



LISBON  
SCHOOL OF  
ECONOMICS &  
MANAGEMENT

UNIVERSIDADE DE LISBOA



# Manual da Qualidade

MQ-01 / V11

Data Aprovação: 15 de maio de 2019

## Índice

<b>1. Apresentação</b>	<b>3</b>
A. O Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG)	3
B. Os Alunos	4
C. Parcerias	5
D. Estrutura da Governação	6
E. Organograma	7
<b>2. Política da Qualidade do ISEG</b>	<b>8</b>
<b>3. Sistema de Integrado da Qualidade</b>	<b>8</b>
A. Abordagem por Processos	9
B. Mapa de Requisitos da A3ES	10
C. Mapa de Processos	11
D. Matriz de Impacto	12
E. Mapa de Procedimentos	13
<b>4. Caracterização do Manual da Qualidade</b>	<b>14</b>
A. Aprovação do Manual da Qualidade	14
B. Objetivos do Manual da Qualidade	14
C. Referências	14
D. Produção, revisão e distribuição	14

## 1. Apresentação

---

### A. O Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG)

A origem do **Instituto Superior de Economia e Gestão** remonta à Aula do Comércio, fundada em 1759, anexada em 1844 ao Liceu de Lisboa, com o nome de Escola de Comércio, e integrada em 1869 no Instituto Industrial de Lisboa, que passou a chamar-se Instituto Industrial e Comercial de Lisboa. Foi no Instituto Industrial e Comercial de Lisboa que foi criado, em 1884, o Curso Superior de Comércio; e foi esse Instituto que, em 1911, deu origem ao Instituto Superior Técnico e ao Instituto Superior do Comércio.

Em 1930, o Instituto Superior de Comércio e mais três escolas técnicas superiores (a atual Faculdade de Medicina Veterinária, o Instituto Superior de Agronomia e o Instituto Superior Técnico) formaram a **Universidade Técnica de Lisboa**, à qual se juntariam mais tarde os atuais, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Faculdade de Motricidade Humana e Faculdade de Arquitetura. Nessa altura a designação do Instituto Superior de Comércio foi alterada para Instituto Superior de Ciências Económicas e Financeiras, que viria a ser substituída, em 1972, pela de Instituto Superior de Economia. Em 1990, a escola adotou a atual designação de Instituto Superior de Economia e Gestão (**ISEG**).

Ao longo da sua existência, o atual Instituto Superior de Economia e Gestão procurou sempre, através da criação de novos cursos e da constante atualização dos planos de estudo e dos métodos de ensino e aprendizagem manter uma posição de liderança entre as escolas universitárias de economia e gestão de Portugal. Procurou também, através das unidades de investigação a ele ligadas, desempenhar um papel dinâmico na produção de conhecimento no seu domínio científico e na aplicação desse conhecimento à sociedade portuguesa. Manteve igualmente uma atividade regular de prestação de outros serviços de alta qualidade aos agentes económicos da sociedade em que está inserido. Desenvolveu, finalmente, um importante esforço de intercâmbio científico e cultural internacional.

No Dia 31 de dezembro de 2012 foi publicado o decreto-lei que procede à fusão entre a **Universidade de Lisboa** e a **Universidade Técnica de Lisboa** e criação de uma nova instituição, designada “**Universidade de Lisboa**” (Decreto-Lei n.º 266-E/2012, Diário da República, n.º 252, 2.º Suplemento, Série I, de 31 de Dezembro de 2012).

O ISEG oferece hoje 5 licenciaturas (uma delas em parceria com a Faculdade de Motricidade Humana), 18 mestrados e 7 doutoramentos adequados ao espaço europeu de ensino superior, é líder em Portugal no volume de produção científica em economia e gestão, contando com 2 consórcios de investigação acreditados pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia e por ela avaliadas com elevadas classificações.

Em Novembro 2018 o **ISEG** alcançou uma das mais importantes acreditações a nível internacional e na área de business, da AACSB *Association to Advance Collegiate Schools of Business*, que terá clara repercussão na atratividade da Escola quer a nível nacional quer a nível internacional.

## B. Os Alunos

O **ISEG** tem alunos integrando os três ciclos de Bolonha de nacionalidade portuguesa e estrangeira. Os cursos de 1º e 2º ciclo de Licenciatura são lecionados em língua portuguesa e inglesa. Simultaneamente muitos dos nossos alunos podem candidatar-se a frequentar outras Escolas noutros países com línguas e cultura diferentes.

