

# **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE (RASIGQ\_UAb)**

**2020**

## Índice

Sistema Interno de Garantia da Qualidade da UAb .....	3
Garantia da Qualidade no Processo de Gestão .....	4
Garantia da Qualidade nos Processos de Missão .....	6
Ensino e Aprendizagem .....	6
Investigação e Desenvolvimento .....	8
Cooperação Interinstitucional .....	9
Garantia da Qualidade nos Processos de Suporte .....	11
Recursos Humanos .....	12
Garantia da Qualidade do SIGQ_UAb .....	14
Acompanhamento das ações de melhoria, resultantes da revisão anterior .....	14
Auditorias e Certificações .....	16
Oportunidades de melhoria .....	17

## Sistema Interno de Garantia da Qualidade da UAb

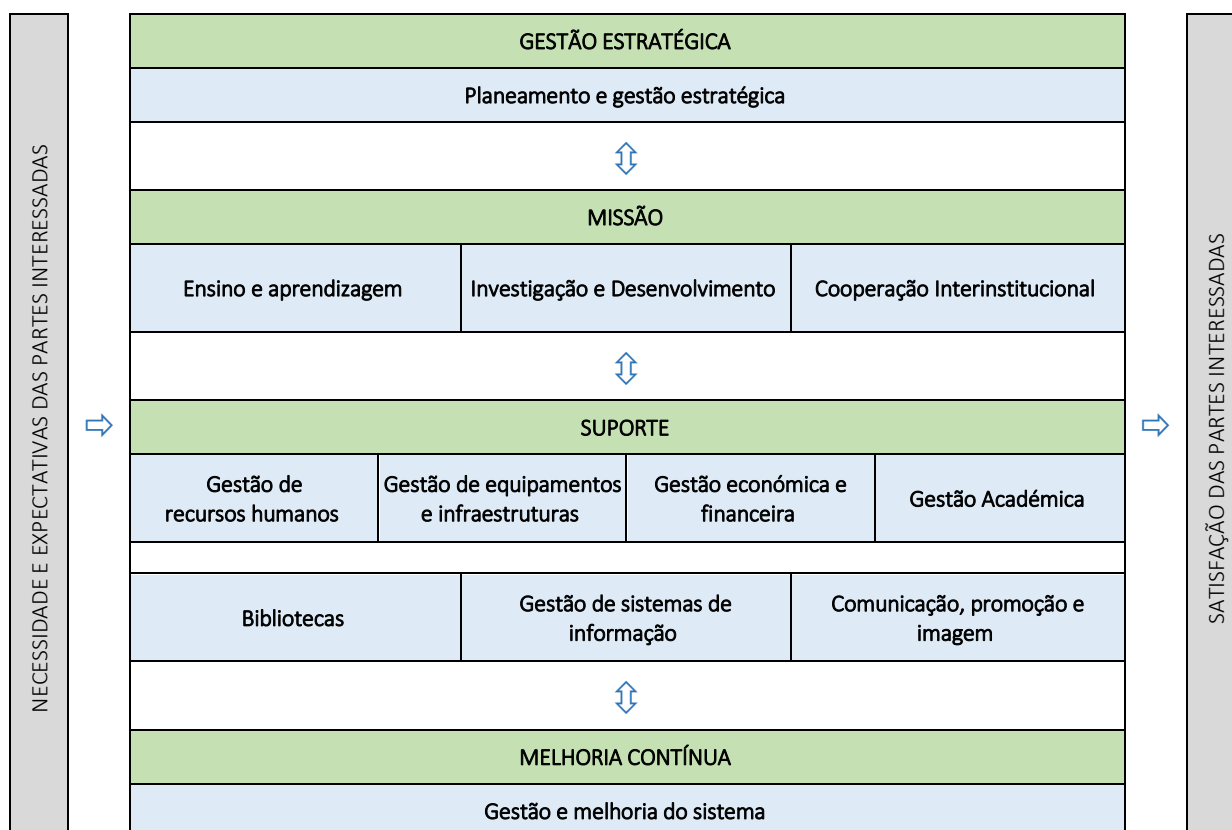
O SIGQ\_UAb tem como objetivo garantir a qualidade e a melhoria contínua nas áreas de missão institucional, através da implementação e acompanhamento do sistema de garantia da qualidade e de uma gestão participativa de todas as partes interessadas relevantes. O sistema rege-se pelos princípios subjacentes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



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

O SIGQ\_UAb encontra-se suportado nos seguintes instrumentos de gestão:

- Plano Estratégico;
- Política da Qualidade;
- Manual da Qualidade;
- Planos e Relatórios de Atividades.

