

# Plano de Atividades

## Serviços Académicos

### 2020-2021



## ÍNDICE

---

<b>Lista de Abreviaturas</b>	<b>4</b>
<b>1. Introdução</b>	<b>5</b>
<b>2. Horizonte temporal</b>	<b>6</b>
<b>3. Comunicação e Publicação</b>	<b>7</b>
<b>4. Aprovação</b>	<b>8</b>
<b>5. Atividades, Indicadores, Metas e Cronograma</b>	<b>9</b>

## REVISÃO DOCUMENTAL

---

REVISÃO DO DOCUMENTO			
Versão	Alteração	Por	Data
1.0	Emissão do documento	SA+SG	2020.SET

*No caso de imprimir este documento, este passa automaticamente a ser uma "Cópia Não Controlada".  
A utilização do presente documento implica a confirmação prévia de que corresponde à versão em vigor, junto do GAGQ.*

## **LISTA DE ABREVIATURAS**

---

A3ES – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

CD – Conselho de Direção

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 presente Plano de Atividades integra e descreve as principais atividades e projetos a desenvolver pelos Serviços Académicos (SA) do ISEC Lisboa – Instituto Superior de Educação e Ciências (ISEC Lisboa), no ano letivo de 2020-2021, com o propósito do 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), dos objetivos estratégicos e operacionais definidos no plano estratégico (PE) deste instituto, nos termos do Regulamento dos Serviços Académicos e dos Estatutos do ISEC Lisboa. Além destas características intrínsecas a um plano de atividades dos SA, neste ano em particular com desafios nunca antes conhecidos devido à pandemia de Covid19, ao teletrabalho, ao “teleatendimento” e à própria organização dos serviços com equipas em espelho. A necessidade da inclusão de novos procedimentos de articulação entre colaboradores para o prosseguimento do trabalho em equipa, entre teletrabalho e trabalho presencial, o replaneamento de atividade previstas para o ano anterior e que não se conseguiram levar a cabo devido às perturbações causada pelos tempos de pandemia que vivemos.

O planeamento das atividades tem em conta todos estes condicionantes e fatores internos e externos com impacto na qualidade dos serviços prestados pelo ISEC Lisboa, e considera as necessidades e expectativas das partes interessadas, bem como as competências de todos(as) os(as) seus(suas) colaboradores(as), em equipas em espelho.

Por forma a continuar a garantir a eficácia do planeamento e do controlo da estratégia organizacional, os SA avaliam o seu desempenho e monitorizam as várias atividades através de indicadores objetivos e mensuráveis, possibilitando, a qualquer momento, identificar o efetivo grau de execução dos seus objetivos, tomar decisões e implementar medidas corretivas tendo em vista a satisfação integral das metas estabelecidas.

Qualquer alteração ao presente plano, no decorrer da sua implementação, será alvo de um escrutínio relativamente ao seu impacto nas restantes atividades e nos resultados que o ISEC Lisboa se propõe atingir.

A elaboração do presente Plano contou com o total envolvimento de todos elementos da equipa dos SA e do Secretário-geral do ISEC Lisboa.

## **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 2020-2021.

## **3.COMUNICAÇÃO E PUBLICAÇÃO**

---

O Plano de Atividades dos SA está disponível para consulta, no sítio institucional do ISEC Lisboa em [www.iseclisboa.pt](http://www.iseclisboa.pt).

## **4.APROVAÇÃO**

---

O presente plano de atividades dos SA foi aprovado pelo Secretário-Geral do ISEC Lisboa.



## 5.ATIVIDADES, INDICADORES, METAS E CRONOGRAMA

---

As atividades previstas no plano de atividades dos SA 2020-2021, respetivos indicadores de cumprimento, metas e cronograma, encontram-se na seguinte tabela.

