



TÉCNICO
UNIVERSIDADE
DE LISBOA

Manual de Procedimentos
**Direção de Planeamento e
Qualidade**

Ficha Técnica

Título

Manual de Procedimentos, Direção de Planeamento e Qualidade

Versão

1.0

Elaboração

David Joaquim

Edição

Área de Gestão da Qualidade, Direção de Planeamento e Qualidade

Endereço

Direção de Planeamento e Qualidade

Instituto Superior Técnico

Campus Alameda

Avenida Rovisco Pais, 1, 1049-001 Lisboa

Tel. +351 218 419 670 (ext. 3670)

planeamentoequalidade@tecnico.ulisboa.pt

Histórico de versões

Versão	Data	Detalhe(s)	Autor	Revisão e Aprovação
1.0	26/07/2026	Atualização com nova estrutura	David Joaquim	João Patrício

Siglas e Acrónimos

ADM - Administrador
AEP – Área de Estatística e Planeamento
AGQ – Área de Gestão da Qualidade
ATDRH – Assessoria Técnica da Direção de Recursos Humanos
CC – Coordenação de Curso
CCA – Conselho Coordenador de Avaliação
CCAD - Conselho Coordenador de Avaliação dos Docentes
CGQ – Conselho para a Gestão da Qualidade
DGAEP - Direção-Geral da Administração e do Emprego Público
DGEEC – Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência
DGES - Direção Geral do Ensino Superior
DPQ - Direção de Planeamento e Qualidade
DSI – Direção de Serviços de Informática
DTT – Direção de Transferência de Tecnologia
IEESP - Inquérito ao Emprego no Ensino Superior Público
IGEFE - Instituto de Gestão Financeira da Educação
OGC - Órgãos de Gestão Centrais
RADDIST - Regulamento de Avaliação do Desempenho dos Docentes do IST
RD - Responsável pela Documentação
RGPD – Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados
RJIES – Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior
SA - Serviços Administrativos
VPQPOS – Vice-Presidência para a Qualidade, Planeamento, Operações e Saúde

Conteúdo

Direção de Planeamento e Qualidade	8
PE.01. Monitorização do Plano Estratégico.....	12
PE.02. Planeamento e Reporte Anual de Atividades.....	13
PE.02.1. Planeamento Anual de Atividades.....	15
PE.02.1.1. Submissão de Objetivos, Metas e Principais Ações para o Plano de Atividades da Universidade de Lisboa	18
PE.02.1.2. Planeamento Anual da Atividades dos Serviços Administrativos	19
PE.02.1.3. Definição de Objetivos e Metas Anuais	20
PE.02.2. Avaliação e Reporte de Desempenho Anual	22
PE.02.2.1. Recolha e Fornecimento de dados para o Relatório de Atividades da ULisboa	24
PE.02.2.2. Avaliação e Reporte de Desempenho Anual dos Serviços Administrativos	25
PE.02.2.3. Avaliação e Reporte do Cumprimento de Objetivos	26
PE.03. Gestão e Preparação de Dados	28
PE.04. Cálculo da Dimensão Alvo Unidade Académica (DAUA)	29
PE.05. Recolha, Organização, Apuramento e Reporte de Informação para processo de avaliação do corpo docente.....	32
PE.06. Cálculo dos Alunos e docentes ETI	33
PE.07. Cálculo de informação de apoio a RSD	35
PE.08. Classificações ECTS	38
PE.09. Apuramento de alunos prescritos	40
PE.10. Inquérito às Unidades de Investigação	41
PE.11. Ingresso no Técnico	43
PE.11.1. Inquérito à População Escolar Ingressada no IST.....	44
PE.12. Resposta ao Inquérito ao Registo de Alunos Inscritos e Diplomados do Ensino Superior (RAIDES).....	46
PE.13. Estatísticas de Estudantes Inscritos e Diplomados	49
PE.14. Estatísticas do Desempenho Académico	50
PE.15. Estatísticas do Ingresso no Técnico - CNA.....	51
PE.15.1. Estatísticas do Ingresso no Técnico - Outros acessos.....	53
PE.15.2. Caracterização do ingresso e da população Escolar	54
PE.16. Estatísticas de Trabalhadores.....	55
PE.17. Análise das Estatísticas Oficiais do Desemprego	57
PE.18. Monitorização de Indicadores DEI	58

PE.19. Factos e Números.....	59
PE.20. Produção de Visualizações de Dados	61
GQ.21. Gestão da Qualidade	62
GQ.21.1. Monitorização das partes interessadas	64
GQ.21.1.1. Inquérito Anual aos alunos do IST (i2AT).....	66
GQ.21.1.2. Inquérito Anual aos Trabalhadores do Técnico (IATT).....	68
GQ.21.1.3. Monitorização da situação profissional dos recém-diplomados do IST	70
GQ.21.1.4. Monitorização da Situação e percurso profissional dos Diplomados do IST	72
GQ.21.1.5. Monitorização da Situação profissional dos diplomados de 3.º ciclo	73
GQ.21.1.6. Inquérito aos empregadores de diplomados do IST	75
GQ.21.1.7. Gestão do Sistema de Sugestões, Reclamações e Elogios.....	76
GQ.21.2. Melhoria Contínua	79
GQ.21.3. Identificação, Reconhecimento e Divulgação de Boas Práticas.....	80
GQ.22. Garantia e Controlo da Qualidade	82
GQ.22.1. Avaliação de Ciclos de Estudo pela A3ES	83
GQ.22.2. Selo de Qualidade EUR-ACE/Ordem dos Engenheiros.....	85
GQ.22.3. Relatório anual de Autoavaliação dos Ciclos de Estudo do IST (R3A)	87
GQ.22.4. Identificação de estudantes com baixo rendimento académico (BRAC)	88
GQ.22.5. Análise Cienciométrica.....	90
GQ.22.6. Estudo Bibliométrico IST.....	91
GQ.22.7. Estudos Bibliométricos das UI	92
GQ.22.8. Estudos Bibliométricos dos Departamentos.....	94
GQ.22.9. Procedimento de Revisão da Documentação do SIQuIST	95
GQ.22.10. Mapear serviços e processos.....	97
GQ.22.11. Identificação e Mapeamento de Tratamento de Dados Pessoais	98
GQ.22.12. Monitorização de Indicadores de Qualidade.....	100
GQ.22.13. Monitorização de Rankings Universitários	101
GQ.22.14. QUC - Qualidade de Unidades Curriculares.....	103
GQ.22.14.1. Inquéritos de avaliação das UC - QUC	104
GQ.22.14.2. Inquéritos de avaliação das UC Dissertação - QUC	107
GQ.22.14.3. Inquéritos de avaliação das UC PIC - QUC	108
GQ.22.14.4. Garantia da qualidade dos Programas de Doutoramento - QUC	110
GQ.22.15. Procedimento de Gestão de Não-Conformidades	112
GQ.23. Suporte à Elaboração de Inquéritos	113
GQ.23.1. Gestão de Plataformas de Inquéritos	115

PE.24. Fornecimento de informação	116
PE.24.1. Apuramento Bibliométrico Universidade de Lisboa.....	118
PE.24.2. Fornecimento de informação Universidade de Lisboa para THE World University Ranking	120
PE.24.3. Inquérito aos Estudantes Deslocados Universidade de Lisboa.....	121
PE.24.4. Inquérito aos Estudantes Estrangeiros Universidade de Lisboa.....	122
PE.24.5. Inquérito à Situação 1º Ano Universidade de Lisboa	123
Anexo a: Fluxogramas	126

Direção de Planeamento e Qualidade

A Direção de Planeamento e Qualidade exerce as suas atribuições em áreas específicas que facilitem o processo de tomada de decisão, promovam a qualidade na instituição e contribuam para a otimização da sua gestão e desenvolvimento estratégico.

Compete à Direção de Planeamento e Qualidade:

- a) Recolha, análise e tratamento de informação com vista ao planeamento estratégico e à avaliação, monitorização e eventual certificação da qualidade dos serviços prestados pelo IST;
- b) Desenvolvimento de estudos e projetos de apoio à gestão e tomada de decisão;
- c) Apoiar as atividades de avaliação e planeamento do IST através da criação e manutenção de estruturas de recolha, tratamento, atualização e disponibilização de informação;
- d) Apoiar as atividades de gestão da qualidade do IST através da criação e manutenção de instrumentos, estruturas de recolha e monitorização, tratamento, atualização e disponibilização de informação;
- e) Desenvolver as tarefas associadas a processos de acreditação institucional ou de atividades do IST.
- f) Participar no Conselho para a Gestão da Qualidade do Instituto Superior Técnico (CGQ);
- g) Representação do IST em Grupos de Trabalho no domínio da garantia da Qualidade (i.e. GT2/IPQ) e no Conselho de Garantia da Qualidade da ULisboa;
- h) Promover a melhoria contínua e divulgar boas práticas no domínio da garantia da qualidade.

A Direção de Planeamento e Qualidade compreende duas áreas: Área de Estatística e Planeamento e Área de Gestão da Qualidade.

É dirigida por um Diretor que corresponde a cargo de direção intermédia de 1.º grau, para todos os efeitos legais, equiparado a Diretor de Serviços.

Área de Estatística e Planeamento

A Área de Estatística e Planeamento desenvolve e apoia a criação de instrumentos de planeamento do IST nas suas mais variadas vertentes e desenvolve instrumentos de apoio à decisão dos órgãos de gestão, procede ao tratamento estatístico, análise de dados e ao desenvolvimento de estudos, séries temporais e dados prospetivos que contribuam para as políticas, estratégias, prioridades e objetivos do IST.

É dirigida por um Coordenador de Área, que corresponde a cargo de direção intermédia de 2.º grau, sempre que possível equiparado, para todos os efeitos legais, a Chefe de Divisão.

Compete à Área de Estatística e Planeamento:

- a) Apoio à Gestão no desenvolvimento e elaboração dos Planos e Relatórios de Atividades Anuais do IST e Planos e Relatórios Anuais de Atividades dos Serviços Administrativos do IST;
- b) Apoio ao CCA na elaboração do QUAR, a sua monitorização e elaboração do Relatório do QUAR;
- c) Operacionalização e apoio ao registo de novos estudantes e produção de indicadores de Ingresso no Ensino Superior;

- d) Desenvolvimento e gestão de processos de reporte estatístico interno e de apoio à gestão, gestão estratégica, operacional e de comunicação (i.e. Dashboards, Técnico em Números, Informação Académica, Recursos Humanos, Ingresso, entre outros);
- e) Sistematização, análise e reporte de dados estatísticos de Estudantes e Diplomados no âmbito de processos e inquéritos de entidades do governo (i.e. Inquérito RAIDES, Reporte de matriculados para DGEEC, etc...);
- f) Desenvolvimento e operacionalização de instrumentos de apoio à gestão (i.e. RSD, DAUA, Classificações ECTS, Alunos e Docentes ETI, Estudantes com Baixo Rendimento Académico e Prescrições, entre outros);
- g) Desenvolvimento de estudos estatísticos, tratamento e análise de dados e indicadores de gestão, académicos e de recursos humanos (i.e. Estudos de Sucesso Académico, Abandono, entre outros);
- h) Desenvolvimento, aplicação e gestão de processos de inquéritos de caracterização da população (i.e. Caracterização dos novos estudantes, instrumentos desenvolvidos no âmbito de estudos estatísticos, entre outros);
- i) Recolha, tratamento, análise e fornecimento de dados, no âmbito de processos internos DPQ (i.e. QUC, Processos de Acreditação e Certificação, Relatórios de Autoavaliação, entre outros).

Área de Gestão da Qualidade

A Área de Gestão da Qualidade tem a seu cargo os processos de gestão da qualidade, nomeadamente ao nível desenvolvimento e implementação de instrumentos e ferramentas tais como manuais e planos de qualidade, manuais de procedimentos, processos de inquirição e consulta às diferentes populações do Técnico e demais partes interessadas, bem como o apoio técnico e metodológico a processos de inquéritos (entrevistas e questionários) e efetua diagnósticos com base nos resultados de qualidade e desenvolve estudos e pareceres de apoio à decisão dos órgãos de gestão, com o objetivo da melhoria contínua dos processos internos.

É dirigida por um Coordenador de Área, que corresponde a cargo de direção intermédia de 2.º grau, sempre que possível equiparado, para todos os efeitos legais, a Chefe de Divisão.

Compete à Área de Gestão da Qualidade:

- a) Apoio à gestão do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (SIQuIST), nomeadamente no desenvolvimento dos seus instrumentos, tais como o Plano da Qualidade, Manual da Qualidade, Mapa de Controlo de Referenciais e Planos de Melhoria.
- b) Monitorização de Indicadores de Qualidade;
- c) Gestão dos processos de elaboração e atualização dos Manuais de Procedimentos do IST;
- d) Gestão de processos de Acreditação (A3ES) e Certificação (i.e. Ordem dos Engenheiros/EUR-ACE) dos Ciclos de Estudo do IST;
- e) Gestão dos processos de Acreditação e Avaliação Institucional do SIQuIST;
- f) Desenvolvimento e gestão dos processos dos R3AS (Relatórios Anuais de Autoavaliação dos Ciclos de Estudo), incluindo monitorização anual;
- g) Gestão dos Observatórios de: Empregabilidade, Rankings, Boas Práticas e Diversidade, Equidade e Inclusão; incluindo monitorização e divulgação de indicadores e estatísticas;
- h) Desenvolvimento e Gestão de Inquéritos por Questionário a aplicar às partes interessadas do IST (i.e. Diplomados, Estudantes, Trabalhadores, Empregadores, entre outros);

- a. Inquéritos à Situação Profissional dos Recém-diplomados e Diplomados do IST (1º, 2º e 3º ciclos);
- b. Inquérito Anual aos Alunos do Técnico (I2AT);
- c. Inquérito Anual aos Trabalhadores do Técnico (IATT);
- d. Inquérito aos Empregadores de Diplomados do Técnico (IEDT);
- e. Outros inquéritos de avaliação da satisfação e qualidade dos serviços (i.e. ASUS, IRIS);
- i) Apoio na gestão do subsistema de Avaliação da Qualidade das Unidades Curriculares (QUC);
- j) Análise da produção científica através do desenvolvimento de estudos cientiométricos a nível do ecossistema Técnico, unidades de investigação, grupos de investigação e investigadores;
- k) Análise, monitorização e estudo de rankings universitários, e desenvolvimento de instrumentos de benchmarking;
- l) Recolha e tratamento de informação necessária à participação do IST/ULisboa em rankings universitários;
- m) Suporte à elaboração de Inquéritos (SEI) através do apoio técnico no desenvolvimento de questionários, da construção dos questionários online na plataforma de questionários online do IST e gestão desta plataforma;
- n) Desenvolvimento de Estudos de apoio à gestão, com o objetivo da melhoria contínua da qualidade do IST;
- o) Manter uma estratégia de divulgação/comunicação de principais resultados e informação através de materiais e outputs adaptados aos respetivos stakeholders internos e externos;
- p) Gestão do SugerIST;
- q) Recolha, tratamento, análise e fornecimento de dados, no âmbito de processos internos DPQ (i.e. DAUA, RSD, Estudos de Sucesso Académico, entre outros).

Equipa

Direção de Planeamento e Qualidade

João Francisco Azevedo Patrício (Diretor)

Maria Isabel dos Reis Duarte

Nuno Miguel Ramos Riscado

Área de Estatística e Planeamento

Marta de Brito Botelho Graça (Coordenadora)

Daniela Alexandra Cravo dos Santos

Elsa Maria Monteiro da Silva

Mariana Pereira Sanches

Área de Gestão da Qualidade

João David Augusto de Paiva Fernandes (Coordenador)

Carlos Paulo Martins de Carvalho

David de Faria Joaquim

Luís Miguel Marques Coimbra

Maria Isabel Palma Coelho Ribeiro

Maria Margarida Moreira de Melo

Marta Maria De Henriques Lebre de Almeida Pile

Susana Maria Correia de Carneiro Giraldes

PE.01. Monitorização do Plano Estratégico

Objetivo

Assegurar que o Plano Estratégico está a ser implementado de acordo com os objetivos definidos, identificando desvios, oportunidades de melhoria e garantindo o alinhamento com a visão e missão da organização. Pretende-se também facilitar a tomada de decisão informada e promover a responsabilização das equipas envolvidas.

Descrição

A monitorização do Plano Estratégico baseia-se na medição de indicadores-chave (KPIs) para acompanhar o progresso das iniciativas estratégicas. Os dados são recolhidos periodicamente, sendo depois analisados para avaliar o desempenho face às metas. Os resultados são integrados no Plano da Qualidade e discutidos em reuniões de revisão, onde se decidem ajustes necessários, garantindo que o plano se mantém alinhado com os objetivos da organização.

Prazo

Anual.

Resultado expectável

Espera-se uma visibilidade clara do progresso do plano, permitindo a deteção atempada de desvios e a implementação de ações corretivas. Este processo promove a responsabilização das equipas, a melhoria contínua e o alinhamento constante entre a operação e a estratégia, assegurando que a organização cumpre as suas metas de forma eficiente e transparente.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Direção de Planeamento e Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Conselho de Gestão;
- Direção de Planeamento e Qualidade;
- Unidades Operativas.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Conselho de Escola.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Recolher de Dados de medida dos KPI.	Anual	DPQ
A2 Analisar o Desempenho.	Anual	DPQ
A3 Produção de Relatório de Análise.	Anual	DPQ
A4 Produção de Visualização de Dados.	n/a	DPQ

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade	
A5	Integrar Resultados no Plano da Qualidade.	Anual	DPQ
A6	Revisão Estratégica.	Anual	OGC
A7	Ajuste e Melhoria Contínua.	Anual	OGC
A8	Definição de Objetivos e Metas Anuais.	Junho a julho (n)	CCA; CG; DPQ

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel, Access, PowerPoint); E-mail; R.

PE.02. Planeamento e Reporte Anual de Atividades



Objetivo

Assegurar que a execução das atividades institucionais se alinhe de forma clara e mensurável com os objetivos estratégicos definidos, promovendo não apenas a transparência na gestão, mas também uma cultura de responsabilização e melhoria contínua.

Descrição

O Planeamento e Reporte Anual de Atividades, inicia-se com a definição de objetivos e metas anuais (QUAR) alinhadas com os objetivos estratégicos e com objetivos claros, indicadores de desempenho e responsáveis designados. Posteriormente, e em conjunto com o desenvolvimento do Orçamento, são delineados planos de ação (Plano de Atividades) que ilustram as grandes opções, objetivos e atividades para o ano seguinte, bem como os recursos disponíveis para a sua execução. Após esta fase de planeamento, dá-se a execução dos planos que é acompanhada de um processo de monitorização do progresso que culmina na elaboração de um relatório anual (Relatório de Atividades). Este relatório sintetiza os resultados alcançados e os desvios registados, servindo de base para o planeamento do ano (novo ciclo de planeamento) seguinte e a utilização dos resultados para a melhorias contínua.

Prazo

Anual, com início em junho e término em março.

Subprocessos

[\(PE.02.1.\)](#) Planeamento Anual de Atividades; [\(PE.02.2.\)](#) Avaliação e Reporte de Desempenho Anual.

Resultado expectável

Acompanhamento eficiente das atividades, assegurando que as atividades planeadas refletem as prioridades institucionais. Os relatórios produzidos são claros e promovem decisões baseadas em dados, assegurando o cumprimento das metas e a transparência e prestação de contas perante a comunidade.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Vice-Presidência para a Qualidade, Planeamento, Operações e Saúde;
- Área de Estatística e Planeamento;
- Direção de Planeamento e Qualidade;
- Direção Orçamental e Patrimonial;
- Unidades Operativas Administrativas;
- Conselho de Gestão; Conselho Científico;
- Conselho Pedagógico;
- Assembleia de Escola;
- Conselho de Escola.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Direção Geral do Orçamento;
- Universidade de Lisboa;
- Direção-Geral da Administração e do Emprego Público;
- Instituto de Gestão Financeira da Educação, IP.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Definição de Objetivos e Metas Anuais.	Junho a julho (n)	CCA; CG; DPQ
A2 Submissão de Objetivos, Metas e Principais Ações para o Plano de Atividades da ULisboa.	n/a	VPQPOS; DPQ
A3 Planeamento Anual de Atividades.	Julho a outubro (n)	CG; CP; CC; DPQ
A4 Planeamento Anual das Atividades dos Serviços Administrativos.	n/a	DPQ; SA
A5 Monitorização e Acompanhamento.	n/a	DPQ
A6 Avaliação e Reporte do Cumprimento de Objetivos.	Até 31 de março (n+1)	CG; DPQ
A7 Avaliação e Reporte de Desempenho Anual.	Até 31 de março (n+1)	CG; CP; CC; DPQ
A8 Avaliação e Reporte de Desempenho Anual dos Serviços Administrativos.	Até 31 de março (n+1)	DPQ; SA
A9 Recolha e Fornecimento de dados para o Relatório de Atividades da ULisboa.	n/a	VPQPOS; DPQ

Normativos

Internos:

- Estatutos do Instituto Superior Técnico;
- Regulamento de organização e de funcionamento dos serviços de natureza administrativa e de apoio técnico do Instituto Superior Técnico;
- Plano Estratégico do IST 2020-2023.

Externos:

- Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro;
- Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril;
- Lei n.º 62/2007 de 10 de setembro;
- Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro.

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail.

PE.02.1. Planeamento Anual de Atividades



Objetivo

Definir e priorizar as atividades, projetos e iniciativas estratégicas do IST para o ano seguinte e elaborar o Plano de Atividades anual do IST.

Descrição

Este processo visa definir e priorizar as atividades, projetos e iniciativas estratégicas do IST para o ano seguinte, assegurando o seu alinhamento com a missão institucional, os recursos disponíveis e os objetivos de desempenho. O resultado deste planeamento é consubstanciado no Plano de Atividades (PA) – um instrumento estratégico enquadrado pelo Decreto-Lei n.º 183/96, que define as prioridades, projetos e iniciativas institucionais para o ano seguinte. Este documento, elaborado em articulação com o Orçamento e o QUAR (SIADAP 1), assegura o alinhamento entre os recursos financeiros e os objetivos operacionais do IST.

A sua construção é colaborativa e coordenada pelo Vice-Presidente para a Qualidade, Planeamento, Operações e Saúde, integrando contributos dos órgãos de gestão e das unidades operativas. Após a aprovação do Orçamento, o PA é revisto e ajustado para refletir eventuais alterações, sendo posteriormente submetido a parecer da Assembleia de Escola e aprovado pelo Conselho de Escola, garantindo assim a sua validação institucional.

Prazo

O plano anual de atividades, segundo o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, deve acompanhar a proposta de orçamento a apresentar na fase de preparação do Orçamento do Estado, devendo ser corrigido em função deste após a aprovação da Lei do Orçamento. Normalmente entre junho e dezembro ano X relativo ao ano x+1.

Subprocessos

[\(PE.02.1.1.\)](#) Submissão de Objetivos, Metas e Principais Ações para o Plano de Atividades da Universidade de Lisboa; [\(PE.02.1.2.\)](#) Planeamento Anual da Atividades dos Serviços Administrativos; [\(PE.02.1.3.\)](#) Definição de Objetivos e Metas Anuais.

Resultado expectável

Espera-se que o PA seja redigido com informação relativa a todas as dimensões da instituição nos prazos definidos, quer internos quer legais.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Vice-Presidência para a Qualidade, Planeamento, Operações e Saúde;
- Área de Estatística e Planeamento;
- Direção de Planeamento e Qualidade;
- Direção Orçamental e Patrimonial;
- Unidades Operativas Administrativas;
- Conselho de Gestão;
- Conselho Científico;
- Conselho Pedagógico;
- Assembleia de Escola;
- Conselho de Escola.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Direção Geral do Orçamento.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Rever os modelos/templates de recolha de informação.	n/a	AEP
A2 Validar os modelos/templates revistos.	n/a	DPQ
A3 Enviar os modelos validados para os Vice-Presidentes do Conselho de Gestão.	n/a	DPQ
A4 Definir objetivos, principais iniciativas e atividades.	n/a	CG; CC; CP
A5 Compilar a informação recebida.	n/a	AEP
A6 Verificar se a informação está completa. Se não, solicitar informações em falta.	n/a	AEP
A7 Enviar a informação completa para acompanhar o Orçamento para a Direção de Orçamental e Patrimonial.	n/a	DPQ
A8 Recolher dados estatísticos.	n/a	AEP
A9 Integrar os elementos de A5 e A8 e produzir uma proposta de documento.	n/a	AEP
A10 Rever a proposta de documento.	n/a	VPQPOS; DPQ
A11 Realizar retificações e correções necessárias.	n/a	AEP

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A12 Discutir o documento no Conselho de Gestão.	n/a	CG
A13 Decidir: O documento está aprovado? (Se sim, avançar para A14; se não, regressar a A11).	n/a	DPQ
A14 Enviar o documento para parecer do Conselho Pedagógico e Conselho Científico.	n/a	VPQPOS
A15 Avaliar as sugestões recebidas.	n/a	DPQ
A16 Incorporar as sugestões aprovadas no documento.	n/a	AEP
A17 Enviar o documento para parecer da Assembleia de Escola.	n/a	VPQPOS
A18 Avaliar as sugestões recebidas.	n/a	DPQ
A19 Incorporar as sugestões aprovadas no documento.	n/a	AEP
A20 Enviar o documento para aprovação final do Conselho de Escola.	n/a	VPQPOS
A21 Decidir: O documento está aprovado? (Se sim, fim do procedimento; se não, regressar a A11).	n/a	DPQ

Normativos

Internos:

- Estatutos do Instituto Superior Técnico;
- Regulamento de organização e de funcionamento dos serviços de natureza administrativa e de apoio técnico do Instituto Superior Técnico;
- Plano Estratégico do IST 2020-2023.

Externos:

- Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro;
- Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril;
- Lei n.º 62/2007 de 10 de setembro;
- Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro.

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail.

PE.02.1.1. Submissão de Objetivos, Metas e Principais Ações para o Plano de Atividades da Universidade de Lisboa



Objetivo

Fornecer à Universidade de Lisboa os principais projetos e atividades do IST para integração nos planos institucionais.

Descrição

O IST reporta anualmente à Reitoria da Universidade de Lisboa as suas principais atividades e objetivos estratégicos, através de um formulário padrão fornecido pela Reitoria. Este processo baseia-se nos dados recolhidos durante a fase inicial de execução do Plano de Atividades do IST, garantindo que a informação remetida reflete as prioridades institucionais definidas e o seu alinhamento com as diretrizes da Universidade de Lisboa.

Prazo

Entre junho e agosto.

Resultado expectável

Espera-se fornecer o formulário preenchido no prazo estipulado pela reitoria.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Vice-Presidência para a Qualidade, Planeamento, Operações e Saúde.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Vice-Presidência para a Qualidade, Planeamento;
- Operações e Saúde; Direção de Planeamento e Qualidade.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Universidade de Lisboa.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Sistematização de informação do PA IST.	Após recolha de informação PA IST para Orçamento.	DPQ
A2 Preenchimento de Modelo da Reitoria.	n/a	DPQ
A3 Revisão.	n/a	VPQPOS
A4 Envio para ULisboa.	n/a	VPQPOS

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word); E-mail.

PE.02.1.2. Planeamento Anual da Atividades dos Serviços Administrativos



Objetivo

Elaborar o Plano de Atividades anual das unidades operativas do IST, incluindo os principais projetos, iniciativas e atividades para o ano seguinte.

Descrição

Este documento sistematiza os objetivos e atividades prioritárias dos serviços administrativos, assegurando o seu alinhamento estratégico com o Plano de Atividades do IST. A informação é recolhida através de um formulário específico dirigido aos dirigentes dos serviços, cujos contributos são posteriormente compilados num documento global e publicados no website da Direção de Planeamento e Qualidade (DPQ). Além de orientar a atuação operacional, serve como base para a definição dos indicadores SIADAP 2 (unidades orgânicas) e SIADAP 3 (avaliação individual), garantindo coerência entre o planeamento institucional e a avaliação de desempenho.

Prazo

Entre 01 de outubro e 31 de dezembro.

Resultado expectável

Espera-se que todos os serviços administrativos do IST consigam registar os seus objetivos, atividades, metas e indicadores, e que este instrumento seja útil e facilitador da definição dos objetivos das coordenações e suas equipas.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Vice-Presidência para a Qualidade, Planeamento, Operações e Saúde;
- Área de Estatística e Planeamento;
- Unidades Operativas Administrativas;
- Conselho de Gestão.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Sistematização de informação do PA IST.	Após aprovação de PA IST no CE.	AEP; DPQ
A2 Compilação e produção de Relatório.	n/a	AEP; DPQ

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A3 Revisão.	n/a	DPQ
A4 Revisão e Validação.	n/a	VPQPOS
A5 Publicação no website da DPQ.	n/a	DPQ

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word); E-mail; WordPress.



PE.02.1.3. Definição de Objetivos e Metas Anuais

Objetivo

Definir objetivos e metas anuais e elaborar o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), alinhado com o Plano de Atividades.

Descrição

Este processo visa estabelecer os objetivos e as metas operacionais anuais do IST, assegurando o seu alinhamento com a visão institucional e a disponibilidade de recursos. Os órgãos de gestão, em articulação com as unidades operativas e serviços, definem as prioridades e indicadores de desempenho.

Desenvolvido em paralelo com o Plano de Atividades (PA) e o Orçamento, este processo culmina na produção do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) – documento que sistematiza os objetivos, metas e meios alocados. O QUAR, após aprovação, é integrado no PA e publicado na página da Direção de Planeamento e Qualidade (DPQ), servindo de referência para a avaliação de desempenho (SIADAP) e garantindo transparência na gestão institucional.

Prazo

Acompanha o Plano de Atividades.

Resultado expectável

Espera-se a definição de objetivos estratégicos claros e alinhados (materializados no QUAR), integrados no planeamento institucional, que permitem uma execução monitorizada, uma avaliação transparente e a melhoria contínua do IST.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Conselho de Gestão;
- Vice-Presidência para a Qualidade, Planeamento, Operações e Saúde;
- Conselho Coordenador de Avaliação;

- Direção de Planeamento e Qualidade.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Direção-Geral da Administração e do Emprego Público.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Analisar os Objetivos Estratégicos e Planos de Ação.	n/a	CCA; OGC
A2 Definir Objetivos Operacionais, Indicadores e Metas.	n/a	OGC; VPQPOS; DPQ
A3 Validar os Objetivos Operacionais, Indicadores e Metas definidos.	n/a	CCA
A4 Decidir: Os objetivos são válidos? (Se sim, avançar para A5; se não, regressar a A7).	n/a	CCA
A5 Aprovar os objetivos validados.	n/a	CCA
A6 Produzir o QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização) anual.	n/a	DPQ
A7 Rever os objetivos, indicadores e metas (se não aprovados)	n/a	DPQ
A8 Enviar QUAR comunicação e divulgação.	n/a	DPQ
A9 Divulgar os objetivos na Página do IST.	n/a	ACIM
A10 Monitorizar e acompanhar o cumprimento dos objetivos ao longo do ano	n/a	DPQ
A11 Avaliar e reportar o cumprimento dos objetivos no final do ano.	n/a	DPQ
A12 Avaliar e reportar o cumprimento dos objetivos no final do ano.	n/a	DPQ

Normativos

Externos:

- Lei n.º 62/2007 de 10 de setembro;
- Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro;
- Despacho n.º 12773/2024.

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail; Website IST.

PE.02.2. Avaliação e Reporte de Desempenho Anual



Objetivo

Reportar o desempenho do IST face ao planeado, bem como descrever as atividades desenvolvidas ao longo do ano e elaborar o Relatório de Atividades anual do IST.

Descrição

Este processo tem como objetivo avaliar e reportar o desempenho do IST face ao planeado, bem como descrever as atividades desenvolvidas ao longo do ano, assegurando a transparência, responsabilização e alinhamento estratégico da instituição. O resultado deste processo é consubstanciado no Relatório de Atividades (RA) - um documento estratégico enquadrado pelo Decreto-Lei n.º 183/96, que sistematiza os principais resultados, projetos e iniciativas desenvolvidos pela instituição no ano anterior. Além de prestar contas sobre a execução do Plano de Atividades, este relatório contribui diretamente para o Relatório do QUAR (SIADAP 1), assegurando a coerência entre a avaliação de desempenho e os resultados alcançados.

A sua elaboração é coordenada pelo Vice-Presidente para a Qualidade, Planeamento, Operações e Saúde, com base nos contributos dos órgãos de gestão e das unidades operativas do IST. Após validação interna, o relatório é submetido a parecer da Assembleia de Escola e aprovado pelo Conselho de Escola, garantindo o seu rigor e alinhamento com as prioridades institucionais.

Prazo

Entre 01 de janeiro e 31 de março.

Subprocessos

[\(PE.02.2.1\)](#) Recolha e Fornecimento de dados para o Relatório de Atividades da Universidade de Lisboa; [\(PE.02.2.2\)](#) Avaliação e Reporte de Desempenho Anual dos Serviços Administrativos; [\(PE.02.2.3\)](#) Avaliação e Reporte do Cumprimento de Objetivos.

Resultado expectável

Espera-se Relatório de Atividades (RA) produzido nos prazos legais definidos, rigoroso e validado institucionalmente, que documenta de forma transparente o desempenho real do IST face ao planeado, apoia a avaliação de desempenho e fundamenta a tomada de decisão e a melhoria contínua da instituição.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Vice-Presidência para a Qualidade, Planeamento, Operações e Saúde;
- Área de Estatística e Planeamento;
- Direção Orçamental e Patrimonial;

- Unidades Operativas Administrativas;
- Conselho de Gestão;
- Conselho Científico;
- Conselho Pedagógico;
- Assembleia de Escola;
- Conselho de Escola.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Instituto de Gestão Financeira da Educação, IP.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Sistematizar o Plano de Atividades e preparar a documentação de recolha de informação.	n/a	AEP; DPQ
A2 Validar a documentação preparada.	n/a	DPQ
A3 Enviar pedidos de informação às Unidades Operativas e Órgãos de Gestão.	n/a	AEP; DPQ
A4 Compilar a informação recebida.	n/a	AEP; DPQ
A5 Verificar: A informação está completa? (Se não, reforçar pedido de informação).	n/a	AEP; DPQ
A6 Recolher dados estatísticos (em simultâneo com a fase 1).	Em simultâneo com a A1.	AEP; DPQ
A7 Compilar a informação e produzir o Relatório de Atividades.	n/a	AEP; DPQ
A8 Integrar resultado do processo de Avaliação e Reporte do Cumprimento de Objetivos.	n/a	AEP
A9 Rever o Relatório de Atividades.	n/a	DPQ
A10 Realizar retificações e correções necessárias.	n/a	AEP; DPQ
A11 Discutir o Relatório de Atividades no Conselho de Gestão.	n/a	CG
A12 Decidir: O Relatório está aprovado? (Se sim, avançar para A13; se não, regressar a A10).	n/a	CG
A13 Enviar o Relatório para parecer da Assembleia de Escola.	n/a	VPQPOS
A14 Enviar o Relatório para aprovação final do Conselho de Escola.	n/a	VPQPOS
A15 Decidir: O Relatório está aprovado? (Se sim, fim do procedimento; se não, regressar a A8).	n/a	CE

Normativos

Externos:

- Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro;
- Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril;
- Lei n.º 62/2007 de 10 de setembro;
- Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro.

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word); E-mail; Apache.

PE.02.2.1. Recolha e Fornecimento de dados para o Relatório de Atividades da ULisboa

Objetivo

Fornecer à Universidade de Lisboa informação e dados sobre o desempenho do IST para relatórios institucionais.

Descrição

Este procedimento consiste na recolha, junto das unidades operativas do IST, dos dados, indicadores e informações descritivas solicitados anualmente pela Reitoria da Universidade de Lisboa, relativos ao desempenho e atividades da instituição em diversas dimensões. A recolha é realizada junto das direções de serviço, utilizando formulários padrão fornecidos pela Universidade de Lisboa.

Prazo

Primeiro semestre do ano.

Resultado expectável

Espera-se recolher a informação, o mais completa possível, e fornecer à Universidade de Lisboa nos prazos por ela definidos.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Vice-Presidência para a Qualidade, Planeamento, Operações e Saúde;
- Área de Estatística e Planeamento.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Universidade de Lisboa.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade	
A1	Envio de módulos de preenchimento e prazos.	n/a	UL
A2	Análise do Pedido.	n/a	DPQ
A3	Segmentação do pedido por Unidade Organizativa detentora dos dados.	n/a	AEP; DPQ
A4	Envio de pedidos de informação.	n/a	AEP; DPQ
A5	Recolha de informação.	Dependente dos prazos fixados pela reitoria da ULisboa.	AEP; DPQ
A6	Sistematização de dados.	n/a	AEP; DPQ
A7	Revisão.	n/a	AEP; DPQ
A8	Validação, se inválido regressa a A6.	n/a	DPQ
A9	Validação, se inválido regressa a A7.	n/a	VPQPOS
A10	Envio para ULisboa.	n/a	DPQ

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Excel); E-mail.



PE.02.2.2. Avaliação e Reporte de Desempenho Anual dos Serviços Administrativos

Objetivo

Elaborar o Relatório de Atividades anual das unidades operativas do IST, apresentando os resultados da execução dos projetos, iniciativas e atividades planeadas.

Descrição

O Relatório de Atividades dos Serviços Administrativos do IST é um documento que sistematiza os resultados dos principais objetivos e atividades dos serviços do ano anterior. É elaborado em alinhamento com o Relatório de Atividades do IST.

Prazo

Entre 01 de janeiro e 31 de maio.

Resultado expectável

Espera-se que todos os serviços administrativos do IST consigam registar os resultados dos seus objetivos, atividades, metas e indicadores, e que este instrumento seja útil e facilitador da avaliação do cumprimento dos objetivos das coordenações e suas equipas.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Vice-Presidência para a Qualidade, Planeamento, Operações e Saúde;
- Área de Estatística e Planeamento;
- Unidades Operativas Administrativas;
- Conselho de Gestão.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Sistematização de informação do RA IST.	Após aprovação de RA IST no CE.	AEP; DPQ
A2 Compilação e produção de Relatório.	n/a	AEP; DPQ
A3 Revisão.	n/a	DPQ
A4 Revisão e Validação.	n/a	VPQPOS
A5 Publicação no website da DPQ.	n/a	DPQ

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail.

PE.02.2.3. Avaliação e Reporte do Cumprimento de Objetivos



Objetivo

Avaliar e reportar os resultados dos objetivos e indicadores do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR).

Descrição

Relatório que espelha o cumprimento dos objetivos propostos no QUAR, realizado no primeiro trimestre do ano seguinte ao ano de referência do QUAR, acompanhando a realização do Relatório de Atividades do IST.

Prazo

Acompanha o Relatório de Atividades.

Resultado expectável

Espera-se produzir o relatório no tempo definido para a execução do Relatório de Atividades.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Vice-Presidência para a Qualidade, Planeamento, Operações e Saúde;
- Área de Estatística e Planeamento.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Direção-Geral da Administração e do Emprego Público.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Analisar os resultados de monitorização.	Janeiro	DPQ
A2 Verificar se os dados estão completos.	n/a	DPQ
A3 Se completos, calcular o cumprimento de indicadores e objetivos.	n/a	DPQ
A4 Se incompletos, recolher os dados em falta.	n/a	DPQ
A5 Recolher dados financeiros e de recursos humanos.	n/a	DPQ
A6 Produzir o Relatório do QUAR.	n/a	DPQ
A7 Validar o Relatório do QUAR.	n/a	VPQPOS
A8 Decidir: O relatório é válido? (Se sim, avançar para A9; se não, regressar a A6).	n/a	CCA
A9 Aprovar o relatório validado.	n/a	CCA
A10 Integrar o relatório aprovado no Relatório de Atividades do Instituto Superior Técnico.	Março	DPQ
A11 Enviar o relatório para avaliação externa (SIADAP 1).	n/a	CCA

Normativos

Externos:

- Lei n.º 62/2007 de 10 de setembro;

- Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro;
- Despacho n.º 12773/2024.

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail.

PE.03. Gestão e Preparação de Dados

Objetivo

Garantir a recolha, validação e organização de dados para apoiar a gestão interna e a tomada de decisão no IST.

Descrição

Este processo abrange todas as atividades de tratamento, limpeza, integração e disponibilização de dados provenientes de diversas fontes internas e externas. O seu foco é assegurar que os dados estão corretos, atualizados, consistentes e acessíveis para uso em sistemas de informação, relatórios operacionais e processos de gestão. Estão incluídos os tratamentos da Cálculo de Docentes e Alunos ETI, DAUA, Informação de apoio ao RSD, Cálculo das classificações ECTS e recolha e tratamento de informação de equipas de unidades de investigação. Preparação da lista de alunos prescritos.

Subprocessos

[\(PE.04.\)](#) Cálculo da Dimensão Alvo Unidade Académica (DAUA); [\(PE.06.\)](#) Cálculo dos Alunos e docentes ETI; [\(PE.07.\)](#) Cálculo de informação de apoio a RSD; [\(PE.08.\)](#) Classificações ECTS; [\(PE.09.\)](#) Apuramento de alunos prescritos; [\(PE.10.\)](#) Inquérito às Unidades de Investigação; [\(PE.11.\)](#) Ingresso no Técnico; [\(PE.11.1.\)](#) Inquérito à População Escolar Ingressada no IST; [\(PE.12.\)](#) Resposta ao Inquérito ao Registo de Alunos Inscritos e Diplomados do Ensino Superior (RAIDES); [\(PE.24.2\)](#) Fornecimento de informação Universidade de Lisboa para THE World University Ranking.

Resultado expectável

Espera-se a disponibilização de dados fiáveis, precisos e atualizados, com capacidade de resposta célere às necessidades da gestão. Espera-se também a divulgação transparente de informações estatísticas e analíticas.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Direção de Planeamento e Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Direção de Planeamento e Qualidade;
- Área de Estatística e Planeamento;
- Área de Gestão da Qualidade.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Direção de Aplicações e Sistemas Informáticos;

- Direção Académica.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade	
A1	Análise e identificação de necessidades e processo.	n/a	AEP; AGQ; DPQ
A2	Identificação de fontes de dados.	n/a	AEP; AGQ; DPQ
A3	Definir metodologias e ferramentas de recolha.	n/a	AEP; AGQ; DPQ
A4	Definição de calendário e responsabilidades pela recolha.	n/a	AEP; AGQ; DPQ
A5	Recolha de Dados.	n/a	AEP; AGQ; DPQ
A6	Criar ou otimizar bases de dados.	n/a	AEP; AGQ; DPQ
A7	Definir padrões de nomenclatura e estruturação de dados.	n/a	AEP; AGQ; DPQ
A8	Definir nível de acesso e privacidade dos dados.	n/a	AEP; AGQ; DPQ

Normativos

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto.

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel, Access); E-mail.

PE.04. Cálculo da Dimensão Alvo Unidade Académica (DAUA)



Objetivo

Calcular a Dimensão Alvo Unidade Académica (DAUA) do IST.

Descrição

A DAUA (Dimensão Alvo das Unidades Académicas) é um método mais abrangente e equilibrado para medir o desempenho das Unidades Académicas (UAs) do Instituto Superior Técnico (IST). O processo começa com a recolha de dados nos três pilares que definem a atividade da unidade — Ensino, Ciência, Tecnologia e Sociedade, e Projetos e Serviços. Esses dados são então sistematizados e organizados de modo a garantir consistência e comparabilidade. A partir dessa base, produz-se um modelo preliminar que sintetiza os resultados obtidos em cada pilar.

O relatório passa por uma validação inicial, onde se verifica a correção dos cálculos e a coerência das informações. Em seguida, é enviado para revisão e validação dos dados pelas UA, assegurando que tudo esteja exato e pertinente. Caso sejam identificadas incongruências, são feitas as correções necessárias e realizadas verificações finais para eliminar quaisquer inconsistências remanescentes.

Com o documento já refinado, procede-se à sua publicação, tornando-o disponível para consulta, e é enviado aos órgãos de gestão do IST.

Prazo

Acompanha o Relatório de Atividades.

Resultado expectável

Produção de informação que permita medir realizações e resultados das UA, apoiando na distribuição de recursos pelas mesmas.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento;
- Área de Gestão da Qualidade.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Conselho Científico.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Definir o calendário para o cálculo da DAUA.	n/a	CG
A2 DAUA - Pilar 2: Identificar as UI dos docentes e investigadores ativos a 31 de dezembro.	Janeiro	AGQ
A3 Apurar a classificação FCT para as UI e respetivo estatuto de laboratório associado.	Janeiro	AGQ
A4 Apurar os indicadores DAUA para o Pilar 2.	Maio	AEP
A5 Produzir e enviar tabelas finais para integração no processo global.	n/a	AEP
A6 Verificar: Existem erros? (Se sim, regressar a A4; se não, avançar para A7).	n/a	AEP
A7 DAUA - Pilar 3: Solicitar à Direção de Projetos listas atualizadas de projetos e receita IST.	n/a	AEP; AGQ
A8 Criar base de dados de projetos de investigação e serviços.	n/a	CC
A9 Associar o investigador principal ao respetivo departamento.	Junho (Processo Orçamento)	AEP

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A10 Apurar o total de receita de projeto por departamento.	n/a	AEP
A11 Apurar o número de Investigadores Principal com projetos acima dos critérios DAUA, por departamento.	n/a	AEP; AGQ
A12 Produzir e enviar tabelas finais para integração no processo global.	n/a	AEP
A13 Verificar: Existem erros? (Se sim, regressar a A10; se não, avançar para a fase A14).	n/a	AEP
A14 DAUA - Pilar 1: Calcular o número de alunos e docentes ETI.	n/a	AEP
A15 Calcular o Fator de Eficiência Pedagógica.	n/a	AEP
A16 Calcular o DAUA - Pilar 1.	n/a	AEP
A17 Produzir documento para verificação.	n/a	AEP
A18 Enviar documento para verificação pelos Departamentos.	n/a	AEP
A19 Integrar correções recebidas dos Departamentos.	n/a	AEP
A20 Validar o documento. Se não validado, regressar a A18.	n/a	AEP
A21 Enviar documento para o Conselho de Gestão e Conselho Científico (Processo Orçamento).	n/a	AEP
A22 Publicar e disseminar os resultados.	n/a	AEP
A23 Identificar e registar oportunidades de melhoria.	n/a	AEP; AGQ

Normativos

Internos:

- Definição do Modelo IST-DAUA aprovada em Conselho de Escola 06 de Novembro de 2024.

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto.

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel, Access); E-mail, Website.

PE.05. Recolha, Organização, Apuramento e Reporte de Informação para processo de avaliação do corpo docente

Objetivo

Recolher, sistematizar e apurar informação dos docentes para o processo de avaliação (RADDIST) e submissão a cada um deles. Implica ainda o reporte final.

Descrição

O processo inicia-se com a execução dos scripts de pré-preenchimento das fichas de autoavaliação dos docentes do IST, utilizando a informação já recolhida, disponível nos sistemas de apoio (como o FENIX e SAP) e nos indexadores de publicações (por exemplo, o SCOPUS). Uma vez completadas, as fichas são distribuídas pela DASI, utilizando a Drive@Técnico, aos responsáveis técnicos de cada docente, que as analisam, corrigem e complementam com os dados necessários para a avaliação final no âmbito do Regulamento de Avaliação do Desempenho dos Docentes do IST (RADDIST). Posteriormente é produzido um relatório com as avaliações finais. Este inicia-se com a anonimização dos dados, tratamento e produção de relatório.

Prazo

Triannual.