Destacamos o papel das Associações de Estudantes sediadas no espaço **ISEG**, nomeadamente a AEISEG – Associação de Estudantes do **ISEG**, AIESEG Associação Internacional de Estudantes de Economia e Gestão, *Junior Business Consulting* e a popular Tuna Económicas.

Os nossos alunos dispõem ainda de um conjunto de gabinetes e serviços de apoio aos diferentes níveis tais como o *International Mobility Office*, apoiando a mobilidade e o intercâmbio, O Gabinete de apoio ao aluno, como suporte de equilíbrio psicológico, o *Career Office* fazendo a gestão de uma bolsa de emprego e apoio à inserção na vida ativa, e a provedoria do Aluno a qual visa constituir um apoio adicional para os alunos, relativamente aos direitos e garantias destes, na sua relação com os diversos órgãos e serviços. Merecem também realce os Serviços e Ação Social da Universidade de Lisboa que disponibilizam uma cantina, com refeições e serviço de bar. No âmbito dos serviços de apoio é de destacar mais um restaurante e outros bares de exploração autónoma. A existência de uma dependência bancária e uma livraria.

Por fim os alunos permanecem ligados ao **ISEG** através da Associação dos Antigos Alunos — *Alumni Económicas*, apoiada pela Presidência nas suas iniciativas e incentivando a sua ligação e participação na vida da Escola, e reconhecendo a importância estratégica da sua intervenção no domínio da informação, divulgação e integração das atividades da Escola no contexto económico e empresarial, em particular, promovendo a captação de recursos financeiros e apoiando a integração dos estudantes na vida ativa.

## C. Parcerias

O **ISEG** impõe-se cada vez mais, como dinamizador multidisciplinar no ambiente que envolve as Ciências Económicas em Portugal, tem como principais instituições associadas as seguintes:

O **IDEFE** - Instituto para o Desenvolvimento e Estudos Económicos e Financeiros, tem como principal missão a formação, nas áreas da economia, finanças e gestão, dirigida a executivos, bem como o desenvolvimento de estudos quer para o meio empresarial quer das organizações governamentais.

A **Fundação Económicas**, que integra diversas das maiores empresas nacionais, tem como objetivo realizar, promover e patrocinar ações de investigação científica, inovação e desenvolvimento de estudos relativos a temas de carácter económico, financeiro ou empresarial.

Os **Centros de Investigação** do **ISEG** são os seguintes:

- **CSG** - Investigação em Ciências Sociais e Gestão, Consórcio dos Centros:
  1. **ADVANCE** - Centro de Investigação Avançada em Gestão do ISEG
  2. **CESA** - Centro de Estudos sobre África, Ásia e América Latina
  3. **GHEC** - Gabinete de História Económica e Social
  4. **SOCIUS** - Centro de Investigação em Sociologia Económica e das Organizações
- **REM - Research in Economics and Mathematics**
  5. **CEMAPRE** - Centro de Matemática Aplicada à Previsão e Decisão Económica
  6. **UECE** - Unidade de Estudos sobre Complexidade e Economia

A intervenção associativa dos Alunos do **ISEG** em colaboração com a comunidade, contribui para o desenvolvimento regional e nacional com ações de carácter cultural, desportivo, artístico e social e de desenvolvimento de competências:

- **AAA-ISEG** - Associação de Antigos Alunos do ISEG
- **AEISEG** - Associação de Estudantes do ISEG
- **AIIESEC** - Associação Internacional de Estudantes de economia e Gestão
- **Junior Business Consulting**
- **Tuna Económicas**

Constituem ainda parceiros em serviços de apoio, os seguintes:

- Entidade Bancária
- Empresas concessionadas de restauração

## D. Estrutura de Governação

A articulação entre o sistema integrado da qualidade e os órgãos de governação e gestão do ISEG é liderada pelo **Presidente do ISEG**, dirigente máximo, suportado pelo **Conselho da Qualidade**, órgão consultivo dedicado ao planeamento e controlo da execução da política e objectivos da qualidade.

