

PLANO DE ACTIVIDADES DOS SERVIÇOS ACADÉMICOS

2018/2019

Índice

Lista de Abreviaturas	3
1 – INTRODUÇÃO	4
2 – Horizonte temporal.....	5
3 – Comunicação e Publicação.....	5
4 – Aprovação.....	5
5 – Atividades, Indicadores, Metas e Cronograma	6

Lista de Abreviaturas

A3ES – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

CD – Conselho de Direção

IES – Instituição de Ensino Superior

GAGQ – Gabinete de Avaliação e Garantia da Qualidade

PA – Plano de Atividades

PE – Plano Estratégico

RA – Relatório de Atividades

SA – Serviços Académicos

SG – Secretaria-Geral

1 – Introdução

O Plano de Atividades incorpora as principais atividades e projetos a desenvolver pelos Serviços Académicos (SA) do ISEC Lisboa – Instituto Superior de Educação e Ciências (ISEC Lisboa), durante o próximo ano letivo de 2018-2029, com o objetivo de corresponder aos objetivos estratégicos e operacionais definidos no plano estratégico (PE) do ISEC Lisboa, nos termos do estipulado no regulamento dos SA e pelos próprios Estatutos da IES. Pretende-se ainda dar cumprimento ao prosseguimento dos referenciais para os sistemas internos de garantia da qualidade nas instituições de ensino superior estabelecidos pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), tendo ainda em conta os trabalhos a realizar para o sucesso da avaliação institucional.

O planeamento das atividades constantes deste documento contou com a participação ativa e empenhada dos colaboradores dos SA, considerou as circunstâncias condicionantes, externas e internas e as alterações na constituição dos SA emanadas pela direção do ISEC Lisboa.

Por conseguinte, os SA avaliam o seu desempenho e monitorizam as várias atividades através de indicadores objetivos e mensuráveis, possibilitando, em qualquer etapa do processo, identificar o grau efetivo de execução dos seus objetivos, tomar decisões e implementar medidas corretivas pretendendo a completa satisfação das metas estabelecidas.

Qualquer alteração a este planeamento, durante a sua implementação, é precedida por uma cuidada análise e avaliação no que diz respeito ao seu impacto nas restantes atividades e nos resultados que ISEC Lisboa se propõe atingir.

2 – Horizonte temporal

O ano letivo define o ciclo académico anual de candidaturas, ingresso, matrículas e inscrições, creditações, propinas e emolumentos, progressão dos estudantes, sumários, classificações, certificação, vagas, informação à tutela, estatísticas e apoio à direção e ao Gabinete de Avaliação e Garantia da Qualidade no âmbito do desenvolvimento do sistema interno de garantia da qualidade. Por conseguinte, opta-se pela aprovação de um plano de atividades para um horizonte temporal de um ano letivo, neste caso 2018-2019.

3 – Comunicação e Publicação

O Plano de Atividades dos SA está disponível para consulta, no sítio institucional do ISEC Lisboa em www.iseclisboa.pt.

4 – Aprovação

O presente plano de atividades dos SA foi aprovado pela Secretária-Geral do ISEC Lisboa.

5 – Atividades, Indicadores, Metas e Cronograma

As atividades previstas no plano de atividades dos SA 2018-2019, respetivos indicadores de cumprimento, metas e cronograma, encontram-se na tabela abaixo.

Têm ainda em conta medidas que promovem a melhoria afim de que as atividades em que se considerou no ano anterior atrasos ou outros constrangimentos tenham maior sucesso no ano que agora se planeia.