Resultado expectável

Fornecer aos docentes dados fiáveis e credíveis para o seu processo de autoavaliação, aliviando a carga necessária à sua recolha e reportar resultados agregados e anonimizados.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento;
- Área de Gestão da Qualidade.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Conselho Coordenador de Avaliação dos Docentes.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Recolha de dados Corpo Docente.	n/a	DPQ
A2 Organização e preparação de dados.	n/a	AEP

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade	
A3	Recolha de informação Bibliométrica (Scival; SCOPUS).	n/a	AGQ
A4	Recolha de informação Académica (FENIX).	n/a	AEP
A5	Recolha de informação de Projetos (Direção de Projetos).	n/a	AGQ
A6	Preenchimento de Fichas Individuais (Correr Scripts).	n/a	AEP
A7	Disponibilização de Fichas aos Docentes.	n/a	DSI

Normativos

Internos:

- Regulamento de Avaliação do Desempenho dos Docentes do IST (RADDIST).

Externos:

- ECDU, Decreto-Lei n.º 205/2009 de 31 de agosto; Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Excel); E-mail; Drive Técnico; R; Fénix; SAP; Scival; Scopus.

PE.06. Cálculo dos Alunos e docentes ETI

Objetivo

Apurar a distribuição de alunos e docentes equivalentes a tempo inteiro (ETI) por unidade académica.

Descrição

O apuramento e a posterior distribuição, por unidade académica (UA), do número de estudantes e do total de docentes equivalentes a tempo inteiro (ETI) constituem um processo de carácter anual de elevada relevância para a instituição. Este procedimento reveste-se de especial importância, pois fornece a base essencial para a definição do número de docentes padrão, determina a capacidade de contratação e estabelece a dotação anual atribuída a cada unidade académica (departamento).

Para garantir a fiabilidade dos resultados, o processo inicia-se com a definição do calendário, que fixa as datas-chave para a recolha de dados, o cálculo preliminar, as revisões departamentais e a entrega do relatório final. Em seguida, recolhem-se as informações junto da Direção de Recursos Humanos (DRH), abrangendo todos os docentes e investigadores ativos, bem como as respetivas percentagens de dedicação. Paralelamente, cada UA fornece os dados relativos ao número de estudantes matriculados, aos turnos atribuídos a docentes, às dissertações em curso e às teses de doutoramento concluídas, assegurando que todas as atividades académicas relevantes estejam representadas.

Com estes elementos, calcula-se uma primeira estimativa dos ETI, integrando a componente docente e a estudantil. Essa versão preliminar é então distribuída a todos os departamentos, que procedem à verificação, correção e complementação dos dados, permitindo identificar eventuais omissões ou

discrepâncias. As correções são incorporadas num cálculo semifinal, que volta a ser submetido aos departamentos para confirmação. Caso a versão semifinal seja considerada correta, avança-se para a elaboração do relatório definitivo; caso contrário, regredimos à fase de revisão para novos ajustes.

O relatório final consolida o número de estudantes e de docentes ETI por UA e indica a dotação anual recomendada para cada departamento. No final os resultados são integrados no Pilar Ensino da DAUA.

Prazo

Inicia 1 semana após o 4º período de aulas e decorre até 30 de junho.

Resultado expectável

Determinação do número de docentes ETI padrão que releva para a capacidade de contratação, alocação de espaços e dotação anual de cada UA.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Conselho Científico;
- Unidades Académicas;
- Docentes;
- Direção de Recursos Humanos.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Definir o calendário para o cálculo dos ETI.	n/a	AEP
A2 Recolha de informação à DRH.	Após 15 de Março	AEP
A3 Apurar número de docentes e investigadores ativos.	Abril	AEP
A4 Recolha de informação das UC em funcionamento.	P4+ 1 semana	AEP
A5 Recolha dos turnos atribuídos a docentes.	P4+ 1 semana	AEP
A6 Recolha de informação das UC dissertação.	Abril	AEP
A7 Recolha de informação das teses de doutoramento concluídas.	Abril	AEP
A8 Apurar a versão preliminar do cálculo dos alunos ETI.	Maio	AEP
A9 Enviar versão preliminar aos departamentos para validação, correção e complementação.	Maio	AEP

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A10 Apurar novamente os dados, conforme correções efetuadas em 9.	Maio	AEP
A11 Enviar semifinal para os Departamentos	Maio	AEP
A12 Validar: Se OK, passa para A13. Se NOK, regressa a A10.	Maio	AEP
A13 Entregar o relatório final.	Junho	AEP

Normativos

Internos:

- Metodologia de Cálculo de Alunos e Docentes/Investigadores ETI aprovado pelo Conselho Científico do IST e pelo Conselho de Gestão.

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Excel, Access); E-mail.

PE.07. Cálculo de informação de apoio a RSD



Objetivo

Produzir os dados necessários para o processamento das bolsas de créditos dos departamentos e docentes.

Descrição

Este processo consiste na produção de dados necessários ao processamento das bolsas de créditos dos departamentos e dos seus docentes, enquadrado no Regulamento do Serviço Docente (RSD). O processo inicia-se com o envio ao Conselho Científico dos pedidos de autorização para prestação de serviço docente no semestre, a sua análise e registo no Fénix, bem como a validação da classificação das unidades curriculares (tipos A e B) e a comunicação de eventuais alterações aos Conselhos Científico e Pedagógico, recorrendo ao Gabinete de Organização Pedagógica quando necessário. Em seguida, registam-se no Fénix a distribuição do serviço docente, os pedidos de AD65, os cargos de gestão e as percentagens de dedicação, além das situações “Outros” e dos cargos de gestão institucionais, completando-se com a inserção de COM, COD e as taxas de esforço (BK’s).

Posteriormente, calcula-se o número de docentes e alunos ETI padrão a partir dos dados da DRH e dos protocolos de lecionação, registando-se as bolsas-crédito associadas aos cargos de gestão, as situações de “não-exercício” e a bolsa departamental de créditos letivos (BD). Finalmente, são apurados os CKs das unidades que envolvem docentes de múltiplas unidades, calculados os Créditos Obtidos (CO) e os Créditos Finais (CF), disponibilizados no Fénix, com períodos definidos para reclamações e consolidação dos resultados. A informação apurada é inserida no sistema de informação Fénix, sendo a apresentação da informação da responsabilidade das DSI.

Prazo

Inicia 1 semana após o início do 2º período de aulas e decorre até 30 de setembro.

Resultado expectável

Produzir os dados necessários nos prazos estabelecidos e com a qualidade esperada.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Conselho Científico;
- Unidades Académicas;
- Docentes;
- Direção de Recursos Humanos.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Enviar ao Conselho Científico os pedidos de autorização para prestação de serviço docente para o semestre em causa.	n/a	Departamentos
A2 Analisar e registar no Fénix os pedidos de autorização para prestação de serviço docente para o semestre em causa.	2 semanas antes do início de cada semestre	CC
A3 Validar e rever no Fénix da classificação das UC (tipo A e B) a funcionar no semestre em causa e comunicar de alterações ao Conselho Científico e Conselho Pedagógico e, caso necessário, solicitar ao Gabinete Organização Pedagógica criação de horários.	1ª semana de cada semestre	CC; CP; Departamentos; GOP
A4 Registar no Fénix a distribuição de serviço docente (UC tipo B do semestre em causa - CLE - e UC tipo A do ano letivo anterior - COT) e pedidos de AD65 do semestre em causa.	2 semanas antes do início de cada semestre	Docentes
A5 Registar no Fénix: Cargos de Gestão exercidos por docentes da UA (Cargos de Gestão do Departamento e Coordenações de Curso) no semestre em causa e respetiva %.	2/3 semanas após o início dos 2ª e 4ª períodos	Departamentos
A6 Validar e aprovar no Fénix a distribuição de serviço docente (UC tipo B do semestre em causa - CLE - e UC tipo A do ano letivo anterior - COT),	4ª e 5ª semanas após o início dos 2ª e 4ª períodos	Departamentos

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A7 Enviar ao CC situações enquadráveis na categoria "Outros" no semestre em causa.	4ª e 5ª semanas após o início dos 2ª e 4ª períodos	Departamentos
A8 Registrar no Fénix: Cargos de Gestão exercidos por docentes do IST (tabela 1a e 1b do RSD, Presidentes de Departamento, Unidades de I&D e Compensações por desempenho de função específica e temporária de apoio à gestão) no semestre em causa.	5ª e 6ª semanas após o início dos 1ª e 3ª períodos	CC
A9 Registrar no Fénix: situações aprovadas pelo CC como enquadráveis em "Outros" no semestre em causa.	4ª e 5ª semanas após o início dos 2ª e 4ª períodos	CC
A10 Disponibilizar no Fénix: COM e COD (cuja data de homologação esteja compreendida no ano civil imediatamente anterior - N).	01 de janeiro ano civil seguinte	Fénix
A11 Efetuar Cálculo dos Alunos e Docentes ETI Padrão (n° de docentes ETI = n° docentes ETI com vencimento em 15/03/n+1 - fonte DRH + n° ETI dos docentes que lecionam ao abrigo de protocolo - fonte CG; e n° ETI dos docentes com autorização do CC para lecionação, remunerados para o efeito e registados no Fénix no ano letivo n/n+1; para este processo apenas será considerada informação devidamente registada no Sistema Fénix).	Junho	AEP
A12 Apurar as taxas de esforço (BK's) de cada UC.	Junho	AEP
A13 Registrar as taxas de esforço (BK's) no Fénix	Junho	AEP
A14 Registrar no Fénix das bolsas créditos associadas aos Cargos de Gestão (departamentos, unidades de ID e coordenações curso).	Junho	AEP
A15 Pedir à DRH registo de situações de "não-exercício".	Junho	AEP
A16 Registo de situações de "não-exercício" no Fénix.	Junho/julho	AEP
A17 Apurar Bolsa Departamental de Créditos Letivos (BD) e dos Bk, e registar no Fénix.	Julho	AEP
A18 Registo e validação no Fénix dos ck para cada UC competência da UA que envolva na sua lecionação docentes de mais do que uma UA.	Setembro	Departamentos
A19 Registo e validação no Fénix dos ck das restantes UC competência da UA.	Setembro	Departamentos

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade	
A20	Cálculo dos Créditos Obtidos (CO) e Finais (CF) e disponibilização no Fénix.	Setembro	Fénix
A21	Período de reclamações CO e CF.	Outubro	AEP; CC
A22	Período de consolidação.	Outubro	Fénix

Normativos

Internos:

- Deliberação CC-2024-21-06 aprovada pelo Conselho Científico em 27-11-2024;
- Deliberação CC-2023-08-05 aprovada pelo Conselho Científico em 23 março 2023;
- Glossário de Termos do Regulamento de Prestação de Serviços dos Docentes do Instituto Superior Técnico (v12.07.2013).

Externos:

- Despacho n.º 8985/2011 do Diário da República, 2.ª série — N.º 130 — 8 de julho de 2011;
- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail.

PE.08. Classificações ECTS

Objetivo

Apurar as classificações ECTS com base na distribuição das notas por unidade curricular, ano curricular e graduação.

Descrição

A classificação ECTS consiste na atribuição de uma nota padronizada, na escala europeia de A a E, a cada estudante com base no desempenho obtido nas unidades curriculares ao longo do seu percurso académico. O processo começa por reunir as versões mais recentes das pautas e dos históricos dos alunos diplomados, assegurando que a correspondência entre as unidades curriculares da instituição e a escala ECTS esteja atualizada. Em seguida, aplica-se um algoritmo que transforma a distribuição das notas (na escala institucional de 0-20) em classificações ECTS, primeiro ao nível de cada unidade curricular, depois agregando-as por curso, por ano curricular e por tipo de curso, de forma a gerar a classificação final da graduação.

Após a execução dos cálculos, os dados são validados e confrontados com os resultados do ano anterior para garantir a consistência e a evolução dos critérios. Os ficheiros resultantes são então carregados na plataforma Fénix, onde ficam disponíveis para consulta. Por fim, a Direção Académica é informada do carregamento, permitindo que a comunidade académica aceda às classificações ECTS de forma transparente e centralizada.

Prazo

Feito em dois períodos: fevereiro e maio.

Resultado expectável

Existir uma correspondência entre a classificação utilizada pela instituição (0-20) e a escala ECTS europeia (A-E).

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Direção Académica;
- Direção de Aplicações e Sistemas informáticos.

Ações

Ação		Prazo(s)	Responsabilidade
A1	Compilar versões atualizadas de pautas e histórico de alunos diplomados.	Anualmente (início de março)	AEP
A2	Verificar se necessário atualizar correspondência entre UC's.	Anualmente (início de março)	AEP
A3	Aplicar algoritmo de cálculo de ECTS ao nível das UC's.	Anualmente (início de março)	AEP
A4	Aplicar algoritmo de cálculo da graduação por curso.	Anualmente (início de março)	AEP
A5	Aplicar algoritmo de cálculo do ano curricular e curso.	Anualmente (início de março)	AEP
A6	Aplicar algoritmo de cálculo do ano curricular e tipo de curso.	Anualmente (início de março)	AEP
A7	Aplicar algoritmo de cálculo da graduação por tipo de curso.	Anualmente (início de março)	AEP
A8	Validar dados.	Anualmente (início de março)	AEP
A9	Comparar dados com o ano anterior.	Anualmente (início de março)	AEP
A10	Produzir ficheiros de classificação ECTS.	Anualmente (início de março)	AEP
A11	Carregar na plataforma Fénix.	Anualmente (início de março)	AEP
A12	Informar Direção Académica do carregamento dos ficheiros na plataforma Fénix.	Anualmente (início de março)	AEP

Normativos

Internos:

- Aplicação da Escala Europeia de Comparabilidade de Classificações ao IST

Externos:

- Escala Europeia de Comparabilidade de Classificações;
- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Access); E-mail; Fénix.

PE.09. Apuramento de alunos prescritos

Objetivo

Identificar os estudantes prescritos em cada ano letivo, de acordo com o guia académico do IST.

Descrição

O regime de prescrições a adotar nos cursos de 1º e 2º ciclo e mestrados integrados do IST resulta da Lei nº 37/2003 de 22 de agosto, e visa promover a responsabilização dos estudantes, entendida no sentido de que estes devem mostrar adequado aproveitamento escolar, justificando, pelo seu mérito, o acesso ao bem social de que beneficiam: a sua educação e formação. Este processo começa com a definição do calendário e a recolha dos dados dos alunos inscritos nas disciplinas no ano letivo anterior; com base no regulamento vigente, procede-se ao apuramento dos casos de prescrição e à elaboração de uma lista provisória de alunos prescritos para o ano seguinte. Em seguida, comunica-se aos estudantes incluídos na lista, altera-se o estado da sua matrícula e abre-se o prazo para a entrega de requerimentos; concluídas estas etapas, repete-se a verificação dos dados recolhidos, produz-se a lista final de prescritos e envia-se à Vice-Presidência e à Direção Académica para formalização.

Prazo

Inicia em agosto até à primeira semana de setembro.

Resultado expectável

Produzir uma listagem de alunos prescritos do IST.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Direção Académica;
- Direção de Suporte Informático.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Definir o calendário.	Março	DA
A2 Recolher informação dos alunos inscritos em disciplinas durante o ano letivo anterior.	Agosto	AEP
A3 Apuramento de acordo com o regulamento em vigor.	Agosto	AEP
A4 Produzir a lista provisória de alunos prescritos para o ano seguinte.	Agosto	AEP
A5 Enviar a lista provisória para VPAC + DA.	Agosto	AEP
A6 Enviar comunicação aos alunos que constam da lista de prescritos.	Agosto	AEP
A7 Alterar o estado da matrícula dos alunos que constam da lista.	Agosto	AEP
A8 Abrir o prazo de entrega de requerimentos.	Agosto	DA
A9 Após terminar atividade A8, voltar a A2 e A3.	Setembro	AEP
A10 Produzir a lista final de alunos prescritos para o ano seguinte.	Setembro	AEP
A11 Enviar a lista final para Vice-Presidência e Direção Académica.	Setembro	AEP

Normativos

Internos:

- Regulamento de Prescrições 2022/2023.

Externos:

- Lei n.º 37/2003 de 22 de agosto;
- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel, Access); E-mail; Fénix.

PE.10. Inquérito às Unidades de Investigação

Objetivo

Atualizar anualmente as equipas das Unidades de Investigação, recolhendo a informação necessária para os processos institucionais.

Descrição

Este processo consiste na recolha das equipas e dados de caracterização da mesma (Identificadores de autor, estatuto equipa FCT, ETI, categoria profissional, afiliação, grau académico, género e nacionalidade) junto das Unidades de Investigação participadas do IST. Esta recolha é efetuada com formulário próprio, enviado aos Presidentes das UI e secretariados. A informação recolhida é posteriormente organizada e sistematizada, servindo de base a outros processos internos, como o Pilar Ciência, Tecnologia e Inovação da DAUA e estudos Cienciométricos.

Prazo

Janeiro a março.

Subprocessos

[\(PE.04.\)](#) Cálculo da Dimensão Alvo Unidade Académica (DAUA); [\(PE.22.5.\)](#) Análise Cienciométrica.

Resultado expectável

Atualização anual da base de dados global das UI com dados de qualidade que permitam a sua utilização com fiabilidade noutros processos internos.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Unidades de Investigação (presidência e secretariado): IST-ID; INESC-ID; INESC-MN; INESC-INOV; IDMEC; IT; LIP.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Verificação de Lista de Contactos.	Janeiro	AGQ
A2 Se desatualizado, recolha de dados.	Janeiro	AGQ
A3 Preparação de Formulários.	Janeiro	AGQ
A4 Envio de Formulários.	Janeiro	AGQ
A5 Verificação de Dados, se incompleto contactar para completar.	Janeiro	AGQ
A6 Consolidação e organização de dados.	Janeiro	AGQ

Normativos

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail.

PE.11. Ingresso no Técnico

Objetivo

Reportar à DGES os dados de matrículas e produzir estatísticas de ingresso no Técnico.

Descrição

Este processo consiste no apuramento de indicadores de ingresso pelo CNA e a sua divulgação interna nas 3 fases de ingresso Validação/confirmação de registo de ingressados pelo CNA e envio de reporte à DGES Produção de indicadores e elaboração do relatório final para divulgação interna. Este processo inicia-se com a receção da base de dados da Universidade de Lisboa, seguido do tratamento e carregamento dos dados na plataforma Connect e produção dos ficheiros finais de ingresso no Técnico e finaliza com o envio dos mesmos à Reitoria da Universidade de Lisboa.

Prazo

Agosto. Data comunicada pela DGES entre maio e julho.

Subprocessos

[\(PE.15.1.\)](#) Estatísticas do Ingresso no Técnico - Outros acessos; [\(PE.20.\)](#) Produção de Visualizações de Dados.

Resultado expectável

Reportar à DGES da informação no prazo definido, e reporte interno das estatísticas e análises nos prazos internamente definidos.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Universidade de Lisboa;
- Direção Geral do Ensino Superior.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade	
A1	Receber base de dados por parte da ULisboa.	n/a	AEP
A2	Efetuar tratamento básico de dados.	n/a	AEP
A3	Carregar ficheiro na plataforma Connect.	n/a	AEP
A4	Dar suporte técnico a questões relacionadas com as matrículas.	n/a	AEP
A5	Produzir ficheiros finais sobre o Ingresso no Técnico.	n/a	AEP
A6	Enviar o ficheiro para Reitoria ULisboa	n/a	AEP

Normativos

Externos:

- Decreto-Lei n.º 296-A/98, de 25 de setembro;
- Decreto-Lei n.º 64-A/2023, de 31 de julho; Decreto-Lei n.º 17/2025, de 18 de março;
- Regulamento do Concurso Nacional de Acesso e Ingresso no Ensino Superior Público;
- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD)

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel, Access); E-mail; Limesurvey; Connect; Fénix.

PE.11.1. Inquérito à População Escolar Ingressada no IST



Objetivo

Recolher informação de caracterização dos estudantes que efetuam a 1ª matrícula em cada ciclo de estudos.

Descrição

Este processo consiste na aplicação de um questionário é aplicado durante o processo de 1ª matrícula de cada ciclo de estudos. O questionário, alojado em surveys.tecnico.ulisboa.pt (utilizando a plataforma Limesurvey), está integrado na plataforma CONNECT, utilizada para formalizar a matrícula, sendo necessário o seu preenchimento para finalizar o processo. Este questionário contém informação de caracterização socioeconómica, motivacional e condições de acesso. Após a resposta ao questionário por parte dos alunos, os dados são descarregados e organizados, sendo adicionados à base de dados existe.

Prazo

Durante os processos de matrícula.

Subprocessos

([PE.15.2.](#)) Caracterização do ingresso e da população Escolar.

Resultado expectável

A Informação recolhida permitir caracterizar o perfil dos estudantes matriculados pela 1ª vez, em cada ciclo de estudos no IST.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento;
- Direção de Aplicações e Sistemas Informáticos;
- Área de Graduação;
- Área de Assuntos Internacionais.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Universidade de Lisboa.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Revisão do questionário.	n/a	AEP
A2 Criação do questionário.	n/a	AEP
A3 Adaptação do questionário.	n/a	AEP
A4 Envio de código de questionário para AG, AAI e Admissions.	n/a	AEP
A5 Ativação de Questionário no CONNECT.	n/a	DASI
A6 Abertura de matrículas.	n/a	AAI; DA
A7 Resposta ao Questionário.	n/a	Candidatos
A8 Fecho de matrículas.	n/a	AAI; DA

Normativos

Externos:

- Lei n.º 22/2008, de 13 de maio;
- Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro;
- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD)

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word); E-mail; Connect; Limesurvey.

PE.12. Resposta ao Inquérito ao Registo de Alunos Inscritos e Diplomados do Ensino Superior (RAIDES)

Objetivo

Reportar à DGEEC a informação estatística nominal dos alunos inscritos e diplomados do IST.

Descrição

O inquérito estatístico RAIDES, coordenado pela DGEEC, visa recolher informação detalhada sobre os alunos inscritos e diplomados nos estabelecimentos de ensino superior portugueses, sejam eles públicos ou privados, incluindo a Universidade Católica Portuguesa. Trata-se de um instrumento oficial do Sistema Estatístico Nacional, de resposta obrigatória e inscrito no INE sob o nº9852, cujo principal objetivo é fornecer ao Estado e às próprias instituições dados essenciais para o planeamento estratégico, a avaliação da qualidade do ensino e a definição de políticas de financiamento. A recolha abrange todo o universo de estudantes, independentemente da nacionalidade, e permite analisar indicadores como taxa de conclusão, mobilidade, perfil sociodemográfico e áreas de estudo mais demandadas.

O processo está estruturado em três momentos sequenciais – Momento 0, Momento 1 e Momento 2 – que se sucedem ao longo do tempo. A AEP preenche os campos através da plataforma oficial da DGEEC, seguindo um manual de instruções que define a codificação das variáveis e assegura a consistência dos dados. Os dados são anonimizados antes da transmissão, preservando a confidencialidade exigida pelo RGPD; apenas informações agregadas são publicadas. Os resultados alimentam relatórios anuais, estudos académicos, processos de acreditação e indicadores de desempenho institucional, servindo ainda de base para benchmarking entre universidades. O incumprimento dos prazos ou a entrega de informações incompletas pode acarretar sanções financeiras, reforçando a importância da participação atempada e rigorosa de todas as instituições.

Prazo

Entre janeiro e maio de cada ano. Prazos definidos e comunicados Anual pela DGEEC.

Subprocessos

[\(PE.13.\)](#) Estatísticas de Estudantes Inscritos e Diplomados; [\(PE.14.\)](#) Estatísticas do Desempenho Académico.

Resultado expectável

Todos os estudantes inscritos, inscritos em mobilidade internacional de crédito - incoming e diplomados sejam reportados dentro dos prazos legalmente definidos.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento;
- Direção Académica;
- Núcleo de Assuntos Internacionais;
- Núcleo de Mobilidade e Parcerias Internacionais;
- Direção de Aplicações e Sistemas Informáticos;
- Núcleo de Suporte ao Utilizador;
- Vice-Presidência para a Qualidade, Planeamento, Operações e Saúde.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência (DGEEC).

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade	
A1	Apurar novas matrículas.	n/a	AEP
A2	Validar informação e submissão.	Prazo definido anualmente (janeiro)	AEP
A3	Se A2 inválida, verificar e corrigir informação.	n/a	AEP
A4	Divulgação da matriz de estabelecimentos, cursos/ciclo de estudos e ramos.	n/a	DGEEC
A5	Divulgação de alterações metodológicas, tabelas de códigos e prazos para o 1º e 2º momento.	n/a	DGEEC
A6	Informar a instituição (Equipas envolvidas e Vice-Presidentes tutelam as equipas envolvidas) sobre os prazos e arranque do processo.	n/a	AEP
A7	Extrair dados referentes a novas matrículas.	n/a	AEP
A8	Extrair dados gerados diariamente pela DASI e armazenados na DriveIST referentes a matrículas ativas e diplomas.	n/a	AEP
A9	Apurar diplomas até 31 de dezembro.	n/a	AEP
A10	Consolidar dados de diplomas apurados.	n/a	AEP
A11	Validar dados de diplomas.	n/a	AEP
A12	Se válidos, preparar tabela final.	n/a	AEP
A13	Se inválidos, elaborar tabela de erros e envio para DA.	n/a	AEP
A14	Se for inválido por falta de documento de identificação contactar Suporte Utilizador/DIC para validação.	n/a	AEP
A15	Verificar e corrigir informação.	n/a	DA; DSI; DAI
A16	Apurar matrículas ativas a 31 de dezembro.	n/a	AEP
A17	Validar dados de matrículas apuradas.	n/a	AEP

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A18 Se inválidos, elaborar tabela de erros e envio para DA.	n/a	AEP
A19 Se for inválido por falta de documento de identificação contactar Suporte Utilizador/DIC.	n/a	AEP
A20 Verificar e corrigir informação.	n/a	DA; DSI; DAI
A21 Submeter e Pré-validar tabelas finais em PRIES.	n/a	AEP
A22 Se válidas, submeter para validação na plataforma.	n/a	AEP
A23 Se não, extrair tabela de erros para correção.	n/a	AEP
A24 Validar (Plataforma PRIES).	Prazo definido anualmente (fevereiro)	AEP
A25 Se inválido, extrair tabelas de erros para correção e verificar incoerências reportadas por PRIES.	n/a	AEP
A26 Apurar matrículas ativas a 31 de março.	n/a	AEP
A27 Validar dados de matrículas apuradas.	n/a	AEP
A28 Se inválidos, elaborar tabela de erros e envio para DA.	n/a	AEP
A29 Se for inválido por falta de documento de identificação contactar Suporte Utilizador/DIC.	n/a	AEP
A30 Verificar e corrigir informação.	n/a	DA; DSI; DAI
A31 Submeter e Pré-validar tabelas finais em PRIES.	n/a	AEP
A32 Se válidas, submeter para validação na plataforma.	n/a	AEP
A33 Se não, extrair tabela de erros para correção	n/a	AEP
A34 Validar (Plataforma PRIES).	Prazo definido anualmente (abril)	AEP
A35 Se inválido, extrair tabelas de erros para correção e verificar incoerências reportadas por PRIES.	n/a	AEP
A36 Consolidar e otimizar tabelas finais.	n/a	AEP
A37 Atualizar e disponibilizar o histórico em sistema.	n/a	AEP

Normativos

Externos:

- Lei n.º 22/2008, de 13 de maio;
- Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro;
- Portaria n.º 256/2005, de 16 de março;
- Matriz de estabelecimentos, cursos/ciclos de estudos e ramos;
- Novos cursos/ciclos de estudos;
- Documento de especificações XML;

- Documento técnico PRIES;
- Ficheiros XSD;
- Validações da PRIES/RAIDES;
- Tabelas de códigos;
- Diagrama para o reporte de Diplomados;
- Declaração de Privacidade;
- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Access, Excel); E-mail; Connect; DriveIST; PRIES; Website.

PE.13. Estatísticas de Estudantes Inscritos e Diplomados

Objetivo

Produzir estatísticas internas sobre matriculados e diplomados, com base nos dados do RAIDES.

Descrição

Este processo consiste na sistematização das estatísticas em formato relatório e para os restantes processos, e decorre da organização da informação decorrente do RAIDES e o cálculo adicional de indicadores resultando num documento em .pdf e num dashboard.

Prazo

Entre fevereiro e junho de cada ano.

Subprocessos

[\(PE.20.\)](#) Produção de Visualizações de Dados.

Resultado expectável

Ter um conjunto de informação estatística organizada e sistematizada, em formato estático e dinâmico, que permita responder aos pedidos internos com a maior eficácia, eficiência e qualidade possíveis.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade	
A1	Consulta de dados.	n/a	AEP
A2	Produção de Estatísticas de Estudantes e Graduados.	n/a	AEP
A3	Produção de Visualização de Dados.	n/a	AEP
A4	Verificação e Aprovação de Documentação.	n/a	AEP; DPQ
A5	Comunicar indicadores e imagem atual a Órgãos de Gestão.	n/a	AEP; DPQ
A6	Verificação e Aprovação de Documentação.	n/a	VPQPOS

Normativos

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail; Apache; R.

PE.14. Estatísticas do Desempenho Académico

Objetivo

Produzir estatísticas sobre desempenho académico, com base nos dados do RAIDES e do FENIX.

Descrição

Este processo consiste na sistematização das estatísticas do desempenho dos estudantes complementares às Estatísticas de Estudantes Inscritos e Diplomados e para os restantes processos. Consiste na organização da informação decorrente do RAIDES e o cálculo adicional de indicadores que resultam num documento em .pdf e num dashboard.

Prazo

Entre fevereiro e junho de cada ano.

Subprocessos

[\(PE.13.\)](#) Estatísticas de Estudantes Inscritos e Diplomados; [\(PE.20.\)](#) Produção de Visualizações de Dados.

Resultado expectável

Ter um conjunto de informação estatística sobre desempenho escolar organizada e sistematizada, em formato estático e dinâmico, que permita responder aos pedidos internos com a maior eficácia, eficiência e qualidade possíveis.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Atualizar Tabelas-Histórico RAIDES com dados decorrentes do RAIDES do ano corrente.	Após fecho do RAIDES (início de maio).	AEP
A2 Compilar dados adicionais pertinentes (pautas, histórico de prescrições e mobilidade).	n/a	AEP
A3 Produzir ficheiro de indicadores.	n/a	AEP
A4 Carregar o ficheiro na cloud de forma a poder atualizar o dashboard.	n/a	AEP

Normativos

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Excel, Access); E-mail.

PE.15. Estatísticas do Ingresso no Técnico - CNA



Objetivo

Produzir estatísticas sobre acesso ao IST através do CNA (1º Ciclo).

Descrição

Sistematização das estatísticas do Ingresso através do Concurso Nacional de Acesso e produção de Documentação de reporte e Visualizações de Dados. Consiste na organização, consolidação, tratamento da informação decorrente do CNA, produção de um dashboard.

Prazo

Final de agosto e início de setembro.

Subprocessos

(PE.20.) Produção de Visualizações de Dados.

Resultado expectável

Ter estatísticas de ingresso acessíveis e fiáveis para a comunidade IST, em particular para a gestão e departamentos para uma tomada de decisão mais informada e baseada em dados.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Conselho de Gestão;
- Conselho Científico;
- Conselho Pedagógico;
- Departamentos;
- Coordenações de Curso.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Analisar dados.	Dependente Calendário Concurso Nacional de acesso	AEP
A2 Produzir ficheiro de indicadores sobre o ingresso no Técnico.	n/a	AEP
A3 Produção de Visualizações de Dados.	n/a	AEP

Normativos:

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Access, Excel); E-mail.

PE.15.1. Estatísticas do Ingresso no Técnico - Outros acessos



Objetivo

Apurar dados sobre outras formas de acesso ao IST.

Descrição

Maiores de 23, Estudante Internacional, etc...

Prazo

Final de agosto e início de setembro.

Subprocessos

[\(PE.20.\)](#) Produção de Visualizações de Dados.

Resultado expectável

São apurados indicadores de todos os estudantes ingressados e complementada a informação global de acesso em BD.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento;
- Direção Académica;
- Gabinete de Admissões Internacionais.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Universidade de Lisboa.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Descarregar ficheiros com os dados relativos a Outros Acessos.	Calendário de Matrículas (publicado por Direção Académica)	AEP
A2 Analisar dados.	n/a	AEP
A3 Produzir ficheiro de indicadores sobre Outros Acessos.	n/a	AEP

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade	
A4	Produção de Visualizações de Dados.	n/a	AEP

Normativos

Internos:

- Regulamento aos concursos de acesso.

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Access, Excel); E-mail; Connect.

PE.15.2. Caracterização do ingresso e da população Escolar

Objetivo

Produzir estatísticas com base nos questionários aplicados aos novos estudantes durante a 1ª matrícula.

Descrição

O relatório anual tem como objetivo oferecer uma caracterização aprofundada dos estudantes que ingressam pela primeira vez no Instituto Superior Técnico, permitindo analisar o perfil dos alunos em cada curso. Para isso, combinamos duas fontes de informação: os dados de ingresso nacional fornecidos pela DGEEC e os resultados de um inquérito anual aplicado a nível nacional a todos os estudantes matriculados pela primeira vez no ensino superior. Essa abordagem integrada possibilita uma visão detalhada das origens, percursos académicos e características demográficas dos novos ingressantes, sustentando decisões estratégicas e políticas de apoio ao estudante no IST.

Prazo

Após processos de matrícula.

Subprocessos

[\(PE.20.\)](#) Produção de Visualizações de Dados.

Resultado expectável

Obter a caracterização dos estudantes de 1ª matrícula em cada ciclo de estudos, representativa da população ingressada.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Área de Comunicação e Imagem.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Extração de dados questionário.	Após Processo de Inquirição	AEP
A2 Extração de dados istID.	n/a	AEP
A3 Descodificação do application* (limesurvey) para istID (connect).	n/a	AEP
A4 Uniformização de respostas dos questionários.	n/a	AEP
A5 Consolidação de Base de Dados.	n/a	AEP
A6 Produção de Visualização de Dados.	n/a	AEP
A7 Produção de Relatório.	n/a	AEP
A8 Validação de Relatório, se inválido A6.	n/a	DPQ
A9 Publicação.	n/a	AEP

Normativos

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Access, Excel); E-mail; Apache Superset; LimeSurvey; R; Website.

PE.16. Estatísticas de Trabalhadores

Objetivo

Produzir estatísticas sobre trabalhadores, com base nos dados reportados à DGEEC no âmbito do IEESP.

Descrição

O IEESP é um inquérito anual sobre recursos humanos que tem por objetivo recolher informação para fins estatísticos e de planeamento financeiro sobre contratos, remunerações, habilitações e atividades do pessoal docente, investigador e não docente das instituições de ensino superior públicas.

O desenvolvimento e a aplicação do IEESP, bem como a recolha, o tratamento e a validação dos dados são da competência da DGEEC, em articulação com a DGES.

Prazo

Em fevereiro, com datas a definir pela DGEEC.

Subprocessos

[\(PE.20.\)](#) Produção de Visualizações de Dados.

Resultado expectável

Produção de um balanço com base na informação recolhida.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento;
- Direção de Recursos Humanos;
- Assessoria à Gestão.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Pedido de listagem de dados IEESP e Relatório Unidade Orgânica, à Assessoria ao Conselho de Gestão.	n/a	AEP
A2 Tratamento de dados.	n/a	AEP
A3 Criação/atualização da base de dados com histórico.	n/a	AEP
A4 Verificação dos dados (confrontar com os valores do Relatório Unidade Orgânica).	n/a	AEP
A5 Criação/atualização do Balanço IEESP.	n/a	AEP
A6 Publicação na página online.	n/a	AEP
A7 Produção de Visualização de Dados.	n/a	AEP

Normativos

Externos:

- Decreto-Lei n.º 156/2019, de 22 de outubro;
- Manual IEESP;
- Tabela de códigos;
- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel,); E-mail; MS SQL; Apache Superset; E-mail.

PE.17. Análise das Estatísticas Oficiais do Desemprego

Objetivo

Produzir estatísticas sobre desemprego para cada ciclo de estudos do IST.

Descrição

Sistematização e análise de indicadores no âmbito da informação disponibilizada periodicamente pela DGEEC sobre os desempregados inscritos nos Centros de Emprego em Portugal, com informação “Par/Curso”.

Prazo

Julho ano X / janeiro X+1.

Subprocessos

[\(PE.20.\)](#) Produção de Visualizações de Dados.

Resultado expectável

Sistematização de taxas de desemprego oficiais (DGEEC/IEFP/infocursos).

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Extração dos relatórios de desemprego dos diplomados da DGEEC.	n/a	AGQ
A2 Tratamento de dados e apuramento de dados de desemprego.	n/a	AGQ

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A3 Atualização da base de dados global de dados de desemprego.	n/a	AGQ
A4 Atualização/revisão dashboard de desemprego dos diplomados.	n/a	DPQ
A5 Produção de factsheet.	n/a	AGQ

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel, Access); E-mail.

PE.18. Monitorização de Indicadores DEI



Objetivo

Recolher, sistematizar e divulgar estatísticas de Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI).

Descrição

A monitorização dos indicadores de Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI) consiste em captar dados relevantes sobre a composição demográfica, as oportunidades de acesso e a experiência de todos os membros da comunidade, organizá-los num repositório estruturado que permite análises comparativas e longitudinalmente, e publicar periodicamente relatórios claros e acessíveis que evidenciem progressos, lacunas e áreas de intervenção prioritárias, de modo a orientar políticas internas, promover a transparência institucional e fomentar um ambiente mais inclusivo e equitativo.

Prazo

Anual.

Subprocessos

[\(PE.20.\)](#) Produção de Visualizações de Dados.

Resultado expectável

Gerar informações acionáveis que permitam à instituição avaliar de forma objetiva a representatividade dos diferentes grupos, identificar desigualdades ou barreiras existentes e acompanhar a eficácia das políticas e iniciativas implementadas.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade;
- Área de Estatística e Planeamento.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade	
A1	Definir indicadores chave (KPIs).	n/a	AGQ
A2	Estabelecer fontes de dados.	n/a	AGQ
A3	Validar: Validar Indicadores e Fontes verificando alinhamento Estratégico. Se válido, segue para A4. Se inválido segue para A1.	n/a	AGQ
A4	Coletar dados brutos.	n/a	AGQ
A5	Validar e limpar dados.	n/a	AGQ
A6	Normalizar e agregar.	n/a	AGQ
A7	Analisar tendências.	n/a	AGQ
A8	Produção de Visualização de Dados.	n/a	AGQ
A9	Identificar oportunidades de melhoria.	n/a	AGQ
A10	Reavaliar indicadores DEI.	n/a	AGQ

Normativos

Externos:

- Lei n.º 26/2019, de 28 de março.

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail; Apache Superset.

PE.19. Factos e Números

Objetivo

Sistematizar e divulgar indicadores institucionais para fins comunicacionais.

Descrição

Os “Factos e Números” (Facts and Figures) consistem na recolha, validação e estruturação de informação quantitativa que caracteriza a atividade do IST – número de estudantes matriculados, taxas de graduação, produção científica, composição do corpo docente, distribuição orçamental, infraestruturas, parcerias internacionais, classificações em rankings e outros indicadores de desempenho. Os dados são, maioritariamente, extraídos dos sistemas internos (FENIX, SAP, entre outros). Após limpeza e normalização, a informação é organizada num modelo padronizado que destaca os indicadores mais relevantes para cada público-alvo. O conjunto de factos aprovado é então integrado no site institucional, em brochuras promocionais e em dashboards de reporte, garantindo que os dados são apresentados de forma consistente, atualizados regularmente e alinhados com a identidade visual e a estratégia de comunicação da universidade.

Prazo

Anual.

Subprocessos

[\(PE.20.\)](#) Produção de Visualizações de Dados.

Resultado expectável

Criar um perfil público de “Factos e Números” sempre atualizado, que resume de forma clara e concisa a dimensão, a qualidade e o impacto das atividades de ensino, investigação e ligação à sociedade.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento;
- Área de Comunicação, Marketing e Imagem.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Definir indicadores.	n/a	AEP
A2 Verificação: Indicadores definidos? Se sim, segue para A3, se não regressa a A1.	n/a	AEP
A3 Validar indicadores.	n/a	VPQPOS
A4 Verificação: Indicadores válidos? Se sim, segue para A5, se não regressa a A1.	n/a	AEP
A5 Elaborar plano de recolha.	n/a	AEP
A6 Recolha dos dados.	n/a	AEP
A7 Consolidar dados na base.	n/a	AEP
A8 Verificar consistência e integridade: Sim, segue para A9, Não regressa a A6.	n/a	AEP
A9 Produção de Visualização de Dados.	n/a	AEP
A10 Adaptar conteúdo para os diferentes canais (website, Relatório de Atividades, etc..).	n/a	AEP
A11 Distribuir links e comunicar.	n/a	AEP
A12 Publicar Factos e Números no website	n/a	ACIM

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail; Apache Superset.

PE.20. Produção de Visualizações de Dados

Objetivo

Produzir dashboards de visualização de dados com base na informação estatística existente.

Descrição

A produção de visualizações de dados envolve transformar conjuntos de informações estatísticas já disponíveis em representações gráficas claras e interativas, como dashboards, que sintetizam métricas chave e tendências de forma intuitiva. Primeiro, coleta-se e valida-se a fonte de dados, assegurando consistência e qualidade; em seguida, define-se quais indicadores são mais relevantes para os objetivos do público-alvo. Utiliza-se software de visualização (Apache Superset) para criar gráficos, tabelas e mapas que facilitem a exploração e a comparação de resultados. Por fim, os dashboards são testados quanto à usabilidade e disponibilizados em ambientes seguros, permitindo que a comunidade IST tenha acesso à informação.

Resultado expectável

Disponibilização de dashboards interativos que consolidam a informação estatística existente em representações gráficas claras e de fácil interpretação, aumentando a transparência e permitindo que a comunidade IST identifique rapidamente padrões e tendências.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Direção de Planeamento e Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento;
- Área de Gestão da Qualidade.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Direção de Infraestruturas Computacionais.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Receber ficheiros/fluxos de dados provenientes dos processos de origem.	n/a	AGQ; AEP; DPQ
A2 Importar dados para base MS Access.	n/a	AGQ; AEP; DPQ
A3 Verificação: Migração para Access concluída com sucesso? Sim, segue para A4, Não regressa a A2.	n/a	AGQ; AEP; DPQ
A4 Usar MS SQL Studio (Linked Server) para transferir os dados de Access para a base SQL.	n/a	AGQ; AEP; DPQ
A5 Validação: Transferência para SQL Server validada? Sim, segue para A6, Não regressa a A4.	n/a	AGQ; AEP; DPQ

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A6 Importar tabelas/visualizações do SQL Server para o catálogo do Superset	n/a	AGQ; AEP; DPQ
A7 Verificação: Meta dados carregados corretamente? Sim, segue para A8, Não regressa para A5.	n/a	AGQ; AEP; DPQ
A8 Desenvolver gráficos/tabelas individuais no Superset.	n/a	AGQ; AEP; DPQ
A9 Agrupar os gráficos/tabelas individuais em num dashboard.	n/a	AGQ; AEP; DPQ
A10 Rever os dashboards quanto a consistência, qualidade dos dados e aderência às normas internas.	n/a	AGQ; AEP; DPQ
A11 Validação: Validado? Sim, segue para A12. Não, regressa a A8.	n/a	AGQ; AEP; DPQ
A12 Aprovar o Dashboard.	n/a	AGQ; AEP; DPQ
A13 Aprovação: Sim, segue para A14. Não regressa a A8.	n/a	AGQ; AEP; DPQ
A14 Publicar dashboard.	n/a	AGQ; AEP; DPQ

Normativos

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail; MS SQL; Apache Superset.

GQ.21. Gestão da Qualidade



Objetivo

Assegurar a melhoria contínua dos serviços do IST, garantindo conformidade com normas e regulamentos, e promovendo a excelência académica e a satisfação da comunidade.

Descrição

A Gestão da Qualidade no IST envolve a implementação do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do IST (SIQuIST) que visa assegurar a monitorização, avaliação e melhoria contínua de todos os processos. Este sistema baseia-se em normas de qualidade reconhecidas (A3ES e ESG) e inclui a realização de auditorias internas, a análise de indicadores de desempenho e a implementação de ações corretivas e preventivas. A Gestão da Qualidade é um processo transversal.

Prazo

Anual.

Subprocessos

[\(GQ.21.1.\)](#) Monitorização das partes interessadas; [\(GQ.21.2.\)](#) Melhoria Contínua; [\(GQ.21.3.\)](#) Identificação, Reconhecimento e Divulgação de Boas Práticas; [\(GQ.21.1.7.\)](#) Gestão do Sistema de Sugestões, Reclamações e Elogios.

Resultado expectável

Espera-se alcançar uma melhoria contínua da qualidade dos serviços, assegurando um aumento da satisfação de estudantes, docentes, investigadores e trabalhadores técnicos e administrativos.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Conselho de Gestão;
- Conselho Pedagógico;
- Conselho Científico;
- Conselho para a Gestão da Qualidade;
- Área de Gestão da Qualidade;
- Serviços Administrativos;
- Docentes.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Estudantes;
- Docentes;
- Investigadores;
- Trabalhadores Técnicos & Administrativos;
- Universidade de Lisboa.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Definição da Política e Objetivos de Qualidade.	n/a	CG; VPQPOS; DPQ; CGQ
A2 Planeamento da Qualidade.	n/a	CG; VPQPOS; DPQ; CGQ
A3 Implementação Operacional.	n/a	DPQ
A4 Gestão de Documentação e Registos.	n/a	DPQ
A5 Monitorização das Partes Interessadas.	n/a	DPQ

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade	
A6	Coleta e Análise de Dados.	n/a	DPQ
A7	Identificação, Reconhecimento e Divulgação de Boas Práticas.	n/a	CG; VPQPOS; DPQ; CGQ
A8	Auto-avaliação Institucional.	n/a	DPQ
A9	Auditorias internas.	n/a	AAI
A10	Melhoria Contínua.	n/a	CG; VPQPOS; DPQ; CGQ
A11	Revisão pela Gestão.	n/a	CG; VPQPOS; DPQ; CGQ

Normativos

Internos:

- Estatutos do IST.

Externos:

- Referenciais para os sistemas internos de garantia de qualidade nas IES;
- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG);
- ISO 21001 – Sistema de gestão para organizações educativas/formativas – Requisitos e orientações para a sua aplicação.

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail; LimeSurvey; R; Apache Superset.

GQ.21.1. Monitorização das partes interessadas

Objetivo

Avaliar continuamente as necessidades, expectativas e satisfação das partes interessadas do IST, utilizando inquéritos como principal ferramenta.

Descrição

Este processo consiste no desenvolvimento e aplicação inquéritos periódicos para recolher feedback sobre a satisfação, necessidades e expectativas das partes interessadas (como estudantes, docentes, investigadores, trabalhadores técnicos e administrativos e parceiros externos). Os dados recolhidos são analisados de forma para identificar tendências, áreas de melhoria e oportunidades de alinhamento estratégico. Os resultados são compilados em relatórios claros e divulgados internamente, servindo de base para a tomada de decisões informadas e para a implementação de melhorias contínuas nos serviços e processos institucionais.

Prazo

Anual.

Subprocessos

([GQ.21.1.1.](#)) Inquérito Anual aos alunos do IST (i2AT); ([GQ.21.1.2.](#)) Inquérito Anual aos Trabalhadores do Técnico (IATT); ([GQ.21.1.3](#)) Monitorização da situação profissional dos recém-diplomados do IST; ([GQ.21.1.4](#)) Monitorização da Situação e percurso profissional dos Diplomados do IST; ([GQ.21.1.5](#)) Monitorização da Situação profissional dos diplomados de 3.º ciclo; ([GQ.21.1.6.](#)) Inquérito aos empregadores de diplomados do IST.