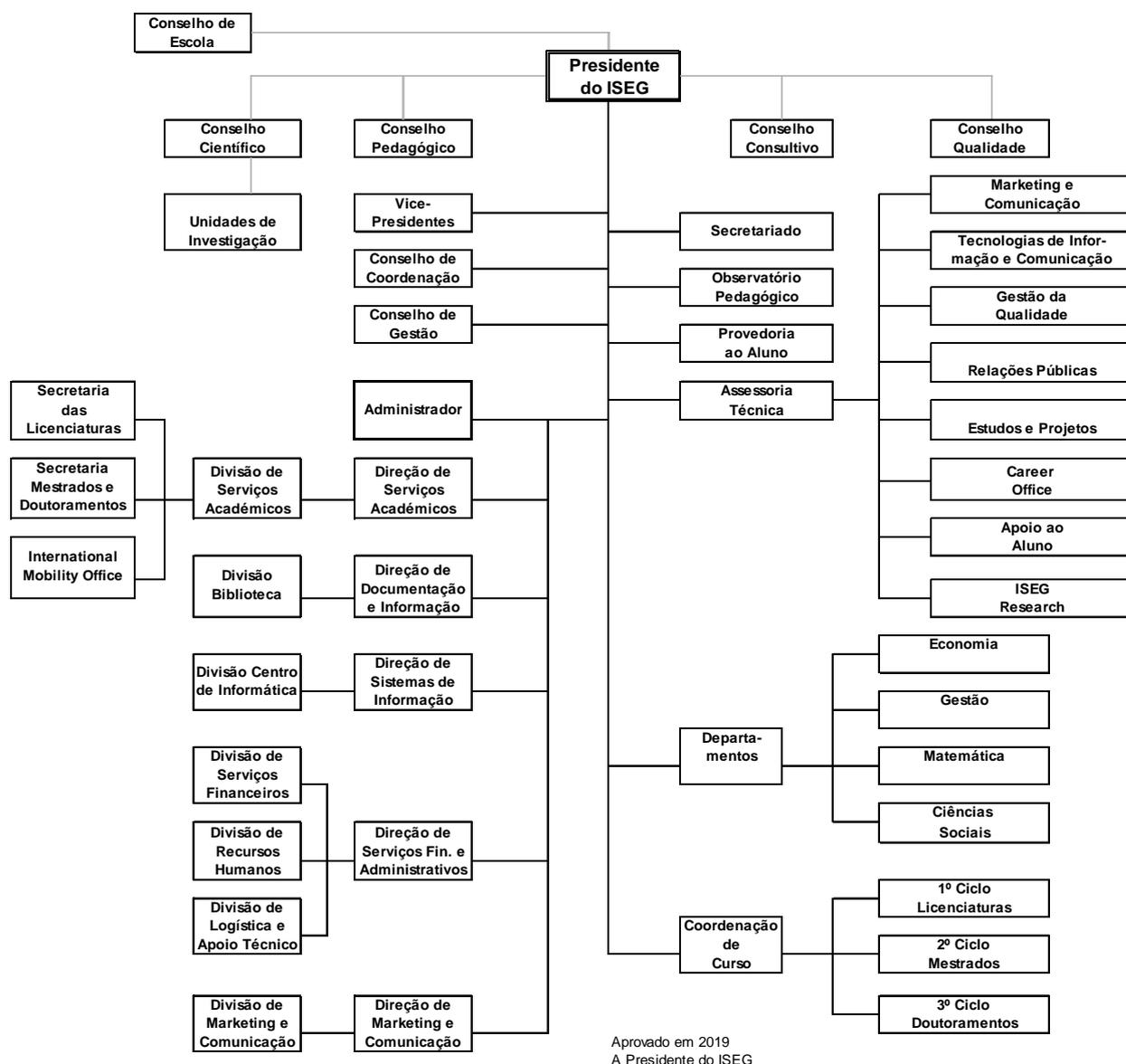
Foi nomeado o **Assessor da Presidência** para a Gestão Académica e Gestão da Qualidade, Estudos e Projetos, responsável pela representação institucional do Sistema de Integrado da Qualidade do ISEG junto da Presidência e outras Entidades externas.

O **Gestão de Processos e da Qualidade (GPQ)**, é o responsável operacional pela gestão do Sistema de Integrado da Qualidade em estreita colaboração com todos os Alunos, Colaboradores Docentes e Não Docentes do **ISEG**.

