

# ASIGQ/20/00015 — Decisão de apresentação de pronúncia

## Decisão de Apresentação de Pronúncia ao Relatório da Comissão de Avaliação Externa

1. Tendo recebido o Relatório de Auditoria elaborado pela Comissão de Avaliação Externa relativamente à unidade orgânica Instituto Superior De Economia E Gestão
2. a/o Universidade De Lisboa
3. decide: Apresentar pronúncia
4. Pronúncia (Português):  
Consultar ficheiro em anexo
5. Pronúncia (Português e Inglês, PDF, máx. 100kB): (impresso na página seguinte)

## **Anexos**

**Sistema Interno de Garantia da Qualidade**  
**Processo n.º ASIGQ/20/00015**

**Pronúncia do ISEG ao Relatório Preliminar da CAE**

O ISEG-ULisboa agradece os comentários da CAE e reafirma o seu empenhamento, em conjugação de esforços com os diversos *stakeholders* do ISEG, na melhoria contínua do Sistema Integrado de Qualidade (SIQ-ISEG).

Mais especificamente, e respondendo aos elementos referidos do Relatório Preliminar da CAE, gostaríamos de efetuar a seguinte pronúncia, estruturada de acordo com as condições para acreditação estabelecidas pela CAE que constam do ponto 6 do relatório:

**A. Condições imediatas:**

1. Disponibilizar ao público, em acesso aberto no Portal do ISEG, na página relativa a cada ciclo de estudos, os relatórios de autoavaliação e avaliação pela A3ES, o registo pela DGES, assim como os prazos de acreditação;

Esta condição já está satisfeita. A informação acima referida está disponibilizada no Portal do ISEG para todos os ciclos de estudos, nas páginas dos respetivos programas, com acesso completo aberto.

Como exemplo, apresentamos link com a informação disponível para a licenciatura de Economia:

ISEG – CURSOS – LICENCIATURAS – ECONOMIA

Links:

<https://www.iseg.ulisboa.pt/aquila/cursos/eco>

<https://www.iseg.ulisboa.pt/aquila/cursos/eco/acreditacao>

2. Disponibilizar ao público, em acesso aberto no Portal do ISEG, os Relatórios de Atividades Anuais do ISEG

Esta condição já está satisfeita. A informação acima referida está disponibilizada no Portal do ISEG na página da QUALIDADE, com acesso completo aberto.

ISEG – GOVERNANCE – QUALIDADE – REVISÃO E MELHORIA

Link:

<https://www.iseg.ulisboa.pt/aquila/unidade/GPQ/revisao-e-melhoria/relatorio-de-actividades-do-iseg>

<https://www.iseg.ulisboa.pt/aquila/unidade/GPQ/revisao-e-melhoria/plano-de-actividades-do-iseg>

## **B. Condições a cumprir no prazo de 1 ano:**

1. Disponibilização das informações relativas à empregabilidade dos ciclos de estudos, conforme exigência legal.

O ISEG dispõe de uma ficha resumo de empregabilidade para cada programa que é remetida aos respetivos coordenadores como ferramenta auxiliar de realização do relatório de curso.

Esta ficha será disponibilizada no Portal do ISEG, nas páginas dos respetivos Programas, em acesso aberto. Remetemos no link abaixo exemplo de uma ficha resumo de empregabilidade.

LINK:

<https://www.iseg.ulisboa.pt/aquila/getFile.do?method=getFile&fileId=1497493>

2. Revisão do enquadramento orgânico do Provedor do Estudante, para evidenciar o cumprimento das normas definidas no artigo 25º do RJIES.

O ISEG vai proceder à revisão do enquadramento orgânico e jurídico da Provedoria do Estudante. Gostaríamos, no entanto, de notar que as normas definidas no artigo 25º do RJIES são amplamente cumpridas, quer no trabalho conjunto e muito direto quer com o Conselho Pedagógico, quer com as Associações de Estudantes e ainda, sobretudo, com os Serviços de Apoio aos Alunos.

No nosso Regulamento Geral da Provedoria do Estudante, a Presidência tem como competência a nomeação da pessoa para este cargo, mas a independência e a integridade do Provedor na avaliação das situações encontram-se completamente salvaguardadas.

