



MAIÊUTICA

Cooperativa de Ensino Superior, C.R.L.

MANUAL DA QUALIDADE



ISMAI – INSTITUTO UNIVERSITÁRIO DA MAIA



IPMAIA – INSTITUTO POLITÉCNICO DA MAIA

EDIÇÃO 2.0

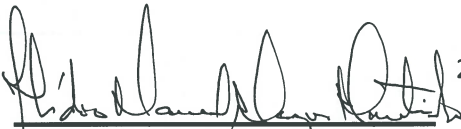

Editado em: 2019.12.03

APROVAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

O presente documento elaborado por um grupo de trabalho, coordenado pelo GEPAQ e com a envolvimento de vários responsáveis institucionais, visa dar consistência e eficácia ao Sistema Interno da Qualidade da Maiêutica, Cooperativa de Ensino Superior, CRL.

Os processos e procedimentos definidos, apoiando-se nas melhores práticas, pretendem um crescendo motivacional nas equipas, um desenvolvimento organizacional sustentável e um reconhecimento interno e externo.

A aprovação final da presente versão foi decidida pelo Conselho de Administração da Maiêutica, Cooperativa de Ensino Superior, CRL, após emissão de parecer favorável dos Conselhos de Gestão do Instituto Universitário da Maia – ISMAI e Instituto Politécnico da Maia – IPMAIA.

		Nome / Assinatura	Data
Elaboração	Gabinete de Estudos, Planeamento, Avaliação e Qualidade	 (Ilídio Manuel Marques Moutinho)	2019.11.12
Aprovação	Presidente do Conselho de Administração da Maiêutica	 (José Manuel Matias Azevedo)	2019.12.03



“A qualidade de hoje é a quantidade de amanhã.”

(Henri Bergson)



ÍNDICE

LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS	5
1 INTRODUÇÃO	6
1.1 Legislação e Enquadramento	6
2 APRESENTAÇÃO DA MAIÊUTICA	7
2.1 Preâmbulo	7
2.2 Referências Históricas	8
2.3 Missão, Visão, Princípios e Valores	10
2.4 Política Institucional para a Garantia da Qualidade	11
2.5 Planeamento Estratégico	12
2.6 Participação das Partes Interessadas Relevantes (internas e externas)	12
2.7 Estrutura Organizacional	13
2.7.1 Organogramas.....	13
2.7.2 Autoridade e Responsabilidade	16
2.7.2.1 Órgãos e Níveis de Gestão	16
2.7.2.2 Estrutura Operativa	16
3 SISTEMA INTERNO DA QUALIDADE	17
3.1 Âmbito do Sistema Interno da Qualidade (SIQ)	17
3.2 Abordagem por Processos	17
3.3 Monitorização e Avaliação da Qualidade	20
3.3.1 Gestão Estratégica	20
3.3.2 Ensino e Aprendizagem.....	20
3.3.2.1 Conceção, Alteração e Acreditação de Ciclos de Estudos.....	20
3.3.2.2 Atividade Pedagógica.....	21
3.3.2.3 Percurso Académico do Estudante	21
3.3.2.4 Monitorização Pedagógica.....	21
3.3.3 Investigação	23
3.3.4 Cooperação com a Sociedade.....	23
3.3.5 Internacionalização	24
3.3.6 Serviços de Apoio.....	24
3.3.7 Recursos Humanos.....	25
3.3.8 Gestão e Divulgação de Informação	25
3.3.9 Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua do SIQ	26
3.4 Matriz de Correspondência da Norma ISO 9001:2015 com os Processos do SIQ	27
3.5 Matriz de Correspondência dos Referenciais A3ES com os Processos do SIQ	28
CONTROLO DE REVISÕES	31



LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

A3ES	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
CASP	Centro de Apoio e Serviço Psicológico
CAT	Centro de Apoio Técnico
CATST	Centro de Apoio Técnico à Segurança no Trabalho
CE	Ciclo de Estudos
CEDTUR	Centro de Estudos de Desenvolvimento Turístico
CEP	Centro de Publicações
CET	Curso de Especialização Tecnológica
CFCP	Centro de Formação Contínua de Professores
CFLV	Centro de Formação ao Longo da Vida
CIDESD	Centro de Investigação em Desporto, Saúde e Desenvolvimento Humano
CITEI	Centro de Investigação em Tecnologias e Estudos Intermédia
CLM	Centro e Laboratório Multimédia
CNAVES	Conselho Nacional de Avaliação do Ensino Superior
CORDS	Centro de Otimização de Rendimento Desportivo e Saúde
CTeSP	Curso Técnico Superior Profissional
DGES	Direção-Geral do Ensino Superior
ENQA	European Association for Quality Assurance in Higher Education
ESG	Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education
ESU	European Students' Union
EUA	European University Association (Associação Europeia de Universidades)
EURASHE	European Association of Institutions in Higher Education
FCT	Fundação para a Ciência e a Tecnologia
FPUC	Ficha Programática da Unidade Curricular
GAAENEE	Gabinete de Acompanhamento e Apoio ao Estudante com Necessidades Educativas Especiais
GAFT	Gabinete de Apoio à Formação de Treinadores
GAIP	Gabinete de Apoio à Investigação e Projetos
GAVISMAI	Grupo de Avaliação Institucional do ISMAI
GE	Gabinete de Estatística
GEIMT	Gabinete de Estágios e Inserção no Mercado de Trabalho
GEPAQ	Gabinete de Estudos, Planeamento, Avaliação e Qualidade
GGED	Gabinete de Gestão dos Espaços Desportivos
GMERP	Gabinete de Marketing, Eventos e Relações Públicas
GPIP	Gabinete para a Plataforma e Inovação Pedagógica
GRI	Gabinete de Relações Internacionais
ID&I	Investigação, Desenvolvimento e Inovação
IEP	Institutional Evaluation Programme (Programa de Avaliação Institucional)
IES	Instituição de Ensino Superior
INOVTUR	Laboratório de Inovação e Soluções Turísticas
IPMAIA	Instituto Politécnico da Maia
ISMAI	Instituto Universitário da Maia
ISO	International Organization for Standardization
LabAT	Laboratório Avançado de Telecomunicações
LabCCOM	Laboratório de Ciências de Comunicação
LCFC	Laboratório de Ciências Forenses e Criminologia



MQ	Manual da Qualidade
RACE	Relatório de Autoavaliação do Ciclo de Estudos
RJAES	Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior
RJIES	Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior
RUC	Relatório da Unidade Curricular
SA	Serviços Académicos
SAS	Serviços de Ação Social
SG	Secretaria Geral
SI	Serviços Informáticos
SIQ	Sistema Interno de Qualidade
UC	Unidade Curricular
UICCC	Unidade de Investigação em Criminologia e Ciências do Comportamento
UNICES	Unidade de Investigação em Ciências Empresariais e Sustentabilidade
UNIDEP	Unidade de Investigação em Desenvolvimento Humano e Psicologia

1 INTRODUÇÃO

O presente Manual da Qualidade (MQ) detalha e expõe a estrutura do Sistema Interno da Qualidade (SIQ) da Maiêutica – Cooperativa de Ensino Superior, CRL, que tutela o Instituto Universitário da Maia – ISMAI e o Instituto Politécnico da Maia – IPMAIA.

O SIQ envolve uma definição e sistematização de diversas práticas, apoiando-se, fundamentalmente, nos referenciais para os sistemas internos de garantia da qualidade definidos pela A3ES, na norma ISO 9001: 2015 e nos requisitos legais aplicáveis.

O conceito de sistema interno de gestão da qualidade incorpora uma estratégia e mecanismos de garantia contínua da qualidade; daí que mantenhamos a designação inicialmente adotada – SIQ.

A atual versão do MQ advém de um processo de aprendizagem e crescente integração, em resultado de orientações, reflexões e recomendações emanadas de diferentes setores e exercícios, partilhados pelas partes interessadas relevantes que envolvem a Instituição.

O Gabinete de Estudos, Planeamento, Avaliação e Qualidade (GEPAQ) é responsável pela regular atualização do MQ – sempre que se verifiquem alterações e/ou revisões nos processos, normativos e procedimentos – assim como pela publicação/divulgação no portal na área do GEPAQ. Em suma, o MQ é o documento estruturante do SIQ da Maiêutica.

1.1 Legislação e Enquadramento

O atual documento enquadra-se no âmbito das recomendações e exigências legais constantes das seguintes referências e diplomas:

- [Lei nº 62/2007, de 10 de setembro](#) – Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior (RJIES);
- [Lei nº 38/2007, de 16 de agosto](#) – Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES);

- [Decreto-Lei nº 369/2005, de 5 de novembro](#) – Instituição da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES);
- [Decreto-Lei nº 74/2006, de 24 de março](#), sucessivamente alterado e republicado pelo Decreto-Lei nº 65/2018, de 16 de agosto – Regime Jurídico dos Graus e Diplomas do Ensino Superior (RJGDES);
- ENQA, ESU, EUA, EURASHE (2015). [Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area \(ESG\)](#), Brussels, Belgium;
- Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior – [Manual para o Processo de Auditoria, v.1.3](#) (dez. 2018), Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, Lisboa;
- Guião para a [Autoavaliação de Ciclos de Estudos em Funcionamento \(ACEF\) da A3ES](#) (julho 2018);
- Manual para o [Processo de Avaliação Institucional da A3ES](#) (janeiro 2017);
- Guião para [Pedido de Acreditação Prévia de Novo Ciclo de Estudos \(PAPNCE\) da A3ES](#) (junho 2018);
- [Glossário da A3ES](#) sobre a garantia da Qualidade;
- Sistemas de Gestão da Qualidade, Requisitos (ISO 9001:2015).

2 APRESENTAÇÃO DA MAIÊUTICA

2.1 Preâmbulo

A Maiêutica, Cooperativa de Ensino Superior, CRL, entidade instituidora do Instituto Universitário da Maia – ISMAI e do Instituto Politécnico da Maia – IPMAIA, tem a competência de criar as condições necessárias para o normal funcionamento dos referidos Institutos, assegurando a sua gestão administrativa, económica, financeira, patrimonial e disciplinar, sem prejuízo da autonomia cultural, científica e pedagógica dos mesmos. Afeta, igualmente, às instituições de ensino superior (IES) um património específico em instalações e equipamentos, competindo-lhe também a aprovação do plano anual de atividades, do orçamento e do relatório anuais.

A sua ação estende-se à designação e destituição do reitor do ISMAI, do presidente do IPMAIA e de outras chefias, à contratação de docentes, investigadores e pessoal não docente, à apresentação superior de novos ciclos de estudos com vista à acreditação e conseqüente registo na DGES e, naturalmente, apresenta um compromisso institucional com a qualidade que está implícita na sua missão e cuja promoção tem sido desenvolvida desde a sua fundação.

