâncias competentes do SIGQ e mobilizando demais elementos disponíveis, elabora um relatório anual síntese de autoavaliação da instituição, a que juntará um plano de ação, de acordo com o espírito e letra da sua missão, contemplando designadamente as vertentes dos recursos humanos e materiais e respetiva logística tendentes à realização das ações e dos objetivos definidos.

## 9. Gestão da Informação do SIGQ

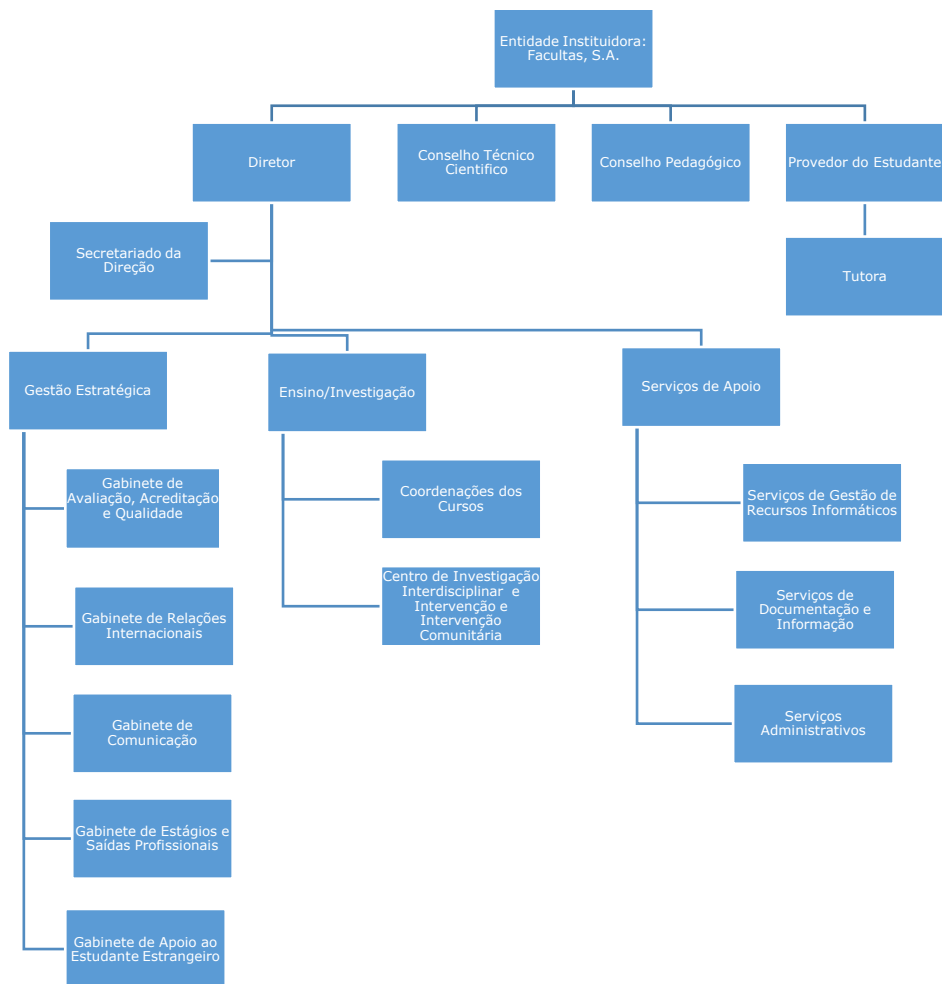
O processo de gestão do sistema de informação dos documentos e registos que suportam o SIGQ, é da responsabilidade do GAAQ que assegura que os documentos são mantidos de forma controlada, isto é:

- Os documentos e registos evidenciam o funcionamento do SIGQ;
- São aprovados pelo CDQ antes de serem emitidos;
- São sujeitos a revisão e atualização, sempre que necessário;
- Estão disponíveis, de forma atualizada, em todos os locais onde são necessários;
- Mantêm-se legíveis e disponíveis para utilização durante um período de tempo adequado às necessidades da organização e aos seus compromissos com clientes e outras entidades;
- Quando ficam obsoletos são prontamente removidos de utilização e identificados quanto ao seu estado de obsolescência.