## Garantia da Qualidade no Processo de Gestão

O desempenho do SIGQ\_UAb está subjacente à concretização do Plano Estratégico através das ações definidas nos Planos de Atividades.

O ano de 2020 marca o mandato da nova equipa Reitoral (empossada em dezembro de 2020) e a aprovação do Plano Estratégico para o quadriénio 2019-2023 pelo Conselho Geral da UAb em junho de 2020.

O Plano Estratégico consolida a garantia da qualidade da UAb, o qual se subdivide em 14 objetivos articulados em 4 eixos estratégicos. Através do [Plano de Atividades para 2020](#), estabeleceram-se as ações a desenvolver associadas ao objetivos estratégicos, as quais foram objeto de avaliação no Relatório de Atividades.

Na tabela seguinte são apresentados, por objetivo estratégico, os resultados obtidos em função da meta definida. Considera-se objetivo superado (●) quando o resultado é superior à meta definida, atingido (●) quando é igual à meta, em risco (●) quando a sua taxa de concretização se situa no intervalo [80 – 100] e não atingido (●) quando a taxa de concretização é inferior a 80%.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	% de realização
OE1 – Formar mais estudantes	● 142%
OE2 – Melhorar a qualidade do ensino	● 100%
OE3 – Promover uma investigação de excelência	● 100%
OE4 – Reforço da motivação, coesão e orgulho de pertencer à Comunidade UAb	● 74%
OE5 – Desenvolver a transformação digital dos serviços	● 131%
OE6 – Diversificar e reorganizar a oferta formativa	● 126%
OE7 – Desenvolver um plano estratégico para a investigação	● 67%
OE8 – Promover a cooperação interinstitucional	● 93%
OE9 – Internacionalizar a oferta e a investigação	● 51%
OE10 – Promover a responsabilidade social e ambiental	● 110%
OE11 – Consolidar o modelo de governo e de gestão	● 90%
OE12 – Melhoria constante da visibilidade e da imagem da UAb	● 117%
OE13 – Valorizar e motivar os recursos humanos	● 112%
OE14 – Assegurar a sustentabilidade económica e financeira da UAb	● 98%

Legenda: ● Superado ● Atingido ● Em risco ● Não atingido

No ano de 2020, dos 31 indicadores estabelecidos no plano de atividades, 14 foram superados (% de execução superior a 100%) e 8 foram atingidos (execução igual a 100%). Para os restantes indicadores as metas estabelecidas não foram atingidas, sendo necessário compreender as razões porque tal aconteceu, estabelecer planos específicos e fazer o devido acompanhamento.

Relativamente à perceção da missão e estratégia da UAb junto dos colaboradores, 80% considera existir uma adequada divulgação através dos instrumentos de gestão.

A Política da Qualidade, enquanto política orientadora do sistema e consonante com o Plano Estratégico, foi objeto de revisão, originando a revisão do Manual da Qualidade, os quais são objeto de aprovação pelo Reitor(a), durante o primeiro semestre do ano 2021.

Ao nível das partes interessadas, estabeleceu-se um procedimento de identificação e priorização das partes interessadas relevantes, com o objetivo de promover um adequado acompanhamento das suas necessidade e expectativas e definir os modos de atuação e envolvimento.



## Garantia da Qualidade nos Processos de Missão

### Ensino e Aprendizagem

A oferta formativa formal encontra-se distribuída pelas suas Unidades Orgânicas (Departamentos de Educação, Ciências Sociais e de Gestão, Ciências e Tecnologia e Humanidades), e na disponibilização de oferta não formal de Aprendizagem ao Longo da Vida, em temáticas que integram áreas tradicionais da atuação da UAb e em domínio científicos e socioprofissionais, de acordo com as seguintes tipologias:

- Pós-Graduação;
- Estudos Integrados Complementares;
- Extensão Universitária e Cultural;
- Formação Profissional;
- Formações Modulares Certificadas;
- Maiores de 23;
- Formação Contínua de Professores;
- Unidades Curriculares Isoladas.

