

## **AFERIÇÃO DA QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR EXEMPLOS DE BOAS PRÁTICAS**

AUTOR

GRUPO DE TRABALHO PARA A QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR GT2  
COMISSÃO SETORIAL PARA A EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO CS/11



## FICHA TÉCNICA

**Título | Aferição da Qualidade no Ensino Superior. Exemplos de Boas Práticas**

**Autor(es) | Grupo de Trabalho para a Qualidade no Ensino Superior GT2**

**Comissão Setorial para a Educação e Formação CS/11**

**Produção | Área de Composição Multimédia | Universidade Aberta**

**Edição | Universidade Aberta**

**Coleção | eUAb | Documentos UAb**

**ISBN | 978-972-674-730-7**

**© Universidade Aberta - 2013**

# GT2

Grupo de Trabalho  
para a **Qualidade** no  
Ensino Superior



## ÍNDICE

<b>Prefácio</b>	<b>6</b>
<b>CS/11 - Comissão Setorial para a Educação e Formação</b>	<b>8</b>
<b>GT2 - Qualidade no Ensino Superior</b>	<b>10</b>
Objetivos	10
Quem Somos	12
Constituição do GT2 no ano 2012	13
Dinâmica Interna do GT2	14
Sessões Temáticas Realizadas	14
Dinamização de Debates Internos	15
<b>Inquéritos nas Instituições de Ensino Superior</b>	<b>17</b>
Inquéritos das IES representadas no GT2	19
Suporte à Elaboração de Inquéritos (SEI), Contributo do IST	19
Inquéritos por áreas e por instituição	19
Escola Superior de Educação Paula Frassinetti - ESEPF	21
Instituto Superior D. Afonso III - INUAF	23
ISLA Campus Lisboa - laureate international universities	26
Instituto Piaget - PIAGET	29
Instituto Superior de Paços de Brandão - ISPAB	31
Instituto Português de Administração de Marketing - IPAM the Marketing School	33

Universidade Aberta - UAb	37
Universidade Católica Portuguesa / Faculdade de Ciências Humanas – FCP/FCH	40
Universidade da Beira Interior - UBI	44
Universidade de Coimbra - UC	47
Universidade do Minho - UM	55
Universidade de Lisboa - UL	60
Universidade Técnica de Lisboa – UTL (Reitoria)	68
Instituto Superior de Agronomia – ISA/UTL	74
Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas – ISCSP/UTL	77
Faculdade de Motricidade Humana – FMH/UTL	81
Faculdade de Arquitetura – FA/UTL	88
Instituto Superior de Economia e Gestão – ISEG/UTL	89
Instituto Superior Técnico – IST/UTL	96



## PREFÁCIO

De acordo com o regime jurídico da avaliação do ensino superior em Portugal, estabelecido pela Lei 38/2007, compete aos estabelecimentos de ensino superior, em função da respetiva missão, adotar uma política de garantia da qualidade e os procedimentos adequados à sua prossecução, empenhar-se no desenvolvimento de uma cultura de qualidade e desenvolver e por em prática uma estratégia para a melhoria contínua da qualidade. A lei estabelece ainda alguns procedimentos fundamentais de garantia interna da qualidade que as instituições devem ter em consideração, entre os quais se incluem a recolha, análise e uso de informação relevante, e determina que os procedimentos de avaliação externa da qualidade devem ter em conta a eficácia desses procedimentos internos.

Os preceitos legais assim consagrados são consonantes com o princípio fundamental, subjacente aos sistemas de garantia da qualidade no Espaço Europeu de Ensino Superior, de que a responsabilidade pela qualidade do

ensino superior cabe, em primeiro lugar, às próprias instituições, competindo-lhes criar as estruturas e procedimentos para garantir e promover a qualidade das suas atividades. O papel da Agência A3ES será, a este respeito, o de fornecer orientações que possam auxiliar as instituições na conceção e implementação dos seus sistemas internos de garantia da qualidade e proceder à realização de auditorias tendo em vista a certificação desses sistemas.

A experiência de países que dispõem de uma tradição mais consolidada nesta matéria mostra que a cooperação interinstitucional, envolvendo os estabelecimentos de ensino superior, as agências de avaliação externa e, por vezes, o próprio poder político, se tem revelado de grande utilidade para o desenvolvimento de referenciais e mecanismos que salvaguardem a autonomia das instituições e sejam verdadeiramente promotores de uma cultura orientada para a promoção contínua da qualidade.

Neste contexto, a capacidade de autorregulação e colaboração mútua entre as instituições de ensino superior pode e deve desempenhar um papel relevante. É nesse sentido que a A3ES lançou há algum tempo, e tem reiterado, o desafio de as instituições considerarem a possibilidade de organizar, globalmente ou por setores, uma espécie de “rede para a qualidade”, articulando as estruturas institucionais vocacionados para as questões da garantia da qualidade, com vista a facilitar a reflexão conjunta e a difusão de boas práticas.

A presente iniciativa do Grupo GT2 - Qualidade no Ensino Superior, ao promover a troca de experiências no âmbito da aplicação de inquéritos nas diversas instituições que integram o Grupo com o intuito de contribuir para a identificação e difusão de boas práticas, insere-se precisamente nessa ideia de rede, sendo a todos os títulos louvável. Seria muito interessante que o GT2 pudesse retomar este documento como ponto de partida para uma reflexão conjunta sobre as dificuldades, limitações

e desgaste associados a este importante instrumento de recolha sistemática de informação. Em particular, seria útil levantar informação e refletir sobre as estratégias usadas para a sensibilização dos destinatários dos inquéritos no sentido de colaborarem no seu preenchimento, bem como sobre as formas de providenciar aos mesmos *feedback* sobre o *feedback* obtido.

Lisboa, 4 de janeiro de 2013

**Sérgio Machado dos Santos**

## CS/11 COMISSÃO SETORIAL PARA A EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO



**A** Comissão Setorial para a Educação e Formação (CS/11), com o enquadramento legal atualmente previsto no Decreto-Lei n.º 71/2012 de 21 de março, foi criada em novembro de 1996, no âmbito do Sistema Português da Qualidade (SPQ), tendo iniciado a sua atividade em fevereiro de 1997.

**A** CS/11 tem como missão:

- Analisar os vetores influentes da qualidade nas instituições de Educação e Formação;
- Promover e dinamizar sistemas e metodologias que permitam o planeamento, a gestão, a avaliação e a melhoria do desempenho das Instituições de Educação e Formação.

*A CS/11 desenvolve a sua atividade no âmbito do Instituto Português da Qualidade, e tem um projeto que visa identificar, analisar e disseminar os referenciais e as práticas de qualidade nas instituições de ensino e formação profissional*

100ª Reunião da CS/11

### **Composição:**

**A** CS/11 é constituída por cerca de 30 membros representantes de diversas entidades, nomeadamente, associações, escolas, e outros organismos e instituições do setor da Educação e Formação.

**M**ensalmente são realizadas reuniões com todos os elementos da comissão e, paralelamente, constituídos grupos de trabalho responsáveis pela dinamização de temáticas específicas sobre a qualidade na Educação e Formação.

**A** CS/11 é constituída pelos seguintes grupos de trabalho:

- GT1 - Educação e Formação
- GT2 - Ensino Superior
- GT3 - Website e Comunidade Virtual





## GT2 QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR



### Objetivos

No âmbito da missão da CS/11, a atuação do GT2 tem como principal objetivo informar, despertar o entusiasmo, e promover a adesão a boas práticas na área da Gestão da Qualidade no Ensino Superior, através da difusão de informação junto das comunidades académica e científica.



## QUEM SOMOS



**C**oordenadora - Alexandra Sevinate Pontes – Universidade Aberta

**C**oordenadora Adjunta - Marta Pile - Universidade Técnica de Lisboa, Instituto Superior Técnico

## CONSTITUIÇÃO DO GT2 NO ANO 2012

### INSTITUIÇÕES

### REPRESENTANTES

### CONTACTO

Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior	Madalena Fonseca	<a href="mailto:madalena.fonseca@a3es.pt">madalena.fonseca@a3es.pt</a>
Escola Superior de Educação Paula Frassinetti	Paula Cristina Medeiros	<a href="mailto:paula.medeiros@esepf.com">paula.medeiros@esepf.com</a>
Instituto Piaget	Helena Ribeiro de Castro	<a href="mailto:hcastro@almada.ipiaget.org">hcastro@almada.ipiaget.org</a>
Instituto Politécnico do Porto	Cristina Pinto da Silva	<a href="mailto:csilva@sc.ipp.pt">csilva@sc.ipp.pt</a>
Instituto Português de Administração de Marketing, IPAM the Marketing School	Henrique Pires	<a href="mailto:hpires@ipam.pt">hpires@ipam.pt</a>
Instituto Superior D. Afonso III, Associação Portuguesa do Ensino Superior Privado - APESP	Ventura de Mello-Sampayo	<a href="mailto:vsampayo@gmail.com">vsampayo@gmail.com</a>
Instituto Superior de Paços de Brandão	Bruno Pereira	<a href="mailto: Bruno.pereira@ispab.pt">Bruno.pereira@ispab.pt</a>
ISLA Campus Lisboa Laureate International Universities	José Reis	<a href="mailto:jose.reis@lx.isla.pt">jose.reis@lx.isla.pt</a>
Universidade Aberta	Alexandra Sevinate Pontes	<a href="mailto:alpontes@univ-ab.pt">alpontes@univ-ab.pt</a>
Universidade Católica Portuguesa, Faculdade de Ciências Humanas	Cristina Salgado	<a href="mailto:csalgado@fch.ucp.pt">csalgado@fch.ucp.pt</a>
Universidade da Beira Interior	Luís Lourenço	<a href="mailto:lourenco@ubi.pt">lourenco@ubi.pt</a>
Universidade de Coimbra	Margarida Mano	<a href="mailto:mimano@fe.uc.pt">mimano@fe.uc.pt</a>
Universidade de Lisboa	Ana Paula Curado	<a href="mailto:qualidade@reitoria.ul.pt">qualidade@reitoria.ul.pt</a>
Universidade do Minho	Isabel Santos	<a href="mailto:sec-gdias@reitoria.uminho.pt">sec-gdias@reitoria.uminho.pt</a>
Universidade Lusófona	Célia Pires	<a href="mailto:celia.pires@ulusofona.pt">celia.pires@ulusofona.pt</a>
Universidade Nova de Lisboa /Faculdade de Ciências e Tecnologia	José Gomes Requeijo	<a href="mailto:jfgr@fct.unl.pt">jfgr@fct.unl.pt</a>
Universidade Portucalense	Sónia Rolland Sobral	<a href="mailto:sonia@uportu.pt">sonia@uportu.pt</a>
Universidade Técnica de Lisboa (Reitoria)	Luísa Neves	<a href="mailto:neves@reitoria.utl.pt">neves@reitoria.utl.pt</a>
Universidade Técnica de Lisboa/Instituto Superior de Economia e Gestão	Vitor Palmela Ramos	<a href="mailto:vpramos@iseg.utl.pt">vpramos@iseg.utl.pt</a>
Universidade Técnica de Lisboa/ Instituto Superior Técnico	Marta Pile	<a href="mailto:marta.pile@ist.utl.pt">marta.pile@ist.utl.pt</a>



## DINÂMICA INTERNA DO GT2

A experiência individual de cada um dos membros do GT2 no âmbito da temática da Gestão da Qualidade permite, através de reuniões de trabalho mensais, a partilha de informação e o aprofundamento dos conhecimentos dos seus membros promovendo o enriquecimento pessoal e institucional.

### Sessões Temáticas Realizadas

1ª Conferência Internacional sobre a Empregabilidade dos Diplomados no Ensino Superior

11 e 12 de outubro de 2012, Instituto Superior Técnico (UTL), Lisboa (121 participantes)

Um Ensino Superior para o Séc XXI - Diferentes Olhares

19 de outubro de 2011, Universidade de Coimbra, Coimbra (150 participantes)

Sistemas de Gestão da Qualidade no Ensino Superior

20 de outubro de 2010, IPQ – Caparica  
Comunicações

(200 participantes)

O Contributo de Bolonha na Prossecução da Qualidade no Ensino Superior

21 de outubro de 2009, IPQ – Caparica  
Comunicações

(200 participantes)

Inovação e Qualidade no Ensino Superior

20 de outubro de 2008, Universidade de Coimbra  
Comunicações

(270 participantes)

Boas Práticas da Qualidade em Estabelecimentos de Ensino Superior

15 de novembro de 2007, IPQ – Caparica  
Comunicações

(200 participantes)

## Dinamização de Debates Internos

Workshop - Inquéritos na IES

Dr.ª Marta Pile, Instituto Superior Técnico, Universidade Técnica de Lisboa, julho de 2012

Inquéritos na Universidade de Lisboa

Dr.ª Valentina Oliveira, Universidade de Lisboa, julho de 2012

Avaliações de CEF em três Figuras de Estilo e uma Pequena Provocação

Prof. Cristina Pinto da Silva, Instituto Politécnico do Porto, junho 2012

Workshop – Estimular a Criatividade Organizacional na IES

Dr.ª Marisa Silva, Universidade de Coimbra, junho de 2012

Fundamentos e Estratégias na Formação Pós-Secundária de Curta Duração

Doutora Raquel Lino Santos, A3ES II Universidade de Aveiro, abril 2012

Avaliação dos Serviços no IST

Dr.ª Aldina Carvalho, Instituto Superior Técnico, Universidade Técnica de Lisboa, março 2012

Indicadores de Qualidade Adaptados ao EaD

Eng.ª Alexandra Sevinate Pontes, Universidade Aberta, fevereiro 2012

A Qualidade no e-Learning

Prof.ª Doutora Alda Maria Pereira, Universidade Aberta, julho 2011

A CIÊNCIA - A Ligação Ciência/Ensino Superior na Perspetiva da Qualidade

Deputado Prof. Doutor José Ferreira Gomes, Faculdade de Engenharia da UP, maio 2011

O Modelo Pedagógico do Curso de Medicina da Universidade da Beira Interior

Prof.ª Doutora Isabel Neto, Universidade da Beira Interior, março 2011



Avaliação de Docentes no Ensino Superior de Acordo com o Novo ECDU

Prof. Doutor Paulo Martins, Conselho Científico do IST, março 2010

Quadro de Avaliação e Responsabilização no Ensino Superior (QUAR)

Eng<sup>a</sup>. Helena Pinto / Eng<sup>a</sup>. Alexandra Sevinate Pontes, GT2, janeiro 2010

Implementação do Processo de Bolonha (DL N.º 107/2008 de 25 de junho)

Eng.º. José Reis, GT2, setembro 2009

Estruturas & Mecanismos de Promoção da Empregabilidade

Dra. Marta Pile, GT2, julho 2009

Plataforma Moodle para Dinamização da CS/11 on-line FCT-UNL, dezembro 2008

Processo de Bolonha, Situação e perspetivas  
Prof. Doutor Morão Dias, junho 2008

Apresentação do Guia IWA2

Prof. António Ramos Pires, fevereiro 2008

Processo de Avaliação Institucional do Instituto Politécnico do Porto pela EUA

Prof. Maria de Jesus Lima, janeiro 2008



## **INQUÉRITOS NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR**

O sistema de avaliação do Ensino Superior tem como objetivo garantir a qualidade das instituições, a transparência e comparabilidade dos seus programas de ensino a nível internacional, e ainda a mobilidade dos seus docentes e alunos, através do desenvolvimento de um “sistema de avaliação moderno, compatível com as melhores práticas internacionais, em que a avaliação exterior, independente, é obrigatória e serve de base ao processo de acreditação das instituições e dos seus cursos” (Destques.MCTES.2007)

No ano de 2007 foi criado, o “Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES)”, aprovado pela Lei nº38/2007, de 16 agosto, que visa a criação de um sistema de avaliação compatível com as melhores práticas internacionais.

