



**MANUAL DA QUALIDADE DA UAb**  
POR UMA UNIVERSIDADE ABERTA  
AO MUNDO, INOVADORA E SUSTENTÁVEL

| 2021 |



**TÍTULO**

MANUAL DA QUALIDADE DA UAb

**EDITOR**

UNIVERSIDADE ABERTA 2021©

**PRODUÇÃO**

SERVIÇOS DE PRODUÇÃO DIGITAL

**ISBN**

978-972-674-899-1

**SEDE**

PALÁCIO CEIA  
RUA DA ESCOLA POLITÉCNICA, 141-147  
1269-001 LISBOA  
PORTUGAL



# ÍNDICE

## SIGLAS E ACRÓNIMOS

### 1. INTRODUÇÃO

### 2. ESTRUTURA E ENQUADRAMENTO LEGAL DO MANUAL DA QUALIDADE

2.1. ESTRUTURA DO MANUAL DA QUALIDADE

2.2. ENQUADRAMENTO LEGAL E DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

### 3. CONTEXTO INSTITUCIONAL

3.1. POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE

### 4. SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE DA UAb (SIGQ\_UAb)

4.1. ÂMBITO

4.2. CONSTITUIÇÃO E COMPETÊNCIAS

4.3. MODELO DO SIGQ\_UAb

4.4. OPERACIONALIZAÇÃO DO SIGQ\_UAb

4.4.1. Gestão Estratégica

4.4.2. Processos de Missão

4.4.3. Suporte às áreas de Missão e Gestão Estratégica

4.4.4. Processo de Melhoria Contínua

## **5. ANEXOS**

- 5.1. REGISTO DE REVISÕES DO MQ
- 5.2. ORGANOGRAMA DA UAb
- 5.3. MAPA ESTRATÉGICO 2019-2023
- 5.4. REGULAMENTOS DA UAb
- 5.5. MATRIZ DAS PARTES INTERESSADAS RELEVANTES
- 5.6. MATRIZ DE CORRELAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS E OS REFERENCIAIS DA A3ES
- 5.7. MATRIZ DE CORRELAÇÃO ENTRE PROCESSO E OS REQUISITOS DA NORMA ISO 9001:2015
- 5.8. MECANISMOS DE AUSCULTAÇÃO ÀS PARTES INTERESSADAS



## SIGLAS E ACRÓNIMOS

- A3ES** Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
- ALV** Aprendizagem ao Longo da Vida
- CAE** Comissão de Avaliação Externa
- CAM** Comissão de Acompanhamento e Melhoria dos Ciclos de Estudos
- CAMID** Comissão de Acompanhamento e Melhoria da Investigação e Desenvolvimento
- CAQ** Conselho de Avaliação da Qualidade
- CLA** Centro(s) Local(is) de Aprendizagem
- EaD** Ensino a Distância
- EADTU** European Association of Distance Teaching Universities
- EFQM** European Foundation for Quality Management
- ENQA** European Association for Quality Assurance in Higher Education
- FCT** Fundação para a Ciência e a Tecnologia
- I&D** Investigação e Desenvolvimento
- IEC** International Electrotechnical Commission
- IES** Instituições de Ensino Superior
- ISO** International Organization for Standardization
- MQ** Manual da Qualidade
- PA** Plano de Atividades
- PE** Plano Estratégico
- RA** Relatório de Atividades
- ASIGQ\_UAb** Relatório de Avaliação do SIGQ\_UAb
- SIGQ\_UAb** Sistema Interno de Garantia da Qualidade da Universidade Aberta
- SUO** Serviços e Unidades Orgânicas
- UAb** Universidade Aberta
- UI** Unidades de Investigação

# 1. INTRODUÇÃO

As organizações são responsáveis pelo desenvolvimento e implementação de estratégias de melhoria contínua da qualidade das suas atividades, com base numa política para a garantia da qualidade.

No Ensino Superior, uma das consequências do processo de Bolonha foi a adoção das Normas e Orientações Europeias para a Garantia Interna da Qualidade. Consequentemente, as Instituições de Ensino Superior são responsáveis pela sua política de garantia da qualidade e respetivos procedimentos de implementação, monitorização e revisão.

Mais recentemente, e de acordo com os referenciais da A3ES (A3ES, 2018), revistos para integrarem as alterações dos padrões e orientações para a garantia de qualidade do ensino superior europeu, os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade (SIGQ) devem assegurar a existência de estruturas e procedimentos de garantia da qualidade abrangentes e eficazes nas vertentes nucleares da missão institucional e nas áreas transversais que as suportam.

A estratégia da Universidade Aberta para a Qualidade encontra-se enquadrada e alinhada com o Plano de Ação para o quadriénio 2019-2023, numa perspetiva de promoção e desenvolvimento de UMA UNIVERSIDADE ABERTA AO MUNDO, INOVADORA E SUSTENTÁVEL, comprometendo toda a Comunidade Académica e envolvendo todas as partes interessadas (internas e externas) numa cultura para a qualidade, transparente e perceptível por todos.

O paradigma do Ensino a Distância em Portugal alterou-se com a publicação

do Regime Jurídico do Ensino Superior ministrado a Distância<sup>1</sup> que, em matéria de avaliação de qualidade, introduz alguns parâmetros a considerar na avaliação dos ciclos de estudo ministrados a distância.



A Universidade Aberta tem, desde 2007, assumido a qualidade como elemento fundamental da cultura organizacional na prossecução da sua missão, o que se tem traduzido nas diversas distinções ([portal UAb](#)) que contribuem para credibilizar e aumentar a confiança na instituição. O percurso de evolução do Sistema Interno de Garantia de Qualidade é visível na figura.

A implementação e cumprimento das determinações definidas no Sistema Interno de Garantia da Qualidade da UAb é da responsabilidade de todos os colaboradores – docentes, não docentes e estudantes – e a estrutura dirigente a primeira responsável pela sua coordenação e gestão.

O Manual da Qualidade pretende ser um documento dinâmico e ajustável às necessidades sendo, por essa razão, regularmente revisto e atualizado.

<sup>1</sup> Decreto-Lei n.º 133/2019, de 13 setembro



## **2. ESTRUTURA E ENQUADRAMENTO LEGAL DO MANUAL DA QUALIDADE**

### **2.1. ESTRUTURA DO MANUAL DA QUALIDADE**

O Manual da Qualidade (MQ) é o documento que descreve a organização e a estrutura do Sistema Interno de Garantia da Qualidade da Universidade Aberta (SIGQ\_UAb) nas suas várias vertentes, especificando a Política da Qualidade, responsabilidades, atribuições e mecanismos, que cobrem os requisitos definidos no quadro normativo da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) e os requisitos da ISO 9001:2015.

A presente versão deste manual resulta do desenvolvimento do sistema e subsequente integração dos contributos e recomendações decorrentes de diferentes exercícios, nomeadamente:

- i) Avaliação Institucional pela A3ES;
- ii) Resultado da Auditoria ao SIGQ\_UAb;
- iii) Resultado das auditorias relativas às normas ISO 9001 e ISO/IEC 27001;

Neste sentido, o MQ consubstancia, do ponto de vista formal, o conjunto de práticas que há vários anos tem sido levadas a cabo pela instituição no sentido do cumprimento da política institucional para a garantia da qualidade instituída e da melhoria contínua da sua atividade nas várias áreas nucleares da missão, em alinhamento com os termos de referência nacionais e europeus para a qualidade nas Instituições de Ensino Superior (IES).

O MQ, documento que se pretende atual e adequado às necessidades da

instituição, corresponde ao quadriénio definido no Plano Estratégico e será revisto sempre que se revelar necessário.

A elaboração da proposta de MQ é da responsabilidade do Gabinete de Planeamento, Avaliação e Qualidade (GPAQ), validada pelo Conselho de Avaliação da Qualidade (CAQ) e homologada pela Reitor(a).

As diversas edições do MQ encontram-se identificadas no anexo 5.1., no qual para além da data de aprovação/homologação, se regista o resumo da revisão.

O MQ é disponibilizado no portal institucional, acessível a toda a comunidade académica e público em geral, e em formato bilingue (português e inglês).

### **2.2. ENQUADRAMENTO LEGAL E DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA**

A revisão e elaboração do presente MQ teve como referência um conjunto de legislação, normas e recomendações, nacionais e internacionais, designadamente:

## LEGISLAÇÃO E DOCUMENTOS ORIENTADORES

## DESCRIPTIVO

<i>Standards and Guidelines for Quality in the European Higher Education, ENQA, 2015</i>		Padrões e orientações europeias para a garantia da qualidade do ensino superior
<i>Quality Assessment for E-learning: a benchmarking approach, EADTU, 2012</i>		Manual com um conjunto de projetos <i>Excellence</i> que apresentam metodologias e recursos de apoio para a garantia da Qualidade do Ensino Europeu a distância
Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior, A3ES, outubro 2016		Conjunto de orientações gerais que auxiliam as IES na conceção e implementação dos seus sistemas de qualidade
Pedido de Auditoria de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade, A3ES, dezembro 2019		Guião de autoavaliação para auditorias de sistemas internos de garantia da qualidade
Manual para o Processo de Auditoria, A3ES, dezembro 2016		Manual do processo de auditoria dos sistemas internos de garantia da qualidade
Manual da Avaliação Institucional, A3ES, janeiro 2017		Manual para o processo de avaliação institucional no ensino superior
Norma NP EN ISO 9001:2015		Norma de referência internacional para a certificação de sistemas de gestão da qualidade
Norma ISO/IEC 27001:2013		Norma de referência internacional para sistemas de gestão de segurança da informação
Decreto-Lei n.º 133/2019, de 03 de setembro		Regime Jurídico do Ensino Superior Ministrado a Distância
Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro		Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior
Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto		Regime Jurídico de Avaliação do Ensino Superior

Para além destas, tem-se em consideração um conjunto de regulamentação aplicada na UAb e que consta do anexo 5.4. do presente manual.