No ano de 2020, a UAb manteve uma oferta formativa sólida e sustentada, quer de cursos formais de graduação (1º, 2º e 3º ciclos de estudos) como de cursos não conferentes de grau. Na tabela seguinte apresenta-se o número de cursos em oferta no ano letivo 2019/2020.

Nº de cursos por ciclo de estudos	
1º Ciclo	12
2º Ciclo	20
3º Ciclo	12
Pós-graduação	10

Na perspetiva de aumentar a flexibilidade da oferta formativa graduada, promoveu-se a colaboração interdepartamental, com o objetivo de criar cursos que cruzassem várias áreas científicas, em domínios que procuram responder aos desafios e oportunidades da nova economia da partilha, do conhecimento e do emprego, das quais destacamos:

- Licenciatura em Matemática Aplicada à Gestão – DCSG | DCeT
- Doutoramento em Estudos Medievais – DCSG | DH
- Doutoramento em Sustentabilidade Social e Desenvolvimento – DCeT | DCSG
- Doutoramento em Estudos Globais – DCeT|DCSG|DEED|DH

A UAb acompanhou a trajetória nacional de crescimento do número de estudantes no ensino superior, tendo aumentado em 28% o número de estudantes inscritos em cursos conferentes de grau (1º, 2º e 3º ciclo) e de pós-graduação, face ao ano letivo anterior. Um aumento que se refletiu também no número de diplomados nos três ciclos de estudos, conforme tabela seguinte.

Nº de diplomados por ciclo de estudos	
1º Ciclo	461
2º Ciclo	104
3º Ciclo	25

A UAb procede à monitorização contínua e revisão dos seus cursos. Anualmente procede-se à elaboração de relatórios analíticos dos cursos, da responsabilidade dos coordenadores, através dos quais se procura espelhar, de forma objetiva, as melhorias a concretizar. O processo de monitorização dos cursos foi reforçado com a constituição da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudos (CAM), cuja missão consiste em apoiar as fases de planeamento, monitorização, avaliação e melhoria dos processos de ensino-aprendizagem. Esta comissão iniciou o seu trabalho em finais do ano de 2020, esperando-se que até ao final do 1º semestre de 2021 seja disponibilizada a análise dos Relatórios Analíticos dos Cursos. A partir de uma reflexão sobre este processo, procurar-se-á, também, melhorar e tornar mais robustos os procedimentos.

Ainda neste contexto, foi constituído um grupo de trabalho para desenhar e desenvolver uma ferramenta capaz de integrar e agregar dados provenientes de diversas fontes de gestão académica: Portal Académico, Moodle e Inquéritos aos estudantes, suportados no *Data Warehouse*. Esta ferramenta, designada de **Aplicação Integrada de Dados Académicos (AIDA)** permite elaborar relatórios parciais (por UC) e globais (por cursos) que, de forma holística, garantem um histórico de indicadores sobre vários níveis das atividades letivas e académicas.

É fator de monitorização dos cursos, a aplicação de inquéritos pedagógicos junto dos seus estudantes, como o objetivo de aferir a qualidade do ensino prestado. Os inquéritos são aplicados ao nível do curso e das unidades curriculares, sendo que neste caso se desdobra em quatro blocos:

- Funcionamento da unidade curricular;
- Recursos de aprendizagem
- Sistema de avaliação
- Desempenho do docente/tutor.

Os resultados alcançados estão alinhados com os registados no ano letivo anterior, tendo-se obtido **85,3%** (valor médio dos dois semestres) de satisfação nos cursos de 1º ciclo, **94,3%** nos cursos de 2º ciclo e **93,8%** nos cursos de 3º ciclo.