Entre 2001 e 2005, e já depois da Maiêutica/ISMAI terem estado envolvidos em programas de avaliação de áreas de formação em 1997/1998, todos os cursos em funcionamento no ISMAI foram avaliados no âmbito do Conselho Nacional de Avaliação do Ensino Superior (CNAVES). A avaliação produzida pelo CNAVES traduziu-se na emissão de relatórios prospetivos e recomendações de racionalização, visando a melhoria do sistema de ensino superior.

Este processo avaliativo terminou praticamente em março de 2006, quando foi anunciada a criação de uma Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), confirmada através da publicação do Decreto-Lei nº 369/2007, de 5 de novembro.

A criação e/ou adequação dos vários serviços internos, nomeadamente a constituição do Gabinete de Estudos, Planeamento, Avaliação e Qualidade (GEPAQ), permitiu que, à data, a Direção da Maiêutica tomasse a decisão de apresentar a candidatura a um Programa de Avaliação Institucional (IEP), num quadro que envolveu a DGES, o ISMAI e a Associação Europeia de Universidades (EUA), durante 2009 e 2010.



Igualmente, em 2009, e de acordo com o disposto no Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (Lei nº 38/2007, de 16 de agosto), entra em funcionamento a obrigatoriedade de submeter a uma acreditação prévia, à A3ES, novos ciclos de estudos. Em paralelo, as instituições que pretendiam continuar a ministrar os cursos em funcionamento, foram também alvo de avaliações com vista à sua acreditação.

Os processos avaliativos atrás referenciados, e sobretudo os que envolveram a Agência, implicaram um importante exercício de autoavaliação, motivando e impulsionando, naturalmente, procedimentos de garantia interna da qualidade extremamente enriquecedores.

O presente Manual da Qualidade envolve uma definição e sistematização de diversas práticas, organizando-se em torno dos referenciais definidos pela A3ES, norma ISO 9001 e nos requisitos legais aplicáveis, para alcance de melhores resultados e satisfação da comunidade académica em geral.

2.2 Referências Históricas

Na tarde do dia 17 de março de 1990, numa sala de reuniões da Câmara Municipal da Maia, teve lugar uma Assembleia Geral de Fundadores da Maiêutica, Cooperativa de Ensino Superior, CRL. Nesta Assembleia foram tratados alguns assuntos relacionados com a criação desta Cooperativa. De modo muito especial, foram analisados, discutidos e aprovados, por unanimidade, os seus Estatutos, imprescindíveis para a constituição da Cooperativa que tem, como objeto, o Ensino Superior, conforme o certificado de admissibilidade passado pelo Registo Nacional de Pessoas Coletivas.

Por decisão unânime da referida Assembleia, foi criado o Instituto Superior da Maia – ISMAI, cujo reconhecimento de interesse público seria publicado no Diário da República, 1ª série – B, nº 277, de 2 de outubro de 1990, Portaria nº 1006/91 do Ministério da Educação. Esta Portaria autorizava, ainda, o funcionamento dos cinco primeiros Cursos do ISMAI, a saber: Contabilidade; Gestão de Pequenas e Médias Empresas – PME; Relações Públicas; Solicitação e Assessoria Jurídica; e Gestão de Recursos Humanos que viria a funcionar apenas no ano letivo seguinte – 1991/1992.

Mediante a sua aprovação tácita, o ISMAI iniciou o seu funcionamento no ano letivo de 1990/1991 com uma população escolar de 117 alunos, nas instalações de uma ex-Escola EB 2/3, sitas na Quinta da Gruta, no Castelo da Maia.

Em face do surpreendente e gratificante crescimento da população escolar, a Maiêutica, com uma visão lúcida do futuro e com um assinalável sentido estratégico, foi negociando e comprando alguns terrenos destinados às futuras instalações da Maiêutica/ISMAI. Iniciada a construção da primeira fase destas instalações, viriam a ser concluídas no verão de 1995, entrando em funcionamento no ano letivo de 1995/1996.

Continuando a registar-se um considerável aumento da população escolar, foi necessário proceder à construção da segunda e terceira fases do projeto global, as quais viriam a entrar em funcionamento no ano letivo de 2004/2005.

Por fim, em face da elevada percentagem de alunos das áreas de Educação Física e Desporto, e depois de um difícil processo de análise e ponderação, com dúvidas, hesitações e incertezas de alguns Cooperadores, em Assembleia Geral Extraordinária da Maiêutica, de 7 de outubro de 2014, foi decidido iniciar o processo de construção do Complexo Desportivo. Para além de um Edifício Desportivo dotado de múltiplas funcionalidades, o Complexo dispõe de um estádio com relvado sintético para a prática de futebol/rugby, dois campos de ténis, pistas de atletismo, parede de escalada e campo de voleibol. Esta obra, há muito almejada, assinalou, de forma singular e apropriada, o Vigésimo Quinto Aniversário da Maiêutica/ISMAI.



Sem incorrer em qualquer atitude de triunfalismo e facilitismo insensatos, é, contudo, legítimo reconhecer que, apesar de todas as dificuldades e contrariedades, a Maiêutica/ISMAI têm sabido, ao longo da sua história breve, conquistar, consolidar e desenvolver uma posição relevante no universo do ensino superior não estatal. A propósito, é motivo de razoável regozijo citar as palavras do artigo 2º do [Decreto-Lei nº 6/2014](#), publicado no Diário da República, 1ª série, nº 9, de 14 de janeiro: «o reconhecimento de interesse público do Instituto Superior da Maia é alterado, passando este a ter natureza de instituto universitário da Maia – ISMAI».

Em face desta alteração, foram aprovados os respetivos Estatutos em Assembleia Geral Extraordinária da Maiêutica. Estes Estatutos viriam a ser publicados no Diário da República, 1ª série, nº 136, de 17 de julho de 2014, pela [Portaria nº 146/2014](#).

Neste contexto temporal, merece uma referência especial o Decreto-Lei nº 43/2014, de 18 de março, entretanto revogado pelo Decreto-Lei nº 63/2016, de 13 de setembro, pelas suas consideráveis implicações na vida da Maiêutica/ISMAI. Esse texto legislativo refere-se à criação e funcionamento de um tipo novo de ensino superior. Trata-se de cursos superiores de curta duração conferentes de diploma, mas não de grau. São os Cursos Técnicos Superiores Profissionais – CTeSP. O nº 1 do artigo 2º do referido Decreto-Lei determinava que estes Cursos apenas poderiam ser lecionados nas instituições de ensino politécnico e, ainda, nas unidades orgânicas de ensino superior politécnico integradas em instituições de ensino universitário. Por sua vez, o nº 5 do artigo 42º, do mesmo Decreto-Lei, determinava que os Cursos de Especialização Tecnológica – CET cessassem o seu funcionamento, nas instituições do ensino superior, até ao dia 31 de dezembro de 2016. Refira-se, a propósito, que a população escolar dos CET do ISMAI se situava na ordem dos quinhentos alunos. Também neste setor, é justo referir o considerável sucesso da Maiêutica/ISMAI.

Perante tão graves constrangimentos, a Maiêutica decidiu criar o Instituto Politécnico da Maia – IPMAIA que integra duas Escolas: a Escola Superior de Ciências Sociais, Educação e Desporto e a Escola Superior de Tecnologia e Gestão. A proposta desta criação, apresentada pela então Direção da Maiêutica, foi aprovada pela Assembleia Geral Extraordinária no dia 5 de maio de 2014. Considerando o reconhecimento de interesse público do IPMAIA, operado pelo [Decreto-Lei nº 114/2015](#), de 22 de junho, foram registados e publicados os seus Estatutos pela [Portaria nº 235/2015](#), de 7 de agosto, no Diário da República, 1ª série, nº 153. Depois de um longo e complicado processo, o IPMAIA encontra-se legalmente habilitado para ministrar os Cursos Técnicos Superiores Profissionais – CTeSP, os Cursos de Licenciatura (1º ciclo) e os Cursos de Mestrado (2º ciclo).

Importa ainda salientar que a Maiêutica, há já vários anos, tem sido distinguida com a atribuição do Estatuto de PME Excelência e Líder¹. Os responsáveis da Maiêutica, sensibilizados com tal distinção, interpretam este Estatuto como um desafio aliciante e exigente em prol da estabilidade e do desenvolvimento da Instituição. O Vigésimo Quinto Aniversário da Maiêutica/ISMAI foi a ocasião propícia para fazer uma reflexão acerca da sua história, procedendo a uma autoavaliação crítica do seu passado e do seu presente, reavaliando os seus objetivos e estratégias, as suas perspetivas e expectativas, sempre com a preocupação fundamental de garantir um futuro que corresponda aos desideratos da comunidade educativa e, de modo especial, dos responsáveis da Maiêutica/ISMAI/IPMAIA/CFLV.

¹ Atribuído o Estatuto de PME Excelência em 2009, 2010, 2011 e 2012;
Atribuído o Estatuto de PME Líder desde 2013 até 2018, de forma ininterrupta.

2.3 Missão, Visão, Princípios e Valores

Missão

A Maiêutica tem, como missão, criar e garantir o funcionamento de instituições de ensino superior, a fim de produzir e difundir a cultura e o saber, a ciência e a tecnologia. Neste sentido, procurará:

- Fomentar a formação integral dos estudantes dos seus estabelecimentos de ensino nos diversos ramos do saber técnico, científico e cultural, preparando-os para a vida ativa e incentivando a sua formação ao longo da vida;
- Promover o desenvolvimento pessoal, social e profissional do seu pessoal docente e não-docente;
- Criar relações com o tecido social, económico e cultural, pugnano pelo seu constante aperfeiçoamento na realização conjunta dos fins comuns, designadamente na criação de estágios para os seus estudantes e na inserção dos seus diplomados no mundo do trabalho;
- Cooperar com os países lusófonos, europeus e outros numa lógica de globalização;
- Incentivar a mobilidade de discentes, docentes e não-docentes, bem como intercâmbios culturais, científicos e técnicos com instituições congéneres nacionais e internacionais, estatais e não-estatais;
- Apoiar o desenvolvimento da comunidade em que a Cooperativa se insere, designadamente através da prestação de serviços conexos com a sua atividade.

Visão

A Maiêutica continuará a fomentar as condições indispensáveis para que o Instituto Universitário da Maia – ISMAI e o Instituto Politécnico da Maia – IPMAIA se afirmem como instituições de referência do Ensino Superior, devidamente motivadas e preparadas para, por um lado, superarem todas as dificuldades e obstáculos; e, por outro, responderem adequadamente aos desafios de âmbito nacional e internacional. Pugnará, ainda, pela excelência da qualidade de todos os seus Serviços, superando inclusivamente as expectativas de quem os procura.

