

SIGQ|UAB

SISTEMA INTERNO
DE GARANTIA DA QUALIDADE

RELATÓRIO ANUAL
RASIGQ|2022



FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Relatório Anual RASIGQ|2022

EDITOR

Universidade Aberta 2023 ©

ISBN

978-972-674-952-3

SEDE:

Palácio Ceia

Rua da Escola Politécnica, 141-147

1269-001 LISBOA

Portugal



SUMÁRIO

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 sistema. Esta análise e as evidências que as 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.

ÍNDICE

Introdução ao SIGQ_5

Garantia da Qualidade no Processo de Gestão_7

Ensino e aprendizagem_10

Inquéritos Pedagógicos_13

Autoavaliação de unidades curriculares_17

Autoavaliação de cursos_19

Relatório Analítico Final (RAF) e reflexões sobre o processo_20

Investigação e desenvolvimento_22

Indicadores de gestão_23

Projetos de investigação_24

Repositório da UAb_24

Produção científica_25

Cooperação Interinstitucional_30

Indicadores de monitorização_31

Suporte às áreas de Missão e Gestão Estratégica_38

Análise SWOT_42

Forças_42

Fraquezas_42

Oportunidades_42

Ameaças_43

Sumário e oportunidades de melhoria_44

Plano de melhoria e prazo de execução_46

INTRODUÇÃO AO SIGQ

O Sistema Interno de Garantia da Qualidade (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.

O SIGQ_UAb resulta da integração dos referenciais da ENQA/A3ES, com outros sistemas de gestão da qualidade, nomeadamente pelas normas ISO 9001 e ISO/IEC 27001 no que se refere ao Sistema de Gestão de Segurança da Informação.

O SIGQ_UAb assenta fundamentalmente nas três dimensões que integram a missão da Universidade: (i) o ensino e aprendizagem; (ii) a Investigação e Desenvolvimento; e (iii) a Cooperação Interinstitucional.

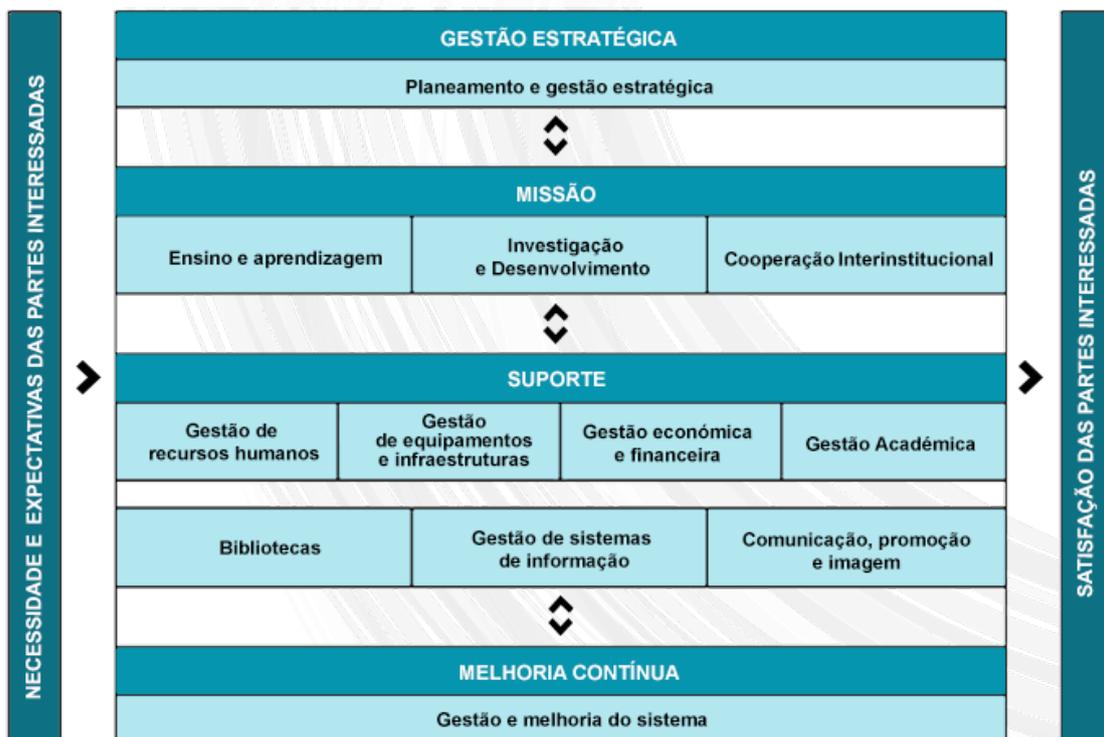


Figura 1 – Sistema Interno de Garantia da Qualidade



Paralelamente, faz parte da avaliação do SIGQ toda a componente de suporte às dimensões de missão da Universidade como sejam, por exemplo, os serviços, equipamentos e infraestruturas. 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.

O Relatório anual de Avaliação do SIGQ_UAb traduz a avaliação do sistema, resultado do processo de monitorização que é conduzido, e identifica áreas de melhoria, quer nas dimensões de missão da Universidade quer também nos procedimentos utilizados para arquivar, monitorizar e avaliar as atividades da UAb.