Resultado expectável

A disponibilização de dados atualizados e fiáveis sobre a satisfação e expectativas das partes interessadas, permitindo uma resposta célere e eficaz às suas necessidades.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Estudantes;
- Docentes; Investigadores;
- Trabalhadores Técnicos & Administrativos;
- Empregadores.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Planear a monitorização das partes interessadas.	n/a	DPQ
A2 Criar instrumentos de recolha de dados (ex: inquéritos, entrevistas, formulários).	n/a	DPQ
A3 Validar os instrumentos criados.	n/a	DPQ
A4 Executar a recolha de dados junto das partes interessadas.	n/a	DPQ
A5 Exportar os dados recolhidos.	n/a	DPQ
A6 Consolidar os dados exportados.	n/a	DPQ
A7 Anonimizar os dados consolidados, se necessário.	n/a	DPQ
A8 Analisar os dados consolidados e anonimizados.	n/a	DPQ
A9 Produzir relatório com os resultados da análise.	n/a	DPQ
A10 Comunicar os resultados às partes interessadas e stakeholders internos.	n/a	DPQ

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A11 Identificar oportunidades de melhoria com base nos resultados.	n/a	DPQ
A12 Registrar as oportunidades de melhoria identificadas.	n/a	DPQ

Normativos

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail; LimeSurvey; Website SugerIST; R; Apache Superset

GQ.21.1.1. Inquérito Anual aos alunos do IST (i2AT)



Objetivo

Avaliar as condições de ensino/aprendizagem e a satisfação dos alunos.

Descrição

Este questionário é aplicado anualmente, no início do último período letivo, a todos os estudantes regulares, de mobilidade e internacionais a frequentar os cursos de 1º, 2º e 3º ciclo com o objetivo de aferir a sua satisfação com diversos aspetos da sua vivência no IST, nomeadamente ensino e infraestruturas, Dados sobre o grau de satisfação global dos alunos com o Técnico, probabilidade de recomendação do Técnico, os motivos que fundamentam esta avaliação, o grau de satisfação com os aspetos mais suscetíveis de influenciar a experiência, as razões que podem levar a eventual intenção de não prosseguir o curso.

Prazo

Periodicidade: Anual. Questionário lançado no início do quarto período.

Subprocessos

[\(PE.20.\)](#) Produção de Visualizações de Dados.

Resultado expectável

O resultado esperado é um conjunto de evidências mensuráveis que sustentam a melhoria contínua do ensino e da experiência estudantil no IST, contribuindo para maior qualidade académica, maior taxa de retenção e maior probabilidade de os graduados recomendarem a instituição a futuros estudantes.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Vice-Presidência para a Qualidade, Planeamento, Operações e Saúde;
- Área de Gestão da Qualidade.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Estudantes.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade	
A1	Debater eventuais ajustes, temas específicos e estratégia de aplicação.	n/a	AGQ
A2	Preparar versão 'draft' da metodologia a aplicar (incluindo maquete do questionário).	n/a	AGQ
A3	Rever documento produzido em A2.	n/a	AGQ
A4	Preparar versão a enviar ao CG.	n/a	AGQ
A5	Validar a metodologia. Se OK, passa para A6. Se NOK retorna a A4.	n/a	CG
A6	Produzir documento final.	n/a	AGQ
A7	Construir e testar o questionário a aplicar.	n/a	AGQ
A8	Emitir lista para base de sondagem.	n/a	AEP
A9	Preparar e carregar a base de sondagem.	n/a	AGQ
A10	Lançar questionário.	n/a	AGQ
A11	Monitorizar a tx.resposta e enviar mensagens de insistência.	n/a	AGQ
A12	Encerrar o questionário.	n/a	AGQ
A13	Extrair a base de dados de respostas.	n/a	AGQ
A14	Preparar a base de dados de respostas para análise.	n/a	AGQ
A15	Apurar os resultados básicos, incluindo indicadores para instrumentos de planeamento.	n/a	AGQ
A16	Preparar informação para dashboard.	n/a	AGQ
A17	Identificar oportunidades de melhoria com base nos resultados.	n/a	AGQ
A18	Disseminação dos resultados.	n/a	AGQ

Normativos

Internos:

- Manual da Qualidade.

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail; LimeSurvey.

GQ.21.1.2. Inquérito Anual aos Trabalhadores do Técnico (IATT)



Objetivo

Medir a satisfação dos trabalhadores do IST com as políticas de gestão e condições laborais.

Descrição

Aferir a satisfação dos trabalhadores com o IST enquanto organização e local de trabalho, globalmente e em relação a alguns aspetos parcelares. Para o efeito, recorre-se a instrumentos amplamente testados, designadamente o eNPS | Employee Net Promoter Score e o modelo CAF | Common Assessment Framework.

Prazo

Periodicidade: Anual. Questionário lançado em outubro.

Subprocessos

[\(PE.20.\)](#) Produção de Visualizações de Dados.

Resultado expectável

Dados sobre o grau de satisfação global dos trabalhadores com o Técnico, probabilidade de recomendação do Técnico enquanto local de trabalho, os motivos que fundamentam esta avaliação, o grau de satisfação com os aspetos mais suscetíveis de influenciar a experiência.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Vice-Presidência para a Qualidade, Planeamento, Operações e Saúde;
- Área de Gestão da Qualidade.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Docentes;

- Investigadores;
- Trabalhadores Técnicos & Administrativos.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Debater eventuais ajustes, temas específicos e estratégia de aplicação.	n/a	AGQ
A2 Preparar versão 'draft' da metodologia a aplicar (incluindo maquete do questionário).	n/a	AGQ
A3 Rever documento produzido em A2.	n/a	AGQ
A4 Preparar versão a enviar ao CG.	n/a	AGQ
A5 Validar a metodologia. Se OK, passa para A6. Se NOK retorna a A4.	n/a	CG
A6 Produzir documento final.	n/a	AGQ
A7 Construir e testar o questionário a aplicar.	n/a	AGQ
A8 Emitir lista para base de sondagem.	n/a	ATDRH
A9 Preparar e carregar a base de sondagem.	n/a	AGQ
A10 Lançar questionário.	n/a	AGQ
A11 Monitorizar a tx.resposta e enviar mensagens de insistência.	n/a	AGQ
A12 Encerrar o questionário.	n/a	AGQ
A13 Extrair a base de dados de respostas.	n/a	AGQ
A14 Preparar a base de dados de respostas para análise.	n/a	AGQ
A15 Apurar os resultados básicos, incluindo indicadores para instrumentos de planeamento.	n/a	AGQ
A16 Preparar informação para dashboard.	n/a	AGQ
A17 Identificar oportunidades de melhoria com base nos resultados.	n/a	AGQ
A18 Disseminação dos resultados.	n/a	AGQ

Normativos

Internos:

- Manual da Qualidade.

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail; LimeSurvey;

GQ.21.1.3. Monitorização da situação profissional dos recém-diplomados do IST



Objetivo

Caracterizar a inserção e situação profissional dos recém-diplomados de 1º e 2º ciclo do IST.

Descrição

Este processo assenta na aplicação de inquéritos por questionário às respetivas populações. Estes questionários recolhem a informação que a AGQ considera como a mais pertinente e relevante para obter um retrato fiel e representativo da realidade laboral dos diplomados. Todos estes elementos são alvos de uma reflexão/revisão anual que pode resultar em alguns ajustes e alterações ao nível dos instrumentos de recolha de dados e da própria informação recolhida.

Prazo

De fevereiro até dezembro (quando taxa de resposta considerada OK) - recolha dos dados. Análise e produção de outputs: até 2 meses após conclusão do questionário.

Subprocessos

[\(PE.20.\)](#) Produção de Visualizações de Dados.

Resultado expectável

É expectável que o IST tenha um conhecimento fiável e seguro da situação profissional dos seus diplomados. Diferentes outputs que resultam deste processo, nomeadamente: Relatórios, material de divulgação por curso, atualização de dashboards, resposta a solicitação de pedidos de dados.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade;
- Área de Estatística e Planeamento.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Universidade de Lisboa.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1	n/a	AGQ; AEP
A2	n/a	AGQ

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A3 Decidir: Há alterações necessárias? (Se sim, avançar para A4; se não, avançar para A5).	n/a	AGQ
A4 Reestruturar/rever o questionário.	n/a	AGQ
A5 Utilizar cópia do questionário do ano anterior.	n/a	AGQ
A6 Criar e fazer upload dos tokens para acesso ao questionário.	n/a	AGQ
A7 Lançar o questionário para os recém-diplomados.	n/a	AGQ
A8 Monitorizar a evolução da taxa de resposta.	n/a	AGQ
A9 Decidir: A taxa de resposta está OK? (Se sim, avançar para A11; se não, avançar para A10).	n/a	AGQ
A10 Insistir junto dos recém-diplomados para aumentar a taxa de resposta e regressar a A8.	n/a	AGQ
A11 Concluir o processo de inquirição.	n/a	AGQ
A12 Extrair a base de dados de respostas.	n/a	AGQ
A13 Analisar e tratar estatisticamente os dados recolhidos.	n/a	AGQ
A14 Atualizar a base de dados global sobre a situação profissional dos diplomados.	n/a	AGQ
A15 Atualizar os dashboards com os novos dados.	n/a	AGQ
A16 Produzir outputs (relatório externo, relatório interno e fichas de curso).	n/a	AGQ
A17 Enviar os materiais produzidos para órgãos de gestão, comunicação e departamentos.	n/a	AGQ
A18 Disponibilizar os materiais online.	n/a	AGQ

Normativos:

Externos:

- Lei n.º 62/2007 de 10 de setembro (RJIES);
- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail; LimeSurvey; Website.

GQ.21.1.4. Monitorização da Situação e percurso profissional dos Diplomados do IST

Objetivo

Caracterizar a situação profissional dos diplomados de 2º ciclo do IST com experiência no mercado de trabalho.

Descrição

Este processo assenta na aplicação de inquéritos por questionário às respetivas populações. Estes questionários recolhem a informação que a AGQ considera como a mais pertinente e relevante para obter um retrato fiel e representativo da realidade laboral dos diplomados. Todos estes elementos são alvos de uma reflexão/revisão anual que pode resultar em alguns ajustes e alterações ao nível dos instrumentos de recolha de dados e da própria informação recolhida.

Prazo

De fevereiro até dezembro (quando taxa de resposta considerada OK) - recolha dos dados. Análise e produção de outputs: até 2 meses após conclusão do questionário.

Resultado expectável

É expectável que o IST tenha um conhecimento fiável e seguro da situação profissional dos seus diplomados. Diferentes outputs que resultam deste processo, nomeadamente: Relatórios, material de divulgação por curso, atualização de dashboards, resposta a solicitação de pedidos de dados.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade;
- Área de Estatística e Planeamento.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Universidade de Lisboa.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Solicitar a base de sondagem à Área de Estatística e Planeamento.	n/a	AGQ
A2 Realizar reflexão crítica sobre o processo e instrumentos de recolha.	n/a	AGQ
A3 Decidir: Há alterações necessárias? (Se sim, avançar para A4; se não, avançar para A5).	n/a	AGQ

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade	
A4	Reestruturar/rever o questionário.	n/a	AGQ
A5	Utilizar cópia do questionário do ano anterior (LimeSurvey).	n/a	AGQ
A6	Criar e fazer upload dos tokens para acesso ao questionário.	n/a	AGQ
A7	Lançar o questionário para os recém-diplomados.	n/a	AGQ
A8	Monitorizar a evolução da taxa de resposta.	n/a	AGQ
A9	Decidir: A taxa de resposta está OK? (Se sim, avançar para A11; se não, avançar para A10).	n/a	AGQ
A10	Insistir junto dos recém-diplomados para aumentar a taxa de resposta e regressar a A8.	n/a	AGQ
A11	Concluir o processo de inquirição.	n/a	AGQ
A12	Extrair a base de dados de respostas.	n/a	AGQ
A13	Analisar e tratar estatisticamente os dados recolhidos.	n/a	AGQ
A14	Produzir outputs (Fact Sheets).	n/a	AGQ
A15	Enviar os materiais produzidos para órgãos de gestão, comunicação e departamentos.	n/a	AGQ
A16	Disponibilizar os materiais online.	n/a	AGQ

Normativos

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail; LimeSurvey; Website.

GQ.21.1.5. Monitorização da Situação profissional dos diplomados de 3.º ciclo



Objetivo

Caracterizar a inserção e situação profissional dos recém-diplomados de 3º ciclo do IST.

Descrição

Este processo assenta na aplicação de inquéritos por questionário às respetivas populações. Estes questionários recolhem a informação que a AGQ considera como a mais pertinente e relevante para obter um retrato fiel e representativo da realidade laboral dos diplomados. Todos estes elementos são

alvos de uma reflexão/revisão anual que pode resultar em alguns ajustes e alterações ao nível dos instrumentos de recolha de dados e da própria informação recolhida.

Prazo

De fevereiro até dezembro (quando taxa de resposta considerada OK) - recolha dos dados. Análise e produção de outputs: até 2 meses após conclusão do questionário.

Resultado expectável

É expectável que o IST tenha um conhecimento fiável e seguro da situação profissional dos seus diplomados. Diferentes outputs que resultam deste processo, nomeadamente: Relatórios, material de divulgação por curso, atualização de dashboards, resposta a solicitação de pedidos de dados.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade;
- Área de Estatística e Planeamento.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Universidade de Lisboa.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Solicitar a base de sondagem à Área de Estatística e Planeamento.	n/a	AGQ
A2 Realizar reflexão crítica sobre o processo e instrumentos de recolha.	n/a	AGQ
A3 Decidir: Há alterações necessárias? (Se sim, avançar para A4; se não, avançar para A5).	n/a	AGQ
A4 Restruirar/rever o questionário.	n/a	AGQ
A5 Utilizar cópia do questionário do ano anterior (LimeSurvey).	n/a	AGQ
A6 Criar e fazer upload dos tokens para acesso ao questionário.	n/a	AGQ
A7 Lançar o questionário para os recém-diplomados.	n/a	AGQ
A8 Monitorizar a evolução da taxa de resposta.	n/a	AGQ
A9 Decidir: A taxa de resposta está OK? (Se sim, avançar para A10; se não, avançar para A11).	n/a	AGQ
A10 Insistir junto dos recém-diplomados para aumentar a taxa de resposta e regressar a A8.	n/a	AGQ

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A11 Concluir o processo de inquirição.	n/a	AGQ
A12 Extrair a base de dados de respostas.	n/a	AGQ
A13 Analisar e tratar estatisticamente os dados recolhidos.	n/a	AGQ
A14 Produzir outputs (Fact Sheets).	n/a	AGQ
A15 Enviar os materiais produzidos para órgãos de gestão, comunicação e departamentos.	n/a	AGQ
A16 Disponibilizar os materiais online	n/a	AGQ

Normativos

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail; LimeSurvey; Website.

GQ.21.1.6. Inquérito aos empregadores de diplomados do IST



Objetivo

Avaliar a apreciação dos empregadores sobre os diplomados do IST e o seu desempenho profissional.

Descrição

Este processo assenta na aplicação de um inquérito por questionário aos empregadores a fim de recolher os elementos mais relevantes para caracterização do desempenho dos diplomados e que sejam da área de intervenção do IST.

Prazo

De fevereiro até dezembro (quando taxa de resposta considerada OK) - recolha dos dados. Análise e produção de outputs: até 2 meses após conclusão do questionário.

Resultado expectável

O objetivo é recolher informação que permita aos órgãos responsáveis e respetivos departamentos tomar ações de correção face a eventuais necessidades de melhoria que sejam identificadas junto dos empregadores.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade;
- Direção de Transferência de Tecnologia.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Empregadores.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Reflexão crítica sobre o processo e instrumentos de recolha.	n/a	AGQ; DPQ
A2 Há alterações? Sim, A2, se Não A3.	n/a	AGQ; DPQ
A3 Restruturação/revisão de questionário.	n/a	AGQ; DPQ
A4 Cópia de questionário do ano anterior (Limesurvey).	n/a	AGQ; DPQ
A5 Encaminhamento de questionário ativo para DTT.	n/a	AGQ; DPQ
A6 Monitorização de tx. de resposta junto da DTT.	n/a	AGQ; DPQ
A7 Se tx. de resposta OK, passa para A9. Se NOK, passar para A8.	n/a	AGQ; DPQ
A8 Solicitar insistência á DTT - e voltar a passo 3.	n/a	AGQ; DPQ
A9 Fechar o questionário.	n/a	AGQ; DPQ
A10 Análise e tratamento estatístico dos dados.	n/a	AGQ; DPQ
A11 Produção de relatório/outputs.	n/a	AGQ; DPQ
A12 Envio de materiais para órgãos de gestão.	n/a	AGQ; DPQ

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail; Limesurvey.

GQ.21.1.7. Gestão do Sistema de Sugestões, Reclamações e Elogios



Objetivo

Gerir a receção e resposta a sugestões, reclamações e elogios da comunidade IST.

Descrição

Este processo representa a gestão do SugerIST – Sistema de Gestão das Reclamações, Sugestões e Elogios no IST – funciona como um ponto único de registo para todas as manifestações dos utentes. Os pedidos podem ser enviados através do Formulário na página do IST, enviados por carta/ofício ao

Conselho de Gestão, sendo automaticamente encaminhados para a Área de Gestão da Qualidade. Cada manifestação é inserida numa base de dados centralizada, onde recebe um número de protocolo e passa a ser acompanhada por um responsável da AGQ, garantindo a inviolabilidade do material e a rastreabilidade de todo o processo.

A partir do registo, a AGQ realiza a análise da informação, classifica a tipologia (sugestão, reclamação ou elogio) e avalia o impacto. Anualmente são produzidos relatórios que apresentam estatísticas (quantidade por tipologia, serviços mais visados, planos de melhoria) e orientam a tomada de decisão pelos órgãos de gestão. As ações corretivas ou de melhoria identificadas são acompanhadas até à sua implementação, permitindo que as sugestões e reclamações resultem em melhorias concretas nos serviços do Instituto.

Resultado expectável

Transformar todas as sugestões, reclamações e elogios recebidos em melhorias concretas nos serviços do IST.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Comunidade IST;
- Público.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Receber a sugestão, reclamação ou elogio através dos canais definidos (e.g., formulário online, Livro Amarelo; e-mail, balcão de atendimento).	n/a	AGQ
A2 Registrar a sugestão, reclamação ou elogio no sistema, atribuindo um número de identificação único e data de receção.	n/a	AGQ
A3 Classificar o tipo de entrada (sugestão, reclamação ou elogio).	n/a	AGQ
A4 Verificar: A entrada está completa? Sim, avançar para A6. Se não avançar para A5.	n/a	AGQ
A5 Verificar: A entrada é anónima? Se sim, avançar para A6. Se não, contactar utente para pedir mais informações.	n/a	AGQ

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A6 Analisar o conteúdo da sugestão, reclamação ou elogio para entender o contexto, a gravidade (se aplicável) e a viabilidade de resposta ou ação.	n/a	AGQ
A7 Identificar a unidade operativa ou área responsável por tratar o assunto (e.g., departamento, serviço ou trabalhador específico).	n/a	AGQ
A8 Verificar: A entrada é anónima? Se sim, avançar para A10. Se não, A9.	n/a	AGQ
A9 Definir e comunicar o prazo para resolução ou resposta ao utente, tendo em conta a complexidade do assunto. Envolver o Conselho de Gestão e a unidade operativa responsável, se necessário.	n/a	AGQ; CG; Unidade Operativa Envolvida
A10 Acompanhar o processo de resposta ou resolução, garantindo que é elaborada e enviada dentro do prazo estabelecido.	n/a	AGQ; Unidade Operativa Envolvida
A11 Verificar: A entrada é anónima? Se sim, avançar para A14. Se não, A12.	n/a	AGQ
A12 Informar periodicamente o utente sobre o andamento do processo, se a resolução ou resposta não for imediata (se utente não for anónimo).	n/a	Unidade Operativa Envolvida
A13 Comunicar ao utente a resolução ou resposta final, garantindo que todas as dúvidas ou questões foram esclarecidas.	n/a	Unidade Operativa Envolvida
A14 Analisar periodicamente as reclamações para identificar padrões ou tendências, e propor ações preventivas para evitar repetições.	n/a	AGQ
A15 Consolidar e organizar os registos de sugestões, reclamações e elogios em base de dados ou sistema de informação, garantindo a rastreabilidade e acesso fácil.	Anual	AGQ
A16 Analisar os dados agregados (e.g., número de reclamações por tipo, tempo médio de resolução) para identificar oportunidades de melhoria.	Anual	AGQ
A17 Registrar as oportunidades de melhoria identificadas na análise de dados, atribuindo responsabilidades e prazos para implementação.	Anual	AGQ
A18 Elaborar relatório anual.	Anual	AGQ
A19 Enviar de relatório para Vice-Presidência para a Qualidade, Planeamento, Operações e Saúde.	Anual	AGQ

Normativos

Externos:

- Decreto-Lei nº156/2005, de 15 de setembro;
- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail; RT.

GQ.21.2. Melhoria Contínua

Objetivo

Identificar e implementar melhorias contínuas nos processos e serviços do IST.

Descrição

Este processo envolve a análise de dados de desempenho, a identificação de áreas problemáticas, a definição de metas de melhoria e a implementação de ações específicas para alcançar essas metas. Inclui também a monitorização do progresso e a avaliação dos resultados.

Prazo

Anual.

Resultado expectável

Identificação e implementação bem-sucedida de melhorias que levam a um aumento na qualidade e eficiência e eficácia dos serviços.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Definir oportunidades de melhoria.	n/a	DPQ; CG; SA
A2 Priorizar intervenções.	n/a	CG; VPQPOS; DPQ; CGQ
A3 Elaborar plano de ação.	n/a	DPQ
A4 Executar.	n/a	Comunidade IST

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A5 Monitorizar.	n/a	DPQ
A6 Avaliar.	n/a	DPQ
A7 Analisar.	n/a	DPQ
A8 Rever plano de ação.	n/a	VPQPOS; DPQ
A9 Documentar e registar lições aprendidas.	n/a	DPQ
A10 Reportar à Gestão.	n/a	DPQ

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel, Access); E-mail; Dashboards; R.

GQ.21.3. Identificação, Reconhecimento e Divulgação de Boas Práticas



Objetivo

Mapear, validar e divulgar boas práticas internas e externas, atribuindo certificados ou selos de qualidade.

Descrição

O processo inicia-se com o planeamento, que define o calendário, os responsáveis e os critérios de seleção das boas práticas. Na fase de recolha, as BP internas são captadas mediante a abertura de uma call no ObservIST, enquanto as BP externas são identificadas por meio de pesquisa documental e networking setorial. As propostas recolhidas são consolidadas numa base única, onde são avaliadas por um painel multidisciplinar que verifica o grau de inovação, impacto mensurável e potencial de replicação. As BP que obtêm aprovação recebem certificados ou selos oficiais, que atestam a sua qualidade. Finalmente, as boas práticas reconhecidas são partilhadas publicamente no website institucional e apresentadas em encontros do ObservIST, garantindo visibilidade, intercâmbio de conhecimentos e estímulo à sua adoção por outras unidades académicas ou organizações parceiras.

Prazo

Anual.

Resultado expectável

Criar uma base de dados centralizada com todas as boas práticas identificadas, emitir certificados ou selos para as práticas aprovadas e divulga-las amplamente, reforçando a reputação do IST como referência de excelência e inovação.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade;

- Vice-Presidência para a Qualidade, Planeamento, Operações e Saúde.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Conselho para a Gestão da Qualidade.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Calendarização anual das atividades e aprovação pelo presidente do CGQ.	n/a	CGQ
A2 Recolha de Boas Práticas (BP).	n/a	AGQ
A3 Se BP Internas, então Abertura da Call do ObservIST.	1ª trimestre	AGQ
A4 Se Externa, Pesquisa de BP.	n/a	AGQ
A5 Preparação de Posters e material de divulgação com envio para Área de Comunicação, Imagem e Marketing de notícias e afixação dos mesmos.	n/a	AGQ
A6 Apoio ao preenchimento de formulários e esclarecimentos de dúvidas.	n/a	AGQ
A7 Consolidação.	n/a	AGQ
A8 Avaliação e Reconhecimento de BP.	n/a	CGQ
A9 Emissão de Certificados e Selos.	n/a	VPQPOS
A10 Partilha de Boas Práticas website	n/a	AGQ
A11 Definição de data do Encontro ObservIST e aprovação.	4ª trimestre	CGQ
A12 Preparação de Posters e material de divulgação com envio para ACI de notícias e afixação dos mesmos.	n/a	AGQ
A13 Contacto com proponentes de BP reconhecidas, convite para participação, e solicitação de apresentação sobre a BP com duração máxima de 10 min.	n/a	AGQ
A14 Preparação logística do encontro (reserva de espaço, coffee break, etc..).	n/a	AGQ
A15 Obtenção de autorização para divulgação pública das apresentações, arquivo e disponibilização das apresentações na página web do ObservIST.	n/a	AGQ

Normativos

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail; RT; Google Docs.

GQ.22. Garantia e Controlo da Qualidade

Objetivo

Garantir que todos os serviços e processos do IST cumprem os padrões de qualidade estabelecidos.
Monitorizar e avaliar o desempenho do IST, dos seus cursos e serviços, garantindo conformidade com os padrões estabelecidos.

Descrição

Este processo envolve a definição de objetivos de qualidade, a implementação de procedimentos para monitorizar e avaliar a qualidade, e a realização de auditorias regulares.

Inclui também a recolha de feedback das partes interessadas para identificar áreas de melhoria, e a definição de métricas e indicadores de desempenho, a realização de avaliações regulares e a implementação de ações corretivas quando necessário.

Prazo

Anual.

Subprocessos

[\(GQ.22.1.\)](#) Avaliação de Ciclos de Estudo pela A3ES; [\(GQ.22.2.\)](#) Selo de Qualidade EUR-ACE/Ordem dos Engenheiros; [\(GQ.22.3.\)](#) Relatório anual de Autoavaliação dos Ciclos de Estudo do IST (R3A); [\(GQ.22.4.\)](#) Identificação de estudantes com baixo rendimento académico (BRAC); [\(GQ.22.5.\)](#) Análise Cienciométrica; [\(GQ.22.6\)](#) Estudos Bibliométricos IST; [\(GQ.22.10.\)](#) Mapear serviços e processos; [\(GQ.22.11.\)](#) Identificação e Mapeamento de Tratamento de Dados Pessoais; [\(GQ.22.12.\)](#) Monitorização de Indicadores de Qualidade; [\(GQ.22.13.\)](#) Monitorização de Rankings Universitários; [\(GQ.22.14.\)](#) QUC - Qualidade de Unidades Curriculares.

Resultado expectável

Espera-se uma melhoria contínua na qualidade dos serviços e processos, em conformidade com os padrões de qualidade e um aumento da satisfação das partes interessadas, assim como as métricas, indicadores e instrumentos de controlo e avaliação permitam que os serviços são prestados de acordo com os padrões definidos e que as ações corretivas sejam identificadas.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade;

- Área de Estatística e Planeamento;
- Vice-Presidência para a Qualidade, Planeamento, Operações e Saúde;
- Vice-Presidência para os Assuntos Académicos.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Conselho para a Gestão da Qualidade.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Definir requisitos e normas.	n/a	VPQPOS; DPQ
A2 Mapear serviços e processos.	n/a	DPQ
A3 Designar responsáveis.	n/a	VPQPOS; DPQ
A4 Estabelecer critérios de avaliação.	n/a	VPQPOS; DPQ
A5 Inserir controlos operacionais.	n/a	VPQPOS; DPQ
A6 Auditorias internas.	n/a	AAI
A7 Analisar os resultados.	n/a	DPQ
A8 Melhoria contínua.	n/a	DPQ
A9 Reportar à Gestão.	n/a	DPQ
A10 Rever e atualizar requisitos, critérios e controlos.	n/a	VPQPOS; DPQ

Normativos

Internos:

- Estatutos do IST.

Externos:

- Referenciais para os sistemas internos de garantia de qualidade nas IES;
- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG);
- ISO 21001 – Sistema de gestão para organizações educativas/formativas – Requisitos e orientações para a sua aplicação;
- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail.

GQ.22.1. Avaliação de Ciclos de Estudo pela A3ES

Objetivo

Acreditar os ciclos de estudo do IST junto da A3ES.

Descrição

Este processo consiste na gestão dos processos de acreditação de ciclos de estudo e resulta na submissão dos processos de autoavaliação do CE (para Ciclos de Estudo em funcionamento, processo ACEF), de pedido de acreditação prévia (para novos Ciclos de Estudo, processo NCE), e verificação do processo por parte da A3ES e fase de decisão pelo CA.

Prazo

Definidos pela A3ES. De outubro a dezembro.

Resultado expectável

Que exista a acreditação dos ciclos de estudos, pelo máximo de tempo possível.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade;
- Direção Académica.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade;
- Área de Estatística e Planeamento;
- Vice-Presidência para os Assuntos Académicos;
- Vice-Presidência para a Qualidade, Planeamento, Operações e Saúde;
- Direção Académica;
- Direção de Aplicações e Sistemas Informáticos;
- Núcleos de Serviços dos Departamentos;
- Área de Assuntos Internacionais.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Reitoria da Universidade de Lisboa;
- Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES);
- Coordenadores de Curso;
- Docentes;
- Delegados de Curso.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Comunicação com A3ES e responsável pelos processos de acreditação do IST na Reitoria da ULisboa.	n/a	AGQ
A2 Comunicação com coordenadores dos ciclos de estudo envolvidos.	n/a	AGQ
A3 Apresentação de objetivos, conteúdos, calendarização, distribuição de tarefas e	n/a	AGQ

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
esclarecimentos de dúvidas a coordenadores de ciclos de estudos.		
A4	Articulação com DASI na operacionalização do FENIX e seu módulo de comunicação com plataforma da A3ES.	n/a AGQ
A5	Solicitação de informação a coordenadores de curso, DA, NEP e EP.	n/a AGQ
A6	Verificação de informação.	n/a AGQ
A7	Apoio na introdução de dados no FENIX e plataforma da A3ES.	n/a AGQ
A8	Envio de processos para a Reitoria da ULisboa.	n/a AGQ
A9	Apoio logístico e organização, sempre que existente, das visitas das CAE.	n/a AGQ
A10	Análise de relatórios da CAE e/ou do Conselho de Administração da A3ES.	n/a AGQ
A11	Comunicação com o vice-Presidente para os Assuntos Académicos e Reitoria da ULisboa até à apresentação de pronuncia ou decisão de não pronuncia e recurso.	n/a AGQ
A12	Registo de propostas de melhoria apresentadas.	n/a AGQ

Normativos

Externos:

- Guião para a autoavaliação de ciclo de estudos em funcionamento;
- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail.

GQ.22.2. Selo de Qualidade EUR-ACE/Ordem dos Engenheiros



Objetivo

Obter o selo de qualidade EUR-ACE para os ciclos de estudo de engenharia do IST, junto da Ordem dos Engenheiros.

Descrição

Submeter o processo de candidatura ao selo de qualidade EUR-ACE. Verificação do guião de candidatura, visita ao IST e decisão sobre a atribuição do selo de qualidade pela comissão de avaliação externa da OE.

Prazo

Definido internamente.

Resultado expectável

Que exista a atribuição do selo de qualidade EUR-ACE pelo máximo de tempo possível.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Departamentos;
- Coordenações de Curso.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade;
- Departamento;
- Coordenações de Curso;
- Docentes.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Ordem dos Engenheiros.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Reunião com os coordenadores de ciclos de estudo, para análise dos procedimentos, calendário e distribuição de tarefas.	n/a	AGQ
A2 Articulação com Ordem dos Engenheiros.	n/a	AGQ
A3 Recolha e fornecimento de dados.	n/a	AGQ
A4 Apoio logístico a visitas das CAE.	n/a	AGQ
A5 Apoio na gestão do processo de candidatura à atribuição do Selo de Qualidade EUR-ACE com acompanhamento regular dos trabalhos com reuniões semanais/quinzenais conforme adequado.	n/a	AGQ
A6 Verificação final da informação/aprovação do processo pelos Departamentos.	n/a	AGQ
A7 Entrega do processo na Ordem dos Engenheiros, acompanhado de uma carta assinada pelo Vice-Presidente para os Assuntos Académicos do IST.	n/a	AGQ

Normativos

Externos:

- Guia de Candidatura para a Atribuição do Selo EUR-ACE;
- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD)

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail.

GQ.22.3. Relatório anual de Autoavaliação dos Ciclos de Estudo do IST (R3A)

Objetivo

Acompanhar a implementação de oportunidades de melhoria nos ciclos de estudo e organizar informação para avaliação pela A3ES.

Descrição

Organizar informação sobre oportunidades de melhoria ao nível dos ciclos, recolhida por meio de um formulário enviado às coordenações dos ciclos de estudo (A3ES). Incluir essa informação na autoavaliação dos ciclos de estudo após validação por parte do Vice-Presidente para a Qualidade Planeamento Operações e Saúde.

Prazo

Definido internamente.

Resultado expectável

Obter informação detalhada acerca da autoavaliação dos Ciclos de estudo, de forma atempada, para que possa ser efetuada a validação por parte do Vice-Presidente para a Qualidade Planeamento Operações e Saúde.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade;
- Vice-Presidência para a Qualidade, Planeamento, Operações e Saúde.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Coordenadores de Curso;
- Delegados de Curso.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade	
A1	Verificação de existência de R3A para o ciclo de acreditação.	n/a	AGQ
A2	Se existir, segue para A6. Se não existir, A3.	n/a	AGQ
A3	Recolha de dados (fontes diversas).	n/a	AGQ
A4	Sistematização de dados.	n/a	AGQ
A5	Produção de Relatório.	n/a	AGQ
A6	Envio para Coordenador de Curso para análise.	n/a	AGQ
A7	Revisão e Identificação de Oportunidades de Melhoria pelo Coordenador e Delegado de Curso.	n/a	Coordenador de Curso; Delegado de Curso
A8	Análise de R3A.	n/a	AGQ
A9	Envio para Vice-Presidência para a Qualidade, Planeamento, Operações e Saúde.	n/a	AGQ
A10	Publicação.	n/a	AGQ

Normativos

Internos:

- Guia de preenchimento R3AS.

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail.

GQ.22.4. Identificação de estudantes com baixo rendimento académico (BRAC)



Objetivo

Identificar estudantes em situação de baixo rendimento académico para intervenção institucional.

Descrição

Identificar estudantes em situação de baixo rendimento académico, reportar junto DA e NDA para acionar mecanismos de acompanhamento.

Prazo

Agosto.

Resultado expectável

Todos os estudantes em situação de baixo rendimento académico sejam reportados às áreas competentes.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento;
- Núcleo de Desenvolvimento Académico;
- Conselho Pedagógico.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Estudantes.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Receber dados decorrentes do processo de Apuramento de alunos prescritos.	n/a	AEP
A2 Verificar, preparar e consolidar Dados.	n/a	AEP
A3 Produzir a lista de alunos em condições de BRAC.	n/a	AEP
A4 Verificação: Lista de alunos correta? Sim, segue para A5. Não regressa a A2.	n/a	AEP
A5 Enviar a lista para o Núcleo de Desenvolvimento Académico.	n/a	AEP
A6 Enviar e-mail aos alunos que constam da lista BRAC.	n/a	AEP

Normativos

Internos:

- Regulamento de Prescrições IST;
- Regulamento BRAC.
-

Externos:

- Regulamento de Prescrições;
- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel, Access); E-mail.

GQ.22.5. Análise Cienciométrica

Objetivo

Analisar o desempenho da atividade de investigação no IST, a nível global, departamental e individual.

Descrição

Neste processo procede-se à análise da produtividade científica, nomeadamente ao nível da análise bibliométrica, outros indicadores de ID&I e posicionamento das instituições de ensino superior em rankings internacionais. Estas atividades têm cariz regular bem como análise pontual sob solicitação dos diferentes órgãos da escola.

Estudo da performance científica e bibliométrica do IST, suas unidades de ID&I e associadas.

O estudo é realizado regularmente e remetido para o Conselho Científico, tendo como objetivo ilustrar a produção científica do IST e/ou das suas unidades de investigação para períodos entre um ano e cinco anos, podendo assumir diferentes quadros quando solicitado pela gestão ou unidades.

Prazo

1º semestre de cada ano (IST maio e setembro).

Subprocessos

[\(PE.20.\)](#) Produção de Visualizações de Dados.

Resultado expectável

Estudos cienciométricos, relatórios e indicadores.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Departamentos;
- Unidades de Investigação.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Definir o âmbito da análise (global, departamental ou individual) e o período temporal (1 a 5 anos ou outro solicitado).	n/a	AGQ

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade	
A2	Recolher dados.	n/a	AGQ
A3	Validar e limpar os dados recolhidos (eliminar duplicados, corrigir inconsistências).	n/a	AGQ
A4	Processar dados para cálculo de indicadores.	n/a	AGQ
A5	Analisar resultados.	n/a	AGQ
A6	Elaborar relatório cientométrico.	n/a	AGQ
A7	Rever relatório.	n/a	AGQ
A8	Enviar relatório para o requerente.	n/a	AGQ
A9	Atualizar indicadores no sistema de gestão da informação.	n/a	AGQ

Normativos

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail.

GQ.22.6. Estudo Bibliométrico IST

Objetivo

Apurar e tratar os dados da produção bibliométrica do IST.

Descrição

Recolher os dados de produção bibliométrica do IST em slots de 5 anos que permitam análise temporal dos dados. Tratamento de dados quantitativos e qualitativos.

Prazo

Semestral (março e setembro).

Subprocessos

[\(GQ.22.7.\)](#) Estudos Bibliométricos das UI; [\(GQ.22.8.\)](#) Estudos Bibliométricos dos Departamentos.

Resultado expectável

Ter informação recolhida que permita efetuar o tratamento dos dados obtidos e apresentar a informação de forma clara e esclarecedora.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade	
A1	Receber pedido ou iniciar análise programada (regular ou sob solicitação).	n/a	AGQ
A2	Definir âmbito e período de análise.	n/a	AGQ
A3	Recolher dados (Scival, SCOPUS, Web of Science).	n/a	AGQ
A4	Validar e limpar dados.	n/a	AGQ
A5	Processar indicadores bibliométricos.	n/a	AGQ
A6	Analisar resultados (evolução e benchmarking).	n/a	AGQ
A7	Elaborar relatório/ficha informativa.	n/a	AGQ
A8	Rever relatório.	n/a	AGQ
A9	Atualizar dashboard.	n/a	AGQ
A10	Enviar informação para o Conselho de Gestão.	n/a	AGQ

Normativos

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail.

GQ.22.7. Estudos Bibliométricos das UI 

Objetivo

Apurar e tratar os dados da produção bibliométrica das Unidades de Investigação do IST.

Descrição

Recolher os dados de produção bibliométrica das Unidades de Investigação em slots de 5 anos que permitam análise temporal dos dados. Tratamento de dados quantitativos e qualitativos.

Prazo

Anual (iniciada em janeiro).

Resultado expectável

Ter informação recolhida que permita efetuar o tratamento dos dados obtidos e apresentar a informação de forma clara e esclarecedora.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Unidades de Investigação.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Receber pedido ou iniciar análise programada (regular ou sob solicitação).	n/a	AGQ
A2 Definir âmbito e período de análise.	n/a	AGQ
A3 Recolher informação de Equipa de Investigação e Identificadores de Autor do Inquérito às Unidades de Investigação.	n/a	AGQ
A4 Recolher dados (Scival, SCOPUS, Web of Science).	n/a	AGQ
A5 Validar e limpar dados.	n/a	AGQ
A6 Processar indicadores bibliométricos.	n/a	AGQ
A7 Analisar resultados (evolução e benchmarking).	n/a	AGQ
A8 Elaborar relatório/ficha informativa.	n/a	AGQ
A9 Rever relatório/ficha informativa.	n/a	AGQ
A10 Enviar relatório/ficha informativa para a Unidade de Investigação.	n/a	AGQ

Normativos

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail.

GQ.22.8. Estudos Bibliométricos dos Departamentos

Objetivo

Apurar e tratar os dados da produção bibliométrica dos Departamentos do IST.

Descrição

Recolher os dados de produção bibliométrica dos Departamentos do IST em slots de 5 anos que permitam análise temporal dos dados. Tratamento de dados quantitativos e qualitativos.

Prazo

Anual.

Resultado expectável

Ter informação recolhida que permita efetuar o tratamento dos dados obtidos e apresentar a informação de forma clara e esclarecedora.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Unidades Académicas.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Receber pedido ou iniciar análise programada (regular ou sob solicitação).	n/a	AGQ
A2 Definir âmbito e período de análise.	n/a	AGQ
A3 Recolher informação dos Membros do Departamento.	n/a	AGQ
A4 Cruzar lista de membros com lista da equipa da unidade de investigação para recolha de Identificadores de autor.	n/a	AGQ
A5 Recolher dados (Scival, SCOPUS, Web of Science).	n/a	AGQ
A6 Validar e limpar dados.	n/a	AGQ
A7 Processar indicadores bibliométricos.	n/a	AGQ
A8 Analisar resultados (evolução e benchmarking).	n/a	AGQ

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade	
A9	Elaborar relatório/ficha informativa.	n/a	AGQ
A10	Rever ficha informativa.	n/a	AGQ
A11	Enviar ficha informativa para o Departamento.	n/a	AGQ

Normativos

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail.

GQ.22.9. Procedimento de Revisão da Documentação do SIQuIST



Objetivo

Assegurar que todos os documentos do SGQ (políticas, manuais, procedimentos, instruções, formulários e registos) estejam sempre atualizados, alinhados à legislação, normas aplicáveis e às mudanças operacionais, mantendo a rastreabilidade e a integridade documental.

Descrição

Este processo consiste em estabelecer um ciclo de revisão estruturado para toda a documentação do SIQuIST. Primeiro, define-se a periodicidade de cada tipo de documento: os documentos estratégicos são revistos a cada doze meses, os operacionais a cada vinte-quatro meses, enquanto os documentos críticos são analisados semestralmente ou sempre que houver alguma mudança normativa ou operacional que exija atualização imediata.

Em seguida, distribui-se claramente as responsabilidades. O proprietário do documento (Owner) inicia a revisão, o Coordenador de Qualidade (DPQ) agenda e controla o fluxo, os revisores técnicos avaliam o conteúdo sob o ponto de vista da sua área de especialização, e o aprovador final – que pode ser a Vice-Presidência para a Qualidade (VP-QPOS) ou o Conselho de Gestão, conforme a criticidade – dá a autorização final.

O fluxo de revisão segue etapas sequenciais: uma notificação é enviada ao Owner com antecedência suficiente; ele analisa a necessidade de alteração comparando o documento com novas exigências legais, resultados de auditorias e feedback dos utilizadores; então elabora um rascunho atualizado, que é encaminhado aos revisores técnicos para comentários dentro do prazo estabelecido. Após incorporar as sugestões, o Owner produz a versão consolidada, que passa à aprovação do responsável designado. Uma vez aprovada, a nova versão é publicada no repositório oficial, substituindo a anterior, e uma comunicação é enviada a todos os utilizadores afetados, informando-os sobre as mudanças e, se necessário, programando sessões de formação.

Todo o processo é suportado por um rigoroso controle de versões, onde cada documento recebe um código único, data de emissão, nome do autor e um resumo das alterações realizadas. Esse histórico permanece acessível para auditoria e rastreabilidade.

Além disso, mantém-se um registo formal de todas as revisões, incluindo datas de conclusão e próximos prazos, e preserva-se as versões anteriores por, no mínimo, cinco anos, em conformidade com a política de retenção documental.

Resultado expectável

Documentação sempre refletindo a realidade organizacional, requisitos legais e boas práticas. Versões controladas e historicamente rastreáveis, facilitando auditorias e inspeções. Redução de erros operacionais decorrentes de informação desatualizada. Transparência e comunicação eficaz das mudanças a todos os usuários, sustentando a cultura de melhoria contínua.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Definição de ciclo de revisão.	n/a	DPQ
A2 Distribuição de Responsabilidades.	n/a	DPQ
A3 Notificação do Responsável.	n/a	DPQ
A4 Análise de necessidade de mudança.	n/a	RD
A5 Elaboração de rascunho.	n/a	RD
A6 Revisão pelos técnicos (se aplicável).	n/a	Técnicos Designados
A7 Consolidação.	n/a	RD
A8 Aprovação pelo Conselho de Gestão: Se aprovado segue para A9 se não regressa a A5.	n/a	DPQ
A9 Publicação no repositório oficial.	n/a	RD
A10 Controle de versões (código, data, autor, resumo de alterações) e manutenção de histórico.	n/a	DPQ
A11 Registo de revisão e retenção de versões antigas por ≥ 5 anos.	n/a	DPQ

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail.

GQ.22.10. Mapear serviços e processos

Objetivo

Mapear e documentar os serviços e processos do IST para assegurar consistência e eficiência.

Descrição

Este processo inclui o desenvolvimento e manutenção de manuais de procedimentos, a formação de pessoal em procedimentos operacionais e a monitorização da conformidade com os procedimentos estabelecidos.

Prazo

Anual.

Subprocessos

[\(GQ.22.11.\)](#) Identificação e Mapeamento de Tratamento de Dados Pessoais.

Resultado expectável

Manuais de procedimentos atualizados e acessíveis, que padronizam as operações e reduzem erros, levando a uma maior eficiência e eficácia nos processos.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Unidades Operativas Centrais e Departamentais;
- Diretor Adjunto para a Transformação Digital;
- Vice-Presidência para a Qualidade, Planeamento, Operações e Saúde.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Planeamento.	n/a	DPQ
A2 Preparação da plataforma de recolha de informação. Construir um ficheiro para preenchimento por cada serviço/departamento que permita receber a informação sistematizada.	n/a	DPQ
A3 Envio do ficheiro para cada departamento/serviço.	n/a	DPQ
A4 Esclarecimentos pontuais sobre o preenchimento do ficheiro e/ou agendamento de	n/a	DPQ

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
reuniões com os departamentos para esclarecer conteúdos e conceitos.		
A5 Monitorizar e acompanhar o preenchimento do ficheiro por parte de cada serviço/departamento até que cada ficheiro se encontre concluído.	n/a	DPQ
A6 Receber os ficheiros completos, validar informação e caso necessário, uniformizar a mesma em conformidade com as diretrizes conceptuais e de organização do mapeamento de processos.	n/a	DPQ
A7 Elaborar o Manual de Procedimentos para cada serviço/departamento, com base no ficheiro recebido.	n/a	DPQ
A8 Envio do Manual de Procedimentos elaborado para o respetivo serviço/departamento efetuar a validação do mesmo.	n/a	DPQ
A9 Após validação por parte dos departamentos/serviços, efetuar as correcções necessárias e enviar para homologação por parte do Administrador.	n/a	DPQ; ADM
A10 Monitorizar os procedimentos de forma a permitir identificar alterações aos mesmos que necessitem de atualização ao nível dos Manuais de Procedimentos.	n/a	DPQ

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail.

GQ.22.11. Identificação e Mapeamento de Tratamento de Dados Pessoais



Objetivo

Identificar e mapear todos os processos institucionais que envolvem tratamento de dados pessoais, recolhendo a informação necessária e suficiente para a construção e atualização do Catálogo de Tratamento de Dados Pessoais do IST.

Descrição

Este processo consiste na identificação dos procedimentos em que existe tratamento de dados pessoais. Após identificação, é feita a análise do procedimento e recolhida informação complementar necessária, junto do dono do procedimento, para o preenchimento do Catálogo de Tratamento de Dados Pessoais.

Prazo

Anual.

Resultado expectável

Todos os processos onde existe tratamento de dados pessoais, documentados e atualizados no Catálogo de Tratamento de Dados Pessoais.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Analisar o Manual de Procedimentos.	n/a	AGQ
A2 Verificar se há procedimentos novos ou atualizados. Se houver, avançar para a linha A3. Se não, encerrar o processo.	n/a	AGQ
A3 Identificar os procedimentos que precisam ser avaliados.	n/a	AGQ
A4 Verificar se existe indicação de recolha de dados pessoais no procedimento identificado. Se existir, avançar para a linha A6; se não, seguir para A5.	n/a	AGQ
A5 Contactar o proprietário (owner) do procedimento para confirmar se há tratamento de dados pessoais.	n/a	AGQ
A6 Confirmar se o procedimento realmente trata dados pessoais. Se a resposta for “Não”, encerrar o processo; se “Sim”, avançar para A7.	n/a	AGQ
A7 Recolher os dados pessoais necessários de acordo com a finalidade do procedimento	n/a	AGQ
A8 Atualizar o Catálogo de Tratamento de Dados Pessoais com as informações recolhidas.	n/a	AGQ
A9 Registrar evidências da atualização (data, responsável, documentos de apoio) para auditoria.	n/a	AGQ
A10 Notificar as partes interessadas de que o catálogo foi atualizado.	n/a	AGQ

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail.