Princípios e Valores

A Maiêutica pugnará sempre pela criação das condições indispensáveis para que os seus Estabelecimentos de Ensino cumpram os indeclináveis princípios e valores, éticos e deontológicos, designadamente:

- Liberdade de ensinar, aprender e investigar;
- Respeito pelos direitos, liberdades e garantias;
- Participação democrática na vida académica de todo o pessoal da Instituição;
- Valorização da Educação, Cultura, Ciência e Tecnologia, como fatores determinantes para a dignidade de uma vida pessoal e social, cívica e profissional, sempre com um espírito de inovação, desenvolvimento e solidariedade;
- Fomento de um ambiente educativo e relacional propício ao cumprimento da missão institucional;
- Diversidade e atualidade da oferta educativa, em sintonia com as exigências e os desafios da Sociedade;
- Apoio constante à investigação científica, numa dinâmica flexível e multidisciplinar de inovação, desenvolvimento e pragmatismo.

2.4 Política Institucional para a Garantia da Qualidade

Na última década, o sistema de ensino superior foi objeto de alterações com implicações marcantes no seu funcionamento, nomeadamente através da Declaração de Bolonha que desencadeou a implementação do denominado Processo de Bolonha, da publicação do RJIES e do RJAES, provocando alterações acentuadas na organização e funcionamento das instituições de ensino superior.

Estes preceitos legais e o princípio fundamental de que a responsabilidade pela avaliação da qualidade do ensino superior cabe, em primeiro lugar, às próprias instituições, foram determinantes para que a Maiêutica criasse em 2008 o Gabinete de Estudos, Planeamento, Avaliação e Qualidade (GEPAQ).

Foi a partir deste quadro que se desencadeou um conjunto de estruturas e procedimentos para garantir e promover as melhores práticas, desenvolvendo, ao mesmo tempo, um sistema interno de garantia da qualidade embrionário, tendo como objeto a melhoria contínua da qualidade. Nesta sequência de decisões, surge o despertar e conseqüente submissão a um programa de avaliação institucional promovido pela European University Association (EUA), em que a Maiêutica/ISMAI se envolveram em 2009-2010. O Relatório Final da EUA proporcionou aos responsáveis institucionais um programa de desenvolvimento que visava melhorar aspetos contidos nas recomendações daquele, mas também estruturar um processo de planeamento estratégico plasmado no “Plano de Ação 2011-2013”.

Em 2009, a entrada em funcionamento da A3ES veio operacionalizar alguns dos princípios dispostos no Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior, com implicações importantes no exercício de autoavaliação das instituições e no incentivo à adoção de procedimentos de garantia interna da qualidade.

A Maiêutica, com a implementação do SIQ, adota uma política de garantia da qualidade da sua atividade e os procedimentos adequados à sua prossecução, concretizando a estratégia para a melhoria contínua e visando o desenvolvimento de uma cultura organizacional de referência. O SIQ tem a dupla finalidade de contribuir como um instrumento para o desenvolvimento interno institucional, e prestar contas ao exterior. O SIQ da Maiêutica encontra-se estruturado numa abordagem por processos, em conformidade com os referenciais adotados pela A3ES, no âmbito da acreditação das Instituições de Ensino Superior. Os processos encontram-se organizados de modo a alcançar os resultados desejados, apoiados na identificação e monitorização das ações desenvolvidas e sustentadas nos recursos envolvidos nesses mesmos processos. O Sistema Interno de Garantia da Qualidade é organizado como um processo contínuo de momentos de avaliação da Instituição, dos seus cursos e colaboradores, com vista a detetar, atempadamente, as áreas que necessitam de intervenção e a assegurar, dentro do respetivo nível de competências, a sua melhoria contínua. O sistema assenta, assim, em princípios de gestão da qualidade, e tem como referência o chamado ciclo PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), em que o planeamento e a implementação das adequadas ações permitam aumentar a eficácia e eficiência do nosso sistema de gestão da qualidade.

A dimensão que a Maiêutica evidencia, através das atividades desenvolvidas pelos estabelecimentos de ensino superior que tutela – ISMAI e IPMAIA, implica uma aposta firme e determinada numa política da qualidade. Esta visa obter a satisfação de todas as partes interessadas relevantes, atender às suas necessidades e expectativas, bem como ao bom desempenho da organização, mediante um compromisso com os seguintes aspetos/valores:

- Explicitação da sua missão e objetivos;
- Orientações estratégicas do Conselho de Administração da Maiêutica, patentes nos planos anuais de atividades das IES;
- Condutas segundo os padrões e orientações para a garantia da qualidade e demais normativos sobre a matéria;

- Definição de procedimentos e responsabilidades, utilizando instrumentos apropriados;
- Indução de uma cultura de qualidade extensiva a todos os agentes internos e externos;
- Gestão e garantia do cumprimento dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade, estabelecido de acordo com a norma ISO 9001:2015, numa perspetiva de melhoria contínua;
- Avaliação externa, segundo o preceituado na legislação em vigor.

A estratégia para a qualidade e a gestão da mesma não podem deixar de estar associadas à institucionalização da avaliação, presentes em exercícios regulares de autoavaliação do desempenho institucional. Desta prática resulta a disponibilização pública da informação imparcial e objetiva – quantitativa e qualitativa – extensiva a diversas áreas de atividade internas, num processo conducente à melhoria contínua das IES.

2.5 Planeamento Estratégico

O presente MQ resulta da integração das orientações estratégicas emanadas do Conselho de Administração da Maiêutica. Estas, estão estruturadas em quatro eixos fundamentais que traduzem o alinhamento com a missão, visão e princípios/valores da Maiêutica, em consonância com os seus estabelecimentos de ensino: Ensino-Aprendizagem; Investigação; Cooperação com a Sociedade; Internacionalização. Para cada um destes pilares, são desenvolvidas linhas de ações traduzidas em objetivos a atingir.

2.6 Participação das Partes Interessadas Relevantes (internas e externas)

A política e a cultura instituídas na Maiêutica para a qualidade dedicam uma particular atenção à participação de todos os agentes e parceiros relevantes, internos e externos, nos processos de planeamento estratégico e da melhoria qualitativa institucional, de acordo com as orientações estatutariamente definidas.

O modo e a regularidade interventivas dos parceiros são diversos, e têm em consideração não só o nível de análise que está em causa, as unidades curriculares e o funcionamento do ciclo de estudos, onde há envolvimento de estudantes, docentes, coordenadores de curso e diretores de departamento/escola, mas também a avaliação global das estruturas e serviços institucionais. Daí que, e pretendendo corresponder às expectativas das partes interessadas, periodicamente, se proceda a uma avaliação das respetivas necessidades/níveis de satisfação, designadamente através da aplicação de inquéritos.

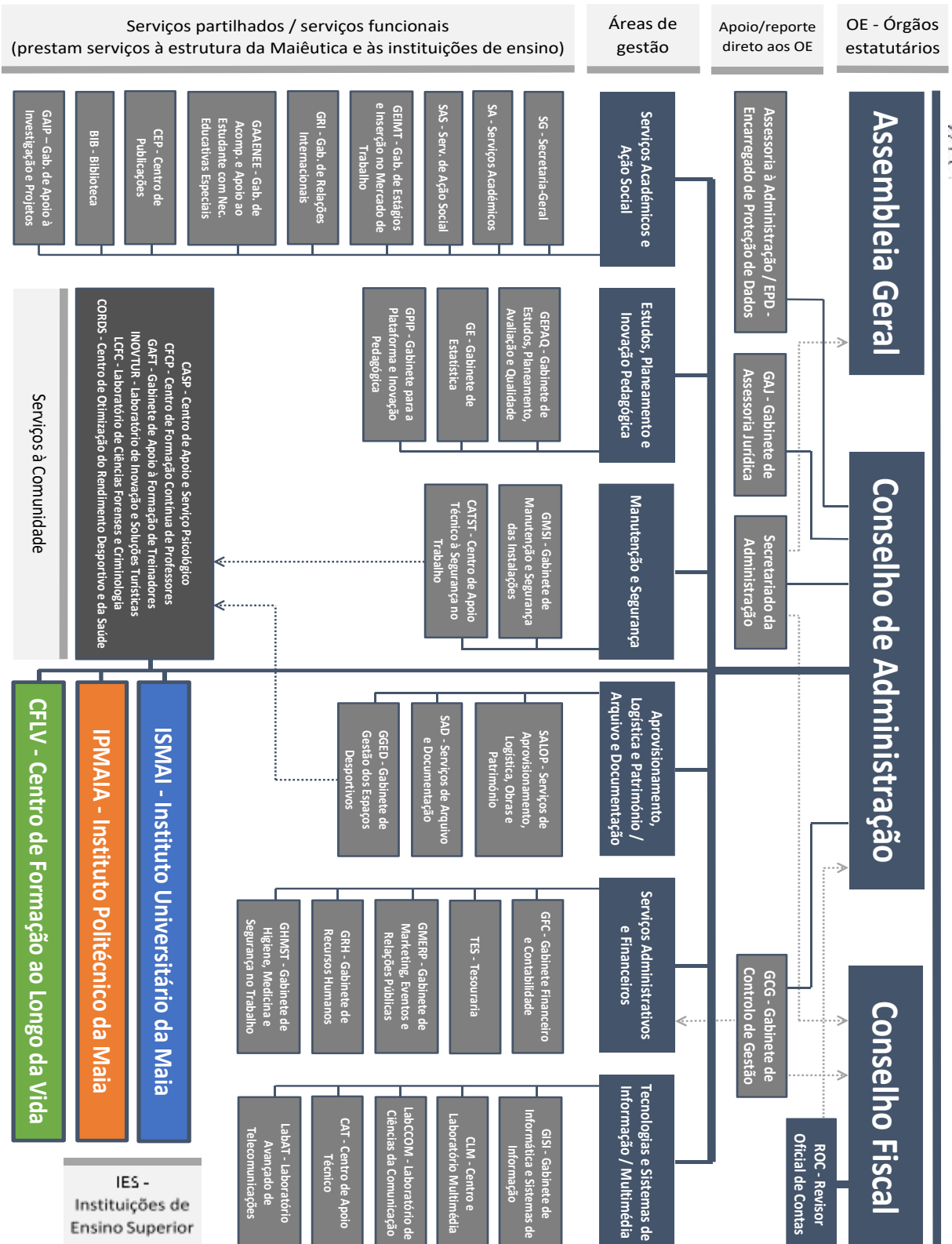
Naturalmente que os *stakeholders* externos, representantes dos estudantes, docentes e funcionários que integram os diversos órgãos e unidades descentralizadas, manifestam as suas perceções no âmbito das suas funções e competências. Este envolvimento direto não invalida que às diversas partes interessadas relevantes, que interagem com as instituições tuteladas pela Maiêutica, sejam solicitadas as suas opiniões através de inquéritos, cuja implementação se processa normalmente.