GARANTIA DA QUALIDADE NO PROCESSO DE GESTÃO

A monitorização dos sucessivos planos de atividades decorre da análise de um conjunto de indicadores, previamente definidos, cuja articulação com os objetivos estratégicos definidos no Plano Estratégico 2019-2023, permitem medir o que foi realizado na UAb durante o ano para atingir as metas a que se propôs, mas, acima de tudo, fornecer informação relevante e orientadora das melhorias a realizar.



Figura 2 – Sumário dos objetivos, indicadores e metas do plano estratégico 2019-2023

No Plano de Atividades para 2022 foram definidos, para cada eixo e objetivo estratégico, ações, indicadores e metas.

Os resultados são classificados nas tabelas que se seguem, de acordo com o critério de avaliação definido na meta, e com quatro classificações possíveis:

- Objetivo superado (●) – O indicador do objetivo regista um valor percentual de percentagem de execução superior a 100%.
- Objetivo atingido (●) – O indicador do objetivo regista um valor percentual igual a 100% (com uma tolerância de 10%).
- Objetivo parcialmente atingido (●) – O indicador situa-se num intervalo entre 75% e 90%.
- Objetivo não atingido (●) – O indicador do objetivo regista um valor inferior a 75%.

Tabela 1 – Taxa de execução dos objetivos estratégicos

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	2020	2021	2022
OE01 – Formar mais estudantes	↑142%	↑115%	↑119%
OE02 – Melhorar a qualidade do ensino	→100%	↑117%	→102%
OE03 – Promover uma investigação de excelência	→100%	→100%	→94%
OE04 – Reforço da motivação, coesão e orgulho de pertencer à comunidade da UAb	↓74%	→90%	↑112%
OE05 - Desenvolver a transformação digital dos serviços	↑131%	↑175%	↓70%
OE06 – Diversificar e reorganizar a oferta formativa	↑126%	↑140%	→90%
OE07 – Desenvolver um plano estratégico para a investigação	↓67%	↘86%	↑126%
OE08 – Promover a cooperação interinstitucional	→93%	↑122%	↑118%
OE09 – Internacionalizar a oferta e a investigação	↓51%	↑143%	→102%
OE10 – Promover a responsabilidade social e ambiental	→110%	→110%	→92%
OE11 – Consolidar o modelo de governo e de gestão	→90%	↑108%	→96%
OE12 – Melhoria constante da visibilidade e da imagem da UAb	↑117%	→100%	→96%
OE13 – Valorizar e motivar os recursos humanos	↑112%	↑114%	→110%
OE14 – Assegurar a sustentabilidade económica e financeira da UAb	→98%	→92%	↘88%

Fonte: GPAQ

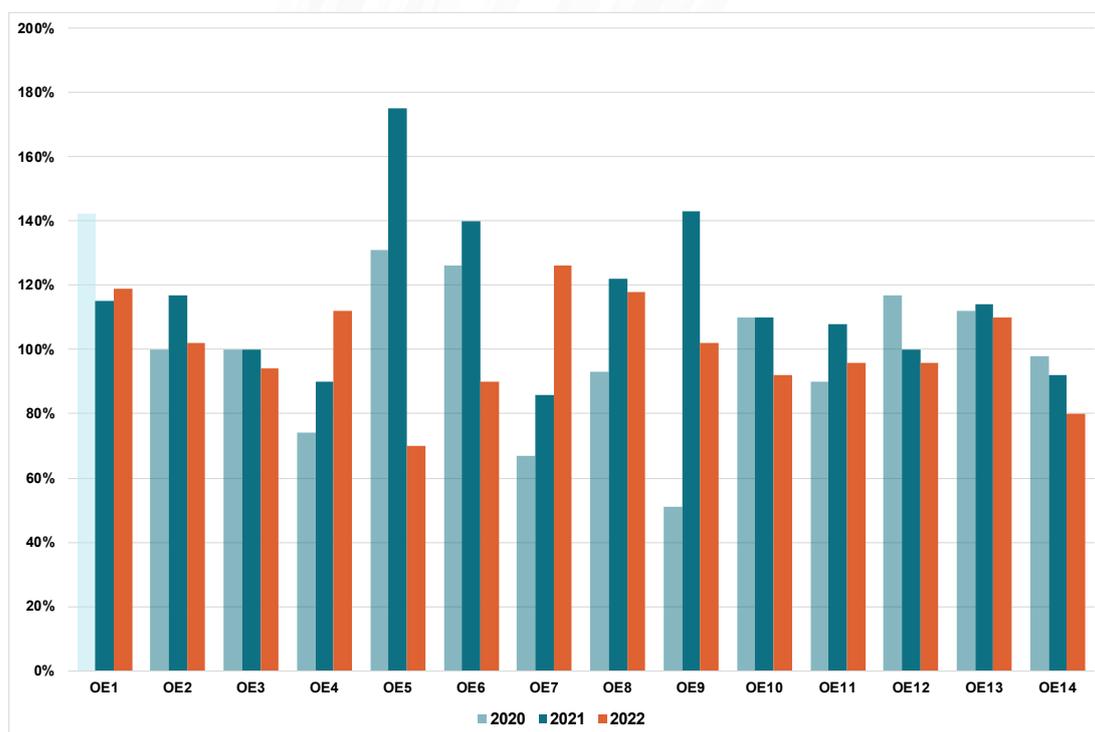


Figura 3 – Comparação da taxa de execução dos Objetivos Estratégicos nos últimos 3 anos

