

Ex. mo Senhor Presidente da Comissão de Avaliação Externa do SIGQ,

ESE – Ensino Superior Empresarial, Lda., na qualidade de Entidade Instituidora do ISAG – Instituto Superior de Administração e Gestão, acusando a receção do relatório preliminar da CAE em 20 de janeiro último no âmbito do processo ASIGQ_19_0000012, vem pronunciar-se nos seguintes termos:

Na generalidade, a instituição compromete-se a cumprir nos prazos fixados pela CAE as recomendações de melhoria (essenciais e adicionais), face à sua reconhecida pertinência e contributo para o aumento da eficácia do nosso SIGQ.

Mais se esclarece que, desde a elaboração do RAA em inícios de 2019, a instituição tem vindo a implementar as ações de melhoria identificadas na sequência da análise SWOT do SIGQ então realizada, assim como as relacionadas com as recomendações que nos foram sendo apresentadas nas reuniões da visita da CAE em 16 e 17 de outubro de 2019, incluindo as recomendações a cumprir de imediato.

Contudo, solicitamos que, na elaboração do relatório final da CAE, sejam devidamente considerados os seguintes esclarecimentos, em relação às apreciações em itálico constantes nos pontos identificados nas partes constitutivas do relatório:

2. Apreciação do grau de desenvolvimento do sistema interno de garantia da qualidade

2.1.2 Fundamentação da apreciação expressa:

“...Todavia, embora os processos e documentos não se encontrem disponíveis para consulta pública, a CAE considera que o documento é muito completo e constitui um bom roteiro do sistema da qualidade da instituição”

Esclarece-se que o MQ está devidamente divulgado ao público no site do ISAG no endereço eletrónico https://www.isag.pt/isag/web_base.gera_pagina?p_pagina=ISAG_QUALIDADE, incluindo os processos e documentos. No entanto, o GGQA já providenciou no sentido de tal divulgação se tornar mais acessível para todos os interessados.

“A implementação e acompanhamento da política da qualidade e a sua revisão não está registada como objetivo no Plano Estratégico (PE) de 2017-2020...”

Na verdade, no plano estratégico do ISAG de 2017-2020, na página 20, está contemplada, no Eixo 5, uma ação/atividade relativa à “criação de condições

para se solicitar a certificação pela A3ES”, referindo-se e envolvendo, naturalmente, as ações relacionadas com a implementação e acompanhamento da política da qualidade.

2.2. Abrangência e eficácia dos procedimentos e estruturas de garantia da qualidade

2.2.1.1 No ensino e aprendizagem

2.2.1.2 Fundamentação da apreciação expressa:

“Não é claro o papel da coordenação da Área Científica na monitorização e validação ao nível do E/A, nem fica esclarecida a sua responsabilidade na descrição apresentada nos procedimentos PN02, 03 e 04”

É de ter em devida consideração que as competências dos Coordenadores de Área Científica estão devidamente identificadas no Artigo 43º, nº 5, dos Estatutos do ISAG. Contudo, o GGQA está a providenciar no sentido de, nos dois referidos procedimentos, ficar expressa de forma mais clara a sua intervenção.

2.2.2.1 Na investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível

2.2.2.2 Fundamentação da apreciação expressa:

“Necessário seria reforçar este serviço de apoio, nomeadamente, na área da identificação e captação de projetos e de financiamento”

Esclarece-se que um dos objetivos estratégicos do NIDISAG é ser acreditado pela FCT, constando no Plano Estratégico a “Submissão de candidatura à Acreditação pela FCT”. Neste sentido, para fazer face a esse objetivo, os investigadores do NIDISAG estão a preparar a candidatura a projetos de IC&DT à FCT, considerando que o prazo-limite é 31 de março.

2.2.3.1 Na colaboração interinstitucional e com a comunidade

“De igual modo será fundamental a criação formal da estrutura “rede alumni” e a monitorização do percurso dos ex-alunos na sua inserção no mercado de trabalho e desenvolvimento profissional”

De notar que a rede *alumni* realizou um primeiro encontro formal em outubro de 2018, tendo sido realizadas diversas iniciativas com os mesmos: sessões de *mentoring*, testemunhos, seminários, *workshops*, entre outros. Está prevista a realização de um estudo sobre a inserção no mercado de trabalho após 6 meses de conclusão da licenciatura e o desenvolvimento da carreira.

2.2.4.1 Nas políticas de gestão do pessoal

“O sistema de gestão integra um Manual de Funções que define, para cada função, a descrição do conteúdo funcional, competências e requisitos da função. Neste documento é notória a ausência do perfil de técnicos da área das tecnologias de informação e documentação (TIC).”

Os serviços TIC, tal como referido na visita da CAE, encontram-se em regime de *outsourcing* com funcionários externos a trabalhar diariamente no ISAG, desde 2016, razão pela qual não consta no Manual de Funções o perfil de técnico das TIC. No entanto, vamos reforçar o Manual de Funções adicionando o perfil de técnico das TIC.