Constituem os principais *stakeholders* do Sistema Integrado da Qualidade, os seguintes:

Stakeholders	Órgãos de Governação	Participação em Processos	Participação na avaliação
<b>Dirigentes</b>	Órgãos de gestão da Escola	Todos os processos	Autoavaliação, Avaliação externa, Inquéritos da Tutela
<b>Docentes</b>	Órgãos de gestão da Escola Conselho da Qualidade	Estratégia e planeamento, Planeamento Académico, Ensino e Investigação, Gestão da Biblioteca e Internacionalização	Autoavaliação, Avaliação externa, Avaliação pedagógica
<b>Alunos</b>	Conselho de Escola, Conselho Pedagógico, Conselho da Qualidade	Planeamento Académico, Ensino e Investigação, Gestão da Biblioteca, Internacionalização, Serviços de Apoio aos Alunos, Marketing e Comunicação	Avaliação da satisfação anual (Serviços), Avaliação pedagógica, Elogios, sugestões e reclamações, Avaliação externa
<b>Não docentes</b>	Conselho de Escola Conselho da Qualidade	Estratégia e planeamento, Marketing e Comunicação, Gestão Orçamental, Gestão de Recursos Humanos, Avaliação de Desempenho e Formação, Gestão e manutenção do Património, Gestão dos Sistemas de Informação, Gestão da Biblioteca, Aprovisionamento e avaliação de Fornecedores, Planeamento Académico, Ensino e Investigação, Internacionalização, Serviços de Apoio aos Alunos, Avaliação e Melhoria	Autoavaliação, Avaliação externa, Auditorias, Inquéritos da Tutela
<b>Alumni</b>	Conselho da Qualidade	Serviços de Apoio aos Alunos	Avaliação da qualidade dos Diplomados, Autoavaliação, Avaliação externa
<b>Empregadores</b>	Conselho da Qualidade	Serviços de Apoio aos Alunos Marketing e Comunicação	Avaliação da qualidade dos Diplomados, Autoavaliação, Avaliação externa
<b>Parceiros</b>	Conselho da Qualidade	Planeamento Académico, Ensino e Investigação, Serviços de Apoio aos Alunos e Marketing e Comunicação	Autoavaliação Avaliação externa
<b>Tutela</b>	Não aplicável	Requisitos para os processos	Avaliação externa Inquéritos da Tutela

### E. Organograma



## 2. Política da Qualidade do ISEG

---

A Política de Qualidade do **ISEG** assenta na Missão que constitui a fundação de garantia do seu sucesso.

A melhoria contínua e a qualidade dos processos fazem parte da responsabilidade do **ISEG** e de cada um dos seus Colaboradores, garantindo o cumprimento da norma ISO 9001 e dos requisitos da A3ES que regem o Sistema Integrado da Qualidade do **ISEG**.

### Missão

O ISEG tem por missão a criação, transmissão e valorização social e económica do conhecimento e da cultura nos domínios das ciências económicas, financeiras e empresariais, num quadro de pluralidade e de garantia de liberdade intelectual e científica, de respeito pela ética e de responsabilidade social.

### Visão

O ISEG afirma-se como uma das melhores escolas de economia e gestão em Portugal, com elevada reputação internacional, reconhecido pela qualidade dos seus graduados, pela investigação realizada e pelo impacto das suas atividades na comunidade envolvente.

### Valores

- Diversidade/pluralidade
- Garantia de liberdade intelectual e científica
- Respeito pela ética e de responsabilidade social
- Avaliação interna e externa e melhoria contínua

### Cultura

- Competência e Rigor
- Empreendedorismo
- Teamwork and Liderança
- Melhoria Contínua

*O Presidente do ISEG*

*Fevereiro 2018*

## 3. Sistema Integrado da Qualidade

### A. Abordagem por Processos

O **ISEG** adota a abordagem por processos, identificando e gerindo os processos praticados pela organização, bem como a sequência e interação entre estes processos.

Um processo é o conjunto das atividades necessárias para transformar um *input* (entrada) num *output* (saída), aplicando recursos, e de forma controlada por um procedimento.

O “Mapa de Processos” apresenta os processos do **ISEG**, a sua sequência e interações principais, associados aos Campo de Aplicação

#### Âmbito do Sistema Integrado da Qualidade:

O Sistema Integrado da Qualidade do **ISEG** aplica-se ao “Ensino superior, aprendizagem e investigação de cursos conducentes a grau em Economia, Gestão e Ciências auxiliares afins; serviços aos Estudantes”.