GQ.22.12. Monitorização de Indicadores de Qualidade



Objetivo

Garantir que os indicadores de qualidade são monitorizados de forma sistemática, permitindo avaliar o desempenho dos processos, produtos ou serviços em relação aos padrões definidos. O objetivo é detetar desvios atempadamente, assegurar o cumprimento de requisitos legais e normativos, e promover a melhoria contínua com base em dados concretos.

Descrição

O processo consiste na monitorização contínua dos indicadores de qualidade através da recolha e análise de dados de fontes como relatórios, auditorias e feedback. Sempre que são detetados desvios, investigam-se as causas e propõem-se ações corretivas. Os resultados são documentados em relatórios, revistos em reuniões de qualidade e implementadas as melhorias necessárias, garantindo o alinhamento com os padrões definidos.

Prazo

Anual.

Resultado expectável

Obter uma avaliação do desempenho da qualidade, permitindo correções e o cumprimento dos padrões. Promove a melhoria contínua, aumenta a eficiência operacional e assegura a transparência na comunicação com todas as partes interessadas.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade;
- Área de Estatística e Planeamento.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Recolher dados de fontes como relatórios operacionais, sistemas de informação, feedback de partes interessadas e auditorias.	n/a	AGQ

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade	
A2	Registrar dados recolhidos no sistema de gestão da qualidade.	n/a	AGQ
A3	Analisar dados e comparar com as metas e limites estabelecidos no Plano da Qualidade.	n/a	AGQ
A4	Identificar desvios em relação aos padrões definidos.	n/a	AGQ
A5	Investigar causas-raiz dos desvios detetados.	n/a	AGQ
A6	Elaborar Balanço da Qualidade com a análise do desempenho, causas identificadas e recomendações de ações corretivas.	n/a	AGQ
A7	Rever Balanço da Qualidade.	n/a	DPQ
A8	Enviar Balanço da Qualidade para o Conselho de Gestão.	n/a	DPQ
A9	Integrar correções e sugestões de melhoria.	n/a	AGQ
A10	Enviar Balanço da Qualidade para o Conselho para a Gestão da Qualidade.	n/a	DPQ
A11	Integrar correções e sugestões de melhoria.	n/a	AGQ
A12	Planear ações de melhoria, atribuindo responsabilidades e prazos.	n/a	CG; DPQ
A13	Integrar ações de melhoria no Plano de Melhorias.	n/a	AGQ
A14	Atualizar Plano da Qualidade com os resultados da monitorização.	n/a	AGQ
A15	Alimentar dashboard com os dados atualizados dos indicadores de qualidade.	n/a	AGQ

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail.

GQ.22.13. Monitorização de Rankings Universitários



Objetivo

Analisar os rankings universitários e identificar o posicionamento da Universidade de Lisboa nas áreas de intervenção do IST.

Descrição

Monitorização, análise e sistematização do posicionamento do IST e/ou Universidade de Lisboa (nas áreas do IST) nos principais Rankings Universitários Internacionais. Este trabalho é realizado anualmente, e atualizado ao longo do ano, dependendo da atualização e divulgação de dados pelos rankings.

Prazo

Prazos definidos internamente a partir da data de publicação dos rankings.

Subprocessos

[\(PE.20.\)](#) Produção de Visualizações de Dados.

Resultado expectável

Obter um conjunto de informação processada que permita informar a comunidade IST e outros stakeholders acerca do posicionamento potencial do IST a partir do desempenho da Universidade de Lisboa nos rankings universitários, e em que dimensões é necessário melhorar.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade;
- Área de Comunicação, Imagem e Marketing.
-

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Comunidade IST.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Iniciar processo de verificação dos resultados aquando da publicação do ranking.	n/a	AGQ
A2 Verificar: O ranking está identificado como primário? Se não A4. Se sim A3.	n/a	AGQ
A3 Produzir e enviar notícia para envio à ACIm.	n/a	AGQ
A4 Efetuar download das bases de dados do ranking.	n/a	AGQ
A5 Tratar dados recolhidos (limpeza, validação e organização).	n/a	AGQ
A6 Apurar classificações e quartis com base nos dados tratados.	n/a	AGQ
A7 Produzir e enviar fact sheets para a Vice-Presidência para a Qualidade, Planeamento, Operações e Saúde.	n/a	AGQ
A8 Verificar: Foi solicitada a produção de fact sheets específicas por departamento? Se sim, A9. Se não, A10.	n/a	AGQ

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade	
A9	Produzir e enviar Factsheets por Departamento.	n/a	AGQ
A10	Verificar: O ranking está identificado como primário? Se não FIM do processo. Se sim A11.	n/a	AGQ
A11	Realizar análise geral e detalhada dos dados do ranking.	n/a	AGQ
A12	Produzir relatório detalhado para fins internos.	n/a	AGQ
A13	Uniformizar dados do ranking primário na base de dados geral do Observatório de Rankings do IST.	n/a	AGQ
A14	Enviar dados atualizados para integração no Dashboard.	n/a	AGQ

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail.

GQ.22.14. QUC - Qualidade de Unidades Curriculares



Objetivo

Acompanhar o funcionamento das Unidades Curriculares (UC), promovendo a melhoria contínua do ensino, aprendizagem e avaliação.

Descrição

Este processo sistematiza-se na gestão do QUC, o Sistema de Garantia de Qualidade das Unidades Curriculares (UC) do IST. Este sistema consiste na aplicação de um conjunto de inquéritos, aplicados aos/às Estudantes de todos os cursos do IST, visando monitorizar o funcionamento das UC, bem como promover a melhoria contínua do processo de ensino, aprendizagem e avaliação do/a Estudante e do seu envolvimento no mesmo.

Prazo

Difere por subprocesso.

Subprocessos

[\(GQ.22.14.2.\)](#) Inquéritos de avaliação das UC Dissertação - QUC; [\(GQ.22.14.3.\)](#) Inquéritos de avaliação das UC PIC - QUC; [\(GQ.22.14.4.\)](#) Garantia da qualidade dos Programas de Doutoramento – QUC.

Resultado expectável

Que todas as execuções de UC elegíveis sejam avaliadas pelos estudantes, fornecendo a informação necessária e suficiente para a implementação de melhorias.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Conselho Pedagógico.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade;
- Área de Estatística e Planeamento.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Estudantes;
- Delegados de Curso;
- Docentes;
- Coordenadores de Curso.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Definir o calendário das avaliações.	Dezembro	AGQ

Normativos

Internos:

- Regulamento QUC 2.1.

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail.

GQ.22.14.1. Inquéritos de avaliação das UC - QUC

Objetivo

Recolher a avaliação dos estudantes sobre o funcionamento das UC e o desempenho pedagógico dos docentes.

Descrição

A gestão do processo, o tratamento das respostas e a produção de resultados, de acordo com o regulamento são responsabilidade da AEP. Os resultados são disponibilizados no sistema Fénix para todos os intervenientes no processo (alunos, delegados, docentes, regentes, coordenadores de curso e presidentes de departamento). No final, os resultados são disponibilizados a toda a comunidade académica. Todos os resultados e relatórios são também disponibilizados ao conselho Pedagógico, órgão coordenador do processo e a quem cabe a decisão de iniciativas e ações a desencadear

decorrentes dos resultados. Este questionário é aplicado a todos os estudantes de 1º e 2º ciclo e 3º ciclo, e respetivos docentes (inclui a participação dos delegados de ano e coordenação dos cursos).

Prazo

Duas vezes por ano, inicia no final da época normal de exames e decorre até ao final dos prazos de inscrição nos turnos das UC do semestre seguinte.

Subprocessos

[\(PE.20.\)](#) Produção de Visualizações de Dados.

Resultado expectável

Divulgar à comunidade IST os resultados dos inquéritos aos alunos, que visam avaliar o funcionamento das UC, e o desempenho pedagógico dos docentes.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Conselho Pedagógico.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade;
- Área de Estatística e Planeamento.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Direção de Suporte Informático.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Recolher informação das unidades curriculares em funcionamento.	Dezembro e maio	AEP
A2 Produzir lista de UC's em funcionamento por curso, com informação de horários e corpo docente.	Dezembro e maio	AEP
A3 Enviar a lista de UC's em funcionamento (produzida em 2) para os coordenadores de curso.	Dezembro e maio	AGQ
A4 Validação das UC's a serem questionadas.	Janeiro e junho	CC
A5 Ativar questionário QUC.	Janeiro e junho	AGQ
A6 Definir período de respostas e redigir mensagem pop-up.	Janeiro e junho	AGQ
A7 Enviar e-mail ao CP a informar da abertura do inquérito aos alunos e qual o período de resposta.	Janeiro e junho	AGQ

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade	
A8	Recolha das respostas.	Fevereiro e setembro	AEP
A9	Apurar os resultados do inquérito.	Fevereiro e setembro	AEP
A10	Produzir quadros-resumo referentes aos resultados apurados.	Março e outubro	AGQ
A11	Enviar quadros-resumo para CP para validação.	Março e outubro	AGQ
A12	Submeter os resultados apurados.	Março e outubro	AEP
A13	Produzir informação para divulgação do site.	Março e outubro	AGQ
A14	Definir o período de preenchimento do Relatório de Delegado.	Março e outubro	AGQ
A15	Enviar e-mail ao CP a informar da abertura do relatório do delegado e qual o período de resposta.	Março e outubro	AGQ
A16	Definir período de respostas para o relatório do delegado e redigir mensagem pop-up.	Março e outubro	AGQ
A17	Definir o período de preenchimento do Relatório de Docente e Relatório de Regente.	Abril e novembro	AGQ
A18	Enviar e-mail ao CP a informar da abertura do Relatório de Docente e Relatório de Regente, e qual o período de resposta.	Abril e novembro	AGQ
A19	Definir período de respostas para o Relatório de Docente e Relatório de Regente, redigir mensagem pop-up.	Abril e novembro	AGQ
A20	Publicar resultados no site.	Abril e novembro	AGQ
A21	Definir o período de preenchimento do Relatório de Coordenador de Curso.	Abril e novembro	AGQ
A22	Enviar e-mail ao CP a informar da abertura do Relatório Coordenador de Curso, e qual o período de resposta.	Abril e novembro	AGQ
A23	Definir período de respostas para o Relatório Coordenador de Curso.	Abril e novembro	AGQ
A24	Enviar e-mail aos Coordenadores de Curso a notificar para o preenchimento do relatório.	Abril e novembro	AGQ

Normativos

Internos:

- Regulamento do QUC 2.1, março 2024.

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel, Access); E-mail; Fénix; Site QUC.

GQ.22.14.2. Inquéritos de avaliação das UC Dissertação - QUC



Objetivo

Acompanhar o funcionamento da UC de dissertação, promovendo a melhoria contínua do processo de ensino e avaliação.

Descrição

Este processo é parte integrante da Garantia da qualidade das unidades curriculares (QUC) mas ainda não integrado no sistema Fénix. A gestão do processo, a recolha e o tratamento das respostas e a produção de resultados, de acordo com o regulamento é responsabilidade da AEP. Os resultados são disponibilizados na página web do QUC para todos os alunos e docentes do IST. Ao Conselho Pedagógico, órgão coordenador do processo cabe a decisão de iniciativas e ações a desencadear decorrentes dos resultados. Este questionário é aplicado a todos os estudantes inscritos em dissertação no ano letivo N-1.

Prazo

Entre janeiro e março.

Resultado expectável

Obter dados que permitam analisar o decorrer da dissertação em todas as suas fases: escolha e registo da proposta, desenvolvimento da dissertação, Avaliação Final do Desenvolvimento da Dissertação.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Conselho Pedagógico.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade;
- Área de Estatística e Planeamento.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1	Janeiro	AEP
A2	Janeiro	AGQ
A3	Janeiro	AGQ

Ação		Prazo(s)	Responsabilidade
A4	Verificar tx. de resposta.	Janeiro/fevereiro	AGQ
A5	Ativar questionário QUC.	Janeiro/fevereiro	AGQ
A6	Enviar para CP para avaliação da data de fecho de questionário.	Janeiro/fevereiro	AGQ
A7	Se tx. de resposta OK, fecha questionário. Se NOK fazer insistência e volta a A6.	Janeiro/fevereiro	AGQ
A8	Extrair das respostas.	Janeiro/fevereiro	AGQ
A9	Apurar resultados e cruzar dados.	Janeiro/fevereiro	AGQ
A10	Produzir resultados gerais e por curso.	Janeiro/fevereiro	AGQ
A11	Enviar resultados para CC e CP para validação.	Janeiro/fevereiro	AGQ
A12	Publicar resultados no site	Janeiro/fevereiro	AGQ
A13	Comunicar aos coordenadores de curso a publicação dos resultados.	Janeiro/fevereiro	AGQ
A14	Solicitar apreciação aos coordenadores de curso.	Janeiro/fevereiro	AGQ

Normativos

Internos:

- Regulamento do QUC 2.1, março 2024.

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail; Fénix; LimeSurvey; Site QUC.

GQ.22.14.3. Inquéritos de avaliação das UC PIC - QUC



Objetivo

Acompanhar o funcionamento das UC de Projeto Integrador de 1º Ciclo (PIC), promovendo a melhoria contínua do processo de ensino e avaliação.

Descrição

Este processo é parte integrante da Garantia da qualidade das unidades curriculares (QUC) mas ainda não integrado no sistema Fénix. A gestão do processo, a recolha e o tratamento das respostas e a produção de resultados, de acordo com o regulamento é responsabilidade da AGQ. Os resultados são disponibilizados na página web do QUC para todos os alunos e docentes do IST. Ao Conselho Pedagógico, órgão coordenador do processo cabe a decisão de iniciativas e ações a desencadear decorrentes dos resultados. Este questionário é aplicado a todos os estudantes de 1º ciclo que estiveram inscritos na UC de PIC.

Resultado expectável

Obter dados que permitam analisar o decorrer do PIC em todas as suas fases: escolha e registo da proposta, desenvolvimento do PIC, Avaliação Final do Desenvolvimento do PIC.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Conselho Pedagógico.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade;
- Área de Estatística e Planeamento.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade	
A1	Recolher informação dos alunos inscritos em PICs no ano letivo anterior.	Julho	AEP
A2	Criar inquérito.	Julho	AGQ
A3	Carregar base de dados de indivíduos a inquirir.	Julho	AGQ
A4	Verificar tx. de resposta.	Julho	AGQ
A5	Enviar para CP para avaliação da data de fecho de questionário.	Julho	AGQ
A6	Se tx. de resposta OK, fecha questionário. Se NOK fazer insistência e volta a A5.	Julho	AGQ
A7	Extraír das respostas.	Setembro	AGQ
A8	Apurar resultados e cruzar dados.	Setembro	AGQ
A9	Produzir resultados gerais e por curso.	Setembro	AGQ
A10	Enviar resultados para CC e CP para validação.	Outubro	AGQ
A11	Publicar resultados no site.	Outubro	AGQ
A12	Comunicar aos coordenadores de curso a publicação dos resultados.	Outubro	AGQ
A13	Solicitar apreciação aos coordenadores de curso.	Outubro	AGQ

Normativos

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail; Fénix; LimeSurvey; Site QUC.

GQ.22.14.4. Garantia da qualidade dos Programas de Doutoramento - QUC



Objetivo

Acompanhar o funcionamento dos Programas de Doutoramento, promovendo a melhoria contínua do processo de ensino e avaliação.

Descrição

Este processo é parte integrante da Garantia da qualidade das unidades curriculares (QUC) mas ainda não integrado no sistema Fénix. A gestão do processo, a recolha e o tratamento das respostas e a produção de resultados, de acordo com o regulamento, é feita, anualmente, pela AEP. Os resultados são disponibilizados na página web do QUC para todos os alunos e docentes do IST. Ao Conselho Pedagógico e Conselho Científico, órgãos coordenadores do processo cabe a decisão de iniciativas e ações a desencadear decorrentes dos resultados. Este questionário é aplicado a 1) Todos os estudantes que terminem o Programa de Doutoramento no ano letivo N e 2) Todos os estudantes que estejam na fase intermédia do seu Programa de Doutoramento (no 3º ano, após dois anos de inscrição)

Prazo

Entre janeiro e março.

Resultado expectável

Obter dados que permitam analisar o decorrer do doutoramento em todas as suas fases: escolha e registo da proposta, Desenvolvimento do Doutoramento, Avaliação Final do Desenvolvimento do Doutoramento.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Conselho Pedagógico.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade;
- Área de Estatística e Planeamento.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade	
A1	Recolher informação dos alunos inscritos em Programa de Doutoramento há pelo menos 2 anos.	n/a	AEP
A2	Criar inquérito.	n/a	AEP
A3	Carregar base de dados de indivíduos a inquirir.	n/a	AEP
A4	Aplicar de Questionário Intermédio.	n/a	AEP

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A5 Verificação: Taxa de Resposta cumpre os requisitos internos? Sim, Segue para A6. Repetir até cumprir requisitos.	n/a	AEP
A6 Validar Taxa de Resposta e data de fecho de questionário.	n/a	CP
A7 Validação: Taxa de Resposta e Data de Fecho validadas? Sim, segue para A8. Não, regressa a A6.	n/a	AEP
A8 Extrair das respostas	n/a	AEP
A9 Apurar resultados e cruzar dados.	n/a	AEP
A10 Produzir resultados gerais e por curso.	n/a	AEP
A11 Aprovação dos resultados para Conselho Científico e Conselho Pedagógico. Aprovado: Sim, segue para A12. Não regressa a A10.	n/a	CP; CC
A12 Publicar resultados na página na internet do QUC.	n/a	AEP
A13 Comunicar aos coordenadores de curso a publicação dos resultados.	n/a	AEP
A14 Solicitar apreciação aos coordenadores de curso.	n/a	AEP
A15 Recolher informação dos alunos inscritos em que realizaram a apresentação e discussão da tese de Doutoramento.	n/a	AEP
A16 Criar inquérito.	n/a	AEP
A17 Carregar base de dados de indivíduos a inquirir.	n/a	AEP
A18 Aplicar de Questionário final.	n/a	AEP
A19 Verificação: Taxa de Resposta cumpre os requisitos internos? Sim, Segue para A20. Repetir até cumprir requisitos.	n/a	AEP
A20 Validar Taxa de Resposta e data de fecho de questionário. Validado? Se sim, segue para A21. Se não, regressa a A19.	n/a	CP
A21 Extrair das respostas.	n/a	AEP
A22 Apurar resultados e cruzar dados.	n/a	AEP
A23 Produzir resultados gerais e por curso.	n/a	AEP
A24 Aprovação dos resultados para Conselho Científico e Conselho Pedagógico. Aprovado? Sim, segue para A25. Não, regressa a A23.	n/a	CP; CC
A25 Publicar resultados na página na internet do QUC.	n/a	AEP
A26 Comunicar aos coordenadores de curso a publicação dos resultados.	n/a	AEP

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A27 Solicitar apreciação aos coordenadores de curso.	n/a	AEP

Normativos

Internos:

- Regulamento do QUC 2.1, março 2024.

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail; Fénix; LimeSurvey; Site QUC.



GQ.22.15. Procedimento de Gestão de Não-Conformidades

Objetivo

Detetar, registrar, investigar, corrigir e prevenir desvios de requisitos ou falhas nos processos, garantindo a conformidade com normas, regulamentos e políticas internas, bem como a melhoria contínua do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do IST.

Descrição

Este processo consiste em identificar e reportar a não-conformidade por meio de um formulário eletrónico, que gera automaticamente um número de registro. Em seguida, o Analista de Qualidade faz uma classificação preliminar, avaliando a gravidade, o impacto e a urgência, e atribui uma prioridade que varia de P1 a P4.

Com a prioridade definida, forma-se uma equipa multidisciplinar – composta pelo responsável da área, o Analista de Qualidade e, se necessário, especialistas como auditores internos, profissionais de TI ou de recursos humanos – para investigar a causa raiz. Essa investigação utiliza metodologias reconhecidas, como os 5 Porquês, o Diagrama de Ishikawa ou a Análise de Falhas (FMEA).

Depois de identificar a origem do problema, elabora-se um plano de ação que inclui tanto a ação corretiva, destinada a eliminar o efeito já ocorrido, quanto a ação preventiva, que visa impedir que a falha se repita. Esse plano é submetido à aprovação da Vice-Presidência para a Qualidade (VP-QPOS).

Uma vez aprovado, a ação corretiva/preventiva (CAP) é implementada, com acompanhamento contínuo do progresso registrado no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). Ao término da execução, a equipe realiza uma verificação da eficácia, conduzindo auditorias ou testes de validação e aceitando a solução somente se o risco residual estiver dentro dos limites aceitáveis.

Por fim, o processo culmina no encerramento formal da não-conformidade: elabora-se um documento de encerramento que consolida todas as informações relevantes, arquiva-se o registro por, no mínimo, cinco anos e comunica-se à comunidade as lições aprendidas, reforçando a cultura de melhoria contínua.

Resultado expectável

Não Conformidade totalmente resolvida e risco de recorrência reduzido a nível aceitável. Evidências documentais de causa raiz, ações tomadas e verificações disponíveis para auditoria. Aprendizagem disseminada à comunidade, reforçando a cultura de qualidade e prevenção. Conformidade contínua com requisitos normativos e regulatórios.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade;
- Área de Auditoria Interna.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade	
A1	Identificação e reporte via formulário eletrónico.	n/a	Qualquer Pessoa
A2	Classificação preliminar e definição de prioridade.	n/a	DPQ
A3	Investigação da causa raiz.	n/a	DPQ; AAI
A4	Definição de Responsável pela CAP.	n/a	DPQ
A5	Definição de ação corretiva (elimina o efeito) e/ou preventiva (impede recorrência).	n/a	DPQ
A6	Aprovação Pelo Conselho de Gestão: Medida corretiva aprovada? Sim segue para A7. Não regressa a A5.	n/a	DPQ
A7	Implementação da CAP (Ação Corretiva e Preventiva) com monitorização de progresso.	n/a	Responsável pela CAP
A8	Verificação da eficácia através de auditoria/validação e aceitação quando o risco residual estiver aceitável.	n/a	DPQ; AAI
A9	Encerramento formal com documento de encerramento, arquivamento por ≥ 5 anos e comunicação das lições aprendidas.	n/a	DPQ

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail.

GQ.23. Suporte à Elaboração de Inquéritos



Objetivo

Apoiar a comunidade IST no desenvolvimento e implementação de inquéritos.

Descrição

A DPQ presta apoio à comunidade IST, em particular aos serviços administrativos, no desenvolvimento de questionários. Este apoio traduz-se em apoio técnico e metodológico (revisão e construção), alojamento na plataforma (limesurvey) instalada em surveys.tecnico.ulisboa.pt e produção de materiais e ações de formação.

Prazo

Prazos e calendarização definidos a partir de cada pedido consoante acordo com o requerente.

Subprocessos

[\(GQ.23.1.\)](#) Gestão de Plataformas de Inquéritos.

Resultado expectável

A comunidade IST esteja dotando das competências necessárias e suficientes para a operacionalização de um inquérito (por questionário ou entrevista), desenvolvido com qualidade metodológica, num processo padronizado que garanta bons dados.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Comunidade IST.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Receção do pedido.	n/a	Comunidade IST
A2 Verificar: foi criado ticket? Sim, avançar para A4. Não seguir para A3.	n/a	AGQ; DPQ
A3 Criar Ticket.	n/a	AGQ; DPQ
A4 Avaliação do Pedido.	n/a	AGQ; DPQ
A5 Envio da avaliação do pedido para aprovação.	n/a	AGQ; DPQ
A6 Verificar: Avaliação da viabilidade da Prestação de Serviço. Caso seja viável avançar para A7. Se não viável, fim do processo.	n/a	AGQ; DPQ
A7 Verificar: É necessário desenvolvimento ou revisão metodológica? Se sim seguir para A8. Se não, avançar para A9.	n/a	AGQ; DPQ

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A8 Agendamento de Reunião.	n/a	AGQ; DPQ
A9 Operacionalização do Inquérito.	n/a	AGQ; DPQ
A10 Envio do Inquérito para o requerente.	n/a	AGQ; DPQ
A11 Verificar: Há alterações? Sim, regressar a A8. Não, avançar para A12.	n/a	AGQ; DPQ
A12 É necessário alojamento do questionário? Se sim, seguir para A13. Se não, encerra o processo.	n/a	AGQ; DPQ
A13 Gestão de utilizadores.	n/a	AGQ; DPQ
A14 Criação de Questionário (vazio).	n/a	AGQ; DPQ
A15 Comunicação e envio de documentação ao Requerente.	n/a	AGQ; DPQ

Normativos

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail; LimeSurvey; RT.

GQ.23.1. Gestão de Plataformas de Inquéritos



Objetivo

Fornecer suporte técnico para criação e alojamento de inquéritos na plataforma LimeSurvey.

Descrição

Este processo consiste na gestão de utilizadores, ou seja, a sua criação e associação a questionários, na criação de questionários placeholder, para a comunidade IST. Os questionários elegíveis devem estar enquadrados na atividade do utilizador no IST.

Resultado expectável

Espera-se que a DPQ possa responder aos pedidos dentro dos prazos acordados, fornecendo à comunidade IST a utilização de uma plataforma segura para a aplicação dos seus questionários.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Comunidade IST;
- Direção de Infraestruturas Computacionais.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Receber pedido por parte do requerente.	n/a	AGQ
A2 Analisar pedido.	n/a	AGQ
A3 Verificação: Pedido com procedência? Sim. Segue para A4. Se não, informar o requerente e fim do processo.	n/a	AGQ
A4 Verificar a existência de Utilizador na Plataforma. Utilizador existe? Sim, segue para A6. Não, A5.	n/a	AGQ
A5 Pedido de informação necessária para a criação de utilizador.	n/a	DPQ
A6 Criar Questionário em branco.	n/a	DPQ
A7 Comunicar e enviar a informação (sobre dados de acesso e materiais de formação) ao requerente.	n/a	AGQ

Normativos

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail; LimeSurvey; RT.

PE.24. Fornecimento de informação



Objetivo

Fornecer informação institucional do IST.

Descrição

A Direção de Planeamento e Qualidade analisa os pedidos e procede à sua avaliação, ao nível do acesso aos dados solicitados, proteção de dados e finalidade. Neste sentido, solicita as autorizações necessárias, procede à recolha, se necessário, anonimização, análise e fornecimento da informação para a entidade requerente.

Subprocessos

([GQ.24.1.](#)) Apuramento Bibliométrico Universidade de Lisboa; ([GQ.24.2.](#)) Fornecimento de informação Universidade de Lisboa para THE World University Ranking; ([GQ.24.3.](#)) Inquérito aos Estudantes Deslocados Universidade de Lisboa; ([GQ.24.4.](#)) Inquérito aos Estudantes Estrangeiros Universidade de Lisboa; ([GQ.24.5.](#)) Inquérito à Situação 1º Ano Universidade de Lisboa.

Resultado expectável

Fornecimento da informação necessária, nos prazos acordados e cumprindo os regulamentos internos e legislação aplicável.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Direção de Planeamento e Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Direção de Planeamento e Qualidade;
- Área de Estatística e Planeamento;
- Área de Gestão da Qualidade.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Receber pedido.	n/a	DPQ
A2 Verificação: O pedido está integrado no planeamento regular de atividades? Sim, segue para subprocesso identificado. Não segue para A3.	n/a	DPQ
A3 Classificar Pedido e identificar ator de tratamento de dados.	n/a	DPQ
A4 Distribuição de tarefa.	n/a	DPQ
A5 Verificar: O pedido inclui fornecimento de dados pessoais ou sensíveis? Se sim, A6. Se não A10.	n/a	DPQ
A6 Pedir autorização para fornecimento ao Conselho de Gestão.	n/a	DPQ
A7 Verificar: Existe autorização? Sim A8. Não, comunicar ao requerente e fim de processo.	n/a	DPQ; AEP; AGQ
A8 Verificar: É necessária anonimização? Se sim A9, se não A10.	n/a	DPQ
A9 Anonimizar dos Dados.	n/a	DPQ; AEP; AGQ
A10 Processar tratamento de dados/informação.	n/a	DPQ; AEP; AGQ
A11 Verificação: O tratamento cumpre os requisitos do requerente e de qualidade interna? Se sim, A12. Se não, regressa a A10.	n/a	DPQ; AEP; AGQ

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade	
A12	Envio de informação.	n/a	DPQ; AEP; AGQ
A13	Registar e Arquivar.	n/a	DPQ; AEP; AGQ

Normativos

Internos:

- Estatutos do IST.

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail.

PE.24.1. Apuramento Bibliométrico Universidade de Lisboa

Objetivo

Apurar as publicações afiliadas ao IST indexadas na Elsevier SCOPUS e Clarivate Web of Science.

Descrição

Através de publicações afiliadas ao IST, identificação de livros e capítulos de livros DOINC. Fornecimento da informação obtida à Reitoria da Universidade de Lisboa através de carregamento de ficheiros numa plataforma.

Prazo

30 dias após a receção do pedido por parte da Universidade de Lisboa.

Resultado expectável

Orçamentação por parte da ULisboa para o IST.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Reitoria Universidade de Lisboa.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade;
- Unidades de Investigação.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Fazer o login no SCOPUS com as credenciais de entrada enviadas pela reitoria da ULisboa.	n/a	AGQ
A2 Pesquisar "Articles", "Conference Papers/Proceedings", "Books", "Book chapters".	n/a	AGQ
A3 Pesquisar no SCOPUS, via affiliation ID do IST, para o ano de referência, "Articles", "Reviews", "Books" e "Book Chapters", com afiliação à ULisboa.	n/a	AGQ
A4 Salvar "Articles" e "Reviews" em duas novas listas separadas.	n/a	AGQ
A5 Copiar lista de "Books" e "Book Chapters" para ficheiro template enviado pela reitoria da ULisboa.	n/a	AGQ
A6 Fazer o login no WOS com as credenciais de entrada enviadas pela reitoria da ULisboa.	n/a	AGQ
A7 Pesquisar no WOS, via campo "Address", para o ano de referência, "Articles", "Review Articles", "Books" e "Book Chapters", com afiliação à ULisboa.	n/a	AGQ
A8 Salvar "Articles" e "Reviews" em duas novas listas separadas	n/a	AGQ
A9 Copiar lista de "Books" e "Book Chapters" para o ficheiro template enviado pela reitoria da ULisboa.	n/a	AGQ
A10 Consultar listas de publicações constantes nos sites das unidades de investigação do IST (IST-ID + restantes participadas) para recolha de lista de livros e capítulos de livros não constantes no SCOPUS e WOS e adicionar ao template.	n/a	AGQ
A11 Identificação das editoras novas ou não constantes na lista do template da reitoria da ULisboa.	n/a	AGQ
A12 Verificar existência de duplicados entre capítulos de livros e livros completos.	n/a	AGQ
A13 Resposta a e-mail original da ULisboa com indicação de que a listas solicitadas estão salvas e envio em anexo de template preenchido com informação de livros e capítulos de livros.	n/a	AGQ

Normativos

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail.

PE.24.2. Fornecimento de informação Universidade de Lisboa para THE World University Ranking



Objetivo

Fornecer à Universidade de Lisboa os dados do IST necessários para resposta às solicitações da Times Higher Education (THE World University Rankings).

Descrição

Este processo consiste em validar estatísticas de alunos, diplomados e recursos humanos já pré-preenchidos pela Universidade de Lisboa e após validação fazer a sua distribuição % pelas grandes áreas científicas do THE WUR.

Prazo

Cerca de um mês após solicitação da Universidade de Lisboa (Janela temporal flexível).

Resultado expectável

A Universidade de Lisboa estar em posse dos elementos relativos ao IST para correta resposta à Times Higher Education.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Gestão da Qualidade.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Universidade de Lisboa.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Solicitação de base de dados IEESP à AEP.	n/a	AGQ; DPQ

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A2 Verificação e validação dos dados de diplomados, alunos e recursos humanos enviados pela reitoria da Ulisboa.	n/a	AGQ; DPQ
A3 Apurar a distribuição % de diplomados, alunos e RH por área científica Times.	n/a	AGQ; DPQ
A4 Devolução de ficheiro à reitoria ULisboa.	n/a	AGQ; DPQ

Normativos

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail.



PE.24.3. Inquérito aos Estudantes Deslocados Universidade de Lisboa

Objetivo

Aplicar questionários a estudantes deslocados, por solicitação da Universidade de Lisboa.

Descrição

Apuramento de estudantes que são público-alvo desse inquérito, criação de inquérito e aplicação e monitorização do mesmo.

Prazo

Fevereiro. Comunicado pela Reitoria juntamente com pedido de dados inicial.

Resultado expectável

Ter um conjunto de informação sobre a situação dos alunos deslocados para que seja reportada à Universidade de Lisboa.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Universidade de Lisboa.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade	
A1	Receber lista dos estudantes a inquirir por parte da Reitoria da ULisboa.	n/a	AEP
A2	Validar a lista.	n/a	AEP
A3	Importar base de dados para plataforma de inquéritos.	n/a	AGQ
A4	Validar taxa de resposta. Se OK, passar para A6. Se NOK, passar para A5.	n/a	AGQ
A5	Enviar mensagem de insistência. Regressar a A4.	n/a	AGQ
A6	Fechar o questionário.	n/a	AGQ
A7	Extrair os resultados.	n/a	AGQ
A8	Enviar resultados para Reitoria da ULisboa.	n/a	AGQ

Normativos

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail.

PE.24.4. Inquérito aos Estudantes Estrangeiros Universidade de Lisboa



Objetivo

Fornecer à Universidade de Lisboa a base de sondagem para inquéritos a estudantes estrangeiros.

Descrição

Apuramento de estudantes que são público-alvo desse inquérito e reporte à Universidade de Lisboa.

Prazo

Março. Comunicado pela Reitoria juntamente com pedido de dados inicial.

Resultado expectável

Todos os estudantes estrangeiros sejam reportados à Universidade de Lisboa.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Universidade de Lisboa.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Receber lista dos estudantes a inquirir por parte da Reitoria da ULisboa.	n/a	AEP
A2 Validar a lista.	n/a	AEP
A3 Adicionar informação de contactos à lista dos estudantes a inquirir.	n/a	AEP
A4 Devolver lista à Reitoria da ULisboa.	n/a	AEP
A5 Iniciar inquérito.	n/a	Reitoria ULisboa

Normativos

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

Microsoft Office (Word, Excel); E-mail.

PE.24.5. Inquérito à Situação 1º Ano Universidade de Lisboa

Objetivo

Fornecer à Universidade de Lisboa a base de sondagem para inquéritos sobre a situação após o 1º ano.

Descrição

Apuramento de estudantes que são público-alvo desse inquérito e reporte à Universidade de Lisboa.

Prazo

Maio.

Resultado expectável

Todos os estudantes matriculados pela primeira no ano letivo anterior sejam reportados à Universidade de Lisboa.

Responsabilidades

Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Área de Estatística e Planeamento.

Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Universidade de Lisboa.

Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Questionar ULisboa acerca de possíveis alterações no inquérito.	Junho (Final)	AEP
A2 Criar do inquérito em LimeSurvey.	Junho (Final)	AEP; AGQ
A3 Ativar o questionário.	Junho (Final)	AGQ
A4 Fechar o questionário.	Outubro	AGQ
A5 Extrair respostas.	Outubro	AEP
A6 Tratar os dados provenientes das respostas ao inquérito.	Novembro	AEP
A7 Filtrar a informação a enviar para ULisboa.	Novembro	AEP
A8 Enviar informação para ULisboa.	Novembro	AEP

Normativos

Externos:

- Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto (RGPD).

Sistemas informáticos utilizados

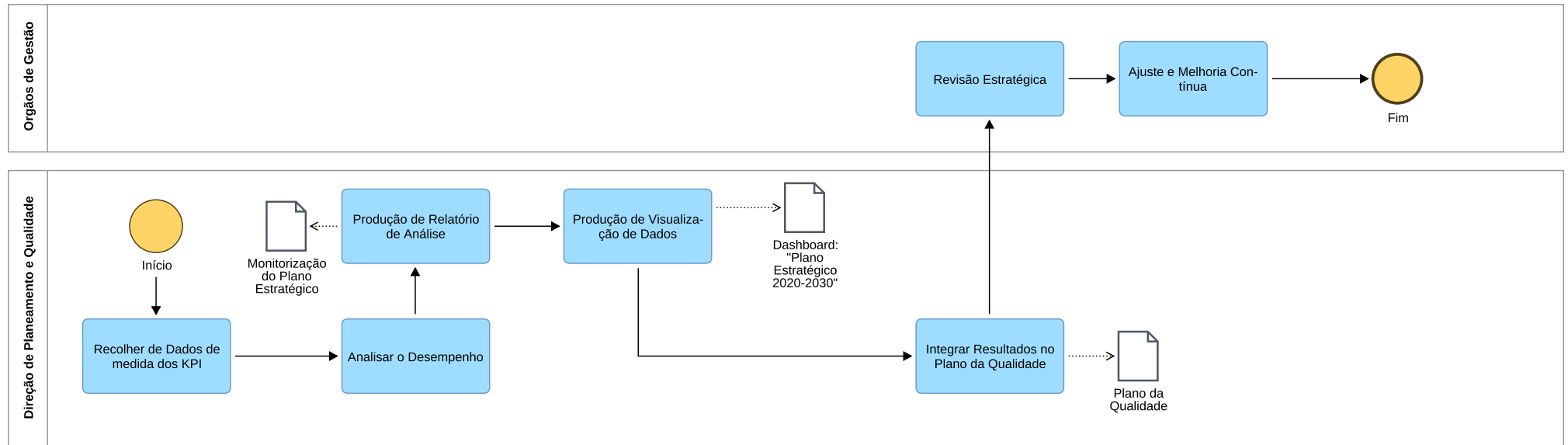
Microsoft Office (Word, Excel); E-mail.



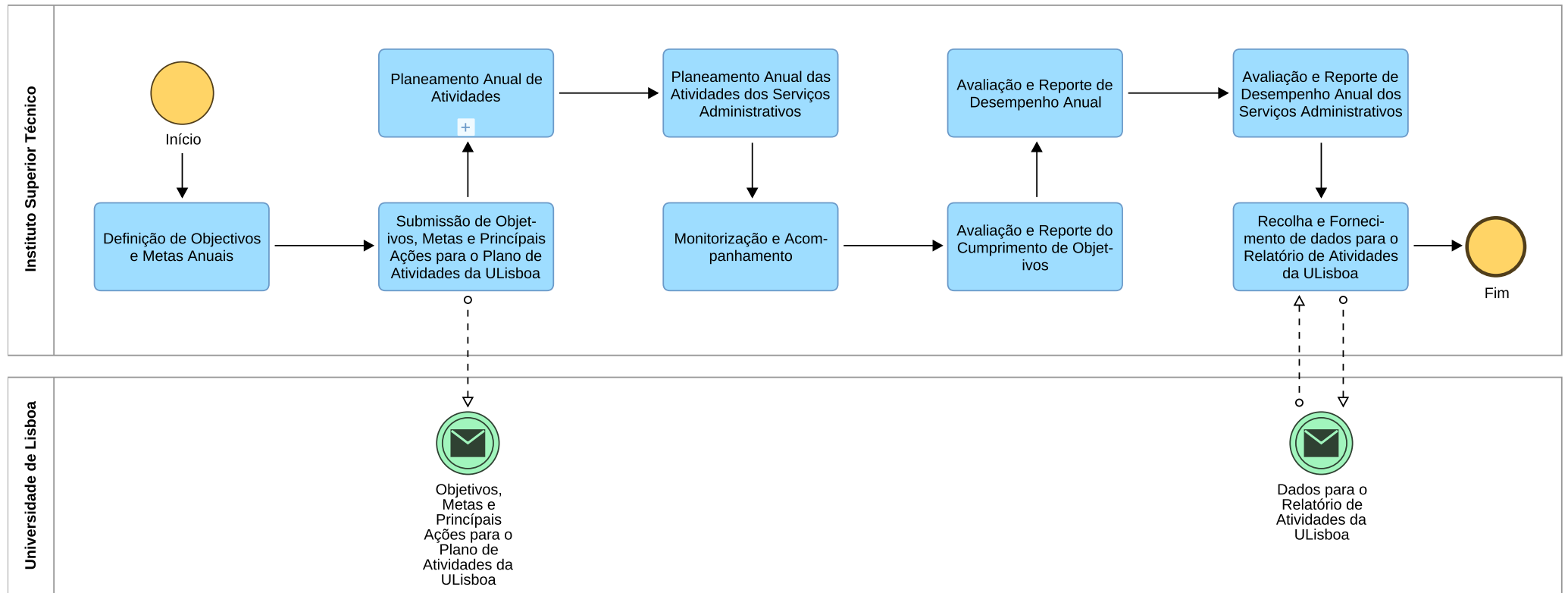
TÉCNICO
UNIVERSIDADE
DE LISBOA

Anexo a: Fluxogramas

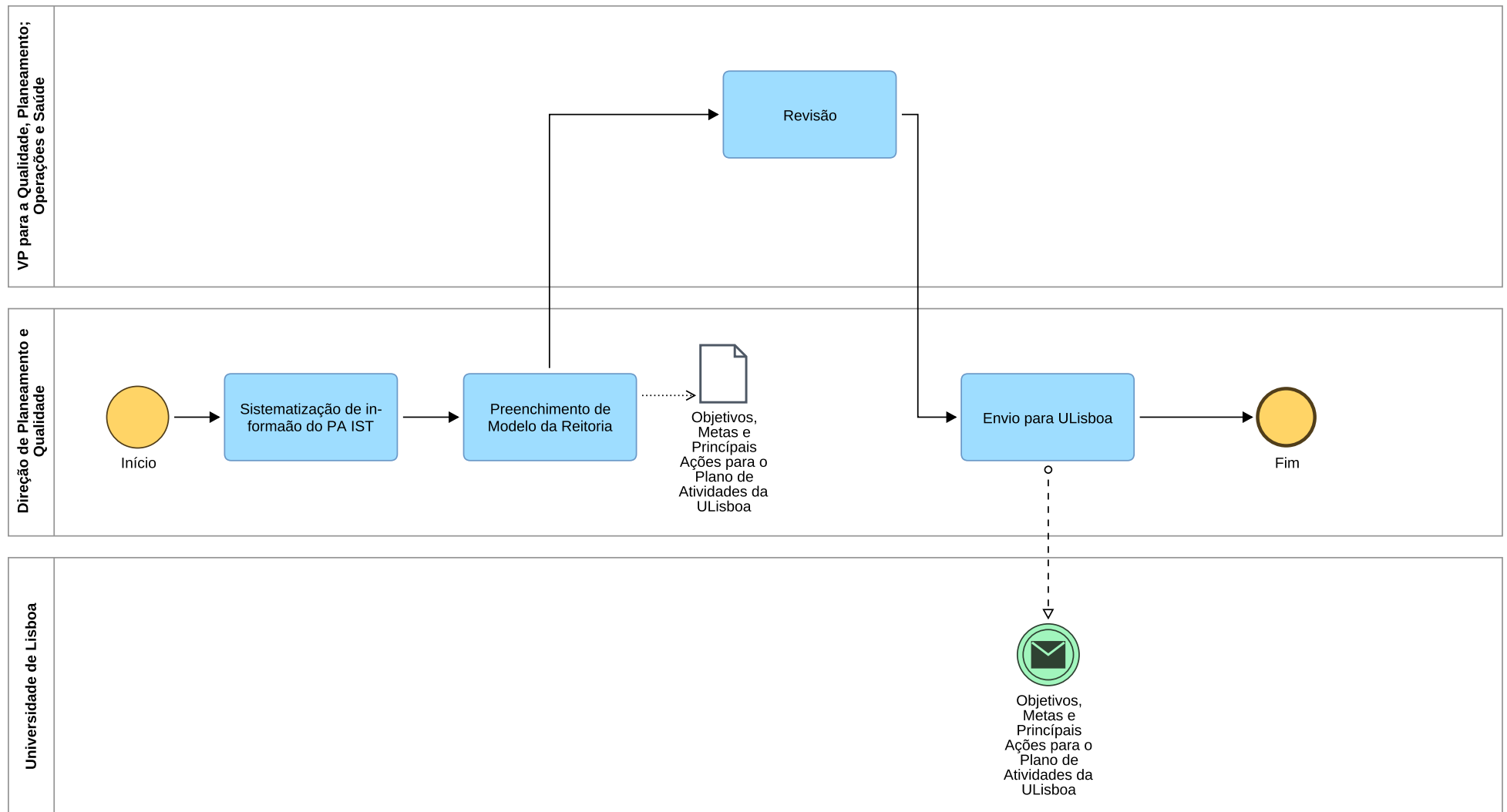
PE.01. Monitorização do Plano Estratégico



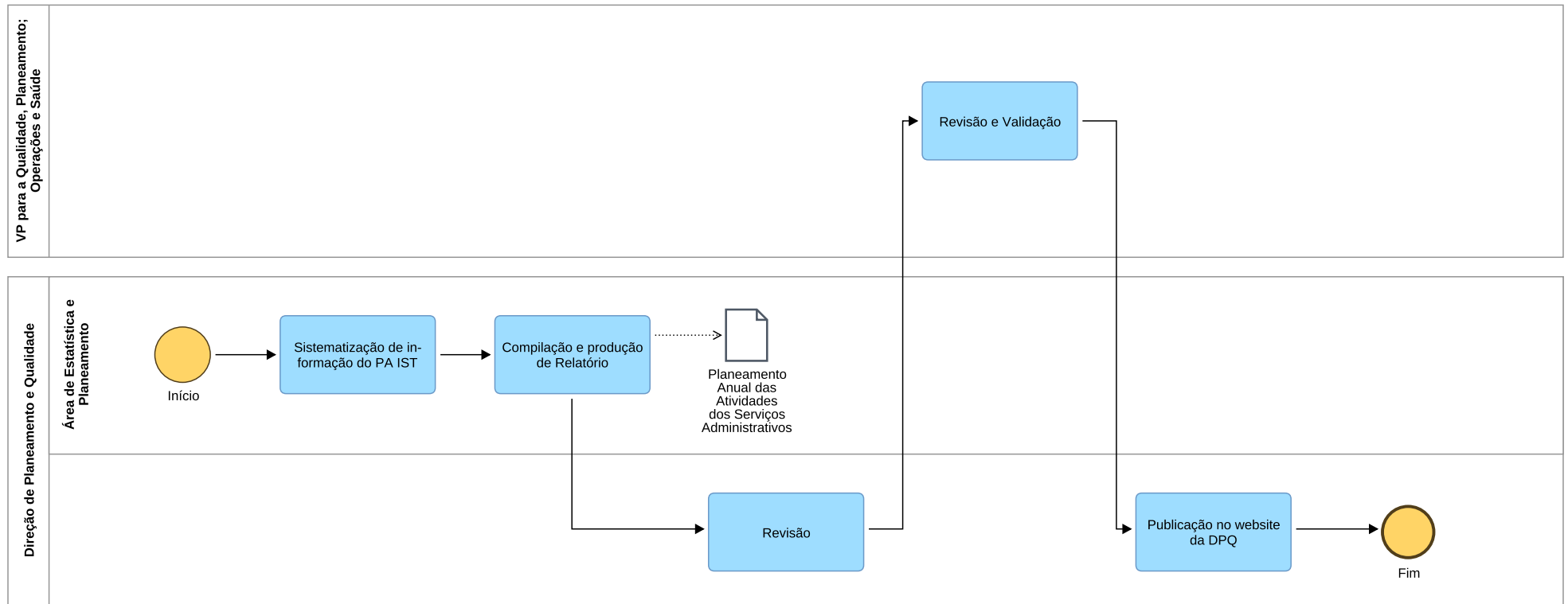
PE.02. Planeamento e Reporte Anual de Atividades