São definidos, no RJAES, os seguintes parâmetros de avaliação da qualidade:

1. Relacionados com a atuação dos estabelecimentos de ensino superior, designadamente:
  - a) O ensino ministrado, nomeadamente o seu nível científico, as metodologias de ensino e de aprendizagem e os processos de avaliação dos estudantes;
  - b) A qualificação do corpo docente e a sua adequação à missão da instituição;
  - c) A estratégia adotada para garantir a qualidade do ensino e a forma como a mesma é concretizada;
  - d) A atividade científica, tecnológica e artística devidamente avaliada e reconhecida, adequada à missão da instituição;
  - e) A cooperação internacional;
  - f) A colaboração interdisciplinar, interdepartamental e interinstitucional;
  - g) A eficiência de organização e de gestão;
  - h) As instalações e o equipamento didático e científico;
  - i) Os mecanismos de Ação social.

2. Relacionados com os resultados decorrentes da atividade dos estabelecimentos de ensino superior:
- a) A adequação do ensino ministrado em cada ciclo de estudos às competências cuja aquisição aqueles devem assegurar;
  - b) A realização de ciclos de estudos em conjunto com outras instituições, nacionais ou estrangeiras;
  - c) A evolução da procura e o alargamento da base social de recrutamento dos estudantes;
  - d) A capacidade de promover com sucesso a integração dos estudantes;
  - e) O sucesso escolar;
  - f) A inserção dos diplomados no mercado de trabalho;
  - g) A produção científica, tecnológica e artística adequada à missão da instituição;
  - h) O contacto dos estudantes com atividades de investigação desde os primeiros anos;
  - i) A valorização económica das atividades de investigação e de desenvolvimento tecnológico adequadas à missão da instituição;
  - j) A integração em projetos e parcerias nacionais e internacionais;
  - k) A prestação de serviços à comunidade;
  - l) O contributo para o desenvolvimento regional e nacional adequado à missão da instituição;

- m) A ação cultural, desportiva, artística e, designadamente, o contributo para a promoção da cultura científica;
- n) A captação de receitas próprias através da atividade desenvolvida;
- o) A informação sobre a instituição e sobre o ensino nela ministrado.

Foi ainda instituída, no ano de 2007, pelo Decreto-lei 369/2007, de 5 de novembro, a [Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior - A3ES](#), com vista à coordenação da avaliação das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudo.

A A3ES, desde a sua entrada em funcionamento no ano de 2009, tem vindo a publicar documentos orientadores os quais têm vindo a contribuir para a definição e/ou consolidação dos indicadores de desempenho e atores participantes nos processos de avaliação das IES e dos seus ciclos de estudo e, por consequência, da definição dos inquéritos considerados necessários como parte integrante do sistema de gestão de qualidade de cada IES.

### **Inquéritos das IES representadas no GT2**

Este ebook surgiu na continuidade de um trabalho de troca de experiências no âmbito da aplicação de inquéritos nas várias instituições de ensino superior (IES) representadas no GT2, constituindo-se como instrumento de divulgação das atividades deste grupo, cujo objetivo último é precisamente a partilha de boas práticas no âmbito da gestão da qualidade.

Não tendo a pretensão de fazer um levantamento exaustivo de todos os inquéritos que se realizam em cada uma das IES representadas no GT2, julgou-se útil compilar o trabalho realizado em várias reuniões mensais do grupo, e depois de sistematizar a informação assim coligida, disponibilizá-la à comunidade académica em formato eletrónico.

### **Suporte à Elaboração de Inquéritos (SEI),**

#### **Contributo do IST**

O SEI (Suporte à Elaboração de Inquéritos) é uma iniciativa piloto do IST lançada em Junho de 2011 e que tem como objetivo apresentar um conjunto de princípios orientadores e boas práticas para a elaboração e lançamento de inquéritos.

#### **Inquéritos por áreas e por instituição**

Na tabela seguinte apresenta-se uma súmula dos inquéritos que atualmente são efetuados e considerados indispensáveis em cada instituição representada no GT2,



organizados por área de intervenção, independentemente do número de ciclo de estudos da instituição e do número de aplicações anuais destes inquéritos.

INSTITUIÇÕES	ENSINO	LIGAÇÃO À SOCIEDADE	SERVIÇOS	RECURSOS HUMANOS
Escola Superior de Educação Paula Frassinetti	2	1	-	-
Instituto Piaget	5	2	-	-
Instituto Português de Administração de Marketing -IPAM, the Marketing School	3	4	2	2
Instituto Superior D. Afonso III	5	2	1	1
Instituto Superior de Paços de Brandão	3			
ISLA Campus Lisboa Laureate International Universities	4	4	2	2
Universidade Aberta	4	3	2	-
Universidade Católica Portuguesa, Faculdade de Ciências Humanas	5	2	-	-
Universidade da Beira Interior	2	3	2	1
Universidade de Coimbra	11	2	2	9
Universidade de Lisboa	8	5	6	3
Universidade do Minho	8	3	8	1
Universidade Técnica de Lisboa (Reitoria)*	40	32	5	4
Universidade Técnica de Lisboa, Instituto Superior de Economia e Gestão				
Universidade Técnica de Lisboa, Instituto Superior Técnico	6	6	2	3

\* Incluídos o Instituto Superior de Agronomia; o Instituto de Ciências Sociais e Políticas, a Faculdade de Motricidade Humana e a Faculdade de Arquitectura

## ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO PAULA FRASSINETTI ESEPF

Quando o Instituto das Irmãs de Santa Doroteia criou a Escola de Educadoras de Paula Frassinetti, em 1963, assumiu como objetivo principal formar Educadores de Infância capazes de responderem aos desafios socioprofissionais colocados à época. Esta Escola foi convertida, em 1988, em Escola Superior de Educação de Paula Frassinetti (ESEPF), integrando uma rede mais vasta de instituições de ensino em Portugal e no espaço da Lusofonia. Em Portugal, articula-se com uma dúzia de Centros Educativos e Colégios do Instituto; no ensino superior, junta-se às Faculdades FAFIRE (Recife) e Santa Doroteia (Nova Friburgo, Rio de Janeiro) no Brasil e a outras iniciativas em curso para criar ensino superior em países africanos.

Atualizando a inspiração educativa fundacional, o plano estratégico em vigor potenciará cada vez mais a

credibilidade que a ESEPF granjeou na área da formação de educadores e professores. Anima-a uma visão que efetive uma instituição reconhecida pela sólida qualidade da oferta formativa proporcionada por docentes altamente qualificados nas suas áreas científicas e de lecionação; com inovação pedagógica que favorece processos personalizados de ensino; com investigação de reconhecida qualidade que alimenta os ciclos de formação e aporta valor social; com um sistema interno de garantia da qualidade amadurecido; que favorece uma sólida formação humanista e cultural a todos os seus membros; reconhecida pela sua inserção comunitária que visa a transformação social, marca educativa distintiva das Irmãs Doroteias. A ESEPF tem vindo a desenvolver iniciativas tendentes a projetar a perceção deste seu posicionamento estratégico no panorama educativo nacional e internacional.

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
<b>ENSINO E SERVIÇOS</b>						
Inquérito de Avaliação Institucional	Inquérito de avaliação institucional. Inclui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliação de serviços</li> <li>• Avaliação das unidades curriculares</li> <li>• Avaliação dos docentes</li> </ul>	Inquérito <i>online</i> (Moodle)	Final do 1º semestre	fevereiro de 2012 (66,2%)	Todos os estudantes inscritos na ESEPF	• Os resultados são integrados no relatório anual de avaliação institucional que se encontra disponível na página da Escola em <a href="http://www.esepf.pt">www.esepf.pt</a>
<b>ENSINO</b>						
Inquérito de Avaliação Institucional	Inquérito de avaliação <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliação das unidades curriculares e dos respetivos docentes</li> </ul>	Inquérito <i>online</i>	Final do 2º semestre	junho de 2012 (33%)	Todos os estudantes inscritos na ESEPF a frequentar o 2º semestre	• Os resultados são integrados no relatório anual de avaliação institucional que se encontra disponível na página da Escola em <a href="http://www.esepf.pt">www.esepf.pt</a>

## INSTITUTO SUPERIOR D. AFONSO III INUAF

### Missão

A missão do INUAF é contribuir para o bem-estar dos cidadãos, individual e coletivamente, através da formação, ensino e suas inerentes atividades de investigação, desenvolvimento científico e tecnológico e prestação de serviço à comunidade com que interage.

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
<b>ENSINO</b>						
Origem dos estudantes	Caracterização da população escolar admitida no INUAF	Papel	Anual - Aplicado na época de inscrições	junho a setembro de 2011 (100%)	Estudantes do 1º ano do 1º e 2º ciclo	Direção do INUAF Direção do(s) Curso(s) • <a href="#">INUAF Relatório 2011 FINAL</a>
Motivações dos estudantes	Inquérito sobre as motivações de escolha do Instituto	Papel	No ato de candidatura	agosto e setembro de 2011 (100%)	Novos alunos	Direção do INUAF Direção do(s) Curso(s) • <a href="#">INUAF Relatório 2011 FINAL</a>
Avaliação das disciplinas de licenciatura	Inquérito de Opinião aos Alunos (Avaliação das U.C. 1º ciclo)	<i>Online</i>	Semestral: implementado no final de cada semestre para cada unidade curricular de todos os cursos	dezembro de 2011 e janeiro de 2012 (para o 1º semestre - 37%)	Todos os estudantes matriculados do 1º ciclo	Direção do INUAF Conselho Científico Conselho Pedagógico Direção do(s) Centro(s) de Investigação Direção do(s) Curso(s) • <a href="#">Inquéritos INUAF</a>



Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
Avaliação das disciplinas de mestrado	Inquérito de Opinião aos Alunos (Avaliação das U.C. 2º ciclo)	Online	Semestral: implementado no final de cada semestre para cada unidade curricular de todos os cursos	dezembro de 2011 e janeiro de 2012 (para o 1º semestre - 39%)	Todos os estudantes matriculados no 2º ciclo	Direção do INUAF Conselho Científico Conselho Pedagógico Direção do(s) Centro(s) de Investigação Direção do(s) Curso(s) • <a href="#">Inquéritos INUAF</a>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>						
Opinião dos docentes	Inquérito de Opinião aos Docentes	Online	Anual (no final de cada ano letivo)	maio e junho de 2012 (43%)	Docentes	Direção do INUAF Conselho Científico Conselho Pedagógico Direção do(s) Centro(s) de Investigação Direção do(s) Curso(s) • <a href="#">Inquéritos INUAF</a>
Opinião dos colaboradores	Inquérito de Opinião aos Colaboradores Não Docentes	Online	Anual (no final de cada ano letivo)	junho de 2012 (50%)	Todos os colaboradores	Direção do INUAF • <a href="#">Inquéritos INUAF</a>
<b>LIGAÇÃO À SOCIEDADE</b>						
Percurso profissional	Questionário sobre o Percurso Profissional dos Diplomados (Avaliação da trajetória profissional dos estudantes do 1º e 2º ciclo)	Online	Cada 3 anos letivos	novembro de 2009 a janeiro de 2010 (20%)	Graduados do 1º e 2º ciclo	Direção do INUAF Conselho Científico Conselho Pedagógico, Direção do(s) Centro(s) de Investigação Direção do(s) Curso(s) • <a href="#">Inquéritos INUAF</a> • <a href="#">INUAF Relatório 2011 FINAL</a>

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
Inquérito aos empregadores	Inquérito de Opinião aos Empregadores	Online e papel	Cada 3 anos letivos	janeiro de 2011 (57%)	Empregadores dos graduados	Direção do INUAF Conselho Científico Conselho Pedagógico Direção do(s) Centro(s) de Investigação Direção do(s) Curso(s) • <a href="#">Inquéritos INUAF</a> • <a href="#">INUAF Relatório 2011 FINAL</a>
Avaliação de encontros	Avaliação de encontros científicos e outros eventos	Papel	Em todos os eventos	18 de maio de 2012 (37%)	Todos os participantes nos eventos	Direção do INUAF Direção do(s) Centro(s) de Investigação • <a href="#">INUAF Relatório 2011 FINAL</a>

## ISLA CAMPUS LISBOA

### LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES

#### Missão

**C**riar profissionais Globais.

**C**ontribuir para o desenvolvimento da sociedade global através da preparação dos seus estudantes, promovendo uma atitude empreendedora baseada nos princípios da responsabilidade social, excelência na investigação e empregabilidade.

#### Visão

**S**er uma universidade internacional de referência e a primeira escolha de estudantes e de empregadores.

**S**er reconhecida enquanto universidade na vanguarda da inovação académica, alicerçada na tecnologia, na mobilidade internacional, na multiculturalidade e na articulação com o meio empresarial.

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
<b>ENSINO</b>						
Inquérito aos Novos Estudantes	Caracterização sócio-demográfica dos novos estudantes	Papel	Anual	julho a setembro 2012 (100%)	Novos estudantes	Interna: Gestão e Gabinete de Admissões (Elp Me) • <a href="#">ISLA Campus Lisboa</a>
Avaliação UC e docência (1º e 2º ciclo)	Avaliação do corpo docente e das UC	Papel	Semestral	maio de 2012 (60%)	Estudantes do 1º e 2º ciclo	Órgãos de Gestão Departamentos envolvidos Docentes • <a href="#">ISLA Campus Lisboa</a>
Caracterização dos estudantes Internacionais	Caracterização dos estudantes Internacionais (ERASMUS, GARCILASO)	Online (enviado por correio eletrónico)	Semestral	julho de 2012 (90%)	Estudantes Internacionais	Órgãos de Gestão Departamentos e docentes • <a href="#">ISLA Campus Lisboa</a>
Avaliação Semestre - UC	Avaliação do Semestre e das UC pelos docentes	Online (enviado por correio eletrónico)	Semestral	setembro de 2012 (99%)	Docentes do 1º e 2º ciclo	Órgãos de Gestão Departamentos e coordenadores • <a href="#">ISLA Campus Lisboa</a>
<b>LIGAÇÃO À SOCIEDADE</b>						
Determinação do perfil profissional dos estudantes	Determinação do perfil dos estudantes do ISLA, enquanto estudante e após terminar o curso	Online	Sem periodicidade	janeiro de 2012 (33%)	Todos estudantes (1º e 2º ciclo)	Órgãos de Gestão Departamentos envolvidos • <a href="#">ISLA Campus Lisboa</a>
Empregabilidade	Determinação da empregabilidade dos cursos	Telefónico	Anual	setembro de 2012 (54%)	Todos estudantes (1º e 2º ciclo)	Órgãos de Gestão Departamentos envolvidos • <a href="#">ISLA Campus Lisboa</a>



Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
Empregadores	Caracterização dos empregadores e suas necessidades	Online	Sem periodicidade	janeiro de 2011 (22%)	Empregadores	Órgãos de Gestão Departamentos envolvidos • <a href="#">ISLA Campus Lisboa</a>
Eventos	Avaliação de conferências, seminários, etc (eventos)	Papel	Todos os eventos	novembro de 2012 (99%)	Todos os participantes	Órgãos de Gestão Departamentos RH • <a href="#">ISLA Campus Lisboa</a>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>						
Avaliação do desempenho	Avaliação do desempenho dos colaboradores	Papel	Semestral	outubro de 2012 (100%)	Funcionários	Órgãos de Gestão Departamentos RH • <a href="#">ISLA Campus Lisboa</a>
Fichas docentes	Caracterização do corpo docente	Online (enviado por correio eletrónica)	Semestral	julho de 2012 (75%)	Docentes	Órgãos de Gestão Departamentos RH • <a href="#">ISLA Campus Lisboa</a>
<b>SERVIÇOS</b>						
Avaliação dos serviços (1º e 2º ciclo)	Avaliação dos Serviços, bar, Secretaria, Direção de curso	Papel	Semestral	maio de 2012 (60%)	Estudantes do 1º e 2º ciclo	Órgãos de Gestão Departamentos envolvidos • <a href="#">ISLA Campus Lisboa</a>
NPS (Net Promoter Score) Laureate	Avaliação da Instituição pelos alunos	Telefónico	Anual	fevereiro-março 2012	Todos estudantes (1º e 2º ciclo)	Órgãos de Gestão Departamentos Docentes • <a href="#">ISLA Campus Lisboa</a>

## INSTITUTO PIAGET

o Instituto Piaget, Cooperativa para o Desenvolvimento Humano Integral e Ecológico, tem como atividade principal realizar e implementar, através dos seus Estabelecimentos de Ensino Superior, projetos de formação graduada e pós-graduada, de investigação, de divulgação científica e cultural e de intervenção comunitária, promovendo o desenvolvimento humano e social. Rege-se, entre outros, pelos seguintes princípios e valores:

- Integridade, criatividade e procura permanente da qualidade;
- Visão humanística e compromisso com a sociedade;
- Promoção do conhecimento e fomento da inter e transdisciplinaridade;
- Estímulo do trabalho colegial e trabalho em rede entre e extra-campus;
- Valorização da investigação como instrumento do ensino e da aprendizagem e de produção de novo conhecimento.

