

# MANUAL PARA A QUALIDADE



Escola Superior de  
Actividades Imobiliárias

**JULHO 2024**

3ª Edição

Elaborado por:

**GABINETE DE GESTÃO DA  
QUALIDADE**

11/12/2024

Verificado por:

**DIRETOR DA QUALIDADE**

20/12/2024

**CONSELHO DE DIREÇÃO**

03/02/2025

Aprovado por:

**CONSELHO DE PROMOÇÃO E  
GESTÃO DA QUALIDADE**

06/02/2025

**ENTIDADE INSTITUIDORA**

06/02/2025



Escola Superior de  
Actividades Imobiliárias



## Conteúdo

INTRODUÇÃO .....	5
ÂMBITO .....	7
NORMAS LEGAIS E ORIENTAÇÕES APLICÁVEIS .....	9
BASE ESTRUTURAL DOCUMENTAL DO QUALIS .....	10
ELABORAÇÃO, APROVAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E ARQUIVO DO MANUAL .....	12
APRESENTAÇÃO DA ESAI .....	14
MISSÃO E OBJETIVOS.....	17
ATRIBUIÇÕES DA ESAI .....	19
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL .....	20
COMPETÊNCIAS DOS ÓRGÃOS COLEGAIS .....	21
Conselho de Direção .....	21
Conselho Técnico-Científico .....	21
Conselho Pedagógico.....	21
Conselho Consultivo .....	21
Comissão Disciplinar .....	21
Conselho de Promoção e Gestão da Qualidade.....	21
COMPETÊNCIAS DOS ÓRGÃOS INDIVIDUAIS DE GOVERNO .....	23
Diretor da ESAI.....	23
Diretor de Curso .....	23
Provedor do Estudante .....	23
Gabinete de Gestão da Qualidade .....	23
ÁREAS DE INTERVENÇÃO DAS UNIDADES FUNCIONAIS E SERVIÇOS.....	24
Serviços Académicos .....	24
Serviços de Administração e Finanças.....	24
Serviços de Operações e Logística .....	24
Gabinete de Apoio ao Estudantes .....	25
Biblioteca .....	25
Departamento de Desenvolvimento e Relações Internacionais - DDRI .....	26
SERVIÇOS DE INTERFACE COM A COMUNIDADE .....	26
CICCOI .....	26
Centro de Arbitragem Voluntária da ESAI (Tribunal Arbitral).....	26
POLÍTICA DE PROMOÇÃO E GESTÃO DA QUALIDADE DA ESAI .....	27

MISSÃO E OBJETIVOS DO GABINETE DE GESTÃO DA QUALIDADE .....	28
QUALIS SISTEMA INTERNO DE GESTÃO DA QUALIDADE DA ESAI.....	32
DIRETOR DA QUALIDADE .....	33
GESTOR DA QUALIDADE .....	34
ABORDAGEM POR PROCESSOS .....	34
APÊNDICES .....	39
APÊNDICE I - Mapa de documentação e interação com os processos.....	40
APÊNDICE II - Inquéritos do QUALIS .....	42



## INTRODUÇÃO

Considerando a intenção da **SPESI** - Sociedade de Promoção e Ensino Superior Imobiliário, SA, entidade instituidora da ESAI - Escola Superior de Atividades Imobiliárias de desenvolver a sua política de promoção e gestão da qualidade, em 2010, foi iniciado um processo intencional de instituir, formalmente, um sistema interno de gestão da qualidade.

A **ESAI**, no seu atual contexto, assume a adoção de uma política de gestão da qualidade, a qual abrange todos os seus ciclos de estudos e a permanente promoção de uma cultura da qualidade nas suas atividades nucleares de ensino, de investigação aplicada e de colaboração com a sociedade. Esta cultura da qualidade tem as suas origens nas tradições da ESAI, desde a sua criação em 1990.



A ESAI compromete-se com a manutenção das boas práticas de transparência, justiça e imparcialidade que sempre pautaram a sua atividade, assumindo agora a necessidade de as consubstanciar formalmente num sistema interno de gestão de qualidade, também ele, rigoroso, transparente e previsível. Este objetivo exige um esforço permanente para preservar as boas práticas, sem nunca perder de vista as exigências da permanente inovação e a procura da excelência. Surge, assim, o **QUALIS** - o sistema interno de gestão da qualidade da ESAI que foi concebido para ir além da mera resposta às exigências associadas aos processos de avaliação externa, permitindo monitorizar e responder aos requisitos de referenciais de qualidade orientados para o ensino superior, incorporando ainda os desafios emergentes da sustentabilidade.

O **QUALIS** representa ainda a infraestrutura que, simultaneamente, armazena e gere a informação sobre todo um vasto e abrangente leque de regulamentos, processos e procedimentos. Estas dimensões abarcam as diferentes missões da ESAI, com especial relevo para o ensino, a investigação aplicada e a colaboração com a sociedade.

Assim, todo o desenvolvimento do **QUALIS** orienta-se pela necessidade de chegar a um compromisso equilibrado entre a necessidade de suportar a formalização exigida pelos organismos externos de controlo e a orientação institucional para a melhoria, num processo integrador das contribuições de toda a comunidade académica.

A estratégia desenvolvida nos últimos anos, bem como a aplicação do seu modelo, visa promover o envolvimento e o compromisso de todos os atores, em especial, estudantes e docentes como elementos centrais do processo de ensino - aprendizagem, no sentido da mudança e melhoria contínua da gestão dos processos internos. Neste sentido, o desenvolvimento de comportamentos de transparência, credibilidade e confiança em todos os seus principais interlocutores emerge como uma necessidade constante.

Assim, o presente Manual para a Qualidade pretende ser uma ferramenta útil para a promoção da qualidade da ESAI, para além de ser constituir como uma prova efetiva do compromisso institucional com uma política de promoção contínua da qualidade



## ÂMBITO

No presente documento tem como objetivo primeiro refletir, disseminar e comunicar a Política da Qualidade da ESAI, dando especial relevância ao seu Sistema Interno de Gestão da Qualidade - **QUALIS**.

O âmbito é documentado da forma seguinte:

**Ensino superior e aprendizagem, investigação aplicada e colaboração interinstitucional e com a comunidade, incluindo a internacionalização, no domínio das atividades imobiliárias.**



O presente Manual para a Qualidade pretende ser uma ferramenta orientadora da organização funcional, das responsabilidades e competências de cada um dos seus atores, funcionando como uma referência para as auditorias a que a ESAI venha a ser sujeita. No entanto, pretende-se ainda que este documento se constitua como um meio de informação, consulta, coordenação, consciencialização e envolvimento de toda a comunidade académica, com vista à concretização efetiva dos objetivos de qualidade do ensino, da aprendizagem, da investigação e dos serviços. Em última análise, o Manual para a Qualidade pretende, contribuir ativamente para a satisfação de toda a comunidade académica, especialmente dos seus estudantes e dos empregadores que acolhem os diplomados.

O presente Manual para a Qualidade tem por base o Plano Estratégico institucional e orienta os Planos Anuais de Atividades, definindo a estrutura organizacional, os objetivos, as responsabilidades, os processos e os indicadores de gestão, bem como os princípios que asseguram a sua implementação e monitorização. Refere e consolida, igualmente, a articulação do planeamento estratégico com a política da qualidade, bem como as competências dos órgãos intervenientes na conceção, validação, concretização e melhoria contínua da qualidade. São ainda identificados e concretizados os processos e principais documentos que suportam a gestão da qualidade.