Em 2022, os resultados obtidos são genericamente positivos, tendo-se atingido uma percentagem de execução do Plano de Atividades de 93%. Em termos comparativos, apesar de alguns objetivos terem resultados inferiores aos do ano anterior, todos, com exceção do OE14, apresentam uma taxa de execução superior a 90%. Desta forma pode-se afirmar que está evidenciada uma execução positiva do Plano Estratégico 2019-2023, referente ao ano de 2022.

Tabela 2 – Taxa de execução para o ano 2022 para os indicadores definidos

INDICADORES	META	% EXECUÇÃO
OE1 – Formar mais estudantes		
Número de estudantes inscritos nos diferentes ciclos	↑10%	108%
Número de estudantes inscritos em cursos ALV	↑10%	120%
Número de diplomados	↑10%	127%
OE2 – Melhorar a qualidade do ensino		
Satisfação dos estudantes com os cursos da UAb	> 85%	99%
Cursos com acreditação externa	100%	100%
Número de docentes envolvidos em ações de desenvolvimento pedagógico	150	112%
OE3 – Promover uma investigação de excelência		
Artigos publicados em revistas indexadas	↑5%	88%
Estudantes integrados em UID, em contexto de doutoramento	25%	-
Eventos científicos	↑10%	100%
OE4 – Reforço da motivação, coesão e orgulho de pertencer à Comunidade UAb		
Grau de satisfação dos colaboradores (docentes e não docentes) com a UAb	70%	112%
OE5 – Desenvolver a transformação digital dos serviços		
Execução do Projeto de Gestão Documental	80%	0%
Medidas implementadas na simplificação e modernização da UAb	>5%	140%
OE6 – Diversificar e reorganizar a oferta formativa		
Cursos em oferta, com colaboração interinstitucional	>5%	80%
Cursos novos conferentes de grau e de pós-graduação	2	100%
OE7 – Desenvolver um plano estratégico para a investigação		
Projetos de investigação com candidaturas aprovadas	↑15%	116%
Novos investigadores integrados nas UID acolhidas na UAb	↑5%	200%
Medidas de valorização e visibilidade da investigação produzida na UAb	>5	100%
OE8 – Promover a cooperação interinstitucional		
Número de cursos em parceria com outras IES nacionais	>10	118%
OE9 – Internacionalizar a oferta e a investigação		
Estudantes estrangeiros	>17%	112%
Participação em programas de mobilidade (estudantes, docentes e investigadores e não docentes) física e virtual	↑10%	105%
Candidatura a projetos de investigação internacionais	>30	87%
OE10 – Promover a responsabilidade social e ambiental		
Publicações no Repositório Aberto com ligação aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	↑15%	100%
Execução do Plano de Sustentabilidade da UAb	100%	100%
Concessão de apoio a estudantes (estudantes apoiados)	200	62%
OE11 – Consolidar o modelo de governo e de gestão		
Execução do Plano de Atividades	>80%	96%
OE12 – Melhoria constante da visibilidade e da imagem da UAb		
Seguidores nas redes sociais da UAb	10%	50%
Medidas implementadas de promoção da marca UAb	>7	143%
OE13 – Valorizar e motivar os recursos humanos		
Colaboradores em ações de formação	>20%	147%
Percentagem de docentes de carreira docente universitário, na categoria de catedrático e associado	40%	73%
OE14 – Assegurar a sustentabilidade económica e financeira da UAb		
Percentagem de receitas próprias no total da receita	>30%	87%
Receitas de financiamento a projetos de investigação	20%	90%

ENSINO E APRENDIZAGEM

A oferta formativa formal está afeta às Unidades Orgânicas:

- Departamentos de Educação – DEED
- Departamento de Ciências Sociais e Gestão – DCSG
- Departamento de Ciências e Tecnologia – DCET
- Departamento de Humanidades – DH

Uma outra área de atuação da UAb é a aprendizagem ao longo da vida, entendida como toda a atividade de aprendizagem em qualquer momento da vida, com o objetivo de melhorar os conhecimentos, as aptidões e competências, no quadro de uma perspetiva pessoal, cívica, social e/ou relacionada com o emprego. Esta oferta formativa não formal consubstancia-se em cursos não conferentes de grau, de duração variável e está afeta à Unidade de Aprendizagem ao Longo da Vida, estrutura organizacional da UAb.

No ano de 2022, a UAb manteve uma oferta formativa sólida e sustentada, quer de cursos formais de graduação (1.º, 2.º e 3.º ciclos de estudos) como de cursos não conferentes de grau. Na tabela seguinte apresenta-se o número de cursos em oferta no ano letivo 2021/2022, por departamento.