Plano de Atividades da Qualidade: 2018-2019										
Atividades	Responsabilidade	Indicadores	Meta	Fonte de Monitorização	2018		2019			
					3.º T	4.º T	1.º T	2.º T	3.º T	4.º T
Elaboração e Aprovação do Plano de Atividades 2018-2019	SA+SG	Plano de Atividades Aprovado	Plano de Atividades aprovado até setembro de 2018	Plano de Atividades 2018/2019						
Procedimentos relativos às candidaturas 2018-2019	SA	N.º de Candidaturas Concluídas	Acesso e ingresso de novos alunos bem executado	Seriações 2018-2019						
Atualização da plataforma de Gestão de Académica de Processos de Alunos - GAPA	SA	N.º de Processos Tratados	Comunicação com os órgãos envolvidos através de plataformas digitais	Plataforma GAPA						
Verificação de processos de acesso e ingresso	SA	N.º de Candidaturas Concluídas	Acesso e ingresso de novos alunos bem executado	Ficheiro de verificação de processos						
Matrículas e inscrições de novos alunos 2018-2019	SA	N.º de Matrículas concluídas	Concretização de candidaturas em matrículas	Ficheiro semanal com número de inscritos por curso						
Informação Académica - Bolsas de Estudo	SA+DGES	N.º de candidaturas à bolsa com informação Académica	Rápida concretização de análise de pedidos de bolsa de estudo	Plataforma Digital SICABE						
Informação aos alunos sobre Regulamentos, plataformas, procedimentos e pagamentos	SA	N.º de comunicações enviadas; N.º de temas tratados	Boa informação aos alunos; nível de satisfação, n.º de reclamações	Arquivo de Comunicações enviadas						
Lançamento Distribuição de Serviço Docente - Produção de Sumários	SA	N.º UC com sumários criados; Folha de presenças receção; relatórios mensais sobre preenchimento de sumários	100% de sumários criados para os docentes	Plataforma Digital NetPA Docentes						
Informação aos docentes sobre Regulamentos, plataformas e procedimentos	SA	N.º de comunicações enviadas; N.º de temas tratados	Boa informação aos docentes; nível de satisfação, n.º de reclamações	Arquivo de Comunicações enviadas						
Atendimento (presencial, online e telefónico)	SA	N.º de atendimentos; Nível de satisfação	Manter elevados níveis de satisfação	Relatórios Monitorização Pedagógica; Relatório de Reclamações						
Elaboração da Monitorização das Admissões	SA+SG	Dados dos candidatos e novos estudantes	Monitorizar devidamente os ingressos em cada ano letivo	Plataforma Digitalis CSS, CAX e CSE						
Alteração da disposição dos SA, reforma do espaço físico	SA	Espaço Físico	Aumentar a capacidade de concentração dos colaboradores	Espaço físico						
Criação de espaço próprio para atendimento de docentes	SA	Balcão de atendimento docentes	Proibição da entrada de docentes para dentro dos SA, aumentando a concentração e capacidade de trabalho dos colaboradores	Espaço físico						
Remodelação do espaço de atendimento dos clientes externos - alunos e outros interessados - 3 postos de atendimento sentados com divisórias e porta de vidro	SA	Postos de atendimento - Cliente externo	Separação do <i>front office</i> do <i>back office</i> , maior acolhimento e atenção ao cliente, por outro lado menor distração nas tarefas internas	Espaço físico						
Arrumação e catalogação do arquivo intermédio, transferência de processos do arquivo corrente para o arquivo intermédio	SA	Arquivos	Diminuição da dimensão do arquivo corrente, maior simplificação na pesquisa de documentação	Arquivos corrente e intermédio						