### 3. CONTEXTO INSTITUCIONAL

Fundada em 1988, a Universidade Aberta, única instituição de ensino superior público a Distância (EaD) em Portugal, pela sua vocação e natureza, utiliza nas suas atividades de ensino as mais avançadas metodologias e tecnologias de ensino a distância orientadas para a educação sem fronteiras geográficas e sem barreiras físicas, dando especial relevo à expansão da língua e da cultura portuguesas no espaço da lusofonia (comunidades migrantes e países de língua oficial portuguesa).

A UAb tem definido nos seus Estatutos, publicados pelo Despacho Normativo n.º 65-B/2008 no DR 2.ª série n.º 246 de 22 de dezembro, as estruturas, funcionamento e competências globais dos órgãos de governo, de consulta, de gestão dos departamentos, de coordenação científico-pedagógica e dos serviços. Em 2015, a UAb adotou uma nova estrutura orgânica (Regulamento da Estrutura Orgânica da Universidade Aberta - regulamento n.º 570/2015, de 20 de agosto), que promove a sustentabilidade na distribuição e concentração de meios, recursos humanos e materiais em áreas de expansão e de interesse estratégico.

Com este novo enquadramento organizacional assegura-se, assim, uma cultura orientada para a eficiência, desburocratização, modernização e qualidade, visando uma administração aberta, flexível e mais participativa, permitindo o cumprimento da sua missão, e a resposta aos desafios estratégicos e de desenvolvimento, servindo melhor os estudantes e a sociedade, à altura do que se espera de uma universidade de ensino a distância no século XXI.

A UAb organiza-se em:

- i) Unidades Orgânicas (4) – estruturas responsáveis pela oferta formal de cursos de 1.º, 2.º e 3.º ciclo, distribuídos por 12 licenciaturas; 20 mestrados e 12 doutoramentos;
- ii) Unidade Organizacional (1) – responsável pela Aprendizagem ao Longo da Vida (ALV), uma das prioridades estratégicas da UAb, e visa, através de cursos não-formais e informais, a aquisição e a melhoria de competências, aptidões e conhecimentos de adultos, tendo em vista a construção de uma cidadania ativa e o aumento da empregabilidade. Tem por missão organizar e gerir o desenvolvimento e a oferta de programas e formações, em articulação com os Departamentos;
- iii) Serviços centrais – exercem as suas atividades no apoio ao Reitor(a) e aos demais órgãos de governo da Universidade;
- iv) Serviços desconcentrados – são estruturas de organização e gestão dos recursos humanos e materiais que atendem à realização das necessidades dos estudantes e formandos da Universidade. São serviços desconcentrados, as Delegações Regionais (de Coimbra e do Porto) e os Centros Locais de Aprendizagem (CLA).

A UAb, numa atitude de melhoria contínua orientada pela excelência na gestão obteve, em 2011, a certificação dos serviços (NP EN ISO 9001) e viu reconhecido o 1.º Nível de Excelência, pela adoção do modelo de excelência em gestão da *European Foundation for Quality Management* (EFQM). Na prossecução deste caminho para a excelência, a UAb tem assegurada a renovação da certificação dos serviços e tornou-se a primeira universidade pública portuguesa a ser distinguida no âmbito do esquema europeu

de Níveis de Excelência, sendo ainda a única universidade europeia de ensino a distância com este “reconhecimento” de 4 estrelas para o 2.º nível – *Recognised for Excellence* (R4E) da EFQM. Em 2017, a UAb obteve a certificação da Segurança da Informação, no âmbito da plataforma de *eLearning* (ISO/IEC 27001), que tem mantido através de auditorias externas pela entidade certificadora – APCER. Em 2018 obteve novamente a certificação dos serviços, pela versão de 2015 da NP EN ISO 9001.

O organograma da UAb encontra-se disponível no Anexo 5.2 do presente manual.

O Plano Estratégico da Universidade Aberta para o quadriénio 2019-2023 desenvolve-se em torno de quatro eixos:

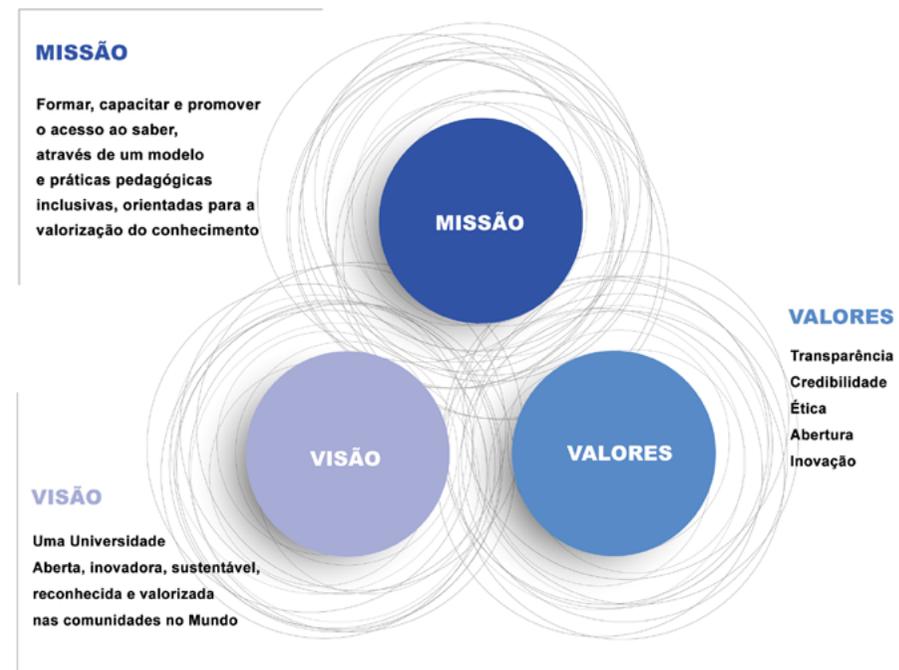
- Uma universidade competente e competitiva para um mundo digital.
- A flexibilização da oferta.
- Criação e transferência do conhecimento.
- Uma universidade sustentável e centrada nas pessoas (e socialmente comprometida).

Em torno destes eixos foram traçados 14 objetivos estratégicos para os quais foram definidas metas e indicadores, conforme Mapa Estratégico (anexo 5.3.).

## Missão, Visão e Valores institucionais

Figura 1 - Missão, Visão e Valores

### MISSÃO | VISÃO | VALORES



### 3.1. POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE

A política para a qualidade tem como principal objetivo a melhoria contínua através do estímulo à participação e à responsabilidade. A concretização deste objetivo implica: i) o desenvolvimento de uma cultura organizacional, envolvendo e motivando toda a comunidade académica nos processos

relativos à qualidade; ii) a promoção de uma cultura de qualidade transversal a todas as atividades e projetos, na qual a avaliação seja encarada como um elemento natural da atividade da instituição.

Assim, em consonância com as linhas orientadoras definidas no Plano Estratégico da UAb, é assumido o compromisso de:

1. Promover uma cultura de qualidade institucional e de autorresponsabilização, com base na autoavaliação regular e no consequente controlo de implementação de melhoria.
2. Fomentar uma participação ativa das partes interessadas, internas e externas, relevantes para o funcionamento da instituição, auscultando as suas necessidades e expectativas, procurando aumentar a sua satisfação.
3. Promover os valores da UAb em todas as atividades desenvolvidas no âmbito do SIGQ\_UAb.
4. Assegurar a identificação de constrangimentos e oportunidades, considerá-las e controlá-las, aumentando a eficácia do SIGQ e a obtenção de melhores resultados.
5. Garantir as condições necessárias à atualização do SIGQ e a sua certificação pelos referenciais e normas estabelecidas como referência para a sua construção.
6. Assegurar, através da Política de Segurança da Informação, o comprometimento da organização no cumprimento dos requisitos da norma ISO/IEC 27001.

O grau de concretização dos objetivos para a qualidade é supervisionado através de processos e procedimentos que permitem a monitorização e

avaliação das atividades desenvolvidas, de forma a garantir o cumprimento dos requisitos internos e externos numa perspetiva de melhoria contínua do desempenho da Universidade.

## 4. SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE DA UAb (SIGQ\_UAb)

### 4.1. ÂMBITO

O SIGQ\_UAb tem como objetivo garantir a qualidade e a melhoria contínua nas áreas de missão institucional, através da implementação e acompanhamento do sistema de garantia da qualidade e de uma gestão participativa de todas as partes interessadas relevantes.

O sistema rege-se pelos princípios subjacentes à Política da Qualidade e abrange todos os processos e atividades realizadas com o intuito de alcançar os seus objetivos de melhoria e garantia da qualidade dos seus produtos e serviços.

O SIGQ\_UAb resulta da integração dos referenciais da ENQA/A3ES, com outros sistemas de gestão da qualidade pela qual a UAb está certificada, nomeadamente pelas normas ISO 9001 e ISO/IEC 27001 no que se refere ao Sistema de Gestão de Segurança da Informação.

Os requisitos da norma **ISO 9001** aplicam-se aos processos de suporte e tem como âmbito a gestão de candidaturas, atendimento ao público, gestão de inscrições e matrículas, gestão de conta corrente dos estudantes, certificação de competências académicas e profissionais, pedidos de certidões, gestão de exames, gestão de recursos de notas, encaminhamento de teses e dissertações, gestão documental de teses e dissertações defendidas na UAb, gestão de programas de mobilidade, recursos educativos, venda de publicações, reconhecimento de graus académicos, realização de eventos, produção digital e gestão da plataforma de *eLearning*.