Este Manual da Qualidade aborda e desenvolve os seguintes aspetos:

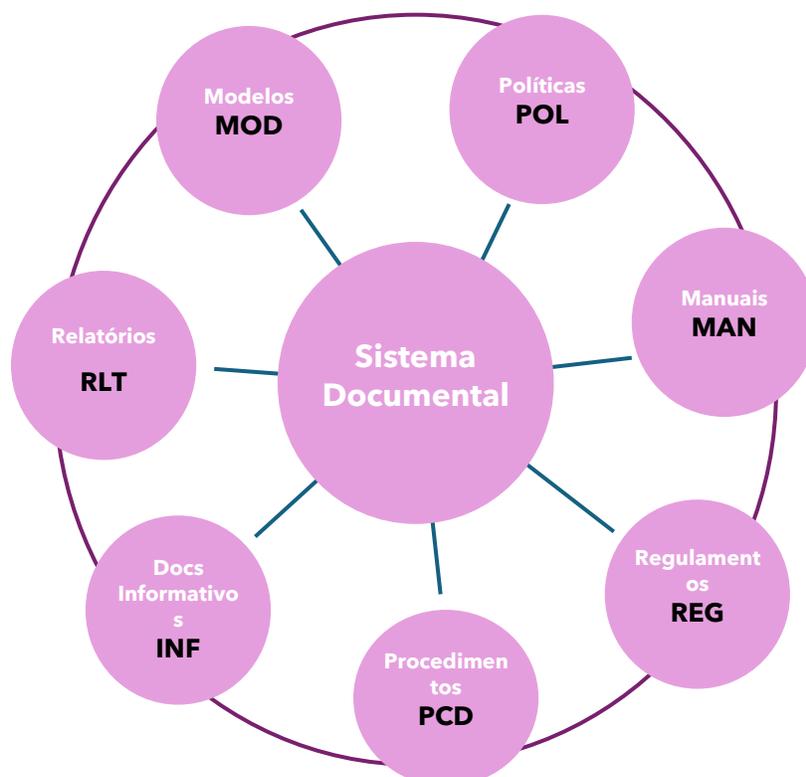
-  A missão e os objetivos da ESAI, tal como estão definidos nos Estatutos, e as linhas gerais da estratégia para a qualidade;
-  Uma breve apresentação do modelo orgânico da ESAI, em termos da sua estrutura organizacional e órgãos colegiais e individuais que a compõem;
-  A organização do **QUALIS**, no que respeita ao âmbito e objetivos do sistema, às estruturas de coordenação estratégica e operacional e aos níveis de responsabilidade no domínio específico da qualidade;
-  As metodologias de monitorização, avaliação e retroação para a melhoria contínua, discriminadas pelas diferentes áreas de análise associadas às vertentes da missão institucional;
-  A interface do **QUALIS** com o planeamento e a gestão estratégica da ESAI;
-  As formas de participação dos parceiros internos e externos no sistema de interno de gestão da qualidade;
-  A produção e difusão de informação, em termos dos mecanismos de levantamento e tratamento da informação e da publicitação de informação relevante para os parceiros externos;
-  A monitorização, avaliação e desenvolvimento contínuo do **QUALIS**.

## NORMAS LEGAIS E ORIENTAÇÕES APLICÁVEIS

-  Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area.
-  Revised ESG approved by the Ministerial Conference in Yerevan, on 14-15 May 2015: European Association for Quality Assurance in Higher Education (normas e diretrizes para a garantia da qualidade no espaço europeu da European Association for Quality Assurance in Higher - ENQA), 2015.
-  EQUIS (2015). EFMD Quality Improvement System. Brussels: European Foundation for Management Development.
-  EUA (2015). Institutional Evaluation Programme: Guidelines for institutions. European University Association.
-  Sistemas de Gestão da Qualidade: Fundamentos e vocabulário (ISO 9000: 2015).
-  Sistemas de Gestão da Qualidade: Requisitos (ISO 9001:2015).
-  Participação de Estudantes na Avaliação das IES: Um Contributo Para a sua Definição. Define as modalidades de participação dos estudantes nos processos de avaliação e acreditação das IES, A3ES.
-  Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro, Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES).
-  Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto, Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES).
-  Decreto-lei nº 369/2007, de 5 de novembro, (institui a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior - A3ES).
-  Regulamento nº 392/2013, de 16 de outubro, - Regime dos procedimentos de avaliação e de acreditação das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos, A3ES.
-  A3ES, Glossário da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (n/d), disponível em: <http://www.a3es.pt/sites/default/files/Gloss%C3%A1rio%20A3ES.pdf>
-  International Association of Schools and Institutes of Administration (2008), Standards of Excellence for Public Education. (<http://www.iasia-iisa.org/iasia/about-iasia/iasia-and-the-un/undes-iasia-standards-of-excellence/>)

## BASE ESTRUTURAL DOCUMENTAL DO QUALIS

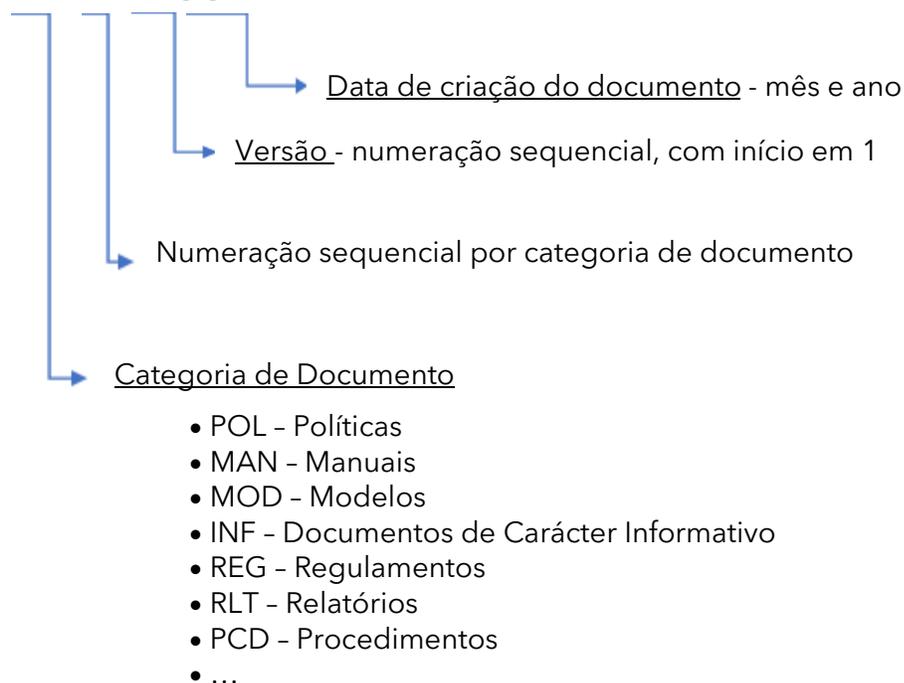
Tendo por objetivo a melhoria contínua e por forma a organizar toda a documentação relativa ao sistema documental do **QUALIS** (figura 1), foi criada uma codificação para o sistema documental indicado na figura 2:



**Figura 1** - Sistema Documental do QUALIS

Tendo em consideração a gestão da documentação do **QUALIS** foi estabelecida uma codificação da documentação de acordo com a seguinte regra:

**XXX 1 1 0524**



**Figura 2** - Codificação documentos

Qualquer alteração necessária no sistema documental, deverá ser solicitada ao **Gabinete de Gestão da Qualidade** por forma a que este proceda à alteração, ao registo no histórico de alterações, à emissão da nova versão e atualização do índice do Sistema Documental (se aplicável).

## ELABORAÇÃO, APROVAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E ARQUIVO DO MANUAL

O Manual da Qualidade tem por base o Plano Estratégico institucional e subjaz aos Planos Anuais de Atividades, definindo a estrutura organizacional, os objetivos, as responsabilidades, os processos e os indicadores, bem como os princípios que asseguram a sua implementação e monitorização. Refere e consolida, igualmente, a articulação do planeamento estratégico com a política da qualidade, bem como as competências dos órgãos intervenientes na conceção, validação, concretização e melhoria contínua da qualidade.

O original do presente Manual é elaborado pelo Gabinete de Gestão da Qualidade, verificado pelo Diretor da Qualidade, analisado e discutido pelo Conselho de Promoção e Gestão da Qualidade e aprovado pela Presidente do Conselho de Administração, após audição dos Conselhos de Direção, Científico e Pedagógico.

A versão em vigor do Manual é publicada na Página Web da ESAI, disponibilizada em suporte de papel na Biblioteca da ESAI e arquivada no Gabinete de Gestão da Qualidade.

Todas as cópias impressas são consideradas Cópias Não Controladas.

As versões obsoletas do Manual serão mantidas em arquivo eletrónico no Gabinete de Gestão da Qualidade.

O Manual é atualizado sempre que se apresente necessário ao seu incremento, seja por uma mudança da estrutura organizacional, sejam em resposta ao processo constante de melhoria contínua. Qualquer alteração ao conteúdo do manual implica a emissão de uma nova versão. As versões são identificadas no documento, refletindo assim as versões atualizadas. No caso de uma revisão global, a edição é incrementada de uma unidade e o nível de revisão recomeça em zero. No caso de uma revisão parcial o nível de revisão é incrementado de uma unidade, mantendo-se o número da edição. As alterações decorrentes de uma revisão do Manual serão registadas no quadro 1.