Inquérito	Objetivo	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
<b>ENSINO</b>						
Questionário de Perceção do Ensino Aprendizagem - Versão Docente / Orientador de Estágio	Avaliar a qualidade do processo de ensino-aprendizagem	Online	Semestral	julho de 2012 (85%)	Docentes do IP	Interna (informação diferenciada para docentes e órgãos de gestão) • Questionários acessíveis na área reservada a docentes: <a href="http://pgd.ipiaget.org">http://pgd.ipiaget.org</a> Endereço dos serviços: <a href="mailto:inqueritos@ipiaget.net">inqueritos@ipiaget.net</a>
Questionário de Perceção do Ensino Aprendizagem - Versão Estudante	Avaliar a qualidade do processo de ensino-aprendizagem	Online	Semestral	julho de 2012 (25%)	Estudantes do IP	Interna (informação diferenciada para docentes, órgãos de gestão e toda a comunidade académica) • Questionários acessíveis na área reservada a estudantes: <a href="http://inqueritos.ipiaget.org">http://inqueritos.ipiaget.org</a> Endereço dos serviços: <a href="mailto:inqueritos@ipiaget.net">inqueritos@ipiaget.net</a>
<b>LIGAÇÃO À SOCIEDADE</b>						
Questionário aos Candidatos	Caracterizar os candidatos ao IP	Papel	Anual	setembro de 2011 (100%)	Candidatos ao IP	Interna (informação diferenciada para docentes e órgãos de gestão)
Questionário de Empregabilidade	Monitorizar o percurso dos diplomados do IP	Telefónico	Anual	fevereiro de 2012 (33%)	Diplomados do IP	Interna (informação diferenciada para docentes e órgãos de gestão)

## INSTITUTO SUPERIOR DE PAÇOS DE BRANDÃO ISPAB

### Missão e Valores

**O** ISPAB tem como missão representar um importante organismo de formação e valorização pessoal, agente de progresso e de dinamização da região em que está implantado e da comunidade a que pertence.

**A**ssume-se como um estabelecimento de ensino versátil que desenvolve as suas atividades de ensino e formação em áreas específicas, oferecendo uma diversidade de perspetivas de formação através dos vários cursos ministrados e promovendo e dinamizando contactos a nível pedagógico, técnico, científico e cultural com instituições nacionais e internacionais.

**P**rivilegia uma formação polivalente e multifacetada, resultante da consagração de planos de estudos multidisciplinares e da adoção do modelo pedagógico teórico-prático, capaz de dotar os diplomados de múltiplas competências, tornando- -os aptos a corresponder a um vasto e extenso leque de saídas profissionais, essenciais à mobilidade exigida pelo mercado de trabalho.

**O** ISPAB é um parceiro privilegiado de empresas e outras organizações, com as quais coopera em várias vertentes, não só como um espaço capaz de proporcionar novas e enriquecedoras experiências, oferecendo um ambiente de convívio e de alegria, mas também como uma instituição promotora do espírito de cidadania e da permanente realização da pessoa humana.

Designação Interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última Implementação (Taxa de Resposta)	População Alvo	Divulgação dos Resultados
<b>ENSINO</b>						
Inquérito de concretização dos objetivos do processo de Bolonha - Estudantes	Avaliar a concretização do processo de Bolonha	Papel	Único	novembro - dezembro de 2010 (63%)	Estudantes	Site do ISPAB • <a href="#">Inquérito aos Estudantes</a> (pág. 105) • <a href="#">Resultados do Inquérito aos Estudantes</a> (pág. 42)
Inquérito de concretização dos objetivos do processo de Bolonha - Docentes	Avaliar a concretização do processo de Bolonha	Papel	Único	novembro - dezembro de 2010 (88%)	Docentes	Site do ISPAB • <a href="#">Inquérito aos Docentes</a> (pág. 112) • <a href="#">Resultados do Inquérito aos Docentes</a> (pág. 63)
Avaliação do funcionamento das unidades curriculares	Avaliar o funcionamento das unidades curriculares	Papel	Semestral	2º Semestre de 2011-12 (90%)	Estudantes	Site do ISPAB • <a href="#">Inquérito aos Estudantes - Avaliação da Unidade Curricular</a> (pág. 71) • <a href="#">Resultados do Inquérito aos Estudantes - Avaliação da Unidade Curricular</a>

## INSTITUTO PORTUGUÊS DE ADMINISTRAÇÃO DE MARKETING IPAM THE MARKETING SCHOOL

### Missão

**O** IPAM tem por missão criar, difundir e aplicar o conhecimento, assente na liberdade de criação cultural, na inovação científica e pedagógica, promovendo a educação superior no espaço europeu e contribuindo para o desenvolvimento integral da pessoa e da sociedade baseado em princípios que tenham o saber, a criatividade, a inovação e o empreendedorismo como fatores de crescimento, de desenvolvimento sustentável, bem-estar e solidariedade.

### Valores

**T**rabalho em equipa; Excelência; Compromisso; Rigor; Conhecimento; Mudar e Inovar

### Objetivos estratégicos

- Assumir o IPAM como a escola de formação de líderes, com talento no marketing comprometidos com o consumidor;
- Afirmarmo-nos, definitivamente, como a escola criadora de empreendedores dos novos mercados;
- Elevar os índices de preparação dos nossos alunos e lutar pelos lugares cimeiros dos rankings de empregabilidade;
- Implementar ações e projetos que nos coloquem num novo paradigma de crescimento;
- Defender a categoria de líder no Marketing atingindo 20% do mercado do ensino superior e desenvolver a participação na área da liderança atingindo 3%;
- Promover o envolvimento de todos os agentes da instituição em ações de credibilidade e reputação em torno da "The Marketing School";
- Desenvolver o projeto de internacionalização da marca IPAM.



Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
<b>ENSINO</b>						
SIGAQUIPAM* Admissão de novos estudantes	Recolher a opinião dos novos estudantes: caracterização sócio-demográfica e expetativas	Inquérito <i>online</i> implementado no início do ano letivo durante o período de inscrições	Anual	2012 (100%)	Novos estudantes 1º e 2º ciclos	Divulgação aos órgãos de gestão coletivos e individuais • <a href="#">IPAM Qualidade</a>
SIGAQUIPAM* Ensino aprendizagem	Recolher a opinião dos estudantes, docentes coordenadores de curso e área científica, sobre o par unidade curricular / docente e curso	Inquéritos e relatórios <i>online</i> implementados no final de cada semestre	Semestral (julho/ setembro; fevereiro/março)	julho-setembro 2012 (estudantes - 44%)	Estudantes e docentes de 1º e 2º ciclo	Divulgação interna a toda a comunidade académica • <a href="#">IPAM Qualidade</a>
	Recolher a opinião dos estudantes desistentes e razões da desistência	Inquérito por correio, telefone ou papel	Pontual	2012 ( 65%)	Estudantes desistentes	Divulgação aos órgãos de gestão coletivos e individuais • <a href="#">IPAM Qualidade</a>
<b>LIGAÇÃO À SOCIEDADE</b>						
SIGAQUIPAM* Estágios e práticas nas empresas	Recolha da opinião da empresa sobre o estagiário	Inquérito <i>online</i>	Semestral (julho e fevereiro)	julho de 2012 (87%)	Empresas acolhedoras de estagiários	Divulgação interna a toda a comunidade académica • <a href="#">IPAM Qualidade</a>
	Recolher a opinião dos estudantes estagiários sobre como decorreu o estágio	Inquérito <i>online</i>	Semestral (julho e fevereiro)	julho de 2012 (76%)	Estudantes estagiários de 1º e 2º ciclo	Divulgação interna a toda a comunidade académica • <a href="#">IPAM Qualidade</a>

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
SIGAQUI Integração e evolução profissional	Recolha das trajetórias profissionais dos antigos estudantes	Inquérito <i>online</i>	Cada 2 anos	setembro de 2011 (38%)	Graduados do 1º e 2º ciclo	Divulgação interna a toda a comunidade académica • <a href="#">IPAM Qualidade</a>
	Recolher a opinião sobre a forma como a instituição contribuiu para a formação e para a entrada no mercado de trabalho dos estudantes	Inquérito <i>online</i>	Anual	setembro de 2011 (53%)	Recém graduados do 1º e 2º ciclo	Divulgação interna a toda a comunidade académica • <a href="#">IPAM Qualidade</a>
<b>SERVIÇOS</b>						
SIGAQUIPAM* Gestão de reclamações e sugestões	Medir o grau de satisfação com o desempenho e adequação do serviço	Formulário <i>online</i>	Acesso disponível aos utentes	2012 (nd.)	Utentes das Escolas	Divulgação aos órgãos de gestão coletivos e individuais • <a href="#">IPAM Qualidade</a>
SIGAQUIPAM* Recursos materiais e serviços		Inquérito <i>online</i>	Anual	julho de 2012 (93%)	Estudantes, Docentes e Colaboradores	Divulgação interna a toda a comunidade académica • <a href="#">IPAM Qualidade</a>

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
<b>RECURSOS HUMANOS</b>						
SIGAQUIPAM* Gestão das Pessoas	Medir o grau de satisfação com o funcionamento, condições de trabalho e desempenho no serviço docente	Inquérito <i>online</i>	Anual	julho de 2012 (95%)	Docentes	Divulgação interna a toda a comunidade académica • <a href="#">IPAM Qualidade</a>
	Medir o grau de satisfação com o funcionamento, condições de trabalho, desempenho e serviço prestado	Inquérito <i>online</i>	Anual	julho de 2012 (100%)	Colaboradores	Divulgação interna a toda a comunidade académica • <a href="#">IPAM Qualidade</a>

\* SIGAQUIPAM Sistema Interno de Garantia da Qualidade IPAM

## UNIVERSIDADE ABERTA UAb

### Missão

**A** UAb, instituição pública de ensino superior a distância, assume como missão fundamental formar estudantes que, por várias razões, não puderam, no seu tempo próprio, encetar ou prosseguir estudos universitários. Por outro lado, procura corresponder às expectativas de quantos, tendo eventualmente obtido formação superior, desejam reconverter ou atualizar essa mesma formação. O que significa que, por vocação, a Universidade tenta ir ao encontro das expectativas de um público adulto, com experiência de vida e normalmente já empenhado no exercício de uma profissão.

### Visão

*Uma Universidade em qualquer lugar do Mundo*

### Valores

- Transparência
- Credibilidade
- Ética
- Abertura e inovação

Inquérito	Implementação	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
<b>ENSINO</b>					
Avaliação da mobilidade virtual	Anual (no final de cada ano letivo)	Anual: julho	setembro de 2012 (50%)	Todos os estudantes que estiveram em mobilidade virtual	Satisfação = 87%
Abandono escolar	Inquérito <i>online</i> implementado no início do ano letivo durante o período de inscrições	Anual: fevereiro	fevereiro de 2012 (25%)	Estudantes 2010/2011 que não renovaram a matrícula no ano letivo seguinte	Para informações contactar: <a href="mailto:gderi@uab.pt">gderi@uab.pt</a>
Inquéritos de avaliação de cursos / unidades curriculares de 1º ciclo	Inquérito <i>online</i>	Bianual: março e julho de cada ano	julho de 2012 (Depende do curso - em média 20 a 25%)	Estudantes matriculados 1º ciclo de todos os cursos da UAb, por curso	Para informações contactar: <a href="mailto:gderi@uab.pt">gderi@uab.pt</a>
Inquéritos de avaliação de cursos / unidades curriculares de 2º ciclo	Inquérito <i>online</i>	Anual: outubro - novembro de cada ano	Em curso (Depende do curso - cerca de 40%)	Estudantes matriculados e diplomados em cursos de 2º ciclo da UAb, nos 5 últimos anos letivos	Para informações contactar: <a href="mailto:gderi@uab.pt">gderi@uab.pt</a>
<b>LIGAÇÃO À SOCIEDADE</b>					
Diplomados	Inquérito <i>online</i> implementado para apurar os principais motivos porque os diplomados da UAb escolheram a UAb para estudar	Feito numa única vez	novembro de 2011 (65%)	Diplomados de 1º e 2º ciclo	<a href="#">Resultados</a> Para informações contactar: <a href="mailto:gderi@uab.pt">gderi@uab.pt</a>

Inquérito	Implementação	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
Inquérito aos diplomados de 1º ciclo	Inquérito <i>online</i> , satisfação com o curso	Anual	maio de 2012 (Cerca de 20%)	2 400 Diplomados em cursos de 1º ciclo da UAb	<a href="#">Notícia de Divulgação</a> Para informações contactar: <a href="mailto:gderi@uab.pt">gderi@uab.pt</a>
Inquérito de avaliação de eventos	Inquéritos em papel	Todos os eventos promovidos pela UAb		Participantes nos eventos	Para informações contactar: <a href="mailto:gderi@uab.pt">gderi@uab.pt</a>
<b>SERVIÇOS</b>					
Satisfação com os serviços	Inquérito <i>online</i> implementado no final do ano civil	Anual (outubro a dezembro)	novembro de 2011 (18%)	Todos os estudantes da UAb	<a href="#">Resultados</a> Para informações contactar: <a href="mailto:gderi@uab.pt">gderi@uab.pt</a>
Inquérito ao desempenho do Provedor do estudante	Inquérito <i>online</i>	Feito numa única vez	março de 2011 (28%)	Estudantes que recorreram ao provedor durante os seus 2 anos de mandato (500 estudantes)	Para informações contactar: <a href="mailto:gderi@uab.pt">gderi@uab.pt</a>



## UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA / FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS FCP/FCH

### Missão

A Universidade Católica Portuguesa (UCP) tem como Missão:

- O incremento da cultura como instrumento de realização integral do Homem, inspirada em valores cristãos
- A promoção da investigação e do Ensino Superior, no domínio das ciências sagradas e das ciências humanas e exatas, para o enriquecimento mútuo de várias disciplinas, numa perspetiva de integração e de síntese do saber com a doutrina católica, promovendo continuamente o diálogo entre a fé e a razão
- A formação dos que serão chamados a exercer serviços específicos na Igreja
- A preparação dos quadros para a sociedade
- A criação de uma autêntica comunidade universitária, alicerçada nos princípios da verdade e do respeito pela pessoa humana
- A inserção na realidade portuguesa, mediante o estudo dos seus problemas e na promoção dos valores culturais da comunidade nacional

Procurando estar, na medida das suas possibilidades na vanguarda do progresso científico e técnico, a UCP deverá pautar a sua atividade científica, docente e pedagógica por um elevado nível de qualidade

“Centro de produção e de comunicação de saberes, a UCP é o lugar de debate dialogante, de aceitação das diferenças. Precisa, para exercer essa missão, de ter o rigor da ciência e o horizonte rasgado da cultura, não favorecendo sincretismos, mas a harmonia da abertura á pluralidade”

(Dom José Policarpo 12-10-2000)