Finalmente, o processo de gestão do sistema de informação assegura que as aplicações informáticas são utilizadas de forma segura, com acessos controlados e salvaguarda da informação.

**Anexos**

**Anexo I – Organigrama do ISCET**





## Anexo II – Entidades e sua participação no SIGQ

Entidades	Tipo de participação	Formas de participação no SIGQ
Entidade Instituidora	Conselho para o Desenvolvimento da Qualidade	Responsável pelo cumprimento das obrigações decorrentes da lei e do normal funcionamento do IS CET nas áreas da sua competência, designadamente as de natureza administrativa, económica e financeira.
		Reúne, no mínimo, no início e no final de cada ano letivo, com os representantes dos(as) docentes no Conselho Técnico-Científico para os ouvir sobre matérias relacionadas com a gestão administrativa, científica e pedagógica do IS CET.
		Contribui para o efetivo exercício da autonomia científica, pedagógica e cultural do IS CET, no âmbito da prossecução dos objetivos que lhe estão fixados nos presentes estatutos e na lei.
		Em colaboração direta com o IS CET, promove subsidiariamente ao sistema estatal um programa de ação social que privilegie a concessão de benefícios a estudantes especialmente carenciados, a estudantes pertencentes a organizações com as quais sejam celebrados.
		Assume a responsabilidade do exercício do poder disciplinar, relativamente aos(às) docentes, investigadores(as), estudantes e pessoal administrativo, técnico e auxiliar, que lhe é conferido pela lei, sem prejuízo de ouvir, em todos os processos, os órgãos do IS CET.
		Aprécia e aprova os planos de atividade e orçamentos apresentados pelo(a) diretor(a).
		Decide acerca do montante das propinas, taxas de matrícula e inscrição, emolumentos e demais encargos a satisfazer pelos(as) estudantes.
Docentes	Conselho Técnico-Científico Conselho Pedagógico	Lecionar a(s) unidade(s) curricular(es) que lhes for(em) atribuída(s), segundo critérios de elevada exigência de qualidade científica e pedagógica.
		Desenvolver investigação científica nas suas áreas de ensino, publicar os seus resultados em livros ou outras publicações – em suporte eletrónico ou em papel – de reconhecido mérito científico, desenvolver projetos técnicos relevantes, quando aplicável.
		Propor, organizar e colaborar em iniciativas que visem a cooperação e a prestação de serviços à comunidade.
		Orientar os(as) estudantes em trabalhos de projeto, monografias ou outras atividades similares, estando disponíveis para os ajudar a superar eventuais dificuldades e dúvidas.
		Desempenhar funções ou cargos inerentes ao normal funcionamento da instituição.
		Participar nas reuniões e outras atividades do âmbito do trabalho docente e de investigação.
		Participar na preparação, desenvolvimento e avaliação de projetos, programas, eventos e outras atividades de interesse para a instituição.
		Candidatar-se, com a anuência dos órgãos competentes, a financiamentos externos suscetíveis de apoiarem o desenvolvimento de atividades com interesse institucional e de valorização profissional.
		Acompanhar pedagógica e cientificamente os processos de aprendizagem dos(as) estudantes.
		Manter o(s) programa(s), a(s) metodologia(s), o(s) objetivo(s) e a(s) bibliografias da(s) disciplina(s) lecionada(s) permanentemente atualizado(s).
		Registrar e manter atualizados os sumários descritivos e precisos da(s) matéria(s) lecionada(s), por forma a permitir a sua utilização funcional pelos(as) estudantes.
		Colocar à disposição dos(as) estudantes os necessários elementos de apoio didático, com recurso aos meios mais adequados.
		Ser pontual e assíduo às aulas e outras atividades, estando disponível designadamente para o atendimento dos(as) estudantes.
		Avaliar, dentro dos prazos estipulados e segundo critérios adequados, todas as provas a esse título consideradas pertinentes, lançando as notas em pautas e nos respetivos termos de avaliação.
		Colaborar em tarefas de vigilância de avaliações e de júris de provas, para as quais hajam sido nomeados.
		Participar em programas de pós-graduação ou de especialização, no âmbito da progressão na carreira.
		Respeitar e cumprir os estatutos e regulamentos do IS CET.
Estudantes	Conselho Pedagógico Conselho de Avaliação da Qualidade	Eleger delegados(as) de turma e os seus representantes ao Conselho Pedagógico.
		Participar em reuniões e comissões para que sejam convocados.
		Responder a inquéritos acerca do funcionamento da instituição.