**Quadro 1** - Registo das Revisões do Manual para a Qualidade

Versão	Resumo das Alterações	Responsabilidades	
MQ-01/V1_fev/2018	Versão do MQ, dando cumprimento aos referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade das Instituições de Ensino Superior propostos pela A3ES	Elaborado por:	Gabinete da Qualidade
		Validado por:	Conselho de Direção
		Aprovado por:	Presidente Entidade Instituidora

<p>MQ-02/01/0420</p>	<p>Reorganização dos capítulos e conteúdos. Introdução da abordagem por processos. Alteração organograma. Constituição do Conselho de Promoção e Garantia da Qualidade.</p>	<p>Elaborado por:  Validado por:  Aprovado por:</p>	<p>Gabinete da Qualidade  Conselho de Direção  Conselho de Promoção e Garantia da Qualidade Presidente da Entidade Instituidora</p>
<p><b>MAN 1 3 0724</b></p>	<p>Reorganização dos capítulos e conteúdos. Revisão da abordagem por processos. Atualizações orgânicas.</p>	<p>Elaborado por:  Validado por:  Aprovado por:</p>	<p>Gabinete da Qualidade  Conselho de Direção  Conselho de Promoção e Gestão da Qualidade Presidente da Entidade Instituidora</p>



## APRESENTAÇÃO DA ESAI

A **SPESI**, SA., Sociedade de Promoção de Ensino Superior Imobiliário, SA, foi constituída em 1990 por um conjunto de empresas e associações do sector imobiliário e tem como objeto a promoção de ensino superior e formação no sector. Para o efeito e enquanto entidade instituidora, a SPESI criou a ESAI, Escola Superior de Atividades Imobiliárias, reconhecida pelo Ministério da Educação pela Portaria 889/90 de 22 de Setembro.

A **ESAI** é um estabelecimento de ensino superior politécnico privado, não integrado, com sede em Marvila, Lisboa e é a única instituição, em Portugal a ministrar ensino superior exclusivamente na área do Imobiliário.



Em 2015, procedeu-se a uma alteração estatutária e à atualização do seu projeto educativo, missão e atribuições e particularmente no que concerne à sua natureza institucional, alterando de ensino universitário para politécnico.

O projeto educativo da ESAI assenta na consciência de que o setor imobiliário nacional necessita de quadros especializados que alavanquem as boas práticas e que atuem como catalisadores da boa gestão e do aprofundamento do conhecimento sobre o setor e de tudo o que com ele se relaciona. A ESAI aposta numa procura contínua pela excelência do ensino, pela qualidade, pelo rigor científico e pela aproximação das necessidades do mercado ao desenvolvimento de competências dos estudantes.

Em 1990, nasceu o Curso Superior de Gestão Imobiliária, que conferia o grau de Bacharel. Em meados da década de 90, altura em que o ensino superior imobiliário se estendeu a outros países da Europa e EUA, a ESAI, utilizando a experiência entretanto adquirida e numa perspetiva de melhoria contínua, promoveu a passagem do Curso Superior em Gestão Imobiliária de bacharelato para licenciatura. Correspondendo a uma área há muito estabilizada nos EUA e Reino Unido, a Licenciatura em Gestão Imobiliária possui, em Portugal, um conteúdo científico e pedagógico inovador, sendo o plano de estudos reconhecido pelo CEPI - Conseil Européen des Professions Immobilières, satisfazendo os requisitos de qualidade da Licenciatura nesta área.

A ESAI ministra oferta educativa conferente de grau de licenciado em áreas análogas, como sejam a Gestão da Edificação e Obras e a Engenharia Civil e o Mestrado em Avaliação e Gestão de Ativos Imobiliários (em parceria com o Instituto Politécnico de Tomar). A ESAI oferece Cursos Técnicos Superiores Profissionais em Mediação Imobiliária, Gestão de Condomínios e Edifícios e Construção Civil (este em parceria com o Instituto Politécnico de Tomar). Por forma a responder a outras necessidades formativas, a ESAI leciona MBAs/Pós-Graduações, Cursos de Formação Especializada/Contínua (com certificação da DGERT e do Banco de Portugal).

O Conselho Consultivo da ESAI, composto por personalidades de reconhecido mérito, tem vindo a enriquecer a oferta educativa e formativa na medida em que proporciona a ligação da escola com o mercado de trabalho, trazendo as reais necessidades sentidas no sector. Entre os atuais membros do Conselho, destacam-se: APPII, APFIPP, APEGAC, ASAVAL, APEMIP, AHP, APAE, IMPIC, Turismo de Portugal, CML - Pelouro Habitação e Desenvolvimento Local, RICS Portugal.

A ESAI é detentora do CAPI, Centro de Arbitragem da Propriedade e do Imobiliário, institucionalizado pelo Ministério da Justiça e único Tribunal Arbitral especializado na resolução, por via da mediação ou arbitragem, de quaisquer litígios em matéria de Direitos reais, nomeadamente os resultantes de atos e contratos que envolvam bens imóveis ou atividades que com eles se relacionem.

A Escola tem desenvolvido e implementado, nos últimos anos, uma política estratégica para a área da investigação científica, alinhada e articulada com o projeto educativo de forma a canalizar os recursos disponíveis para o desenvolvimento das áreas de especialização da

instituição e fomentar o envolvimento de professores, estudantes e empresas nessas atividades, potenciando a produção e transferência de conhecimento para a sociedade.

Exemplo disso foi a criação, em 2003, do Centro de Investigação Científica da Construção e do Imobiliário (CICCOI), única unidade de investigação a nível nacional que adota exclusivamente como objetos de estudo os que afetam de forma direta a fileira imobiliária e suportado financeiramente pela ESAI, numa ótica de investimento a longo prazo. Para tanto, a ESAI celebra protocolos com entidades públicas e privadas, no sentido de os seus investigadores prestarem serviços de consultoria nas áreas da avaliação patrimonial, fiscalidade imobiliária e da gestão do território (contando com a participação de estudantes). Além disso, alberga as primeiras aproximações dos estudantes de licenciatura e de mestrado à investigação científica, sob tutoria e/ou orientação dos docentes.

A ESAI tem procurado promover um conjunto de iniciativas que visam o desenvolvimento de novas linhas de investigação no setor imobiliário que não são percecionadas como um fim académico em si mesmo, mas antes, como um meio de encontrar novas soluções cientificamente robustas para fazer face aos desafios que os atores no mercado enfrentam no desempenho das suas atividades.

Visando o reforço da internacionalização da ESAI, foi celebrado, em 2015, o protocolo com a Academia BAI em Angola, para desenvolver uma área de estudos de imobiliário sob a responsabilidade da SPESI e criar o Curso de Avaliação Imobiliária certificado pela Comissão de Mercado de Capitais da República de Angola.

Em 2016, foi atribuída à ESAI a Carta ERASMUS+ para o Ensino Superior, tendo em 2017 sido aprovado o primeiro projeto de Mobilidade de Estudantes e Docentes.

Da cooperação internacional, sempre com objetivos de modernização e inovação, têm resultado profícuas colaborações que têm dado origem a projetos e ao encontro de parceiros como a Ecole Supérieure des Professions Immobilières (França), Technological Educational Institute of Crete (Grécia), Neapolis University e University of Nicosia (Chipre), University of Commerce and Services (Polónia), Universidad Politécnica de Madrid e Universidad Miguel Hernández (Espanha), Universidade de Salford (Reino Unido), Fontys University of Applied Sciences (Holanda), Faculdade Católica de Ciências Económicas da Bahia e Universidade do Sul de Santa Catarina (Brasil), entre outras.

Atualmente, e assumindo-se como um passo fundamental de consolidação do seu projeto educativo, da afirmação de uma cultura de qualidade e sustentabilidade e de melhoria contínua do seu desempenho, a Escola estabeleceu como objetivo para 2024 a obtenção da certificação da ESAI e do seu modelo de Gestão da Qualidade.

De olhos postos no futuro, as Cidades Inteligentes e Sustentáveis estão na ordem do dia, em particular nos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) e depois de a Agenda 2030 da ONU ter sido aprovada por todos os Estados-Membros, são a aspiração de qualquer sociedade desenvolvida. Assim, o setor imobiliário, enquanto coração económico

das Cidades, terá um papel de relevo neste processo transformacional e a ESAI, com a sua missão, quer fazer parte integrante dessa mudança.

## MISSÃO E OBJETIVOS

A ESAI é um centro de criação, desenvolvimento e transmissão de ciência e cultura que tem como missão, assegurar o progresso consistente da sociedade do conhecimento, do saber e da sabedoria, dinamizando o desenvolvimento humano sustentado, através da produção e transmissão de conhecimentos, da difusão da cultura, da valorização económica, social e cultural do conhecimento científico e da prestação de outros serviços à comunidade.