No contexto da avaliação dos ciclos de estudos, a A3ES acreditou em 2020 os seguintes ciclos de estudos:

Curso	Ciclo de Estudos	Anos de acreditação
Informação e Sistemas Empresariais	Mestrado	6
Tecnologias e Sistemas Informáticos Web	Mestrado	6
Média-Arte Digital	Doutoramento	1

## Investigação e Desenvolvimento

No domínio da Investigação e Desenvolvimento, a UAb dispõe de 2 Unidades de Investigação FCT, 6 núcleos/extensões de outras unidades de investigação e uma cátedra.

A atividade desenvolvida nas unidades de investigação, para além do desenvolvimento de projetos investigação, inclui uma componente importante na criação e transferência do conhecimento.

No que se refere ao desenvolvimento de projetos, têm-se vindo a promover o trabalho em rede e a interação com outras instituições, resultando num maior envolvimento de professores e investigadores na submissão de candidaturas, nomeadamente a programas Erasmus+ e FCT Projetos de IC&DT, registando-se um aumento do número de projetos submetidos. Apesar disso, verificou-se uma taxa de aprovação/financiamento baixa, registando-se a aprovação de sete projetos financiados, 5 dos quais provenientes de fundos internacionais e 2 nacionais.

O conhecimento produzido na UAb é adquirido e transferido através da oferta de formações específicas, da participação de colaboradores docentes e não docentes e de estudantes em seminários e conferências, na organização de workshops, seminários, congressos, entre outros, e a divulgação dos trabalhos científicos em revistas da especialidade, nacionais e estrangeiras, e no Repositório Aberto da UAb

Apesar do contexto de pandemia vivido, as unidades de investigação e as coordenações dos cursos não deixaram de realizar eventos científicos sob a forma de seminários e *workshops*, promovendo a sua realização em ambientes online.

No que se refere à produção científica ao nível departamental, os resultados em 2020 foram os apresentados na tabela seguinte.

	DEED	DH	DCSG	DCET	TOTAL
Autoria de livros e capítulos com avaliação científica	38	32	30	49	149
Autoria de artigos em periódicos com arbitragem	60	16	47	74	197
Autoria de artigos em atas de encontros científicos com arbitragem	32	4	15	57	108
Edição de livros	9	12	9	9	39
Comunicações orais e em posters, em encontros científicos	111	27	46	91	275
Participação como avaliador científico de publicações científicas	41	41	53	122	257
Participação no corpo editorial de publicações periódicas	34	19	19	48	120
Organização de eventos científicos	41	47	56	64	208
Participação em júris	111	90	80	147	428
Coordenação científica					
Coordenação ou vice-coordenação de Unidade de Investigação inscrita na FCT	2	2	5	6	15
Coordenação de linha/grupos de investigação em unidades inscritas na FCT	5	11	4	2	22



	DEED	DH	DCSG	DCET	TOTAL
Coordenação de projetos de investigação financiados	33	38	51	71	193
Orientação/coordenação de dissertações e teses	52	111	140	149	452
Comunicações, conferências, palestras ou debates em encontros públicos de difusão para a sociedade	58	21	18	42	139
Organização de eventos de difusão do conhecimento	5	6	3	5	19

O Repositório Aberto da UAb, enquanto veículo de transmissão do conhecimento, tem subjacente o auto arquivo da produção científica realizada na UAb e os dados relacionados com a produção científica a nível departamental, representando um instrumento de congregação e divulgação do trabalho científico desenvolvido na UAb.

Estruturado em Comunidades, subdivididas em coleções, o Repositório Aberto contempla, entre outros, os seguintes tipos de documentos:

- Teses de doutoramento;
- Dissertações de mestrado;
- Artigos de revistas;
- Relatórios técnicos;
- Recursos Educativos Abertos;
- Publicações institucionais.

Em termos de depósitos de documentos, em 2020 registou-se um aumento considerável nas comunidades “Áreas Científicas”, totalizando mais de 850 documentos depositados. Foram ainda depositados 363 Recursos Educativos Abertos, 105 dissertações de mestrado e 23 teses de doutoramento.