Tabela 3 – N.º de cursos formais por ciclo de estudos e por departamento

Unidades Orgânicas	Licenciaturas	Mestrado	Doutoramento	Total
Departamento de Educação e Ensino a Distância	1	4	1	6
Departamento de Humanidades	3	6	3	12
Departamento de Ciência e Tecnologia	4	6	4	14
Departamento de Ciências Sociais e de Gestão	3	4	3	10
Total	11	20	11	42

Em 2022 (ano letivo 2021/2022), registou-se um aumento de aproximadamente 20% no número de estudantes inscritos em cursos conferentes de grau, e de cerca 80% em cursos não conferentes de grau – cursos curtos e de pós-graduação, em particular resultante da participação da UAb no programa UAb_Impulso2025 financiado pelo PRR.

Tabela 4 – N.º de estudantes inscritos na UAb

	2019/2020	2020/2021	2021/2022
N.º de estudantes inscritos em cursos conferentes de grau	6725	7986	9529
N.º de estudantes inscritos em cursos não conferentes de grau	-	1743	3135

Fonte: DSA

O aumento do número de estudantes resulta, inevitavelmente, no aumento dos diplomados. Em 2022, foram atribuídos 904 diplomas, sendo que destes, 752 de licenciatura (83%), 110 de mestrado (12%) e 42 de doutoramento (5%). Foram, ainda, atribuídos 80 diplomas obtidos em cursos de pós-graduação.

Tabela 5 – N.º de diplomados por ciclo de estudos

N.º de diplomados por ciclo de estudo	
1.º ciclo	752 (+253 do que em 2020-2021)
2.º ciclo	110 (-5 do que em 2020-2021)
3.º ciclo	42 (+17 do que em 2020-2021)

Na vertente do ensino-aprendizagem, o SIGQ apresenta sucessivos níveis de intervenção, e consubstancia-se na aplicação de inquéritos pedagógicos, na identificação de indicadores e na elaboração de relatórios síntese, ao nível da UC e do Curso, envolvendo estudantes, docentes, coordenadores de curso e diretor de departamento, bem como a Comissão de Acompanhamento e Monitorização de Cursos (CAM) e a vice-reitoria para a Qualidade.

O sistema de garantia da qualidade, na dimensão do 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. 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 do Relatório de Autoavaliação do Curso (RAC), tendo por base os relatórios das UC e outros elementos (ex.: resultados dos inquéritos; indicadores de sucesso académico ao nível do curso; ou dados de contexto), e inclui uma análise crítica sobre os aspetos fundamentais para o sucesso do curso. Os RAC são posteriormente enviados para a CAM

que faz uma análise detalhada dos RAC propondo, quando adequado, melhorias ao nível do relatório e do curso em análise.

No âmbito do ensino e da aprendizagem destaca-se a recolha de informação sobre a satisfação dos estudantes (inquéritos pedagógicos); a autoavaliação dos docentes dos cursos e das unidades curriculares (RAC e RUC); o sucesso académico; o acompanhamento dos diplomados; e a avaliação das competências pedagógicas dos docentes e consequente realização de formação pedagógica.

Para além dos indicadores gerais identificados na tabela 2, existem outros indicadores específicos desta dimensão para o SIGQ que permitem monitorizar o processo e informar os órgãos da Universidade sobre a evolução da qualidade nesta dimensão.

Estes indicadores são disponibilizados através da Aplicação Integrada de Dados Académicos, através dos Relatórios de Unidade Curricular (RUC) e dos Relatórios de Autoavaliação do Curso (RAC). Em ambos os relatórios, é solicitado aos docentes responsáveis que façam uma autoavaliação com base num conjunto de indicadores propostos pela Universidade.

INQUÉRITOS PEDAGÓGICOS

Os inquéritos pedagógicos da Universidade Aberta, de preenchimento não obrigatório, permitem avaliar a satisfação dos estudantes em relação a aspetos relacionados com o funcionamento das UC e do curso.

Para os cursos de 1.º e de 2.º ciclos, os inquéritos relativos às UC são semestrais e abordam as dimensões da “Qualidade do Desenho e Planeamento”, dos “Recursos e Atividades”, da “Avaliação e Feedback” e da “Qualidade da Moderação e Interação”. A UAb coloca, também, um conjunto de questões relacionadas com a satisfação do curso aos estudantes dos três ciclos de estudo, mas este inquérito é feito anualmente, no fim do segundo semestre.

A taxa de resposta no ano letivo de 2021-22 foi de 24.4%, 1% abaixo do ano anterior. No entanto, o número total de inquéritos preenchidos cresceu em comparação com o período homólogo em resultado do aumento de estudantes da Universidade, mas também do facto de neste ano letivo os estudantes de segundo ciclo terem também sido convidados a preencher inquéritos pedagógicos ao nível das unidades curriculares. Se no ano académico de 2020-21 foram preenchidos 7,702 inquéritos, em 2021-22 foram preenchidos 11,513 inquéritos. O aumento de inquéritos pedagógicos situa-se nos 66.90%.