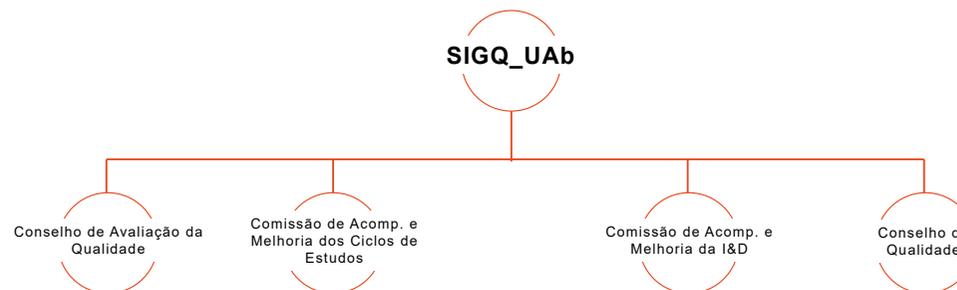
A norma **ISO/IEC 27001** aplica-se especificamente à gestão, utilização e suporte da plataforma de *eLearning* e respetivos ativos de acordo com a Declaração de Aplicabilidade em vigor.

Atualmente o SIGQ\_UAb reforça a relação entre os referenciais da A3ES e os requisitos das normas ISO, e destes com os procedimentos adotados pela UAb nas várias vertentes do SIGQ, sistema único de garantia da qualidade da UAb.

### 4.2. CONSTITUIÇÃO E COMPETÊNCIAS

O SIGQ\_UAb integra um conjunto de estruturas, conforme Figura 2, que contribuem para o desenvolvimento equilibrado, eficaz e transversal do sistema, através de atividades de monitorização e avaliação da garantia da qualidade aos vários níveis de gestão da UAb.

Figura 2 - Estruturas organizacionais do SIGQ\_UAb



As estruturas que constituem o SIGQ\_UAb, funcionam na direta dependência do Reitor(a), ou em quem este venha a delegar competências, sendo a sua constituição e competências definidas por Despacho Reitoral. Para além destas, todos os serviços e unidades orgânicas contribuem para a garantia da qualidade.

Em seguida apresentam-se as competências de cada uma das estruturas do SIGQ\_UAb.

São competência do Conselho de Avaliação da Qualidade (CAQ), entre outras:

- Contribuir para o Plano Estratégico e para os Planos de Atividades em articulação com as prioridades estratégicas do SIGQ\_UAb;
- Propor a Política da Qualidade;
- Validar o Relatório de Avaliação do SIGQ\_UAb, tendo em conta os pareceres da Comissão da Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudos (CAM) e da Comissão de Avaliação e Melhoria da Investigação e Desenvolvimento (CAMID);
- Validar o Relatório de autoavaliação institucional;
- Monitorizar periodicamente o estado de concretização do Plano de Melhoria do SIGQ\_UAb homologado e propor as alterações adequadas;

São competências da Comissão de Acompanhamento e Melhoria dos Ciclos de Estudos (CAM), entre outras:

- Contribuir para os Planos de Atividades, para que contemplem as prioridades do SIGQ\_UAb para o ensino-aprendizagem;
- Emitir parecer sobre o relatório anual do ensino-aprendizagem SIGQ\_UAb de cada departamento e Unidade de Aprendizagem ao Longo da Vida (UALV) e sobre os relatórios analíticos dos cursos, nomeadamente sobre as ações de melhoria propostas e os resultados alcançados pela implementação das ações propostas nos anos letivos anteriores;

- Monitorizar periodicamente o estado de concretização das ações identificadas nos relatórios anuais;
- Propor a implementação de ações para a melhoria do SIGQ\_UAb, na dimensão do ensino-aprendizagem, nomeadamente as que decorram da análise dos relatórios anuais;
- Identificar, propor e desencadear a implementação de ações de melhoria, no âmbito do ensino-aprendizagem;

São competências da Comissão de Acompanhamento e Melhoria da Investigação e Desenvolvimento (CAMID), entre outras:

- Contribuir para os Planos de Atividades, em articulação com as prioridades do SIGQ\_UAb para a I&D;
- Emitir parecer sobre o relatório anual I&D SIGQ\_UAb, nomeadamente sobre as ações de melhoria propostas e os resultados alcançados pela implementação das ações propostas nos anos anteriores;
- Monitorizar periodicamente o estado de concretização das ações identificadas no relatório anual I&D SIGQ\_UAb;
- Propor a implementação de ações de melhoria do SIGQ\_UAb, na dimensão da I&D, nomeadamente as que decorrem da análise do relatório anual I&D SIGQ\_UAb;
- Identificar, propor e desencadear a implementação de ações de melhoria do SIGQ\_UAb, no âmbito da I&D.

O Conselho da Qualidade exerce a sua atividade no âmbito das certificações ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2013, com as seguintes competências:

- Pronunciar-se sobre a Revisão do Sistema;
- Assegurar que o sistema está em conformidade com os requisitos das normas ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2013;

- Reportar à gestão de topo o desempenho do SIGQ, na perspetiva dos processos de suporte.

Ainda no âmbito das normas ISO 9001 e ISO/IEC 27001, de referir a existência dos gestores da Qualidade e de Segurança da Informação, com as seguintes competências:

#### **Gestor(a) da Qualidade:**

- Participar na elaboração do Manual da Qualidade e na elaboração dos Procedimentos da Qualidade;
- Validar e codificar os Procedimentos de Trabalho, as instruções de trabalho e os impressos, sob proposta e em articulação com os dirigentes;
- Verificar o Procedimento do Sistema da Qualidade no âmbito da Segurança da Informação e respetivos procedimentos de Trabalho, instruções de trabalho, planos e impressos, sob proposta e em articulação com o Gestor(a) da Segurança da Informação;
- Propor o Programa de Auditorias;
- Tratar os dados relativos ao funcionamento do SIGQ que suportem a análise a efetuar pelo Conselho da Qualidade;
- Dinamizar a implementação e a melhoria do SIGQ;
- Analisar os relatórios das auditorias ao SIGQ e respetivos Boletins de melhoria;
- Dinamizar o tratamento das não conformidades e a tomada de ações corretivas que evitem a repetição de problemas.

#### **Gestor(a) da Segurança da Informação:**

- Participar na elaboração do Manual da Qualidade e nos Procedimentos do SIGQ;
- Propor e codificar os Procedimentos do Sistema da Qualidade no âmbito da Segurança da Informação e respetivos procedimentos de Trabalho, instruções de trabalho, planos e impressos;
- Propor as auditorias no âmbito da Segurança da Informação, a incorporar no Programa de auditorias do SIGQ;
- Articular com o Gestor(a) da Qualidade o tratamento dos dados relativos ao funcionamento do SIGQ que suportem a análise a efetuar pelo Conselho da Qualidade;
- Articular com o Gestor da Qualidade a dinamização, a implementação e a melhoria do SIGQ;
- Dinamizar o tratamento das não conformidades, incidentes e na tomada de ações corretivas que evitem a repetição de problemas no âmbito da segurança da informação;
- Dinamizar a atualização da declaração de aplicabilidade e a avaliação de riscos.

### **4.3. MODELO DO SIGQ\_UAb**

O SIGQ\_UAb assenta numa abordagem por processos, repartidos por quatro áreas: Gestão Estratégica, Missão, Suporte e Melhoria Contínua, e o seu modelo estrutural é apresentado na Figura 3.

Nos anexos 5.6. e 5.7., apresentam-se as matrizes de correlação entre os processos e as normas de referência subjacentes ao SIGQ\_UAb (A3ES e ISO).

Figura 3 - Modelo do SIGQ\_UAb



Os processos identificados de acordo com esta metodologia foram agrupados em quatro tipos:

- Gestão Estratégica – inclui todo o processo de Gestão Estratégica e Operacional e estabelece as orientações para a concretização da missão institucional.
- Missão – eixo nuclear que inclui os processos de Ensino e Aprendizagem, Investigação e Desenvolvimento, e Cooperação Interinstitucional;

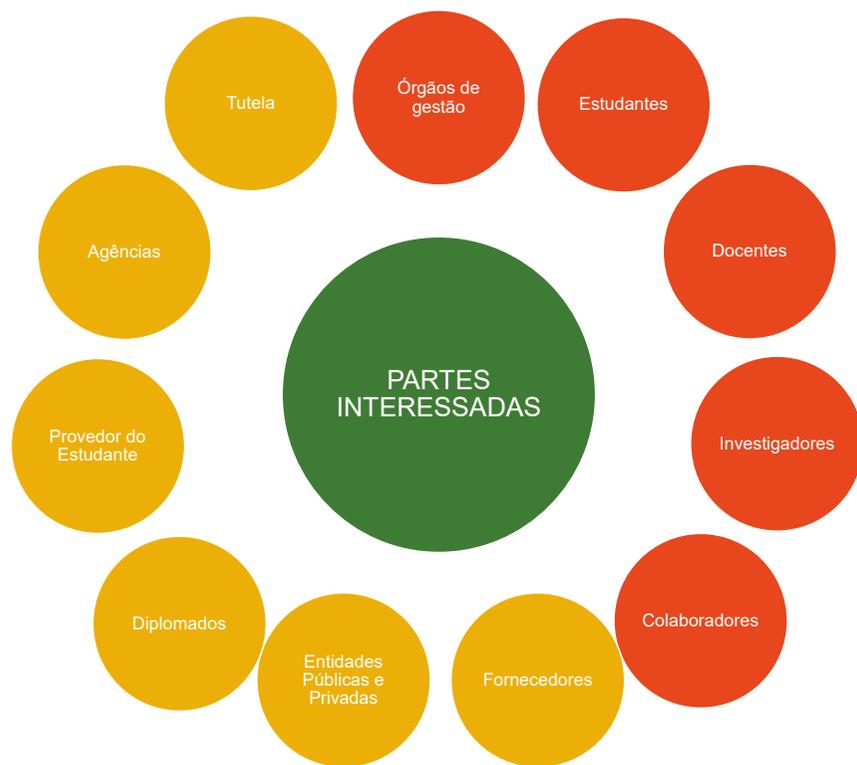
- Suporte – processos que suportam as áreas de Missão e de Gestão Estratégica e garantem o funcionamento da instituição, em particular as pessoas, mas também os serviços de apoio, as infraestruturas e ambiente de trabalho, a gestão dos sistemas de informação e de comunicação.
- Melhoria Contínua – processos que permitem a verificação da conformidade do sistema com os referenciais normativos e com os requisitos legais e regulamentares. Avaliam o desempenho, incluindo nessa avaliação a auscultação às partes interessadas, a sua eficácia e eficiência, contribuindo para a melhoria contínua.