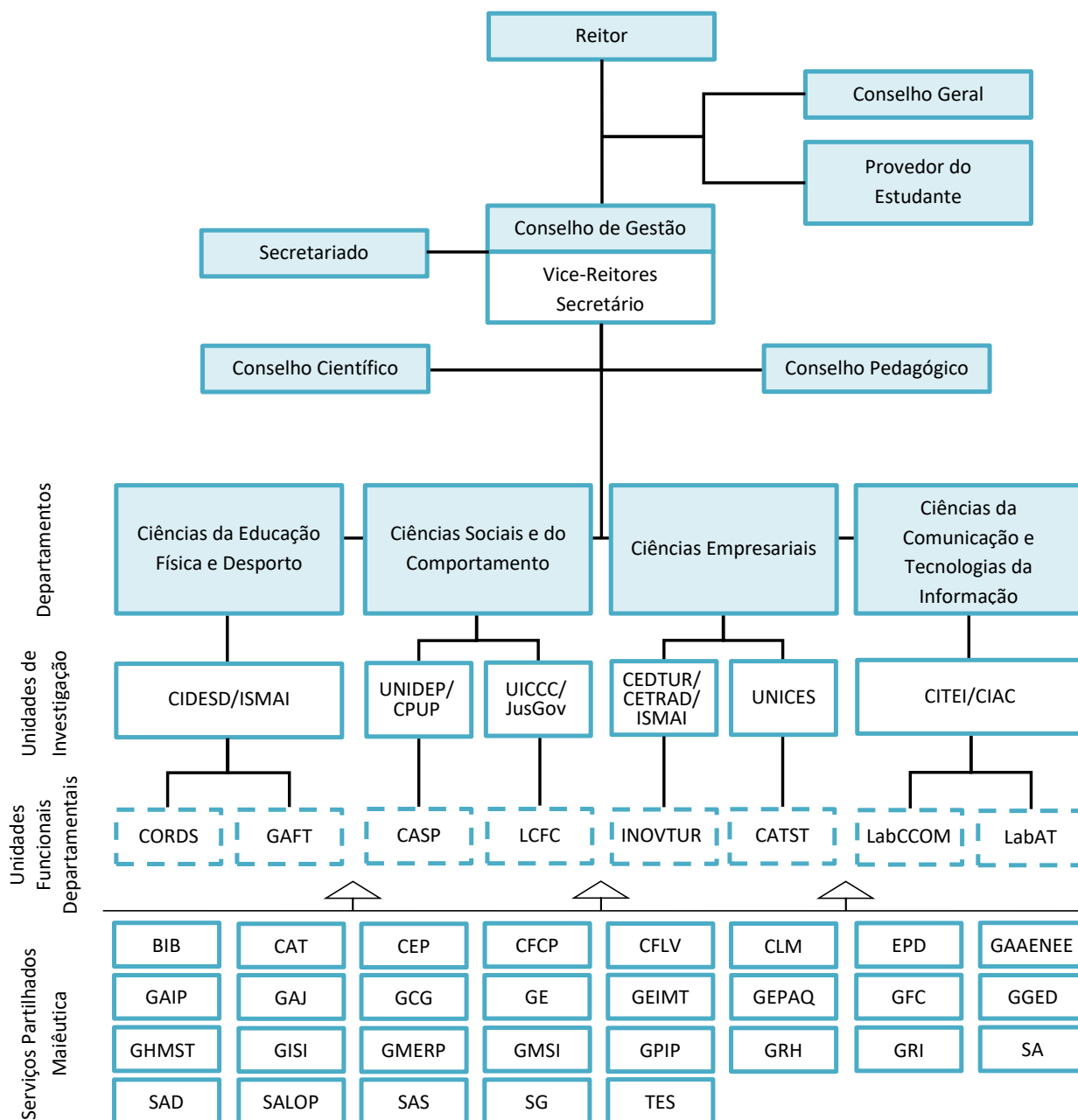
Em suma, a cultura de garantia e melhoria contínua da qualidade presta uma atenção especial à comunidade envolvente e à participação de parceiros internos e externos nos processos conducentes a um planeamento estratégico próprio.

O [Anexo I](#) sintetiza a caracterização do modo de participação no SIQ das diferentes partes interessadas relevantes, internas e externas, assim como o seu envolvimento nos diversos mecanismos de auscultação.

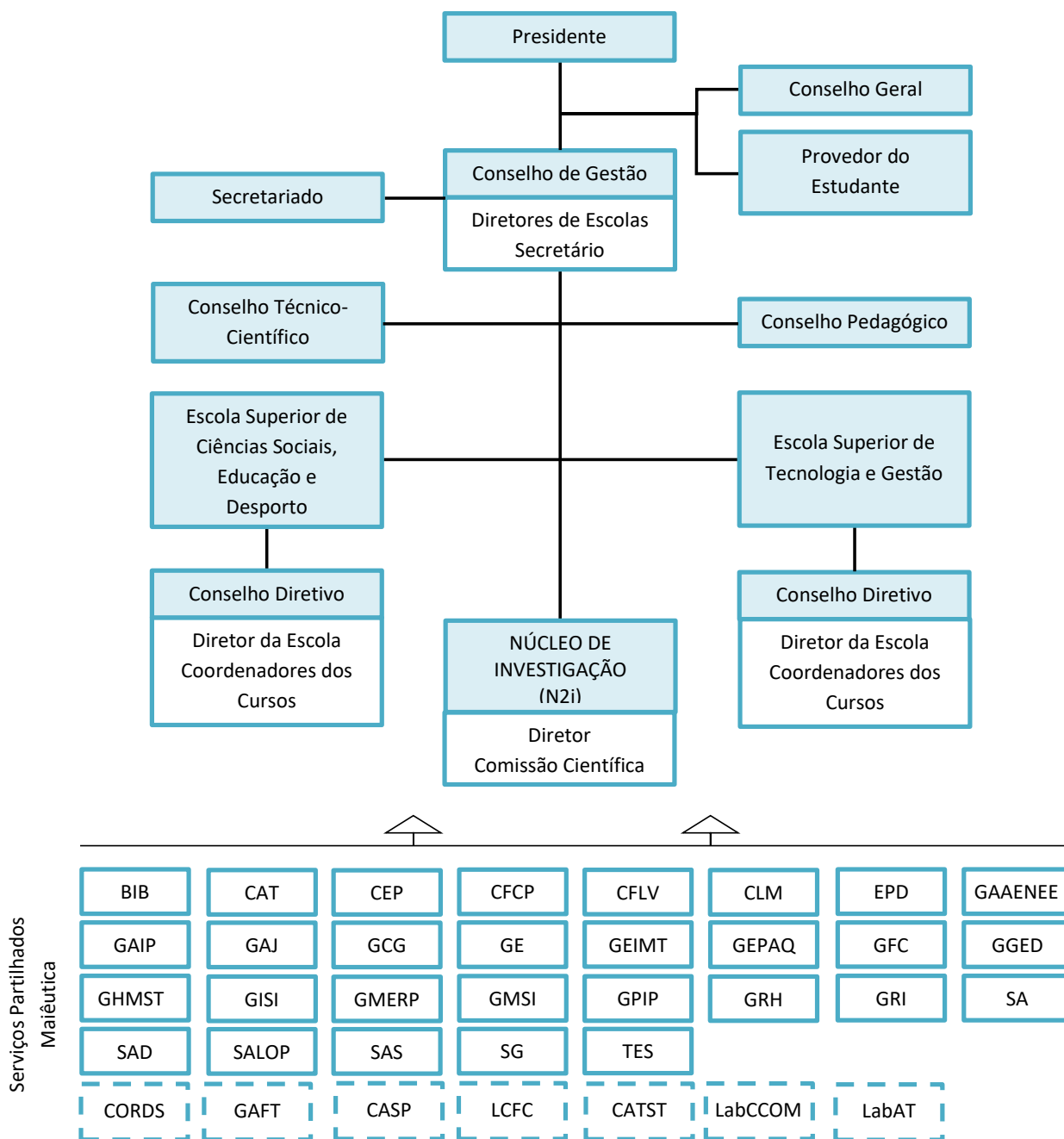
2.7 Estrutura Organizacional

2.7.1 Organogramas





CIDESD - Centro de Investigação em Desporto, Saúde e Desenvolvimento Humano; UNIDEP - Unidade de Investigação em Desenvolvimento Humano e Psicologia; CPUP - Centro de Psicologia da Universidade do Porto; UICCC - Unidade de Investigação em Criminologia e Ciências do Comportamento; JusGov - Centro de Investigação em Justiça e Governação; CEDTUR - Centro de Estudos de Desenvolvimento Turístico; CETRAD - Centro de Estudos Transdisciplinares para o Desenvolvimento; UNICES - Unidade de Investigação em Ciências Empresariais e Sustentabilidade; CITEI - Centro de Investigação, Tecnologias e Estudos Intermédia; CIAC - Centro de Investigação em Artes e Comunicação; CORDS - Centro de Otimização do Rendimento Desportivo e da Saúde; GAFT - Gabinete de Apoio à Formação de Treinadores; CASP - Centro de Apoio e Serviço Psicológico; LCFC - Laboratório de Ciências Forenses e Criminologia; INOVTUR - Laboratório de Inovação e Soluções Turísticas; CATST - Centro de Apoio Técnico à Segurança no Trabalho; LabCCOM - Laboratório de Ciências da Comunicação; LabAT - Laboratório Avançado de Telecomunicações; BIB - Biblioteca; CAT - Centro de Apoio Técnico; CEP - Centro de Publicações; CFCP - Centro de Formação Contínua de Professores; CFLV - Centro de Formação ao Longo da Vida; CLM - Centro e Laboratório Multimédia; EPD - Encarregado de Proteção de Dados; GAAENEE - Gabinete de Acompanhamento e Apoio ao Estudante com Necessidades Educativas Especiais; GAIP - Gabinete de Apoio à Investigação e Projetos; GAJ - Gabinete de Assessoria Jurídica; GCG - Gabinete de Controlo de Gestão; GE - Gabinete de Estatística; GEIMT - Gabinete de Estágios e Inserção no Mercado de Trabalho; GEPAQ - Gabinete de Estudos, Planeamento, Avaliação e Qualidade; GFC - Gabinete Financeiro e Contabilidade; GGED - Gabinete de Gestão dos Espaços Desportivos; GHMST - Gabinete de Higiene, Medicina e Segurança no Trabalho; GISI - Gabinete de Informática e Sistemas de Informação; GMERP - Gabinete de Marketing, Eventos e Relações Públicas; GMSI - Gabinete de Manutenção e Segurança das Instalações; GPIP - Gabinete para a Plataforma e Inovação Pedagógica; GRH - Gabinete de Recursos Humanos; GRI - Gabinete de Relações Internacionais; SA - Serviços Académicos; SAD - Serviços de Arquivo e Documentação; SALOP - Serviços de Aprovisionamento, Logística, Obras e Património; SAS - Serviços de Ação Social; SG - Secretaria Geral; TES - Tesouraria



BIB – Biblioteca; CAT – Centro de Apoio Técnico; CEP – Centro de Publicações; CFCP – Centro de Formação Contínua de Professores; CFLV – Centro de Formação ao Longo da Vida; CLM – Centro e Laboratório Multimédia; EPD – Encarregado de Proteção de Dados; GAAENEE – Gabinete de Acompanhamento e Apoio ao Estudante com Necessidades Educativas Especiais; GAIP – Gabinete de Apoio à Investigação e Projetos; GAJ – Gabinete de Assessoria Jurídica; GCG – Gabinete de Controlo de Gestão; GE – Gabinete de Estatística; GEIMT – Gabinete de Estágios e Inserção no Mercado de Trabalho; GEPAQ – Gabinete de Estudos, Planeamento, Avaliação e Qualidade; GFC – Gabinete Financeiro e Contabilidade; GGED – Gabinete de Gestão dos Espaços Desportivos; GHMST – Gabinete de Higiene, Medicina e Segurança no Trabalho; GISI – Gabinete de Informática e Sistemas de Informação; GMERP – Gabinete de Marketing, Eventos e Relações Públicas; GMSI – Gabinete de Manutenção e Segurança das Instalações; GPIP – Gabinete para a Plataforma e Inovação Pedagógica; GRH – Gabinete de Recursos Humanos; GRI – Gabinete de Relações Internacionais; SA – Serviços Académicos; SAD – Serviços de Arquivo e Documentação; SALOP – Serviços de Aprovisionamento, Logística, Obras e Património; SAS – Serviços de Ação Social; SG – Secretaria Geral; TES – Tesouraria; CORDS – Centro de Otimização do Rendimento Desportivo e da Saúde; GAFT – Gabinete de Apoio à Formação de Treinadores; CASP – Centro de Apoio e Serviço Psicológico; LCFC – Laboratório de Ciências Forenses e Criminologia; CATST – Centro de Apoio Técnico à Segurança no Trabalho; LabCCOM – Laboratório de Ciências da Comunicação; LabAT – Laboratório Avançado de Telecomunicações.