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
<b>ENSINO</b>						
Perfil do aluno recém-chegado à FCH	Conhecer o perfil sociodemográfico e parental dos novos alunos e respetivas motivações para escolha do curso	Inquérito <i>online</i>	Anual: no ato de matrícula	setembro de 2012 (100%)	Alunos que se matricularam no 1º ano, 1ª vez em 2012 (todos os ciclos)	Relatório interno Gabinete de Comunicação e Marketing da FCH Para mais informações, contactar: <a href="mailto:gadep@fch.lisboa.ucp.pt">gadep@fch.lisboa.ucp.pt</a> ou <a href="mailto:csalgado@fch.lisboa.ucp.pt">csalgado@fch.lisboa.ucp.pt</a>
Avaliação pedagógica	Avaliação das UCs, docentes e infraestruturas	Inquérito <i>online</i>	Semestral: no final de cada semestre	junho de 2012 (48%)	Todos os alunos (todos os ciclos)	Relatório interno Gabinete de Comunicação e Marketing da FCH Informação personalizada dos resultados para os docentes Para mais informações, contactar: <a href="mailto:gadep@fch.lisboa.ucp.pt">gadep@fch.lisboa.ucp.pt</a> ou <a href="mailto:csalgado@fch.lisboa.ucp.pt">csalgado@fch.lisboa.ucp.pt</a>
Inquérito às desistências	Conhecer os motivos de desistência	Inquérito presencial personalizado	O ato de anulação da matrícula	Ao longo do ano (100%)	Alunos que desistem	Relatório interno Para mais informações, contactar: <a href="mailto:gadep@fch.lisboa.ucp.pt">gadep@fch.lisboa.ucp.pt</a> ou <a href="mailto:csalgado@fch.lisboa.ucp.pt">csalgado@fch.lisboa.ucp.pt</a>
Observatório de Acompanhamento do Aluno	Conhecer o percurso dos alunos na FCH e aferir a aquisição de conhecimentos e competências	Análise documental da secretaria escolar e inquérito <i>online</i>	Anual	junho de 2012 (100%)	Todos os alunos do 1º ciclo	Relatório interno Gabinete de Comunicação e Marketing da FCH Para mais informações, contactar: <a href="mailto:gadep@fch.lisboa.ucp.pt">gadep@fch.lisboa.ucp.pt</a> ou <a href="mailto:csalgado@fch.lisboa.ucp.pt">csalgado@fch.lisboa.ucp.pt</a>

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
<b>LIGAÇÃO À SOCIEDADE</b>						
Inquérito à Empregabilidade	Conhecer a taxa de empregabilidade dos alunos da FCH 2 anos após a conclusão do curso, a situação profissional dos alunos, o nível de aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos e recolher opiniões para a reengenharia dos cursos	Inquérito <i>online</i>	Anual	maio de 2012 (42%)	Diplomados dos cursos da FCH	Relatório interno Gabinete de Comunicação e Marketing da FCH Para mais informações, contactar: <a href="mailto:gadep@fch.lisboa.ucp.pt">gadep@fch.lisboa.ucp.pt</a> ou <a href="mailto:csalgado@fch.lisboa.ucp.pt">csalgado@fch.lisboa.ucp.pt</a>
Empregabilidade Transversal	Análise da evolução da curva do emprego	Inquérito <i>online</i>	Estudo pontual	março de 2012 (em curso)	Diplomados dos cursos da FCH, desde data de criação de cada curso	Relatório interno Gabinete de Comunicação e Marketing da FCH Para mais informações, contactar: <a href="mailto:gadep@fch.lisboa.ucp.pt">gadep@fch.lisboa.ucp.pt</a> ou <a href="mailto:csalgado@fch.lisboa.ucp.pt">csalgado@fch.lisboa.ucp.pt</a>
Avaliação do programa de Mentoring	Identificar níveis de satisfação de mentores e mentorandos e recolher opiniões para reengenharia do programa	Inquérito <i>online</i>	Anual	março de 2012 (70%)	Mentores e mentorandos	Relatório interno Gabinete de Comunicação e Marketing da FCH Para mais informações, contactar: <a href="mailto:gadep@fch.lisboa.ucp.pt">gadep@fch.lisboa.ucp.pt</a> ou <a href="mailto:csalgado@fch.lisboa.ucp.pt">csalgado@fch.lisboa.ucp.pt</a>

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
Avaliação do nível de satisfação dos empregadores	Avaliação da adequabilidade da formação aos requisitos do mercado e recolha de opiniões para a reengenharia dos cursos	Inquérito <i>online</i>	De dois em dois anos	maio de 2012 (em curso)	Empregadores	Relatório interno Gabinete de Comunicação e Marketing da FCH Para mais informações, contactar: <a href="mailto:gadep@fch.lisboa.ucp.pt">gadep@fch.lisboa.ucp.pt</a> ou <a href="mailto:csalgado@fch.lisboa.ucp.pt">csalgado@fch.lisboa.ucp.pt</a>
Avaliação da Academia Junior	Avaliação da satisfação dos alunos recolha de opiniões para reengenharia do programa	Inquérito presencial	Anual	julho de 2012 (100%)	Alunos da Academia Júnior (do 9º ao 12º ano)	Relatório interno Gabinete de Comunicação e Marketing da FCH Para mais informações, contactar: <a href="mailto:gadep@fch.lisboa.ucp.pt">gadep@fch.lisboa.ucp.pt</a> ou <a href="mailto:csalgado@fch.lisboa.ucp.pt">csalgado@fch.lisboa.ucp.pt</a>

## UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR UBI

### Missão

A Universidade da Beira Interior tem como missão “Promover a qualificação de alto nível, a produção, transmissão, crítica e difusão de saber, cultura, ciência e tecnologia, através do estudo, da docência e da investigação”.

### Visão

Em 2020 a Universidade da Beira Interior ambiciona ser: “Uma instituição global, reconhecida pela qualidade do ensino e pela excelência da investigação nas suas áreas de afirmação, capaz de compreender as dinâmicas de transformação da sociedade e de suportar o desenvolvimento da comunidade em que se integra”.

### Valores

Ancorada no lema: *Scientia et Labore Altiora Petimus* - pelo conhecimento e pelo trabalho, aspiramos às coisas mais elevadas - a atuação da Universidade da Beira Interior pauta-se por um conjunto de valores académicos e humanos que definem a sua identidade e promovem a sua eficiência coletiva:

- Liberdade Intelectual
- Integridade Académica
- Diversidade
- Excelência
- Responsabilidade Social
- Aprendizagem para a Vida
- Racionalidade

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
<b>ENSINO</b>						
Avaliação do Desempenho Docente	Aferir os níveis de satisfação dos estudantes, relativamente ao processo ensino aprendizagem	Inquérito <i>online</i> aplicado no final de cada semestre	Semestral	junho de 2012 (32%)	Estudantes de 1º, 2º, 3º ciclos e M. I.	Órgãos de gestão Docentes e alunos que respondem • <a href="#">Gabinete da Qualidade</a>
Avaliação das Unidades Curriculares	Aferir os níveis de satisfação dos estudantes, relativamente ao processo ensino aprendizagem	Inquérito <i>online</i> aplicado no final de cada semestre	Semestral	junho de 2012 (32%)	Estudantes de 1º, 2º, 3º ciclos e M. I.	Órgãos de gestão Docentes e alunos que respondem • <a href="#">Balcão Virtual</a>
<b>LIGAÇÃO À SOCIEDADE</b>						
Caracterização dos novos estudantes admitidos na UBI	Conhecer as origens sociais e os percursos escolares dos novos estudantes da UBI, de modo a conhecer e caracterizar os seus perfis.	Inquérito <i>online</i> implementado no início do ano letivo durante o período de inscrições	Anual	setembro - outubro de 2012 (100%)	Estudantes de 1º, 2º, 3º ciclos e M. I.	GQ Diretores de curso Comissões de curso • <a href="#">Plataforma Serviços Académicos</a>
Inquérito feito aos antigos alunos (Em fase de preparação)	Acompanhar o processo de integração dos diplomados no mercado de trabalho e aferir sobre a adequação das competências adquiridas com as necessidades de desempenho no âmbito da sua profissão.	Inquérito <i>online</i>	Anual	---	Antigos alunos da UBI	GQ UBI em números Órgãos de gestão dos ciclos de estudos



Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
Inquérito de satisfação aos empregadores (Em fase de preparação)	Verificar se do grau de satisfação dos empregadores relativamente à formação dos diplomados, nomeadamente das competências por eles exigidas em termos de recrutamento.	Inquérito <i>online</i>	Anual	---	Empregadores	GQ DC
<b>SERVIÇOS</b>						
Inquérito ao desempenho do Provedor do estudante	Aferir a satisfação dos estudantes no tratamento de "problemas" e sua celeridade.	Inquérito feito em papel	Periódico	Após recorrer à Provedoria do Estudante (46,30%)	Estudantes que recorreram ao serviço (146)	Órgãos de Gestão Conselho Geral • <a href="#">Provedor do Estudante</a>
Avaliação dos serviços na UBI *	Monitorizar a informação relativa à perceção do cliente de como a organização satisfaz os seus requisitos.	Inquérito <i>online</i>	Periódico	dezembro de 2011 a)	Docentes; Discentes e Funcionários	Órgãos de Gestão • <a href="#">Resultados</a>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>						
Avaliação da satisfação do corpo Docente (Inquérito em fase de preparação)	Avaliar o grau de satisfação dos diferentes utilizadores	Inquérito <i>online</i>	Anual	---	Docentes	Órgãos de Gestão

\* Serviços objeto de avaliação: S. Técnicos, Divisão de Contabilidade e Património, Divisão de Expediente e Pessoal, CFIUTE,GAAPI, Serviços de Documentação, Serviços Académicos, C. Informática e Assessoria Jurídica

a) Variável consoante os serviços, desde 1% a 71%

## UNIVERSIDADE DE COIMBRA UC

### Missão e Visão

**A** Universidade de Coimbra é uma instituição de criação, análise crítica, transmissão e difusão de cultura, de ciência e de tecnologia que, através da investigação, do ensino e da prestação de serviços à comunidade, contribui para o desenvolvimento económico e social, para a defesa do ambiente, para a promoção da justiça social e da cidadania esclarecida e responsável e para a consolidação da soberania assente no conhecimento.

**A** Universidade tem o dever de contribuir para:

- A compreensão pública das humanidades, das artes, da ciência e da tecnologia, promovendo e organizando ações de apoio à difusão da cultura humanística, artística, científica e tecnológica, disponibilizando os recursos necessários a esses fins;
- O desenvolvimento de atividades de ligação à sociedade, designadamente de difusão e

transferência de conhecimento, assim como de valorização económica do conhecimento científico  
Visão UC e linhas orientadoras

- A promoção da mobilidade efetiva de docentes e investigadores, estudantes e diplomados, tanto a nível nacional como internacional, designadamente no espaço europeu de ensino superior e no espaço da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa

**A** UC pretende afirmar-se como instituição de referência sendo reconhecida como a universidade portuguesa de maior qualidade.

### Valores

- Abertura ao Mundo
- Estímulo à Criatividade
- Inovação
- Rigor Intelectual
- Contemporaneidade
- Ética
- Interação das Culturas

- Tolerância
- Cooperação
- Humildade Científica
- Liberdade de Opinião
- Tradição

- Diálogo
- Independência
- Reconhecimento e Promoção do Mérito
- Valorização das Pessoas

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação de resultados
<b>ENSINO</b>						
Inquérito aos estudantes	Avaliação Pedagógica	Online	Semestral	1º Semestre: 15 de dezembro de 2011 a 22 de janeiro de 2012 (77%) 2º Semestre: 8 a 28 de junho de 2012 (63%)	Todos os estudantes de 1º e 2º Ciclo, CNCG (inclui também estudantes inscritos em unidades curriculares isoladas e estudantes de mobilidade incoming)	Os resultados são disponibilizados no inforestudante e infordocente (acesso diferenciado pela partes interessadas). Há análise dos mesmos nos relatórios de autoavaliação de curso (interno) e relatório da UC • <a href="#">UC sobre nós: relatório</a>

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação de resultados
Reflexão dos docentes sobre cursos e unidades curriculares	Avaliação Pedagógica	Online	Semestral	1º Semestre: 23 de janeiro a 13 de fevereiro de 2012 (56%) 2º Semestre: 29 de junho a 26 de julho de 2012 (54%)	Todos os docentes da UC que lecionam UC de 1.º e 2.º ciclos	Os resultados são disponibilizados no inforestudante e infordocente (acesso diferenciado pela partes interessadas). Há análise dos mesmos nos relatórios de autoavaliação de curso (interno) e relatório da UC • <a href="#">UC sobre nós: relatório</a>
Inquérito aos doutorandos	Avaliação Pedagógica	Online	Aplicado em 2 momentos: A - 1 ano após a matrícula; B - Conclusão do Programa Doutoral	Planeado para agosto - setembro de 2012	Todos os estudantes do 3.º Ciclo que se matricularam em 2011-2012 (Momento A)	Os resultados são disponibilizados no inforestudante e infordocente (acesso diferenciado pela partes interessadas). Há análise dos mesmos nos relatórios de autoavaliação de curso (interno) e relatório da UC.
Inquérito para avaliação das causas de desistência Matrícula / Inscrição	Avaliação da eficiência	Papel	Anual: Ao longo de todo o ano letivo	Em curso para 2011-12	Todos os estudantes que procedam à anulação da sua inscrição/matricula e formalizem o seu pedido junto do Serviço de Gestão Académica (SGA)	Relatório Interno

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação de resultados
Inquérito de Avaliação dos Serviços Prestados pela Divisão de Relações Internacionais (DRI)   Estudantes <i>Outgoing</i>	Avaliação da mobilidade	<i>Online</i>	Anual: Ao longo de todo o ano letivo	2010-11 (53,20%) 2011/12 (em curso)	Todos os estudantes que efetuam mobilidade <i>outgoing</i>	Relatório Interno
Inquérito de Avaliação Missão Ensino / Apoio Mobilidade   Erasmus	Avaliação da mobilidade	<i>Online</i>	Anual: Ao longo de todo o ano letivo	2010-11 (51,30%) 2011-12 (em curso)	Todos os docentes que efetuam missão de ensino/apoio à mobilidade	Relatório Interno
Inquérito de Avaliação dos Serviços Prestados pela DRI   Estudantes <i>Incoming</i>	Avaliação da mobilidade	<i>Online</i>	Anual: Ao longo de todo o ano letivo	2010-11 (83,30%) 2011-12 (em curso)	Todos os estudantes que efetuam mobilidade <i>incoming</i>	Relatório Interno
Inquérito de Avaliação dos Serviços Prestados pelo Centro de Mobilidade Pós-graduada (CM-PG)	Avaliação da mobilidade	<i>Online</i>	Anual: Ao longo de todo o ano letivo	2010-11 (12%) 2011/12 (em curso)	Todos os utilizadores do CM-PG	Relatório Interno
Questionário de Avaliação da Satisfação dos Estagiários   Estágios de Verão	Avaliação de Estágios	<i>Online</i>	Anual: Ao longo de todo o ano	2011 (100%) 2012 (em curso)	Todos os estudantes que participam nos estágios de verão	Relatório Interno
Inquérito para Avaliação das Causas de Desistência   Estágios de Verão	Avaliação de Estágios	<i>Online</i>	Anual: Ao longo de todo o ano	2011 (29 respondentes) 2012 (em curso)	Todos os estudantes que desistem dos estágios de verão	Relatório Interno
Ficha de avaliação do estagiário   Estágios de Verão	Avaliação de Estágios	<i>Online</i>	Anual: Ao longo de todo o ano	2011 (Avaliados 475 estagiários) 2012 (em curso)	Todas as entidades recetoras dos estágios de verão	Relatório Interno

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação de resultados
<b>LIGAÇÃO À SOCIEDADE</b>						
Inquérito aos Empregadores (no âmbito do Planeamento Estratégico da UC 2011-2015)	Avaliação de competências diplomados	<i>Online</i>	Pontual	julho a agosto de 2011 (52,8% - 47,7% no caso dos empregadores da região Centro)	Empregadores dos diplomados da UC	Relatório Interno
Inquérito aos Diplomados (no âmbito do Planeamento Estratégico da UC 2011-2015)	Avaliação de competências diplomados/ Inserção profissional	<i>Online</i>	Pontual	5 agosto a 1 setembro de 2011 (10,70%)	Diplomados registados na Rede UC	Relatório Interno
<b>OUTROS</b>						
Inquéritos aos Auditados	Avaliação de Auditores	<i>Online</i>	Semestral (Após cada programa de auditorias)	janeiro de 2012 relativamente a 2011 (32%) (planeado para 2012)	Todos os auditados no âmbito do programa de auditorias	A informação agregada é integrada no balanço do Sistema de Gestão (SG); a informação individual é enviada a cada auditor
Inquéritos aos Auditores (pares)	Avaliação de Auditores	<i>Online</i>	Semestral (Após cada programa de auditorias)	janeiro de 2012 relativamente a 2011 (57,40%) (planeado para 2012)	Todos os auditores internos que participaram no programa de auditorias	A informação agregada é integrada no balanço do Sistema de Gestão (SG); a informação individual é enviada a cada auditor
Inquérito de avaliação de fornecedores	Avaliação de fornecedores	<i>Online</i>	Anual (Ao longo de todo o ano)	Em curso em 2012	Todos os clientes com capacidade de solicitar um pedido de aquisição	Relatório Interno



Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação de resultados
<b>RECURSOS HUMANOS</b>						
Questionário de satisfação dos trabalhadores	Avaliação da Satisfação dos Colaboradores	Online	De 2 em 2 anos	2010 (43,30%)	Todos os trabalhadores não docentes com os seguintes vínculos: contrato por tempo indeterminado, contrato a termo resolutivo certo, contrato a termo resolutivo incerto, bolsiros de estágio curricular e estagiários PEPAC	Relatório /Apresentação dos principais resultados
Avaliação da formação (formandos)	Avaliação da formação	Online	Anual (Decorre de acordo com o plano de formação)	2011 (88,80%) (em curso para 2012)	Todos os formandos das ações do plano de formação interna	Relatório Interno
Avaliação da eficácia da formação	Avaliação da formação	Online	Anual (Decorre de acordo com o plano de formação)	2011 (35,20%) (em curso para 2012)	Superiores hierárquicos dos formandos das ações do plano de formação interna	Relatório Interno
<b>SERVIÇOS</b>						
Inquérito à satisfação dos utilizadores do Gabinete de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (GSHST)	Avaliação da satisfação dos utilizadores	Papel	Anual	maio e junho 2012 (Apuramento de resultados em curso)	Todos os utilizadores do GSHST no período de inquérito (inclui docentes, não docentes e Investigadores)	Relatório Interno
Inquérito à satisfação dos visitantes da página web UC.PT	Avaliação da satisfação dos utilizadores	Online	Anual	7 de novembro de 2011 a 17 de junho de 2012 (69 respondentes)	Visitantes da página web UC.PT	Relatório Interno

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação de resultados
Inquérito de satisfação aos utilizadores do Atendimento do Serviço de Gestão Académica (SGA)	Avaliação da satisfação dos utilizadores	Online	Anual	novembro e dezembro de 2011 (69 respondentes)	Todos os utilizadores da unidade de atendimento do SGA	Relatório Interno
Inquérito de satisfação aos utilizadores da Tesouraria	Avaliação da satisfação dos utilizadores	Online	Anual	novembro e dezembro de 2011 (30 respondentes)	Todos os utilizadores da unidade de atendimento da Tesouraria	Relatório Interno
Inquérito aos investigadores	Avaliação da satisfação dos utilizadores	Online	Anual	28 de novembro a 28 de dezembro de 2011 (13,40%) (Planeado para 2012)	Todos os investigadores utilizadores do Serviço de Gestão Financeira	Relatório Interno
Inquérito aos candidatos a estudantes (candidaturas "via escola")	Avaliação da satisfação dos utilizadores	Online	Anual	Planeado para 1 de outubro a 30 de novembro	Todos os candidatos "via escola"	Relatório Interno
Inquérito de satisfação dos utilizadores de documentos da área de acesso restrito	Avaliação da satisfação dos utilizadores	Online	Anual	de 16 a 20 de abril (64 respondentes)	Todos os trabalhadores não docentes, incluindo estagiários	Relatório Interno
Inquérito sobre a qualidade dos serviços e a satisfação dos utentes das residências universitárias dos SASUC	Avaliação da satisfação dos utilizadores	Online	Anual	12 a 16 de março 2012 (56,60%)	Estudantes alojados nas RU SASUC, exceto alojados no âmbito de programas de mobilidade	Relatório Interno

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação de resultados
Questionário de Avaliação da Satisfação dos Encarregados de Educação com o Infantário e Jardim Infantil dos SASUC	Avaliação da satisfação dos utilizadores	Online	Anual	18 a 30 de junho 2012 (74,60%)	Encarregados de Educação das crianças que frequentam o Infantário e o Jardim Infantil dos SASUC	Relatório Interno
Inquérito de Avaliação da qualidade dos serviços e da satisfação dos utentes das cantinas dos SASUC	Avaliação da satisfação dos utilizadores	Online	Anual	6 a 11 novembro de 2011 (5859 respondentes - 5369 cantinas e 490 bares) (Planeado para novembro de 2012)	Todos os utilizadores das cantinas SASUC	Relatório Interno
Inquérito à Satisfação do Cliente dos Serviços de Catering dos SASUC	Avaliação da satisfação dos utilizadores	Online	Anual (Ao longo de todo o ano)	2012	Comunidade Universitária: Clientes dos Serviços de Catering dos SASUC	Relatório Interno

## UNIVERSIDADE DO MINHO UM

### Missão

A Universidade tem como missão gerar, difundir e aplicar conhecimento, assente na liberdade de pensamento e na pluralidade dos exercícios críticos, promovendo a educação superior e contribuindo para a construção de um modelo de sociedade baseado em princípios humanistas, que tenha o saber, a criatividade e a inovação como fatores de crescimento, desenvolvimento sustentável, bem-estar e solidariedade.

Designação Interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
<b>ENSINO</b>						
Perceções do Ensino/ Aprendizagem UNIDADE CURRICULAR - PEA-UC-E	Recolher a opinião dos estudantes sobre o par unidade curricular / docente	Questionário em suporte eletrónico	Semestral	julho de 2012 (35%)	Estudantes 1º e 2º Ciclo	Interna (informação integrada nos relatórios de autoavaliação das Unidades Curriculares, Curso e Unidade Orgânica) • <a href="#">Serviços para a Garantia da Qualidade</a>
Perceções do Ensino/ Aprendizagem UNIDADE CURRICULAR - PEA-UC-D	Recolher a opinião dos docentes sobre o par unidade curricular / docente	Questionário em suporte eletrónico	Semestral	julho de 2012 (84%)	Docentes	Interna (informação integrada nos relatórios de autoavaliação das Unidades Curriculares, Curso e da Unidade Orgânica) • <a href="#">Serviços para a Garantia da Qualidade</a>
Perceções do Ensino/ Aprendizagem CURSO - PEA-C 1º CICLO	Recolher a opinião dos estudantes do curso / ano, sobre aspetos organizativos e curriculares	Questionário em suporte eletrónico	Anual	julho de 2012 (16%)	Estudantes 1º Ciclo e Mestrado Integrado	Interna (informação integrada nos relatórios de autoavaliação do Curso e da Unidade Orgânica) • <a href="#">Serviços para a Garantia da Qualidade</a>

Designação Interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
Perceções do Ensino/ Aprendizagem CURSO - PEA-C 2º CICLO	Recolher a opinião dos estudantes do curso/ ano, sobre aspetos organizativos e curriculares	Questionário em suporte eletrónico	Anual	julho de 2012 (12%)	Estudantes 2º Ciclo	Interna (informação integrada nos relatórios de autoavaliação do Curso e da Unidade Orgânica) • <a href="#">Serviços para a Garantia da Qualidade</a>
Perceções do Ensino/ Aprendizagem CURSO - PEA-C 3º CICLO	Recolher a opinião sobre a formação recebida e sobre aspetos da supervisão e orientação	Questionário (em construção)	Anual	A planear para 2013	Diplomados 3º Ciclo	Interna (informação integrada nos relatórios de autoavaliação do Curso e da Unidade Orgânica) • <a href="#">Serviços para a Garantia da Qualidade</a>
Inquérito Estudantes OUT	Recolher a opinião dos estudantes sobre o curso	Questionário em papel	Anual	julho de 2012 (100%)	Estudantes Erasmus	Interna (informação integrada nos relatórios de autoavaliação dos Serviços) • <a href="#">Serviços de Relações Internacionais</a>
Inquérito Estudantes IN	Recolher a opinião dos estudantes sobre o curso	Questionário em papel	Anual	maio de 2012 (100%)	Estudantes Erasmus	Interna (informação integrada nos relatórios de autoavaliação dos Serviços) • <a href="#">Serviços de Relações Internacionais</a>

Designação Interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
Inquérito/Relatório Mobilidade de Docentes	Recolher informações e a opinião dos docentes da UMinho que efetuaram uma missão de ensino no estrangeiro no âmbito do Programa Erasmus	Questionário em papel	Ao longo de todo o ano letivo, até 1 mês após realização da missão	novembro de 2012 (100%)	Docentes móveis	Interna (informação integrada nos relatórios de autoavaliação dos Serviços) • <a href="#">Serviços de Relações Internacionais</a>
<b>LIGAÇÃO À SOCIEDADE</b>						
Inquérito aos Novos Estudantes	Caracterizar os motivos de escolha da UMinho	Questionário em suporte eletrónico	Anual	setembro de 2012 (100%)	Estudantes 1º Ciclo e Mestrado Integrado	Interna (informação integrada nos relatórios de autoavaliação dos Serviços) • <a href="#">Gabinete de Comunicação e Imagem</a>
Inquérito de Emprego	Recolher a opinião sobre trajetórias profissionais	Questionário em suporte eletrónico	Anual	setembro de 2011 (24%) (edição 2012 em curso)	Antigos Estudantes	Interna (informação integrada no relatório de autoavaliação do <i>AlumniUM</i> - Observatório de Emprego) • <a href="#">Serviços para a Garantia da Qualidade</a>
Inquérito sobre competências dos diplomados	Recolher a opinião sobre o desempenho dos antigos estudantes em contexto de trabalho	Questionário em suporte eletrónico	3 em 3 anos	julho de 2010 (17%)	Empresas	

Designação Interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
<b>SERVIÇOS</b>						
Avaliação da satisfação dos utentes dos Serviços **	Medir o grau de satisfação com o desempenho dos serviços prestados	Questionário em suporte eletrónico	Anual	2012 (variável)	Utentes dos serviços	Interna (informação integrada no relatório de autoavaliação dos Serviços/Gabinetes) • Ligação de acesso aos Serviços responsáveis em nota de rodapé
<b>RECURSOS HUMANOS</b>						
Avaliação de necessidades de formação	Identificar as necessidades de formação profissional	Questionário em papel	Anual	novembro de 2012	Trabalhadores não docentes	Interna (informação integrada no relatório de autoavaliação dos Serviços) • <a href="#">Divisão de Recursos Humanos</a>

\* Informação disponível à comunidade interna da Universidade.

\*\* Serviços que aplicam questionários para avaliação da satisfação dos seus utentes:

[Serviços Académicos](#) (SAUM);  
[Serviços de Documentação](#) (SDUM);  
[Serviços de Acção Social](#) (SASUM);  
[Gabinete para a Inclusão](#) (GPI);  
[Gabinete de Apoio ao Ensino](#) (GAE);  
[Direcção de Tecnologias e Sistemas de Informação](#) (DTSI);  
[Serviços para a Garantia da Qualidade](#) (SGAQ);  
[Serviços de Apoio ao Reitor](#) (SAR)





## UNIVERSIDADE DE LISBOA UL

### Missão

**A** Universidade de Lisboa (UL) assume como principais desígnios a produção e a difusão de cultura e de conhecimento científico e a criação de um espaço de formação dinâmico e aberto a todas as áreas das humanidades, artes, ciências e tecnologias.

**B**aseia-se no exercício da liberdade intelectual e no respeito pela ética académica, no reconhecimento do mérito, no estímulo à inovação e à competitividade e no compromisso com a modernização da sociedade.

**D**efine como rumo estratégico a abertura à sociedade e uma política ativa de transferência de conhecimento e de inovação tecnológica, designadamente em domínios de fronteira e em programas de ligação entre diferentes grupos e disciplinas. Pretende consolidar os laços com a cidade, através da valorização do seu campus e da projeção internacional de Lisboa.



### Questionários lançados centralmente pelo Gabinete de Garantia Qualidade (GGQ) e pelo Observatório dos Percursos dos Estudantes (OPEST) (últimos três anos)

Designação Interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos Resultados
<b>ENSINO</b>						
Avaliação da Satisfação com as UC	Aferir os níveis de satisfação relativamente ao processo ensino aprendizagem	Inquérito <i>online</i>	Semestral (no início de cada semestre, para avaliar o anterior)	novembro de 2012 (11%)	Alunos	Interna (Bases de dados devolvidas às direções e Conselhos Pedagógicos e relatórios semestrais com resultados por Unidade Orgânica) • <a href="#">Clique aqui para mais informações</a>
Avaliação da Satisfação com as UC	Aferir os níveis de satisfação relativamente ao processo ensino aprendizagem	Inquérito <i>online</i>	Semestral (no início de cada semestre, para avaliar o anterior)	novembro de 2012 (22%)	Professores	Interna (Bases de dados devolvidas às direções e Conselhos Pedagógicos e relatórios semestrais com resultados por Unidade Orgânica) • <a href="#">Clique aqui para mais informações</a>

Designação Interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos Resultados
Preparação escolar dos alunos do 1.º ano da Universidade de Lisboa - A perspetiva dos docentes	Fazer um diagnóstico deste problema nas várias unidades orgânicas e promover uma reflexão sobre metodologias que visem aumentar os níveis de sucesso escolar e garantir uma melhor adaptação dos estudantes ao ensino superior	Inquérito <i>online</i>	Pontual	março de 2010 (20%)	Docentes que lecionaram unidades curriculares do 1.º ano desde o início da implementação do Processo de Bolonha	Interna e Externa (Seminário "A integração dos alunos do 1º ano") • <a href="#">Clique aqui para mais informações</a>
Os caloiros da UL um ano depois	Reconstituir alguns percursos-tipo vividos pelos estudantes ao longo do 1º ano de estadia na universidade	Inquérito <i>online</i>	Pontual	novembro de 2009 (32%)	Alunos que se matricularam no 1º ano 1ª vez em 2008	Interna e Externa (Seminário "Insucesso e Abandono Escolar no Ensino Superior: O caso da UL") • <a href="#">Clique aqui para mais informações</a>
<b>LIGAÇÃO À SOCIEDADE</b>						
Ficha azul - Inquérito de caracterização dos estudantes à entrada da UL	Conhecer as origens sociais e familiares, os percursos escolares dos estudantes recém-chegados à UL, de modo a conhecer e caracterizar os seus perfis. A ficha azul é aplicada aos novos inscritos nos três ciclos	Inquérito <i>online</i>	Anual (no ato de matrícula)	setembro de 2012 (100%)	Matriculados 1.º ano, 1.ª vez (3 ciclos)	Interna e Externa (Bases de dados devolvidas às direções e Conselhos Pedagógicos e publicação de relatórios anuais) • <a href="#">Clique aqui para mais informações</a>

Designação Interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos Resultados
Diplomados e o emprego na UL: Empregabilidade 1 ano depois	Conhecer a situação profissional dos diplomados de 2009/10, 12 meses após a conclusão do ciclo de estudos	Inquérito <i>online</i>	Periódico	novembro de 2011 (26%)	Graduados pela UL 1º ciclo e mestrados integrados em 2009/10	Interna e Externa (publicação de relatório) • <a href="#">Clique aqui para mais informações</a>
Diplomados e o emprego na UL: Empregabilidade 18 meses depois	conhecer a situação profissional dos diplomados de 2008/09, 18 meses após a conclusão do ciclo de estudos	Inquérito <i>online</i>	Periódico	novembro de 2011 (26%)	Graduados pela UL 1º ciclo e mestrados integrados 2008/09	Interna e Externa (publicação de relatório) • <a href="#">Clique aqui para mais informações</a>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>						
Satisfação do Pessoal Não Docente	Avaliar a satisfação do PND da UL, focando os diversos aspetos da atividade da UL e o respetivo grau de envolvimento dos inquiridos	Inquérito <i>online</i>	Pontual	março de 2011 (49%)	Pessoal não docente	Interna (Convenção Pessoal Não Docente) e Externa (Comunicação na 1ª Convenção do PND da UL e relatório disponibilizado <i>online</i> ) • <a href="#">Clique aqui para mais informações</a>
<b>SERVIÇOS</b>						
Satisfação com a Newsletter Qualidade UL	Avaliar a Newsletter em termos de forma, conteúdo e frequência	Inquérito <i>online</i>	Pontual	dezembro de 2012	Leitores da Newsletter	Interna e Externa (publicação dos resultados na 11ª Newsletter) • <a href="#">Clique aqui para mais informações</a>