#### Aplicabilidade dos requisitos:

Para cada processo incluído no Sistema Integrado da Qualidade, o **ISEG** garante:

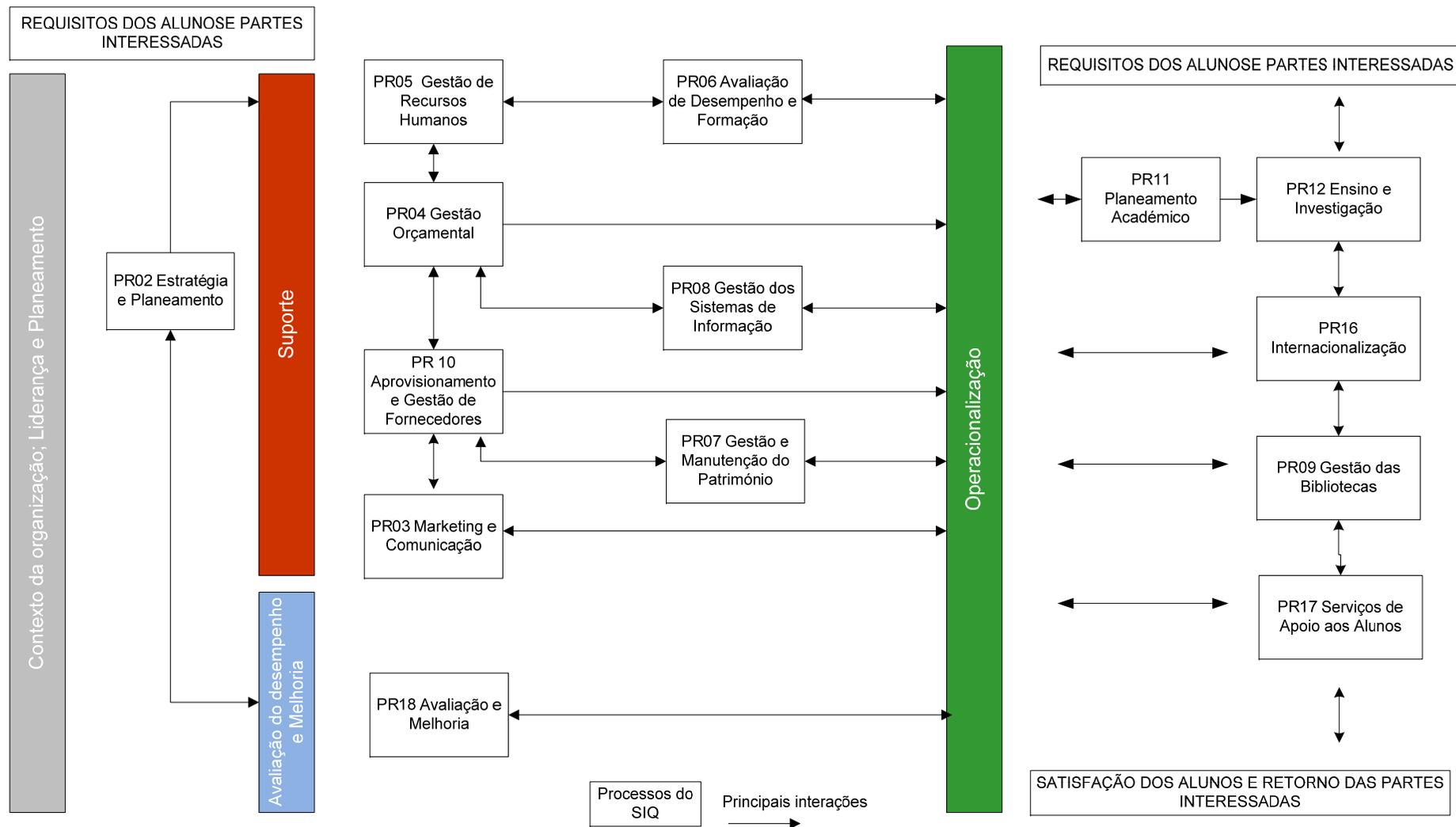
- A identificação dos requisitos aplicáveis da Norma NP EN ISO 9001:2015 expressa através da Matriz de Impacto
- Não é aplicável o requisito 7.1.5 Recursos de monitorização e medição
- A conformidade do processo com esses requisitos