2.7.2 Autoridade e Responsabilidade

O Sistema Interno da Qualidade fundamenta-se na estratégia institucional para a qualidade, manifestada na própria missão da Maiêutica e concretiza-se, necessariamente, na atribuição de responsabilidades e competências. Para se assegurar a qualidade institucional, é imprescindível a intervenção de múltiplos atores, em diversos níveis organizacionais, e garantir que as responsabilidades de cada um estejam devidamente reguladas e estrategicamente orientadas e monitorizadas.

2.7.2.1 Órgãos e Níveis de Gestão

O descritivo de funções e competências específicas dos diversos órgãos e níveis de gestão da Maiêutica, do ISMAI e do IPMAIA, no âmbito dos processos de garantia da qualidade, estão presentes no [Anexo II](#).

2.7.2.2 Estrutura Operativa

Visando uma operacionalização direcionada para o rigor de procedimentos e documental e para uma envolvimento institucional consistente, a supervisão da implementação dos mecanismos de planeamento e avaliação estará sob a alçada dos [GEPAQ/GE](#) e Gestores dos Processos, cujas descrições de funções estão patentes no [Anexo II](#).



3 SISTEMA INTERNO DA QUALIDADE

3.1 Âmbito do Sistema Interno da Qualidade (SIQ)

O SIQ da Maiêutica desenvolve-se no quadro do ensino superior e assenta em vários pilares: Ensino e Aprendizagem (Graduado e Pós-Graduado); Internacionalização; Investigação; Cooperação com a Sociedade (Formação; Apoio Psicológico; Apoio Técnico à Segurança no Trabalho; Publicações; outros apoios).

3.2 Abordagem por Processos

O SIQ da Maiêutica está focalizado nas necessidades das partes interessadas relevantes (cooperadores, docentes, estudantes, colaboradores não docentes e *stakeholders* externos), orientado numa abordagem por processos, como se ilustra nas figuras das páginas seguintes.

Processo de Gestão | Planeamento e Gestão Estratégica

Define o compromisso e responsabilidades da Maiêutica perante a tutela e as partes interessadas, e estabelece as orientações estratégicas, quer para os processos operacionais, quer para os processos de suporte, nomeadamente, através da elaboração, aprovação e monitorização do Plano Anual de Atividades (eixos de intervenção; objetivos estratégicos e objetivos operacionais). Este processo inclui designadamente o planeamento global das atividades da Instituição, a comunicação com a tutela, as atividades de governação (novos serviços, produtos, processos), e a elaboração dos relatórios anuais de atividades, bem como a revisão do SIQ.

Processos Operacionais

Representam os componentes fundamentais da execução da missão e estratégia da Maiêutica, acrescentando valor para os estudantes, investigadores, colaboradores (docentes e não-docentes) e partes interessadas relevantes, bem como para a sociedade. Decorrem do processo de “Planeamento e Gestão Estratégica”, operam com os recursos disponibilizados pelos processos de suporte, de forma a assegurar a garantia da qualidade no ensino e aprendizagem, na investigação e na interação com a sociedade e serviços prestados, bem como na internacionalização.

Processos de Suporte

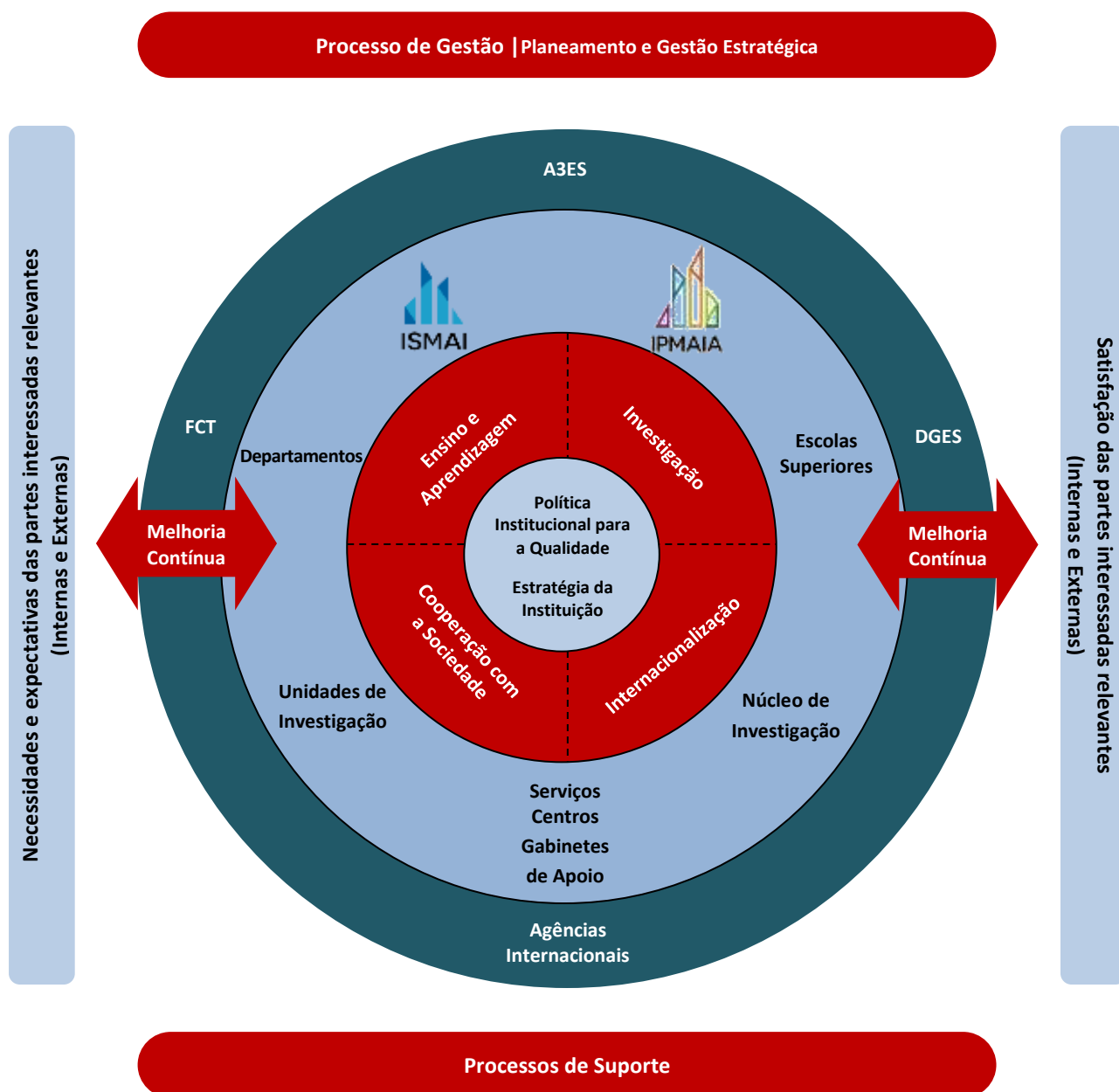
São fundamentais para que os processos operacionais da Maiêutica sejam realizados com a garantia da qualidade requerida, em conformidade com os padrões europeus e internacionais e requisitos legais aplicáveis. Contemplam todos os processos necessários à provisão de recursos, designadamente:

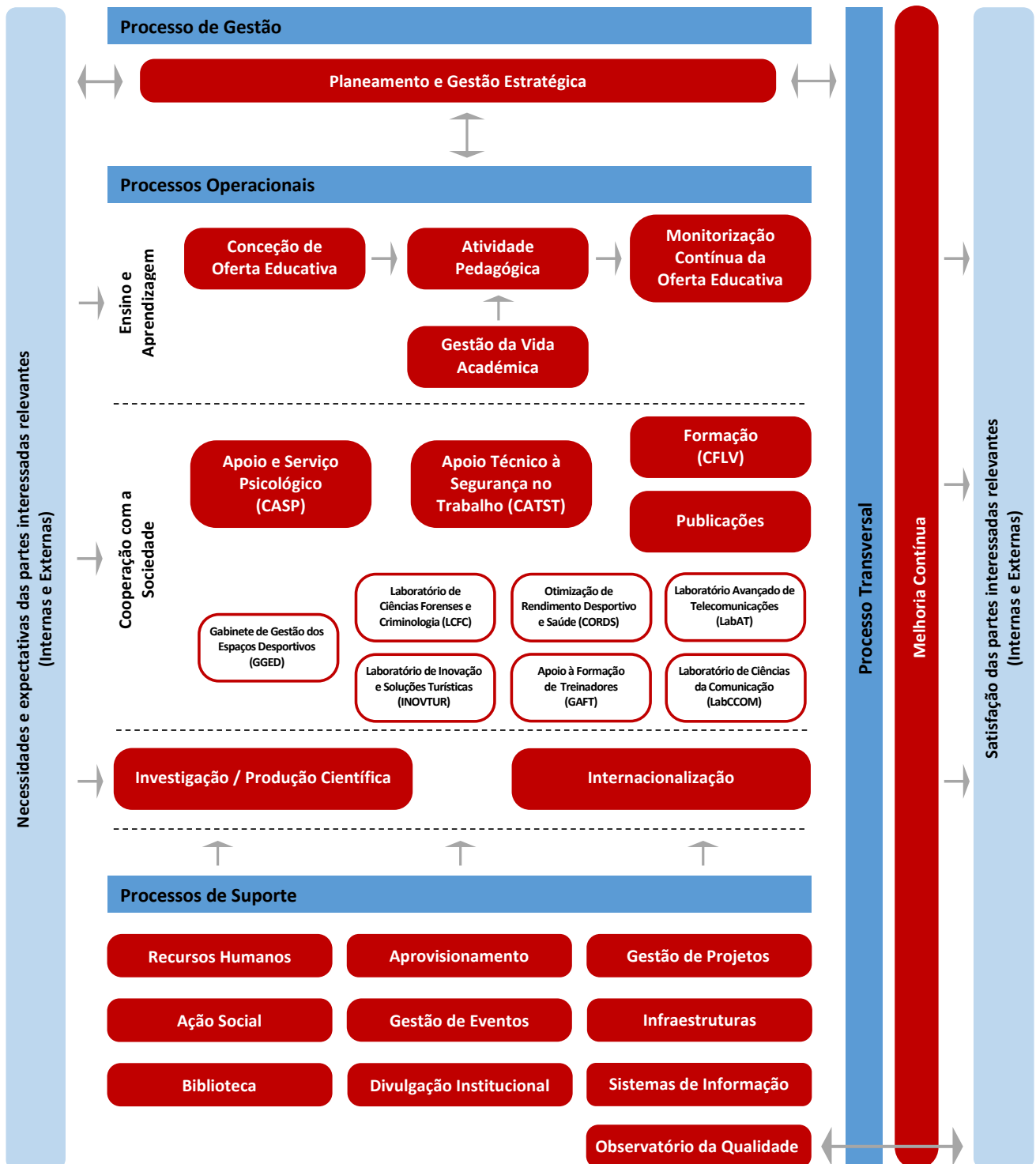
Recursos Humanos; Aprovisionamento; Ação Social; Gestão de Projetos; Gestão de Eventos; Infraestruturas; Biblioteca; Divulgação Institucional; Sistemas de Informação; e Observatório da Qualidade.