Entidades	Tipo de participação	Formas de participação no SIGQ
Pessoal não Docente	-----	Participar em reuniões e comissões para que sejam convocados. Responder a inquéritos acerca do funcionamento da instituição.
Graduados/Diplomados(as)	-----	Participar em reuniões e comissões para que sejam convocados. Responder a inquéritos acerca do funcionamento da instituição.
Empregadores/Empresas	-----	Participar em reuniões e comissões para que sejam convocados. Responder a inquéritos acerca do funcionamento da instituição.
Entidades Externas	Conselho de Avaliação da Qualidade	Participar em reuniões e comissões para que sejam convocados. Responder a inquéritos acerca do funcionamento da instituição.
Diretor	Conselho Técnico-Científico	Representar interna e externamente o IS CET.
		Elaborar e apresentar anualmente à entidade instituidora o plano de atividades e orçamentos para aprovação.
	Conselho Pedagógico	Submeter à aprovação da entidade instituidora a contratação e dispensa do pessoal docente, de investigação, técnico, auxiliar e administrativo.
		Coordenar e dirigir as atividades do pessoal enumerado na alínea anterior.
	Conselho de Avaliação da Qualidade	Submeter à aprovação da entidade instituidora a aquisição de equipamento e material considerado necessário ou conveniente.
		Coordenar e gerir as estruturas e os projetos pedagógicos e administrativos do IS CET.
		Propor à entidade instituidora, depois de ouvidos os órgãos competentes, a criação, alteração, suspensão e extinção de ciclos de estudos ou de programas de atividades.
		Homologar e publicitar o calendário escolar e demais disposições complementares.
		Homologar e assegurar a correta e expedita prossecução administrativa dos processos relativos a júris, concursos, eleições, avaliações, distinções honoríficas, prémios e bolsas.
		Assegurar o adequado cumprimento das obrigações administrativas da instituição junto do ministério da tutela e de outras entidades do Estado, sem prejuízo das competências próprias legalmente atribuídas à entidade instituidora.
		Elaborar os relatórios anuais de atividades e contas e submetê-los à apreciação da entidade instituidora para aprovação.
		Assegurar a ligação dinâmica dos(as) antigos(as) estudantes à instituição, designadamente pelo apoio ao associativismo e à realização de iniciativas que reforcem os seus vínculos e a sua inserção profissional.
		Assegurar a adequada e diversificada integração de todos(as) os(as) estudantes na vida da instituição.
		Garantir, de uma forma geral, o bom funcionamento do IS CET e o seu prestígio institucional.
		Dar execução a todos os atos emanados dos restantes órgãos do IS CET, no exercício da sua competência própria.
		Elaborar os regulamentos dos serviços e áreas administrativas da sua responsabilidade.
Exercer quaisquer outras atribuições conferidas por lei, pelos presentes estatutos e pelos regulamentos aplicáveis.		
Conselho Técnico-Científico	-----	Pronunciar-se sobre a criação, alteração ou extinção de ciclos de estudos e a alteração de planos curriculares.
		Pronunciar-se sobre os conteúdos programáticos e aprovar os programas a lecionar, com vista à sua articulação e harmonização.
		Pronunciar-se sobre o calendário letivo e o regulamento de frequência e de avaliação de conhecimentos dos alunos.
		Pronunciar-se sobre o perfil dos(as) docentes a contratar, bem como praticar todos os atos da sua competência relativos à carreira docente e de investigação, nomeadamente no que respeita às propostas de composição dos júris de provas e de concursos académicos.
		Pronunciar-se sobre a distribuição do serviço docente.
		Acompanhar o desempenho científico e pedagógico dos(as) docentes, estimulando a sua produtividade e eficácia.