2.2.5.1 Nos Serviços de Apoio

2.2.5.2 Fundamentação da apreciação expressa:

“Contudo, não se encontram outras referências a apoios orientados para ENEE, nem se identificou um regulamento associado”

Esclarece-se que existe, efetivamente, o regulamento dos regimes especiais de frequência do ISAG que, nos seus artigos 24º a 28º, inclui as normas relativas às NEE, encontrando-se disponível no endereço eletrónico https://www.isag.pt/isag/web_base.gera_pagina?p_pagina=CURSOS

“É fundamental considerar no âmbito deste processo o cumprimento da legislação aplicável relativa às questões de segurança incluindo a preparação e revisão de Medidas de Autoproteção”

Informa-se que as Medidas de Autoproteção estão atualizadas e que está a ser cumprida toda a legislação aplicável. Realizam-se, anualmente, simulacros e o pessoal não docente recebe formação adequada neste âmbito.

“Tal como assumido pela instituição, é preciso que o SIGQ preveja um mecanismo de gestão desses protocolos com as empresas e capacidade para promover mecanismos de controlo e supervisão na atribuição dos locais de estágio”

O ISAG tem planeado um inquérito sobre a satisfação dos estagiários e das entidades acolhedoras de estágio, de forma avaliar a satisfação dos mesmos e garantir uma maior eficácia na supervisão da atribuição dos locais de estágio.

2.5 Sistema de informação (mecanismos de recolha, análise e divulgação interna da informação; abrangência e relevância da informação gerada)

2.5.2 Fundamentação da apreciação expressa:

“A CAE não obteve evidência da nomeação do Encarregado de Proteção de Dados (DPO) e se estão a ser pedidas declarações de consentimento para o tratamento de dados pessoais de colaboradores”

O ISAG cumpre a legislação aplicável em termos de proteção de dados, tendo no *site* institucional, em acesso público, um aviso informativo sobre o tratamento de dados (https://www.isag.pt/isag/web_gessi_docs.download_file?p_name=F-1691684445/AvisoInformativoSobreTratamentodeDados.pdf). Mais se informa que no referido documento está devidamente identificado o DPO.

4. Recomendações para melhoria do sistema

4.1. Recomendações essenciais – aspectos a requerer acção correctiva

1. Registrar o Quadro de Bordo e os seus indicadores e processos chave no Manual da Qualidade. Este documento deve também incluir o procedimento para aumentar a participação das partes interessadas internas na discussão e preparação do Relatório Anual do SIGQ.

No nosso entender, sendo o Quadro de Bordo um documento de controlo do Plano Estratégico e do Plano de Atividades anual, este aspeto não deve ser requerer uma ação corretiva face à dificuldade do controlo documental derivado das alterações e atualizações periódicas do referido quadro.

4.2. Recomendações adicionais, colocadas à consideração da instituição

5. Considerar a possibilidade de aderir ao RCAAP - Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal;

Esclarece-se que o ISAG já aderiu há anos ao RCAAP, conforme se poderá constatar no endereço eletrónico <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/19710>

9. Implementar e registar no SIGQ um sistema de auditorias regular ajustado à verificação dos cumprimentos dos ESG e dos referenciais do SIGQ.

Pensamos que o programa anual de auditorias efetuado internamente e por entidades externas contratadas, que já existe, será suficiente quando começar a ser implementado.

10. Implementar o Regulamento de Apoio aos Estudantes com Necessidades Específicas Especiais

Conforme referido atrás, o regulamento dos regimes especiais de frequência já se encontra devidamente implementado e divulgado.

Mr. President of the SIGQ's External Evaluation Commission

ESE – Ensino Superior Empresarial, Lda, in the capacity of Founding Body of ISAG – *Instituto Superior de Administração e Gestão*, acknowledging the reception of the preliminary report of CAE in January 20th, within the scope of process n° ASIGQ_19_000012 presents its statement in the following terms:

Globally speaking, the institution fully confirms its commitment with the deadlines defined by CAE regarding the improvement recommendations (essential and additional), considering their pertinence and the fact they will contribute to the effectiveness improvement of our SIGQ.

We further clarify that, since the elaboration of the Self-Assessment Report in the beginning of 2019, the institution has been implementing improvement measures, which were identified by the SWOT analysis of SIGQ made at the time, as well as those related to the recommendations that had been presented during the visits' meetings with CAE in October the 16th and 17th 2019, including the recommendations that had to be put in practice immediately.

However, within the scope of CAE's final report, we would like you to consider the following clarifications, according to the considerations in italics stated in the identified parts of the report:

2. Apreciação do grau de desenvolvimento do sistema interno de garantia da qualidade

2.1.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

"...Although the processes and documents are not available for public consultation, the EEC considers that the document is very complete and is a good roadmap of the institution's quality system"

We would like to clarify that the Quality Manual is properly disclosed to the public at ISAG's website, in the following electronic address: https://www.isag.pt/isag/web_base.gera_pagina?p_pagina=ISAG_QUALIDADE, including the processes and the documents. However, the GCQA has already provided a higher level of accessibility for all the interested parties.

"The implementation and monitoring of quality policy and its review are not recorded as an objective in the Strategic Plan (EP) of 2017-2020..."