Estes decorrem das orientações do processo de Planeamento e Gestão Estratégica e interagem com os processos operacionais disponibilizando os recursos adequados e necessários à garantia da qualidade dos mesmos.

Processo Transversal

Seguindo os indicadores adequados e a concretização de objetivos de uma forma regular e sistemática, torna-se evidente a verificação de graus de consecução, eficiência e eficácia organizacional. Através deste processo analisa-se a conformidade dos requisitos legais e a aplicação dos normativos, onde se conjugam atividades interrelacionadas e interatuantes, contribuindo, desta feita, para a garantia da melhoria contínua global.





 Processos do SIQ incluídos no âmbito da ISO 9001

3.3 Monitorização e Avaliação da Qualidade

Relativamente a cada processo, implementaram-se diversos instrumentos de monitorização e avaliação que garantem os níveis de qualidade pretendidos, bem como a sua melhoria contínua.

3.3.1 Gestão Estratégica

A garantia da qualidade na gestão estratégica da Maiêutica constitui uma componente fundamental do seu SIQ. O processo de “Planeamento e Gestão Estratégica” determina o compromisso e as responsabilidades institucionais perante a tutela e outras partes interessadas, estabelece as orientações estratégicas da Instituição e a forma como são planeadas, organizadas, dirigidas e monitorizadas as suas atividades e processos, visando a melhoria da sua eficiência e eficácia.

Tendo como referencial as orientações estratégicas e mediante os contributos das IES e unidades funcionais que a entidade instituidora tutela, o Conselho de Administração elabora o respetivo Plano de Atividades para o ano seguinte.

Perante o relatório anual de atividades, o Conselho de Administração da Maiêutica, em articulação com os Conselhos de Gestão do ISMAI e do IPMAIA e respetivos órgãos consultivos, analisa anualmente o grau de concretização dos objetivos e metas propostas, promovendo a sua discussão, envolvendo os *stakeholders* internos e externos.

Ao longo do ano, os Conselhos de Gestão do ISMAI e do IPMAIA realizam reuniões regulares com:

- Conselho de Administração da Maiêutica, nas quais são analisados e monitorizados os aspetos centrais relativos ao planeamento das atividades letivas e respetiva implementação e monitorização de acordo com os objetivos definidos no plano anual de atividades;
- Diretores das [unidades de investigação \(ISMAI\)/núcleo de investigação \(IPMAIA\)](#), nas quais se analisam as questões relativas aos projetos, financiamento, concursos e funcionamento e se monitoriza a evolução das respetivas atividades;
- Diretores de departamento (ISMAI)/escolas (IPMAIA), nas quais se analisam a implementação das atividades e a concretização do plano letivo nas suas diversas componentes.

Para além destas reuniões, que asseguram a integração vertical e a articulação horizontal, os restantes órgãos, previstos estatutariamente, reúnem periodicamente ou sempre que se afigure necessário.

3.3.2 Ensino e Aprendizagem

Relativamente à garantia da qualidade do ensino e aprendizagem, existem atualmente inúmeros referenciais e normas produzidos por entidades externas e agências de acreditação, com saliência para os padrões estabelecidos pela ENQA e pela A3ES. Em conformidade com as práticas que têm vindo a ser utilizadas nas melhores IES, e seguindo as recomendações das principais agências, o Manual da Qualidade da Maiêutica contempla procedimentos e padrões essenciais da garantia da qualidade em todas as dimensões do ensino e da aprendizagem.

3.3.2.1 Conceção, Alteração e Acreditação de Ciclos de Estudos

A procura permanente na Maiêutica, em consonância com o ISMAI e o IPMAIA, de níveis elevados de eficiência e de eficácia na gestão dos ciclos de estudos, bem como o esforço de atualização e análise do mercado de trabalho, para além da conformidade com os referenciais da A3ES, requerem um ajustamento frequente das estruturas curriculares e planos de estudos, incluindo a substituição, alteração e criação de novos ciclos de estudos.

Neste sentido, o ISMAI e o IPMAIA dispõem de mecanismos de apoio à revisão curricular que visam a melhoria contínua da qualidade no ensino, através da revisão periódica dos seus resultados e de uma aferição



do cumprimento dos objetivos, tanto no ensino e aprendizagem, como no ajustamento constante dos processos internos.

3.3.2.2 Atividade Pedagógica

A garantia da qualidade do ensino e aprendizagem está ancorada também na qualidade do corpo docente. Cada Instituto possui um corpo docente próprio, estável e academicamente qualificado, com elevadas competências de acordo com os melhores critérios internacionais, e especializado nas áreas de formação dos cursos ministrados.

Neste âmbito, o planeamento da distribuição de serviço docente permite garantir uma adequada gestão do corpo docente. Visando a otimização da atividade pedagógica, o serviço docente comporta várias componentes:

- A atividade pedagógica integra atividades de ensino, coordenação, orientação e tutoria necessárias para cumprir a missão académica das Instituições;
- A investigação engloba as atividades relacionadas com a produção de conhecimento, descoberta e pesquisa original, o desenvolvimento tecnológico, a criação cultural, o desenvolvimento metodológico e atividades similares;
- O serviço à Instituição pode integrar a realização de atividades resultantes da participação em órgãos de gestão universitária, júris, comissões *ad hoc*, promoção da instituição, recrutamento de novos alunos e demais atividades necessárias para o regular funcionamento institucional.

Com vista a garantir uma adequada gestão do corpo docente em cada Instituto, e potenciando as suas componentes científicas e pedagógicas nos diferentes cursos oferecidos, é efetuado anualmente um planeamento do serviço docente, de acordo com um procedimento devidamente adequado e formalizado.

3.3.2.3 Percurso Académico do Estudante

O percurso académico do estudante constitui uma preocupação do ISMAI e do IPMAIA, desde a inscrição no ciclo de estudos, até à sua conclusão e posterior acompanhamento do seu percurso profissional. Faz parte da missão institucional proporcionar aos estudantes condições de adaptação académica; condições exigentes de aprendizagens de múltiplas competências, e de desenvolvimento pessoal e ético que aumente a empregabilidade e facilite a concretização das suas aspirações na vida profissional, pessoal e social.

No início do ano letivo, o ISMAI/IPMAIA realizam sessões de informação aos novos estudantes com vista à sua integração na comunidade académica (socialização, serviços disponíveis e regulamentos internos). Os regulamentos para a gestão académica, científica e pedagógica estão disponíveis no portal institucional.

O GEPAQ aplica, anualmente, um inquérito *online* aos novos alunos com os seguintes objetivos: conhecer as suas motivações para prosseguir estudos; as fontes de informação utilizadas para a seleção do ISMAI/IPMAIA; os fatores de atração da Instituição e do curso. Da mesma forma, são realizados, periodicamente, inquéritos para monitorizar a inserção na vida ativa dos diplomados, com o objetivo de conhecer o seu nível de empregabilidade e os seus percursos de inserção no mercado de trabalho. Os resultados são divulgados no portal institucional, possibilitando a apresentação de propostas de alteração a planos de estudos.

A Maiêutica integra, na sua estrutura, os Serviços de Ação Social (SAS) para promover o apoio social e acompanhamento dos estudantes, nomeadamente os que apresentem necessidades educativas especiais. Igualmente, são efetuadas a análise e tratamento dos processos conducentes à atribuição de bolsas de estudo pela DGES.

3.3.2.4 Monitorização Pedagógica

A monitorização da qualidade do ensino e da aprendizagem realiza-se de acordo com uma abordagem multinível a qual, tendo em atenção a especificidade de cada um dos níveis considerados, procura agregar e articular, sucessivamente, as avaliações efetuadas de modo a produzir relatórios semestrais e/ou anuais que contribuam para a melhoria contínua da qualidade do ensino.



Assim, o processo de monitorização contempla os seguintes níveis sucessivos de avaliação: a unidade curricular (RUC), o curso (RACE), o estabelecimento de ensino e o nível institucional.

Em cada nível, os relatórios efetuados orientam-se pelos termos de referência apresentados neste Manual. O GEPAQ proporciona o apoio técnico e logístico, previsto nas suas competências, nomeadamente no que concerne à aplicação centralizada dos diversos inquéritos relativos ao ensino.

O [Gabinete de Informática e Sistemas de Informação \(GISI\)](#) dá o suporte para a produção e disponibilização *online* da maior parte da informação e dos relatórios a elaborar nos diversos níveis de avaliação, bem como na aplicação dos inquéritos de monitorização pedagógica, a estudantes e docentes, em formato pré-definido, contemplando a existência de perguntas abertas que possibilitam o registo de comentários pelos inquiridos.

A | UNIDADE CURRICULAR

A estrutura curricular e o plano de estudos de qualquer curso são construídos com base nas Unidades Curriculares (UC). Por conseguinte, a organização e o planeamento do ensino e da aprendizagem baseiam-se na unidade curricular enquanto pilar fundamental da arquitetura do curso. A sua monitorização constitui o elemento básico essencial do processo de avaliação da qualidade no que diz respeito à concretização dos objetivos dos planos de estudos dos cursos, aos processos de ensino e de envolvimento dos estudantes na aprendizagem e na melhoria contínua.