No cumprimento da sua missão, a ESAI:

-  Privilegia o ensino, o desenvolvimento tecnológico, a inovação e a formação ao longo da vida;
-  Promove o desenvolvimento de sinergias entre os domínios científicos e tecnológicos que prossegue;
-  Adota o princípio da internacionalização, concretizado na mobilidade de estudantes, docentes e investigadores, e na participação em redes universitárias de formação e de investigação e desenvolvimento;
-  Procura contribuir para a competitividade da economia nacional através de uma cultura de empreendedorismo e de inovação;
-  Valoriza a responsabilidade social, designadamente no que se refere ao apoio à inserção dos diplomados no mundo do trabalho, e promove a realização dos valores humanistas nas suas vertentes científicas, tecnológica e artísticas.

A ESAI visa especificamente os seguintes objetivos:

-  O ensino superior na área do imobiliário;
-  A investigação científica e tecnológica;
-  A formação e o progresso cultural, científico, técnico, social e moral;
-  A prestação de serviços à comunidade;
-  A colaboração com entidades oficiais e particulares, nacionais ou estrangeiras, vocacionadas para o estudo das políticas de educação, ciência e cultura;
-  O Intercâmbio cultural, científico e técnico com instituições de nível idêntico em todo o mundo.

A ESAI definiu e aprovou o Plano Estratégico 2022-25, no qual são explicadas as principais linhas de prioridade de atuação. No Plano Estratégico, foram identificadas sete linhas de ação, designadas por Eixos Estratégicos:

Eixo I - As pessoas;

Eixo II - O modelo de governação;

Eixo III - A oferta educativa/formativa;

Eixo IV - A investigação, desenvolvimento e inovação;

Eixo V - A interação com a comunidade/envolvente externa;

Eixo VI - Garantia da qualidade;

Eixo VII - Internacionalização

Para cada eixo estratégico são apresentados os objetivos estratégicos que definem o que se pretende alcançar. Para cada objetivo estratégico são elencadas as medidas estratégicas que são determinantes para implementar a estratégia e garantir que se concretizam as realizações desejadas. Os indicadores chave de desempenho (KPIs) são identificados para medir as realizações ou concretizações de cada objetivo estratégico. A cada KPI corresponde ainda a meta a alcançar no período estratégico em causa, permitindo desta forma monitorizar, acompanhar e avaliar o grau de execução do plano estratégico e o desempenho institucional bem como os seus desvios face aos objetivos inicialmente propostos.

Neste sentido, os Planos e Relatórios Anuais de Atividade assumem-se como os instrumentos privilegiados de monitorização do Plano Estratégico, permitindo aferir a progressão e os desvios em relação aos objetivos inicialmente traçados, bem como o impacto das iniciativas desenvolvidas, e assim fornecer dados orientadores para a avaliação e a tomada de decisão.

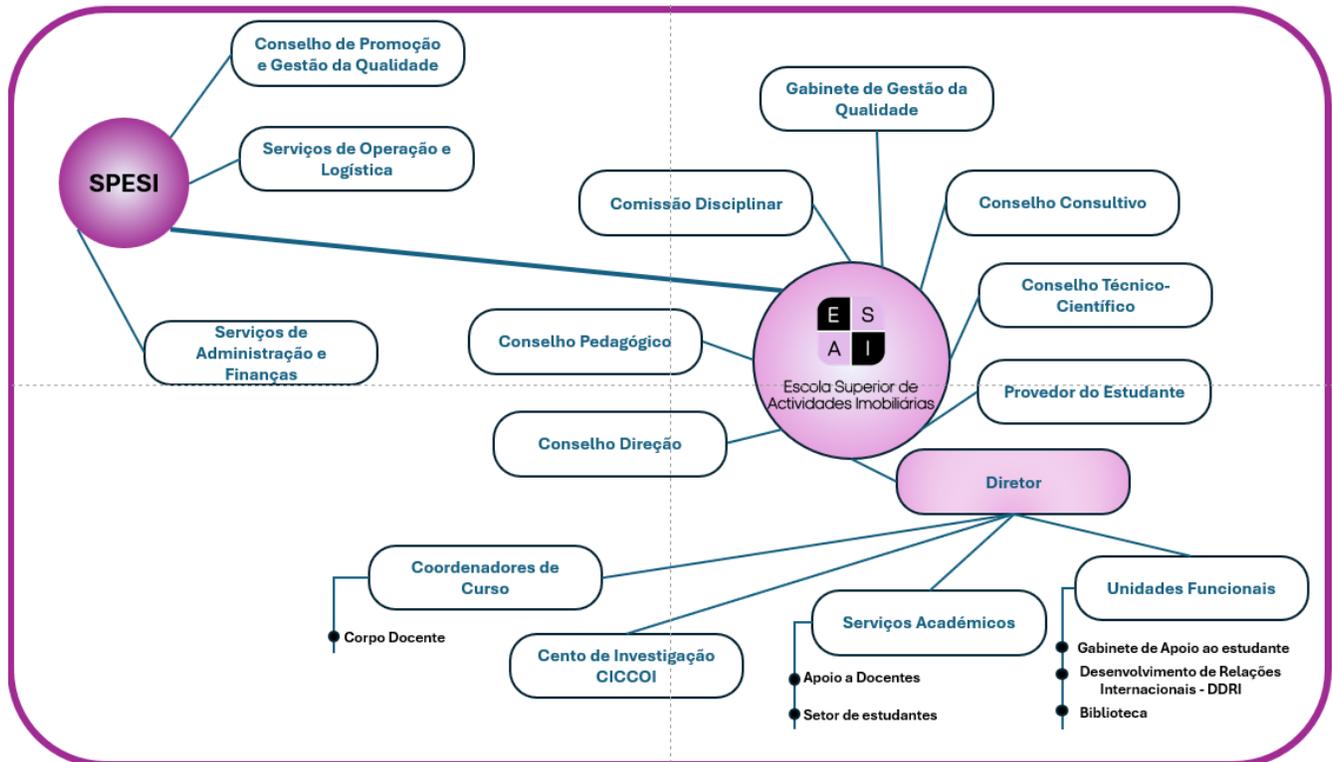
## ATRIBUIÇÕES DA ESAI

À ESAI cumpre:

-  A realização de ciclos de estudos visando a atribuição dos graus académicos de licenciado e mestre, nos termos da lei;
-  A lecionação, no âmbito do seu projeto educativo, de cursos de formação pós-graduada não conferentes de grau, bem como de ações de formação profissional e de atualização de conhecimentos, designadamente no contexto da formação permanente e de aprendizagem ao longo da vida, incluindo cursos direcionados a necessidades específicas do mundo empresarial;
-  A realização e o incremento de atividades de investigação aplicada e de desenvolvimento experimental, e o apoio e participação em outras instituições científicas;
-  A promoção de uma cultura de responsabilidade social, bem como uma estreita ligação ao tecido empresarial, visando, nomeadamente, a inserção dos diplomados no mundo do trabalho;
-  A prestação de serviços à comunidade, nos diversos domínios que integram o âmbito de intervenção da ESAI, numa perspetiva de valorização recíproca;
-  O estabelecimento de parcerias, visando a partilha de conhecimentos e boas práticas com instituições de ensino superior nacionais e estrangeiras, com especial destaque para os países de lusófonos e os países europeus;
-  A implementação de estratégias e o desenvolvimento de um contexto socioambiental que estimulem a participação dos docentes, investigadores e técnicos em atividades conducentes à melhoria da sua formação pedagógica, profissional, académica, técnica e científica;
-  A formação académica e profissional adequada, com carácter de regularidade, ao pessoal não docente, com vista à sua valorização e a melhorar a qualidade dos serviços prestados;
-  A produção e difusão do conhecimento e da cultura.

## ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Na figura seguinte, apresenta-se graficamente a estrutura funcional da ESAI:



**Figura 3** - Estrutura Funcional da ESAI

## COMPETÊNCIAS DOS ÓRGÃOS COLEGAIS

A ESAI conta com os seguintes órgãos colegiais:

**Conselho de Direção**

**Conselho Técnico-Científico**

**Conselho Pedagógico**

**Conselho Consultivo**

**Comissão Disciplinar**

Sendo as respetivas competências estabelecidas nos estatutos da ESAI (Diário da República, 2ª série nº 127 de 3 de julho de 2023).