Designação Interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos Resultados
Satisfação com as Jornadas "Conhecer para intervir - A intervenção social no Ensino superior"	Avaliar o interesse do tema, o espaço para debate, a avaliação global do evento e ainda o interesse dos painéis	Inquérito em papel	Pontual	novembro de 2012 (50%)	Participantes nas jornadas	Interna e Externa (publicação de relatório no site da Qualidade UL) • <a href="#">Clique aqui para mais informações</a>

**Questionários em que o GGQ trabalhou como consultor (últimos três anos)**

Designação Interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos Resultados
<b>ENSINO</b>						
Avaliação da Satisfação das Unidades Curriculares dos alunos do curso de formação avançada do Doutoramento em Turismo do IGOT	Avaliar a satisfação nas UC dos alunos de Doutoramento em turismo de forma a dar resposta imediata à avaliação deste ciclo de estudos pela A3ES	Inquérito <i>online</i>	Pontual	abril de 2012	Alunos de Doutoramento em Turismo do IGOT UL	Interna • Representante do <a href="#">IGOT</a> no <a href="#">Conselho de Garantia da Qualidade</a> para avaliação da A3ES
Avaliação da Satisfação dos Professores das Unidades Curriculares do curso de formação avançada do Doutoramento em Turismo do IGOT	Avaliar a satisfação nas UC dos professores de Doutoramento em Turismo de forma a dar resposta imediata à avaliação deste ciclo de estudos pela A3ES	Inquérito <i>online</i>	Pontual	abril de 2012	Professores de Doutoramento em Turismo do IGOT UL	Interna • Representante do <a href="#">IGOT</a> no <a href="#">Conselho de Garantia da Qualidade</a> para avaliação da A3ES

Designação Interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos Resultados
Satisfação do Mestrado em TIC e Educação do IE	Avaliar o curso a distância do mestrado em TIC e Educação do IE	Inquérito <i>online</i>	Pontual	2011-2012	Alunos do mestrado em TIC e Educação do IE	Interna • <a href="#">E-learning Lab da Universidade de Lisboa</a>
Satisfação alunos Instituto Confúcio	Avaliar os cursos do Instituto Confúcio	Inquérito <i>online</i>	Pontual	agosto de 2011	Alunos do Instituto Confúcio	Interna • <a href="#">Instituto Confúcio da Universidade de Lisboa</a>
<b>LIGAÇÃO À SOCIEDADE</b>						
Mobilidade, Acessibilidade e Utilização de Transportes: Caso da Universidade de Lisboa	Fazer um levantamento das necessidades no Campus da Universidade de Lisboa, tendo em conta as escolhas de mobilidade de toda a comunidade UL	Inquérito <i>online</i>	Pontual	julho de 2012	Toda a comunidade académica da UL	Interna e Externa • <a href="#">Área da Sustentabilidade do Centro de Recursos Comuns e Serviços Partilhados da Universidade de Lisboa</a>
Consumos e estilos de vida dos estudantes do Ensino Superior	Recolher dados sobre práticas de bem-estar, saúde, lazer e consumos em estudantes do Ensino Superior	Inquérito <i>online</i>	Pontual	dezembro de 2012	Estudantes do 1º ciclo e mestrados integrados da Universidade de Lisboa (UL) e da Universidade Técnica de Lisboa (UTL)	Análise de dados a decorrer • Parceria entre o Observatório Permanente da Juventude do Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa (OPJ/ICS-UL), o Conselho Nacional da Juventude (CNJ) e o Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências (SICAD) com o total apoio da Reitoria da UL e da UTL

Designação Interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos Resultados
<b>RECURSOS HUMANOS</b>						
Avaliação da 1ª Convenção de Funcionários não docentes da Universidade de Lisboa	Caracterizar os participantes na 1ª Convenção de Pessoal	Inquérito em papel	Pontual	maio de 2012 (80%)	Participantes na Convenção	Interna • <a href="#">Divisão de Estudos e Planeamento do Departamento de Estratégia e Relações Externas da Universidade de Lisboa</a>
Avaliação da 1ª Convenção de Funcionários não docentes da Universidade de Lisboa	Avaliar a satisfação da convenção pelos participantes	Inquérito <i>online</i>	Pontual	junho de 2012 (46%)	Participantes na Convenção	Interna • <a href="#">Divisão de Estudos e Planeamento do Departamento de Estratégia e Relações Externas da Universidade de Lisboa</a>
<b>SERVIÇOS</b>						
Inquérito de satisfação dos participantes da Universidade de Lisboa na Futurália 2012	Avaliar a satisfação dos participantes e colaboradores da Universidade de Lisboa na Futurália 2012	Inquérito <i>online</i>	Pontual	março de 2012	Participantes e colaboradores	Interna • <a href="#">Núcleo de Comunicação do Departamento de Estratégia e Relações Externas da Universidade de Lisboa</a>

Designação Interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos Resultados
Avaliação PULSAR	Avaliar o Magazine semanal	Inquérito <i>online</i>	Pontual	setembro de 2012	Pessoal não docente da Reitoria e Serviços Partilhados	Interna • <a href="#">Divisão Estudos e Planeamento do Departamento de Estratégia e Relações Externas da Universidade de Lisboa</a>
Avaliação do Guia do Estudante da Universidade de Lisboa	Avaliar o grau de satisfação quanto ao Guia do Estudante da Universidade de Lisboa.	Inquérito <i>online</i>	Pontual	dezembro de 2012	Toda a comunidade académica da UL	Interna • <a href="#">Núcleo de Relações Externas do Departamento de Estratégia e Relações Externas da Universidade de Lisboa</a>
Avaliação do Guia do Estudante da Universidade de Lisboa	Avaliar o grau de satisfação quanto ao processo de criação e relativamente ao produto final - Guia do Estudante	Inquérito <i>online</i>	Pontual	dezembro de 2012	Colaboradores do projeto	Interna • <a href="#">Núcleo de Relações Externas do Departamento de Estratégia e Relações Externas da Universidade de Lisboa</a>



## UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA UTL (REITORIA)

### Missão

É missão da UTL assegurar o progresso consistente da sociedade do conhecimento, do saber e da sabedoria, dinamizando o desenvolvimento humano sustentado, através da produção e transmissão de conhecimento, da difusão da cultura, da valorização económica, social e cultural do conhecimento científico e da prestação de outros serviços à comunidade.

No cumprimento da sua missão, a UTL:

- Privilegia a investigação científica, o ensino, o desenvolvimento tecnológico, a inovação e a formação ao longo da vida;
- Promove o desenvolvimento de sinergias entre os domínios científicos que prossegue;
- Adota o princípio da internacionalização, concretizado na mobilidade de estudantes, docentes e investigadores, e na participação em redes universitárias de formação e de investigação e desenvolvimento;
- Procura contribuir para a competitividade da economia nacional através de uma cultura de empreendedorismo e de inovação;
- Valoriza a responsabilidade social, designadamente no que se refere ao apoio à inserção dos diplomados no mundo do trabalho, e promove a realização dos valores humanistas nas suas vertentes científica e artística.

Designação interna	Objetivos	Implementação	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
<b>ENSINO</b>						
Empregabilidade dos Diplomados da UTL	Aferir a relevância social da formação na UTL e a sua adequação ao mercado de trabalho e constituir um elemento informativo no sistema de avaliação da qualidade.	Online	Anual/bianual	janeiro de 2011 (35%)	Diplomados UTL	Externa: publicação em papel e disponível no Site • <a href="#">Empregabilidade dos Diplomados da UTL, 2009</a>
Alunos da UTL OUT - Programa Erasmus	Analisar o nível de satisfação dos participantes	Online	Anual	setembro de 2011 (100%)	Alunos da UTL	Interna
Alunos da UTL OUT - Consorcio Erasmus TecFLOW (Erasmus Placements)	Analisar o nível de satisfação dos participantes	Online	Anual	setembro de 2011 (100%)	Alunos da UTL	Interna
Docentes UTL OUT - Programa Erasmus	Analisar o nível de satisfação dos participantes	Papel	Anual	setembro de 2012 (100%)	Docentes da UTL	Interna
Alunos da UTL (OUT) _Programas de Mobilidade com Brasil e restantes países da América Latina	Analisar o nível de satisfação dos participantes	Papel	Anual	setembro de 2011	Alunos da UTL	Interna

Designação interna	Objetivos	Implementação	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
Bolsas Luso Brasileiras Santander Universidades	Analisar o nível de satisfação dos participantes	Papel	Semestral	setembro e fevereiro (100%)	Alunos da UTL	Interna
Bolsas Ibero Americanas Santander Universidades	Analisar o nível de satisfação dos participantes	Papel	Semestral	setembro e fevereiro (100%)	Alunos da UTL	Interna
Bolsas Ibero Americanas Jovens Docentes e Investigadores	Analisar o nível de satisfação dos participantes	Papel	Semestral	setembro e fevereiro (100%)	Docentes/ investigadores da UTL	Interna
Alunos Estrangeiros - Curso EILC	Analisar o nível de satisfação dos participantes	Papel	Anual	setembro de 2011 (100%)	Alunos participantes no curso	Interna
Alunos da UTL (OUT) _ Programas de Mobilidade Almeida Garrett	Analisar o nível de satisfação dos participantes	Papel	Anual	fevereiro de 2012 (100%)	Alunos da UTL	Interna
Estagiários IAESTE (OUT)	Analisar o nível de satisfação dos participantes	Papel	Anual	setembro de 2011 (100%)	Alunos da UTL	Interna
Satisfação com a Universidade Sénior da UTL	Analisar o nível de satisfação dos participantes	Online	Semestral	a decorrer (Nas edições anteriores oscila entre 39% e 86%)	Alunos do curso livre de Ciência, Tecnologia e Cidadania	

Designação interna	Objetivos	Implementação	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
<b>LIGAÇÃO À SOCIEDADE</b>						
À Descoberta das Rotas Matemáticas da UTL - Avaliação dos participantes docentes do ensino secundário	Analisar o nível de satisfação dos participantes	Papel	Anual	fevereiro de 2012 (49%)	Docentes do 10º, 11º e 12º anos	Interna
À Descoberta das Rotas Matemáticas da UTL - Avaliação dos participantes alunos do ensino secundário	Analisar o nível de satisfação dos participantes	Papel	Anual	fevereiro de 2012 (71%)	Alunos do 10º, 11º e 12º anos	Interna
Caminhos da Ciência, tecnologia e Sociedade - Avaliação dos participantes docentes do ensino secundário	Analisar o nível de satisfação dos participantes	Papel	Anual	março de 2012 (37%)	Docentes do 10º, 11º e 12º anos	Interna
Caminhos da Ciência, tecnologia e Sociedade - Avaliação dos participantes alunos do ensino secundário	Analisar o nível de satisfação dos participantes	Papel	Anual	março de 2012 (51%)	Alunos do 10º, 11º e 12º anos	Interna

Designação interna	Objetivos	Implementação	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
Verão na Técnica - Avaliação dos encarregados de educação dos alunos participantes	Analisar o nível de satisfação	Online	Anual	julho de 2012 (16%)	Encarregados de Educação	Interna
Verão na Técnica - Avaliação dos participantes alunos do ensino secundário	Analisar o nível de satisfação dos participantes	Papel	Anual	julho de 2012 (96%)	Alunos do 8º, 9º, 10º, 11º e 12º anos	Interna
Inquérito à Investigação Desenvolvida nas Escolas da UTL	Aferir a atividade científica das escolas, salientando as suas áreas de competência e caracterizar os centros de investigação existentes e os projetos de investigação desenvolvidos na UTL	Online	Anual	setembro de 2011 (100%)	Investigadores da UTL	Externa: publicação disponível no Site • <a href="#">Factos e Números</a>
Questionário de Avaliação - Curso de Empreendedorismo de Base Científica e Tecnológica	Analisar o nível de satisfação dos participantes	Papel	Edição de Curso	abril de 2012 (80%)*	Frequentadores do Curso de Empreendedorismo de Base Científica e Tecnológica	Interna
Questionário de Avaliação - Dia da Propriedade Industrial	Analisar o nível de satisfação dos participantes	Papel	Edição da Formação	19-04-2012 (59%)*	Frequentadores do Dia da Propriedade Industrial	Interna

Designação interna	Objetivos	Implementação	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
Questionário Estatístico - Rede de Bibliotecas da UTL	Recolha sistematizada e análise de informação sobre as Bibliotecas da UTL	PDF	Anual	março de 2012 (100%)	Bibliotecas das 7 Escolas UTL	Interna

\* Taxa de resposta correspondente à última implementação do inquérito

## INSTITUTO SUPERIOR DE AGRONOMIA ISA/UTL

É missão do ISA, enquanto instituição de ensino universitário e de investigação científica no domínio das Ciências e Engenharias da Agricultura, Florestas, Alimentação e outras Ciências da Vida e do Ambiente, assegurar elevados padrões de exigências em atualização constante e integrando meios inovadores, realizar processos de transferência de tecnologia e contribuir para o desenvolvimento sustentável e a competitividade do país.

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
<b>ENSINO</b>						
Inquéritos Pedagógicos aos discentes	Os inquéritos pedagógicos, aplicados semestralmente nas últimas aulas, traduzem a avaliação do funcionamento das unidades curriculares por parte dos alunos. Neste inquérito são avaliados diversos critérios e contextos relacionados com a matéria lecionada, os elementos de estudo ou o desempenho do(s) docente(s). Estes resultados são igualmente contabilizados para o sistema de avaliação dos docentes do ISA.	Papel	Semestral	maio de 2012 (aprox. 80%)	alunos	Divulgação interna dos resultados de monitorização pedagógica dos docentes <ul style="list-style-type: none"> <li>Sem links para os resultados da monitorização pedagógica do corpo docente. Apenas a apreciação global das unidades curriculares é divulgada para o exterior através do Relatório de Atividades da unidade orgânica. Os restantes apuramentos são comunicados apenas aos docentes que lecionam ou são responsáveis pelas unidades curriculares.</li> </ul> <a href="#">Mais informações</a>



Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
Inquéritos Institucionais aos discentes	A aplicação de inquéritos institucionais tem como objetivo a auscultação, junto da população discente, do funcionamento do ISA, no ano letivo anterior. Os alunos avaliam a biblioteca (BISA), os vários locais disponíveis para estudo e/ou realização de trabalhos curriculares, os recursos informáticos disponibilizados, as salas de aula e laboratórios, os serviços de reprografia e a Divisão Académica, os bares e outros espaços de lazer e de convívio. Sendo ainda avaliadas as estruturas de desporto, os sanitários, o acesso e o espaço da Tapada, entre outros.	Papel	Anual	abril de 2012 (aprox. 60%)	alunos	Divulgação interna dos resultados de avaliação institucional da unidade orgânica ISA • Os resultados de avaliação institucional da unidade orgânica ISA são divulgados no Relatório de Atividades anual da unidade orgânica. <a href="#">ISA Órgãos de Gestão</a>

## INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS E POLÍTICAS ISCSP/UTL

Os objetivos são

- Formação humana, cultural, científica e técnica, na área das Ciências Sociais e Políticas;
- Realização de investigação fundamental e aplicada;
- Intercâmbio no âmbito das Ciências Sociais e Políticas;
- Contribuição para a cooperação internacional e para aproximação entre povos;
- Prestação de serviços à comunidade.