Plano de Atividades da Qualidade: 2018-2019

Atividades	Responsabilidade	Indicadores	Meta	Fonte de Monitorização	2018		2019			
					3.º T	4.º T	1.º T	2.º T	3.º T	4.º T
Gestão de arquivos	SA	Documentação arquivada	Arquivo e catalogação de toda a documentação	Ficheiro de Arquivo						
Monitorização de cumprimento do calendário escolar	SA	Alertas e Lembretes	Melhorar o cumprimento do calendário escolar	Calendário escolar						
Encaminhamento digital de resposta a requerimentos	SA+SG	N.º de requerimentos respondidos	100% de respostas dadas	Plataforma digital de requerimentos						
Gestão académica e administrativa das diferentes épocas de avaliação	SA+Docentes	N.º de pautas e termos assinados	100% das classificações lançadas com pautas e termos assinados	Livro de Pautas e Livro de Termos						
Instrução, organização e acompanhamento de processos de creditação de competências	SA+CTC	N.º de processos com deliberação correta	Diminuição de tempo de resposta; Aumento do n.º de deliberações corretas	Plataforma GAPA						
Criação de pasta partilhada com os formulários utilizados pelos órgãos	SA	N.º de processos devolvidos com o formulário correto e atualizado	Diminuição dos processos rejeitados pelos SA por estarem terminados no modelo errado	Pastas Partilhadas pelos SA						
Conceção dos mapas de exames para aprovação e configuração das inscrições online nos exames, nomeadamente os módulos do SIGES: CSE e LNS	SA+CP	N.º de exames configurados	100% dos exames disponíveis para inscrição do prazo previsto no calendário escolar	Plataforma Digital NetPA Alunos						
Cálculo e cobrança de emolumentos e propinas de acordo com o regulamento financeiro e preçário do ISEC Lisboa em vigor	SA+T	N.º Itens Calculados	100% e propinas e emolumentos parametrizados para cada aluna	Plataforma Digital CXA						
Gestão da inscrição, frequência e conclusão de unidades curriculares isoladas	SA	N.º de Alunos Externos	100% de alunos Externos corretamente inscritos	Plataforma Digital CSE						
Gestão da inscrição, frequência e conclusão de unidades curriculares de alunos em programa de mobilidade em colaboração com o Gabinete de Relações Internacionais	SA+GRI	N.º Alunos em Programas de Mobilidade	100% de alunos em programas de mobilidade corretamente inscritos	Plataforma Digital CSE						
Elaboração das propostas à direção do ISEC Lisboa de Guias de Candidatura para os diferentes Ciclos de Estudo do ISEC Lisboa e para as diferentes formas de ingresso previstas na Lei, para o ano letivo seguinte	SA+SG+CD	Aprovação de Guias de Candidatura e Editais	Existências de Candidaturas no ano letivo seguinte	Site do ISEC Lisboa; Portal de candidaturas; Plataforma Digital CSS						
Emissão e controlo de certificados de habilitações, diplomas e cartas de curso dos ciclos de estudos, cursos e outras formações do ISEC Lisboa	SA+SG	N.º de Certificados, Diplomas e Cartas de Curso emitidos	100% de documentos de certificação emitidos sem erros	Plataforma de Emissão e registo de documentos de certificação						
Acompanhamento e planeamento da evolução das plataformas informáticas do ISEC Lisboa, nomeadamente o SIGES - DIGITALIS	SA+SG	Atualização Digital e Tecnológica	Aumento Gradual dos Recursos Digitais	Procedimentos digitais						
Preparação de respostas aos quadros, mapas e inquéritos solicitados pela tutela	SA+SG	Resposta a 100% das solicitações dentro dos prazos estipulados	Resposta a 100% das solicitações dentro dos prazos estipulados	DGES; CNAES; Arquivo interno Digital						

Plano de Atividades da Qualidade: 2018-2019

Atividades	Responsabilidade	Indicadores	Meta	Fonte de Monitorização	2018		2019			
					3.º T	4.º T	1.º T	2.º T	3.º T	4.º T
					Preparação e submissão Registo de Alunos Inscritos e Diplomados do Ensino Superior para a Direção Geral de Estatísticas de Educação e Ciências do Ministério da Educação e Ciências	SA	Inquérito Respondido dentro do prazo estabelecido	Inquérito Respondido dentro do prazo estabelecido	Plataforma RAIDES; Site DGEEC	
Organização de concurso e de processos de candidatura a Bolsas de Mérito	SA+SG	Regulamento de Candidaturas Bolsas de Mérito	Atribuição de bolsas de mérito	Relatório Bolsas de Mérito						
Integração e transição curricular de planos de estudo	SA+SG+DE+CTC	Plano de Transição Curricular Aprovado	Transição curricular de todos os alunos envolvidos	Plataforma Digital CSE						
Receção, verificação e arquivo das Fichas de Unidade Curricular (FUC)	SA	FUC para cada UC	100% das FUC corretas e entregues	Pasta das FUC física e digital						
Lançar todo o processo de <i>rebranding</i> da instituição e consolidar a nova marca ISEC LISBOA nos documentos, comunicações, portais e plataformas dos SA	SA	Utilização da nova imagem	Contribuir para o <i>rebranding</i> da instituição	Documentos, comunicações, portais e plataformas dos SA						
Monitorização Atribuição de Bolsas de Estudo	SA+SG	Candidaturas a atribuição de bolsas de estudo e Bolsas Atribuídas	Conhecer a eficácia dos processos de apoio e suporte aos estudantes nas suas candidaturas a bolsa de estudo	Relatórios emitidos pelo SICABE, Caracterização dos alunos bolseiros						
Monitorização das Creditações Atribuídas	SA+SG	Creditações atribuídas	Conhecer os tipos de creditações atribuídas e a dimensão das mesmas	Deliberações dos CTC e Plataforma Digital CSE						
Receção e disponibilização na GAPA de candidaturas 2019-2020	SA	N.º de Candidaturas Concluídas	Acesso e ingresso de novos alunos bem executado	Seriações 2019-2020						