As atividades previstas tiveram em conta o relatório de atividades de 2019-2020 e a autoavaliação, nomeadamente a análise SWOT realizada pelos SA, e também neste ano em especial, os constrangimentos causados pela pandemia de covid19. Consequentemente, concorrendo para a melhoria contínua foram programadas atividades que promovam a continuação da melhoria das condições informáticas; a continuação e melhoria das sessões de esclarecimento *online*; a formação nos módulos DIGITALIS em regime de outsourcing (que acabou por ser arrastada para o presente plano de atividades, mas que já se encontra autorizada e programada); a continuação da aplicação de medidas corretivas que permitam garantir a eficiência da análise de candidaturas por parte dos júris e comissões no que concerne ao cumprimento dos prazos; a preparação de uma nova plataforma de gestão académica de processos de alunos de acordo com a atualização legal e nos termos dos novos estatutos; a implementação imediata do módulo da DIGITALIS para a realização *online* das FUC por parte dos docentes, a instalação de central telefónica, tecnologicamente atual e que permita o atendimento telefónico remoto para, entre outras, situações de teletrabalho, alteração na plataforma de gestão de espaços e salas para que esteja partilhada em simultâneo com diversos colaboradores, a alteração do modelo de gestão do e-mail geral dos SA para fazer face ao aumento de solicitações; uma ação de formação para as comissões de creditações de competências e elementos do CTC sobre a legalidade e os procedimentos obrigatórios sobre esta matéria; a aquisição de um sistema de senhas *online* e presencial e a atualização do regulamento dos SA face aos novos estatutos.

## 5.ATIVIDADES, INDICADORES, METAS E CRONOGRAMA

Plano de Atividades da Qualidade: 2020-2021										
Atividades	Responsabilidade	Indicadores	Meta	Fonte de Monitorização	2020		2021			
					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 2020-2021	SA+SG	Plano de Atividades Aprovado	Plano de Atividades aprovado até setembro de 2020	Plano de Atividades 2020/2021						
Receção e tratamento de candidaturas 2020-2021	SA	N.º de Candidaturas Concluídas	Acesso e ingresso de novos alunos bem executado	Seriações 2020-2021						
Preparação de nova Plataforma de Gestão de Académica de Processos de Alunos	SA+SG+GA EP	Utilização da nova GAPA	Adaptação da plataforma GAPA aos novos estatutos	Plataforma GAPA						
Atualização da plataforma 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 2020-2021	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						

## 5.ATIVIDADES, INDICADORES, METAS E CRONOGRAMA

Plano de Atividades da Qualidade: 2020-2021										
Atividades	Responsabilidade	Indicadores	Meta	Fonte de Monitorização	2020		2021			
					3.º T	4.º T	1.º T	2.º T	3.º T	4.º T
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						
Implementação do módulo da DIGITALIS de Fichas de Unidade Curricular (FUC) <i>Online</i>	SA	N.º FUC entregues através da plataforma	Realizar todas as FUC através da plataforma <i>online</i> já a partir do ano letivo de 2020-2021	Plataforma FUC						
Instalação e implementação de nova central telefónica com capacidade para atendimento em teletrabalho	SA+GAI	N.º de telefonemas atendidos	Melhor direcionamento dos telefonemas, maior capacidade atendimento de telefonemas em simultâneo	Central telefónica						
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						

## 5.ATIVIDADES, INDICADORES, METAS E CRONOGRAMA

Plano de Atividades da Qualidade: 2020-2021										
Atividades	Responsabilidade	Indicadores	Meta	Fonte de Monitorização	2020		2021			
					3.º T	4.º T	1.º T	2.º T	3.º T	4.º T
Criação de Ficheiro online para gestão de utilização de salas	SA	Totalidade dos pedidos de espaços e salas realizados através deste ficheiro	Ação de melhoria 100% implementada	Ficheiro de ocupações de espaços online						
Alteração do modelo de gestão do E-mail geral dos académicos	SA	Responsabilizar uma colaboradora específica para a gestão do e-mail academicos@iseclisboa.pt	Aumentar a eficácia da resposta aos e-mail e eficiência relativamente aos diversos assuntos com uma distribuição mais assertiva	E-mail geral dos SA						
Gestão de utilização de espaços e salas	SA	Resposta a 100% das solicitações	Resposta a 100% das solicitações	Ficheiro de ocupações de espaços						
Alteração do espaço físico do arquivo morto (a pedido da direção)	SA	Arrumação e catalogação da documentação no novo espaço físico do arquivo morto	Alteração do espaço físico do arquivo morto para libertar espaço para outras atividades	Catalogação da documentação						
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						