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
<b>ENSINO</b>						
Avaliação da satisfação dos alunos	Analisar qual o nível de satisfação dos alunos, dos três ciclos de estudos, relativamente às unidades curriculares frequentadas e respetivos docentes que as lecionaram	Questionário em suporte papel	Semestral	Final do último semestre do ano letivo 2011-12	Alunos do I, II e III Ciclos	Internamente os resultados são divulgados por e-mail ao próprio docente, no primeiro dia do semestre que se segue ao semestre avaliado. Estes resultados são ainda divulgados junto do Coordenador da Unidade de Coordenação, do Presidente do ISCS, do Presidente do Conselho Científico e do Presidente do Conselho Pedagógico. Sob a forma de perfis médios, os resultados são, ainda, divulgados em local próprio (afixados em vitrine destinada para o efeito) e são divulgados no site do ISCS, tal em menu destinado para o efeito. • <a href="#">ISCS.UTL. Sistema-de Gestão da Qualidade</a>

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
<b>ENSINO E SERVIÇOS</b>						
Avaliação da satisfação dos alunos	Analisar qual o nível de satisfação dos alunos, das Pós-graduações, relativamente às unidades curriculares frequentadas e respetivos docentes que as lecionaram. É ainda avaliada a satisfação relativamente à logística do ISCS, bem como o Gabinete de Apoio ao Instituto de Estudo Pós-Graduados	Questionário em suporte papel	No final de cada unidade curricular e um questionário global no final da Pós-graduação	22 de novembro de 2012	Alunos das Pós-graduações	Até ao momento estes resultados ainda são divulgados somente ao nível interno, seguindo o mesmo processo dos questionários aplicados aos alunos dos Ciclos de Estudo, estando já a desenvolver-se os procedimentos necessários para que os mesmos passem a ser divulgados no site do ISCS, sob a forma de perfis médios.
Avaliação da satisfação dos alunos	Analisar qual o nível de satisfação dos alunos dos Cursos de Especialização, relativamente aos conteúdos do curso, logística do ISCS, bem como o Gabinete de Apoio ao Instituto de Estudo Pós-Graduados	Questionário em suporte papel	No final de cada Curso de Especialização	26 de novembro de 2012	Alunos dos Cursos de Especialização	Até ao momento estes resultados ainda são divulgados somente ao nível interno, seguindo o mesmo processo dos questionários aplicados aos alunos dos Ciclos de Estudo, estando já a desenvolver-se os procedimentos necessários para que os mesmos passem a ser divulgados no site do ISCS, sob a forma de perfis médios.

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
Avaliação da satisfação dos formandos	Analisar qual o nível de satisfação dos formandos dos Cursos de Formação, relativamente aos módulos frequentados e respetivos formadores que as lecionaram. É ainda avaliada a satisfação relativamente à qualidade global do curso, logística, e Gabinete de Formação	Questionários em suporte digital e questionários em suporte papel	No final de cada módulo é enviado um questionário em suporte digital para os formandos de cada turma. E, no final do curso é aplicado um questionário em suporte papel, para a avaliação global do curso	Em setembro de 2012	Alunos dos Cursos de Formação	Até ao momento estes resultados ainda são divulgados somente ao nível interno, seguindo o mesmo processo dos questionários aplicados aos alunos dos Ciclos de Estudo, estando já a desenvolver-se os procedimentos necessários para que os mesmos passem a ser divulgados no site do ISCS, sob a forma de perfis médios. • <a href="#">Estudo elaborado para o período 2007 a 2010: ISCS Formação Externa</a>

## FACULDADE DE MOTRICIDADE HUMANA FMH/UTL

**T**em como Missão assegurar o progresso consistente da sociedade do conhecimento, dinamizando o desenvolvimento humano sustentável através da motricidade, pelo estudo do corpo e das suas manifestações na interação dos processos biológicos com os valores socioculturais em diferentes contextos sociais, designadamente nos sistemas educativo, desportivo, artístico, produtivo e de saúde.

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
<b>ENSINO</b>						
Inquéritos pedagógicos	Avaliação da qualidade das diversas unidades curriculares	Online	Semestral	maio-junho de 2012	Alunos de licenciatura e mestrado	Online na área reservada a alunos e docentes da plataforma Agon • Só acessível através de acesso à área reservada a alunos e docentes da plataforma Agon: <a href="#">Mais informações</a>
Inquéritos pedagógicos	Avaliação da qualidade da lecionação dos docentes	Online	Semestral	maio-junho de 2012	Alunos de licenciatura e mestrado	Online na área reservada a alunos e docentes da plataforma Agon • Só acessível através de acesso à área reservada a alunos e docentes da plataforma Agon: <a href="#">Mais informações</a>

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
Inquéritos pedagógicos	Auto-Avaliação da participação dos alunos nas diversas unidades curriculares	Online	Semestral	maio-junho de 2012	Alunos de licenciatura e mestrado	Online na área reservada a alunos e docentes da plataforma Agon • Só acessível através de acesso à área reservada a alunos e docentes da plataforma Agon: <a href="#">Mais informações</a>
Inquérito de caracterização dos alunos do 1º ano de licenciatura	Caracterização da proveniência dos alunos e identificação dos motivos de escolha das Licenciaturas da FMH	Online	Anual	Início do 1º semestre do ano letivo 2012-13	Alunos de licenciatura	Online na área reservada a alunos e docentes da plataforma Agon • Só acessível através de acesso à área reservada a alunos e docentes da plataforma Agon: <a href="#">Mais informações</a>
Inquérito de caracterização dos alunos do 1º ano de mestrado	Caracterização da proveniência dos alunos e identificação dos motivos de escolha dos Mestrados da FMH	Online	Anual	Início do 1º semestre do ano letivo 2012-13	Alunos de mestrado	Online na área reservada a alunos e docentes da plataforma Agon • Só acessível através de acesso à área reservada a alunos e docentes da plataforma Agon: <a href="#">Mais informações</a>
Inquéritos pedagógicos a cursos breves	Avaliação da satisfação sobre conteúdos, carga horária, qualidade e promoção dos cursos breves	Online	Após a realização de cada curso breve	10 de dezembro de 2012	Alunos de cada curso breve	Online na área reservada a alunos e docentes da plataforma Agon • Só acessível através de acesso à área reservada a alunos e docentes da plataforma Agon: <a href="#">Mais informações</a>
Inquérito sobre espaços educativos	Avaliação da qualidade dos espaços educativos da FMH	Online	Anual		Alunos de todos os cursos da FMH	• Questionário do inquérito aos alunos sobre a qualidade dos espaços educativos da FMH: <a href="#">Mais informações</a>
Avaliação online	Elaboração de testes online para avaliação dos conhecimentos dos alunos	Online	Nos vários momentos de avaliação	11 de dezembro de 2012	Docentes e alunos	Online na área reservada a alunos e docentes da plataforma Agon • Só acessível através de acesso à área reservada a alunos e docentes da plataforma Agon: <a href="#">Mais informações</a>

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
Avaliação online de cursos de pós-graduação em golfe	Elaboração de testes online para avaliação dos conhecimentos dos alunos de cursos de pós-graduação em golfe	Online	Nos vários momentos de avaliação		Docentes e Alunos	Online na área reservada a alunos e docentes da pós-graduação em golfe • Só acessível através de acesso à área reservada a alunos e docentes da plataforma da pós-graduação em golfe: <a href="#">Observatório da Empregabilidade</a>  <a href="http://www.fmh.utl.pt/agon/apps/kaloskagathia/pggolfe3ed/index.php">http://www.fmh.utl.pt/agon/apps/kaloskagathia/pggolfe3ed/index.php</a>
Constrangimentos horários	Identificação dos constrangimentos dos docentes p/ a elaboração dos horários semestrais	Online	Semestral	2º semestre de 2011	Docentes	Online na área reservada a docentes e na área de administração do Conselho Pedagógico, na plataforma Agon • Só acessível através de acesso à área reservada a docentes e à área de administração do Conselho Pedagógico, na plataforma Agon: <a href="#">Observatório da Empregabilidade</a>
Aquisição de material	Pedidos de aquisição de material de natureza pedagógica e didática, necessário, para a realização das aulas	Online	Semestral	2º semestre de 2012	Docentes (regentes)	Online na área reservada a docentes e na área de administração do Conselho Pedagógico, na plataforma Agon • Só acessível através de acesso à área reservada a docentes e à área de administração do Conselho Pedagógico, na plataforma Agon: <a href="#">Observatório da Empregabilidade</a>



Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
<b>LIGAÇÃO À SOCIEDADE</b>						
Observatório da empregabilidade da FMH	Acompanhamento do percurso dos recém-licenciados, pela FMH	Online	Trienal	2009	Recém-licenciados	Apresentação pública dos resultados • Questionário do inquérito aos alunos recém-licenciados pela FMH: <a href="#">Observatório de Empregabilidade da FMH</a>
Observatório do desporto	Caracterização do emprego dos recém-licenciados em Gestão do Desporto	Online	Trienal	2007	Recém-licenciados	Apresentação pública através de trabalho da disciplina de seminário; Apresentação no congresso da Associação Portuguesa de Gestão do Desporto (APOGESD) • Questionário do inquérito aos alunos recém-licenciados pela FMH: <a href="#">Observatório do Desporto</a>
Observatório do desporto	Caracterização da oferta de emprego das organizações do setor do desporto aos recém-licenciados em Gestão do Desporto	Online	Trienal	2007	Organizações empregadoras do setor do desporto: federações, clubes, healthclubs, ginásios, câmaras municipais, empresas, associações,...	Apresentação pública através de trabalho da disciplina de seminário; Apresentação no congresso da Associação Portuguesa de Gestão do Desporto (APOGESD) • Questionário do inquérito aos alunos recém-licenciados pela FMH: <a href="#">Observatório do Desporto</a>

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
Observatório do desporto	Caracterização do emprego dos recém-licenciados em Reabilitação Psicomotora	Online	Trienal	2007	Recém-licenciados	Apresentação pública através de trabalho da disciplina de seminário • Questionário do inquérito aos alunos recém-licenciados pela FMH: <a href="#">Observatório do Desporto</a>
Observatório do desporto	Caracterização da oferta de emprego das organizações do setor de reabilitação psicomotora e educação especial aos recém-licenciados em Reabilitação Psicomotora	Online	Trienal	2007	Organizações empregadoras do setor da reabilitação psicomotora e educação especial	Apresentação pública através de trabalho da disciplina de seminário • Questionário do inquérito aos alunos recém-licenciados pela FMH: <a href="#">Observatório do Desporto</a>
Observatório do desporto	Caracterização do emprego dos recém-licenciados em Exercício e Saúde	Online	Trienal	2007	Recém-licenciados em Exercício e Saúde	Apresentação pública através de trabalho da disciplina de seminário • Questionário do inquérito aos alunos recém-licenciados pela FMH: <a href="#">Observatório do Desporto</a>
Observatório nacional do golfe	Caracterização da atividade dos campos de golfe a nível nacional	Online		2010	Clubes e campos de golfe	A apresentar publicamente através de defesa de tese de mestrado • Questionário do inquérito aos campos de golfe a nível nacional: <a href="#">Observatório Nacional do Golfe</a>

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
Observatório do desporto	Valor global dos grandes clubes em Portugal	Online		2009	Sporting Clube de Portugal, Sport Lisboa e Benfica e Futebol Clube do Porto	Apresentação pública através de defesa de tese de mestrado • Questionário do inquérito sobre o valor global dos grandes clubes em Portugal: <a href="#">Observatório do Desporto</a>
Observatório municipal do desporto	Caracterização da atividade dos clubes e das diversas entidades do setor do desporto a nível concelhio	Online		2010	Clubes e entidades do setor do desporto do concelho de Odivelas	A apresentar publicamente através de defesa de tese de mestrado • Questionário às organizações relacionadas com o setor do desporto do concelho de Odivelas: <a href="#">Observatório Municipal do Desporto</a>
Observatório municipal do desporto	Caracterização da atividade das organizações relacionadas com setor do desporto a nível concelhio	Online		2010	Organizações produtoras de serviços e produtos relacionados com o setor do desporto do concelho de Odivelas	A apresentar publicamente através de defesa de tese de mestrado • Questionário às organizações relacionadas com o setor do desporto do concelho de Odivelas: <a href="#">Observatório Municipal do Desporto</a>
CoachQuest	Determinação das competências do treinador	Online		2009	Treinadores das diversas modalidades a nível nacional	• Questionário aos treinadores p/ determinação das suas competências profissionais: <a href="#">CoachQuest</a>

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
Fitnessware	Questionário para avaliação da condição física de clientes de healthclubs e ginásios	Online			Utilizadores de healthclubs e ginásios	
<b>SERVIÇOS</b>						
Plano de atividades do departamento de desporto da FMH	Questionário p/ elaboração do plano de atividades anuais dos docentes do departamento de desporto da FMH	Online			Docentes do departamento de desporto da FMH	
Plano de atividades científicas da FMH	Questionário p/ elaboração do plano de atividades científicas anuais dos docentes dos vários departamentos da FMH	Online			Docentes da FMH	



## FACULDADE DE ARQUITECTURA FA/UTL

### Missão

**A** Faculdade de Arquitectura tem por missão a criação, desenvolvimento e transmissão do conhecimento científico, artístico e técnico nos Domínios da Arquitectura, do Urbanismo, do Design e das Artes, de forma socioculturalmente responsável e operativa.

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
<b>ENSINO</b>						
Inquéritos pedagógicos	Avaliação das aulas	papel	semestral	A decorrer	alunos	Divulgação interna • Arquivados no Conselho Pedagógico em formato papel e digital
<b>SERVIÇOS</b>						
Inquérito avaliação da Satisfação Serviços Académicos	Avaliar a capacidade de resposta dos serviços	online	anual	novembro de 2012 (elevada)	Alunos, docentes e funcionários	Divulgação interna • Já não está disponível online
Inquérito avaliação da Satisfação Serviços Financeiros	Avaliar a capacidade de resposta dos serviços	online	anual	A decorrer	Doentes e funcionários e alunos (apenas para o serviço de tesouraria)	Divulgação interna • Ainda não disponível
Inquérito avaliação da Satisfação Centro Cópias	Avaliar a capacidade de resposta dos serviços	online	Não definido	A decorrer	Alunos, docentes e funcionários	Divulgação interna • Ainda não disponível

## INSTITUTO SUPERIOR DE ECONOMIA E GESTÃO ISEG/UTL

### Política da Qualidade do ISEG

**A** Política de Qualidade do ISEG assenta na Missão, Visão e Valores que constituem as fundações e condições de garantia do seu sucesso.

**A** melhoria contínua e a qualidade dos nossos processos fazem parte da responsabilidade da instituição e de cada um dos seus funcionários, tendo em vista garantir o cumprimento da norma NP EN ISO 9001:2008 que rege o Sistema de Gestão da Qualidade do ISEG.

### Missão

1. O ISEG, como unidade de ensino e investigação, tem por missão contribuir, nos domínios das ciências económicas, financeiras e empresariais e áreas auxiliares e de suporte, para o avanço da fronteira do conhecimento científico, para o desenvolvimento económico e social do país e para a sua afirmação internacional, através da realização de ensino e investigação, da prestação de serviços à comunidade e do intercâmbio científico e cultural internacional, de estudantes, docentes e investigadores.
2. No cumprimento da sua missão, o ISEG promove uma abordagem plural do ensino e da investigação, incentiva o desenvolvimento de sinergias entre áreas científicas, desenvolve uma cultura de liderança, de inovação e empreendedorismo, e assume a realização de ações comuns com outras entidades de ensino e de investigação, nacionais, estrangeiras e internacionais, pautando-se por valores éticos e socialmente responsáveis.

## Visão

O ISEG, num contexto Europeu, aspira a ser reconhecido como a Escola:

- Que educa os decisores de topo de Portugal;
- Que pratica um ensino de excelente qualidade;
- Em que os seus docentes produzem investigação reconhecida internacionalmente nos campos da Economia e da Gestão;
- Onde os estudantes desfrutam o prazer de estudar e estar numa ambiente amigável e único.
- Que mantém uma forte relação com a comunidade civil através de uma participação pública ativa, apontando para as principais questões e preocupações económicos e sociais nacionais e contribuindo para a sua resolução.