O preenchimento anual da [Ficha Programática da Unidade Curricular \(FPUC\)](#), cujo conteúdo é disponibilizado em língua portuguesa e inglesa, é da responsabilidade do docente/regente da UC.

Em cada unidade curricular são aplicados dois inquéritos de monitorização pedagógica, visando avaliar o funcionamento do respetivo processo ensino/ aprendizagem. Os inquéritos ([Q1 – Questionário aos Estudantes](#); [Q2 – Questionário aos Docentes](#)), aprovados previamente pelo Conselho Pedagógico, são preenchido *on-line* pelos docentes e estudantes. Assim, e no âmbito do preenchimento do Q2, cada docente elabora o Relatório da Unidade Curricular (RUC) a apresentar ao coordenador de curso que, em articulação com a comissão científico-pedagógica, poderá tomar medidas corretivas e/ou melhorias nos procedimentos.

Como se referiu anteriormente, a unidade curricular constitui o pilar da organização do ensino e aprendizagem pelo que, no âmbito do SIQ, é fundamental identificar as unidades curriculares e os pares UC/docente em que se registem resultados excelentes ou não satisfatórios, nomeadamente, tendo em conta o sucesso académico, as opiniões dos estudantes, as práticas inovadoras e a articulação com a investigação.

Os resultados dos inquéritos, após tratamento e análise pelo GEPAQ, são disponibilizados no portal institucional, nas áreas privadas dos docentes e estudantes, bem como aos órgãos de gestão institucionais a quem compete, em articulação com os respetivos responsáveis, a definição do plano de ação de melhoria, sempre que aplicável.

B | CURSO

Anualmente, o coordenador de curso produz um Relatório de Autoavaliação do Ciclo de Estudos (RACE) - [ISMAI](#) / [IPMAIA](#) - que, após parecer da comissão científico-pedagógica do curso, é enviado para o diretor de departamento/escola e para o Conselho de Gestão a quem compete, em articulação com os respetivos responsáveis, a definição do plano de ação de melhoria, sempre que aplicável.

Este relatório reflete a autoavaliação realizada pelo coordenador de curso, no final de cada ano letivo, tendo em consideração as perceções dos docentes, estudantes e demais partes envolvidas e inclui uma análise crítica e prospetiva sobre os aspetos fundamentais para o sucesso do curso.

C | ESTABELECIMENTO DE ENSINO

Compete a cada Conselho de Gestão elaborar um relatório anual sobre as atividades realizadas, tendo por base relatórios de autoavaliação dos ciclos de estudos, unidades de investigação, centros e unidades funcionais, bem como outros indicadores existentes no SIQ.

D | NÍVEL INSTITUCIONAL

Ao nível institucional, a Maiêutica, como entidade instituidora do ISMAI e do IPMAIA, elabora e aprova um relatório anual, consolidado sobre as suas atividades, nas diferentes vertentes da missão institucional, bem como um relatório anual de contas.

O relatório contempla, não só o nível de execução do plano anual de atividades, mas também diversos eixos relacionados com as vertentes da missão da Maiêutica e seus objetivos estratégicos.

Compete, igualmente, ao Conselho de Administração da Maiêutica elaborar o plano anual de atividades, com base nos contributos dos Conselhos de Gestão do ISMAI e IPMAIA e demais serviços/gabinetes/centros.

3.3.3 Investigação

Tendo presente o objetivo da Maiêutica, no que concerne à investigação e aos estatutos dos estabelecimentos de ensino que tutela (ISMAI/IPMAIA), reitera-se como nuclear a estratégia na valorização do conhecimento. Esta orientação deve, pois, resultar da combinação da vocação para o ensino com a investigação científica numa relação umbilical que conjugue aprendizagem e criação de saber. Por conseguinte, a prioridade da investigação terá que constituir um dos principais fundamentos da nossa capacidade competitiva, no espaço do ensino superior nacional que se confronta, hoje, com o desiderato da Europa que decidiu investir fortemente no ensino superior e na investigação.

Os Conselhos de Gestão do ISMAI e IPMAIA, em articulação com a administração da entidade instituidora – Maiêutica, definem e concretizam um plano de desenvolvimento e afirmação que visa consubstanciar os seus objetivos na melhoria da *qualidade do ensino*, na *promoção da internacionalização* e na *afirmação da investigação científica*. Estes três pilares da estratégia institucional apresentam-se, assim, enquanto ponte de aproximação entre o ensino superior, a comunidade académica e científica e um crescente leque cada vez mais alargado de *stakeholders*.

No que tange à investigação científica, o ISMAI contempla uma estrutura respaldada em [6 unidades de investigação, desenvolvimento e inovação \(ID&I\)](#), inscritas em diversas áreas científicas, nomeadamente a Psicologia, a Gestão, a Economia, as Ciências da Comunicação, as Ciências do Desporto e da Saúde, a Sociologia, o Património, os Estudos Artísticos (áreas inclusas na listagem da FTC) que refletem o leque de saberes e de competências dos seus quatro departamentos.

3.3.4 Cooperação com a Sociedade

A transferência de conhecimento e a interação com a sociedade constituem uma componente fundamental da missão da Maiêutica. Esta vertente da missão determina os objetivos estratégicos da Instituição na área da formação contínua, da transferência de conhecimento e do envolvimento com a sociedade, nos diversos níveis de interação, quer no plano regional e nacional, quer no plano internacional.

A Maiêutica dispõe de cinco unidades funcionais departamentais que se dedicam à transferência de conhecimento, promoção da cultura científica e melhoria da qualidade de vida da comunidade:

- Centro de Formação ao Longo da Vida (CFLV);
- Centro de Apoio e Serviço Psicológico (CASP);
- Centro de Apoio Técnico à Segurança no Trabalho (CATST);
- Centro de Publicações (CEP);
- Gabinete de Gestão dos Espaços Desportivos (GGED).

Presentemente, encontram-se em desenvolvimento/organização outros centros que visam prestar serviços à sociedade envolvente.

De relevar a existência de [unidades de investigação \(ISMAI\)](#) e de um [núcleo de investigação \(IPMAIA\)](#) que contribuem, também, para o avanço do conhecimento e para o desenvolvimento da sociedade através da realização de atividades de difusão da cultura científica, da realização de encontros científicos e de debates abertos a toda a sociedade.

3.3.5 Internacionalização

A internacionalização do ensino, da investigação e da prestação de serviços, bem como a mobilidade de estudantes, docentes e colaboradores no âmbito do [Gabinete de Relações Internacionais \(GRI\)](#), constituem um vetor transversal da estratégia de desenvolvimento e sustentabilidade do ISMAI e IPMAIA. Nesse sentido, o plano de atividades contempla um conjunto de objetivos que visam incrementar a internacionalização. O relatório anual de atividades da Maiêutica apresenta uma análise dos resultados alcançados, na vertente da relação interinstitucional, para a internacionalização no ensino, investigação, interação com a sociedade e a mobilidade de estudantes e docentes.

3.3.6 Serviços de Apoio

A Maiêutica integra diferentes serviços/gabinetes/centros e disponibiliza diferentes recursos físicos geridos de forma a potenciar o desenvolvimento adequado do ensino e aprendizagem, da investigação e das restantes atividades científico-pedagógica.

Serviços de apoio às aprendizagens e às atividades científicas e pedagógicas:

- Biblioteca (informação e documentação);
- Serviços de manutenção e segurança das instalações (gestão de infraestruturas físicas e equipamentos);
- Gabinete de Informática e Sistemas de Informação (apoio aos utilizadores e gestão de sistemas de informação e recursos informáticos);
- Gabinete de Marketing, Eventos e Relações Públicas (gestão de eventos);
- Gabinete de Gestão de Espaços Desportivos (gestão de espaços desportivos);
- Gabinete para a Plataforma e Inovação Pedagógica ([EAD – Ensino-Aprendizagem Digital](#)).

Serviços visando dar resposta a necessidades de grupos específicos:

- Serviços de Ação Social - estudantes com carências económicas;
- Gabinete de Acompanhamento e Apoio ao Estudante com Necessidades Educativas Especiais / Biblioteca - estudantes com necessidades educativas especiais;
- Centro de Apoio e Serviço Psicológico - estudantes com necessidades de apoio psicológico;
- Gabinete de Relações Internacionais - estudantes internacionais;
- Serviços Académicos / Gabinete de Estágios e Inserção no Mercado de Trabalho - alumni e finalistas.

A Maiêutica disponibiliza, igualmente, vários mecanismos para atender a reclamações, sugestões e elogios: formulário online existente nos portais do [ISMAI](#) e [IPMAIA](#); formulário físico disponível na Secretaria Geral; e Livros de Reclamações. Estes instrumentos permitem o registo de sugestões, elogios e reclamações identificadas por toda a comunidade escolar.

As sugestões e reclamações recebidas são sempre analisadas e, posteriormente, apresentadas respostas aos reclamantes com a envolvimento dos serviços/gabinetes/centros em causa.

3.3.7 Recursos Humanos

A garantia da qualidade dos recursos humanos na Maiêutica materializa-se através de regulamentos e procedimentos, visando uma melhor gestão e formação do pessoal docente e não docente de forma eficaz, ética e transparente.

A qualidade do ensino-aprendizagem requer uma política de exigência no recrutamento de pessoal docente e não docente, academicamente qualificado e especializado nas diferentes áreas de formação, mas sem se perder de vista a qualificação, especialização e motivação dos atuais quadros de pessoal. Este desiderato implica não só o desenvolvimento de uma carreira docente, baseada em estatutos próprios autónomos ao nível universitário e politécnico, bem como na aprovação e operacionalização de um sistema integrado de avaliação de desempenho docente. Paralelamente, está já implementado um sistema de avaliação de desempenho do pessoal não docente.

A Maiêutica frui de mecanismos conducentes à elevação do nível de qualificação e competência do pessoal docente e não docente, assegurando o cumprimento das suas funções com qualidade. Periodicamente é efetuado o levantamento das necessidades de formação do pessoal docente e não docente, que após aprovação do Conselho de Administração da Maiêutica conduz à efetivação de diferentes ações de formação no sentido de fomentar a qualidade dos serviços e a inovação nas práticas pedagógicas.

Para atualização e desenvolvimento profissional, a Maiêutica estimula material e financeiramente a produção científica, publicações com revisão por pares e participação em projetos, no âmbito das respetivas unidades de investigação.

3.3.8 Gestão e Divulgação de Informação

A transparência e a disponibilização da informação à comunidade Maiêutica, recolhida nos diferentes sistemas de informação existentes, constituem um elemento fundamental do SIQ no sentido em que permitem melhorar a eficácia dos processos de tomada de decisão numa perspetiva de melhoria contínua. Neste sentido, é necessário que a informação, atualizada, abrangente e relevante, seja disponibilizada à comunidade de forma sistemática e estruturada, promovendo a responsabilização dos diversos interlocutores e um ambiente de transparência académica, favorável ao reforço do envolvimento e participação dos parceiros internos e externos.