### Cooperação Interinstitucional

O processo de Cooperação Interinstitucional integra a cooperação interinstitucional e com a sociedade e a internacionalização

Em 2020, a pandemia COVID 19 provocou uma mudança radical no universo educativo presencial nacional (e mundial) e, com o cancelamento das aulas presenciais, todas as escolas, do ensino básico ao universitário, viram-se condicionadas a adotar o ensino a distância.

Beneficiando do seu *conhecimento e experiência* em ensino a distância e online, a UAb demonstrou ter capacidade científica, tecnológica e operacional para conceber e realizar cursos de formação específicos, em contexto da plataforma Moodle, num curto espaço de tempo e para públicos diversos, permitindo reforçar a capacidade de resposta num contexto de ensino remoto emergencial | docência digital.

Foi neste contexto atípico e excecional que a UAb, em parceria com a Direção-Geral da Educação (DGE), promoveu o curso **Formação para a Docência Digital em Rede**, com o objetivo de reforçar a capacidade de resposta das escolas para a necessidade de recorrer à utilização de plataformas, conteúdos e tecnologias digitais.

Esta formação, com várias edições, decorreu *online* e abrangeu mais de 5500 docentes do ensino básico e secundário, estendendo-se ainda a outras instituições, nomeadamente o Camões I.P. para a formação de professores do Ensino Português no Estrangeiro, as Secretarias Regionais de Educação dos Açores e Madeira e Instituições de Ensino Superior.

Esta resposta resultou da colaboração estreita e articulada de diversos setores, designadamente o Departamento de Educação e Ensino a Distância (DEED), os Serviços de Suporte Tecnológico ao Ensino (SSTE), os Serviços de Informática (SI), os Serviços Académicos (SA), a Unidade de Aprendizagem ao Longo da Vida (UALV) e a Unidade de Missão dos Centros Locais de Aprendizagem (UMCLA).

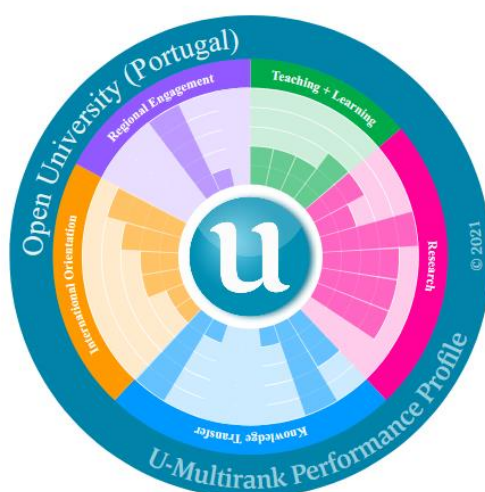
Para além desta colaboração, a UAb tem vindo a cooperar com outras IES através de oferta formativa conjunta, tendo em 2020 sido oferecidos 13 cursos em cotutela.

Em termos de internacionalização, a Cooperação Interinstitucional resulta na promoção da oferta nos países de língua portuguesa e junto das comunidades portuguesas.

A internacionalização da UAb repercute-se, por um lado, no número de estudantes estrangeiros, com um aumento de aproximadamente 17% face ao ano anterior, e que representa 15% dos estudantes da UAb.

Por outro lado, através da participação em redes e programas de cooperação, a UAb integra o programa “Universities Portugal – Connecting Knowledge”, desenvolvido no âmbito do CRUP e financiado pelo Programa COMPETE – Programa Operacional Fatores de Competitividade, o qual assenta numa estratégia comum de promoção internacional das universidades portuguesas, visando reforçar a visibilidade das instituições e oferta formativa, aumentar o recrutamento de estudantes e contribuir para aumentar as exportações de serviços em educação.

Em 2020, a UAb participou no projeto U-Multirank, tendo obtido a classificação de “Muito Bom” (A) em vários indicadores nas áreas da I&D (*Art related output*), transferência de conhecimento (*Co-publications with industrial partners; Income from continuous professional development*) e envolvimento regional (*Regional joint publications*), tendo sido considerada, nesta última dimensão, uma das 25 melhores instituições de ensino superior (Global Top 25).



Em termos de mobilidades, os condicionalismos provocados pela pandemia levaram ao cancelamento de deslocações de estudantes de programas de mobilidades. Não obstante deste facto, registaram-se deslocações de estudantes e docentes, de acordo com os dados da tabela seguinte.