Para além dos órgãos colegiais indicados nos estatutos, e assumindo um papel central da qualidade na estratégia institucional foi criado o:

### **Conselho de Promoção e Gestão da Qualidade**

O Conselho de Promoção e Gestão da Qualidade é um órgão consultivo, constituído pelo Diretor da ESAI, pelos Diretores de cursos, pelo Diretor da Qualidade, pelo Presidente da Associação de Estudantes, pelo Provedor do Estudante e por um representante da entidade instituidora, que preside e, por convite da entidade instituidora, personalidades de reconhecido mérito.

Cabe ao representante da entidade instituidora, em articulação com os Conselhos Técnico-Científico e Pedagógico, definir a estratégia, a política e os procedimentos de promoção, avaliação e gestão da qualidade.

O Conselho de Promoção e Gestão da Qualidade, no âmbito da sua contribuição para o plano estratégico e melhoria do ensino-aprendizagem, tem as seguintes valências:

-  Promover a coordenação global do **QUALIS**, acompanhando a execução da política da qualidade da ESAI;
-  Apreciar os relatórios de autoavaliação e planos de melhoria propostos;
-  Analisar os objetivos anuais no domínio da qualidade, bem como o respetivo grau de prossecução, e propor os ajustes adequados;
-  Avaliar o grau de identificação e colaboração da comunidade académica da ESAI com o sistema interno de Gestão da qualidade e propor ações concretas de mobilização para uma cultura da qualidade;

-  Zelar pela evolução dos instrumentos do **QUALIS**;
-  Promover a elaboração de um portefólio de boas práticas, que reúna sugestões de melhoria nos diferentes vetores, desde que pertinentes e suscetíveis de aplicação geral, e favorecer a respetiva difusão;
-  Aprovar a realização de auditorias internas ao funcionamento do **QUALIS** e propor a composição das equipas de auditoria;
-  Aprovar o relatório anual sobre o funcionamento do **QUALIS** e fazer recomendações para a melhoria do sistema.

## COMPETÊNCIAS DOS ÓRGÃOS INDIVIDUAIS DE GOVERNO

### *Diretor da ESAI*

O Diretor da Escola dirige, orienta e coordena as atividades da ESAI, de modo a imprimir-lhe unidade, continuidade e eficiência, competindo-lhe ainda superintender, em termos gerais, a atividade técnica, científica, pedagógica e cultural. Tem as respetivas competências estabelecidas no art.º 29 dos estatutos da ESAI (Diário da República, 2ª série nº 127 de 3 de julho de 2023).

### *Diretor de Curso*

A atividade do Diretor de Curso rege-se por regimento próprio tendo como competências as definidas no art.º 4.º do Regulamento do Diretor de Curso.

### *Provedor do Estudante*

A atividade do Provedor do Estudante rege-se por regulamento específico, tendo como competências as definidas no art.º 3.º do Regulamento do Provedor do Estudante da ESAI.

### *Gabinete de Gestão da Qualidade*

Coordena, acompanha e apoia a implementação e manutenção do **QUALIS**, sendo as suas funções descritas no capítulo "QUALIS - SISTEMA INTERNO DE GESTÃO DA QUALIDADE DA ESAI".

## ÁREAS DE INTERVENÇÃO DAS UNIDADES FUNCIONAIS E SERVIÇOS

Para além dos serviços indicados nos estatutos, a ESAI conta com os seguintes serviços de apoio logístico, técnico e administrativo:

### Serviços Académicos

Cumpra aos Serviços Académicos a gestão administrativa dos processos académicos dos ciclos de estudos de graduação e dos processos formativos dos ciclos de estudos de pós-graduação e de formação. As suas responsabilidades estendem-se a:

-  Apoio Pedagógico:
  - Organiza os processos pedagógicos.
  - Presta apoio aos alunos nesta matéria.
  
-  Setor do Estudante
  - Coordena e acompanha protocolos e parcerias com a comunidade, projetos em extensão, divulgação e prestação de serviços formativos.
  - Efetua assessoria ao Conselho de Administração em matéria de Ensino e Formação.

### Serviços de Administração e Finanças

Aos Serviços de Administração e Finanças cumpre desenvolver as respostas à comunidade académica nas áreas de:

-  Contabilidade e Tesouraria, que efetua os serviços de contabilidade e apoia à gestão financeira.
  
-  Recursos Humanos a que cabe efetuar a gestão administrativa dos recursos humanos, incluindo as contratações e acompanhamento do percurso profissional dos docentes e colaboradores.

### Serviços de Operações e Logística

Aos Serviços de Operações e Logística cumpre desenvolver as respostas à comunidade académica nas áreas de:

-  Informática e Apoio Tecnológico à Aprendizagem cabendo-lhe:
  - a gestão e manutenção dos equipamentos e recursos materiais informáticos;
  - a administração do hardware afeto aos sistemas informáticos, à rede de comunicações e às bases de dados, garantindo a sua conservação e segurança, de acordo com as normas definidas;
  - a administração dos sistemas informáticos de suporte ao ensino e às atividades da Escola, assegurando o regular funcionamento e a otimização dos referidos sistemas.

 Apoio Administrativo à Aprendizagem que, entre outras funções:

- Recolhe, trabalha e analisa a informação da atividade relevante para o funcionamento da ESAI.
- Apoia a comunidade académica no quotidiano letivo.
- Presta serviços de reprografia aos estudantes.
- Presta apoio aos estudantes e docentes no âmbito da utilização da plataforma moodle.
- Gestão de serviços comerciais e de prospeção.
- Desenvolve instrumentos de marketing e comunicação.
- Efetua a gestão da informação externa e interna necessária ao bom funcionamento de toda a atividade da escola e conhecimento público.
- Efetua a gestão da imagem institucional.
- Gestão de redes sociais.

A este serviço cabe ainda todas as responsabilidades ao nível da gestão do economato, manutenção e limpeza, efetuando todos os serviços de aprovisionamento e património e prestando apoio à manutenção dos equipamentos e limpeza dos espaços.

As unidades funcionais desenvolvem, de uma forma geral, atividades de apoio ao funcionamento da instituição, ao ensino, ao aluno e ao diplomado. O campo de ação das diferentes unidades funcionais da ESAI são as seguintes:

### **Gabinete de Apoio ao Estudantes**

O Gabinete de apoio ao estudante atua essencialmente em duas áreas distintas, a saber:

-  Apoio social, coordenando e acompanhando a saúde e bem-estar dos alunos, promove orientação académica, apoio social e promove ligação com o provedor do estudante.
-  Empregabilidade, acompanhando os percursos profissionais dos diplomados no âmbito regional, nacional e internacional.

### **Biblioteca**

A biblioteca/mediateca tem como responsabilidade facilitar, divulgar e disponibilizar todos os recursos documentais e informativos existentes, necessários ao desenvolvimento científico e cultural. Oferece serviços de informação científica de qualidade, estando disponíveis para toda a comunidade académica e disponibiliza o acesso a base de dados científicas (base de dados subscritas, bases de dados de acesso livre, trials, jornais e periódicos on-line e outras funcionalidades).

## **Departamento de Desenvolvimento e Relações Internacionais - DDRI**

Efetua a coordenação, o acompanhamento e o apoio operacional de todas as iniciativas de internacionalização desenvolvidas pela ESAI, quer em termos de ensino (cooperação e mobilidade académica), quer no campo da I&D (assumindo uma postura de prestação de serviços à comunidade docente e discente e aos trabalhos de investigação de natureza internacional que venham a ser efetuados pelo CICCOT).

## **SERVIÇOS DE INTERFACE COM A COMUNIDADE**

### **CICCOT**

Em funcionamento desde 2003, o Centro de Investigação Científica da Construção e do Imobiliário (CICCOT) é a única unidade de investigação a nível nacional que adota exclusivamente como objetos de estudo, os que afetam de forma direta a fileira imobiliária.

Não sendo, ainda, uma unidade de I&D reconhecida pela FCT (Fundação para a Ciência e Tecnologia), todo o esforço de investigação desenvolvido é suportado pela ESAI, numa ótica de investimento a longo prazo, cujos resultados começam, gradualmente, a surgir, como o atestam os protocolos estabelecidos com várias entidades públicas e privadas, no sentido da ESAI e dos seus investigadores prestarem serviços de consultoria nas áreas da avaliação patrimonial, fiscalidade imobiliária e da gestão do território.

Investigar, inovar e desenvolver novas metodologias de trabalho que sejam úteis à comunidade e aos profissionais do sector é um dos desígnios que tem norteado a evolução e consolidação do CICCOT.