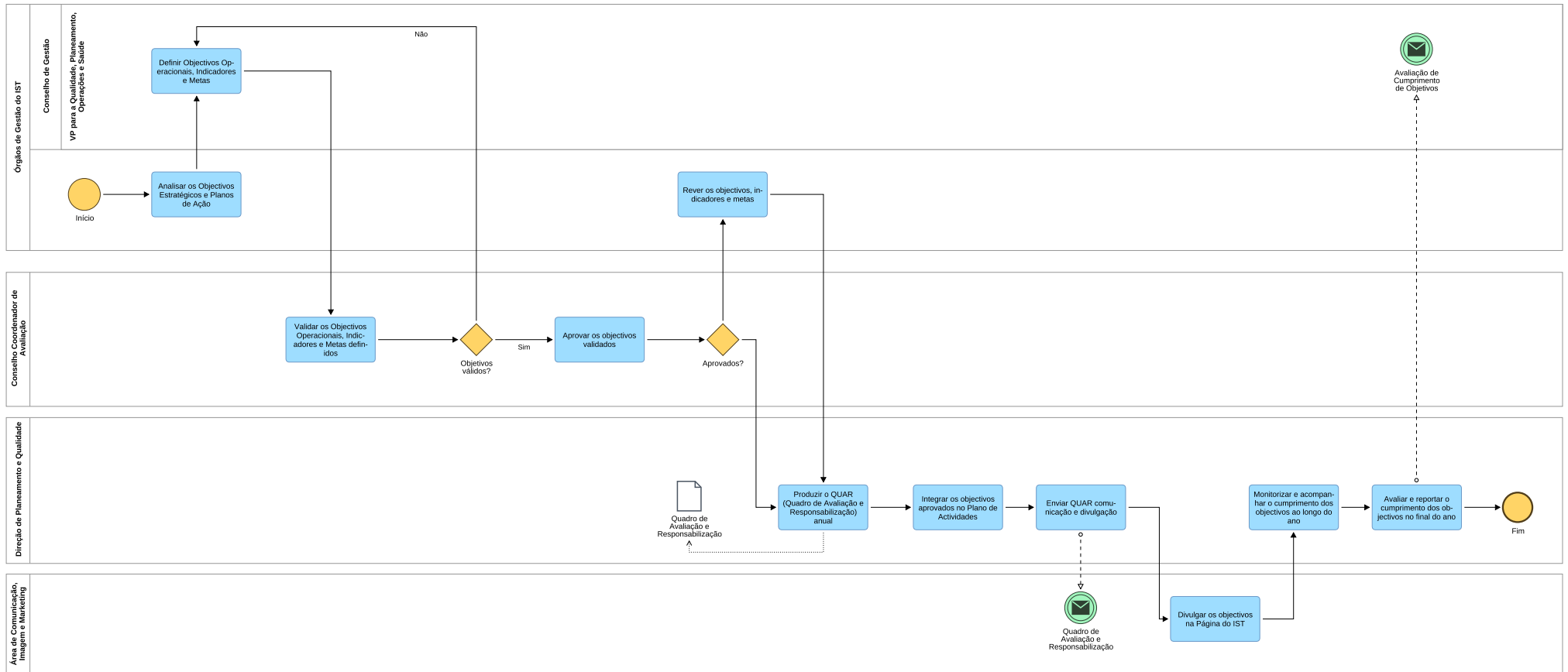
PE.02.1.1. Submissão de Objetivos, Metas e Principais Ações para o Plano de Atividades da Universidade de Lisboa



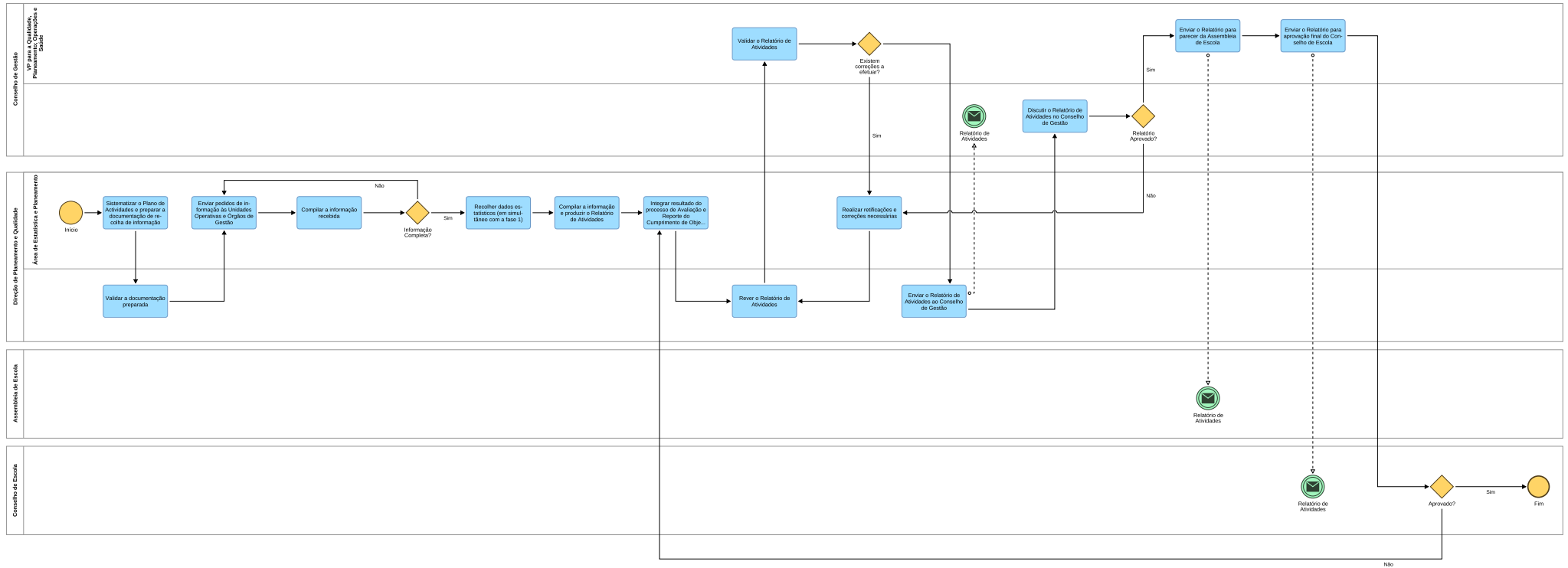
PE.02.1.2. Planeamento Anual da Atividades dos Serviços Administrativos



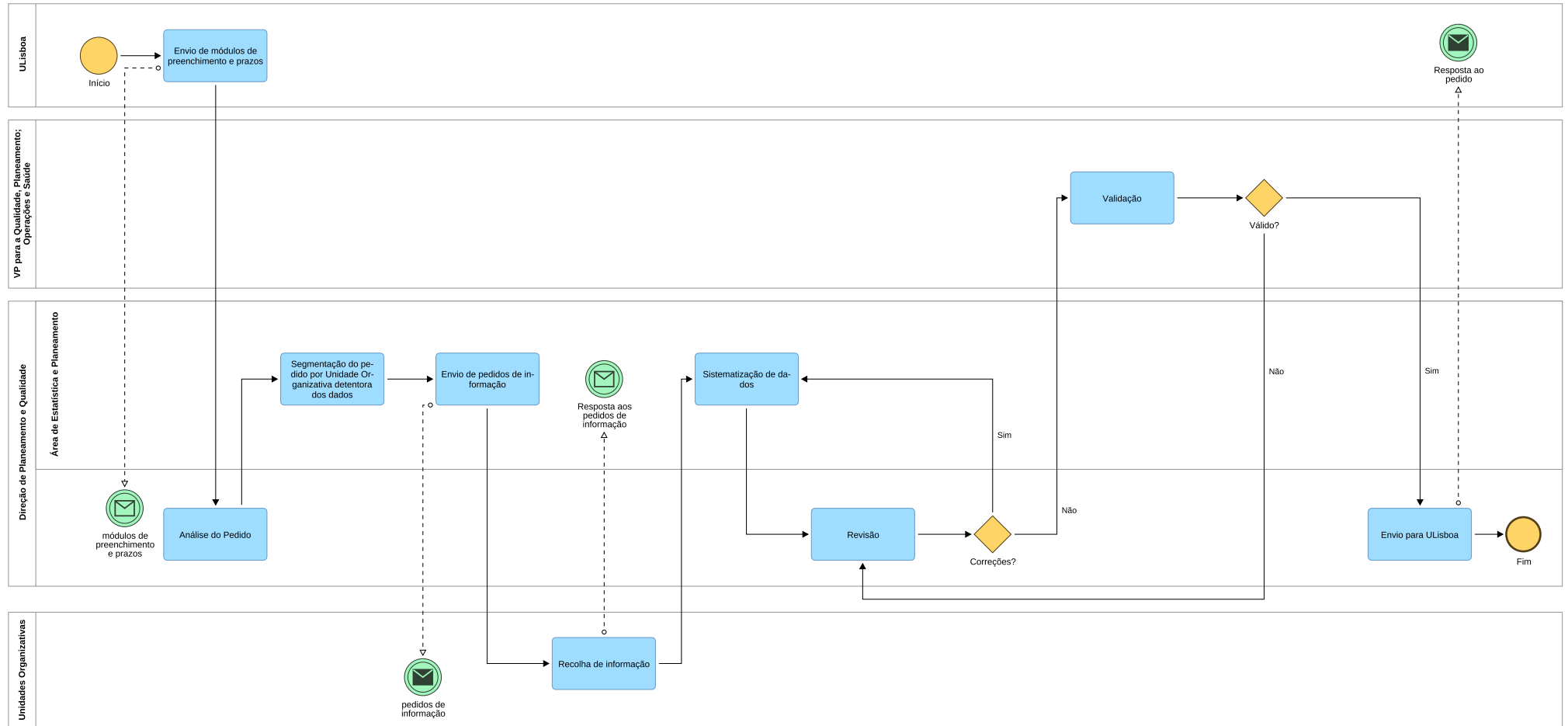
PE.02.1.3. Definição de Objetivos e Metas Anuais



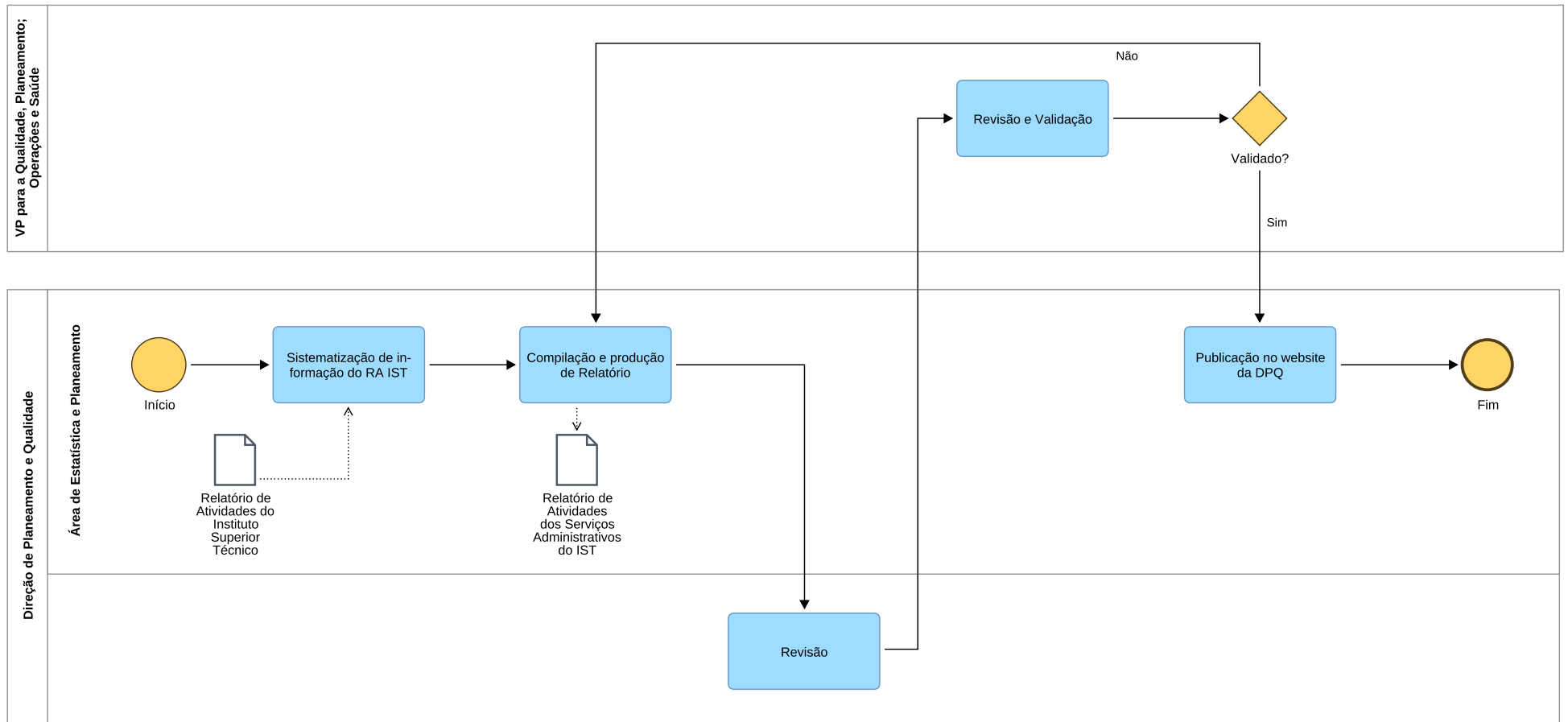
PE.02.2. Avaliação e Reporte de Desempenho Anual



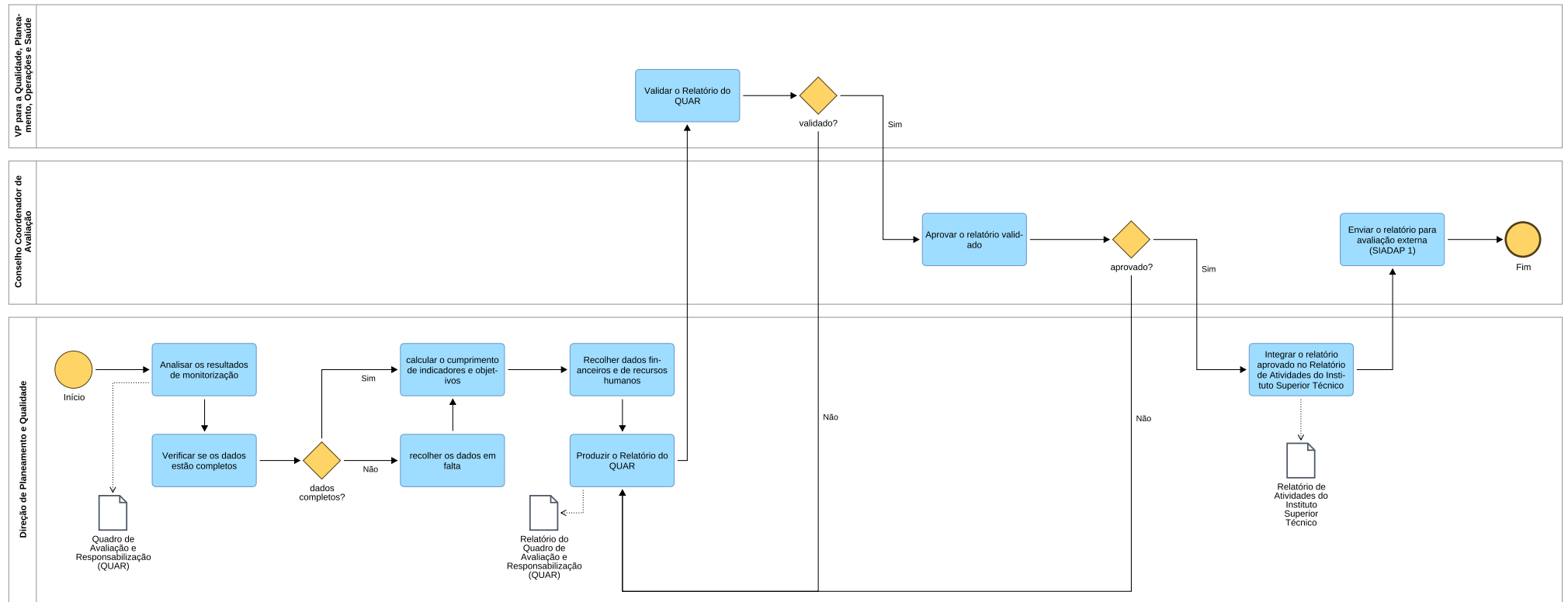
PE.02.2.1. Recolha e Fornecimento de dados para o Relatório de Atividades da ULisboa



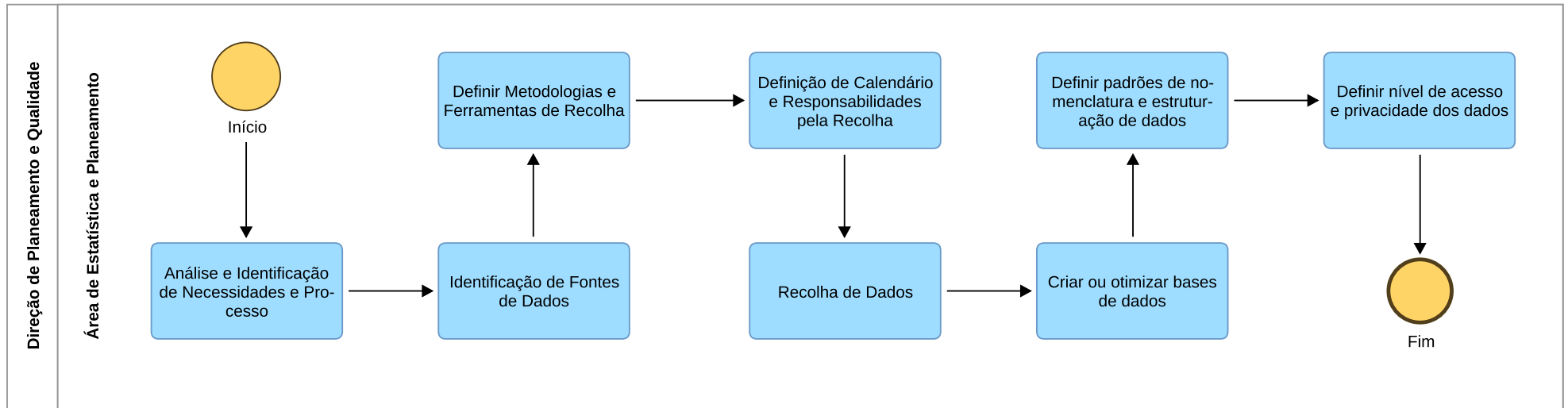
PE.02.2.2. Avaliação e Reporte de Desempenho Anual dos Serviços Administrativos



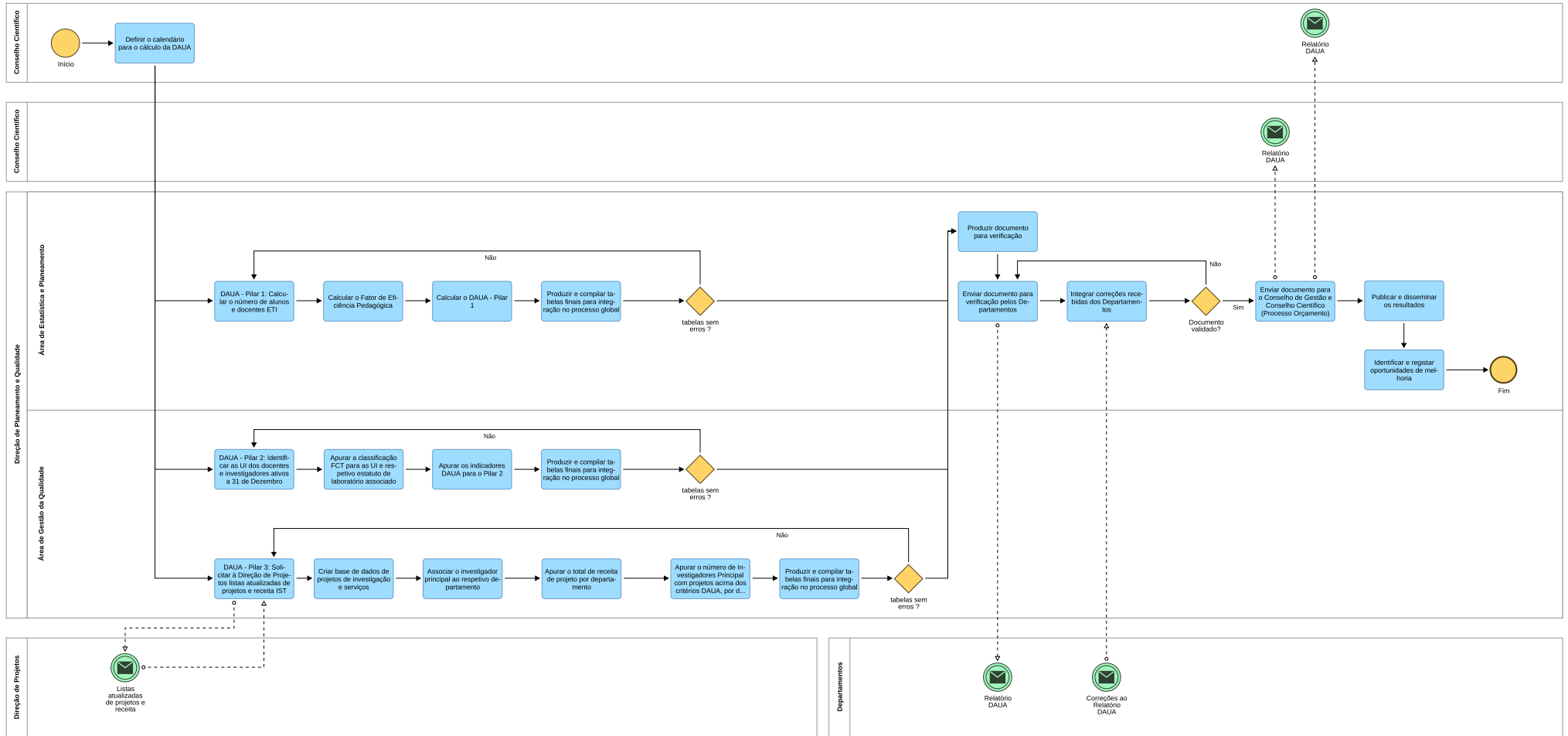
PE.02.2.3. Avaliação e Reporte do Cumprimento de Objetivos



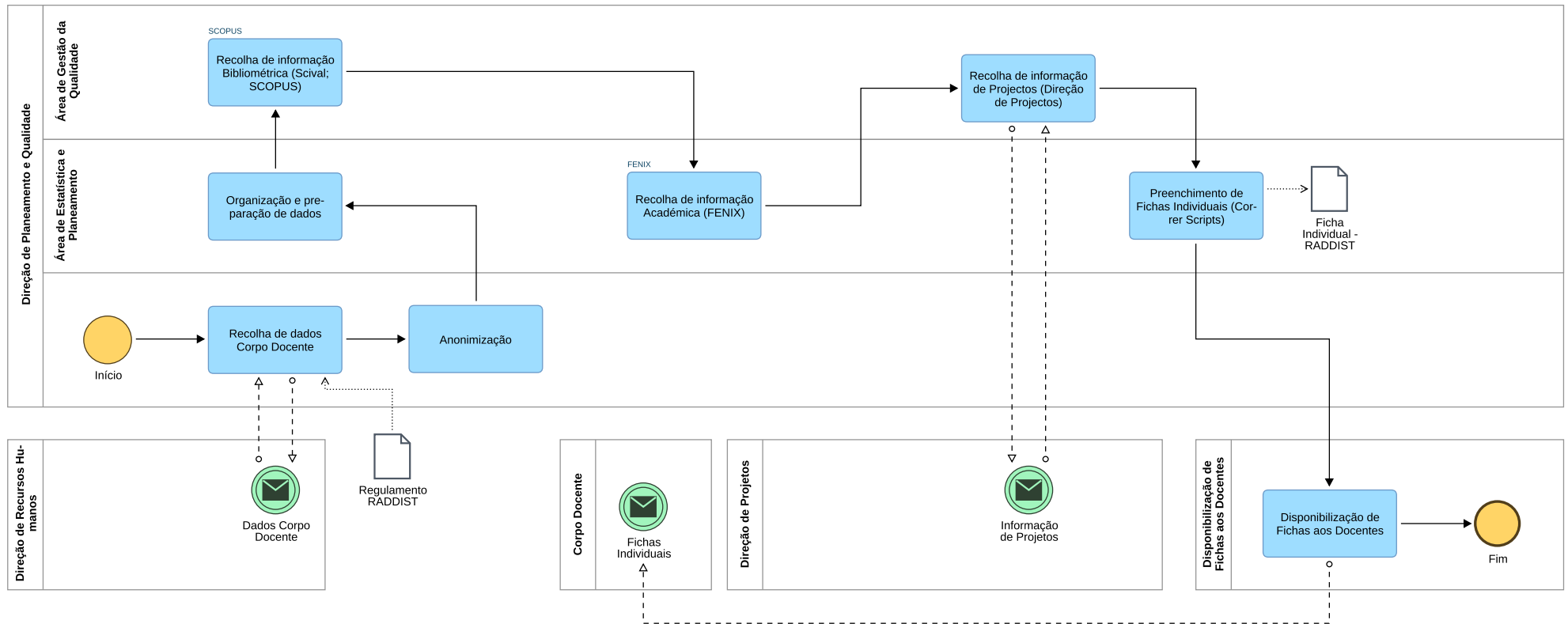
PE.03. Gestão e Preparação de Dados



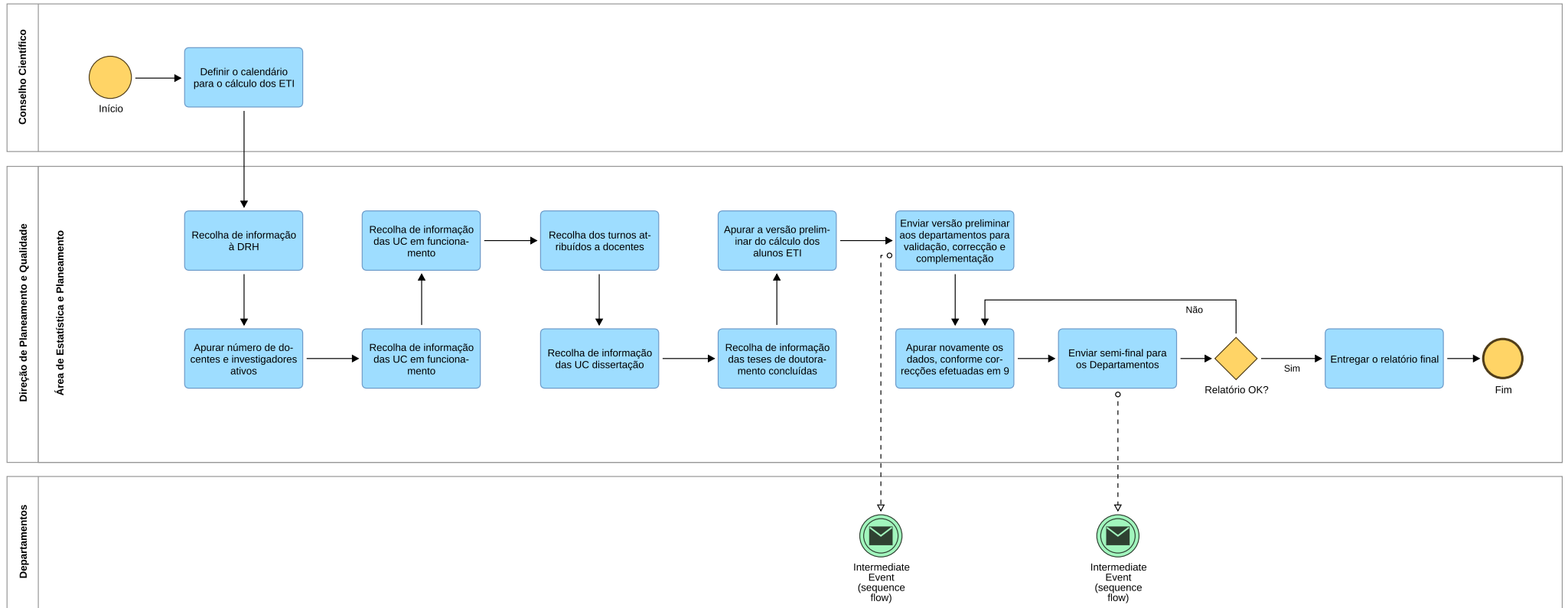
PE.04. Cálculo da Dimensão Alvo Unidade Académica (DAUA)



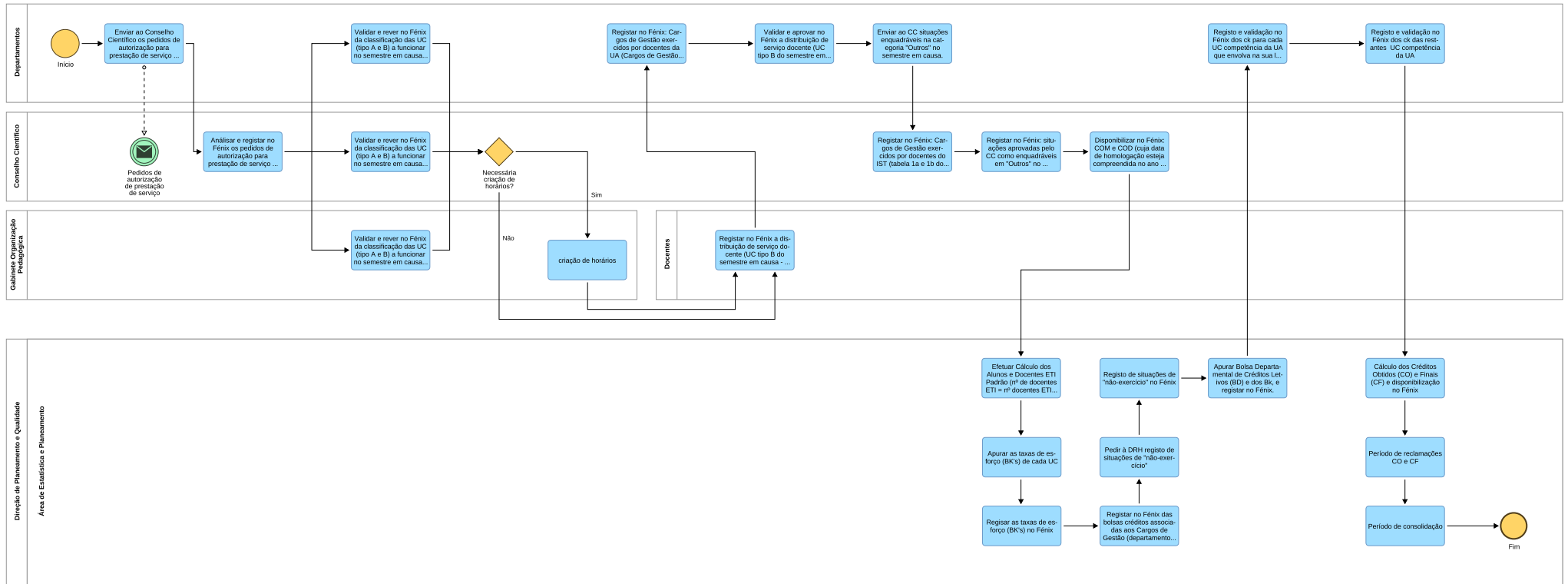
PE.05. Recolha, Organização, Apuramento e Reporte de Informação para processo de avaliação do corpo docente



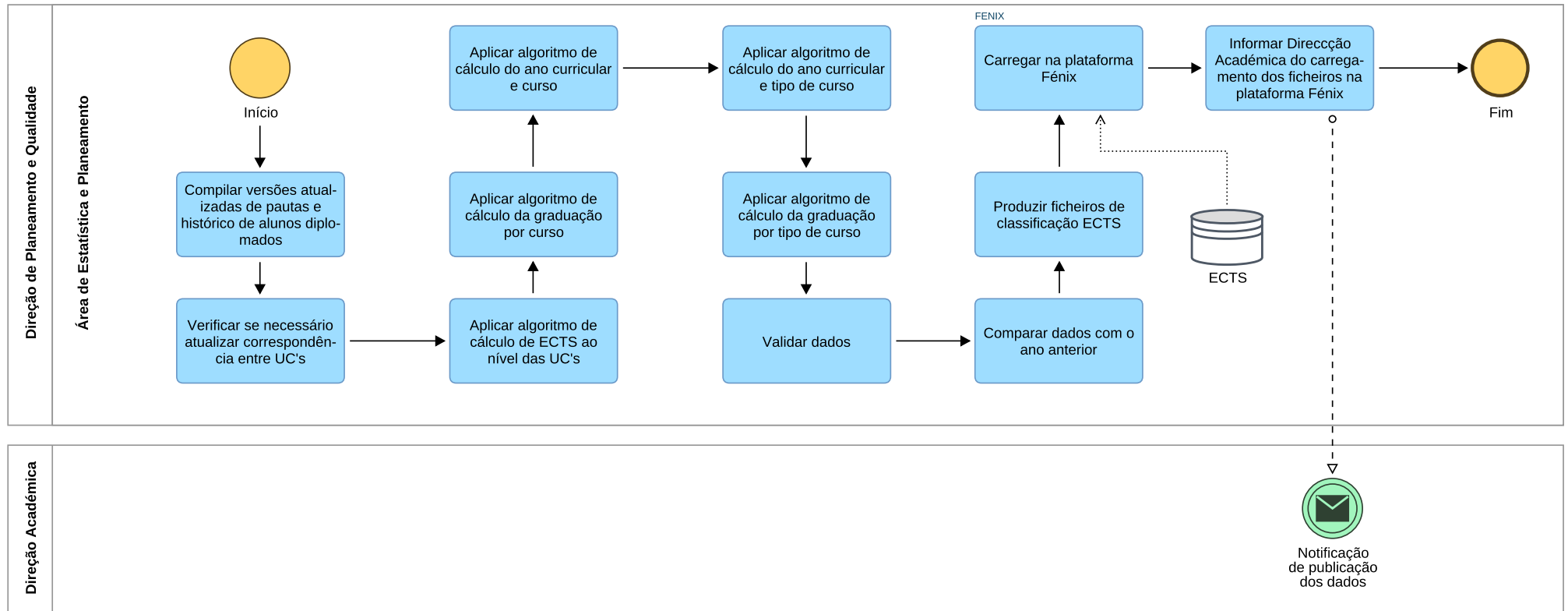
PE.06. Cálculo dos Alunos e docentes ETI



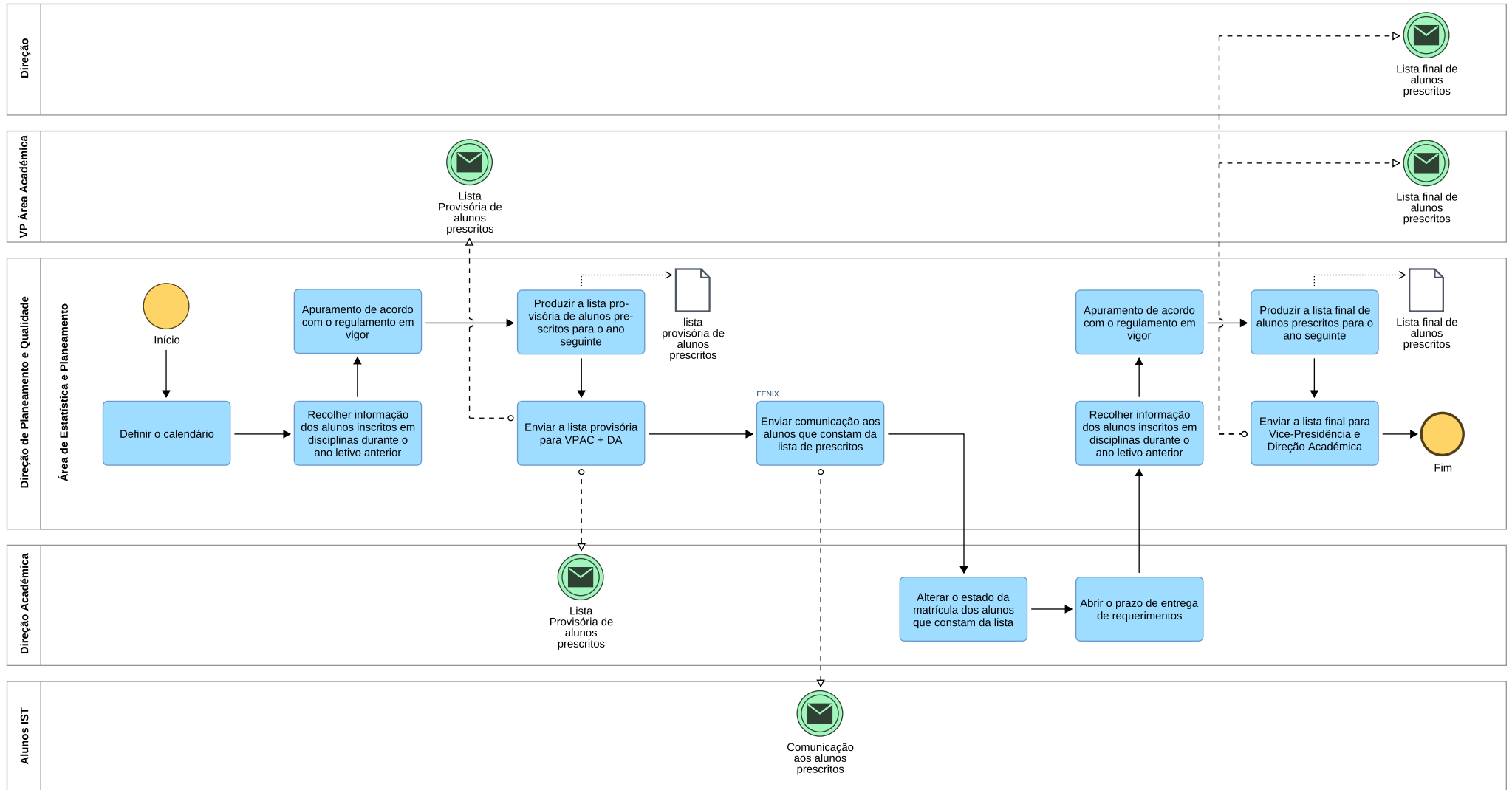
PE.07. Cálculo de informação de apoio a RSD



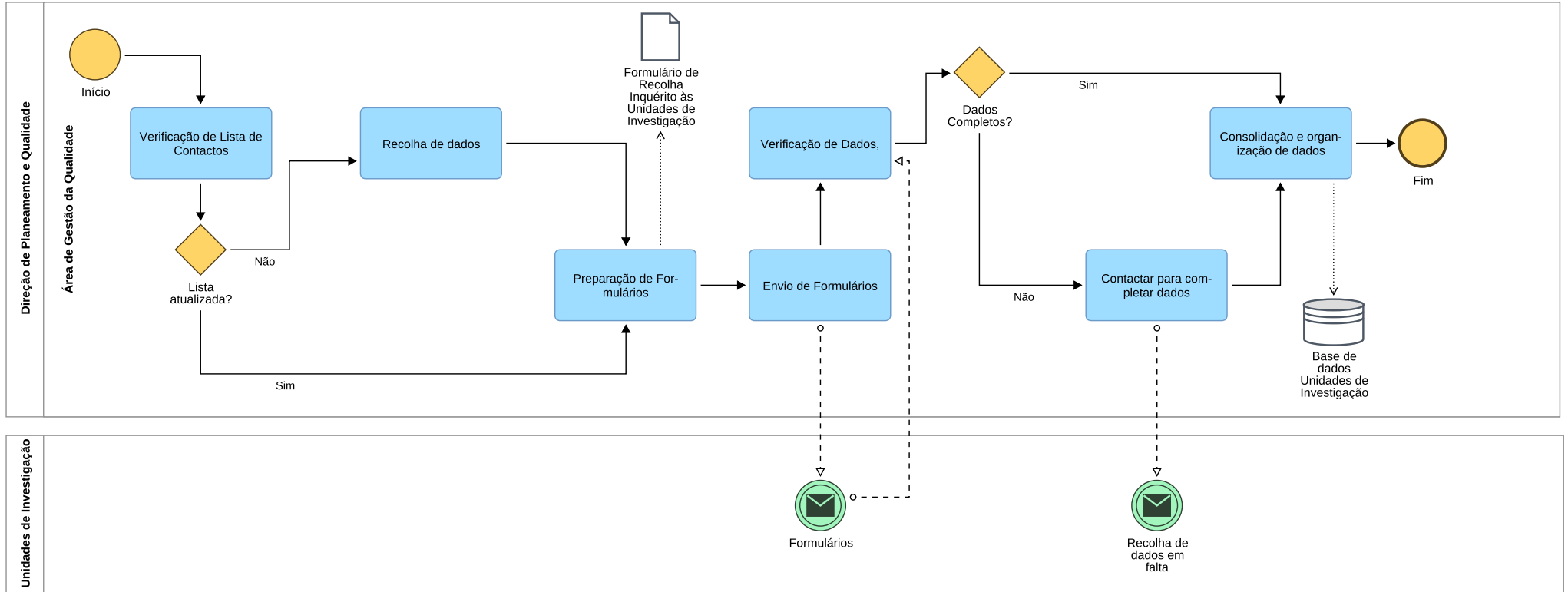
PE.08. Classificações ECTS



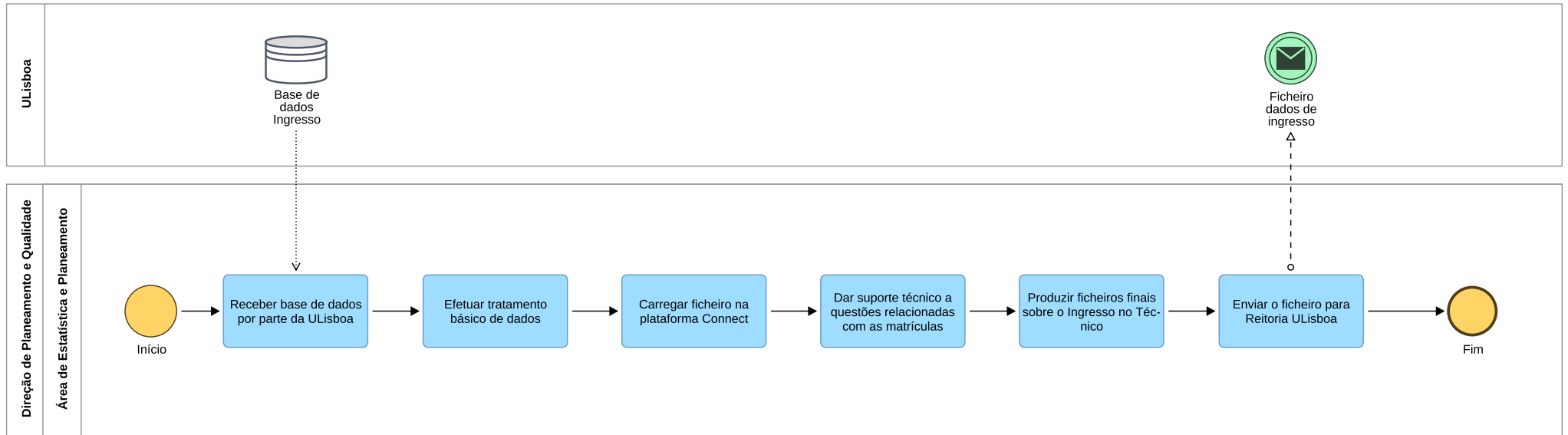
PE.09. Apuramento de alunos prescritos



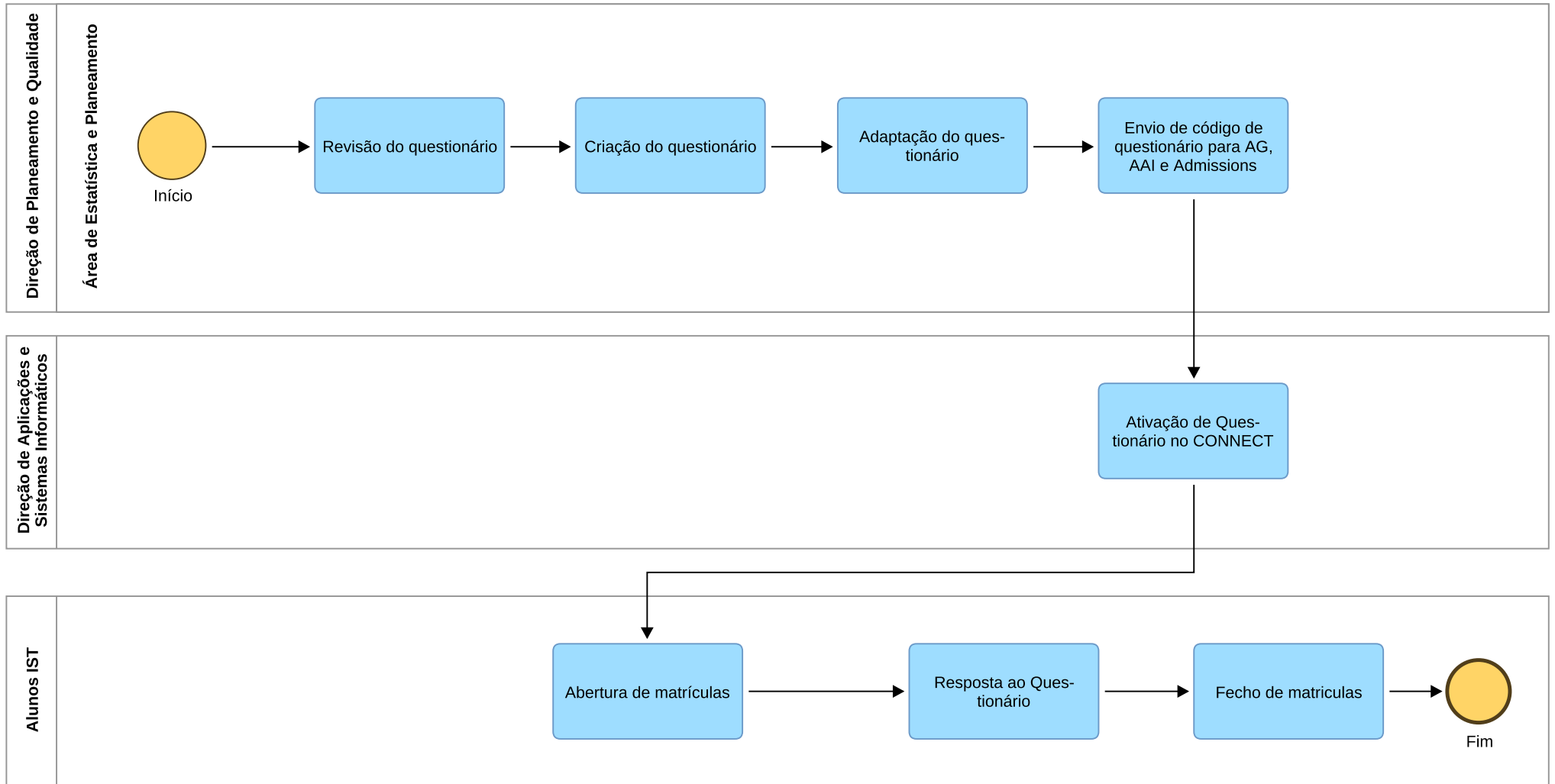
PE.10. Inquérito às Unidades de Investigação