A UAb dispõe de um Manual de Procedimentos, no qual se descreve o modo de execução das diversas atividades, com identificação dos respetivos inputs e outputs, e os responsáveis pela sua execução.

A política da qualidade da UAb atribui particular relevância às partes interessadas, internas e externas, promovendo a sua participação e assegurando a monitorização do seu grau de satisfação, nomeadamente em relação às suas necessidades e expectativas. Neste enquadramento, para cada uma das partes interessadas relevantes (identificadas na Figura 4) foram identificadas as necessidades e expectativas, metodologias de monitorização e formas de participação nos órgãos. Esta informação consta do anexo 5.5. ao presente manual.

A UAb procede regularmente à auscultação das partes interessadas, através da realização de inquéritos e questionários, os quais representam uma prática instituída na instituição. No anexo 5.8. apresentam-se as metodologias de auscultação praticadas na UAb.

Figura 4 - Partes Interessadas relevantes (internas e externas)



## 4.4. OPERACIONALIZAÇÃO DO SIGQ\_UAb

### 4.4.1. Gestão Estratégica

A estratégia institucional para a qualidade assume, como princípio nuclear, a visão partilhada da missão e valores da Universidade, traduzida num plano estratégico de desenvolvimento institucional, aprovado no Conselho Geral.

A sua operacionalização envolve todos os níveis da instituição, está alinhada com o Plano Estratégico adotado pelo Conselho Geral no início de mandato do Reitor(a), e é concretizado através de planos de atividades anuais.

Ao nível dos instrumentos de gestão, o Reitor(a) apresenta, para aprovação do Conselho Geral, o Plano Estratégico para o quadriénio do seu mandato. Suportado no PE, anualmente é submetido ao Conselho Geral, após consulta ao Senado, o Plano Anual de Atividades e o Orçamento, nos quais são definidos os objetivos, ações a desenvolver e as metas a atingir, e a respetiva estimativa de custos associada. O PA da UAb integra os contributos dos Planos de Atividades das diferentes unidades orgânicas, serviços e gabinetes, que por sua vez fundamentam os seus objetivos operacionais e as suas ações nos objetivos estratégicos propostas no PE. Anualmente, a UAb publica o Relatório Anual de Atividades no qual se procede à avaliação da execução do PA.

A UAb assegura que, pelo menos uma vez por ano, é efetuada a análise da eficácia e da eficiência do SIGQ\_UAb, a qual permite a análise crítica do desempenho do sistema e da UAb.

A instituição tem implementadas formas de assegurar a integridade académica e a vigilância contra a fraude académica e contra qualquer forma de intolerância ou discriminação em relação a estudantes ou pessoal docente e não docente. Existe o Regulamento Disciplinar do Estudante e o Código de Conduta. Ainda relativamente ao plágio, a instituição dispõe de licença de utilização de software (URKUND®) para sua deteção em trabalhos escritos, e existe a prática de apresentação de uma declaração formal por parte do mestrando/doutorando assumindo a autoria do trabalho apresentado.

A existência do Provedor do Estudante e da Comissão Paritária contribui, também, para minimizar atos de intolerância e/ou de discriminação.

#### 4.4.2. Processos de Missão

##### ENSINO E APRENDIZAGEM

O sistema de garantia da qualidade do processo de ensino-aprendizagem visa assegurar o planeamento, a monitorização, a avaliação e a melhoria contínua das atividades relacionadas com o ensino, a aprendizagem, a avaliação dos estudantes, o acompanhamento do percurso académico do estudante e a avaliação dos cursos, envolvendo neste processo todos os Órgãos e interlocutores relevantes para o efeito. Este processo está suportado em procedimentos documentados de Gestão do Ciclo Letivo (anexo 5.4.) e conta com um conjunto de regulamentação para as diversas fases do ciclo letivo.

A conceção de oferta formativa, cursos formais ou não formais, tem por base a estratégia institucional, o Regulamento Geral de Oferta Educativa da UAb e os resultados do processo de avaliação, análise e melhoria. O procedimento de criação e alteração de cursos conta com o envolvimento dos estudantes através das estruturas em que se fazem representar (Conselho Científico e Conselho Pedagógico), que fazem parte do processo.

Toda a informação relativa aos cursos (plano de estudos, condições de acesso, regime de ensino, objetivos e saídas profissionais) encontra-se disponível, de acesso público, no portal da instituição.

A monitorização da qualidade no Ensino e Aprendizagem realiza-se a vários níveis, numa articulação entre as avaliações realizadas e a produção de

relatórios semestrais e/ou anuais. O processo de monitorização contempla os seguintes níveis:

- Unidades Curriculares (UC) – Cabe ao docente responsável pela UC a elaboração de relatório de autoavaliação da UC – Relatório da Unidade Curricular (RUC) – no qual é efetuada uma análise global do funcionamento da UC e define os planos de melhoria sempre que se verifiquem resultados insatisfatórios.
- Curso – Ao nível da autoavaliação do curso, o coordenador do curso é responsável pela elaboração o Relatório de Autoavaliação do Curso (RAC), tendo por base os relatórios das UC e outros elementos (ex.: resultados dos inquéritos), e inclui uma análise crítica sobre os aspetos fundamentais para o sucesso do curso. A estrutura do RAC é definida em despacho do Reitor(a). Este relatório é objeto de parecer por parte da CAM, cabendo ao CAQ pronunciar-se sobre os aspetos que considere relevantes. Estes relatórios são aprovados pela Reitor(a) e os seus resultados integram o Relatório de Atividades Institucional e o RASIGQ.
- Departamento – Ao Diretor de Departamento compete a elaboração do Plano de Atividades, onde devem ser apresentados os objetivos, as atividades e os indicadores, alinhados com os objetivos estratégicos da instituição, bem como a elaboração do Relatório de Atividades que deve integrar uma análise das principais atividades, com base nos indicadores e metas definidos.

No sentido de apoiar o processo de desenvolvimento dos relatórios de avaliação, a Universidade permite aos diversos agentes responsáveis o

acesso simples e imediato a dados e indicadores de gestão absolutos e comparativos ao nível da unidade curricular, do curso, do departamento e da Universidade, através da Aplicação Integrada de Dados Académicos (AIDA). Esta aplicação enquadra-se num sistema de informação digital que promove a interoperabilidade entre os vários subsistemas das atividades académicas do Sistema de Informação da UAb, possibilitando a integração de informação relevante, de forma ágil e fidedigna, orientada para a garantia da qualidade do ensino.

O processo de submissão, em cada ciclo de avaliação, dos cursos para avaliação e acreditação envolve as diferentes Unidades Orgânicas (Departamentos) e organizacionais, os docentes, os estudantes e pessoal não docente e consiste num exercício fundamental que permite identificar aspetos a melhorar e as formas de implementação. Contribuem para este processo, as estruturas do SIGQ, nomeadamente a CAM e o CAQ, através da análise dos Relatórios anuais de curso (Relatórios analíticos).

Os resultados destes processos de avaliação e acreditação dos ciclos de estudos integram os instrumentos de gestão, nomeadamente o RA e RASIGQ.

O percurso académico do estudante constitui uma preocupação da UAb, que desde logo procura proporcionar condições de adaptação académica a um modelo de ensino-aprendizagem distinto que requer também aprendizagens de múltiplas competências e de desenvolvimento pessoal e ético. Neste contexto a UAb promove:

- A realização de sessões de acolhimento aos novos estudantes, em parceria com a Associação Académica, Delegações Regionais e Centros Locais de Aprendizagem;

- A frequência, no início de cada ano letivo, de forma gratuita, do Módulo de Ambientação Online, com o objetivo de promover uma melhor integração dos estudantes ao modelo pedagógico da UAb. Trata-se de um curso com a duração de duas semanas, sendo obrigatório para todos os estudantes inscritos pela primeira vez na UAb e ingressam num curso em regime de *eLearning*. Toda a informação que o estudante necessita para efetuar e gerir a sua aprendizagem encontra-se integrada na plataforma de *eLearning*, através da qual o estudante acede aos materiais e atividades de aprendizagem, às tarefas pedagógicas a desenvolver, aos espaços de comunicação, partilha e construção do conhecimento e avaliação;
- A aplicação de inquéritos pedagógicos e de satisfação com os serviços prestados pela UAb, com o objetivo de medir a qualidade dos processos e melhorá-los, indo ao encontro das expectativas do estudante;
- O acompanhamento dos diplomados, através do Observatório para os percursos profissionais dos diplomados da UAb.

### **INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO**

A Investigação e Desenvolvimento está sob dependência do Vice-Reitor(a) para a Investigação, Transferência do Conhecimento e Divulgação Científica. A monitorização da investigação decorre no âmbito do acompanhamento das atividades propostas em sede de Plano de Atividades, identificando ações e respetivas metas, que permitem aferir padrões de qualidade que a UAb se propõe a atingir.

No âmbito do SIGQ\_UAb, a UAb conta ainda com o CAMID, cuja constituição

se encontra definida através de despacho Reitoral e inclui para além do Presidente do Conselho Científico, os coordenadores científicos das unidades de investigação sediadas na UAb e representante dos polos com extensão de centros de investigação e o(s) diretor(es) da(s) cátedra(s).

Na UAb a investigação científica é desenvolvida pelas suas UI, financiadas e avaliadas pela FCT. Os procedimentos internos para assegurar a garantia da qualidade da investigação produzida estão alinhados com as disposições da FCT. Os processos de avaliação assentam em apreciações periódicas realizadas por painéis de peritos internacionais, com base nos relatórios, planos de atividades, projetos desenvolvidos e contacto com as UI, resultando na atribuição de classificação de qualidade por parte do painel a cada UI.