3. Tornar efetiva e evidenciar formalmente a participação de todas as partes envolvidas no SIQ e incorporar, de modo sistémico, os processos de ensino-aprendizagem, de investigação e de relação com a sociedade no funcionamento regular do SIQ.

O ISEG reconhece a necessidade de maior formalidade na evidenciação da participação dos diversos stakeholders no SIQ-ISEG. A recente constituição do Conselho de Qualidade do ISEG comprova esta consciencialização, determinação e capacidade de formalização. Gostaríamos, adicionalmente, de referir que faz parte da cultura da Escola a participação e o envolvimento de toda a comunidade ISEG, assim como de outros stakeholders de relevo, nas diversas componentes de gestão e, como tal, no SIQ-ISEG. Existem evidências que comprovam a realização periódica de reuniões diagnóstico de curso e a revisão geral do SIQ-ISEG anual aberta aos diversos stakeholders. Estas ações estão devidamente formalizadas e registadas em Atas, tendo-se registado contributos de relevo para a elaboração de planos de melhoria e sua implementação.

O ISEG compromete-se a aprofundar os processos de ensino-aprendizagem, de investigação e de relação com a sociedade no SIQ-ISEG, de forma mais sistémica.

Por último gostaríamos de referir que ao longo do Relatório Preliminar da CAE foram realizadas anotações e denominações que não estão completamente corretas, as quais podem não ter sido esclarecidas durante a auditoria e merecem correção. A título de exemplo:

- *Imprecisão referida relativamente a alguns dados estatísticos*: os dados relativos a um mesmo período podem sofrer evolução consoante a data em que são recolhidos (e.g. alunos de mobilidade internacional e alunos estrangeiros). Nas estatísticas apuradas, o ISEG tem preocupação em fundamentar as mesmas, indicando a Fonte e Data de Recolha;
- *Taxas de respostas de questionários insuficientes face à meta estabelecida, o que pode evidenciar pouco envolvimento dos destinatários*: consideramos a taxa de participação nos diversos questionários bastante favorável e representativa, dada a natureza dos questionários. Nos últimos anos alguns questionários realizados *in loco*, especificamente os inquéritos pedagógicos, passaram a ser disponibilizados *online*, sem obrigatoriedade de preenchimento. Neste contexto, consideramos que as taxas de resposta são positivas (ex. Taxa de Resposta dos IPs 2019/2020: 1.º ciclo 39% e 2.º ciclo 51%) e no SIQ-ISEG, no documento PLQ (disponibilizado durante a auditoria) está prevista como ação de melhoria a reformulação e adequação deste indicador;
- *Conselho de Serviços do ISEG*: a designação que atualmente é dada a este conselho é Conselho de Coordenação de Serviços, sendo este um órgão que reúne mensalmente a Presidente do ISEG, os Vice-Presidentes do ISEG, o Administrador do ISEG e um representante de cada Serviço. Destas reuniões são produzidas respetivas Atas de acompanhamento.

Mais uma vez, o ISEG-ULisboa mantém e reforça, o seu compromisso com a qualidade, consciente que se trata de um processo de melhoria contínua, requerendo esforço contínuo e sistemático.

**Internal System of Quality Assurance  
Process No. ASIGQ/20/00015**

**Statement by ISEG regarding the CAE Preliminary Report**

ISEG-ULisboa thanks CAE for its comments and reaffirms its joint commitment in conjunction with the efforts of ISEG's various stakeholders to ensure the continuous improvement of Integrated Quality System (SIQ-ISEG).

More specifically, and in response to the points referred to in the CAE Preliminary Report, we would like to make the following statement, which is structured in accordance with the accreditation conditions stipulated by CAE in Point 6 of the report:

**A. To be fulfilled immediately:**

1. Make available to the public, on open access on the ISEG Portal, on the page related to each cycle of studies, the selfassessment and assessment reports by A3ES, the registration by DGES, as well as the accreditation deadlines.

This condition is already satisfied. The above-mentioned information is available on the ISEG Portal on the webpages of all the programmes, with full open access.