Entidades	Tipo de participação	Formas de participação no SIGQ
Conselho Técnico-Científico		<p>Decidir sobre processos de equivalência para prosseguimento de estudos.</p> <p>Propor e acompanhar a organização de eventos adequados ao ensino e à atualização de conhecimentos científicos e profissionais.</p> <p>Definir e acompanhar o desenvolvimento de projetos institucionais de pesquisa e investigação.</p> <p>Pronunciar-se sobre a política de aquisição de material de apoio às atividades de ensino e de investigação.</p> <p>Propor ou pronunciar-se sobre a celebração de protocolos de cooperação científica e pedagógica.</p> <p>Propor a definição de áreas científicas institucionais e acompanhar a dinâmica científica dos processos de ensino-aprendizagem.</p> <p>Estimular a interdisciplinaridade, a coesão entre a teoria e a prática e a transversalidade institucional entre áreas científicas.</p> <p>Estimular a internacionalização das atividades de ensino, de investigação e de cooperação com vista ao fomento do desenvolvimento económico, social e cultural da comunidade.</p> <p>Propor ou pronunciar-se sobre a concessão de títulos ou distinções honoríficas, bem como sobre a instituição de prémios escolares.</p> <p>Pronunciar-se, de uma forma geral, sobre matérias relacionadas com a gestão científica e pedagógica e a sua incidência no fomento da qualidade dos serviços prestados pela instituição.</p> <p>Ser ouvido pela entidade instituidora e pelo diretor em matérias relacionadas com a gestão administrativa da instituição.</p> <p>Elaborar e aprovar o seu regulamento interno.</p> <p>Exercer quaisquer outras atribuições conferidas por lei, pelos presentes estatutos e pelos regulamentos aplicáveis.</p>
Conselho Pedagógico	-----	<p>Pronunciar-se sobre os métodos de avaliação e de ensino-aprendizagem.</p> <p>Pronunciar-se sobre o regime de prescrições.</p> <p>Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudos e a estrutura de planos de estudos.</p> <p>Pronunciar-se sobre os prémios escolares.</p> <p>Pronunciar-se sobre o calendário escolar e princípios organizadores dos horários letivos e dos mapas de exames.</p> <p>Pronunciar-se sobre a realização de inquéritos ao desempenho pedagógico da instituição, em estreita colaboração com o diretor, assegurando a sua análise e divulgação.</p> <p>Pronunciar-se sobre a avaliação do desempenho pedagógico dos(as) docentes, em estreita colaboração com o conselho científico, assegurando a sua análise e divulgação.</p> <p>Pronunciar-se sobre as atividades culturais, artísticas e pedagógicas.</p> <p>Pronunciar-se sobre o associativismo dos(as) estudantes.</p> <p>Pronunciar-se sobre as iniciativas que contribuam para a inserção dos diplomados no mercado de trabalho e, de uma forma geral, para o fomento do empreendedorismo.</p> <p>Apreciar reclamações relativas a problemas pedagógicos que não fiquem sob a alçada do exercício do poder disciplinar e propor as providências julgadas necessárias.</p> <p>Elaborar e aprovar o seu regulamento interno.</p> <p>Exercer as demais competências conferidas pela lei, pelos presentes estatutos e pelos regulamentos aplicáveis.</p>
Gestor da Qualidade (GQ)	Conselho para o Desenvolvimento da Qualidade	<p>Coordenação operacional para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programação de ações do SIGC.</li> <li>• Acompanhamento da informação do SIGC.</li> <li>• Tratamento da informação do SIGC.</li> <li>• Análise da informação do SIGC.</li> <li>• Sistematização da informação do SIGC.</li> </ul> <p>Produzir um relatório anual sobre o funcionamento do sistema de garantia de qualidade identificando pontos fortes e fracos.</p>
Gabinete de Avaliação, Acreditação e Qualidade (GAAQ)	----	Funções técnicas de apoio ao GC.