A UAb dispõe ainda na sua estrutura organizacional de um Gabinete de Apoio a Projetos de Investigação e Desenvolvimento (GAPID) ao qual compete: i) apoio na formalização de candidaturas; ii) apoio aos docentes, investigadores e outros colaboradores na preparação dos orçamentos de projetos; iii) apoio na execução técnico-financeira dos projetos ao longo do seu ciclo de vida; iv) análise da existência de possíveis novas fontes de financiamento e a sua relevância e exequibilidade face à Missão da Universidade.

No caso das Unidades de Investigação e Desenvolvimento, as obrigações de carácter administrativo e técnico-financeiro impostas pelos financiamentos concedidos pela Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT), são da competência interna da respetiva Unidade a que estão alojados.

As unidades de investigação em articulação com as coordenações de curso e departamentos, promovem com regularidade eventos dirigidos aos estudantes dos diversos ciclos de estudo, não só como forma de captarem

o interesse pela investigação desenvolvida na Instituição/Centro de Investigação, como também suscitarem o interesse pela Ciência, Tecnologia e Inovação, dando-lhes uma maior aproximação à prática. Estas práticas promovem ainda uma maior articulação entre o ensino e a investigação.

A monitorização da investigação é também realizada no âmbito do acompanhamento das atividades propostas em sede de Plano de Atividades, identificando ações e respetivas metas, que permitem aferir padrões de qualidade que a UAb se propõe a atingir. No que concerne aos resultados da valorização do conhecimento, os procedimentos de monitorização são efetuados através de relatórios periódicos, onde surgem diversos indicadores, como por exemplo os projetos submetidos/aprovados no contexto dos diferentes tipos de programas e de financiamentos. Em sede de avaliação de desempenho docente existe um mecanismo que reconhece a produção científica.

### **COOPERAÇÃO INTERINSTITUCIONAL**

A Cooperação Interinstitucional constitui uma prioridade da UAb e concretiza-se em diferentes tipos de relacionamento que podem tipificar-se em:

- Colaboração Interinstitucional;
- Prestação de serviços ao exterior;
- Integração em projetos e parcerias internacionais e nacionais, incluindo programas de mobilidade;
- Contributo para o desenvolvimento regional e nacional;

A estratégia da UAb, esplanada no seu Plano Estratégico, atribui especial atenção à cooperação interinstitucional e com a sociedade e ao desenvolvimento regional, desde logo pela existência de um Vice-Reitor para

o Desenvolvimento e Cooperação Institucional e da Unidade de Missão para os Centros Locais de Aprendizagem, que agrega uma rede de 18 Centros Locais de Aprendizagem, com presença em Portugal Continental e ilhas, e que representam o elo de ligação entre a Universidade e a sociedade.

A cooperação interinstitucional desenvolve-se em duas vertentes: a valorização e transferência do conhecimento gerado pela atividade de I&D das UI da UAb e na identificação e resposta às necessidades das regiões e das suas populações, seja em matéria de formação graduada e contínua ou pela prestação de serviços.

Neste âmbito, uma parte da atividade de transferência do conhecimento é desenvolvida pelas UI, as quais incluem na sua agenda temas que decorrem dos problemas atuais. Por outro lado, também incluem nos seus planos de ação, inúmeras atividades de divulgação e difusão do conhecimento através da realização de eventos.

Ao nível da formação graduada e contínua, para além da oferta formativa graduada e do modelo de ensino praticado pela UAb permitir chegar a todos, independentemente da sua localização física, a UAb dispõe ainda da Unidade de Aprendizagem ao Longo da Vida para o desenvolvimento de formação contínua que vá ao encontro das necessidades da sociedade, em colaboração com entidades públicas e privadas que nos procuram.

A UAb assume um compromisso estratégico com a internacionalização, essencial para o processo de ensino-aprendizagem e de Investigação e Desenvolvimento (e inovação).

O objetivo de reforçar a internacionalização, é assim transversal a todas as áreas de missão da UAb, presente no Plano Estratégico, nos Planos Anuais

de Atividades e na Política de Internacionalização, e assume como objetivos concretos:

- Promover a participação em atividades de internacionalização, nas áreas do ensino e formação;
- Promover a participação em redes de investigação e no desenvolvimento de projetos internacionais de investigação;
- Promover a mobilidade internacional (estudantes, docentes e não docentes).

Através dos mecanismos de comunicação interna da UAb, é divulgada a informação sobre os acordos estabelecidos, permitindo a disseminação do potencial de oportunidades, para além dos definidos na proposta inicial de cooperação. O Reitor(a) é responsável pelo estabelecimento das parcerias podendo, no entanto, partir de propostas individuais de docentes, Unidades Orgânicas e Unidades de Investigação.

Em matéria de mobilidade internacional, para além dos programas habituais (ex.: ERASMUS), a UAb aposta ainda na mobilidade virtual. Para a gestão dos programas de mobilidade, a UAb dispõe de procedimentos documentados, os quais estabelecem as regras aplicadas à mobilidade de estudantes, docentes e não docentes.

A monitorização e avaliação das atividades de cooperação realiza-se através da aferição dos resultados alcançados, face aos objetivos definidos, com base num conjunto de indicadores de desempenho definidos para este processo.

### 4.4.3. Suporte às áreas de Missão e Gestão Estratégica

#### RECURSOS HUMANOS

No processo de gestão de recursos humanos, a operacionalização da política institucional para a qualidade materializa-se, entre outras responsabilidades, em atividades, processos e procedimentos de recrutamento e contratação de recursos humanos para todas as áreas de atividade da Universidade, assente em procedimentos documentados. A UAb disponibiliza no seu portal, na área de Recursos Humanos, a publicação de todos os atos.

Na vertente da avaliação do desempenho, ao nível do pessoal docente de referir a existência do Regulamento de Avaliação do Desempenho dos Docente (RADD), o qual se baseia na recolha de dados relativamente à atividade docente, de acordo com um conjunto de indicadores definidos para as vertentes de investigação; ensino; transferência e valorização social do conhecimento; gestão universitária e outras tarefas.

Atuam no processo de avaliação do desempenho do docente os seguintes intervenientes:

- os avaliados;
- os avaliadores;
- o Conselho Científico e o Conselho Pedagógico;
- o Conselho Coordenador de Avaliação do Desempenho dos Docentes;
- o Reitor(a).

No caso do pessoal não docente, é aplicado o regime do Sistema Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho na Administração Pública (SIADAP), suportando na ferramenta GeADAP. Relacionado com a avaliação de desempenho do pessoal não docente, de referir a existência de estruturas

– Conselho Coordenador de Avaliação (CCA) e Comissão Paritária – e respetiva regulamentação associada.

Enquanto componente importante da avaliação de desempenho, a UAb considera relevante a qualificação e valorização dos seus recursos humanos, através da identificação das necessidades de formação e expectativas, condições e requisitos de desenvolvimento pessoal e profissional. A este respeito, anualmente estabelece-se o Plano de Formação Profissional, promovendo a realização de ações de formação destinadas a todos os colaboradores, que permita dotá-los das competências adequadas ao desempenho nas suas valências.

Enquanto responsabilidade da Divisão de Recursos Humanos (DRH), de referir a aplicação de inquéritos de satisfação junto dos colaboradores da UAb, como forma de garantia da qualidade e da aferição de oportunidades de melhoria (anexo 5.8.). A UAb dispõe de normas e regulamentos aplicados aos recursos humanos, publicamente disponíveis (anexo 5.4.).

#### EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURAS

O processo de gestão de equipamentos e infraestruturas visa assegurar a disponibilidade, manutenção e conservação das infraestruturas, equipamentos e do ambiente de trabalho, necessários para assegurar a prestação do serviço em conformidade e condições de trabalho apropriadas, assentes em procedimentos e planos de manutenção preventiva. Está suportado em procedimentos que garantem uma gestão e utilização eficaz e sustentável dos equipamentos e infraestruturas e o seu acompanhamento é feito através da monitorização e avaliação periódica de um conjunto de indicadores.

## **GESTÃO ECONÓMICA E FINANCEIRA**

O processo de gestão económica e financeira contempla as áreas dos recursos financeiros, da contratação pública, aprovisionamento e património e está suportado em procedimentos, garantindo-se uma gestão sustentável destes recursos. Na área dos recursos financeiros, para além da monitorização dos indicadores e de auditorias internas, a gestão é suportada em pareceres de entidades externas (Técnicos e Revisores Oficiais de Contas e Fiscal único) na garantia da conformidade financeira da UAb. Na área da contratação pública e do aprovisionamento, anualmente a UAb promove a avaliação dos seus fornecedores, garantindo a necessária qualificação na prestação de bens e serviços, necessários à realização das atividades.

## **GESTÃO ACADÉMICA**

Trata-se de um processo em estreita ligação com o processo de ensino e aprendizagem como suporte administrativo a todas as fases do ciclo do estudante na UAb, desde a admissão e matrícula, à emissão de diplomas de graduação. Inclui-se neste processo, um conjunto de procedimentos definidos (candidaturas, matrículas e inscrições, creditações de competências e reconhecimento de graus académicos, gestão de contas, ...). A área da gestão académica assume, na UAb, um papel central não só porque o contacto do estudante com a Universidade é quase exclusivamente online, mas também porque abrange toda a atividade de apoio aos estudantes de todos os cursos da UAb, nomeadamente: Candidaturas com provas de ingresso; Gestão de matrículas e inscrições; Gestão de conta-correntes de estudantes; Creditação de competências académicas e profissionais; Pedidos de certidões; Gestão e realização de provas; Gestão de recurso de

nota; Encaminhamento de teses e dissertações; Candidaturas acesso direto, mudanças de curso, transferências, reingresso e UCI; Reconhecimento de qualificações estrangeiras.

O acompanhamento e monitorização é feita através de indicadores e de inquéritos de satisfação periódicos.

## **BIBLIOTECAS**

A UAb dispõe de três bibliotecas localizadas nas suas instalações em Lisboa, Porto e Coimbra. Disponibiliza ainda um conjunto de serviços e ferramentas, adequados às necessidades não só dos estudantes da UAb, mas também do público em geral, nomeadamente:

- Empréstimo domiciliário;
- Empréstimo interbibliotecas;
- Catálogo online;
- Arquivo audiovisual;
- Realização de ações de formação;
- Repositório Aberto.