Os resultados médios da satisfação dos estudantes têm-se mantido consistentes ao longo dos últimos cinco anos como é evidenciado na figura 1, com alterações positivas na dimensão interação (4.1% para 4.2%) e negativas nas dimensões de média dos recursos de aprendizagem (4.1% para 4.0%), do desenho da UC (4.1% para 4.0%) ou da avaliação (4.2% para 4.0%). Estas alterações levam a uma redução de 1% quer na média do inquérito, quer na satisfação geral da UC. Embora relevante, os valores em questão estão dentro de um intervalo de confiança e, por outro lado, alterações à metodologia carecem de uma avaliação mais cuidada em anos futuros. No caso dos inquéritos, antecipou-se o período de preenchimento dos inquéritos para antes das notas das UC serem disponibilizadas aos estudantes para evitar o alinhamento entre os resultados académicos e a satisfação. A consequência desta alteração terá de ser monitorizada nos próximos anos letivos.

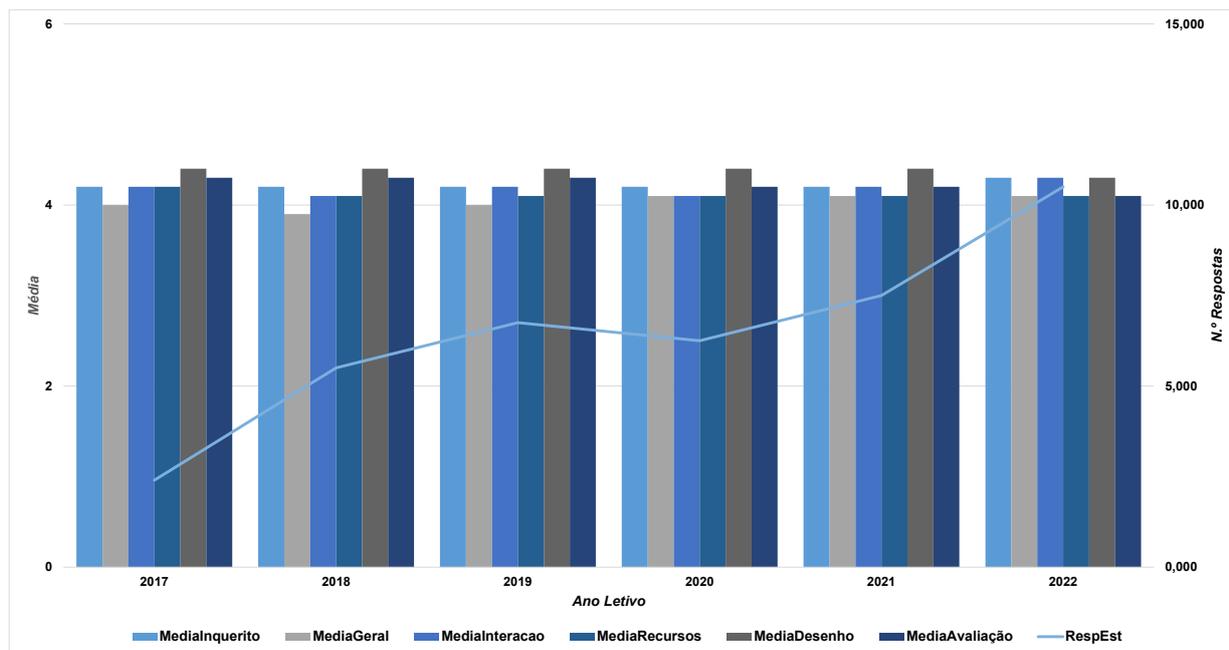


Figura 4 – Evolução da resposta média dos inquéritos pedagógicos por dimensão

A avaliação da satisfação dos cursos apresenta um conjunto de dimensões diferente às UC. Avalia-se a Qualidade e Planeamento, a Coordenação, a Experiência Online, o Desenvolvimento Pessoal do Estudante, os Recursos, a Orientação (no caso dos cursos de 2.º e 3.º ciclos) e a Satisfação Global. Procedeu-se à avaliação da satisfação a partir de uma escala de likert de 1 a 5, utilizada para a avaliação de afirmações (de 1 “discordo totalmente” a 5 “concordo totalmente”). É somado o valor percentual das respostas “Concordo” (4) e “Concordo totalmente” (5) para avaliar a satisfação positiva dos inquiridos em relação às afirmações colocadas dentro de cada uma das dimensões. Para cada uma das dimensões analisadas são colocadas um conjunto de afirmações.

No geral todas as dimensões são avaliadas positivamente com uma satisfação global de 84.9%, um valor considerado muito positivo.



Figura 5 – Visão geral dos indicadores anuais de curso

Em relação ao ano passado, verifica-se uma descida de 0.9% (85.4% para 84.5%) na satisfação com o curso. No entanto, existem aumentos nas dimensões da coordenação do curso (2%) ou na dimensão recursos (2%). As outras dimensões sofreram alterações pelo que não é possível fazer uma comparação. No entanto, destaca-se pela positiva os valores obtidos na dimensão desenvolvimento pessoal que incide na perceção de que o curso desenvolve perspectivas para o desenvolvimento profissional e valorização pessoal do estudante. Este resultado, quando relacionado com a satisfação do curso e com a satisfação da experiência online são reveladores da perceção positiva que os estudantes da UAb têm da Universidade.

Merece ainda realce, pela positiva, a valorização dada às orientações que subiu de 50% para 86.1%, a maior variação este ano dos inquéritos pedagógicos.