Participação em programas de mobilidade	
Estudantes ( <i>in e out</i> )	22
Docentes ( <i>in e out</i> )	6

A UAb tem vindo a apostar na mobilidade virtual através do estabelecimento de contactos com instituições de ensino superior de outros países, com a celebração de acordo bilaterais que visam o acolhimento de estudantes de cursos de 1º ciclo, tendo acolhido 11 estudantes provenientes de universidades estrangeiras, maioritariamente brasileiras.

## Garantia da Qualidade nos Processos de Suporte

O desempenho dos processos de suporte é apresentado na tabela seguinte, através de um conjunto de indicadores que .....

Processo	Indicador	Meta	Resultado
Gestão de recursos humanos	Grau de satisfação dos colaboradores internos	70%	52%
	Rácio de colaboradores que frequentam ações de formação	60%	62%
Gestão de equipamentos e infraestruturas	Grau de satisfação com as condições de trabalho (limpeza, segurança)	80%	86%
Gestão económica e financeira	Percentagem de receitas próprias	28%	27%
	Índice de Qualificação de Fornecedores - Global	$\geq 3$	3,3
	Tempo médio de resposta às requisições de material (em dias)	4	2
Gestão académica	Grau de satisfação dos estudantes com os Serviços Académicos	90%	87%
	Tempo médio de resposta às solicitações dos estudantes (em dias)	3	4
Bibliotecas	Grau de satisfação dos utilizadores das bibliotecas	85%	85%
	Grau de satisfação com o serviço de empréstimo	85%	86%
	Tempo médio de resposta aos pedidos de empréstimo (em dias)	3	1

	Tempo de disponibilização de teses e dissertações no Repositório Aberto (em dias)	5	3
Gestão de sistemas de informação	Reengenharia de processos dos serviços	80%	90%
	Grau de satisfação dos utilizadores dos serviços de informática	90%	95%
	Cumprimentos dos indicadores relativos à Segurança da Informação	80%	82%
	Grau de satisfação dos estudantes com a Plataforma de eLearning	85%	87%
Comunicação, promoção e imagem	Percentagem de cumprimento do plano de comunicação	85%	85%
	Grau de satisfação com eventos realizados	90%	91%
	Grau de satisfação com a produção digital	95%	97%

## Recursos Humanos

Em 2020, a UAb dispunha de um total de 316 postos de trabalho previstos em mapa de pessoal. À data de 31 de dezembro de 2020, o preenchimento efetivo foi aquele que se apresenta na Tabela 5 e que corresponde à distribuição dos colaboradores docentes e não docentes.

Tabela 5 - Recursos Humanos da UAb em 2020 (ETI)

Cargo/Carreira/Categoria	Nº de postos de trabalho ocupados do mapa de pessoal (ETI)
Equipa reitoral	
Reitor	1
Vice-Reitor	4
Pró-Reitor	2
Administrador	1
Dirigentes intermédios	13
Docentes <sup>(1)</sup>	134
Investigadores	5
Técnicos superiores	73
Coordenadores técnicos	2
Técnicos de informática	12
Técnicos (assistentes técnicos e operacionais)	69
<b>Total</b>	<b>316</b>

(1) não são contabilizados os 7 docentes que integram a equipa reitoral

Em relação ao ano de 2019 verifica-se uma redução do número de postos de trabalho ocupados, em resultado de situações diversas (mobilidade, aposentação e falecimento). Têm vindo a ser desencadeados os processos conducentes ao preenchimento dos postos de trabalho.