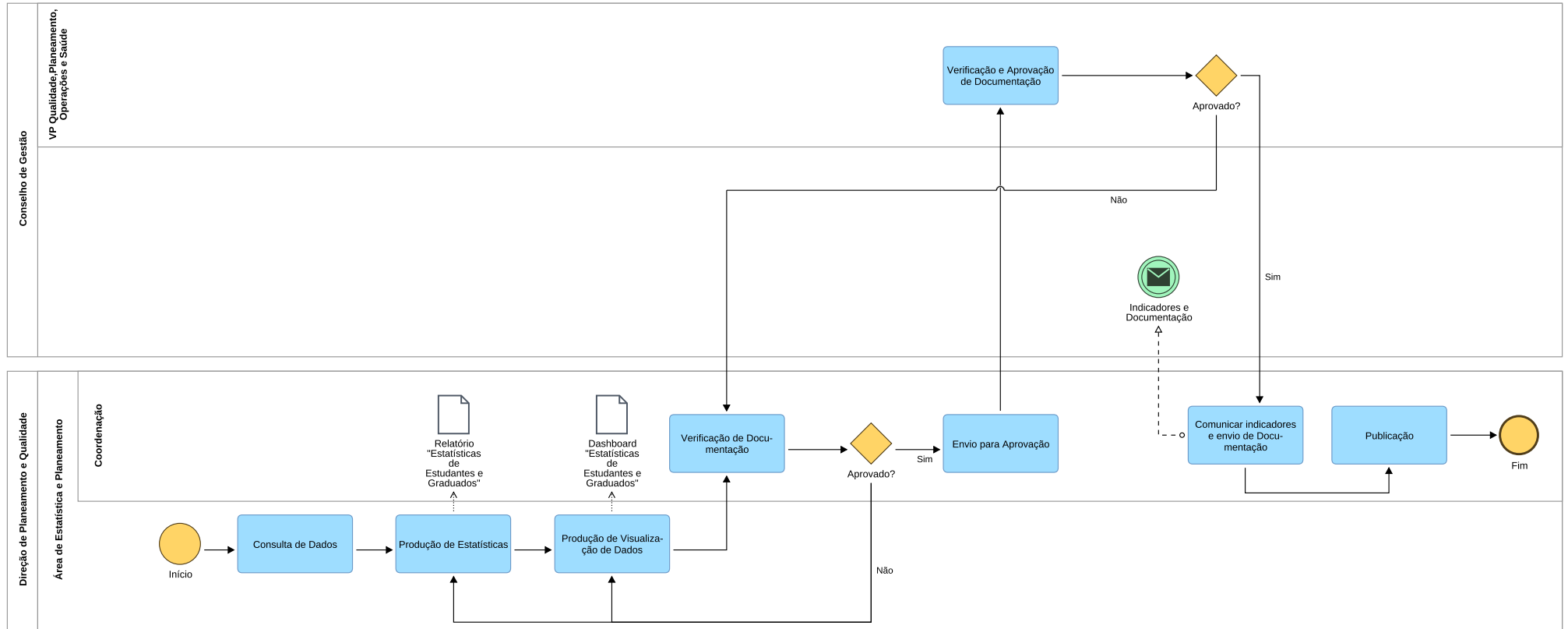
PE.11. Ingresso no Técnico



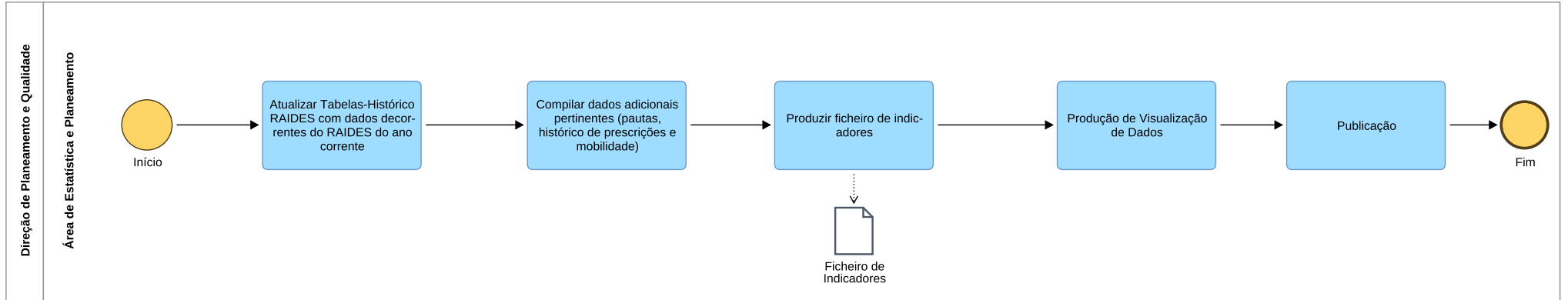
PE.11.1. Inquérito à População Escolar Ingressada no IST



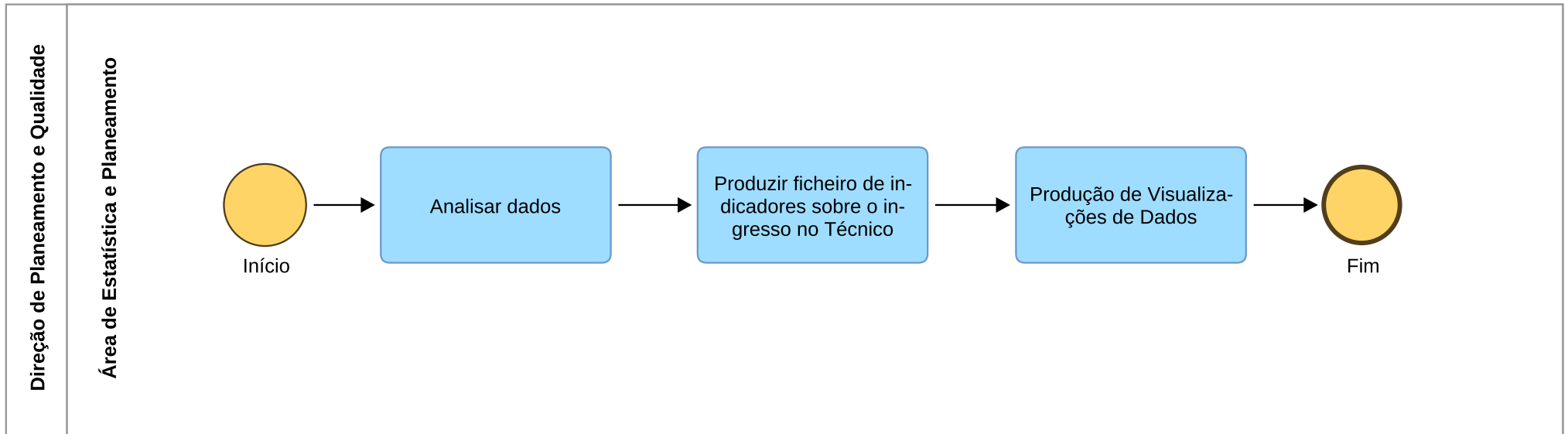
PE.13. Estatísticas de Estudantes Inscritos e Diplomados



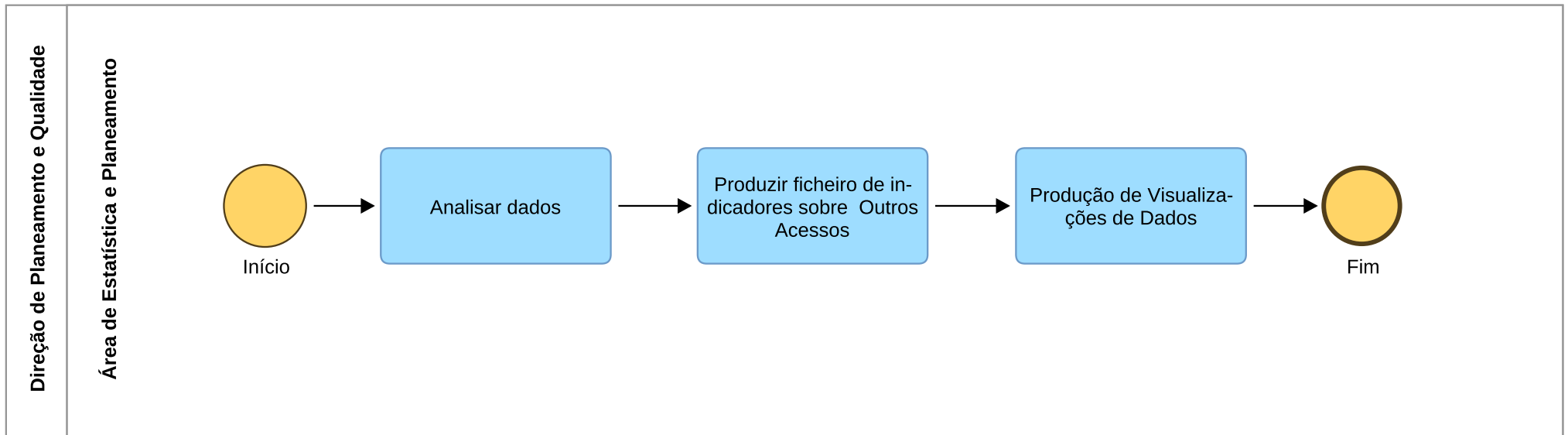
PE.14. Estatísticas do Desempenho Académico



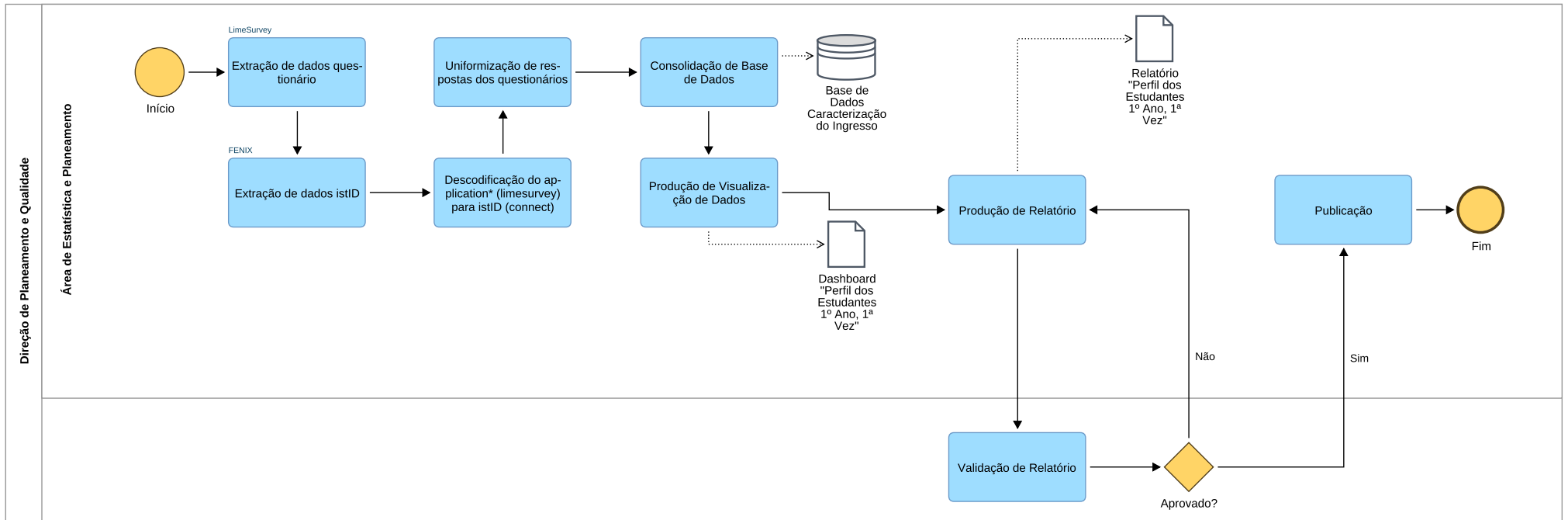
PE.15. Estatísticas do Ingresso no Técnico – CNA



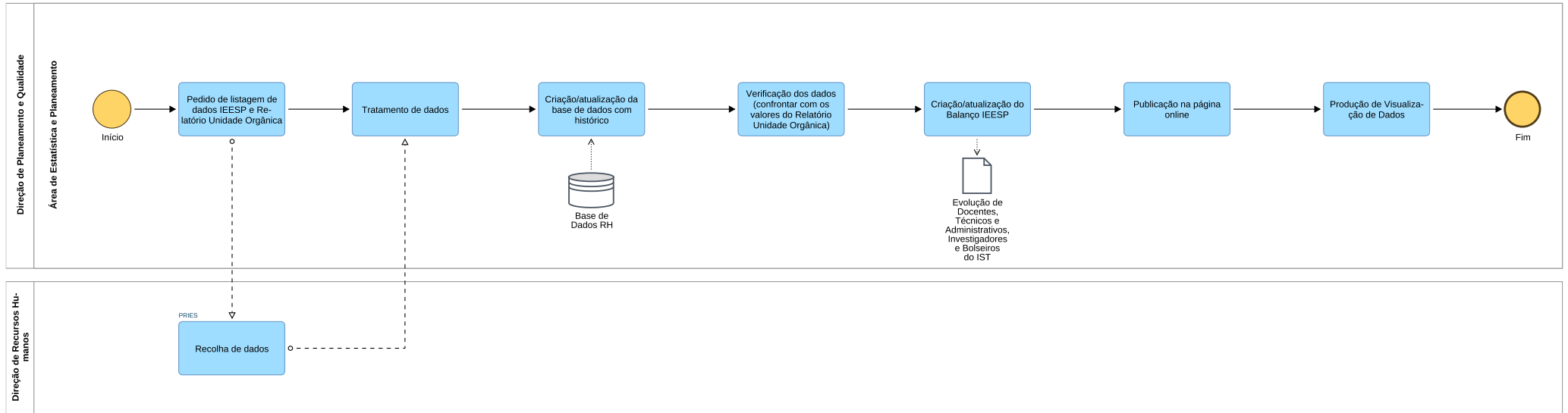
PE.15.1. Estatísticas do Ingresso no Técnico - Outros acessos



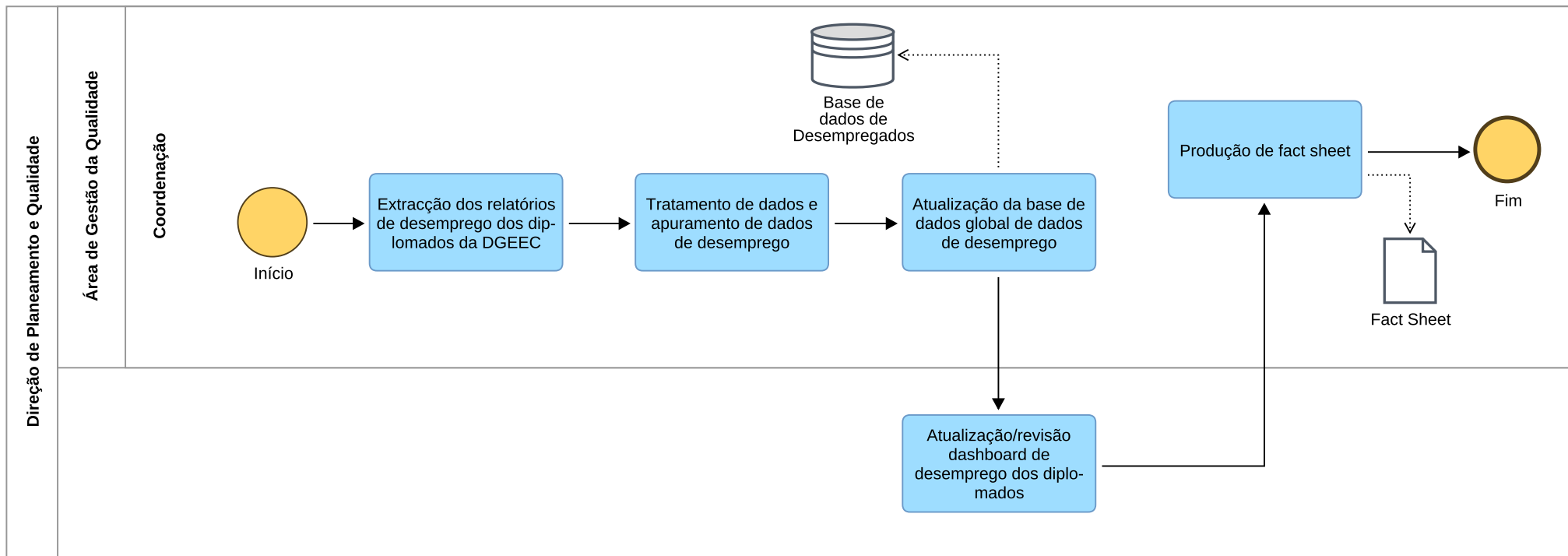
PE.15.2. Caracterização do ingresso e da população Escolar



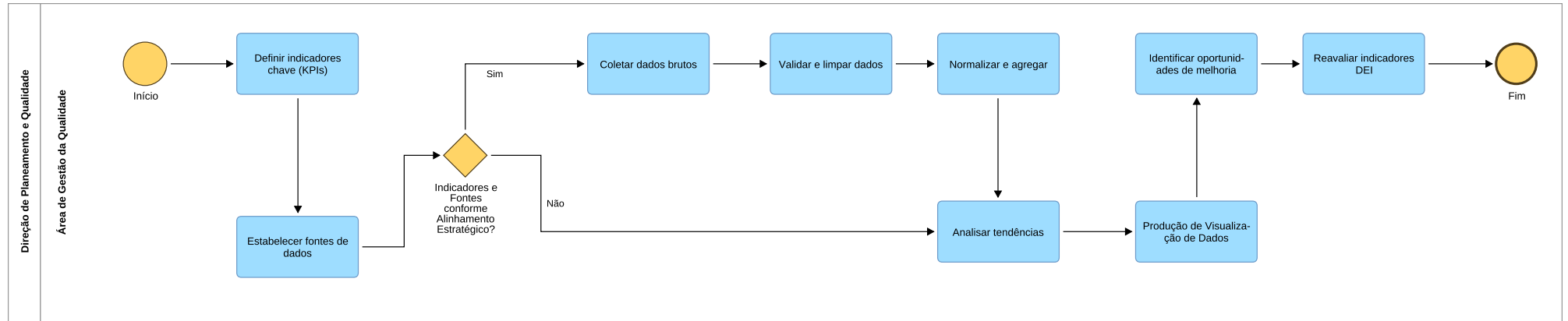
PE.16. Estatísticas de Trabalhadores



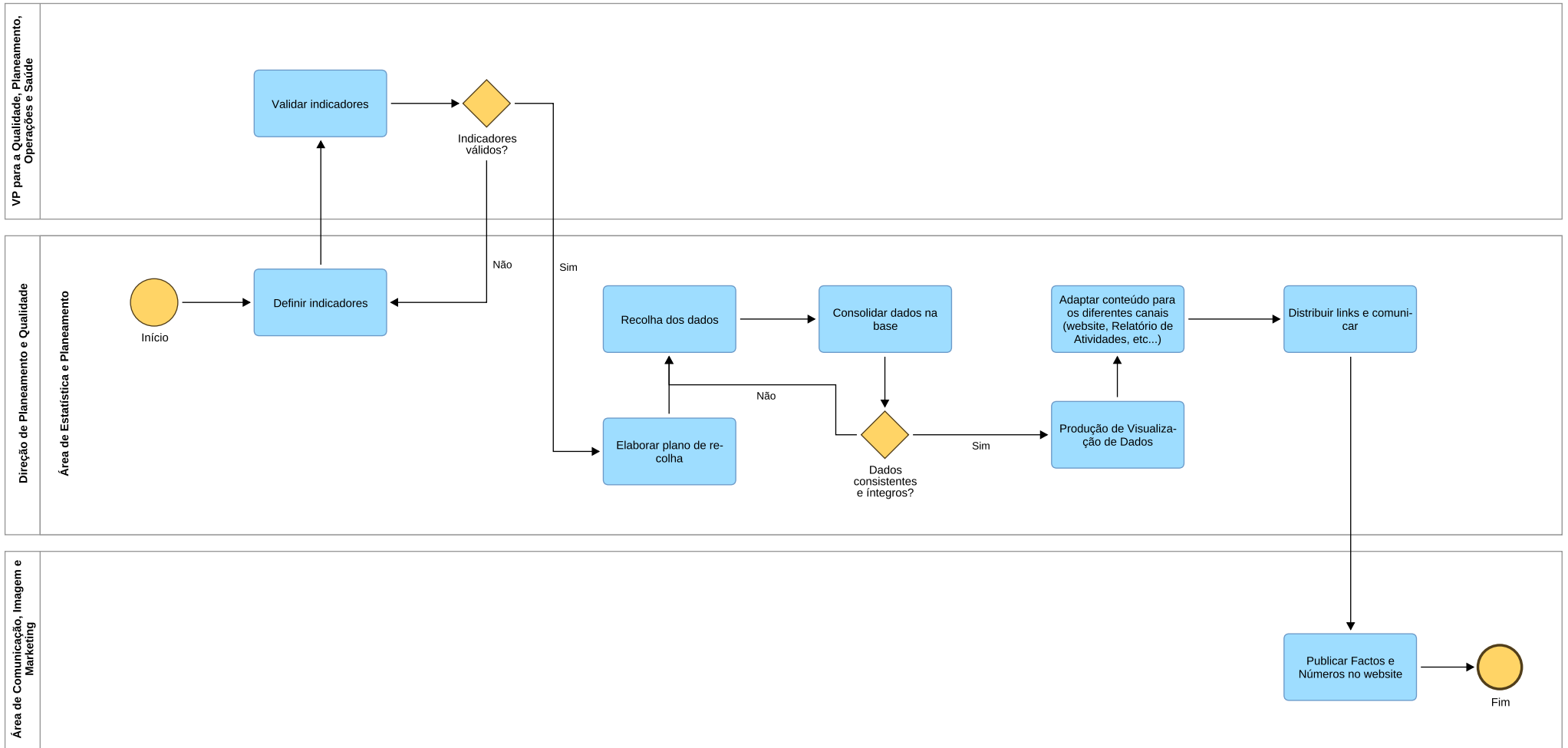
PE.17. Análise das Estatísticas Oficiais do Desemprego



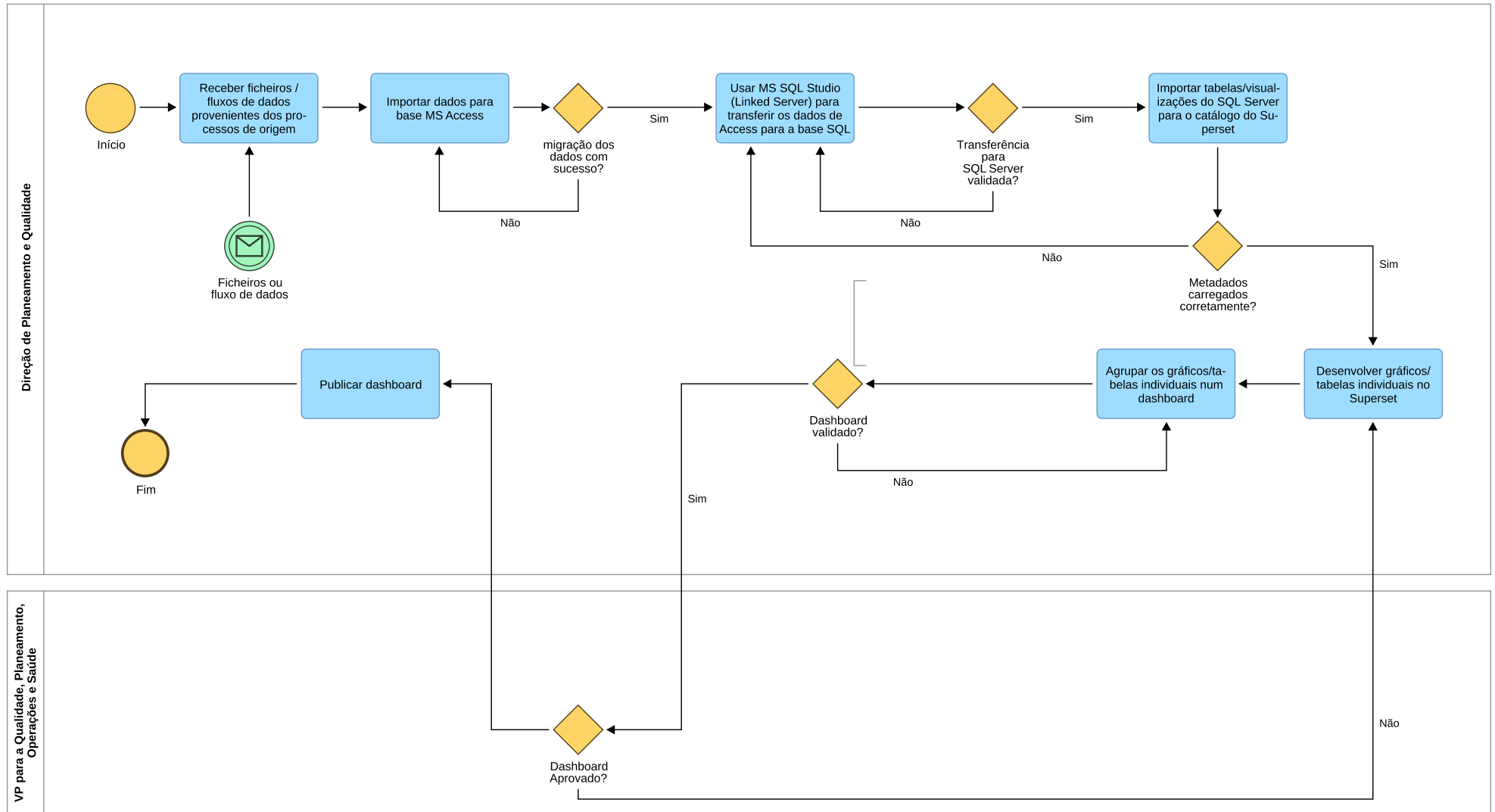
PE.18. Monitorização de Indicadores DEI



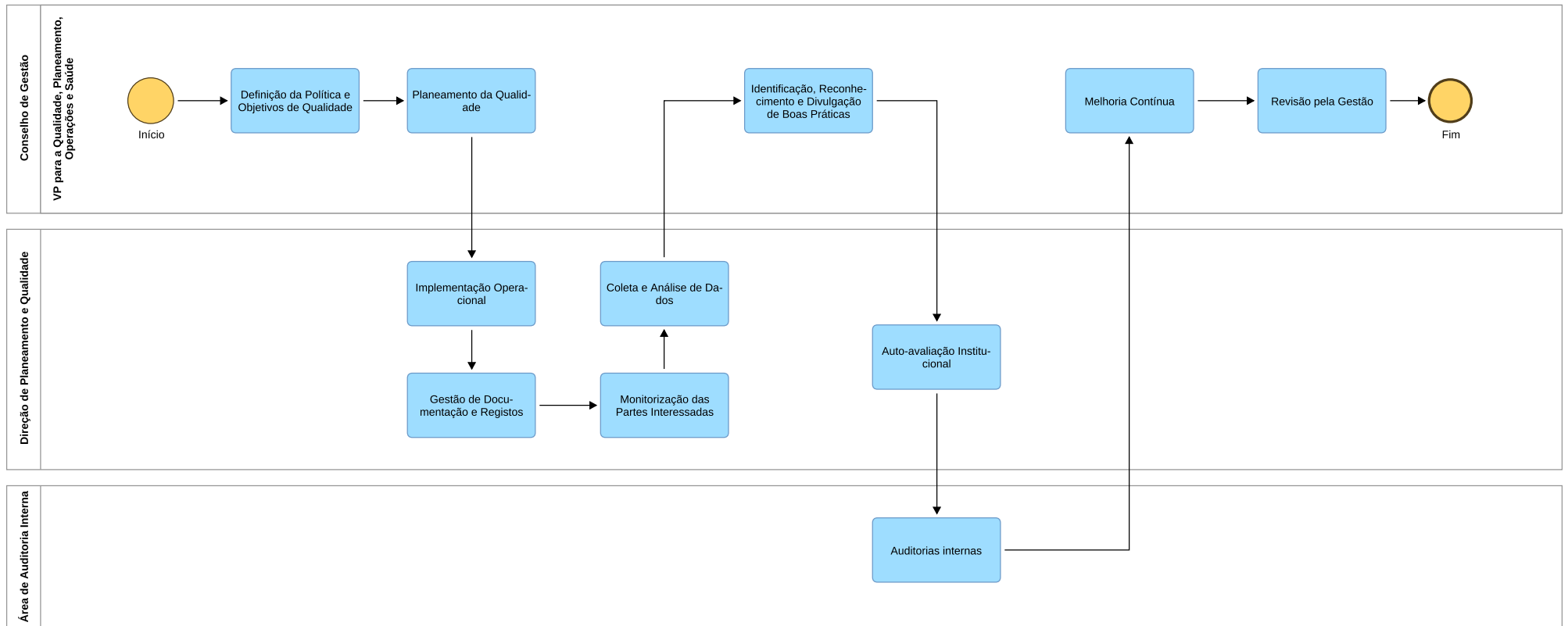
PE.19. Factos e Números



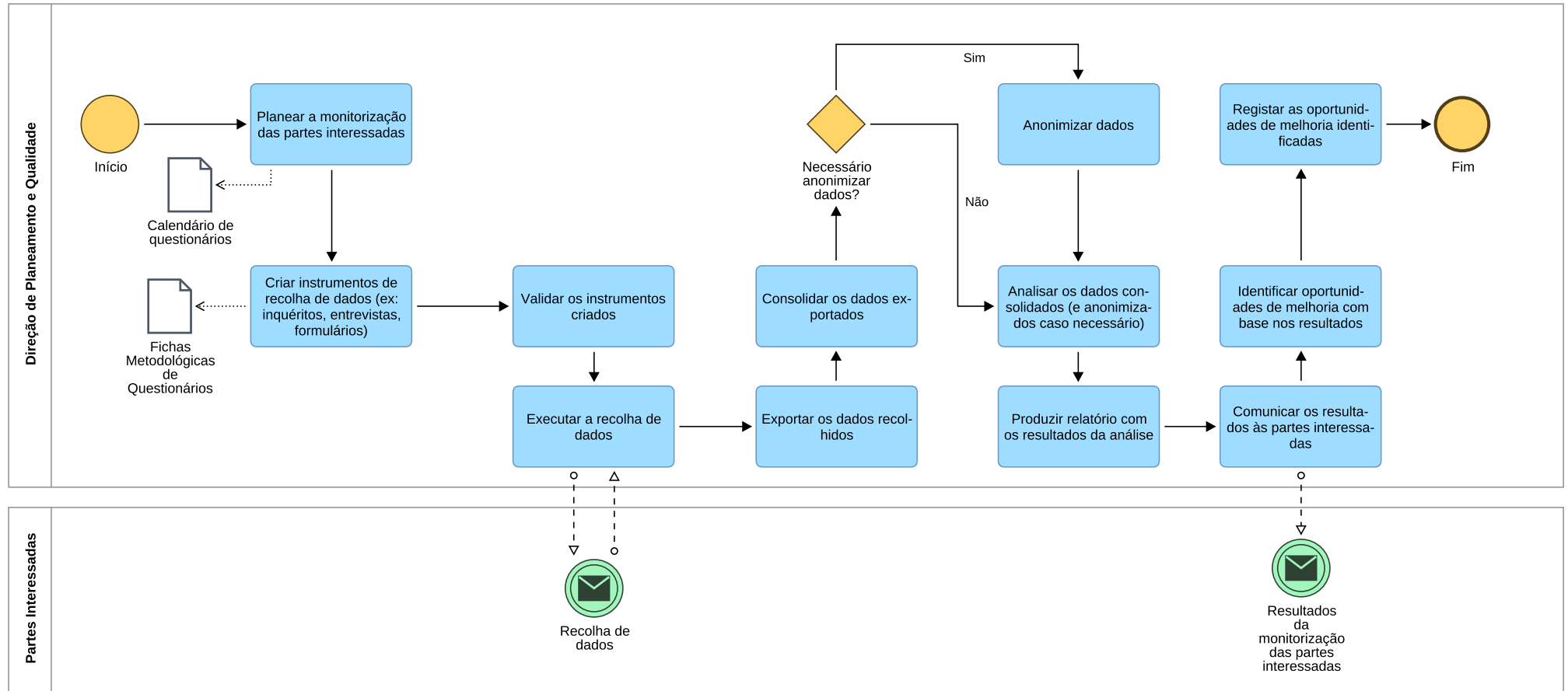
PE.20. Produção de Visualizações de Dados



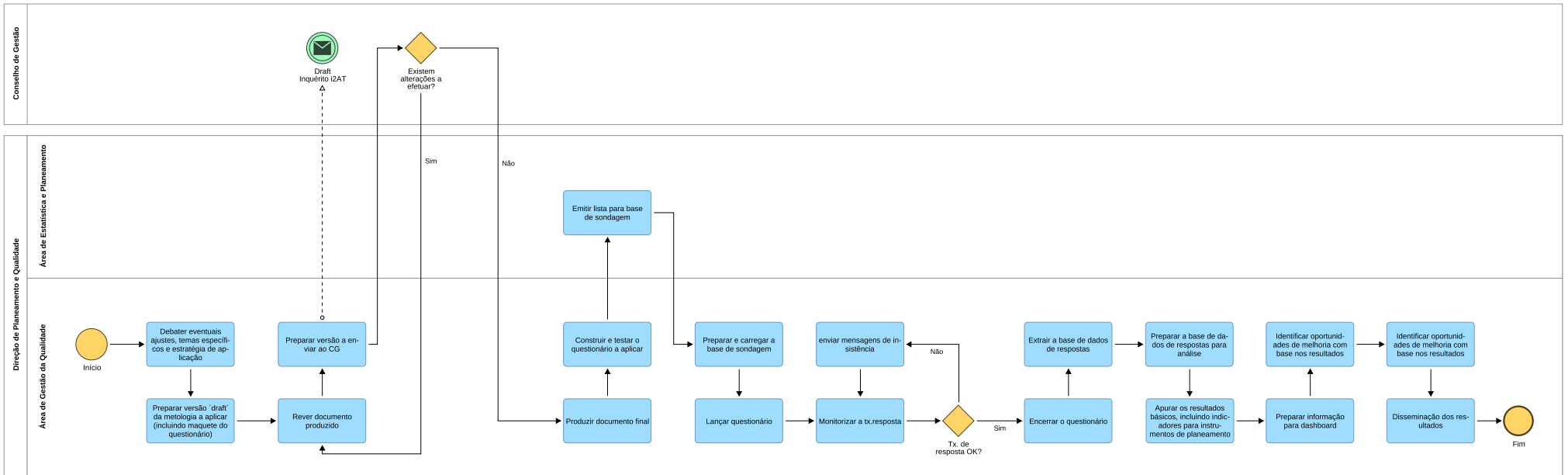
GQ.21. Gestão da Qualidade



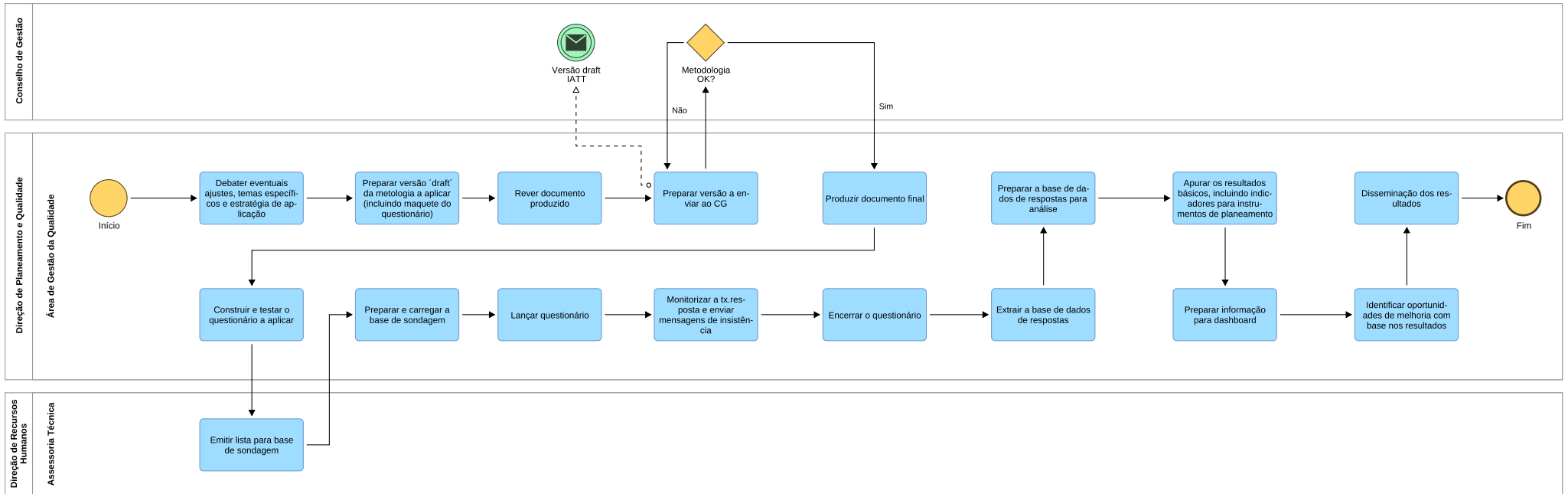
GQ.21.1. Monitorização das partes interessadas



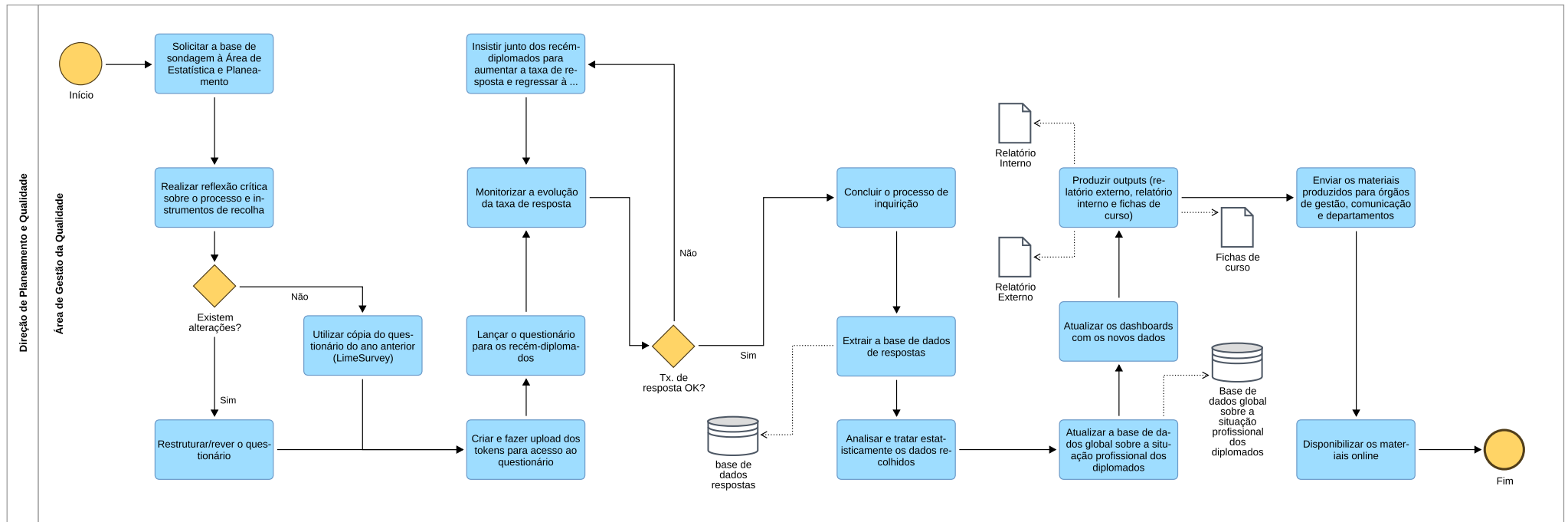
GQ.21.1.1. Inquérito Anual aos alunos do IST (i2AT)



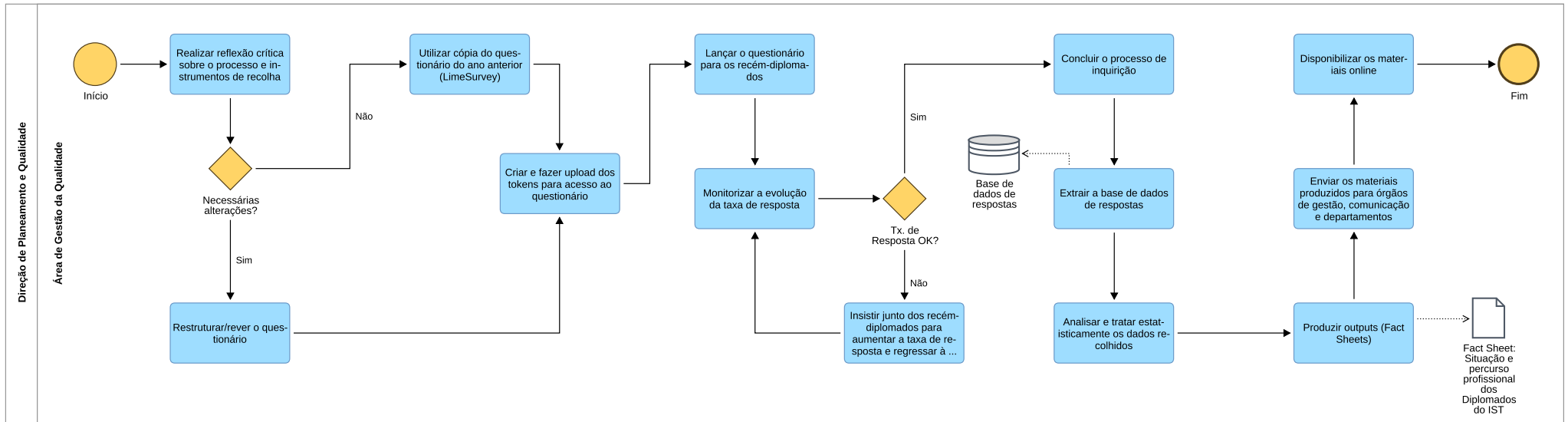
GQ.21.1.2. Inquérito Anual aos Trabalhadores do Técnico (IATT)



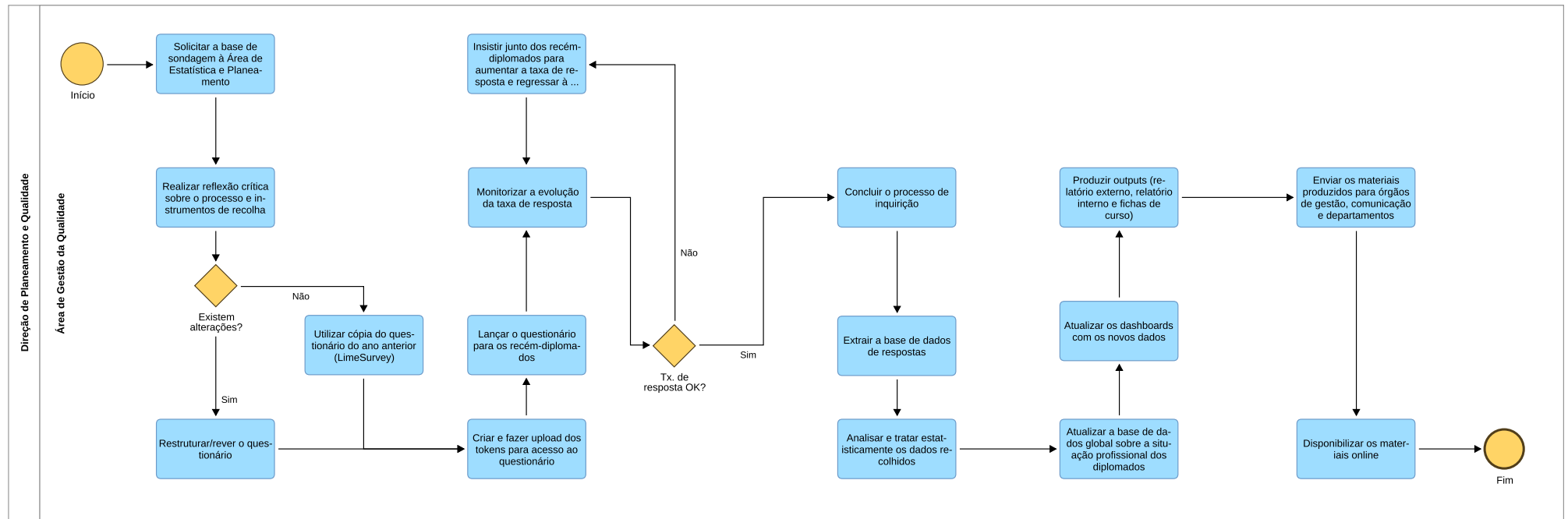
GQ.21.1.3. Monitorização da situação profissional dos recém-diplomados do IST



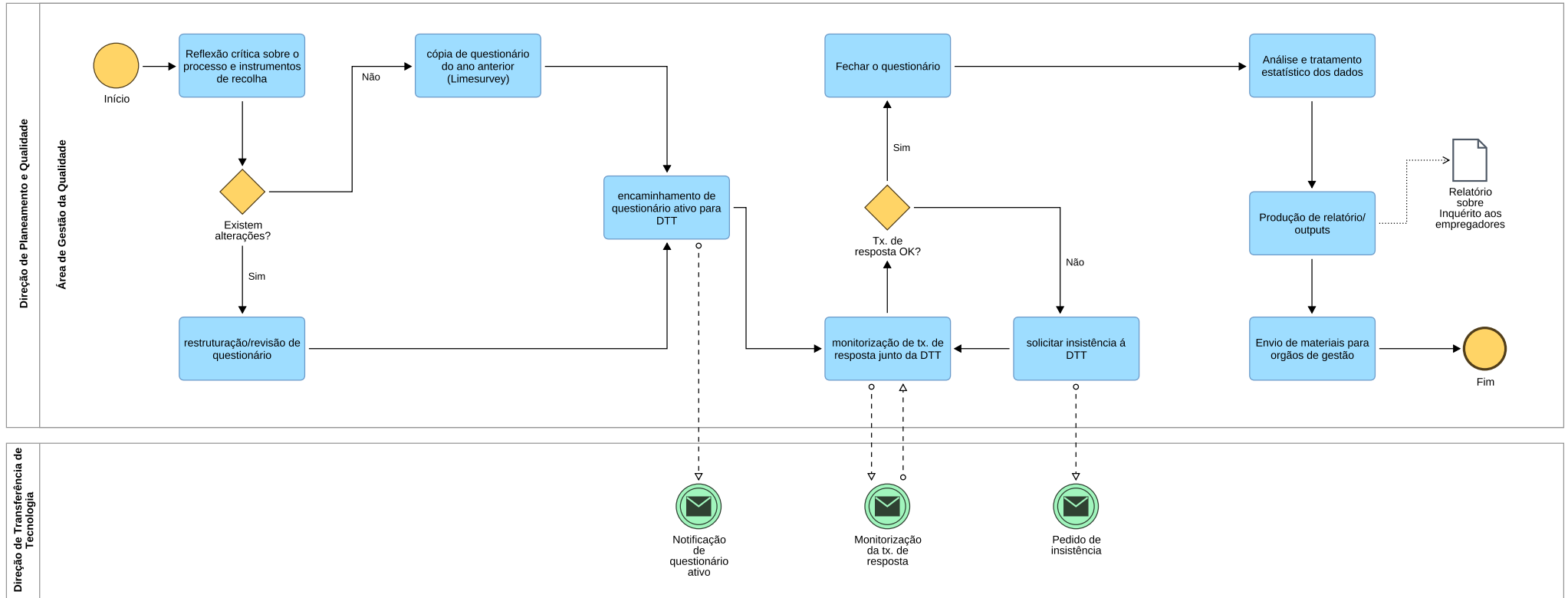
GQ.21.1.4. Monitorização da Situação e percurso profissional dos Diplomados do IST