A UAb dispõe de regulamentação e políticas específicas, quer para as bibliotecas, quer também para o seu Repositório Aberto.

## **SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

Os sistemas de informação constituem o suporte tecnológico da atividade da UAb e este núcleo, que integra as tecnologias de informação, encontra-se estruturado em função das seguintes atividades:

- Ensino
  - Portal Académico;
  - Portal de candidaturas;

- Plataforma de eLearning;
- Aplicação Integral de Dados Académicos (AIDA).
- Investigação
  - Repositório Institucional – Repositório Aberto;
  - Registo de atividades do docente.
  - Aplicação Integral de Dados de Investigação (AIDI).
- Serviços transversais:
  - Portal Institucional;
  - Intranet;
  - Gestão de Serviço Docente;
  - ERP Serviços (Gestão financeira, recursos humanos, compras e património);
  - Servicedesk;
  - Sistema de Gestão de Comunicação Online (SITCON);
  - UAbTV;
  - Loja online.

Todos os membros da comunidade académica interagem com o sistema de informação e a interligação entre os diferentes sistemas e níveis é assegurada. Os utilizadores estão associados a perfis de utilizador, garantindo-se que cada utilizador apenas acede às funcionalidades e aos dados que sejam da sua responsabilidade e/ou nível de acesso.

Enquanto suporte ao modelo de ensino da UAb, inclui-se neste processo os procedimentos relativos à Gestão da Segurança da Informação no âmbito da plataforma de eLearning, os quais visam garantir a preservação da integridade, da confidencialidade e da disponibilidade, cumprindo os requisitos da norma ISO/IEC 27001:2013.

Este processo contempla ainda toda a documentação do sistema, garantindo a sua conformidade, controlo e atualização.

### **COMUNICAÇÃO, PROMOÇÃO E IMAGEM**

Este processo contempla procedimentos associados às seguintes áreas:

- Comunicação (interna e externa);
- Realização de eventos;
- Produção digital.

A comunicação, quer seja interna ou externa, assume um papel fundamental nas instituições. No caso da UAb, trata-se de uma área prevista no PE e nos PA através da inclusão de objetivos estratégicos.

A comunicação é da responsabilidade do GCRI, sob orientação do Reitor(a) e em articulação com diversos SUO da UAb. A UAb possui diversos meios de divulgação que disponibilizam informação de interesse para o público-alvo específico a que se destinam:

- a) Portal UAb;
- b) Intranet (área privada);
- c) Newsletter;
- d) E-mail institucional;
- e) UAbTV
- f) Redes sociais institucionais.

O portal UAb constitui-se como o veículo principal de divulgação de informação sobre a instituição e da sua atividade, constituindo-se como o meio privilegiado de divulgação da oferta formativa na UAb.

Em resposta aos padrões europeus para a garantia da qualidade no ensino, a UAb disponibiliza informação regular e atualizada sobre os programas e

graus de ensino oferecidos, nomeadamente;

- Candidaturas;
- Planos de Estudos;
- Calendário escolar;
- Propinas;
- Corpo Docente;
- Empregabilidade;
- Avaliação/Acreditação dos cursos (período e registo na DGES)

A UAb disponibiliza ainda no seu portal, diversos instrumentos de gestão que respondem à estratégia da UAb, contribuindo para a promoção de uma cultura institucional de autorresponsabilização e participação na sua concretização.

Ao nível da gestão de eventos, é dado suporte às várias estruturas (unidades orgânicas, unidades de investigação e Centros Locais de Aprendizagem), na organização de eventos.

A UAb dispõe ainda dos Serviços de Produção Digital (SPD) responsáveis pela produção digital realizada (áudio, vídeo e edições em formato ebook).

#### **4.4.4. Processo de Melhoria Contínua**

O processo de gestão e melhoria do sistema estabelece os mecanismos e procedimentos para a identificação, recolha, análise e utilização dos resultados e demais informações relevantes – internas e externas - para uma gestão eficaz do SIGQ\_UAb, quer nas áreas de missão institucional, quer nos processos de suporte.

A monitorização do SIGQ\_UAb consiste no acompanhamento de um

conjunto de indicadores de evolução institucional, é efetuada anualmente e consta do Relatório de Avaliação do SIGQ\_UAb (RASIGQ\_UAb), permitindo uma análise da eficácia e da eficiência do SIGQ\_UAb. Esta análise e as evidências que a suportam são, periodicamente, apresentadas ao Reitor(a) que decide sobre as áreas de melhoria e sua calendarização, para que o SIGQ\_UAb se mantenha eficaz e adequado às necessidades da organização e às disposições dos referenciais legais e regulamentares aplicáveis.

A UAb realiza ao longo do ano um conjunto de auditorias, internas e externas, através do estabelecimento de um programa de auditorias, as quais permitem identificar eventuais não conformidades e oportunidades de melhorias. As auditorias ao SIGQ, são da responsabilidade do GPAQ que em articulação com as diferentes UO e serviços, em articulação com os Gestores da Qualidade e Segurança da Informação. Cabe ainda ao GPAQ, promover a articulação com os diversos serviços, no tratamento das não conformidades decorrentes de auditorias realizadas.

Os resultados das auditorias (não conformidades e oportunidades de melhoria), são analisados e integrados no RASIGQ\_UAb, bem como os planos de ações, sempre que considerados relevantes para a melhoria da qualidade do serviço prestado pela UAb

A UAb dispõe de instrumento de gestão de reclamações, na qual estão definidos os meios ao dispor das partes interessadas para a apresentação de reclamações. A gestão das reclamações enquadra-se nas competências do GGAC.

As reclamações são recebidas pelo GGAC, sendo sempre analisadas e apresentada resposta a cada reclamante, envolvendo os serviços/gabinetes

em causa. Os livros de reclamações estão também disponíveis e publicitados nos serviços com atendimento ao público (secretaria académica, bibliotecas, Delegações Regionais e Centros Locais de Aprendizagem), sendo cumpridos todos os trâmites de resolução determinados por lei.

O relatório anual que resulta da avaliação SIGQ identifica as principais atividades desenvolvidas no âmbito da Qualidade, avalia o desempenho global do SIGQ\_UAb e apresenta áreas de melhoria e o subsequente plano de ações a desenvolver no ciclo de gestão seguinte.

A elaboração do RASIGQ\_UAb é da responsabilidade do GPAQ e aprovado pela Reitor(a).