### **Centro de Arbitragem Voluntária da ESAI (Tribunal Arbitral).**

Para além dos projetos de investigação aplicada, serviços de consultoria e prestação de serviços via o CICCOT e/ou via os docentes do curso, a ESAI tem procurado envolver-se com a comunidade, seja através do seu programa de responsabilidade social, da organização de eventos, como também, através do Centro de Arbitragem Voluntária da ESAI (Tribunal Arbitral). Este Tribunal Arbitral constitui um Centro de Arbitragem institucionalizado pelo Ministério da Justiça, por Despacho n.º 20073/2005 do Secretário do Estado da Justiça publicado no DR (II série) de 20 de setembro.

Este Centro tem um carácter especializado nas questões da Propriedade e de Imobiliário e tem por objetivo, através das técnicas e de um conjunto de procedimentos de mediação - conciliação ou de arbitragem, a resolução de quaisquer litígios em matéria de Direitos Reais, nomeadamente os resultantes de atos e contratos que envolvam bens imóveis ou atividades que com eles se relacionem. Impacto das atividades científicas, tecnológicas e artísticas na valorização e no desenvolvimento económico.



A ESAI identifica a qualidade como uma condição de competitividade elementar para a satisfação da comunidade em geral. Desta forma, assume um compromisso institucional com a gestão da qualidade, considerada fundamental para o funcionamento e desenvolvimento da instituição e propondo a instituição de uma política para a qualidade sustentada na sua missão e objetivos, contemplados no seu plano estratégico. Esta política encontra-se evidenciada em documento próprio (POL1.3.0624 Política de Promoção e Gestão da Qualidade da ESAI).





## MISSÃO E OBJETIVOS DO GABINETE DE GESTÃO DA QUALIDADE

O **Gabinete de Gestão da Qualidade** (GGQ) tem por missão promover e facilitar os processos que orientem a melhoria da qualidade da ESAI e contribuam para a otimização da sua gestão e desenvolvimento estratégico. O **GGQ** está comprometido com uma visão de melhoria contínua da qualidade suscetível de acompanhar os desafios associados à convergência europeia do Ensino Superior. Ao **GGQ** cabe a promoção dos princípios de gestão da qualidade, num quadro de referência nacional e internacional, apoiando o desenvolvimento e implementação de projetos inovadores no âmbito da qualidade.



Cabe-lhe também a promoção e acompanhamento de processos regulares de avaliação interna e externa, garantindo que todos os procedimentos de acreditação de estudos superiores junto das entidades competentes, quer a nível nacional quer internacional. Assim, o GGQ atua no âmbito da:

-  qualidade, desenvolvendo as iniciativas e medidas tendentes à adoção sistemática de uma política de qualidade e respetiva monitorização, em todos os serviços e áreas de atuação da ESAI, de modo a consolidar a cultura e práticas institucionais de qualidade e garantir a sua efetiva e permanente concretização;
-  avaliação, procedendo à avaliação interna, acompanhando a avaliação externa e promovendo ações de auditoria interna às estruturas organizativas e funcionais da ESAI;
-  acreditação, assegurando que os ciclos de estudo da ESAI cumprem com os critérios de qualidade e, assim, certificando a implementação dos padrões de qualidade definidos, que serão submetidos às entidades externas competentes para acreditação.

Em toda a sua atuação, o GGQ intervém como estrutura facilitadora e instigadora dos objetivos que se lhe confiam, não conflituando a sua ação com o normal funcionamento das estruturas organizativas e formais da ESAI, às quais se não sobreporá, mas influenciará, obtendo para o efeito os necessários consensos institucionais.

O GGQ contribuirá ainda para a definição do modelo organizativo das estruturas da ESAI e respetivas competências, dinamizando nesse âmbito as iniciativas adequadas. A este Gabinete será prestada, por todas as Unidades e Serviços, a colaboração indispensável ao exercício das suas tarefas, no respeito da independência recíproca de áreas de atuação e competências.

Sistematizando, constituem objetivos do GGQ:

-  Organizar os procedimentos necessários ao follow-up dos programas de avaliação institucional nacionais e internacionais;
-  Coordenar e dinamizar a implementação e melhoria do SIGQ de acordo com os referenciais;
-  Coordenar, cumprir e fazer cumprir os procedimentos do SIGQ, bem como, sugerir áreas para melhoria contínua;
-  Gerir todas as atividades relacionadas com a manutenção, formação, auditoria, revisão e melhoria contínua do SIGQ;

-  Monitorizar os objetivos anuais no domínio da qualidade, bem como o respetivo grau de prossecução, e propor a sua adequação, para inclusão no Planeamento e Monitorização;
-  Definir procedimentos a aplicar nas diferentes áreas da instituição tendo em conta as exigências do SIGQ e a realidade funcional;
-  Realizar e apresentar o relatório anual do balanço da qualidade, com o objetivo de reflexão e promoção da melhoria contínua do sistema;
-  Garantir a coordenação e apoio aos processos de avaliação interna e externa da instituição;
-  Gerir as Ocorrências (sugestões, reclamações e outras);
-  Colaborar na apreciação dos relatórios e planos de melhoria propostos;
-  Sensibilizar todos os colaboradores para a importância do SIGQ e explicar/ajudar na implementação dos procedimentos;
-  Promover formação sobre o SIGQ aos novos colaboradores;
-  Acompanhar o desenvolvimento e manutenção do suporte documental informático do SIGQ;
-  Constituir-se como o centro de informação atualizada com base na documentação recebida de instituições nacionais e estrangeiras no âmbito da gestão da qualidade no ensino superior;
-  Propor o plano anual de auditoria, promover a auditoria interna e propor a composição das equipas de auditoria;
-  Colaborar na preparação e melhoria de instrumentos de monitorização no âmbito do SIGQ;
-  Monitorizar as ocorrências e planos de melhoria.
-  Elaborar e publicitar a documentação, formalmente aprovada, relativa aos procedimentos e instruções de trabalho no âmbito dos serviços prestados na instituição;
-  Monitorizar, rever e atualizar regularmente os documentos controlados pelo GGQ;
-  Monitorizar a satisfação de estudantes, docentes, diplomados e empregadores;
-  Organizar e monitorizar a execução do plano de manutenção dos recursos materiais e funcionamento dos serviços que permitem o desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes;

-  Contribuir para a melhoria da comunicação interna e informação pública;
-  Apoiar os responsáveis institucionais nos seus esforços para desenvolver uma cultura de qualidade;
-  Criar, desenvolver e divulgar indicadores da qualidade;
-  Facilitar a discussão e a cooperação no seio da comunidade académica para se encontrarem formas de melhorar o desempenho;
-  Verificar a aplicação das ações de melhoria da qualidade após validação pelos órgãos competentes;
-  Elaborar estudos e pareceres dirigidos à melhoria da qualidade;
-  Apoiar e executar os procedimentos associados à avaliação e acreditação;
-  Desenvolver e implementar projetos inovadores no âmbito da qualidade.

No âmbito da sua função de apoio e consultoria, cabe-lhe a clarificação dos procedimentos de qualidade, avaliação e acreditação, bem como da legislação que os enquadra.



## QUALIS SISTEMA INTERNO DE GESTÃO DA QUALIDADE DA ESAI

O **QUALIS** encontra-se alicerçado num conjunto de processos de melhoria contínua da qualidade, não só a nível do processo de ensino/aprendizagem, mas, também, da Instituição como um todo, alinhado com a missão e objetivos estabelecidos. O **QUALIS**, na sua dupla dimensão de apoio ao planeamento estratégico e promoção contínua da qualidade e de informação e prestação de contas à comunidade, tem por finalidade promover a definição e documentação dos elementos estruturantes visando a implementação da política para a qualidade.



O **QUALIS** funciona como a ferramenta operacional da política e visa a implementação da política para a qualidade, nomeadamente:

-  A estratégia institucional e os padrões para a qualidade;
-  As responsabilidades dos diferentes órgãos e níveis de gestão nos processos de Gestão da qualidade;
-  Os processos de monitorização, controlo, reflexão e posterior intervenção, com vista à melhoria contínua;
-  As formas de participação de estudantes, pessoal docente, investigador e não docente e parceiros externos;
-  A organização e melhoria contínua do sistema e o modo de monitorização e revisão da política da qualidade.

A coordenação estratégica e funcional do sistema interno de gestão da qualidade é assegurada pelo GGQ, funcionando como centro operacional para a implementação e acompanhamento do **QUALIS**. O GGQ funciona, assim, como interlocutor permanente do Conselho de Promoção e Gestão da Qualidade, coadjuvando os responsáveis de cada processo e mapeadores na coordenação dos processos relativos à Gestão da Qualidade. Os processos do **QUALIS** estarão documentados de forma a garantir o cumprimento dos referenciais da A3ES.

