

**ACTA DE REUNIÃO DO
CONSELHO PARA A GESTÃO DA QUALIDADE DO IST DE
16/04/2014**

Ao décimo sexto dia do mês de abril do ano de dois mil e catorze, pelas 10H, realizou-se a quinta reunião do Conselho para a Gestão da Qualidade do IST (CGQ-IST) à qual estiveram presentes: -----

Prof. Jorge Morgado (representando o presidente do IST); -----
Prof.^a Raquel Aires Barros (presidente do CP); -----
Prof.^a Ana Póvoa (representando o CC); -----
Aluno João Pires Ribeiro (representando os alunos do CP); -----
Dr.^a Cecília Moreira (coordenadora da AQAI); -----
Dr.^a Marta Pile (coordenadora da AEP). -----

Esteve ausente o Aluno João Coelho, representante do presidente da AEIST.

ORDEM DE TRABALHOS

Sem ordem de trabalhos definida, a reunião foi conduzida de acordo com os assuntos pendentes referidos em baixo.

1. Plano de Atividades 2014 e Relatório de Atividades 2013

Os conteúdos da área estratégica da Avaliação Interna, referida no Plano de Atividades 2014, foram revistos e aprovados em Janeiro deste ano pelo Prof. Rogério Colaço. Relativamente aos resultados das atividades nesta área em 2013, foi decidido que a AEP enviará a proposta de texto trabalhada em colaboração com a AQAI, para eventuais contributos/alterações por parte dos restantes membros do CGQ. -----

2. TRADUÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

Traduzido pela AEP, o Manual ficou de ser revisto e divulgado na página web do CGQ. ----

3. MANUTENÇÃO/ATUALIZAÇÃO DA PÁGINA WEB DO CGQ

O aluno membro do CP ofereceu-se para continuar o trabalho do seu antecessor no que diz respeito à manutenção e atualização de conteúdos da página web do CGQ, nomeadamente:

- Atualização da composição do CGQ;
- Divulgação das atas em atraso;

- Notícia sobre a acreditação do SIQuIST pela A3ES;
- Informação sobre a Acreditação de Cursos pela A3ES (com link para a página da AEP)
- Outras informações de interesse para os utilizadores da página.

4. RELATÓRIO DE FOLLOW-UP DO SIQuIST

No seguimento da Acreditação do SIQuIST (jan 2013) o IST deverá enviar à A3ES, num prazo de 18 meses (jun 2014), um relatório de Follow-up. Ficou decidido que, entre abril e maio a AEP, em colaboração com a AQAI, enviará uma proposta ao CGQ sobre os desenvolvimentos ocorridos, contemplando eventuais melhorias no âmbito das recomendações da A3ES. -----

5. PLANO DE QUALIDADE

Com o objetivo de complementar o SIQuIST, conforme previsto no seu regulamento e dando ao mesmo tempo cumprimento às recomendações da A3ES, o desenvolvimento do Plano de Qualidade do IST (PQ-IST) foi iniciado em 2013 com o objetivo de detalhar as metas e indicadores de monitorização dos planos de ação que concretizam a estratégia para a garantia da qualidade e melhoria contínua da escola.

Elaborado e aprovado pelo CGQ, o PQ-IST é desenvolvido em estreita colaboração com os membros da CAPE (Comissão de Acompanhamento do Plano Estratégico), sendo que tanto esta Comissão como o próprio Plano Estratégico estão neste momento em revisão pelos órgãos de gestão, prevendo-se a conclusão dos trabalhos em junho. Nessa altura o CGQ retomará os trabalhos de desenvolvimento do PQ-IST, que se prevê ficarem concluídos até ao final do ano. -----

6. QUALIDADE DOS SERVIÇOS DO IST

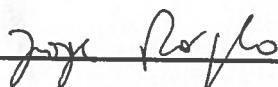
Foram discutidos os vários instrumentos de avaliação/promoção da qualidade dos serviços do IST, nomeadamente:

- **Provedor do Estudante:** não sendo obrigação legal as escolas terem esta figura, e dado que a ULisboa a tem instituída, não houve consenso relativamente à necessidade da existência de um Provedor do Estudante no IST. Neste sentido ficou decidido não se propor de momento a sua criação.
- **Caixa de reclamações/sugestões:**
 - ficou decidido que deveria ser colocada à disposição dos utentes uma caixa de reclamações/sugestões, em local bem visível, em todos os serviços com atendimento ao público;
 - para além desta, foi sugerida a colocação de uma caixa geral, à entrada do Pavilhão Central para reforçar a visibilidade deste instrumento de melhoria da qualidade dos serviços.
- **“Livro Amarelo” de reclamações sugestões:** existente nalguns dos serviços do IST (DRH, Secretarias, ...), julgou-se desnecessária a existência deste livro em todos os espaços de atendimento ao público, dado que em qualquer altura se poderá solicitar a sua utilização em qualquer um dos serviços que já o têm disponível.
- **Inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes do IST:** realizados desde 2011, estes inquéritos têm tido cada vez maior adesão por parte dos serviços que o lançam, notando-se em contrapartida um decréscimo na percentagem de respostas por parte dos seus utentes. Neste sentido, e com o objetivo de inverter esta situação, não sobrecarregando os inquiridos com demasiados inquéritos, o CGQ concordou com a revisão da

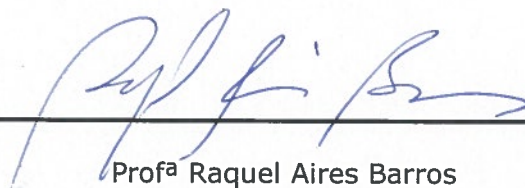
metodologia adotada até agora, tentando disponibilizar-se de futuro um único questionário às diferentes populações. A AEP, em colaboração com a AQAI, ficou de apresentar uma nova proposta para aprovação em CGQ e divulgação posterior à escola, tendo ficado desde já acordado que:

- o a adesão a esta iniciativa, por parte de todos os serviços (sem exceção), deve ser obrigatória;
- o a periodicidade deverá passar a ser de 2 em 2 anos (aplicação piloto em 2014, seguinte em 2016, ...);
- o os resultados quantitativos serão públicos (na página web dos serviços sempre que ela existir), sendo eventuais comentários/sugestões enviados aos responsáveis dos serviços.
- o **Projeto AssIST – Avaliação dos Serviços do IST:** com o objetivo de reforçar a cultura de avaliação e responsabilização, reforçando ao mesmo tempo o alinhamento das atividades dos serviços com a estratégia do IST, o projeto AssIST pretende criar um subsistema de avaliação dos serviços que permita diferenciar desempenhos, premiar a excelência, e trazer maior transparência e credibilidade ao processo SIADAP. Neste sentido, e reforçando a recomendação da A3ES, o CGQ apoia o desenvolvimento deste projeto na escola, tendo ficado agendada uma apresentação da AEP, sobre os desenvolvimentos do projeto, no dia 15 de Maio. Essa apresentação será feita aos membros do CGQ e aos responsáveis dos serviços do IST, numa tentativa de motivar estes últimos para aderirem ao processo experimental em curso na AEP, DRH e GAtu.

Deu-se por encerrada a sessão.-----



Prof Jorge Morgado



Profª Raquel Aires Barros



Profª Ana Póvoa



Al. João Pires Ribeiro



Dra Cecilia Moreira



Dra Marta Pile

...the ... of ...

...the ... of ...

...the ... of ...

...the ... of ...

...the ... of ...

...the ... of ...

...the ... of ...

...the ... of ...

...the ... of ...

...the ... of ...

...the ... of ...