## **Anexo III – Lista de referenciais para a política de Qualidade da A3ES**

**Referencial 1 – Definição da política e objetivos de qualidade:** *A instituição consolidou uma cultura de qualidade, apoiada numa política e em objetivos de qualidade formalmente definidos e publicamente disponíveis.*

**Referencial 2 – Definição e garantia da qualidade da oferta formativa:** *A instituição dispõe de mecanismos para a avaliação e renovação da sua oferta formativa, tendo desenvolvido metodologias para a aprovação, acompanhamento e revisão periódica dos seus cursos e graus.*

**Referencial 3 – Garantia da qualidade das aprendizagens e apoio aos(as) estudantes:** *A instituição está dotada de procedimentos que permitem promover e comprovar a qualidade do ensino que empreende e garantir que este tem como finalidade fundamental favorecer a aprendizagem dos(as) estudantes.*

**Referencial 4 – Investigação e desenvolvimento:** *A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a atividade científica, tecnológica e artística adequada à sua missão institucional.*

**Referencial 5 – Relações com o exterior:** *A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a colaboração interinstitucional e com a comunidade, nomeadamente quanto ao seu contributo para o desenvolvimento regional e nacional.*

**Referencial 6 – Recursos humanos:** *A instituição conta com mecanismos apropriados para assegurar que o recrutamento, gestão e formação do seu pessoal docente e pessoal de apoio se efetua com as devidas garantias de qualificação e competência para que possam cumprir com eficácia as funções que lhes são próprias.*

**Referencial 7 – Recursos materiais e serviços:** *A instituição está dotada de mecanismos que lhe permitem planear, gerir e melhorar os serviços e recursos materiais com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos(as) estudantes e demais atividades científico-pedagógicas.*

**Referencial 8 – Sistemas de informação:** *A instituição está dotada de mecanismos que permitem garantir a recolha, análise e utilização dos resultados e de outra informação relevante para a gestão eficaz dos cursos e demais atividades.*

**Referencial 9 – Informação pública:** *A instituição está dotada de mecanismos que permitem a publicação periódica de informação atualizada, imparcial e objetiva, tanto quantitativa como qualitativa, acerca dos cursos, graus e diplomas oferecidos e das demais atividades que desenvolve.*

**Referencial 10 – Internacionalização:** *A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar as suas atividades de cooperação internacional.*

## ANEXO IV – Sistemas setoriais de garantia da qualidade

### PROCESSO DE ENSINO/APRENDIZAGEM / UC

- Pressuposto: as unidades curriculares (UC) constituem as unidades base para a avaliação do processo de ensino/aprendizagem, por constituírem o elemento pedagógico e científico mediador e estruturante da relação dos(as) estudantes com a dinâmica, os objetivos e a missão da instituição.
- Objetivo: melhoria progressiva e contínua do funcionamento de cada UC, em articulação com o perfil geral do curso.
- Fontes de informação:
  - Intervenientes diretos no processo de ensino/aprendizagem (estudantes e docentes) e os(as) coordenadores(as) de curso.
  - Sistema informático responsável pela recolha, condensação e fluxo de informação sobre a atividade letiva.
- Instrumentos: inquéritos, relatórios e auditorias.
- Fases:

#### Diagnóstico

- Preenchimento de inquérito pelos(as) estudantes relativo aos objetivos, conteúdos, metodologias e desenvolvimento de cada UC bem como sobre os(as) respetivos(as) docentes;
- Informação estatística sobre número de estudantes por turma, indicadores de assiduidade e de aproveitamento;

NOTA: Serão identificadas “situações relevantes” pela aplicação de critérios que permitam delimitar, entre outros aspetos, taxas de aprovação ou retenção ou coeficientes de respostas para um dado item ou conjunto de itens fora de um padrão de normalidade.

#### Melhoria

- Relatório de docência, a preencher por cada docente no final de cada semestre, sobre condições de ensino/aprendizagem, reflexões acerca das informações provenientes do diagnóstico, autoavaliação e plano de melhoria (obrigatório em caso de situação relevante).

#### Garantia

- Relatório global semestral, a preencher pelo coordenador do curso e a apresentar aos órgãos de gestão, sobre o conjunto das UC do curso, bem como dos planos de melhoria, incluindo definição de prioridades futuras a partir de uma ponderação acerca dos pontos fortes e fracos identificados (análise SWOT). Aspetos a privilegiar: correlação de objetivos com resultados de aprendizagem, coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos, métodos e instrumentos de avaliação, metodologias de ensino/aprendizagem, pertinência e eficácia das aprendizagens em termos de competências para a realização dos objetivos do curso, bibliografia, software.