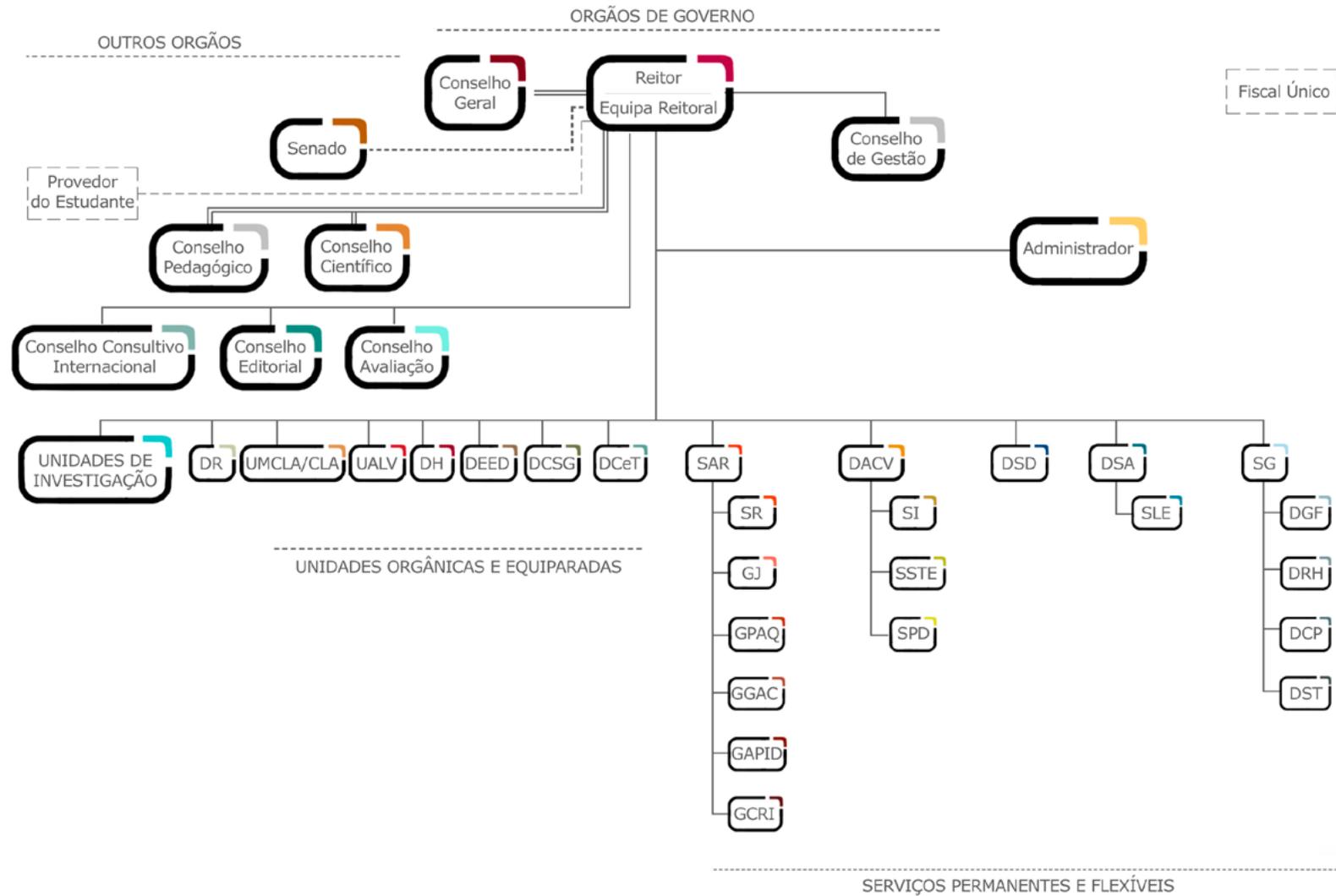


## 5. ANEXOS

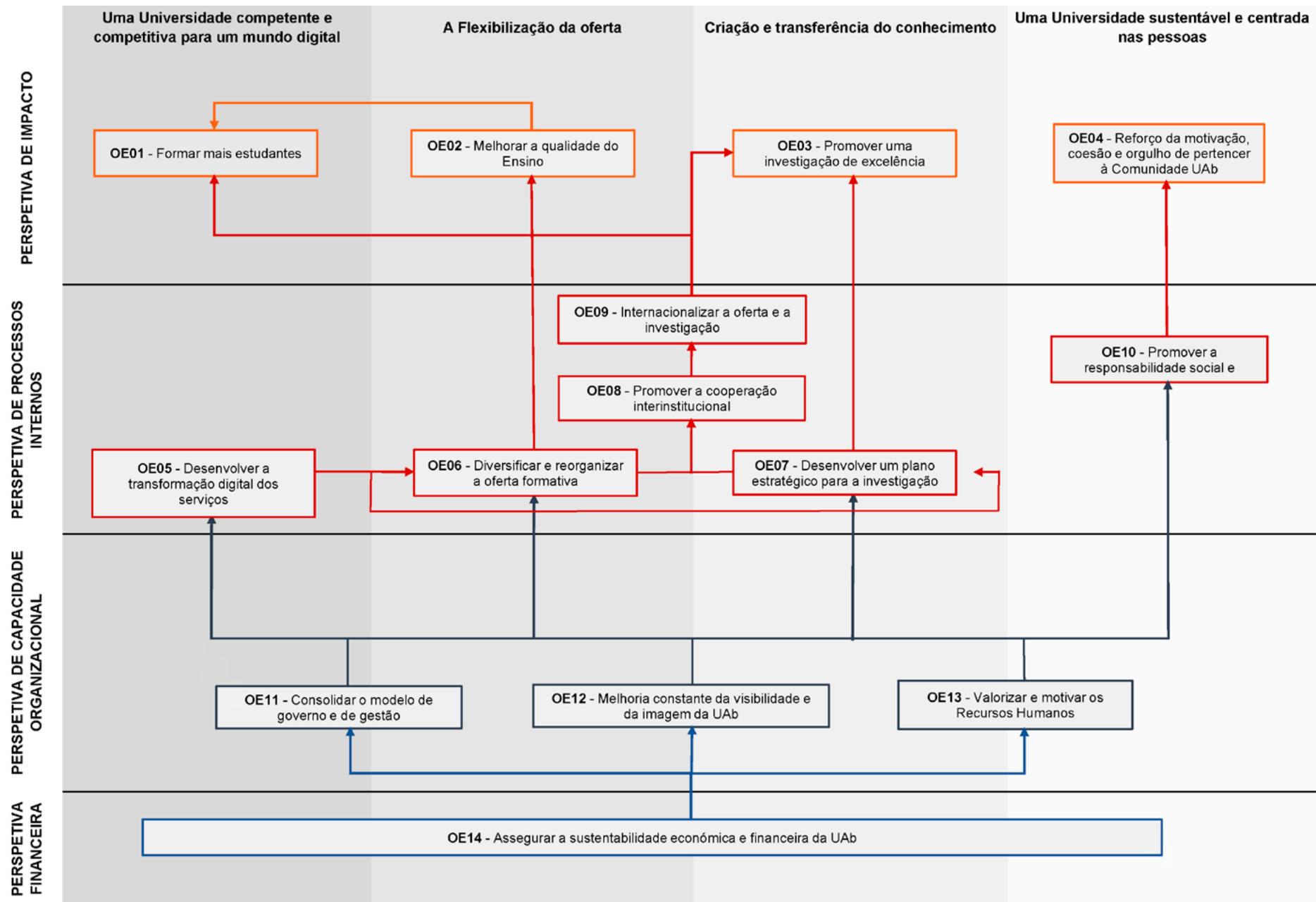
### 5.1. REGISTO DE REVISÕES DO MQ

VERSÃO	DATA	RESUMO
MQ.1.0/2018	26-11-2018	Primeira versão do MQ.
MQ.2.0/2019	23-04-2019	Revisão global do Manual da Qualidade face aos novos referenciais para sistemas internos de garantia da qualidade em IES.
MQ.3.0/2021	Abril de 2021	Revisão integral do Manual da Qualidade com a integração dos vários sistemas de qualidade, nomeadamente os requisitos da ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2013, obtendo-se um sistema único de garantia da qualidade. Revisão do mapa de processos do SIGQ_UAb e das estruturas responsáveis pela garantia da qualidade.

## 5.2. ORGANOGRAMA DA UAb



### 5.3. MAPA ESTRATÉGICO 2019-2023



## 5.4. REGULAMENTOS DA UAb

DESIGNAÇÃO	PUBLICITAÇÃO	DIÁRIO DA REPÚBLICA
Estatutos da UAb	Despacho Normativo N.º 9/2002	D.R. n.º 38/2002 (1ª série B) de 14-02-2020
Regulamento da Estrutura Orgânica da UAb	Regulamento n.º 489/2014	D.R. n.º 210/2014 (2ª série) de 30-10-2014
Regulamento da Comissão de Ética da UAb	-	-
Regulamento do Conselho Científico	Despacho n.º 05/R/2018	-
Regulamento do Conselho Pedagógico	Despacho n.º 8579/2016	D.R. n.º 125 (2ª série) de 01-07-2016
Regulamento do Conselho Editorial	Despacho n.º 27/R/2017	-
Regulamento Geral de Proteção de Dados	-	-
Regulamento do Provedor do Estudante	Despacho n.º 4880/2010	D.R. n.º 54 (2ª série) de 18-03-2010
<b>PLANOS E POLÍTICAS</b>		
Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	-	-
Política Específica de Segurança da Informação	-	-
Política Editorial	Despacho n.º 175/R/2017	-
Política de Internacionalização	-	-
Política de Comunicação	-	-
Política de Preservação do Repositório Aberto	Regulamento (extrato) n.º 663/2018	D.R. n.º 199 (2ª série) de 16-10-2018
<b>SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE</b>		
Regulamento do Sistema Interno de Garantia da Qualidade da UAb	-	-

**DESIGNAÇÃO****PUBLICITAÇÃO****DIÁRIO DA REPÚBLICA****ENSINO**

Regulamento geral da oferta educativa da UAb	Em consulta publica	
Regulamento para a aplicação do sistema de créditos curriculares (ECTS) a toda oferta pedagógica da UAb	Despacho n.º 10438/2011	D.R., 2ª série, n.º 158 de 18-08-2011
Regulamento de creditação de competências académicas e profissionais, formação e experiência profissional da UAb	Regulamento n.º 39/2017	D.R., 2ª série, n.º 8 de 11-01-2017
Regulamento dos programas de pós-doutoramento e de estágios em programas de doutoramento sanduiche	Regulamento n.º 62/2016	D.R., 2ª série, n.º 13 de 20-01-2016
Regulamento de avaliação, classificação, qualificação e certificação da UAb	Despacho n.º 4861/2016	D.R., 2ª série, n.º 70 de 11-04-2016
Regulamento disciplinar dos estudantes da UAb	Despacho n.º 14355/2013	D.R., 2ª série, n.º 215 de 06-11-2013
Regulamento de doutoramentos em regime de cotutela da UAb	Regulamento (extrato) n.º 356/2018	D.R., 2ª série, n.º 112 de 12-06-2018
Regulamento para obtenção do título académico de agregado	Aviso n.º 6831/2017	D.R., 2ª série, n.º 117 de 20-06-2017
Regulamento sobre participação remota em provas públicas de mestrado, doutoramento e agregação e em júris de seleção e recrutamento de pessoal docente e de investigação	-	-
Unidade curriculares isoladas e formações modulares certificadas de cursos ou ciclos de estudos	Despacho n.º 171/VR/DC/2014	-
Cursos e diplomas de estudos avançados	Despacho n.º 57/VR/DC/2015	-
Constituição de júris de mestrado	Despacho n.º 252/VR/DC2017	-
Regulamento das provas especialmente adequadas destinadas a avaliar a capacidade para frequência do ensino superior dos maiores de 23 anos	Regulamento n.º 67/2007	D.R., 2ª série, n.º 84 de 02-05-2007
Regulamento dos concursos locais para a candidatura à matrícula e inscrição nos ciclos de estudos conducentes ao grau de licenciado pela UAb	Portaria n.º 517/2011	D.R., 2ª série, n.º 82 de 28-04-2011
Regulamento de exame de nível em língua estrangeira	Regulamento n.º 218/2009	D.R., 2ª série, n.º 100 de 25-05-2009

Regulamento dos regimes de mudança de curso, transferência e reingresso no ensino superior	Portaria n.º 181-D/2015	D.R., 1ª série, n.º 118 de 19-06-2015
Regulamento de propinas da UAb	Despacho n.º 13352/2012	D.R., 2ª série, n.º 197 de 11-10-2012
Regulamento para atribuição de subsídios da UAb	Despacho n.º 94/R/2017	-
<b>RECURSOS HUMANOS</b>		
Código de boa conduta para a prevenção e combate ao assédio no trabalho na UAb	Despacho n.º 9/R/2021	-
Regulamento de Avaliação do Desempenho dos Docentes da UAb	Regulamento (extrato) n.º 760/2020	DR n.º 178/2020 (2ª série) de 11-09-2020
Regulamento de Serviço Docente da UAb	Regulamento (extrato) n.º 217/2019	DR n.º 52 (2ª série) de 14-03-2019
Regulamento do Horário de Trabalhadores da UAb	Regulamento (extrato) n.º 101/2018	DR n.º 29 (2ª série) de 09-02-2018
Regulamento de Tutoria	Despacho n.º 70/R/2017	-
<b>SERVIÇOS</b>		
Regulamento das Bibliotecas da UAb	Regulamento (extrato) n.º 100/2018	DR n.º 29 (2ª série) de 09-02-2018
Regulamento do Repositório Aberto	Regulamento (extrato) n.º 663/2018	DR n.º 199 (2ª série) de 16-10-2018