## Valores

- Integridade
- Procura da excelência
- Cooperação e Reciprocidade
- Liberdade de expressão
- Solidariedade
- Eficiência e Boa-Governance

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
<b>ENSINO</b>						
Inquérito Pedagógico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliação sobre a disciplina;</li> <li>• Avaliação sobre o docente;</li> <li>• Autoavaliação dos alunos</li> </ul>	Em papel presencial com digitalização e tratamento dos resultados eletronicamente	semestral	novembro de 2012 (55,7%)	Alunos ISEG	Conselho Científico; Presidentes Departamento; Coordenadores Departamento; Docentes; Gestor Processos e Qualidade (GPQ) <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Questionário para avaliação científico-pedagógica 1º Ciclo";</li> <li>• "Questionário para avaliação científico-pedagógica dos Cursos de 2º ciclo - Mestrado";</li> <li>• "Questionário para avaliação científico-pedagógica das Unidades Curriculares dos Cursos de 2º ciclo ;</li> <li>• MO_PR13_04_Relatorio_Avaliacao_Inqueritos Pedagogicos</li> </ul>



Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
Inquéritos Mobilidade Incoming	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incoming;</li> <li>Ensino no ISEG;</li> <li>Desempenho do GEI;</li> <li>Integração pelos Docentes;</li> <li>Eficácia na resposta às solicitações;</li> <li>Contactos com a AEISEG;</li> <li>Arrival Incoming;</li> <li>Welcome</li> </ul>	Via Lime surveyeletrónica	semestral	2º semestre de 2011-12 (Incoming – 32%; Arrival Incoming – NOVO sem dados)	Alunos Mobilidade	Conselho Científico; Vice Presidente Assuntos Académicos; Responsável Serviços Académicos; Gabinete de Erasmus e Intercâmbio; Gestor Processos e Qualidade (GPQ) <ul style="list-style-type: none"> <li>MO_PR13_03_QUESTIONNAIRE FOR INTERNATIONAL STUDENTS AT ISEG_V03;</li> <li>MO_PR13_07_Questionnaire for international Students Arrival at ISEG_V01;</li> <li>Relatório GEI Ano letivo</li> </ul>
Inquérito Mobilidade Outgoing	Outgoing <ul style="list-style-type: none"> <li>Motivação</li> <li>Apoio GEI</li> <li>Orientação apoio e integração;</li> <li>Questões académicas</li> </ul>	Via Lime surveyeletrónica	semestral	2º semestre de 2011-12 (Outgoing – 52%)	Alunos Mobilidade	Conselho Científico; Vice Presidente Assuntos Académicos; Responsável Serviços Académicos; Gabinete de Erasmus e Intercâmbio; Gestor Processos e Qualidade (GPQ) <ul style="list-style-type: none"> <li>7 MO_PR13_06_INQUERITO_SATISFACAO_ALUNOS_OUTGOING_v03; Relatório GEI Ano letivo</li> </ul>
Inquéritos IDEFE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliação sobre o Docente;</li> <li>Autoavaliação dos Alunos ensino não conducente a grau</li> </ul>	Via eletrónica	Por UC	2º semestre de 2011-12 (Todos os Alunos presentes em aula)	Alunos ensino não conducente a grau	Administração IDEFE; Conselho Científico; Gestor Processos e Qualidade (GPQ) <ul style="list-style-type: none"> <li>"Formulário de Avaliação de Formação IDEFE";</li> <li>Ficheiro "Avaliação de Desempenho"</li> </ul>

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
<b>LIGAÇÃO À SOCIEDADE</b>						
Inquéritos Empresas	Avaliar o grau de satisfação das Empresas que interagem com o ISEG no âmbito das saídas profissionais	Via Lime surveyeletrónica	Por trimestre	Ano letivo 2011-12 (Não apurado)	Empresas	Conselho Científico; Vice Presidente Assuntos Académicos; Vice Presidente Qualidade; Dir. MKT e Relações Externas; Gestor Processos e Qualidade (GPQ) <ul style="list-style-type: none"> <li>Questionário às Entidades Empregadoras - Publicação Anúncio MO-PR03-08);</li> <li>Survey for recruiters at ISEG's online employment database (MO-PR03-14);</li> <li>Questionário às Entidades Empregadoras - Pedido CV's (MO-PR03-15);</li> <li>Questionário às Entidades Empregadoras - Pedido Listas (MO-PR03-16)</li> </ul>
Inquéritos Alunos finalistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atividades extracurriculares ao longo da formação;</li> <li>Situação académica atual;</li> <li>Situação profissional atual;</li> <li>O emprego e a formação académica</li> </ul>	Via Lime surveyeletrónica	semestral	Ano letivo 2011-12 (Não apurado)	Alunos ISEG	Conselho Científico; Vice Presidente Assuntos Académicos; Vice Presidente Qualidade; Dir. MKT e Relações Externas; Gestor Processos e Qualidade (GPQ) "Questionário a recém diplomados ISEG" (MO-PR03-07); Relatório Avaliação Empregabilidade (MO-PR03-10) do PR13

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
OpenDays ISEG / Visita escolas secundárias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificação dos potenciais candidatos ao ensino do ISEG;</li> <li>Avaliação do grau de satisfação com a participação em eventos</li> </ul>	Em papel	Quando aplicável por evento	Ano letivo 2011-12 (Não apurado)	Potenciais Alunos ISEG	Conselho Científico; Vice Presidente Assuntos Académicos; Vice Presidente Qualidade; Dir. MKT e Relações Externas; Gestor Processos e Qualidade (GPQ) <ul style="list-style-type: none"> <li>"Questionário Potencial Candidato - 1.º ciclo" (MO-PR03-06);</li> <li>"Questionário Potencial Candidato - 2.º e 3.º ciclos" (MO-PR03-12);</li> <li>"Questionário Docente Ensino Secundário" (MO-PR03-05);</li> <li>Relatório de Acesso ao Ensino Superior e Projeto Escolas Secundárias (MO-PR03-11) do PR13</li> </ul>
Eventos ISEG	Avaliação do grau de satisfação com a participação em eventos	Em papel	Quando aplicável por evento	Não realizado ainda	Presentes	Conselho Científico; Vice Presidente Assuntos Académicos; Vice Presidente Qualidade; Dir. MKT e Relações Externas; Gestor Processos e Qualidade (GPQ) <ul style="list-style-type: none"> <li>"Questionário Avaliação do Evento (participantes)" (MO-PR03-02);</li> <li>"Questionário Eventos Organização" (MO-PR03-13)</li> </ul>

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
<b>SERVIÇOS</b>						
Satisfação dos Alunos	Serviços do ISEG <ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaria de licenciaturas</li> <li>Secretariado do IDEFE,</li> <li>Secretaria de ensino pós graduado,</li> <li>Gabinete Erasmus e intercâmbio,</li> <li>Biblioteca,</li> <li>Informática,</li> <li>Cantina,</li> <li>Património</li> <li>Manutenção</li> </ul>	Via Lime surveyeletrónica	Em cada ano letivo	Ano letivo 2011-12 (55,7%)	Alunos matriculados	Conselho Científico; Vice Presidente Assuntos Académicos e de Serviços Académicos; Responsáveis pelos Serviços e pelos Processos do SGQ; <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestor Processos e Qualidade (GPQ) MO_PR13_01 Inquérito Satisfação Alunos;</li> <li>MO_PR13_05 Relatório Avaliação Satisfação Alunos</li> </ul>
Avaliação serviços Manutenção	Satisfação dos Funcionários do ISEG sobre os serviços de manutenção	Via Lime surveyeletrónica	Em cada ano letivo	Não realizado ainda	Docentes e não Docentes ISEG	Presidente ISEG; Diretor de Serviços Administrativos e Financeiros; Gestores de Processos de manutenção; Gestor Processos e Qualidade (GPQ) <ul style="list-style-type: none"> <li>MO_PR07_03 Inquérito Avaliação Serviços Manutenção</li> </ul>

## INSTITUTO SUPERIOR TÉCNICO IST/UTL

### Missão

O IST tem como Missão criar e disseminar conhecimento e dotar os seus estudantes de uma sólida formação de base e de competências para melhorarem, mudarem e darem forma à Sociedade através da ciência, da tecnologia e do empreendedorismo, combinando ensino e atividades de Investigação, Desenvolvimento e Inovação (ID&I) de excelência e de acordo com os mais elevados padrões internacionais, envolvendo os estudantes, antigos alunos, docentes, investigadores e não docentes num ambiente estimulante e global, orientado para a resolução dos desafios do Século XXI.

### Visão

A Visão para o IST é a de vir a ser uma das 20 melhores Escolas Europeias em Engenharia, Ciência, Tecnologia e Arquitetura. Este objetivo será alcançado através da captação e criação de talentos, que desenvolverão a sua atividade num ambiente internacional e culturalmente diverso, dotado de uma gestão eficiente, de infraestruturas modernas e de uma cultura baseada na responsabilidade, na exigência e na qualidade, com o objetivo de maximizar, através da ciência, tecnologia e inovação, o impacto social e económico da sua comunidade de estudantes e antigos alunos, docentes, investigadores e não docentes.

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
<b>ENSINO</b>						
Caracterização da população escolar admitida no IST	Perceber o perfil dos alunos ingressados: características socioeconómicas, percurso académico anterior, expectativas e motivações	Inquérito <i>online</i> implementado no início do ano letivo	Anual (setembro)	setembro de 2011 (97%)	Novos estudantes, 1º ano 1º ciclo e ciclos de estudo integrados (alargado a todos os alunos ingressados no IST no corrente ano)	Divulgação intranet (docentes e investigadores, alunos e não docentes) • <a href="#">Site dos estudos do NEP</a>  Para mais informação contactar: <a href="mailto:nep@ist.utl.pt">nep@ist.utl.pt</a>
Garantia da qualidade das unidades curriculares (QUC)	Acompanhar o funcionamento de cada UC, promovendo a melhoria contínua do processo de ensino, aprendizagem e avaliação	Inquérito <i>online</i> implementado no final de cada semestre (durante o período de inscrições para o novo semestre/ano)	Semestral (jul-set e jan-fev)	julho de 2012 (95%)	Todos os estudantes de 1º e 2º ciclo (em curso a proposta de metodologia para o 3º ciclo) e respetivos docentes (inclui a participação dos delegados de ano)	Divulgação intranet (docentes e investigadores, alunos e não docentes, incluindo resultados individuais dos docentes) desde que cumpram os critérios de representatividade previstos no regulamento. • <a href="#">Site do Sistema de Garantia da Qualidade das UC do IST: QUC</a>

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
Avaliação da trajetória de ensino dos estudantes do último ano	Obter informação que permita não só avaliar as condições de ensino/aprendizagem oferecidas ao nível dos serviços e infraestruturas, mas também as perceções quanto à atratividade do curso/escola, à projeção na sociedade e à valorização das competências adquiridas. A abordagem completa-se com a identificação do percurso imediato previsível após a conclusão do curso	Inquérito <i>online</i>	Anual - mês anterior ao último mês do ano académico (maio)	maio de 2011 (51%)	Estudantes a frequentar o 2º ano de cursos de 2º ciclo e o 5º ano do mestrado integrado	Divulgação intranet (docentes e investigadores, alunos e não docentes) • <a href="#">Ficha Metodológica do Inquérito</a>
Caracterização do programa ERASMUS	Análise das motivações, condições de frequência e expectativas dos estudantes Erasmus	Inquérito <i>online</i>	Em revisão	janeiro de 2009 (18%)	Todos os estudantes Erasmus (incoming e outgoing)	Divulgação externa • <a href="#">Relatório do Inquérito</a>
Abandono Universitário: Estudo de Caso no IST	Complementar a outros estudos de análise geracional dos abandonos no IST, este inquérito pretende caracterizar o perfil do aluno que abandona o IST	Inquérito por correio e por telefone	Pontual	2001 (10%)	Alunos que ingressaram no IST em 1988, 1990 e 1992, e não concluíram o curso	Divulgação interna • <a href="#">Site</a> dos estudos da AEP  Para mais informações contactar: <a href="mailto:aep@ist.utl.pt">aep@ist.utl.pt</a>

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
Participação no Programa de Tutorado	Identificar os níveis de participação dos alunos no Programa de Tutorado, e os motivos para a não participação	Inquérito <i>online</i> implementado no final de cada semestre	Semestral (dez-jan e maio-jun)	junho de 2012 (36%)	Todos os alunos do 1º ano dos cursos com programa de tutorado	Divulgação interna e externa • <a href="#">Resultados dos Inquéritos</a>
Avaliação da trajetória profissional dos diplomados do 1º ciclo	Obter informação acerca da situação dos diplomados que, uma vez completado o 1º Ciclo, não prosseguem estudos no IST	Inquérito <i>online</i>	Pontual	março de 2011 (35%)	Graduados do 1º ciclo de 2009	Divulgação externa • <a href="#">Relatório do Inquérito</a>
Avaliação da trajetória profissional dos diplomados do 2º ciclo	Obter informação dos diplomados que permita avaliar as suas condições profissionais	Inquérito <i>online</i>	Anual	novembro de 2010 (48%)	Recém graduados IST	Divulgação externa • <a href="#">Relatório do Inquérito</a>
Avaliação da trajetória profissional dos diplomados do 2º ciclo	Obter informação dos diplomados que permita avaliar as suas condições profissionais	Inquérito <i>online</i>	Anual	novembro de 2010 (34%)	Graduados há 5 anos	Divulgação externa • <a href="#">Relatório do Inquérito</a>
Avaliação da trajetória profissional dos diplomados do 2º ciclo	Obter informação dos diplomados que permita avaliar as suas condições profissionais	Inquérito <i>online</i>	Cada 3 anos	Em preparação	Graduados há 10 anos	Divulgação externa • <a href="#">Ficha Metodológica do Inquérito</a>



Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
Avaliação da trajetória profissional dos diplomados do 3º ciclo	Obter informação que não só permita caracterizar a situação profissional destes diplomados, mas também dar um enfoque significativo ao impacto objetivo da sua formação de 3º ciclo nesse percurso e condições	Inquérito <i>online</i>	Cada 3 anos – entre outubro e novembro	agosto de 2012 (36%)	Diplomados 3º ciclo 2009 e 2010	Divulgação externa • <a href="#">Ficha Metodológica do Inquérito</a>
Graduados do IST: opinião dos empregadores	Obter informação dos empregadores dos diplomados que permita avaliar as suas condições de empregabilidade	Inquérito <i>online</i>	Cada 3 anos - entre outubro e novembro	outubro de 2011 (49% - 84 respostas)	Empregadores dos graduados do IST	Divulgação externa • <a href="#">Relatório do Inquérito</a>
<b>SERVIÇOS</b>						
Avaliação da Satisfação dos Utentes dos Serviços IST	Medir o nível de satisfação dos utentes dos serviços do IST	Inquérito <i>online</i> e papel	Anual (matriz de aplicação sistemática aos serviços em curso)	dezembro de 2012 (Variável consoante o serviço: min 4% - máx 48%)	Utentes dos serviços do IST com front-office	Divulgação intranet (unidades analisadas, Conselho de Gestão) • <a href="#">Site</a> dos estudos da AEP Para mais informações contactar: <a href="mailto:aep@ist.utl.pt">aep@ist.utl.pt</a>
Utilização e Avaliação da Satisfação dos Utentes das Cantinas do IST	Medir a frequência e satisfação dos utentes dos refeitórios principais do IST	Inquérito presencial	Pontual	janeiro de 2006 (Variável conforme o serviço: min 10% - máx 68%)	Utentes dos principais refeitórios do IST	Divulgação externa • <a href="#">Relatório do Inquérito</a>

Designação interna	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Última implementação (Taxa de resposta)	População alvo	Divulgação dos resultados
<b>RECURSOS HUMANOS</b>						
Avaliação da Satisfação dos colaboradores não docentes do IST	Analisar as condições de trabalho dos colaboradores do IST, medindo a sua perceção relativamente a diferentes aspetos da organização da escola	Inquérito <i>online</i>	Cada 2 anos (maio)	julho de 2012	Funcionários não docentes do IST	Em curso experiência piloto AEP e DRH. Para mais informações contactar: <a href="mailto:aep@ist.utl.pt">aep@ist.utl.pt</a>
Integração de Investigadores Pós-Doc e Contratados ao abrigo do Programa Ciência	Determinar a evolução e o modo de adaptação às estruturas do IST dos investigadores Pós-Doc, bem como qual a sua perceção do processo de integração, visando um conhecimento mais aprofundado das condições de receção e integração no IST	Inquérito <i>online</i>	Pontual	dezembro de 2011 (43%)	Investigadores Pós-Doc	Divulgação interna • Plano de ação: Em curso relatório Para mais informações contactar: <a href="mailto:aep@ist.utl.pt">aep@ist.utl.pt</a>
Inquérito aos Docentes	Conhecer a opinião dos docentes relativamente à sua atividade no IST, fornecendo uma base de reflexão para a otimização do processo educativo e recursos disponíveis	Inquérito <i>online</i>	Em revisão	2001 (47,6%)	Docentes dos cursos em avaliação (CNAVES)	Divulgação interna Incorporação dos resultados nos Relatórios de Autoavaliação dos cursos • <a href="#">Site</a> dos estudos da AEP Para mais informação contactar: <a href="mailto:aep@ist.utl.pt">aep@ist.utl.pt</a>



UAb

© UNIVERSIDADE ABERTA 2013