**B. Mapa de requisitos da A3ES**

Referencial A3ES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	Conceção e aprovação da oferta formativa	Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante	Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação	Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos	Investigação e desenv. / Investigação orientada e desenv. profissional de alto nível	Colaboração interinstitucional e com a comunidade	Internacionalização	Recursos humanos	Recursos materiais e serviços	Gestão da informação	Informação pública	Caracter cíclico da garantia externa da qualidade
PR02 Estratégia e planeamento	■						■						■
PR03 Marketing e Comunicação							■					■	
PR04 Gestão Orçamental													
PR05 Gestão de Recursos Humanos									■				
PR06 Avaliação de Desempenho e Formação									■				
PR07 Gestão e manutenção do Património										■			
PR08 Gestão dos Sistemas de Informação											■	■	
PR09 Gestão da Biblioteca			■			■				■			
PR10 Aproveitamento e avaliação de Fornecedores										■			
PR11 Planeamento Académico			■	■								■	
PR12 Ensino e Investigação		■	■	■	■	■							
PR16 Internacionalização			■				■	■					
PR17 Serviços de apoio aos Alunos							■						
PR18 Avaliação e Melhoria	■		■		■						■	■	■



### C. Mapa de Processos





## E. Mapa de Procedimentos

Contexto; Liderança e Planeamento	Suporte	Operacionalização	Avaliação do Desempenho e Melhoria
PR02 Estratégia e planeamento	PR03 Marketing e Comunicação	PR09 Gestão da Biblioteca	P18 Avaliação e Melhoria
	PR04 Gestão Orçamental	PR10 Aprovisionamento e avaliação de Fornecedores	
	PR05 Gestão de Recursos Humanos	PR11 Planeamento Académico	
	PR06 Avaliação de Desempenho e Formação	PR12 Ensino e Investigação	
	PR07 Gestão e manutenção do Património	PR16 Internacionalização	
	PR08 Gestão dos Sistemas de Informação	PR17 Serviços de apoio aos Alunos	

## 4. Caracterização do Manual da Qualidade

### A. Aprovação do Manual da Qualidade

	Função	Nome	Razão para a nova versão
<b>Responsável</b>	Gestor de Processos e da Qualidade	Dr. Vitor Ramos	Novo aprovador
<b>Validação face à norma</b>	Gestor de Processos e da Qualidade	Dr. Vitor Ramos	Alteração do organograma
<b>Aprovação</b>	Vice-presidente ISEG	Prof. José Veríssimo	

### B. Objetivos do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade é aprovado pela Presidência e publicado visando os seguintes objetivos:

- Comunicar a Política da Qualidade do **ISEG**, os seus Processos, Procedimentos e requisitos;
- Apresentar o Sistema de Gestão da Qualidade para fins externos, tais como para demonstrar a sua conformidade com a Norma de referência e com requisitos de Qualidade contratualmente definidos.

### C. Referências

- Os requisitos de acreditação das Instituições de Ensino Superior constantes do Manual de Auditoria V1.2 de outubro 2016
- A Norma NP EN ISO 9001:2015 - Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos é a norma de referência do Sistema de Gestão da Qualidade do **ISEG**.

### D. Produção, revisão e distribuição

A Presidência do **ISEG** é responsável pela aprovação do Manual da Qualidade e responsabiliza o Gestor de Processos e da Qualidade pela sua constante atualização, publicação, arquivo e envio à Entidade Certificadora.

O Manual da Qualidade é obrigatoriamente revisto pela Presidência no âmbito do processo anual de revisão do Sistema de Gestão da Qualidade e uma nova versão é aprovada sempre que:

- O **ISEG** aprova alterações à Política da Qualidade;
- São adotadas alterações substanciais à estrutura orgânica ou funcional da Organização com impacto no Sistema de Gestão da Qualidade.

Qualquer Colaborador poderá obter uma cópia em papel do Manual da Qualidade, acedendo à rede e procedendo à sua impressão ou solicitando-a ao Gestor de Processos e da Qualidade. Todas as cópias impressas e entregues são consideradas cópias não controladas. Os Alunos, Parceiros e Fornecedores poderão obter uma cópia através de pedido feito ao Gestor de Processos e da Qualidade, diretamente, ou através de qualquer representante do **ISEG**.