As an example, we present the link with the information available for the Bachelor Economics: ISEG – CURSOS – LICENCIATURAS – ECONOMIA

Links:

<https://www.iseg.ulisboa.pt/aquila/cursos/eco>

<https://www.iseg.ulisboa.pt/aquila/cursos/eco/acreditacao>

2. Make available to the public, through open access on the ISEG Portal, ISEG's Annual Activity Reports.

This condition is already satisfied. The above-mentioned information is available on the ISEG Portal in Quality Webpage, with full open access.

ISEG – GOVERNANCE – QUALIDADE – REVISÃO E MELHORIA

Link:

<https://www.iseg.ulisboa.pt/aquila/unidade/GPQ/revisao-e-melhoria/relatorio-de-actividades-do-iseg>

<https://www.iseg.ulisboa.pt/aquila/unidade/GPQ/revisao-e-melhoria/plano-de-actividades-do-iseg>

**B. Conditions to be accomplished within one year's time:**

1. Make available information regarding the employability of study cycles, as required by law.

ISEG maintains an employability summary form for each Programme, which is sent to the respective Coordinators as an auxiliary tool for the course report.

This form will be made available as open access on the ISEG Portal, on the pages of the respective Programmes. We attach in the follow link an example of an employability summary form.

LINK:

<https://www.iseg.ulisboa.pt/aquila/getFile.do?method=getFile&fileId=1497493>

2. Review of the organic framework of the Student Ombudsman, to demonstrate compliance with the rules defined in article 25 of the RJIES.

ISEG will review the organic and legal framework of the Student Ombudsman. However, we would like to mention that the rules defined in Article 25 of the RJIES are complied with to a great extent in the form of the joint and very hands-on work between the Pedagogical Board, the Student Associations, and, above all, the Student Support Services.

In our General Rules and Regulations for the Student Ombudsman, the Dean's Office is responsible for appointing the person to this position, however the Ombudsman's independence and integrity for assessing situations is safeguarded in its entirety.

3. Make the participation of all parties involved in the SIQ effective and formally clear; incorporate, in a systematic way, the teaching and learning, research and relationship with society processes in the regular functioning of the SIQ.

ISEG recognizes the need for greater formality in disclosing the participation of different stakeholders in SIQ-ISEG. The recent constitution of the ISEG Quality Board proves this awareness, determination and capacity for formalization. Additional we would like to mention, that the participation and involvement of the entire ISEG community as well as other relevant stakeholders in the various management activities of the School – such as in the SIQ-ISEG – is part of the culture of ISEG. Evidence exists to prove that periodic analyses of each course are held regularly and that all stakeholders are able to participate in the general annual review of the SIQ-ISEG. These actions are duly formalised and recorded in Minutes, resulting in important contributions being made to the subsequent improvement plans and respective implementation.

ISEG is committed to strengthening the teaching-learning, research, and societal relationship processes of the SIQ-ISEG in a more systemic way.

Finally, we would like to mention that incorrect notes and names have been cited throughout the content of the CAE Preliminary Report, which may not have been clarified during the audit and deserve correction. Examples include:

- *Inaccurate reporting of some of the statistical data*: data for the same period can change depending on the date on which they are collected (e.g., with regards international mobility students and foreign students). ISEG makes an effort to substantiate the statistics obtained, always indicating the Source and Collection Date;
- *Insufficient survey response rates in relation to the established goal, which could be evidence of a low level of involvement of the recipients*: we consider that the participation rate in the various surveys is quite favourable and representative, given the nature of the questionnaires. Over the last few years, some of these surveys have taken place during lectures, particularly the pedagogical surveys, however these have now started to be made available online, with no obligation to participate in them. In this context, we consider that the response rates are positive (e.g. Pedagogic Survey 2019/2020: 1st cycle 39%; and 2nd cycle 51%) and highlight that the PLQ document of the SIQ-ISEG (which is made available during the audit) is seen to be an improvement action for the reformulation and adaptation of this indicator;
- *The ISEG Services Board*: the name currently given to this Board is the Services Coordination Board, which is a body that monthly brings together the President of ISEG, the Vice-Presidents of ISEG, the Administrator of ISEG and a representative member of each Service of ISEG. Respective Minutes are produced of each meeting.

Once again, ISEG-ULisboa maintains and reinforces its commitment to quality, fully aware that this is a process of continuous improvement, which demands continuous and systematic effort.