Comparando os dados recolhidos em cada um dos ciclos de estudo verificam-se resultados mais positivos quanto maior é a proximidade entre os estudantes e os docentes e/ou a maturidade dos estudantes (a relação estudante/docente é menor nas pós-graduações em que as turmas são tipicamente menores). No caso dos 3.º ciclos a satisfação global é de 93%, valor que se considera largamente positivo.



Figura 6 – Visão geral dos indicadores anuais do 1.º ciclo (n=1206)



Figura 7 – Visão geral dos indicadores anuais do 2.º ciclo (n=189)

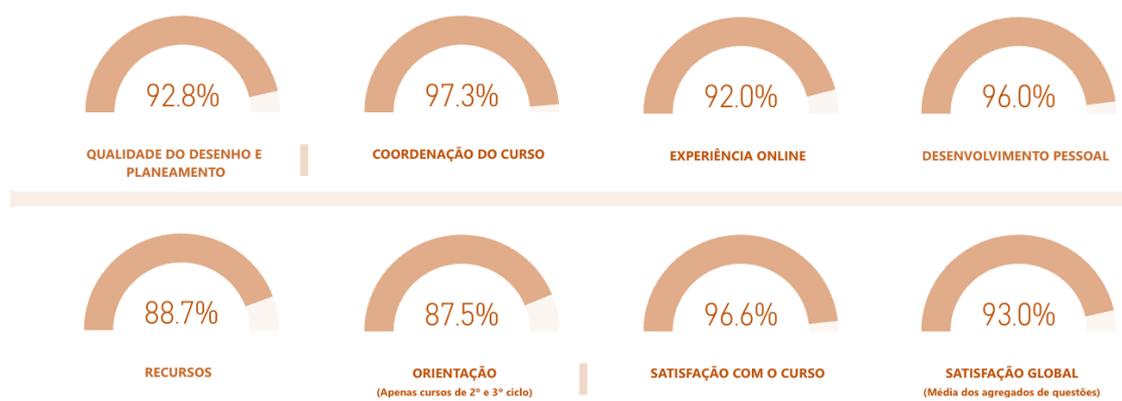


Figura 8 – Visão geral dos indicadores anuais do 3.º ciclo (n=87)

O resultado mais preocupante centra-se na qualidade dos recursos, sobretudo para os estudantes de 1.º ciclo. Esta já era uma preocupação identificada no RASIGQ de 2021 pelo que merece ser destacada.

AUTOAVALIAÇÃO DE UNIDADES CURRICULARES

Nos últimos dois anos foi introduzido o Relatório de Unidade Curricular (RUC) para os cursos de 1.º ciclo e de 2.º ciclo. Deste relatório constam um conjunto de indicadores e respetivos resultados para cada comparando estes com os resultados dos dois últimos anos (Cf Figura 9).

#	Descrição	18/19	19/20	20/21 *	valor médio
1.	Satisfação Geral da UC	4.2	4.0	3.7	4.1
2.	Satisfação com os Objetivos de Aprendizagem	N/A	N/A	N/A	N/A
3.	Satisfação com a qualidade de Interação	4.7	4.0	3.8	4.4
4.	Satisfação com a qualidade dos Recursos	4.7	4.0	4.0	4.4
5.	Satisfação com a qualidade do Desenho da UC	4.8	4.5	4.3	4.7
6.	Satisfação com a qualidade da Avaliação	4.9	4.3	3.8	4.6
7.	Taxa de aprovação (Percentagem de aprovações relativo às avaliações realizadas)	93.3	100.0	100.0	96.7
8.	Taxa de sucesso (Percentagem de aprovações relativo às inscrições)	87.5	71.4	85.7	79.5
9.	Taxa de respostas (Percentagem de resposta ao inquérito pedagógico)	31.3	14.3	19.8	22.8
10.	Número de estudantes em avaliação contínua	12	6	11	9
11.	Nota média	12.4	12.8	15.2	12.6

Figura 9 – Indicadores ao nível da unidade curricular

Confrontados com os indicadores, os responsáveis pelas UC fazem uma autoavaliação do funcionamento das respetivas UC de 1.º e 2.º ciclos. Este processo designado por RUC é disponibilizado na plataforma de acompanhamento e monitorização dos ciclos de estudo, permitindo, assim, à UAb, aos departamentos e aos docentes fazer um acompanhamento anual de todas as UC de forma integrada e comparativa através de um conjunto de indicadores de gestão.

Sobre estes dados é solicitado ao docente, responsável pela UC, uma autoavaliação da UC, com base em questões concretas (cf. figura 10) e também uma breve reflexão sobre o seu funcionamento, numa perspetiva de melhoria contínua, permitindo a identificação de áreas de melhoria ao nível do suporte, da formação pedagógica ou de outro tipo de condições necessárias para o bom funcionamento das UC. Sendo o segundo ano em que se utiliza este novo mecanismo que incorpora o RUC é de salientar uma subida no preenchimento de 88% para 95%. No ano de 2022 foram preenchidos 573 relatórios de unidade curricular num universo de 603 unidades curriculares.