In fact, in ISAG's strategic plan from 2017-2020, in page 20, Axis 5, there is an action/activity related to the "creation of the necessary conditions in order to apply for the A3ES certification", thus naturally involving the actions concerning the implementation and monitoring of the quality policy.

2.2. Abrangência e eficácia dos procedimentos e estruturas de garantia da qualidade

2.2.1.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

“The role of coordination of the Scientific Area is not clear in monitoring and validation at the E/A level, nor is its responsibility clarified in the description presented in pn02, 03 and 04 procedures”

It should be adequately considered that the competences of the Scientific Areas’ Coordinators are properly identified in Article 43, nº 5, from ISAG’s Statutes. However, the GGQA, regarding the above mentioned procedures, will provide a more effective definition of its intervention.

2.2.2.1 Na investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível

2.2.2.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

“It would be necessary to strengthen this support service, in particular in the area of project identification and funding”

It should be enhanced that one of NIDISAG’s strategic goals is to be accredited by the FCT, as stated in ISAG’s Strategic Plan: “Submission to the FCT Accreditation Procedure”. In this scope, to comply with this aim, NIDISAG’s researchers are preparing an application to IC&DT projects to the FCT, considering the March 31st deadline.

2.2.3.1 Na colaboração interinstitucional e com a comunidade

“Similarly, it will be essential to formally create the "alumni network" structure and monitor the path of former students in their insertion in the labour market and professional development”

It should be noted that the *alumni* network organized the first formal meeting in October 2018, along with a set of diverse initiatives with them: mentoring sessions, testimonies, seminars, workshops, among others. At the moment, a study is being prepared regarding the insertion in the job market six months after concluding the degrees and also the career development.

2.2.4.1 Nas políticas de gestão do pessoal

“The management system includes a Function Manual that defines, for each function, the description of functional content, competencies and function requirements. In this document, the absence of the profile of specialists in the area of information and documentation technologies (ICT) is noted”

The TIC services, as stated during the CAE’s visit, are operating on an outsourcing basis with external collaborators who have been working daily at ISAG since 2016, thus explaining the fact that their technical profiles are not included in the Functions Manual. However, we will reinforce the Functions Manual by adding the ICT technician profile.

2.2.5.1 Nos Serviços de Apoio

2.2.5.2 Fundamentação da apreciação expressa:

“...However, there are no other references to ENEE-oriented support, nor was an associated regulation identified...”

We would like to mention that, in effect, ISAG’s special regime’s frequency regulations, in the 24 and 28 articles, includes the norms related to NEE, which are available at

https://www.isag.pt/isag/web_base.gera_pagina?p_pagina=CURSOS

“It is essential to consider in this process compliance with the applicable legislation on safety issues including the preparation and review of Self-Protection Measures”

We would like to inform that the Self-Protection Measures were updated and that all the legislation in force is being applied. Drills are organized every year and the non-teaching staff receives adequate training related to this context.

“As assumed by the institution, SIGQ needs to provide a mechanism to manage these protocols with businesses with the ability to promote control and supervisory mechanisms in the allocation of traineeships”

ISAG carries out an enquiry regarding the satisfaction levels of the interns in the companies that receive them, in order to evaluate their opinions and assure a better effectiveness in the attribution of the internships’ companies.

2.5 Sistema de informação (mecanismos de recolha, análise e divulgação interna da informação; abrangência e relevância da informação gerada)

2.5.2 Fundamentação da apreciação expressa:

“The EEC has not obtained evidence of the appointment of a Data Protection Officer (DPO) and whether statements of consent are being requested for the processing of employees’ data”

ISAG complies with the legislation in force in terms of Data Protection, providing a public announcement in its institutional website, at https://www.isag.pt/isag/web_gessi_docs.download_file?p_name=F-1691684445/AvisoInformativoSobreTratamentodeDados.pdf.

We would also like to inform that this document duly identifies the Data Protection Responsible.

4. Recomendações para melhoria do sistema

4.1. Recommendations considered being essential (issues requiring corrective action)

“1. Register the Dashboard and its key indicators and processes in the Quality Manual. This document should also include the procedure to increase internal stakeholders’ participation in discussion and preparation of the SIGQ Annual Report”

In our opinion, considering that the scoreboard is a control document of the Strategic Plan and the Annual Activities Plan, this element shouldn't require a corrective measure, due to the difficulty in controlling the documents that suffer periodical changes and updates in the above mentioned scoreboard.

4.2. Additional recommendations for the consideration of the higher education institution:

5. Consider joining the RCAAP - Scientific Open Access Repository of Portugal.

It should be noted that ISAG has joined RCAAP a few years ago, as stated at <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/19710>

9. Implement and register in SIGQ a regular audit system adjusted to verifying compliance with ESGs and SIGQ

We think that the annual audit plan carried out both internally and externally will be enough in the beginning of its implementation.

10. Implement the Regulation to Support Students with Specific Special Needs and the psychology service to support students and employees.

As stated before, the special frequency regimes' regulations were already implemented and disclosed.