

# **Plano de Atividades**

## **Serviços Académicos**

### **2019-2020**



# 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	2019.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 2019-2020, com o propósito, entre outros, 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, e ao cumprimento do Regulamento dos Serviços Académicos nos termos dos Estatutos do ISEC Lisboa.

O planeamento das atividades tem em conta 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).

Por forma 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 uma análise e avaliação relativamente ao seu impacto nas restantes atividades e nos resultados que 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 2019-2020.

## **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 2019-2020, respetivos indicadores de cumprimento, metas e cronograma, encontram-se na seguinte tabela.

As metas introduzidas integram o plano de melhoria decorrente da análise SWOT realizada como ferramenta de autoavaliação para a análise da execução do planeamento previsto para 2018-2019. Por conseguinte, numa perspetiva de melhoria contínua foram introduzidas atividades a desenvolver afim de combater os atrasos verificados nos procedimentos relativos às seriações e entregas por parte dos júris e comissões responsáveis pela análise e avaliação das candidaturas através das distintas formas de ingresso, a chegada tardia aos SA da informação sobre a distribuição do serviço docente e dos horários para a atempada parametrização e planificação dos sumários e folhas de presença dos docentes; melhorar o desempenho no encaminhamento das respostas aos requerimentos; garantir mais eficácia na entrega de todas as FUC por parte dos docentes de todas as UC; melhorar e atualizar o *hardware* e *software* (computadores, monitores, impressoras); realizar ações de formação relacionadas com o sistema de informação do ISEC Lisboa, ou seja, formação nos módulos da DIGITALIS; e por fim realização de sessões de esclarecimento *online* no processo de angariação de novos alunos para a oferta formativa do ISEC Lisboa.

## 5.ATIVIDADES, INDICADORES, METAS E CRONOGRAMA

Plano de Atividades da Qualidade: 2019-2020											
Atividades	Responsabilidade	Indicadores	Meta	Fonte de Monitorização	2019		2020				
					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 2019-2020	SA+SG	Plano de Atividades Aprovado	Plano de Atividades aprovado até setembro de 2019	Plano de Atividades 2019/2020							
Receção e tratamento de candidaturas 2019-2020 - VEDE4	SA	N.º de Candidaturas Concluídas	Acesso e ingresso de novos alunos bem executado	Seriações 2019-2020							
Atualização da plataforma de Gestão de Académica de Processos de Alunos	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 2019-2020	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							

## 5.ATIVIDADES, INDICADORES, METAS E CRONOGRAMA

Plano de Atividades da Qualidade: 2019-2020										
Atividades	Responsabilidade	Indicadores	Meta	Fonte de Monitorização	2019		2020			
					3.º T	4.º T	1.º T	2.º T	3.º T	4.º T
Atendimento (presencial, online e telefónico) - VEDE3	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						
Gestão de utilização de espaços e salas	SA	Resposta a 100% das solicitações	Resposta a 100% das solicitações	Ficheiro de ocupações de espaços						
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						
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						

## 5.ATIVIDADES, INDICADORES, METAS E CRONOGRAMA

Plano de Atividades da Qualidade: 2019-2020										
Atividades	Responsabilidade	Indicadores	Meta	Fonte de Monitorização	2019		2020			
					3.º T	4.º T	1.º T	2.º T	3.º T	4.º T
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						
Atualização de hardware e Software (computadores, monitores, impressoras)	SA+GAI	Material informático	Aumentar a produtividade e as condições de trabalho dos colaboradores	Material informático						
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						

## 5.ATIVIDADES, INDICADORES, METAS E CRONOGRAMA

Plano de Atividades da Qualidade: 2019-2020										
Atividades	Responsabilidade	Indicadores	Meta	Fonte de Monitorização	2019		2020			
					3.º T	4.º T	1.º T	2.º T	3.º T	4.º T
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						
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 Digitalizadas						
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						
Continuar o processo de <i>rebranding</i> da instituição e consolidar a nova marca ISEC LISBOA nos documentos, comunicações, portais e plataformas dos SA - VEDE 1	SA	Utilização da nova imagem	Contribuir para o rebranding da instituição	Documentos, comunicações, portais e plataformas dos SA						

## 5.ATIVIDADES, INDICADORES, METAS E CRONOGRAMA

Plano de Atividades da Qualidade: 2019-2020										
Atividades	Responsabilidade	Indicadores	Meta	Fonte de Monitorização	2019		2020			
					3.º T	4.º T	1.º T	2.º T	3.º T	4.º T
Revisão e Atualização Geral do Regulamentos dos SA - VEDE3	SA+SG	Regulamento dos SA	Atualização dos procedimentos e normas relativas aos SA	Atualização do Regulamento dos SA aprovada e publicada						
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						
Formação nos módulos DIGITALIS em regime de outsourcing	SA+SG+CRH+DIGITALIS	Formação	Fornecer à equipa maiores conhecimentos sobre a plataforma online	Formação Dada						
Receção e tratamento de candidaturas 2020-2021 - VEDE4	SA	N.º de Candidaturas Concluídas	Acesso e ingresso de novos alunos bem executado	Seriações 2020-2021						



**ISECLISBOA.PT**

ALAMEDA DAS LINHAS DE TORRES, 179

1750-142 LISBOA

+351 217 541 310

G.AVALIACAO@ISECLISBOA.PT