A figura 10 apresenta os resultados desta autoavaliação dos docentes em comparação com o ano passado. Também aqui foi utilizada uma escala de likert de 1 (não concordo) a 5 (concordo totalmente) com a afirmação.

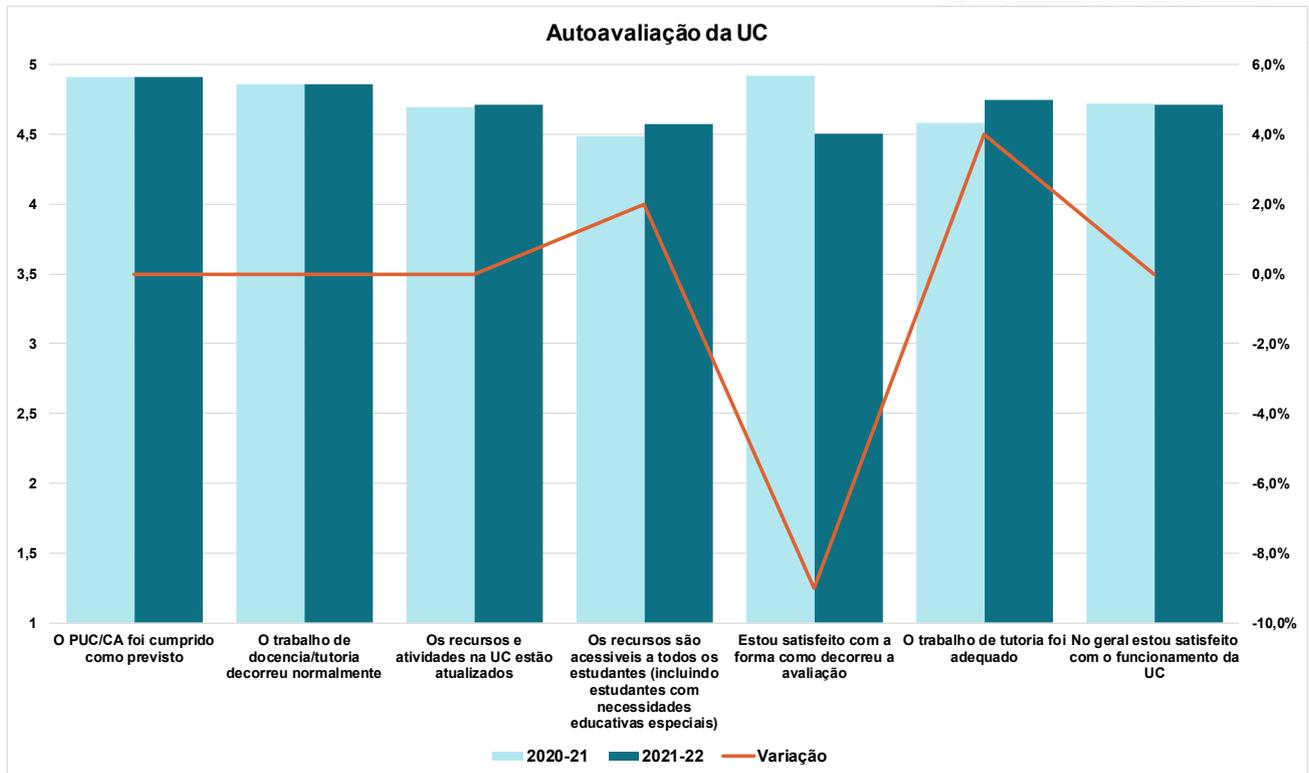


Figura 10 – Autoavaliação do funcionamento da UC seguindo uma escala de 1 a 5

Os valores deste ano apontam para valores muito próximos em comparação com os valores do ano passado com uma subida mais significativa (4%) na afirmação “o trabalho de tutoria foi adequado” e uma descida de 9% na afirmação “Estou satisfeito com a forma como decorreu a avaliação”.

Destaca-se a subida no trabalho de tutoria sobretudo tendo em conta o investimento recente que a Universidade fez na formação dos tutores. Merece reflexão a descida na perceção de que a avaliação correu bem tendo em conta que não existem razões identificadas para este fenómeno.

AUTOAVALIAÇÃO DE CURSOS

À semelhança do que sucede com as UC é também preenchido um Relatório de Avaliação do Curso (RAC), onde é feita a análise do funcionamento do ano letivo, nomeadamente o trabalho com e dos tutores e dos responsáveis das UC.