**TÓPICOS PARA A ORGANIZAÇÃO DO RELATÓRIO DE CURSO A ELABORAR SOB A RESPONSABILIDADE DO COORDENADOR**, tendo em consideração os relatórios de atividade docente por UC e identificando eventuais “situações relevantes” a comunicar aos(às) docentes, com vista à elaboração de planos de melhoria, incluindo também contribuições para o plano de atividades seguinte:

- Objetivos de ensino, estrutura curricular e plano de estudos;
- Organização interna e mecanismos de garantia de qualidade;
- Recursos materiais;
- Recursos humanos (pessoal docente e não docente);
- Parcerias;
- Conexões do processo de ensino/aprendizagem com a investigação;
- Organização das unidades curriculares;
- Metodologias de ensino/aprendizagem;
- Resultados académicos;
- Acesso ao mercado de trabalho;

- Análise SWOT e propostas de melhoria (oportunidades, ameaças, forças e fraquezas).

### **TÓPICOS PARA A ORGANIZAÇÃO DO RELATÓRIO DE ATIVIDADE DOCENTE POR UC A PREENCHER PELOS RESPECTIVOS(A)S DOCENTES:**

- Identificação da UC;
- Identificação do(a) docente;
- Dados estatísticos relativos à UC;
- Avaliação do processo ensino/aprendizagem (escala de 1/insatisfatório a 5/excelente);
- Cumprimento dos objetivos e tópicos programáticos da UC;
- Adequação das atividades, meios e recursos utilizados;
- Número e assiduidade dos(as) estudantes;
- Utilização da plataforma informática (moodle);
- Adequação das metodologias utilizadas;
- Adequação do horário;
- Adequação das competências de partida evidenciadas pelos(as) estudantes;
- Grau de realização das competências finais evidenciadas pelos(as) estudantes na UC;
- Adequação dos métodos de avaliação;
- Registo de eventuais ocorrências anómalas;
- Incentivo e acompanhamento do trabalho autónomo dos(as) estudantes;
- Atualidade, utilidade e adequação dos conteúdos;
- Abertura à inovação;
- Sistema de avaliação;
- Pontualidade, assiduidade e cumprimento de prazos;
- Satisfação global com o desempenho pedagógico e científico;
- Outras atividades relacionadas: iniciativas internas e externas (serviço à comunidade, eventos científicos, etc.); conexão dos processos de ensino/aprendizagem com projetos de investigação; mobilidade de docentes e discente (Erasmus, etc.); parcerias nacionais e internacionais;
- Análise SWOT e plano de melhoria (oportunidades, ameaças, forças e fraquezas).

### **FICHA DE UC**

#### **Tópicos para a organização da ficha da UC**

- Identificação da UC;
- Identificação do(a) docente;
- Objetivos;
- Resultados de aprendizagem:
  - Competências de conhecimento e compreensão
  - Competências analíticas
  - Competências práticas
  - Competências transferíveis/transversais
- Avaliação:
  - Regime de avaliação contínua
  - Regime de avaliação final
- Métodos de ensino/aprendizagem;
- Distribuição de horas;
- Tópicos programáticos;
- Programação de sessões e atividades;
- Bibliografia:
  - Essencial
  - Complementar



- Casos de estudo
- Software;
- Observações;