No domínio da estrutura funcional do GGQ e para efeito do **QUALIS**, identificam-se as seguintes funções:

## DIRETOR DA QUALIDADE

Responsabilidades:

- Trabalhar diretamente sob a coordenação da Administração e do Diretor da ESAI, na implementação da política da qualidade e objetivos por estes definidos;
- Promover dentro da ESAI uma consciencialização geral para a qualidade e para os seus requisitos;
- Assegurar que o planeamento do **QUALIS** é conduzido tendo em conta os requisitos legais e regulamentares aplicáveis, bem como os requisitos específicos da qualidade;
- Assegurar a análise aos resultados relativos ao acompanhamento dos objetivos da qualidade;

- Assegurar que a integridade do **QUALIS** é mantida quando são planeadas e implementadas alterações ao mesmo;
- Assegurar a gestão e funcionamento regular do **QUALIS**.

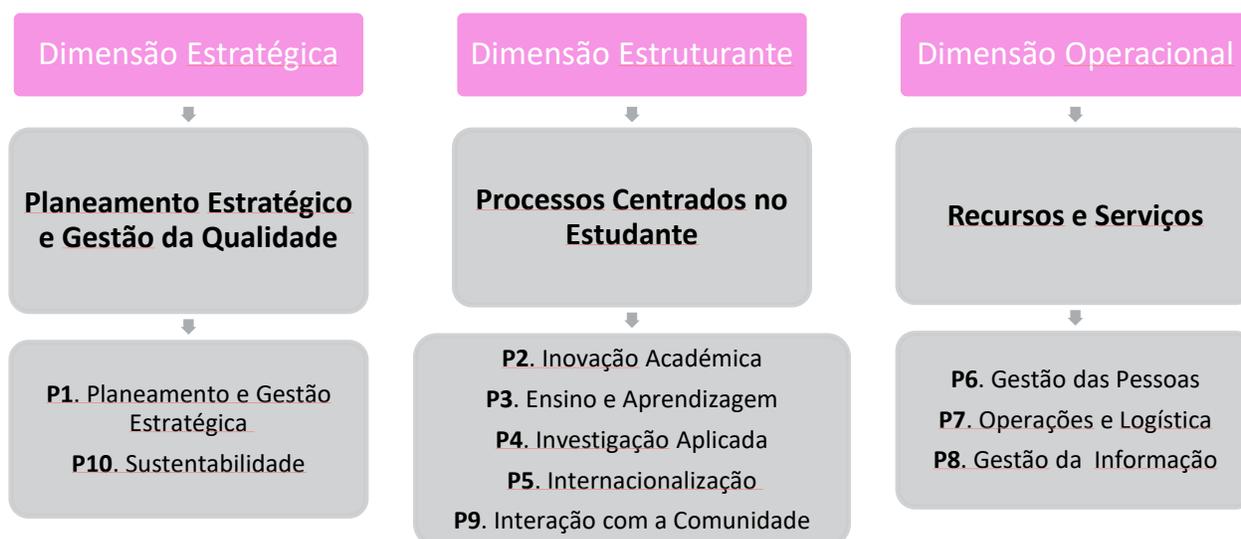
## GESTOR DA QUALIDADE

Responsabilidades:

- Trabalhar diretamente sob a coordenação do Diretor da Qualidade na implementação operacional da política e objetivos da qualidade;
- Garantir a concretização das tarefas operacionais específicas da gestão da qualidade relacionadas com os requisitos de controlo geral de: documentos e registos, auditorias internas e externas, não conformidades, ações corretivas e ações de melhoria, elogios, sugestões e reclamações;
- Manter o Diretor da Qualidade informado sobre qualquer situação operacional que possa ter impacto no **QUALIS**;
- Disponibilizar-se para apoiar as diversas estruturas funcionais na concretização das suas responsabilidades operacionais, no que concerne à sua abrangência e impacto ao nível do **QUALIS**.

## ABORDAGEM POR PROCESSOS

O mapa de Processos da ESAI pode consubstanciar-se em três grandes dimensões.



**Figura 4** - Mapa de Processos do QUALIS

Os referencias da A3ES - Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior interagem com o **QUALIS**, do modo descrito no quadro seguinte:

**Quadro 2** - Processos internos em função dos Referenciais externos

 PROCESSOS INTERNOS	REFERENCIAIS DE QUALIDADE 
<b>P1. Planeamento e Gestão Estratégica</b>	1 - Adoção de política para a Gestão da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade 13 - Carácter cíclico da Gestão externa da qualidade
<b>P2. Inovação Académica</b>	2 - Conceção e aprovação da oferta formativa 5 - Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos
<b>P3. Ensino e Aprendizagem</b>	3 - Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante 4 - Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação
<b>P4. Investigação Aplicada</b>	6 - Investigação e desenvolvimento 7 - Colaboração interinstitucional e com a comunidade
<b>P5. Internacionalização</b>	8 - Internacionalização
<b>P6. Gestão das Pessoas</b>	9 - Recursos Humanos
<b>P7. Operações e Logística</b>	10 - Recursos materiais e serviços
<b>P8. Gestão da Informação</b>	11 - Gestão da Informação 12 - Informação Pública
<b>P9. Interação com a Comunidade</b>	7 - Colaboração interinstitucional e com a comunidade
<b>P10. Sustentabilidade</b>	1 - Adoção de política para a Gestão da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade 7 - Colaboração interinstitucional e com a comunidade 9 - Recursos Humanos 10 - Recursos materiais e serviços

Porque a ESAI está integrada no tecido social onde atua, o seu sistema interno de gestão de qualidade atende também às necessidades locais e regionais, sem esquecer os requisitos nacionais e internacionais. Assim, os principais indicadores da sua eficiência passam necessariamente pelo cumprimento dos requisitos da tutela, mas especialmente pela

satisfação dos seus estudante e colaboradores e pelo cumprimento das expectativas dos seus diplomados e de quem os emprega. Pretende-se, pois, que o **QUALIS** atue intencionalmente para que a ESAI preste uma contribuição efetiva para o desenvolvimento sustentável do mundo globalizando em que vivemos.



Figura 5 - Estrutura do **QUALIS**

Apresenta-se de seguida um descritivo de cada um destes processos.

## P1. PLANEAMENTO E GESTÃO ESTRATÉGICA

Este processo inclui as atividades de compreender a organização e o seu contexto, a identificação das partes interessadas relevantes, a definição da identidade organizacional, a liderança, a definição de políticas, incluindo a de promoção e gestão da qualidade, a estratégia, objetivos e planeamento, a avaliação do desempenho e a melhoria contínua.

## P2. INOVAÇÃO ACADÉMICA

Este processo inclui as atividades relacionadas com a conceção e aprovação da oferta formativa, garantindo que os cursos ministrados são concebidos e estruturados de modo que possam atingir os objetivos fixados, designadamente os objetivos de aprendizagem. Inclui ainda atividades de agregação de um conjunto de experiências que asseguram a aquisição de conhecimentos e o desenvolvimento de competências, as quais também têm por base os resultados obtidos ao nível da monitorização pedagógica e de outras fontes de informação disponíveis.

### **P3. ENSINO E APRENDIZAGEM**

Este processo inclui as atividades necessárias para assegurar que o ensino é ministrado de modo a favorecer um papel ativo do estudante na criação do processo de aprendizagem e que os processos de avaliação são consonantes com essa abordagem. Inclui ainda a definição dos objetivos de aprendizagem e das competências a desenvolver, bem como a análise periódica dos resultados da monitorização, incluindo a pedagógica, como forma de melhoria contínua, promoção do sucesso académico e desenvolvimento integral do estudante. Ainda incluído como atividades deste processo, as fases do “ciclo de vida” do estudante na instituição (e.g. a admissão do estudante, a progressão, o reconhecimento e a certificação), executadas em conformidade com procedimentos e regulamentos.

### **P4. INVESTIGAÇÃO APLICADA**

Este processo inclui as atividades relacionadas com a promoção, avaliação e melhoria da atividade científica e de desenvolvimento profissional, numa perspetiva de aplicação de conhecimento no âmbito da missão institucional, ou seja, a resolução de problemas concretos e de aplicação prática. Suporta-se em políticas de investigação e desenvolvimento que abordam, a institucionalização e gestão da investigação, a articulação entre o ensino e a investigação, a valorização económica do conhecimento e a monitorização e avaliação dos resultados obtidos, para efeito de melhoria contínua.