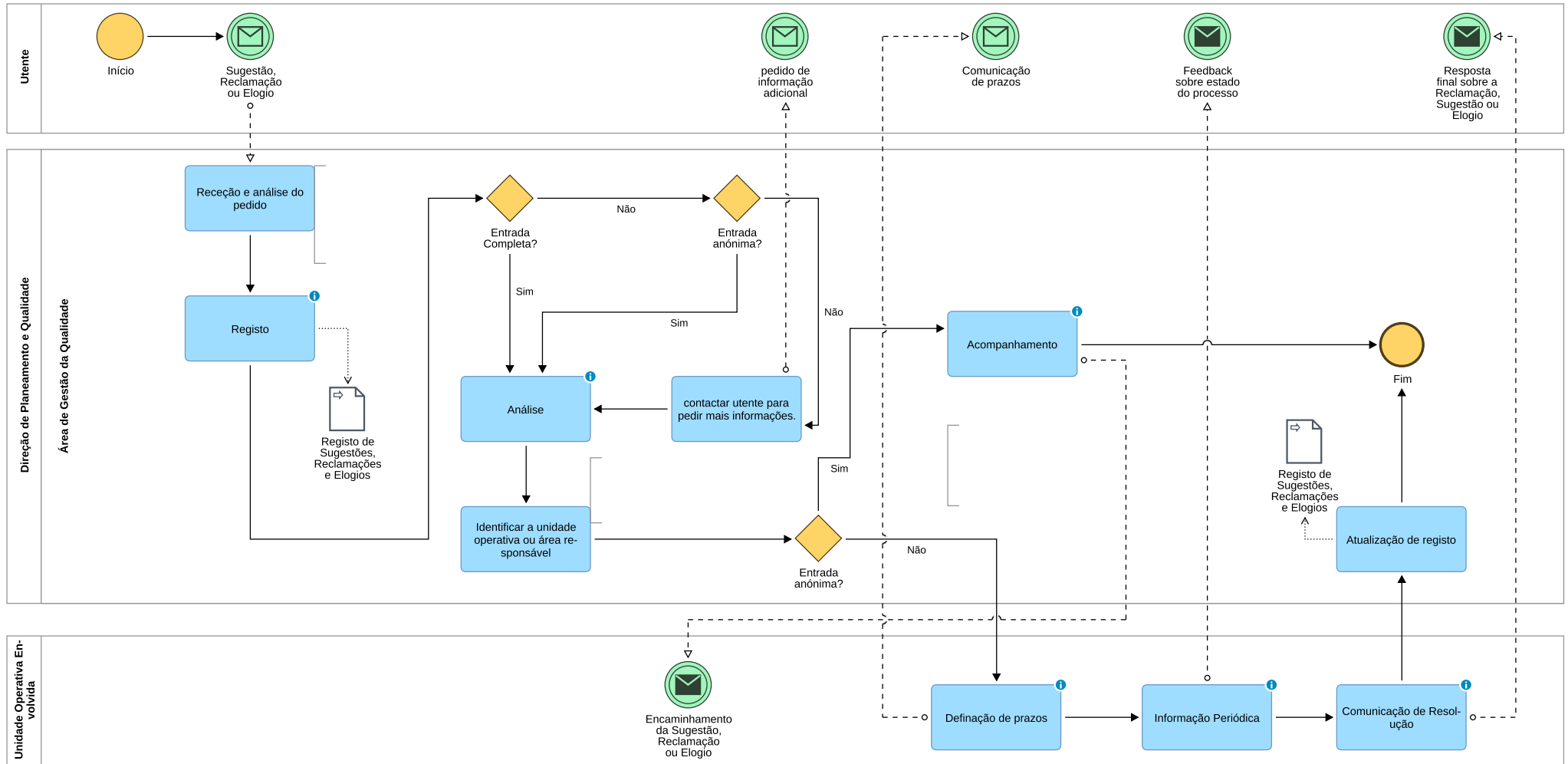
GQ.21.1.5. Monitorização da Situação profissional dos diplomados de 3.º ciclo



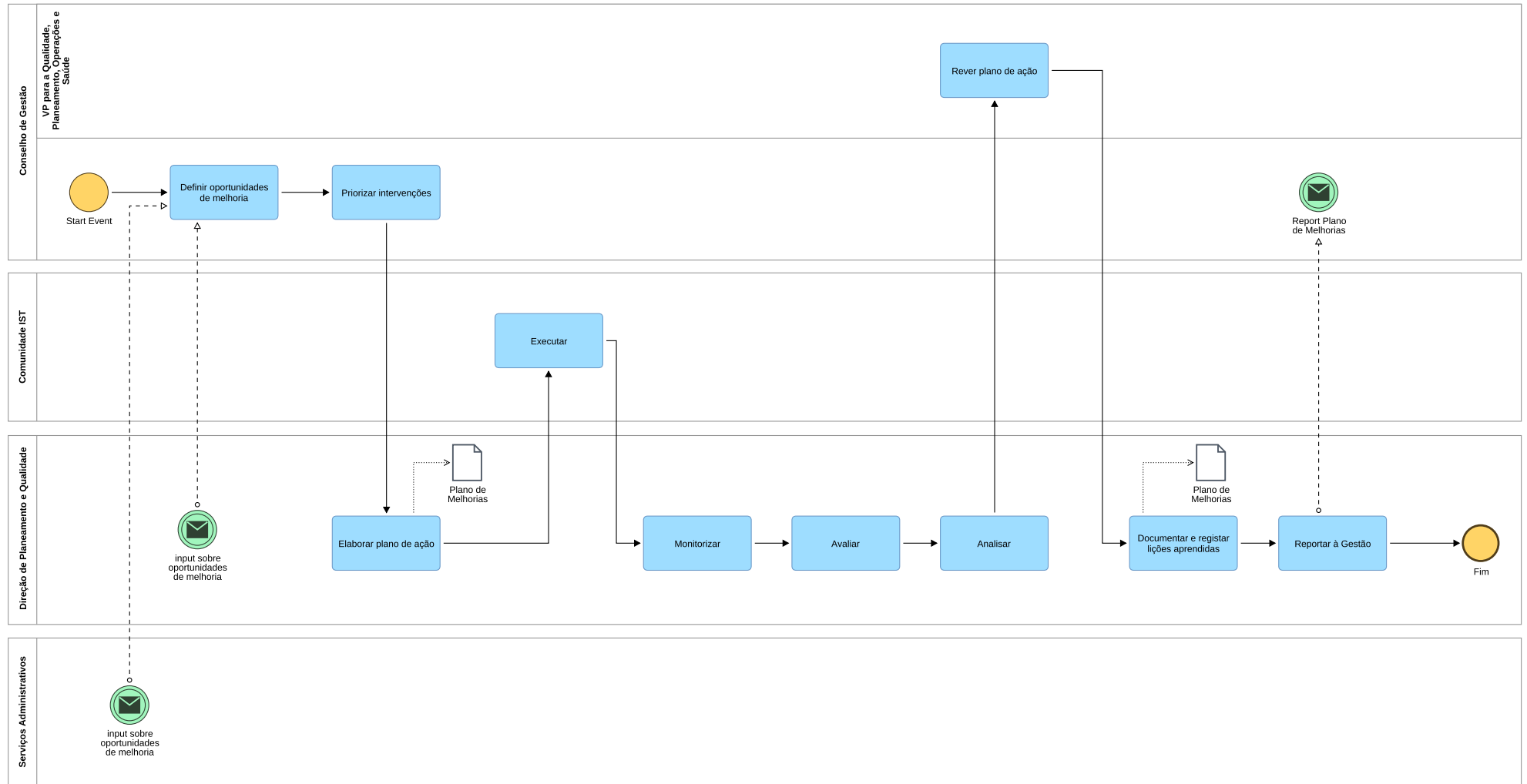
GQ.21.1.6. Inquérito aos empregadores de diplomados do IST



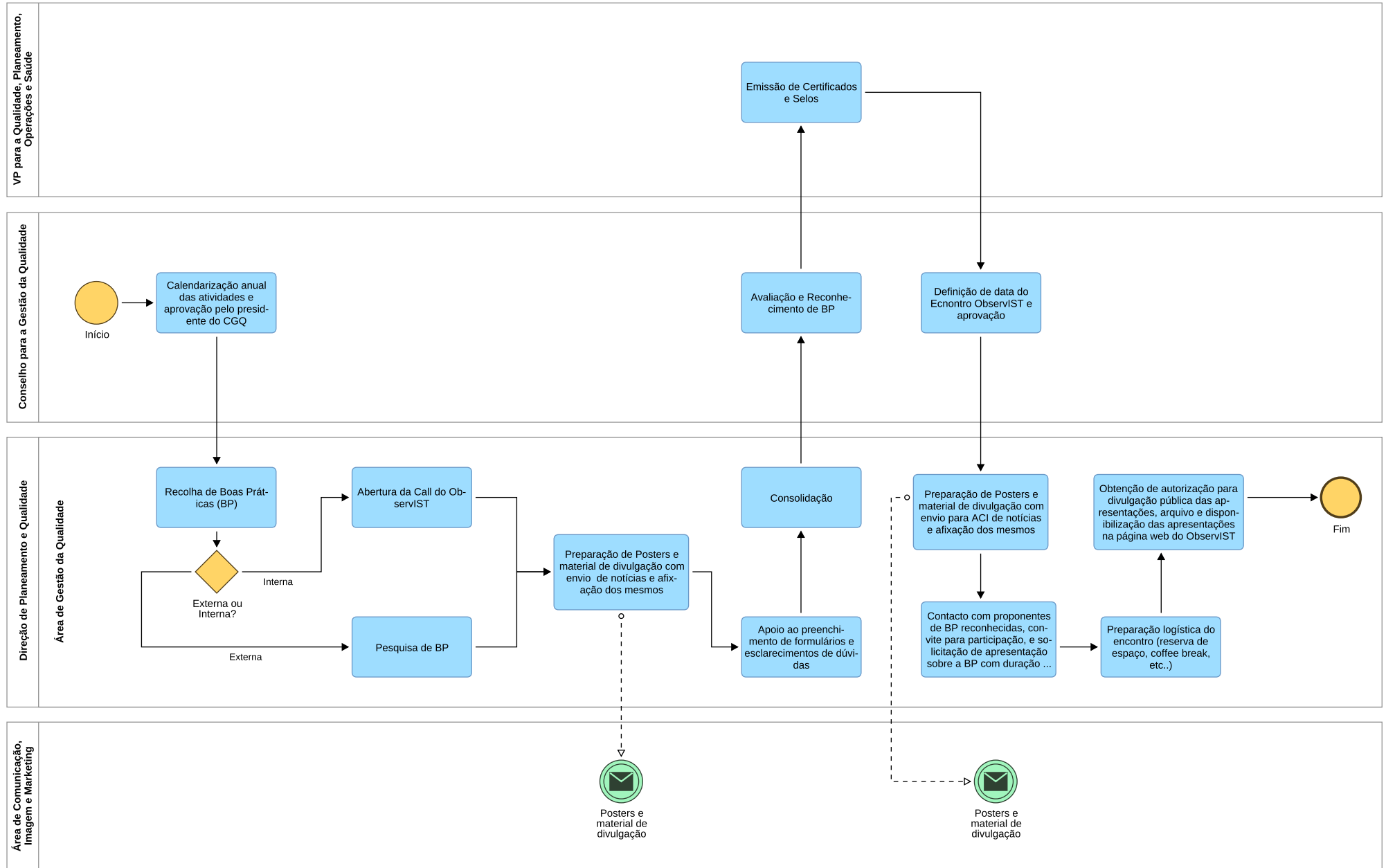
GQ.21.1.7. Gestão do Sistema de Sugestões, Reclamações e Elogios



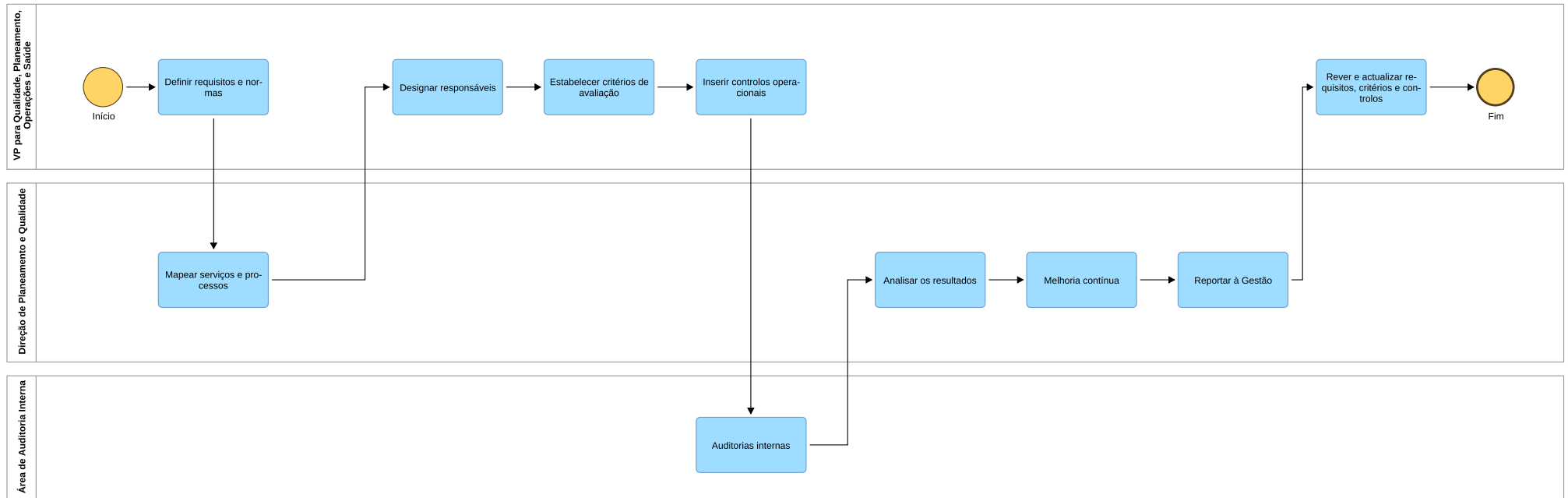
GQ.21.2. Melhoria Contínua



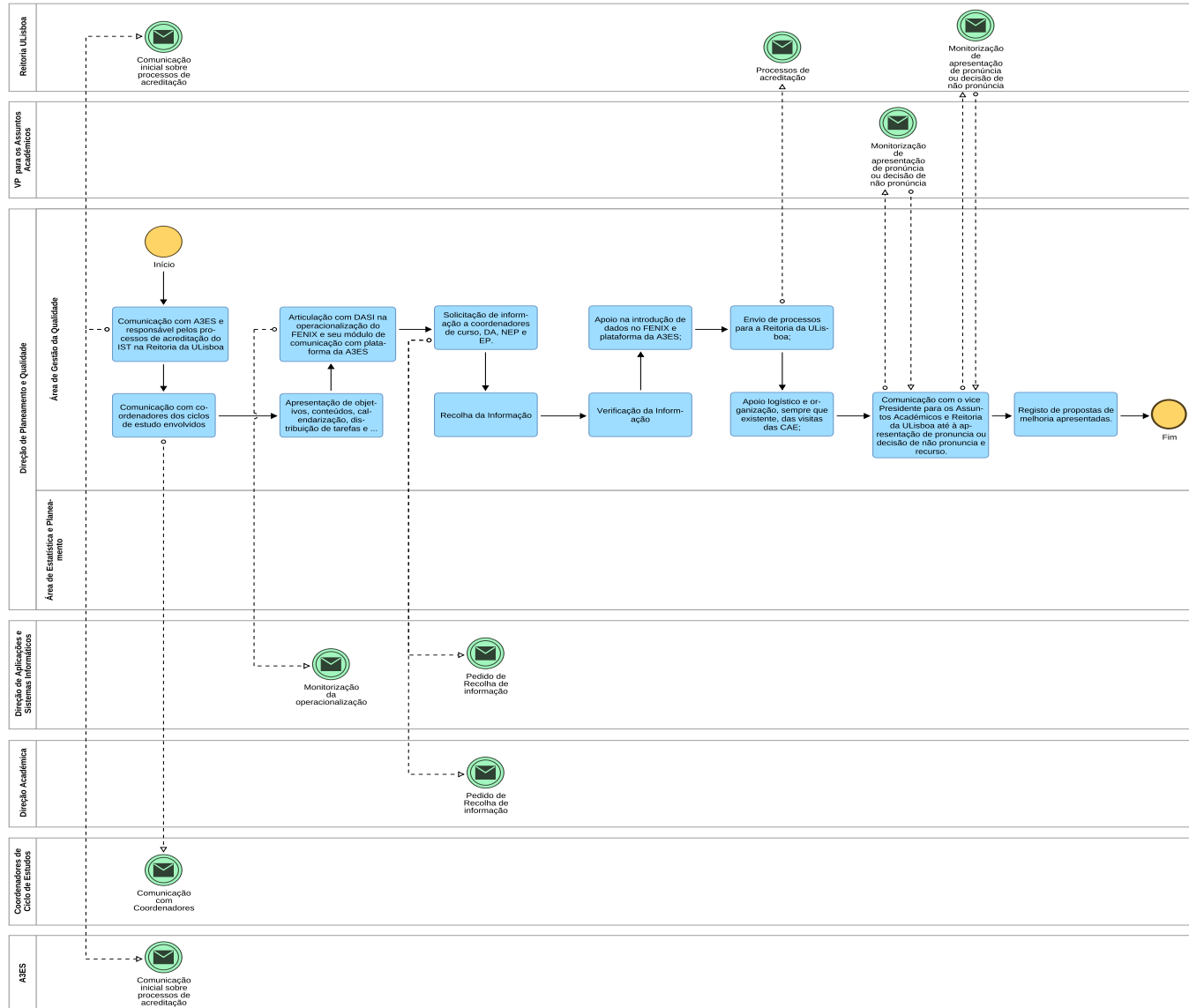
GQ.21.3. Identificação, Reconhecimento e Divulgação de Boas Práticas



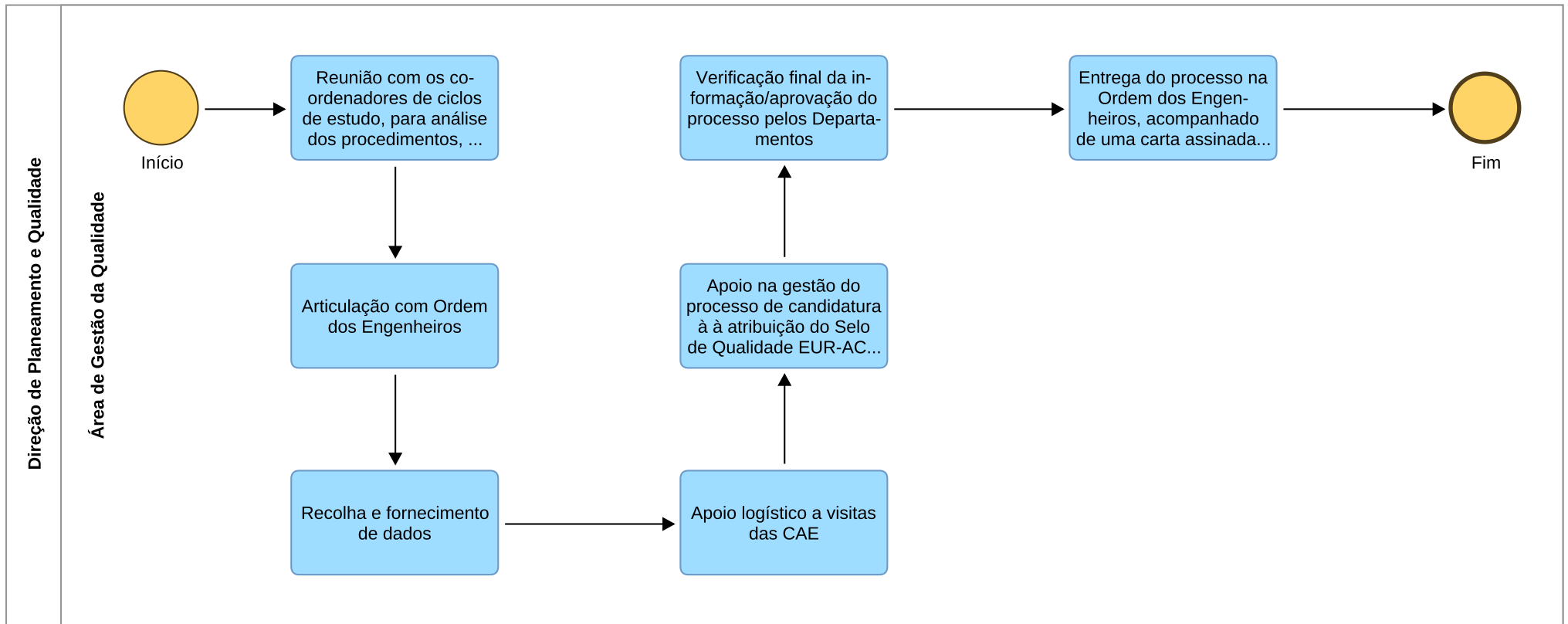
GQ.22. Garantia e Controlo da Qualidade



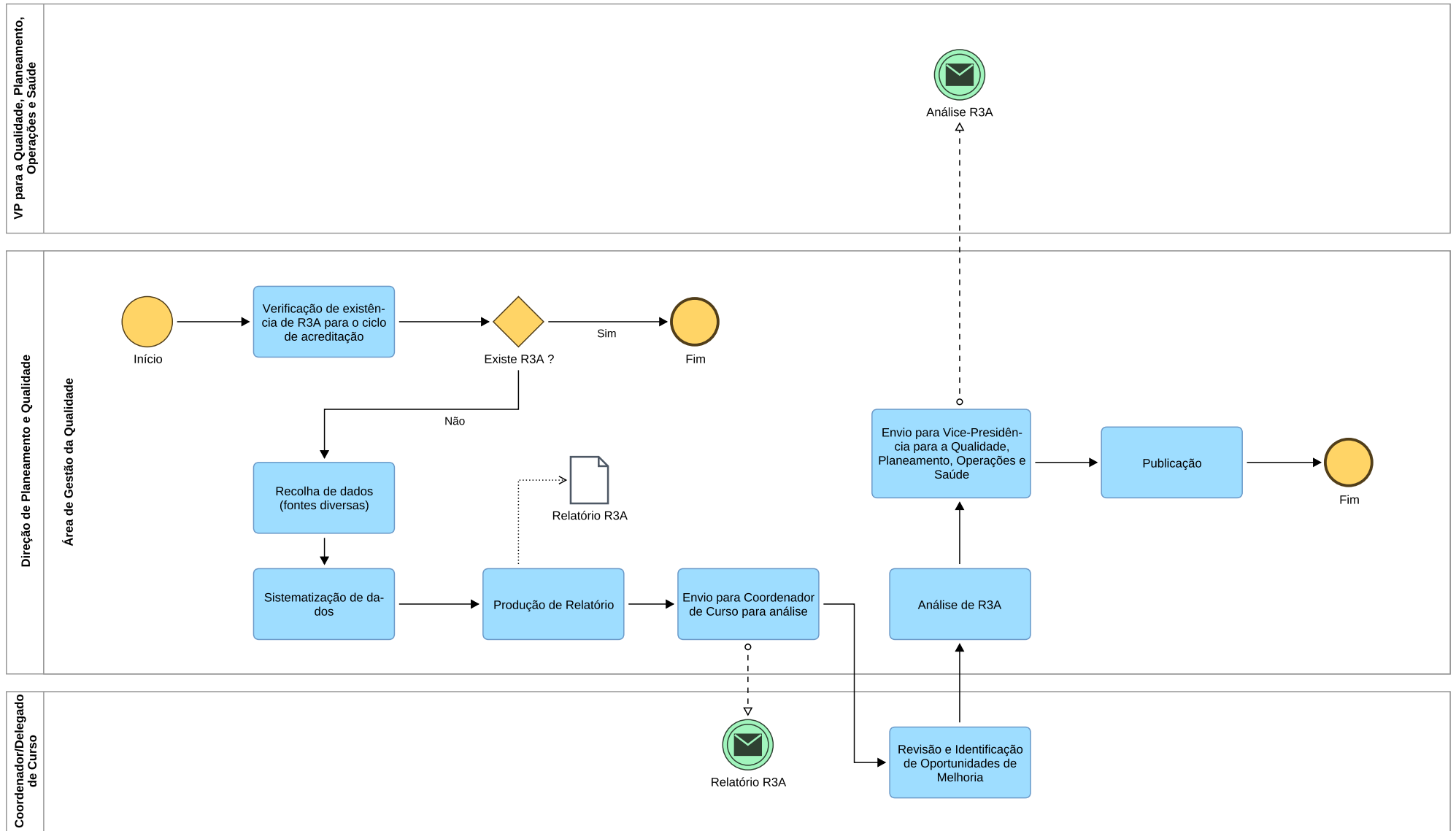
GQ.22.1. Avaliação de Ciclos de Estudo pela A3ES



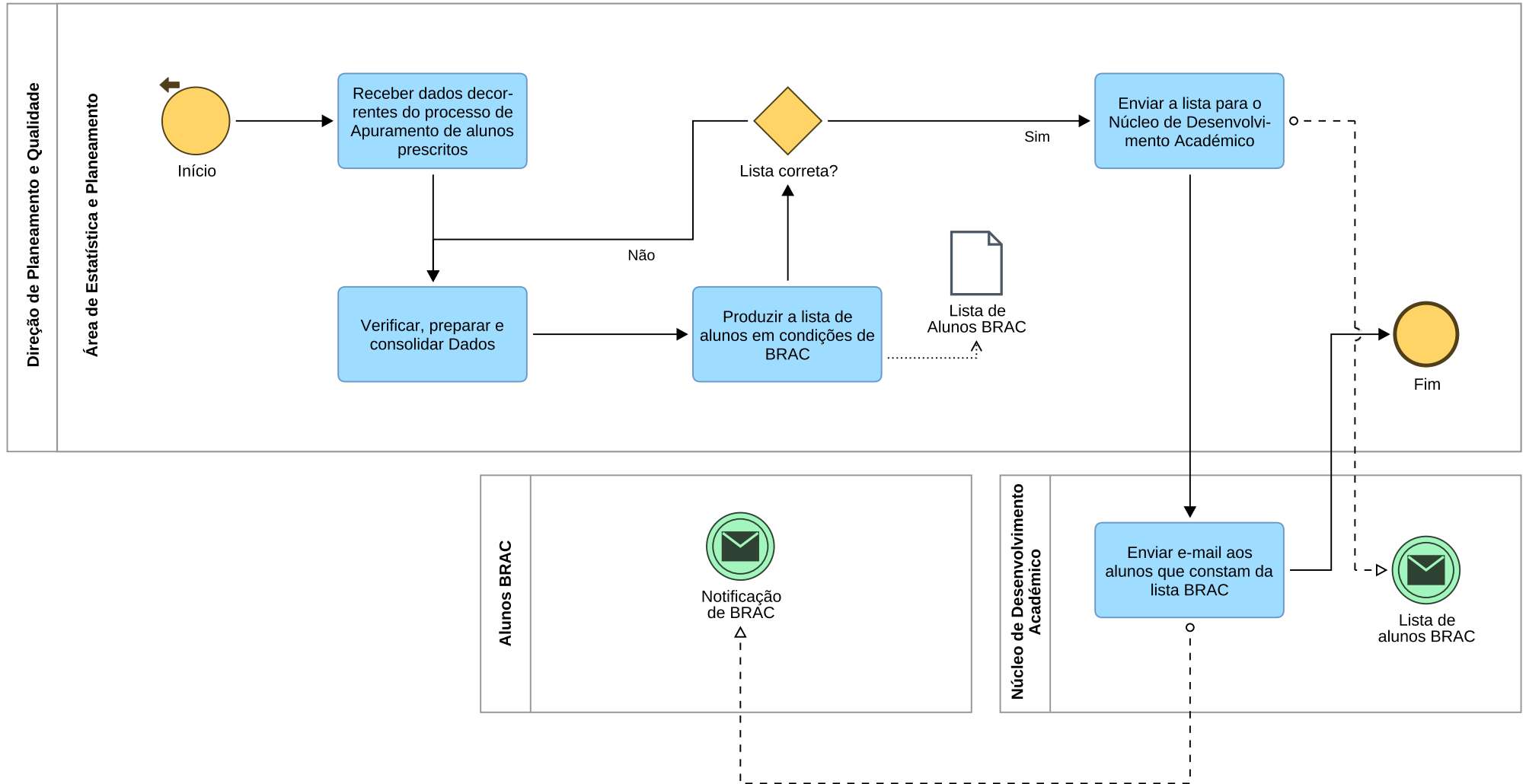
GQ.22.2. Selo de Qualidade EUR-ACE/Ordem dos Engenheiros



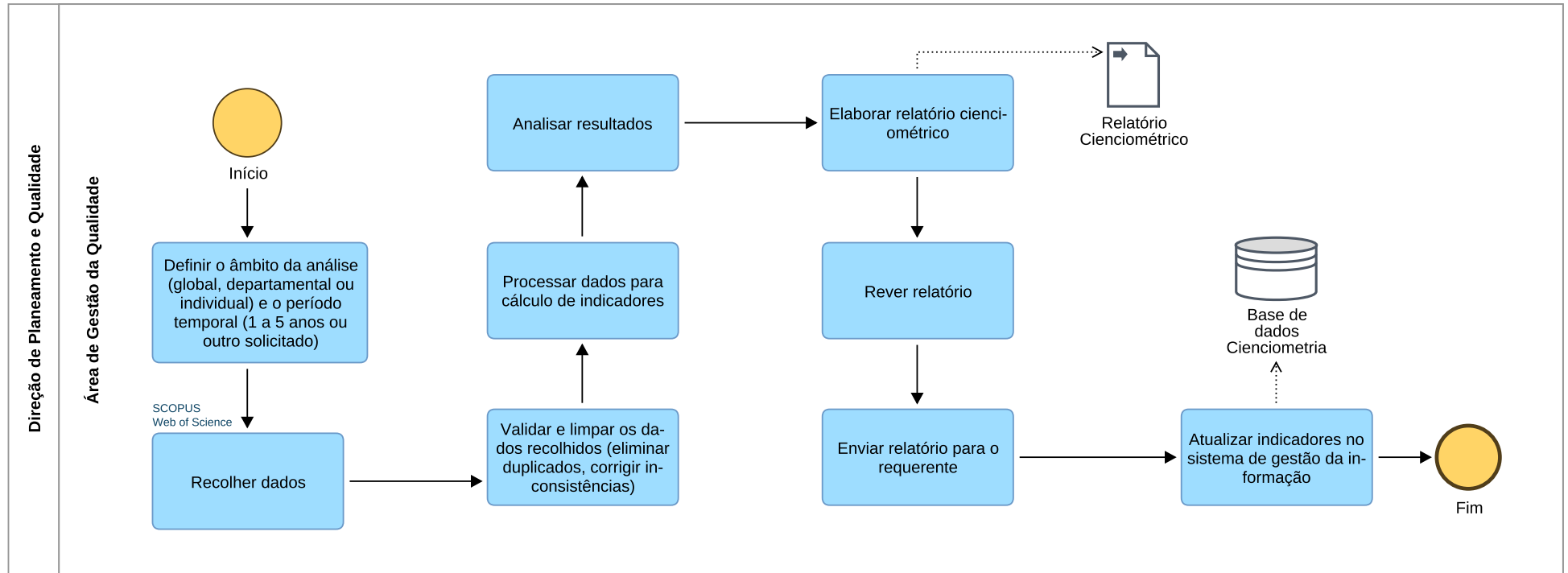
GQ.22.3. Relatório anual de Autoavaliação dos Ciclos de Estudo do IST (R3A)



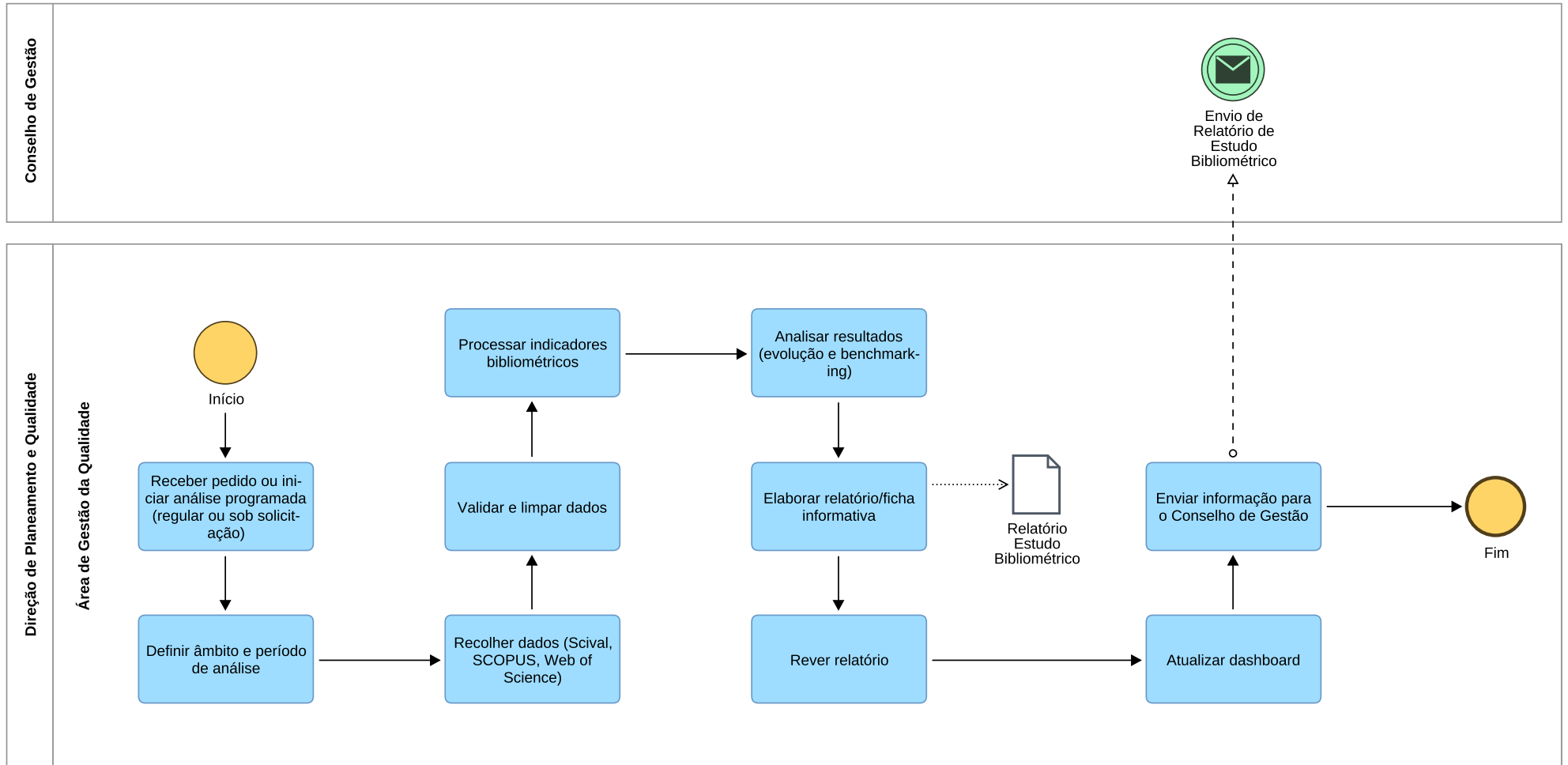
GQ.22.4. Identificação de estudantes com baixo rendimento acadêmico (BRAC)



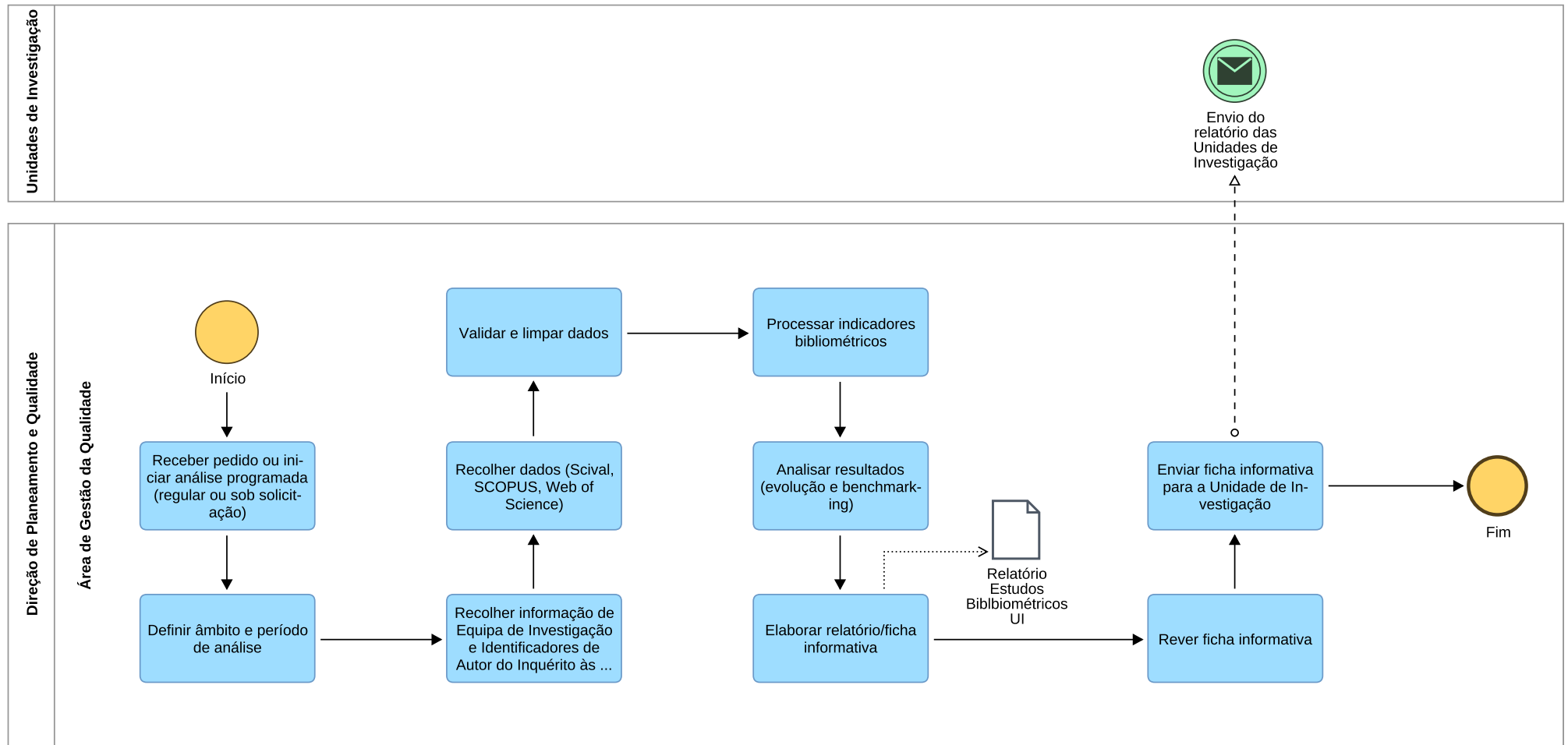
GQ.22.5. Análise Cienciométrica



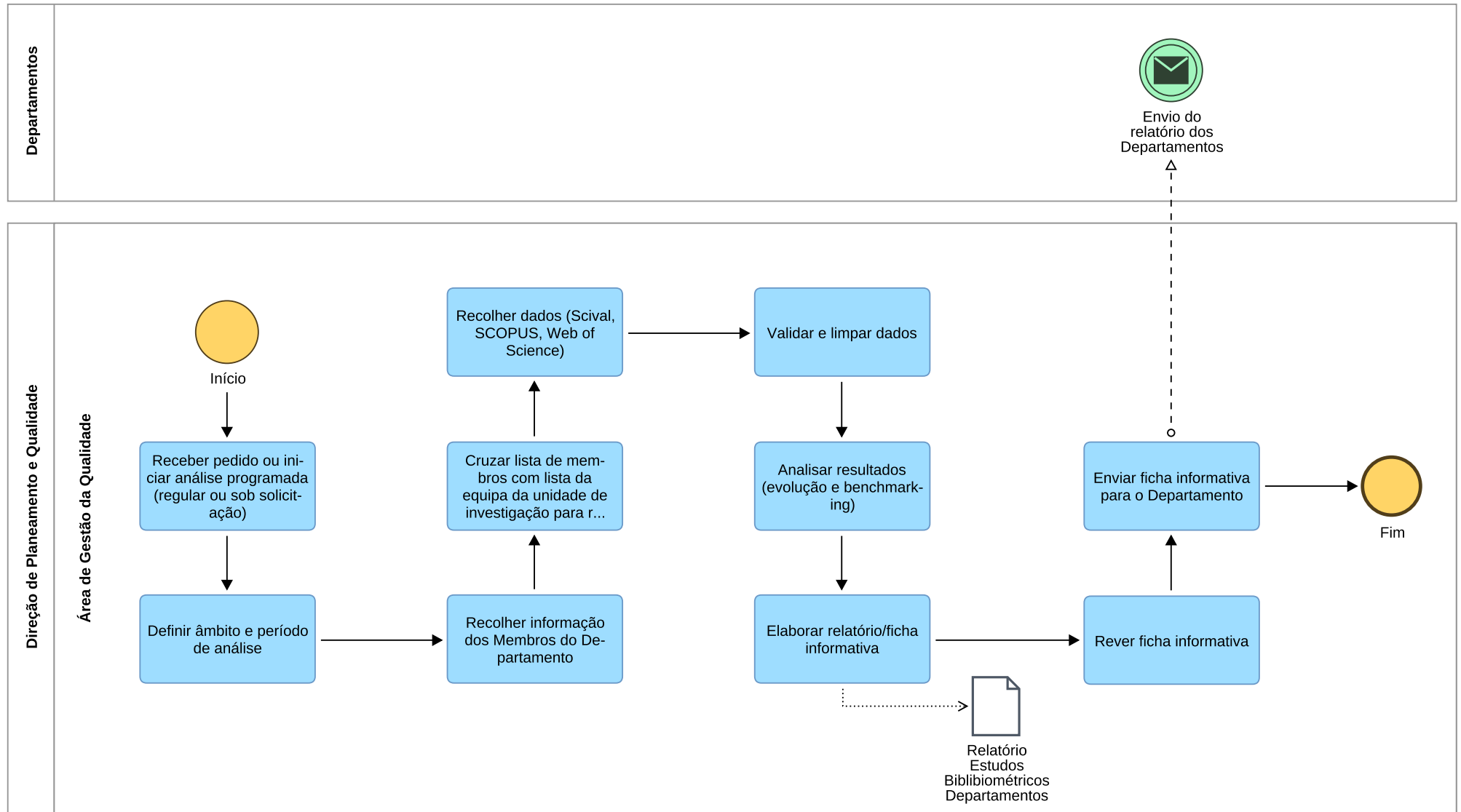
GQ.22.6. Estudo Bibliométrico IST



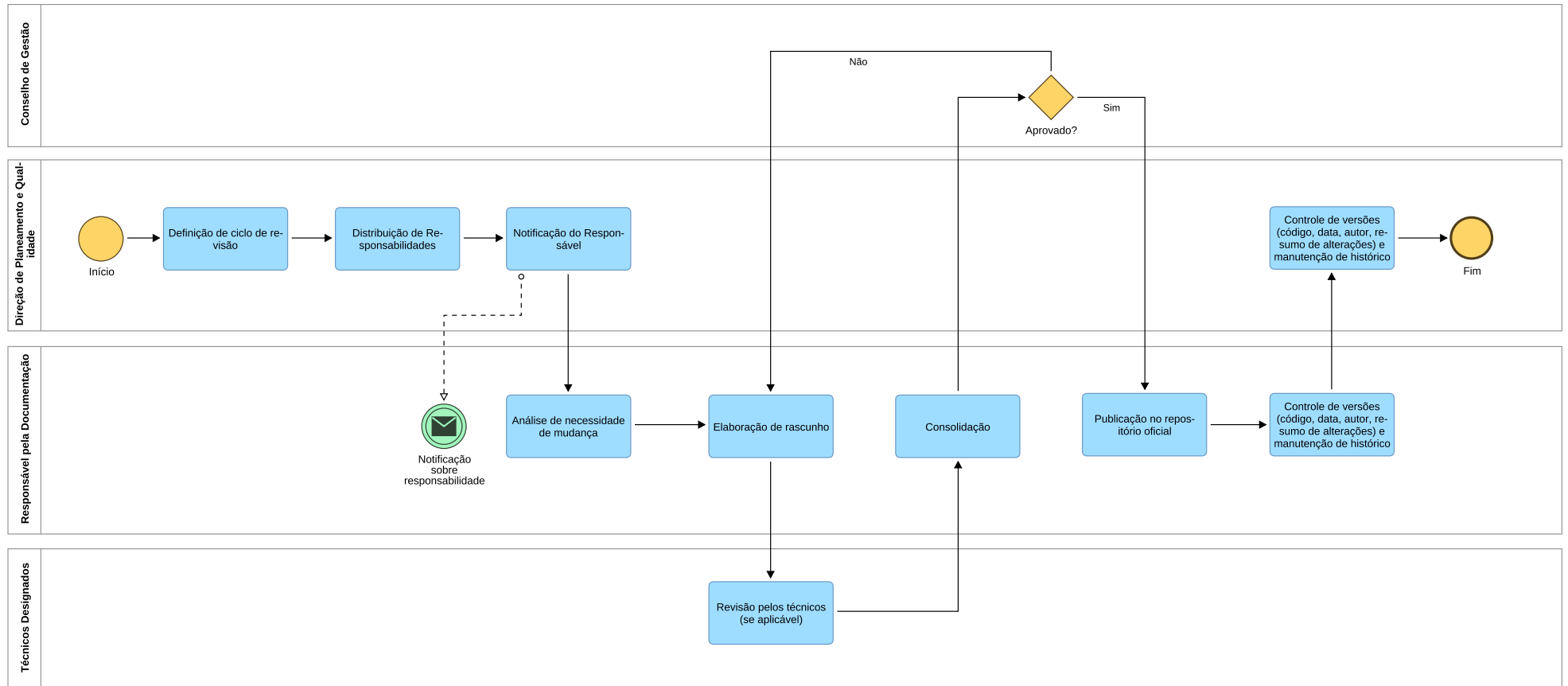
GQ.22.7. Estudos Bibliométricos das UI



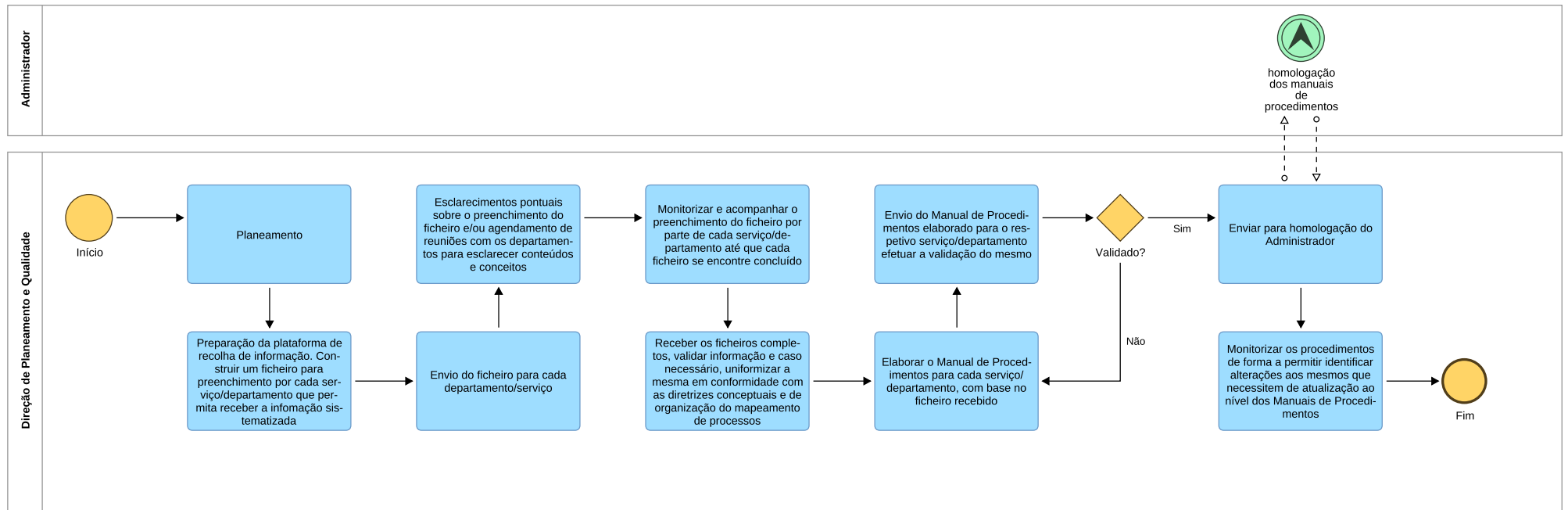
GQ.22.8. Estudos Bibliométricos dos Departamentos