Sistema/ Suporte de Informação	Objetivo
Sophia	Gestão Académica
Portal Institucional	Comunicação Externa
Intranet	Comunicação Interna (administrativa, académica, pedagógica)
Primavera	Gestão de recursos humanos, materiais e financeiros
Moodle	Plataforma e-learning e b-learning
Repositório Documental	Controlo e arquivo da documentação
Repositório Científico	Preservação, divulgação e acesso à produção científica
PORBASE	Gestão da Biblioteca

De acordo com as melhores práticas, toda a informação relevante é difundida no interior da comunidade académica, assente em princípios de transparência e visando o seu efeito pedagógico sobre o esforço de autorregulação e de melhoria contínua, bem como a promoção da cultura de autorresponsabilização e de maior empenho e participação de todos.

Neste sentido, a Maiêutica possui diversos meios de divulgação que disponibilizam informação de interesse para o público-alvo específico a que se destinam, nomeadamente através do seu portal institucional e redes sociais.

O portal institucional destina-se ao público em geral e apresenta informação sobre a Instituição e a sua atividade constituindo um dos principais meios de divulgação da oferta educativa (comunicação externa). De acordo com os padrões europeus para a garantia da qualidade no ensino, é importante a publicação regular de informação atualizada, imparcial e objetiva, tanto quantitativa como qualitativa, sobre os programas e graus de ensino oferecidos.

Em conformidade com esses padrões, a Maiêutica mantém no seu portal toda esta informação devidamente atualizada.

No que concerne à comunicação interna, a Maiêutica dispõe da *intranet* que, entre várias funções, divulga e comunica as decisões tomadas ao nível dos órgãos de governo e gestão, disponibilizando também ferramentas necessárias ao desempenho funcional de docentes, investigadores e funcionários, bem como as relacionadas com os estudantes.

3.3.9 Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua do SIQ

A Maiêutica tem diversos instrumentos de avaliação e melhoria contínua, com base na análise sistemática dos relatórios que são produzidos e das sugestões dos diretores de departamento, coordenadores dos cursos, comissões científico-pedagógicas, diretores de escola e demais intervenientes e interessados.

A análise do cumprimento dos procedimentos relativos ao ensino tem permitido melhorar substancialmente os tempos de registo e o rigor da informação sobre a atividade letiva (sumários, planeamento, classificações, relatórios). O dispositivo instituído tem, também, permitido a revisão sistemática e o aperfeiçoamento dos diversos regulamentos sobre o ensino e a investigação, bem como sobre a gestão financeira e o funcionamento geral.

O facto de todos os cursos terem sido sujeitos ao processo de acreditação pela A3ES, a qual exigiu a mobilização de praticamente todos os docentes, estudantes e funcionários, também permitiu identificar diversos aspetos que requeriam medidas de melhoria, as quais, entretanto, foram implementadas, além de ter contribuído para uma maior interiorização por parte da comunidade da Maiêutica da relevância e utilidade da garantia da qualidade no ensino universitário e politécnico.

A Maiêutica pretende submeter o seu SIQ ao processo de certificação junto da A3ES. A obtenção da acreditação permitirá às IES beneficiarem de um maior grau de autonomia nos processos de avaliação/acreditação dos diversos ciclos de estudos.

Além disso, a garantia da qualidade é assumida como um aspeto estratégico nos próprios estatutos. Nesta linha, o ISMAI promoveu por sua iniciativa a [avaliação institucional externa pela European University Association \(EUA\)](#), em 2009/2010. Este processo exigiu uma reflexão alargada e generalizada à comunidade académica acerca das diversas áreas cobertas pelo “*Institutional Evaluation Programme*”, incluindo a identificação de aspetos de melhoria a implementar.

Paralelamente a este processo, a Maiêutica avançará a curto prazo para a certificação do seu Sistema de Gestão da Qualidade pela norma ISO 9001:2015. Neste âmbito, realizam-se, anualmente, auditorias internas que permitem identificar eventuais não conformidades e oportunidades de melhoria a implementar.

Nos últimos anos, a Instituição tem sido alvo de auditorias externas especializadas, de entidades oficiais, cujos relatórios têm confirmado, de um modo geral, a eficiência e o cumprimento dos procedimentos, e assinalado alguns aspetos muito específicos que requerem melhorias, as quais têm sido sistematicamente concretizadas.

3.4 Matriz de Correspondência da Norma ISO 9001:2015 com os Processos do SIQ

Requisitos ISO 9001:2015	Processos do SIQ Maiêutica																					
	Gestão	Operacionais								Suporte								Transversal				
	Planeamento e Gestão Estratégica	Ensino e Aprendizagem				Cooperação com a Sociedade				Investigação / Produção Científica	Internacionalização	Recursos Humanos	Aprovisionamento	Gestão de Projetos	Ação Social	Gestão de Eventos	Infraestruturas	Biblioteca	Divulgação Institucional	Sistemas de Informação	Observatório da Qualidade	Melhoria Contínua
		Conceção da Oferta Educativa	Atividade Pedagógica	Monitorização Contínua da Oferta Educativa	Gestão da Vida Académica	Formação	Apoio Técnico à Segurança no Trabalho	Apoio e Serviço Psicológico	Publicações													
4. Contexto da Organização																						
4.1	●																					
4.2	●																					
4.3	●																					
4.4	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
5. Liderança																						
5.1	●																					
5.2	●																					
5.3	●																					
6. Planeamento																						
6.1	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
6.2	●																					
6.3	●																					
7. Suporte																						
7.1.1	●																					
7.1.2	●										●											
7.1.3															●			●				
7.1.4	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
7.1.5							●															
7.1.6	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
7.2	●										●											
7.3	●																					
7.4	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
7.5	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
8. Operacionalização																						
8.1	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
8.2	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			●	●		●	●		●		
8.3	●	●					●						●									
8.4												●										
8.5	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
8.6	●																			●		
8.7	●																			●		
9. Avaliação do Desempenho																						
9.1.1	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
9.1.2	●																		●	●		
9.1.3	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
9.2	●																			●		
9.3	●																			●		
10. Melhoria																						
10.1	●																			●		
10.2	●																			●		
10.3	●																			●		

3.5 Matriz de Correspondência dos Referenciais A3ES com os Processos do SIQ

Referenciais para os sistemas internos de garantia da qualidade nas Instituições de Ensino Superior (Versão de outubro de 2016, adaptada aos ESG 2015)		Processos do SIQ
2. Garantia da qualidade nos processos nucleares da missão institucional	<p>Referencial 1 - Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade</p> <p>A instituição consolidou uma cultura de qualidade, apoiada numa política e em objetivos de qualidade formalmente definidos e publicamente disponíveis.</p>	Planeamento e Gestão Estratégica
	<p>Referencial 2 - Conceção e aprovação da oferta formativa</p> <p>A instituição dispõe de processos para a conceção e aprovação da sua oferta formativa, garantindo que os cursos ministrados são concebidos e estruturados de modo a que possam atingir os objetivos fixados, designadamente os objetivos de aprendizagem. A habilitação e a qualificação alcançadas em cada curso, bem como o correspondente nível nos quadros nacional e europeu de qualificações no ensino superior, são claramente especificados e publicitados.</p>	Conceção da Oferta Educativa
	<p>Referencial 3 - Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante</p> <p>A instituição adota os procedimentos mais adequados a assegurar que o ensino é ministrado de modo a favorecer um papel ativo do estudante na criação do processo de aprendizagem, bem como processos de avaliação dos estudantes que sejam consonantes com essa abordagem.</p>	Atividade Pedagógica
	<p>Referencial 4 - Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação</p> <p>A instituição está dotada de regulamentos devidamente aprovados e publicitados cobrindo todas as fases do ciclo de estudos do estudante na instituição (e.g. a admissão do estudante, a progressão, o reconhecimento e a certificação), que aplica de forma consistente.</p>	Gestão da Vida Académica
	<p>Referencial 5 - Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos</p> <p>A instituição promove a monitorização e a revisão periódica dos seus cursos, de modo a assegurar que alcançam os objetivos para eles fixados e dão resposta às necessidades dos estudantes e da sociedade. As revisões efetuadas conduzem à melhoria contínua do curso e as ações planeadas ou executadas em resultado desse processo são comunicadas a todos os interessados.</p>	Monitorização Contínua da Oferta Educativa



Referenciais para os sistemas internos de garantia da qualidade nas Instituições de Ensino Superior (Versão de outubro de 2016, adaptada aos ESG 2015)		Processos do SIQ
	Referencial 6 - Investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a atividade científica, tecnológica, artística e de desenvolvimento profissional de alto nível adequada à sua missão institucional.	Investigação / Produção Científica; Gestão de Projetos
	Referencial 7 - Colaboração interinstitucional e com a comunidade A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a colaboração interinstitucional e com a comunidade, nomeadamente quanto ao seu contributo para o desenvolvimento regional e nacional.	Apoio e Serviço Psicológico; Formação; Apoio Técnico à Segurança no Trabalho; Publicações; Gestão de Projetos
	Referencial 8 - Internacionalização A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar as suas atividades de cooperação internacional.	Internacionalização; Gestão de Projetos
3. Garantia da qualidade na gestão dos recursos e serviços de apoio	Referencial 9 - Recursos humanos A instituição conta com mecanismos apropriados, aplicados de forma justa e transparente, para assegurar que o recrutamento, gestão e formação do seu pessoal docente e pessoal não-docente se efetuam com as devidas garantias de qualificação e competência para que possam cumprir com eficácia as funções que lhes são próprias.	Recursos Humanos
	Referencial 10 - Recursos materiais e serviços A instituição está dotada de mecanismos que lhe permitem planear, gerir e melhorar os serviços e recursos materiais com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e demais atividades científico-pedagógicas.	Ação Social; Aprovisionamento; Infraestruturas; Sistemas de Informação; Biblioteca
4. Gestão e publicitação da informação	Referencial 11 - Gestão da informação A instituição está dotada de mecanismos que permitem garantir a recolha, análise e utilização dos resultados e de outra informação relevante para a gestão eficaz dos cursos e demais atividades.	Observatório da Qualidade



Referenciais para os sistemas internos de garantia da qualidade nas Instituições de Ensino Superior (Versão de outubro de 2016, adaptada aos ESG 2015)		Processos do SIQ
	<p>Referencial 12 - Informação pública</p> <p>A instituição está dotada de mecanismos que permitem a publicação de informação clara, precisa, objetiva, atualizada, imparcial e facilmente acessível acerca das atividades que desenvolve.</p>	Divulgação Institucional; Gestão de Eventos
5. Avaliação externa periódica	<p>Referencial 13 - Caráter cíclico da garantia externa da qualidade</p> <p>A instituição submete-se a processos de avaliação externa periódica, em linha com os Padrões e Orientações Europeus para o Ensino Superior (ESG).</p>	Melhoria Contínua



CONTROLO DE REVISÕES

Data	Edição	Breve descrição da edição
2016.12.20	1.0	---
2019.12.03	2.0	Nova edição do Manual da Qualidade