	DEED		DCET		DCSG		DH		UAb	
	N.º	ETI	N.º	ETI	N.º	ETI	N.º	ETI	N.º	ETI
<b>PESSOAL DOCENTE</b>										
Pessoal doutorado da unidade orgânica	34	22,85	58	41,80	57	43,90	32	29,15	<b>181</b>	<b>137,70</b>
Docentes convidados com doutoramento	15	3,85	21	4,80	20	6,90	8	5,15	<b>64</b>	<b>20,70</b>
Docentes de carreira com doutoramento	19	19,00	37	37,00	37	37,00	24	24,00	<b>117</b>	<b>117</b>
<b>ETI DE DOUTORADOS/ETI DE DOCENTES (%)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>97</b>	<b>99</b>	<b>94</b>	<b>94</b>	<b>98</b>	<b>98</b>

No seguimento do objetivo de renovação de recursos humanos, foram identificadas áreas/setores prioritários para as quais se torna necessário proceder a contratações (concurso, mobilidade ou ingresso). Em 2020, tiveram lugar 7 procedimentos concursais para os Serviços Centrais – Serviços de Informática, Divisão de Recursos Humanos, Gabinete de Apoio a Projetos de Investigação e Desenvolvimento, Serviços de Produção Digital e Gabinete de Planeamento Avaliação e Qualidade – 1 procedimento para a categoria de professor associado e 9 para a categoria de professor auxiliar, em diferentes áreas científicas. Foram ainda concluídos, na sua maioria, os concursos ao abrigo do Artigo nº 77 da LEO para 2019 (DL nº 84/2019).

## Garantia da Qualidade do SIGQ\_UAb

### Acompanhamento das ações de melhoria, resultantes da revisão anterior

Data de abertura	Descrição da ação de melhoria	Data prevista de conclusão	Estado	Observações
Dezembro 2019	Garantir a certificação do SIGQ_UAb	Fevereiro 2020	Concluído	
	Implementar iniciativas que visem o aumento das taxas de reposta aos inquéritos relativos às UC e Cursos	Em contínuo	Concluído	
	Concretizar, sistematicamente, a missão do CAQ, da CAM e do Conselho Consultivo Internacional	Fevereiro 2020	Concluído	
	Definir um Plano Estratégico para a Investigação	Dezembro 2020	Em curso	
	Clarificar os procedimentos para monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de índole internacional de educação e formação na Política de Internacionalização	Dezembro 2020	Em curso	
	Rever a matriz de indicadores da UAb à luz dos novos procedimentos	Junho 2020	Por iniciar	a)
	Continuar a disponibilizar um Plano de Formação dos Departamentos para que o corpo docente	Dezembro 2020	Por iniciar	b)
	Incluir no próximo Plano Estratégico as prioridades do SIGQ_UAb	Junho 2020	Concluído	
	Planear a autoavaliação do SIGQ_UAb para 2020, sob orientação da Reitora e com a coordenação operacional da CAQ	Dezembro 2020	Por iniciar	c)
	Criar sistema informático para a gestão da informação da produção científica e seu adequado tratamento e organização, com vista à análise crítica da produção/ resultados que ajudem a estabelecer a elaboração de relatórios em tempo real	Dezembro 2021	Em curso	
	Envolver e a contribuir ativamente para a capacitação das IES nacionais para o EaD e em Rede, identificando todas as PI relevantes	Em contínuo	Em curso	
	Elaborar e aplicar o código de conduta e ética da UAb	Dezembro 2021	Em curso	

a) Em função da integração no SIGQ dos vários sistemas, esta ação foi recalendarizada.

b) A dificuldade em cumprir a calendarização inicialmente prevista para a formação pedagógica de docentes, decorreu da alocação de recursos humanos a projetos não previstos que surgiram na sequência do

confinamento social imposto pela pandemia da Covid 19, nomeadamente a formação de docentes do ensino básico, secundário e superior.

c) Tendo a visita da Comissão de Avaliação Externa (CAE) para a Auditoria ao Sistema Interno de Garantia da Qualidade ocorrido em fevereiro de 2020, considerou-se a recalendarização desta ação.