### **P5. INTERNACIONALIZAÇÃO**

Este processo inclui as atividades relacionadas com a promoção, avaliação e melhoria nos domínios da cooperação internacional, no âmbito da missão institucional. Nomeadamente, a participação/coordenação em atividades internacionais de educação e formação, a participação/coordenação em projetos internacionais de investigação aplicada e a mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não-docente.

### **P6. GESTÃO DAS PESSOAS**

Este processo inclui as atividades relacionadas com o recrutamento, acolhimento, gestão de qualificação e competência, formação do pessoal docente e pessoal não docente, bem como a respetiva avaliação de desempenho. Inclui ainda atividades relacionadas com a promoção de programas de conciliação e outros, que possam ser promotores da satisfação dos trabalhadores.

## **P7. OPERAÇÕES E LOGÍSTICA**

Este processo inclui as atividades relacionadas com o planeamento, gestão e melhoria dos serviços e recursos materiais com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e demais atividades científico-pedagógicas, com base em princípios de sustentabilidade.

## **P8. GESTÃO DA INFORMAÇÃO**

Este processo inclui as atividades relacionadas com o recolha, análise e utilização da informação sobre os resultados e outra informação relevante para a gestão eficaz dos ciclos de estudo ministrados, da oferta formativa e demais atividades. Neste âmbito, inclui ainda a gestão dos sistemas informáticos de apoio à gestão, inclusive os relacionados com o acesso à documentação de suporte das atividades. Inclui ainda a divulgação pública de informação clara, precisa, objetiva, atualizada, imparcial e facilmente acessível acerca das atividades que desenvolve.

## **P9. INTERAÇÃO COM A COMUNIDADE**

Este processo inclui as atividades relacionadas com promoção, avaliação e melhoria da colaboração interinstitucional e com a comunidade, nomeadamente quanto ao seu contributo para o desenvolvimento regional e nacional. No âmbito destas atividades incluem-se a prestação de serviços ao exterior, a integração em projetos e parcerias e obtenção de receitas próprias através da atividade desenvolvidas. Também incluídas neste processo, as atividades relacionadas com a empregabilidade dos diplomados, avaliando a sua integração no mundo do trabalho e recolha de sugestões no sentido da melhoria da formação necessária ao desenvolvimento das competências exigidas.

## **P10. SUSTENTABILIDADE**

Este processo inclui as atividades relacionadas com a gestão da sustentabilidade, nas dimensões ambiente, social e de boa governação (ESG), em alinhamento com os ODS2030. Nomeadamente, a definição de planos de ação para a sustentabilidade, a interligação dos processos de ensino e aprendizagem, investigação aplicada e interação com a comunidade, com os objetivos de desenvolvimento sustentável, a monitorização do desempenho da ESAI no que concerne a sustentabilidade, a implementação de procedimentos de controlo operacional relacionados com a sustentabilidade.

Em apêndice apresenta-se um mapa da documentação e a sua interação com os processos.



# APÊNDICES

## APÊNDICE I

Mapa de documentação e interação com os processos

## APÊNDICE II

Inquéritos do QUALIS



## APÊNDICE I - Mapa de documentação e interação com os processos

<b>Processo do QUALIS</b>	<b>Documentação</b>
<b>P1. Planeamento e Gestão Estratégica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Promoção e Gestão da Qualidade da ESAI</li> <li>• Plano Estratégico</li> <li>• Plano de Ação/Plano Anual de Atividades</li> <li>• Estatutos</li> </ul>
<b>P2. Inovação Académica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento dos Cursos de 1.º Ciclo</li> <li>• Regulamento dos Cursos de 2.º Ciclo</li> <li>• Regulamento dos Cursos CTeSP</li> </ul>
<b>P3. Ensino e Aprendizagem</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento dos Cursos de 1.º Ciclo</li> <li>• Regulamento dos Cursos de 2.º Ciclo</li> <li>• Regulamento dos Cursos CTeSP</li> <li>• Condições de Admissão, Matrícula, Inscrição e Frequência</li> <li>• Regulamento de Creditação de Competências</li> <li>• Regulamento de Frequência e de Avaliação</li> <li>• Regulamento de Provas de Acesso de Maiores 23 Anos</li> <li>• Regulamento do Regime de Estudos em Tempo Parcial (Art.ª 5, Anexo A dos Estatutos e Art.º 7 do Reg. Cursos 1.º Ciclo)</li> <li>• Regulamento do Provedor do Estudante</li> <li>• Regulamento para a Atribuição de Bolsas Estudo Mérito</li> <li>• Regulamento dos Regimes de Reingresso e Mudança de Par Instituição/Curso</li> <li>• Regulamento dos Regimes dos Concursos Especiais da ESAI</li> <li>• Regulamento para a realização de Provas Escritas</li> <li>• Regulamento Disciplinar dos Estudantes</li> <li>• Regulamento do Diretor de Curso</li> <li>• Manual da Qualidade da Atividade Formativa</li> <li>• Regulamento de Formação Ensino a Distância (Ead)</li> <li>• Regulamento de Formação</li> <li>• Regulamento de Formação Formador</li> <li>• Regulamento de Formação Formando</li> </ul>
<b>P4. Investigação Aplicada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Investigação</li> <li>• Normas para Afiliação Científica</li> </ul>
<b>P5. Internacionalização</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Internacionalização</li> <li>• Regulamento Mobilidade Internacional</li> <li>• Regulamento do Estatuto de Estudante Internacional</li> <li>• Política de Internacionalização ERASMUS+</li> </ul>

<p><b>P6. Gestão de Pessoas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento de avaliação de desempenho dos docentes da ESAI</li> <li>• Código de Conduta do Docente da ESAI</li> <li>• Regulamento para a Atribuição do Grau de Especialista</li> </ul>
<p><b>P7. Operações e Logística</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano de Manutenção e Limpeza</li> </ul>
<p><b>P8. Gestão da Informação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatutos</li> <li>• Relatório Anual de Atividades</li> <li>• Avaliação da Satisfação</li> </ul>
<p><b>P9. Interação com a Comunidade</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reg. de Acompanhamento Profissional dos Diplomados</li> </ul>
<p><b>P10. Sustentabilidade</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano Estratégico</li> <li>• Plano de Ação</li> <li>• Plano Anual de Atividades</li> </ul>

## APÊNDICE II - Inquéritos do QUALIS

(suporte eletrónico e aplicação on-line)

### 1 - Monitorização Pedagógica

<i>Inquérito</i>	<i>Periodicidade</i>	<i>População alvo</i>	<i>Responsável</i>	<i>Disseminação de Resultados</i>
Avaliação da unidade curricular e docência	Semestral	Estudantes	GGQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direção</li> <li>• Docentes</li> <li>• Estudantes</li> </ul>
Avaliação da Unidade Curricular	Semestral	Docentes	GGQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direção</li> <li>• Docentes</li> </ul>

### 2 - Monitorização da Satisfação

<i>Inquérito</i>	<i>Periodicidade</i>	<i>População alvo</i>	<i>Responsável</i>	<i>Disseminação de Resultados</i>
Satisfação dos Estudantes	Anual	Estudantes	GGQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direção</li> <li>• Serviços e U. Funcionais</li> <li>• Docentes</li> <li>• Estudantes</li> </ul>
Satisfação estudantes mobilidade	Semestral	Estudantes em mobilidade	GAE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direção</li> <li>• Docentes</li> <li>• Estudantes</li> </ul>
Satisfação dos Docentes	Anual	Docentes	GGQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direção</li> <li>• Docentes</li> </ul>
Satisfação dos não Docentes	Anual	Não Docentes	GGQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direção</li> <li>• Serviços e U. Funcionais</li> </ul>
Satisfação Provedor do Estudante	Anual	Provedor do estudante	GGQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direção</li> <li>• Docentes</li> <li>• Estudantes</li> </ul>

### 3 - Inserção na Vida Ativa / Empregabilidade

<i>Inquérito</i>	<i>Periodicidade</i>	<i>População alvo</i>	<i>Responsável</i>	<i>Disseminação de Resultados</i>
Empregadores	Anual	Empregadores	GAE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direção</li> <li>• Serviços e U. Funcionais</li> </ul>
Vida Ativa Empregabilidade	Anual	Diplomados	GAE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direção</li> <li>• Serviços e U. Funcionais</li> </ul>
Empregabilidade	Anual	AAA ESAI	GAE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direção</li> <li>• Serviços e U. Funcionais</li> </ul>