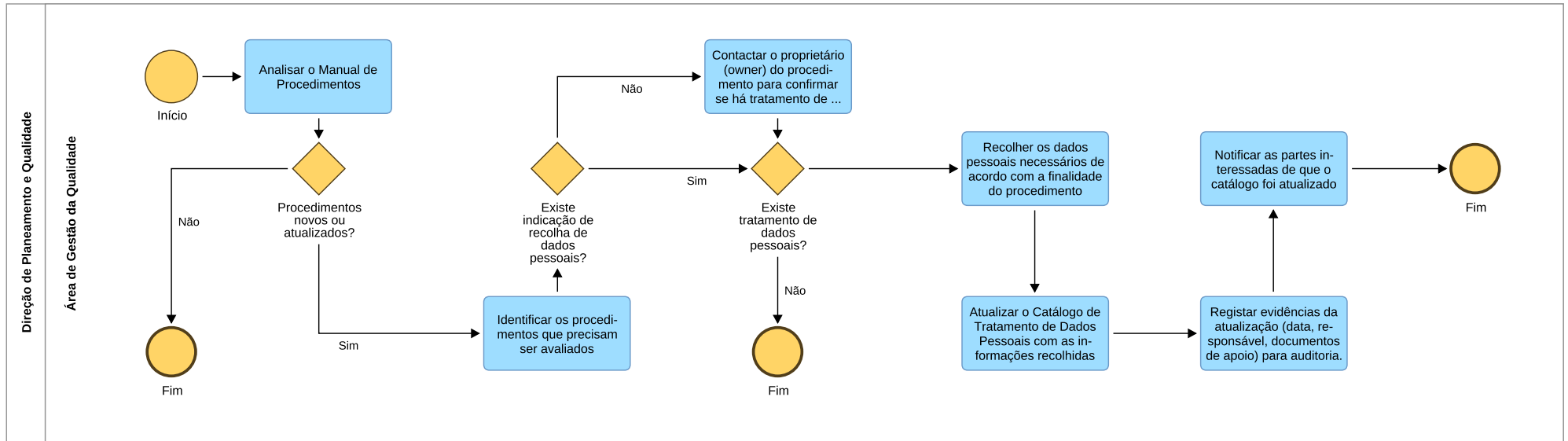
GQ.22.9. Procedimento de Revisão da Documentação do SIQuIST



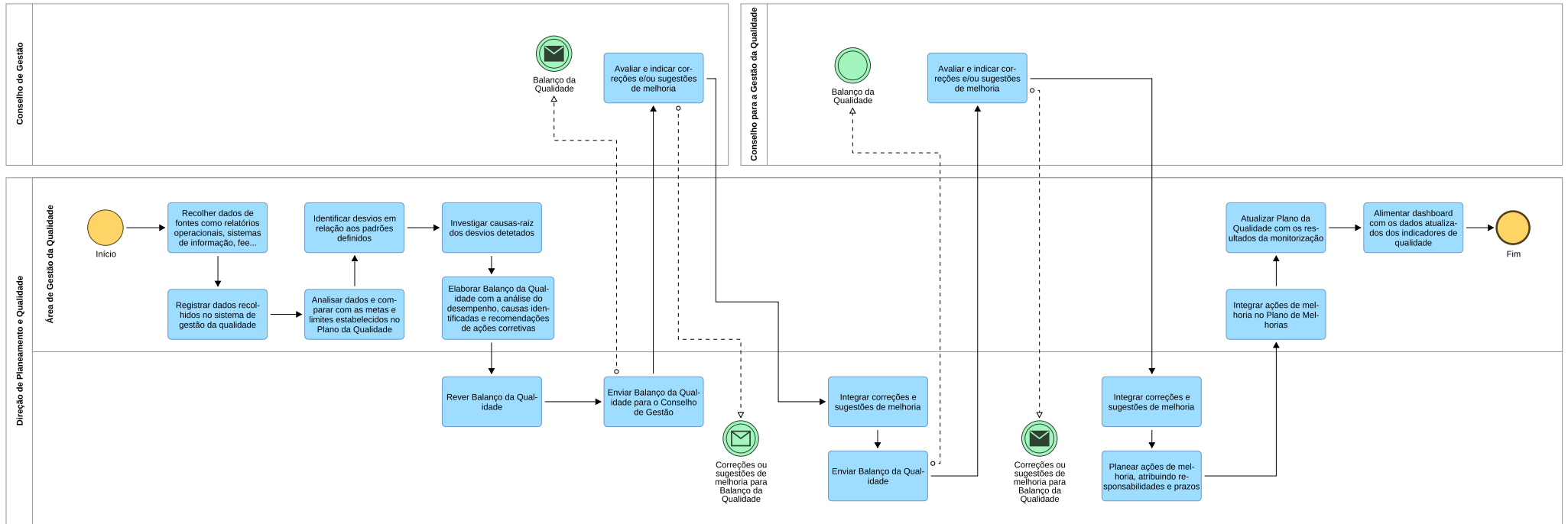
GQ.22.10. Mapear serviços e processos



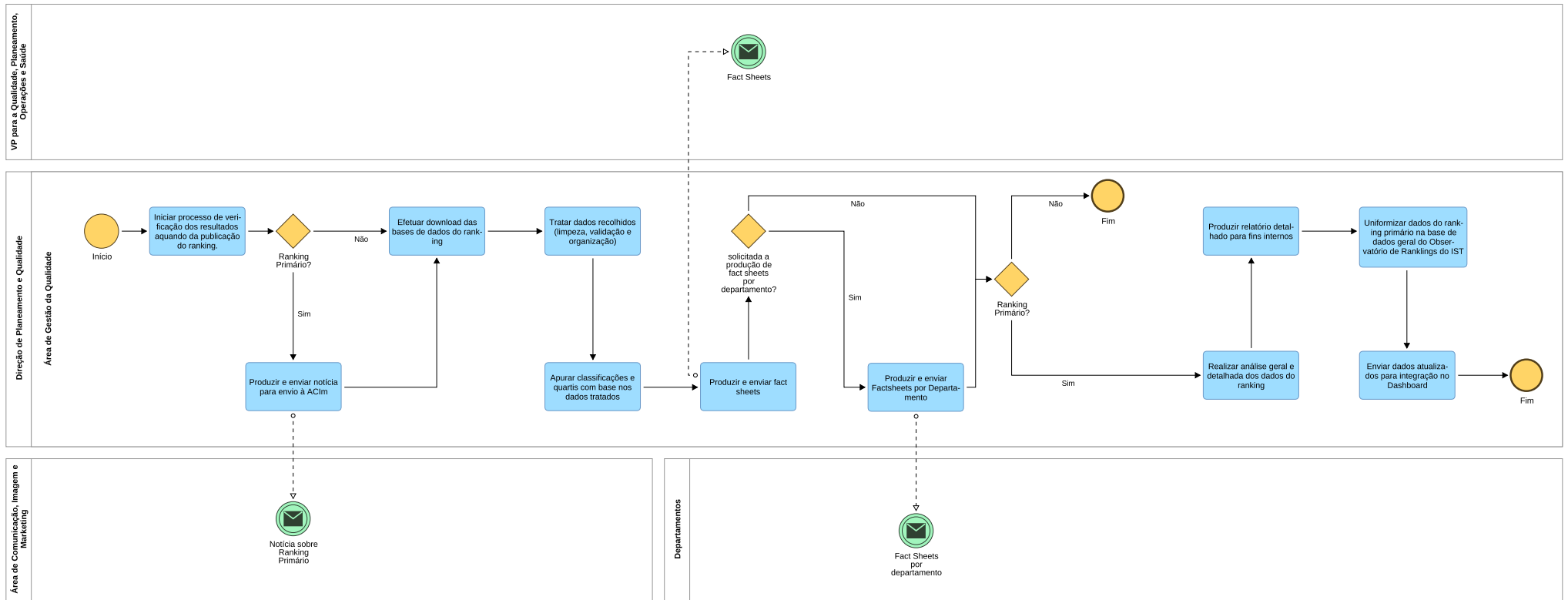
GQ.22.11. Identificação e Mapeamento de Tratamento de Dados Pessoais



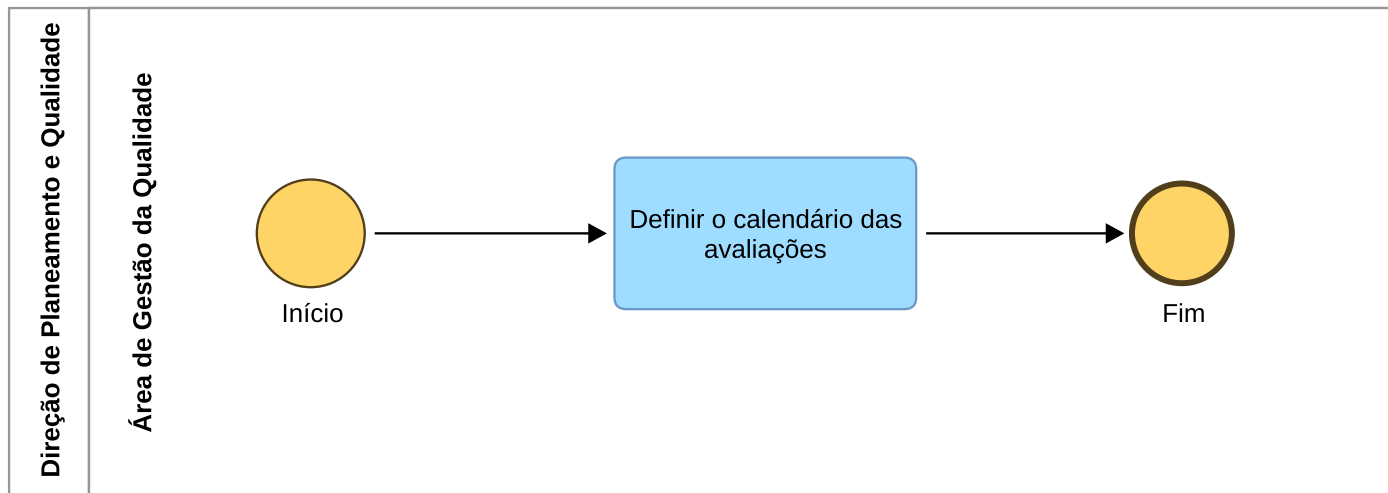
GQ.22.12. Monitorização de Indicadores de Qualidade



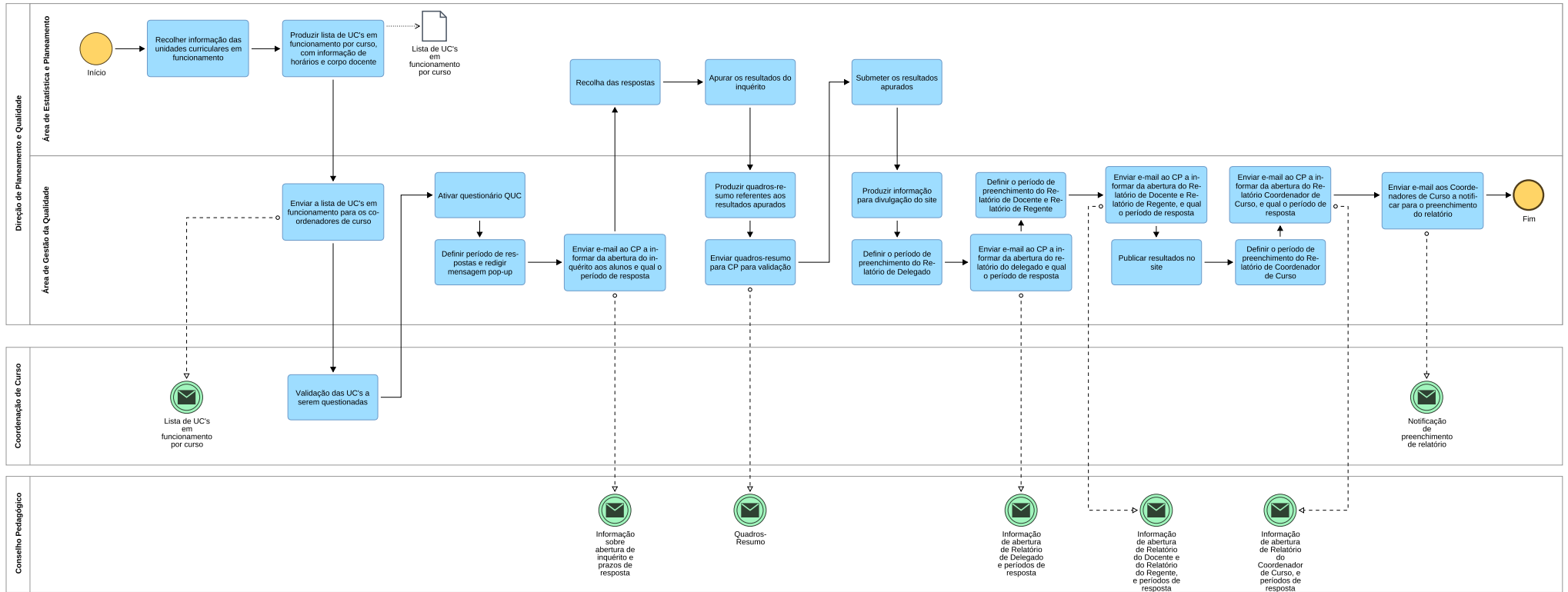
GQ.22.13. Monitorização de Rankings Universitários



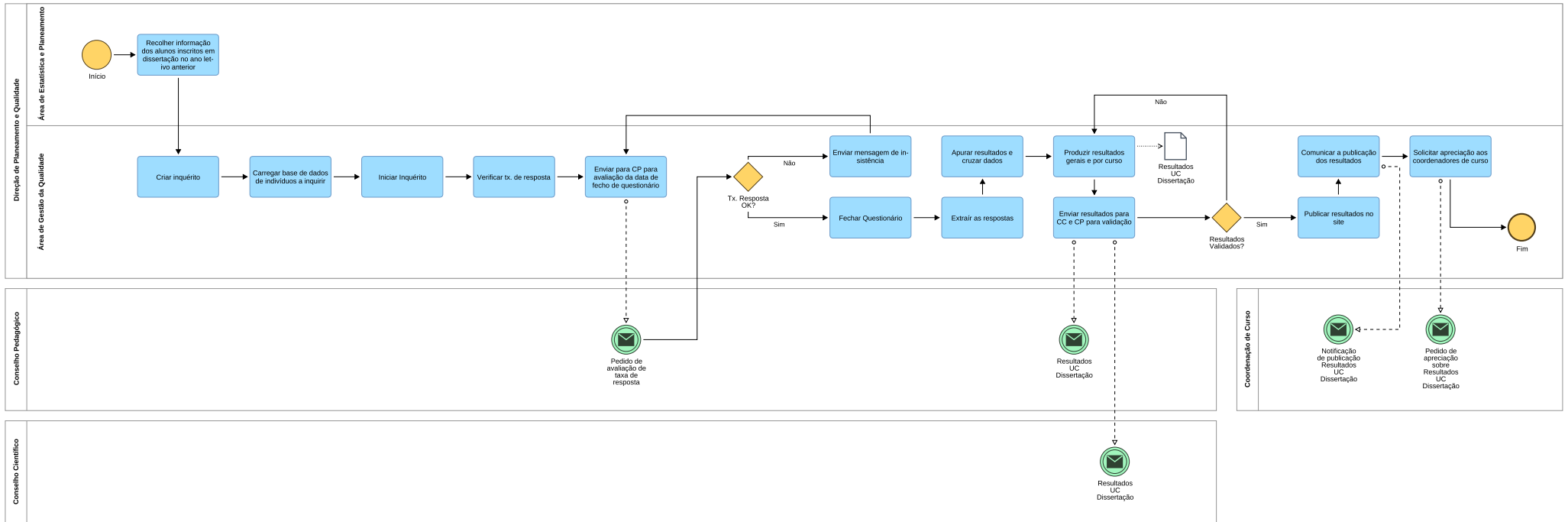
GQ.22.14. QUC - Qualidade de Unidades Curriculares



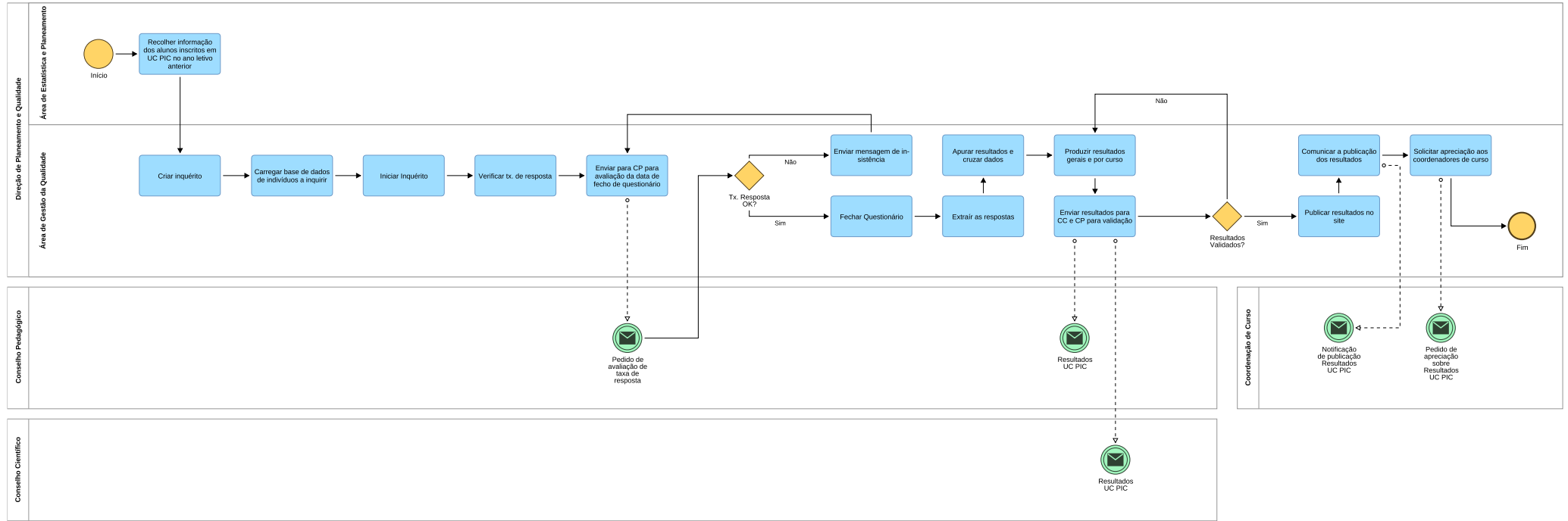
GQ.22.14.1. Inquéritos de avaliação das UC – QUC



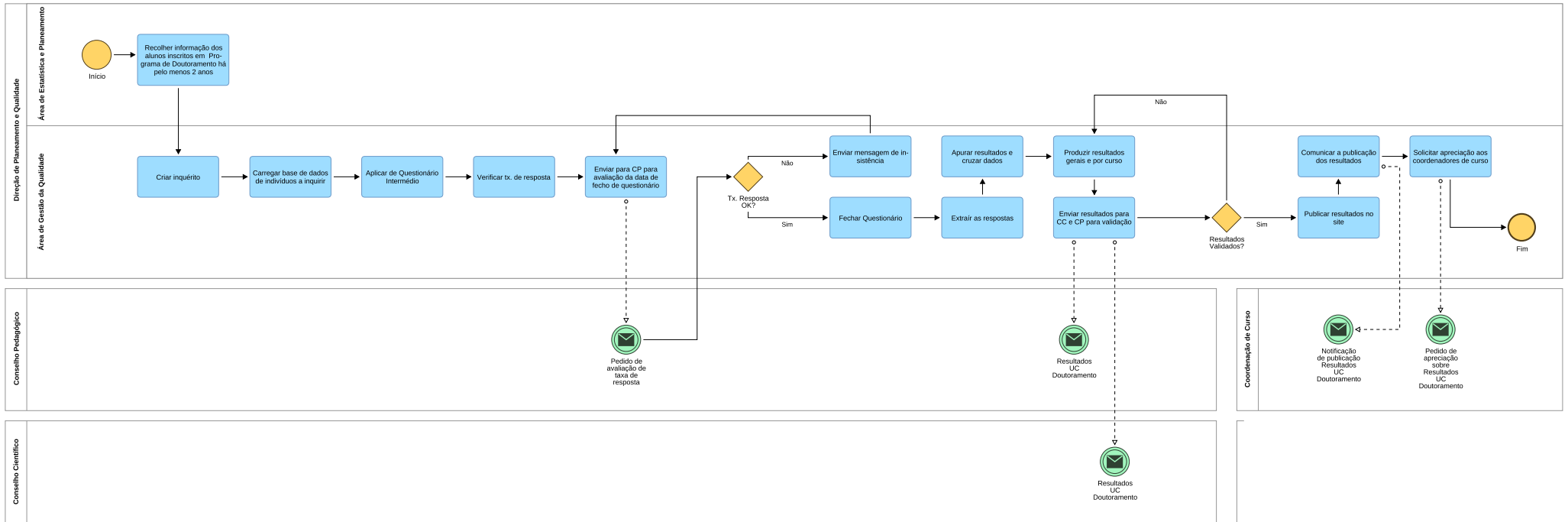
GQ.22.14.2. Inquéritos de avaliação das UC Dissertação – QUC



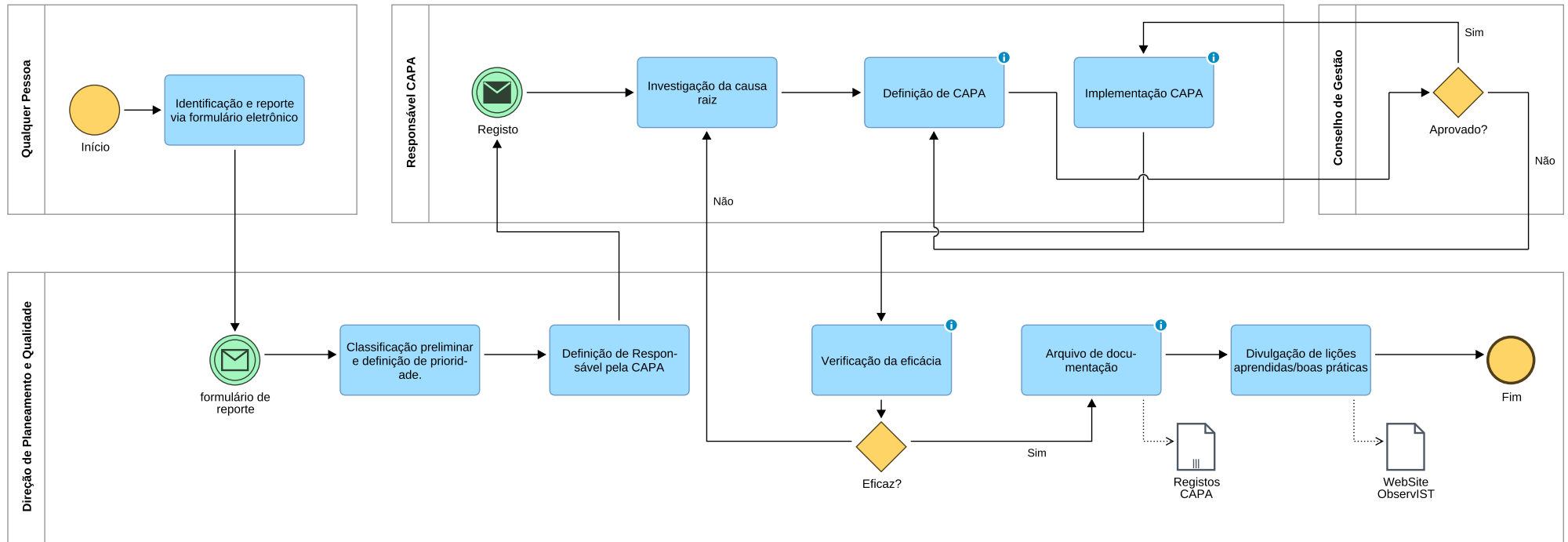
GQ.22.14.3. Inquéritos de avaliação das UC PIC – QUC



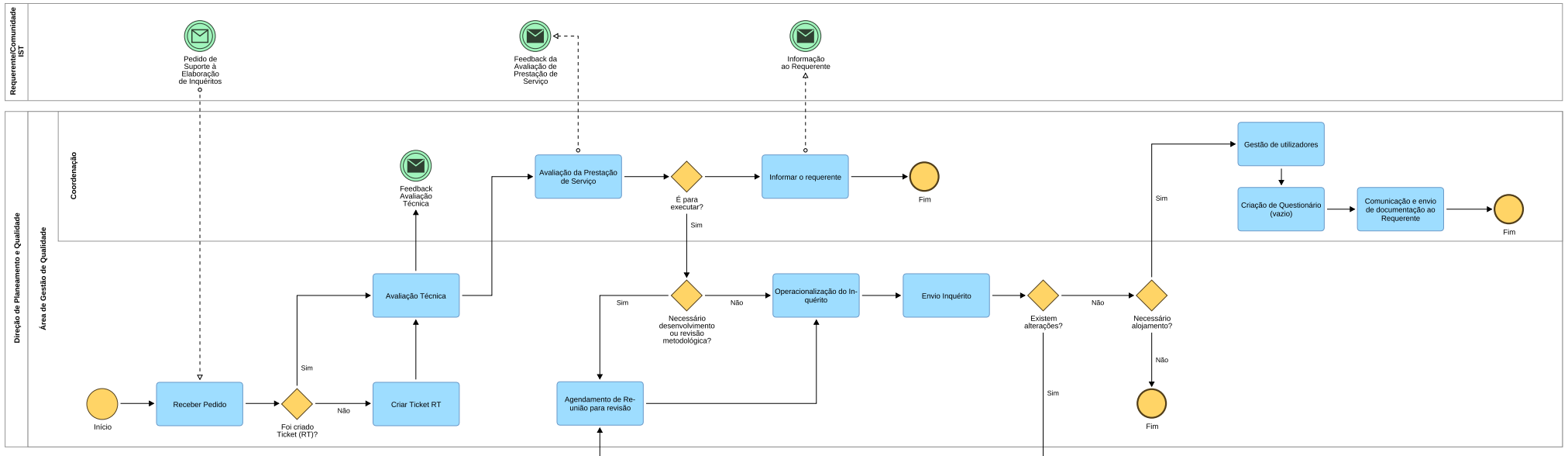
GQ.22.14.4. Garantia da qualidade dos Programas de Doutoramento – QUC



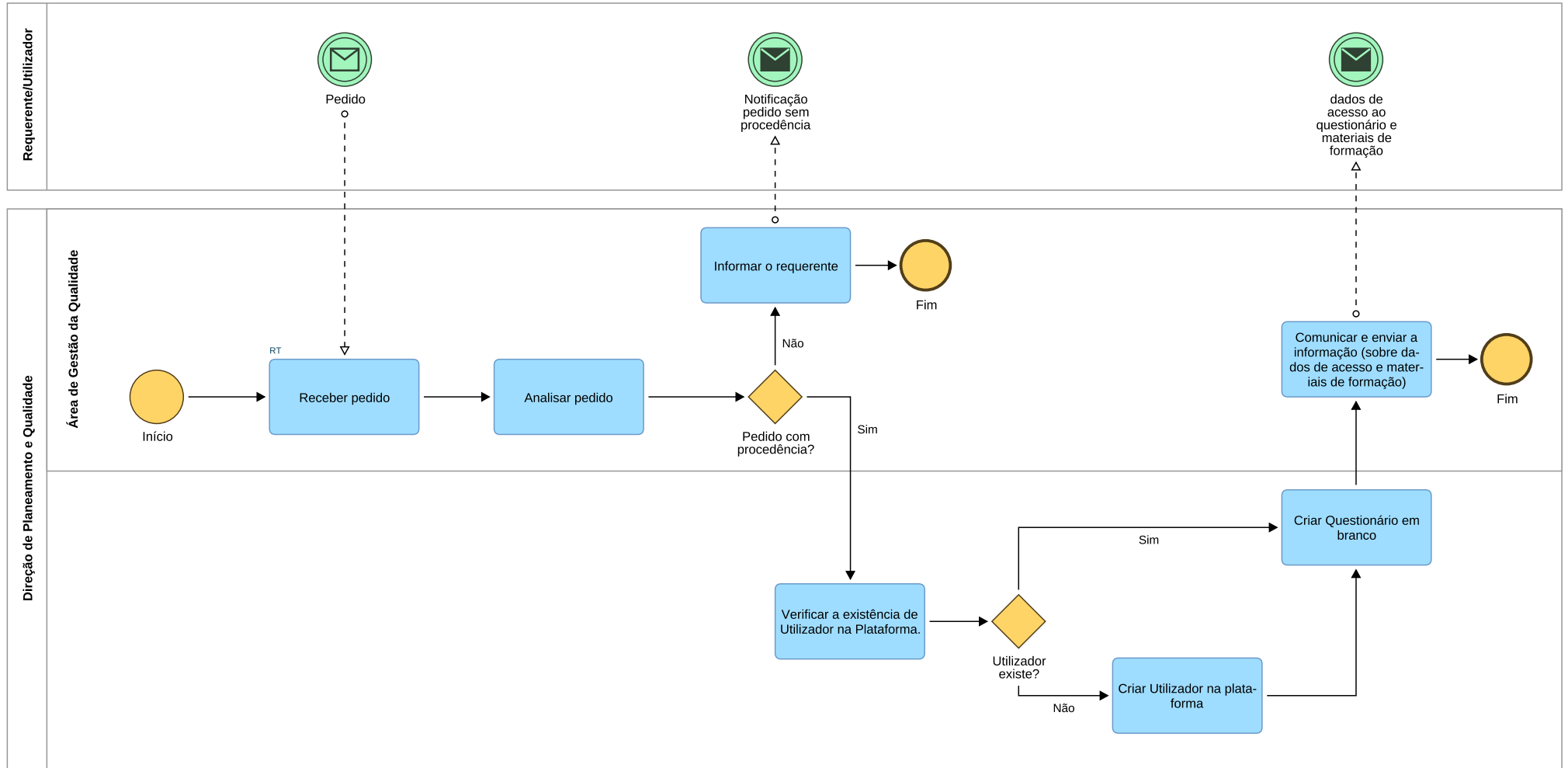
GQ.22.15. Procedimento de Gestão de Não-Conformidades



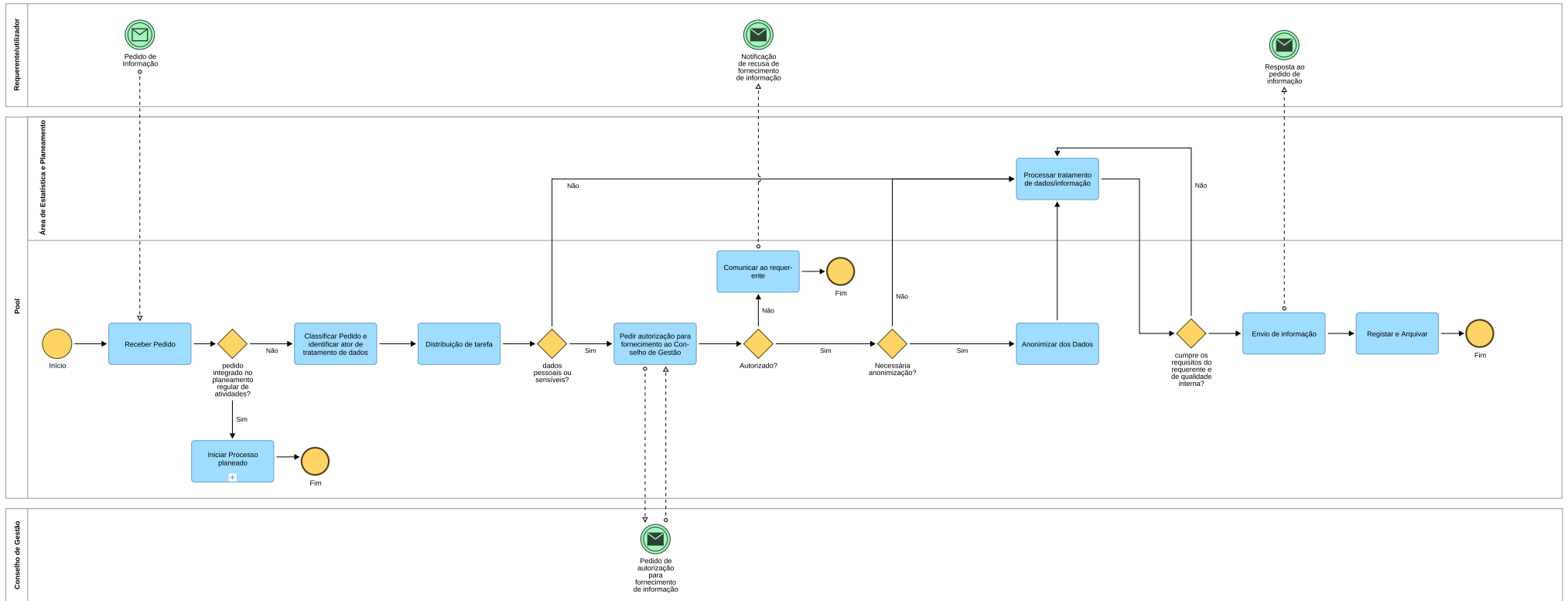
GQ.23. Suporte à Elaboração de Inquéritos



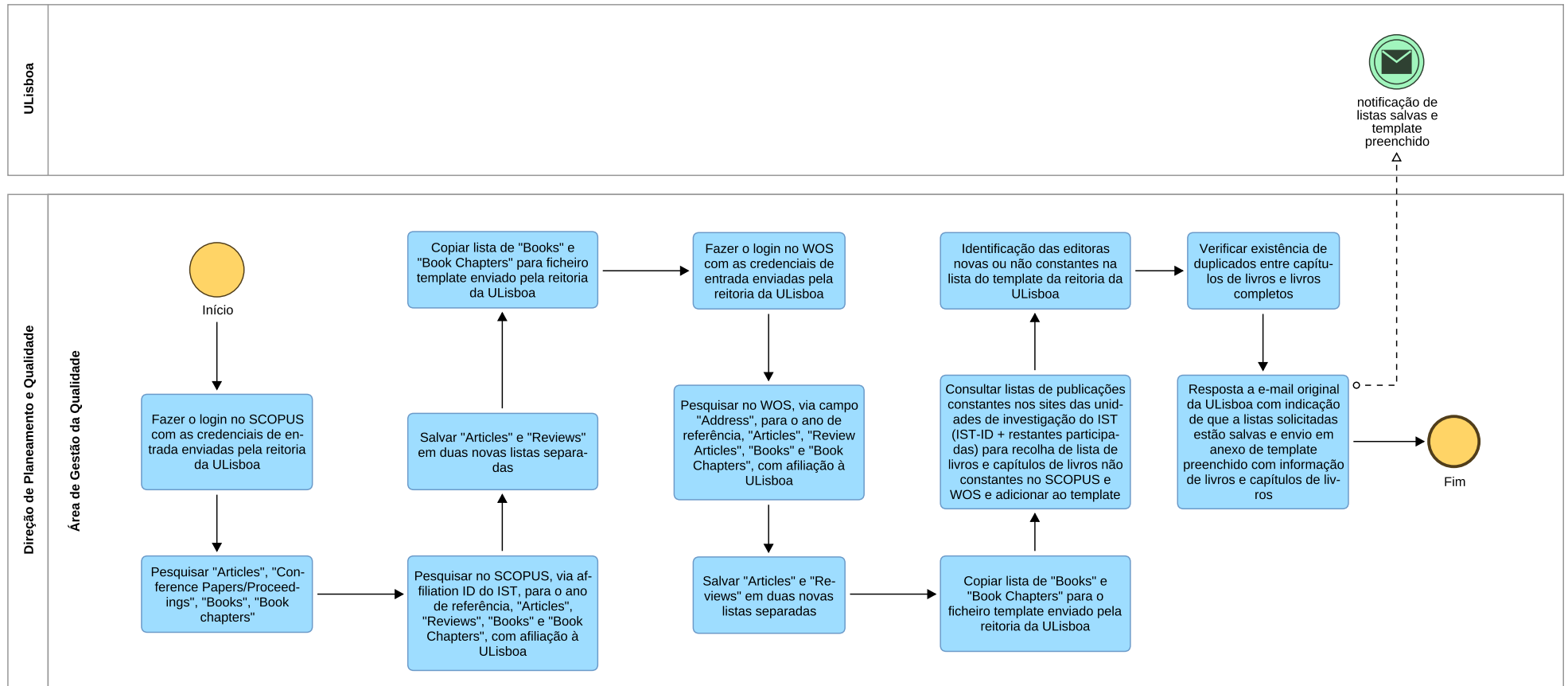
GQ.23.1. Gestão de Plataformas de Inquéritos



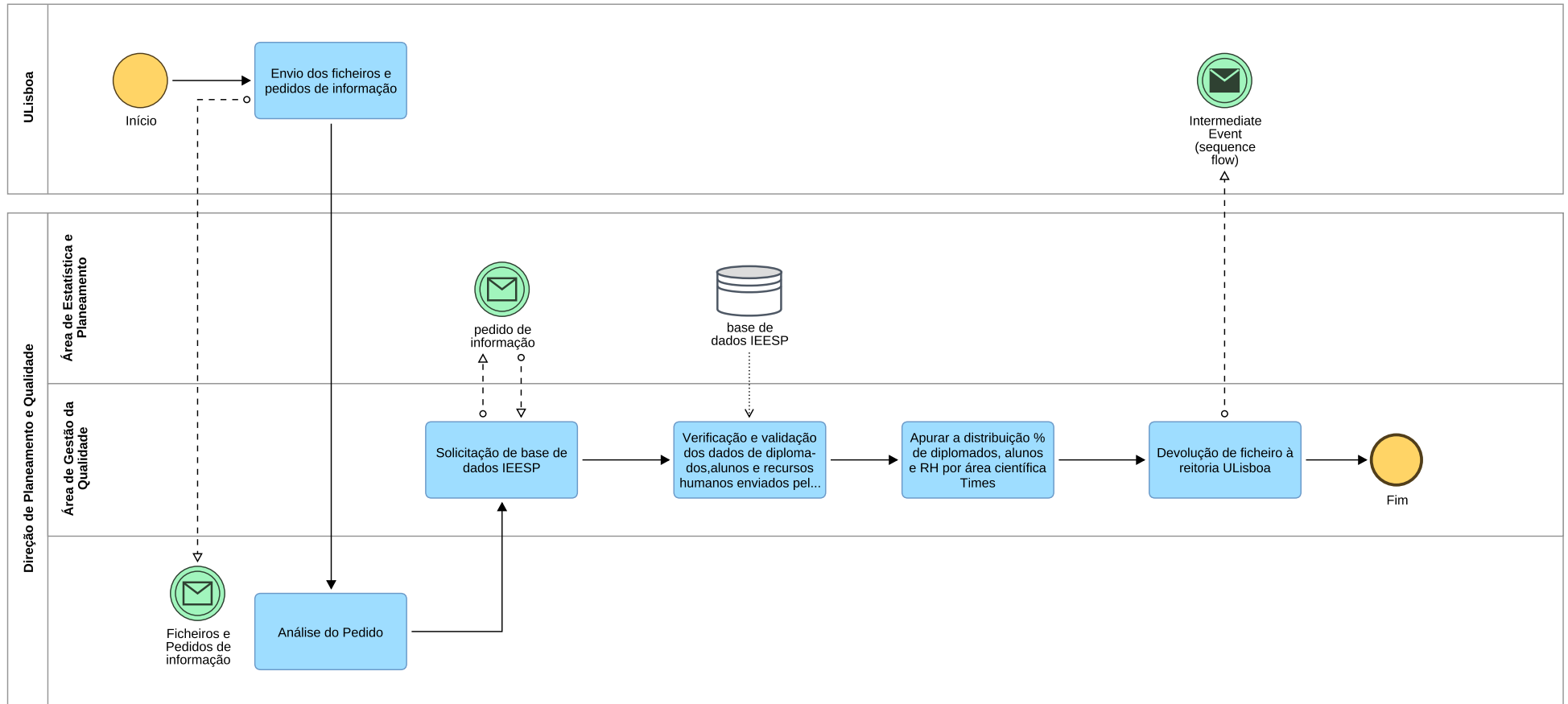
PE.24. Fornecimento de informação



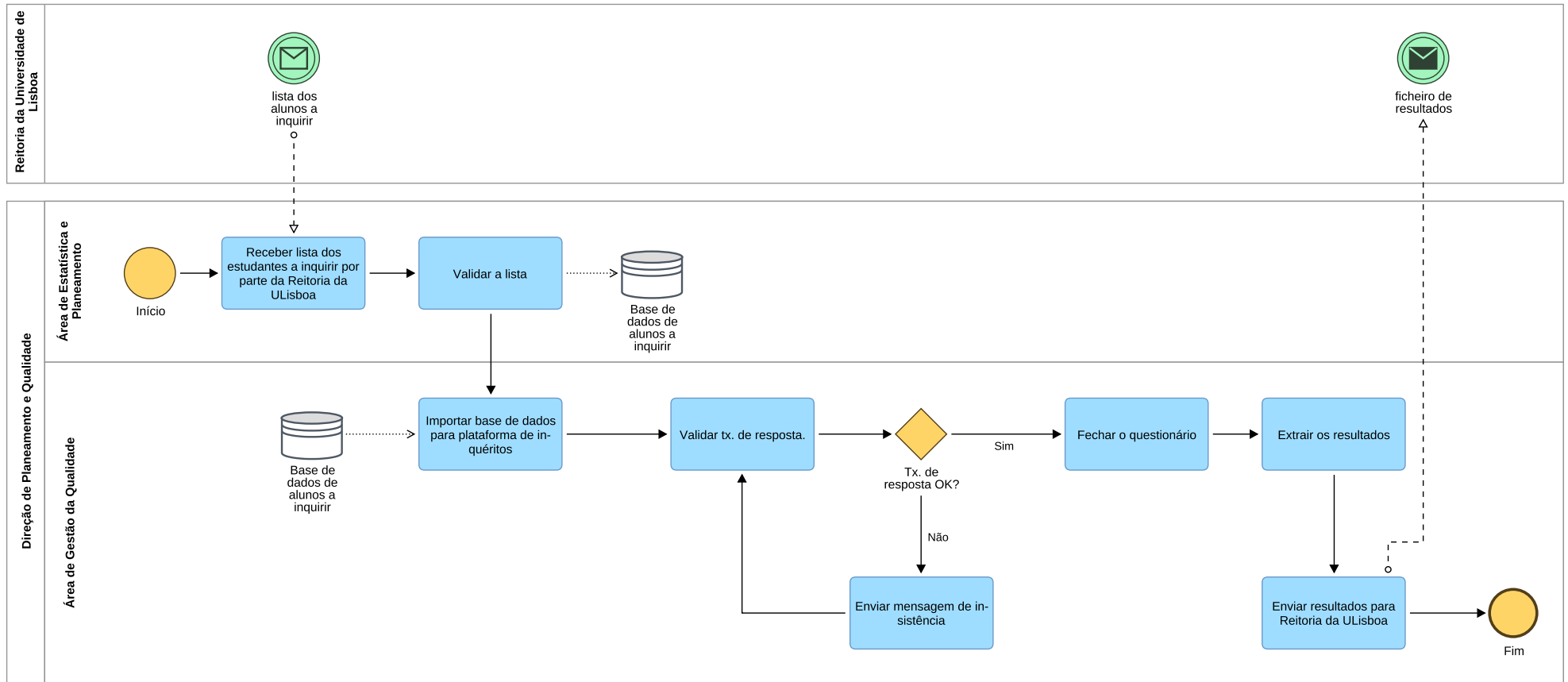
PE.24.1. Apuramento Bibliométrico Universidade de Lisboa



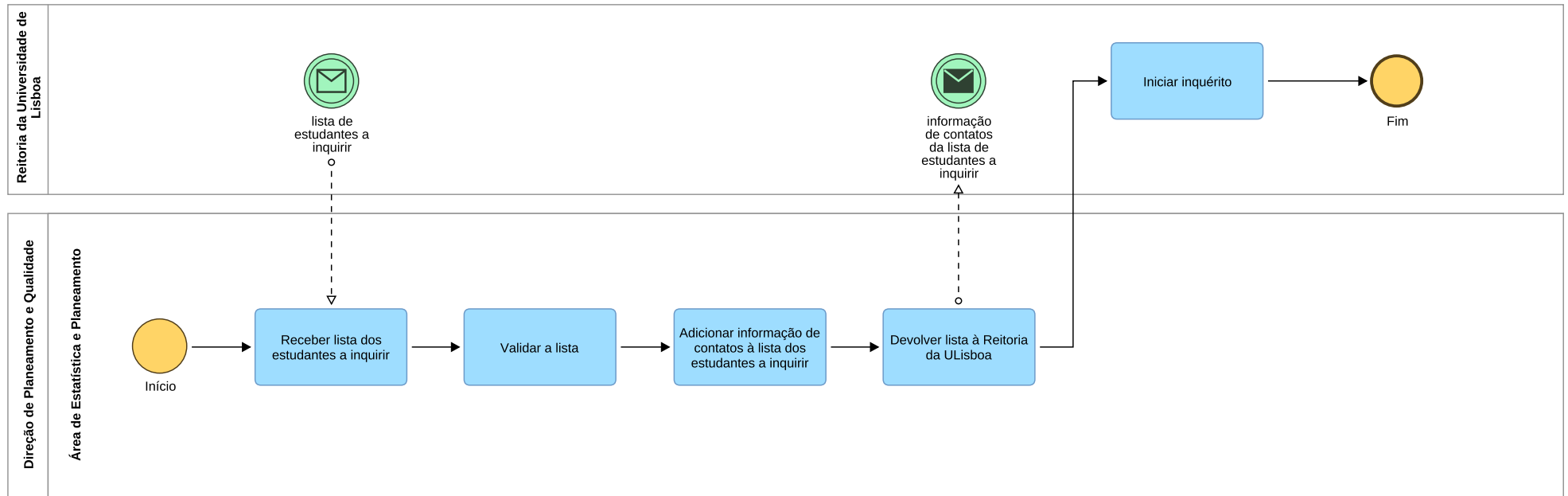
PE.24.2. Fornecimento de informação Universidade de Lisboa para THE World University Ranking



PE.24.3. Inquérito aos Estudantes Deslocados Universidade de Lisboa



PE.24.4. Inquérito aos Estudantes Estrangeiros Universidade de Lisboa



PE.24.5. Inquérito à Situação 1º Ano Universidade de Lisboa