Decorrente da Auditoria ao SIGQ, decidiu-se reorganizar o plano de ações a implementar em 2020, integrando as recomendações emanadas pela CAE e confirmadas na decisão do Conselho de Administração da A3ES em 19-05-2020, as quais se apresentam na tabela que se segue:

<b>Data de abertura</b>	<b>Descrição da ação de melhoria</b>	<b>Data prevista de conclusão</b>	<b>Estado</b>	<b>Observações</b>
Maio 2020	Incorporação dos procedimentos do SGQ no SIGQ numa lógica integradora, de forma a que existe um único sistema e uma única estrutura da qualidade	Maio 2021	Concluída	
	Revisão e consequente elaboração de uma nova versão do Manual da Qualidade, em articulação direta com a revisão do Plano Estratégico, que inclua e explicita os referenciais, objetivos da qualidade, mecanismos e instrumentos aplicáveis às diferentes vertentes, assim como a definição do modo de participação das partes interessadas e como se processa a monitorização e acompanhamento do próprio sistema	Maio 2021	Concluída	
	Inclusão nos Relatórios Anuais de Atividades do SIGQ, dos processos e procedimentos de meta-avaliação dos serviços de apoio considerados no SGQ	Maio 2021	Concluída	
	Modernização do sistema de informação para garantir a implementação de automatismos na recolha de dados essenciais para a melhoria contínua da instituição	Maio 2022	Em curso	a)

a) Trata-se uma ação identificada na anterior revisão do sistema.

## Auditorias e Certificações

O SIGQ submete-se regularmente a processos de auditoria com vista a avaliar a conformidade e eficácia do sistema.

AUDITORIAS EXTERNAS			
Data	Âmbito da auditoria	Âmbito	Resultado
19 a 21 fevereiro	Auditoria ao Sistema Interno de Garantia da Qualidade	Referenciais A3ES	Certificação do SIGQ_UAb por 1 ano, com condições
14 a 17 abril	Gestão, utilização e suporte da plataforma de eLearning e respetivos ativos de acordo com a Declaração de Aplicabilidade	ISO/IEC 27001:2013	Certificação do Sistema de Gestão de Segurança da Informação 4 não conformidades; 3 áreas sensíveis; 7 oportunidades de melhoria

Ainda em 2020, a UAb obteve o reconhecimento externo *Effective CAF User* pela Direção Geral da Administração e Emprego Público (DGAEP).

AUDITORIAS INTERNAS			
Data	Âmbito da auditoria	Âmbito	Resultado
25 e 26 março	Auditoria interna aos serviços de suporte	ISO 9001:2015	10 não conformidades; 10 oportunidades de melhoria

Do resultado desta auditoria e reforçado pelas condições da ASIGQ impostas pela A3ES, a UAb decidiu proceder à revisão dos processos e procedimentos associados aos serviços de suporte, com o objetivo de os tornar mais ágeis e eficazes, adaptando-os ao novo contexto.



## Oportunidades de melhoria

As oportunidades de melhoria que se apresentam de seguida decorrem da análise efetuada à evolução do SIGQ\_UAb e resultarão no Plano de Ações e Melhoria a implementar no próximo ciclo de gestão, aprovado pelo Reitor(a).

Área de análise	Referencial A3ES	Objetivo Estratégico	Ações
Política institucional para a garantia da qualidade	1	12	Estabelecer um Plano de Comunicação (interno e externo) para o SIGQ_UAb
		11	Definir a matriz de indicadores para o SIGQ_UAb
		4	Consolidar a cultura de qualidade na UAb
Ensino e Aprendizagem	2 a 5	2	Revisão dos procedimentos associados ao ensino e aprendizagem
			Melhorar os inquéritos pedagógicos, tornando-os numa ferramenta mais eficaz do processo de ensino-aprendizagem
			Melhorar os processos de monitorização do Ensino e Aprendizagem
Investigação e Desenvolvimento	6	7	Implementar o Plano Estratégico para a Investigação e Desenvolvimento
		3	Estabelecer os procedimentos necessários na área da I&D
		3	Melhorar a divulgação dos resultados de I&D
Cooperação Interinstitucional	7 e 8	8	Promover mecanismos de avaliação dos protocolos celebrados
		9	Melhorar o processo de internacionalização da UAb, em matéria de Ensino e Investigação
Serviços de Suporte às Áreas de Missão	9 e 12	11	Certificação dos Serviços de Suporte no âmbito da ISO 9001:2015
			Melhorar os instrumentos de avaliação dos Serviços de Suporte
Melhoria Contínua do SIGQ	1 e 13	11	Definir o Plano de Auditorias Internas para o biénio 2021-2022
			Rever o modelo de RASIGQ_UAb