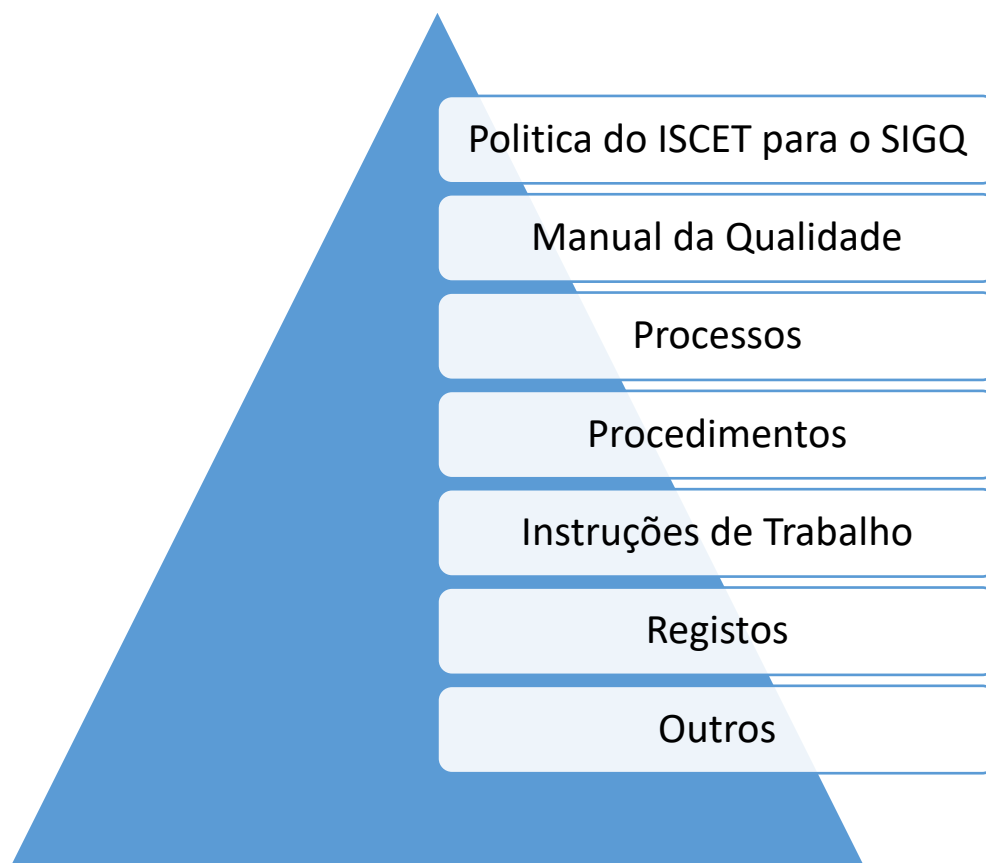
**Orientações práticas para o preenchimento da ficha de UC**, com vista à aferição e avaliação em cada UC da efetiva cobertura dos RA esperados:

- **Objetivos:** enunciar até 5 objetivos da UC, tendo em atenção que devem ser coerentes com o perfil do estudante a formar e devem evidenciar o que se espera em termos de competências.
- **Resultados da aprendizagem:** a UC deve cobrir os RA globais do curso decorrentes da sua natureza, os quais devem ser assinalados (“x”), explicitando eventualmente a particular especificidade de alguns. A cada RA deve corresponder pelo menos um elemento de avaliação (numerados de 1 a 16 na secção 3 da ficha) e/ou um método de ensino/aprendizagem (numerado de 17 a 27 na secção 4). Quando um elemento de 1 a 16 corresponder a outro de 17 a 27, não explicitar este último.
- **Avaliação:** listar os elementos de avaliação, definindo o coeficiente de ponderação em termos de % da classificação e o nº de créditos (ECTU). Verificar se a soma dos coeficientes de ponderação corresponde a 100%. O somatório de ECTU pode ultrapassar o nº de ECTU exigidos pela UC (no caso de haver atividades opcionais), mas nunca lhe poderá ser inferior. Exemplos: teste intermédio, teste final, mini-teste, simulação computacional, teste baseado em sistemas de informação, utilização de *software*, *role playing*, *research paper*, caso de estudo, trabalho de grupo, fichas de leitura, ensaio...
- **Métodos de ensino/aprendizagem:** listar os principais métodos utilizados (numerados de 17 a 27). Exemplos: exposição de matéria em sessões presenciais, trabalhos de grupo, resolução de casos de estudo, atividades de *role playing*, apresentação de trabalhos com meios multimédia, utilização de tecnologias de informação e comunicações, pesquisa bibliográfica e em bases de dados, atividades em plataforma *e-learning*, sessões síncronas e/ou assíncronas *on-line*, simulação computacional, visitas de estudo e/ou trabalho de campo, atividades laboratoriais...
- **Distribuição de horas:** verificar e eventualmente corrigir a distribuição de horas pelo tipo de sessões coletivas em jogo: aulas T, P, TP, laboratoriais, trabalho de campo, seminário, orientação tutorial. A redistribuição das horas deve corresponder tanto quanto possível à realidade e deve sempre incluir orientação tutorial (indicativamente, 20% das horas presenciais da UC – por exemplo, uma UC de 45 horas deverá ter 9 horas OT)
- **Tópicos programáticos:** listar os tópicos programáticos (apenas tópicos com até 2 a 3 níveis de detalhe). Havendo necessidade ou interesse em desenvolver o programa: alterar na ficha de disciplina desenvolvida disponibilizada aos(às) estudantes no moodle.
- **Programação de sessões e atividades:** definir, indicativamente, o plano das sessões coletivas. Em cada sessão indicar os tópicos programáticos (não se trata de sumários e muito menos de sumários desenvolvidos – para isso alterar a ficha desenvolvida da disciplina no moodle), necessariamente em coerência com o ponto 5. Indicar o tipo de sessão (T, P, TP, OT...). Indicar a bibliografia utilizada de modo abreviado. Exemplo: BE1Cap.3 (bibliografia essencial 1, capítulo 3), de acordo com a bibliografia da UC (ponto 7). Indicar trabalhos e atividades (incluindo, por exemplo, casos de estudo, referenciados abreviadamente, tal como a bibliografia).
- **Bibliografia:** São disponibilizadas 3 secções:
  - Bibliografia essencial: indicar até 3 livros
  - Bibliografia complementar: indicar até 4 livros
  - Casos de estudo: indicar até 4 casos