## 5.ATIVIDADES, INDICADORES, METAS E CRONOGRAMA

Plano de Atividades da Qualidade: 2020-2021										
Atividades	Responsabilidade	Indicadores	Meta	Fonte de Monitorização	2020		2021			
					3.º T	4.º T	1.º T	2.º T	3.º T	4.º T
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						
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						

## 5.ATIVIDADES, INDICADORES, METAS E CRONOGRAMA

Plano de Atividades da Qualidade: 2020-2021										
Atividades	Responsabilidade	Indicadores	Meta	Fonte de Monitorização	2020		2021			
					3.º T	4.º T	1.º T	2.º T	3.º T	4.º T
Aquisição de um sistema de senha online e presencial	SA+GCI	Sistema de Senhas	Implementar um sistema de senhas digital para que alunos e funcionários possam ter mais informação sobre o tempo de espera, dimensão da fila e o possam consultar no smartphone/computador - Conseguir maior distanciamento físico como forma de prevenção do contágio da Covid19	Sistema de Senhas						
Atualização e parametrização dos modelos de deliberações e relatórios para serem utilizados no acesso e ingresso, creditações de competências e transições curriculares para atualização da pasta partilhada dos SA com os restantes órgãos intervenientes	SA+SG	Atualização dos modelos em uso	Atualização nos termos da legislação em vigor e dos procedimentos atuais	Pasta partilhada SA						
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						

## 5.ATIVIDADES, INDICADORES, METAS E CRONOGRAMA

Plano de Atividades da Qualidade: 2020-2021										
Atividades	Responsabilidade	Indicadores	Meta	Fonte de Monitorização	2020		2021			
					3.º T	4.º T	1.º T	2.º T	3.º T	4.º T
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						
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						
Realização de sessões de esclarecimento online	SA+GCI	N.º de Candidaturas	Aumento do N.º de candidatura em relação aos anos letivos anteriores	Plataforma digital CSS						

## 5.ATIVIDADES, INDICADORES, METAS E CRONOGRAMA

Plano de Atividades da Qualidade: 2020-2021										
Atividades	Responsabilidade	Indicadores	Meta	Fonte de Monitorização	2020		2021			
					3.º T	4.º T	1.º T	2.º T	3.º T	4.º T
Atualização face aos novos Estatutos do Regulamento dos SA	SA+SG	Regulamento dos SA	Atualização face aos novos Estatutos	Atualização do Regulamento dos SA aprovada e publicada						
Receção e tratamento de candidaturas 2021-2022	SA	N.º de Candidaturas Concluídas	Acesso e ingresso de novos alunos bem executado	Seriações 2021-2022						
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						
Novo procedimento para responsabilização pelo cumprimento de prazos por parte das comissões e júris de acesso e ingresso	SA	Seriações entregues pelas comissões	Conseguir que todos os júris e comissões entreguem e fechem por completo cada fase de candidaturas	Seriações 2021-2022						
Formação nos módulos DIGITALIS em regime de outsourcing	SA+SG+CRH+DIGITALIS	Formação	Fornecer à equipa maiores conhecimentos sobre a plataforma online	Formação Dada						





**ISECLISBOA.PT**

ALAMEDA DAS LINHAS DE TORRES, 179

1750-142 LISBOA

+351 217 541 310

G.AVALIACAO@ISECLISBOA.PT