## 5.5. MATRIZ DAS PARTES INTERESSADAS RELEVANTES

PARTES INTERESSADAS RELEVANTES	REQUISITOS (NECESSIDADE E EXPECTATIVAS)	MONITORIZAÇÃO	PARTICIPAÇÃO EM ÓRGÃOS (GOVERNO, GESTÃO E CONSULTIVOS)
<b>INTERNAS</b>			
<b>Órgãos de gestão e direção</b>	Cumprimento das competências estatutárias	Relatório de Atividades	Conselho Geral; Equipa Reitoral; Conselho de Gestão; Senado Conselho Científico; Conselho Pedagógico
<b>Estudantes e seus representantes</b>	Qualidade pedagógica e científica; Cumprimento dos requisitos internos	Inquéritos pedagógicos	Conselho Geral; Senado Conselho Científico; Conselho Pedagógico; Associação de Estudantes
<b>Docentes / Investigadores</b>	Valorização profissional	Inquérito de satisfação	Conselho Geral; Senado Conselho Científico; Conselho Pedagógico; Conselho de Gestão
<b>Colaboradores não docentes</b>	Valorização profissional	Inquérito de satisfação	Conselho Geral; Senado
<b>EXTERNAS</b>			
<b>Direção Geral do Ensino Superior</b>	Cumprimento dos requisitos impostos pela entidade; Regulamentam a atividade de ensino superior	RAIDES; REBIDES; Estatísticas; Inspeções periódicas	Não aplicável
<b>Agências de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior</b>	Cumprimento dos requisitos impostos	Relatórios de auditorias; Relatórios de follow-up de cursos e SIGQ	Não aplicável
<b>Provedor do Estudante</b>	Assegurar o respeito pelos direitos, liberdades e garantias dos estudantes da UAb	Reclamações; Relatório de Atividades; Relatório SIGQ_UAb	CAM
<b>Alumni</b>	Integração na rede de antigos estudantes; Envolvimento em atividades da Instituição; Sentimento de pertença à Instituição	Relatório de Atividades	Não aplicável

<b>PARTES INTERESSADAS RELEVANTES</b>	<b>REQUISITOS (NECESSIDADE E EXPECTATIVAS)</b>	<b>MONITORIZAÇÃO</b>	<b>PARTICIPAÇÃO EM ÓRGÃOS (GOVERNO, GESTÃO E CONSULTIVOS)</b>
<b>Diplomados</b>	Não aplicável	Inquérito aos diplomados; Relatório do percurso profissional dos diplomados	Não aplicável
<b>Candidatos</b>	Disponibilidade de informação	Não aplicável	Não aplicável
<b>Entidade Públicas e Privadas</b>	Parcerias em formação e investigação; projetos	Relatório de atividades; Protocolos	Não aplicável
<b>Fornecedores</b>	Cumprimento dos requisitos legais aplicáveis; Continuidade de fornecimento	Avaliação de fornecedores	Não aplicável

## 5.6. MATRIZ DE CORRELAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS E OS REFERENCIAIS DA A3ES

PROCESSO	PROCESSO DE GESTÃO ESTRATÉGICA	PROCESSOS DE MISSÃO				PROCESSOS DE SUPORTE					PROCESSOS DE MELHORIA CONTÍNUA	
	Planeamento e Gestão Estratégica	Ensino e Aprendizagem	Investigação	Cooperação	Gestão de Recursos Humanos	Gestão de Equipamentos e Infraestruturas	Gestão Económica e Financeira	Gestão Académica	Bibliotecas	Gestão de Sistemas de Informação	Comunicação, Promoção e Imagem	Gestão e Melhoria do Sistema
Referenciais A3ES/ENQA												
1	■											■
2	■	■										
3	■	■										
4	■							■				
5	■	■										■
6	■		■									
7	■			■								
8	■			■								
9	■				■							
10	■					■	■	■	■		■	
11	■								■	■	■	
12	■								■	■	■	
13	■											■

## 5.7. MATRIZ DE CORRELAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS E OS REQUISITOS DA NORMA 9001:2015

PROCESSO	PROCESSO DE GESTÃO ESTRATÉGICA	PROCESSOS DE MISSÃO			PROCESSOS DE SUPORTE						PROCESSOS DE MELHORIA CONTÍNUA	
		Ensino e Aprendizagem	Investigação	Cooperação	Gestão de Recursos Humanos	Gestão de Equipamentos e Infraestruturas	Gestão Económica e Financeira	Gestão Académica	Bibliotecas	Gestão de Sistemas de Informação		Comunicação, Promoção e Imagem
Requisitos ISO 9001:2015	Planeamento e Gestão Estratégica											
Contexto organizacional												
Liderança												
Planeamento												
Suporte												
Operacionalização												
Avaliação de Desempenho												
Melhoria												

## 5.8. MECANISMOS DE AUSCULTAÇÃO ÀS PARTES INTERESSADAS

DESIGNAÇÃO	OBJETIVO PRINCIPAL	PÚBLICO-ALVO	METODOLOGIA	RESPONSÁVEL	PERIODICIDADE
<b>INTERNAS</b>					
<b>Inquérito pedagógico – 1.º ciclo</b>	Avaliação da satisfação com cursos de 1.º ciclo (licenciatura)	Estudantes de 1.º ciclo, com inscrição ativa	Inquérito online	GPAQ	Semestral
<b>Inquérito pedagógico – 2.º e 3.º ciclo</b>	Avaliação da satisfação com cursos de 2.º e 3.º ciclo (mestrado e doutoramento, respetivamente)	Estudantes de 2.º e 3.º ciclo, com inscrição ativa	Inquérito online	GPAQ	Anual
<b>Satisfação com cursos ALV</b>	Obter informações junto dos estudantes acerca de diversos parâmetros associados ao curso ALV frequentado	Estudantes de cursos de ALV	Inquérito online	UALV	Anual
<b>Satisfação com os serviços prestados</b>	Avaliação da satisfação com os serviços prestados	Estudantes com inscrição ativa	Inquérito online	GPAQ	Anual
<b>Brainstorming</b>	Levantamento de especificações e requisitos / Proposta de ajustamento (se/quando necessário) e subsequente solução	Gestão de topo / Dirigentes de SUOs / Docentes da UAb	Reunião	SSTE	Sempre que necessário
<b>Inquéritos</b>	Inquéritos complementares aos inquéritos pedagógicos institucionais de apoio à monitorização e melhoria dos processos de ensino e acompanhamento	Estudantes, Docentes e Orientadores do DEED	Inquérito online	Coordenadores de Cursos do DEED	Semestral
<b>Reunião com estudantes</b>	Identificar principais obstáculos e problemas apresentados pelos estudantes, quer nos fóruns criados para o efeito quer no âmbito das reuniões do Conselho pedagógico; identificar principais necessidades de empregabilidade dos estudantes no âmbito do curso.	Representantes dos estudantes	Reunião	Direção dos Departamentos	Trimestral
<b>Coordenação de cursos</b>	Análise de processos e de procedimentos comuns a todos os cursos com vista à otimização e uniformização de soluções e de recursos	Coordenações dos cursos	Reuniões; Focus Group	Direção dos Departamentos	Semestral
<b>Satisfação com o suporte e apoio técnico</b>	Avaliar a satisfação dos utilizadores do Serviço de Suporte e Apoio Técnico da DSI	Colaboradores da UAb	Inquérito online	DSI	Em cada resposta a pedido de suporte

<b>DESIGNAÇÃO</b>	<b>OBJETIVO PRINCIPAL</b>	<b>PÚBLICO-ALVO</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>	<b>PERIODICIDADE</b>
<b>Satisfação com as bibliotecas</b>	Aferir o grau de satisfação dos Utilizadores com o perfil de Docente, Colaborador Não Docente ou Leitor Externo, para com os recursos e os serviços de informação disponibilizados pela DSD	Utilizadores das bibliotecas	Inquérito online	DSD	Anual
<b>Satisfação com formação de utilizadores</b>	Aferir o grau de satisfação dos Utilizadores para com as sessões de formação em que participam	Formandos	Inquérito online	DSD	No final das sessões de formação
<b>Satisfação com a produção digital</b>	Avaliar a qualidade dos produtos concebidos e disponibilizados pelos Serviços de Produção Digital	Colaboradores da UAb	Inquérito (email)	SPD	Sempre que necessário
<b>Satisfação aos colaboradores internos</b>	Auscultação da satisfação dos colaboradores com a UAb	Colaboradores da UAb	Inquérito online	DRH	Anual
<b>EXTERNAS</b>					
<b>Entidades públicas e privadas protocoladas no âmbito da rede de CLA</b>	Aferir o grau de satisfação com as atividades de cooperação e as possibilidades de melhoria	Todos os colaboradores e associados das entidades auscultadas	Inquéritos (email); Reuniões presenciais e por videoconferência	Coordenadores dos CLA	Anual
<b>Questionário aos Percursos Profissionais e de Vida dos Licenciados da UAb</b>	Avaliar os cursos da instituição para obter informação útil, bem como conhecer, de forma rigorosa, o impacto que as nossas licenciaturas têm no emprego e na vida dos nossos estudantes	Diplomados	Inquérito online	GGAC	Triannual
<b>Criação de cursos de ALV</b>	Aferir a possibilidade de criação de cursos de formação profissional com interesse para a comunidade dessas entidades ou a comunidade em geral	Entidades Públicas e Privadas	Reunião	UALV	Sempre que necessário



**MANUAL DA QUALIDADE DA UAb**  
POR UMA UNIVERSIDADE ABERTA  
AO MUNDO, INOVADORA E SUSTENTÁVEL

| 2021 |