A intenção é implicar a seletividade, evitando a listagem de inúmeras obras que obviamente os(as) estudantes não vão adquirir ou ler na totalidade. Preferir as melhores e, se possível, menos onerosas e em português. Se houver mais bibliografia a indicar, fazê-lo na ficha de disciplina desenvolvida (aqui indicar apenas as obras mais relevantes). Verificar a existência de bibliografia na Biblioteca (alternativa: recomendar imediatamente a respetiva aquisição)

- **Software:** indicar até 4 aplicações (as principais), claramente identificadas.

## Anexo V – Estrutura Documental do SIGQ



**Ordem estrutural dos vários documentos do SIGQ**



## Anexo VI – Codificação dos Documentos do SIGQ

### 1. CODIFICAÇÃO DOS DOCUMENTOS

DOCUMENTO	CÓDIGO	IDENTIFICAÇÃO
IMPRESSOS	IMP.	Documentos utilizados no ISCET para registo das atividades relacionadas com o SIGQ.
PROCEDIMENTOS	PRO.	Documentos que descrevem o modo de proceder relativo a requisitos da NP EN ISO 9001.
PROCESSOS	PO.	Documentos que descrevem as entradas, saídas, atividades e responsáveis, para cada processo de Realização e de Gestão e remetem o detalhe para outros documentos de suporte.
INSTRUÇÕES DE TRABALHO	IT.	Documento de trabalho detalhado que orienta a realização de determinada tarefa.
MANUAL DA QUALIDADE	MQ	Documento que descreve o Sistema de Gestão da Qualidade em conformidade com os requisitos da Norma NP EN ISO 9001: 2008.
DOCUMENTO EXTERNO	DOEXT.	Documento utilizado no ISCET, mas elaborado por outra Entidade.
REGISTOS	REGL.	Documento que expressa resultados obtidos ou fornece evidência de atividades realizadas no ISCET.
REGULAMENTO	REG.	Documentos que definem os Regulamentos.

### 2. CODIFICAÇÃO DA NUMERAÇÃO E REVISÕES

NUMERAÇÃO	PRIMEIRA EDIÇÃO	PRIMEIRA REVISÃO	SEGUNDA REVISÃO
001.	.00_(nome do documento)	.01_ nome do documento)	.02_(nome do documento)

EXEMPLO: A.B.xxx.yy\_Nome por extenso do documento

A – Código do Documento

B – Nome do Serviço/gabinete

xxx – Numeração (de 0 a100)

yy – Edição/revisão (de 0 a 10)