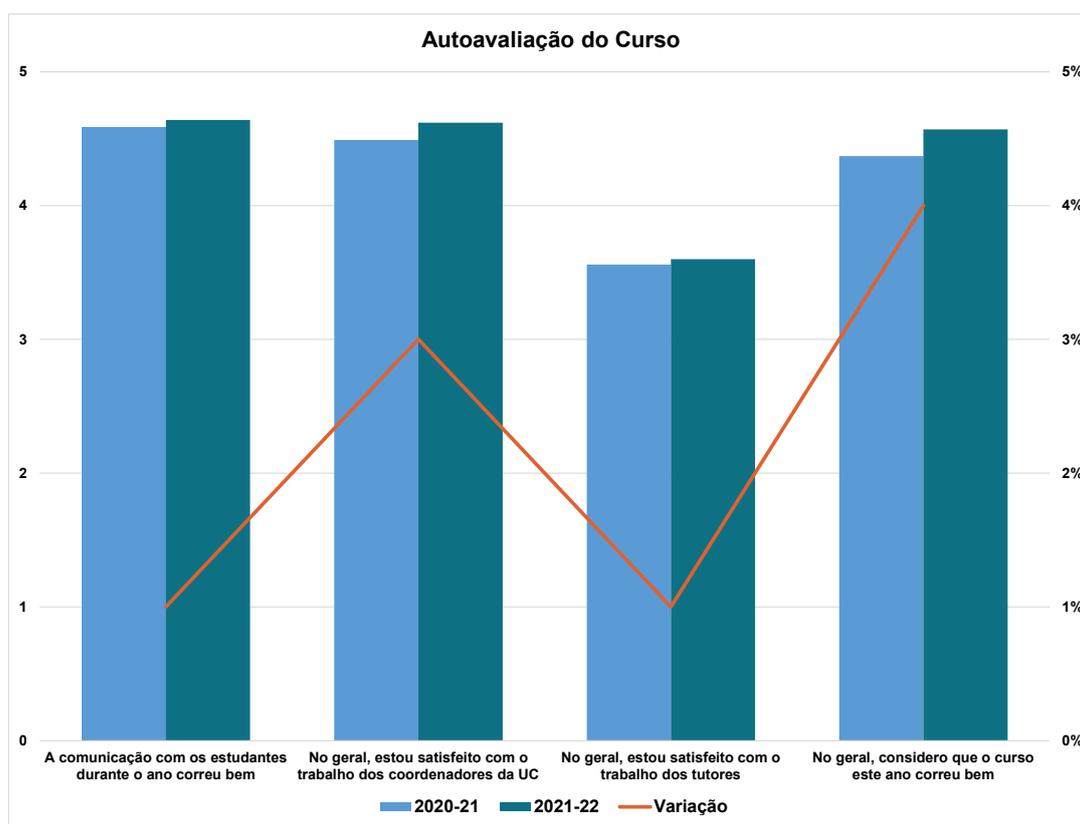
Na sequência do preenchimento dos RAC, os coordenadores de curso promovem a autoavaliação do curso que coordenam, com base no conjunto de indicadores indicados infra:

#	Descrição	19/20	20/21	21/22 *	valor médio
1.	Média de graduação	14.2	14.3	14.9	14.3
2.	Satisfação do Curso	4.3	4.3	4.1	4.3
3.	Carga de ECTS adequada	N/A	N/A	4.2	N/A
4.	O conteúdo do curso é consistente com os objetivos de aprendizagem propostos	N/A	N/A	4.3	N/A
5.	Satisfação em relação à coordenação do curso	N/A	N/A	4.3	N/A
6.	Satisfação em relação ao espaço do curso	N/A	N/A	4.5	N/A
7.	Globalmente estou satisfeito(a) com os recursos	N/A	N/A	4.3	N/A
8.	Globalmente estou satisfeito(a) com a orientação	N/A	N/A	N/A	N/A
9.	Agregado da Taxa de Aprovação nas UCs	91.6	92.7	88.1	92.15
10.	Taxa de Abandono	12.4	11.1	9.0	11.8
11.	Taxa de conclusão regular	77.4	78.6	88.6	78

Figura 11 – Indicadores ao nível do curso no RAC

As coordenações têm também acesso a todos os RUC do curso permitindo assim fazer uma reflexão mais detalhada e informada do seu curso baseando-se em indicadores gerais e específicos.

Neste caso todas as afirmações têm uma variação positiva que vai desde 1% na afirmação “No geral estou satisfeito com o trabalho dos tutores” (com 3.6 em 5) a 4.5% na afirmação “No geral considero que o curso este ano correu bem” (com 4.5 em 5).



Todos os cursos em funcionamento conferentes de grau tiveram o seu RAC (n=42) submetido neste ano letivo.

RELATÓRIO ANALÍTICO FINAL (RAF) E REFLEXÕES SOBRE O PROCESSO

Cabe à CAM fazer uma avaliação individual de cada RAC. A CAM é constituída por membros docentes e não docentes da Universidade. Dois membros da CAM fazem uma avaliação dos RAC procurando identificar se o RAC identifica corretamente todas as situações críticas de melhoria, se são apresentadas evidências de resposta às ações de melhoria propostas, se a coordenação do curso teve um funcionamento regular e se são identificadas ações que possam ser constituídas boas práticas. Os relatórios são analisados posteriormente pelo Presidente da CAM e validados. Situações de melhoria identificadas e boas práticas são comunicadas ao vice-reitor para a Qualidade. O RAF foi pela primeira vez introduzido totalmente no sistema digital com a possibilidade de as coordenações de curso contestarem a apreciação da CAM em relação aos seus cursos.

Este foi o segundo ano letivo em que se utilizou este sistema digital para se proceder à avaliação e autoavaliação dos ciclos de estudo. O resultado é amplamente positivo pois foi permitida uma execução das tarefas mais rápida e sistemática, uma redução do envolvimento dos serviços na identificação dos indicadores (gerados, a partir de agora, automaticamente a partir da aplicação integrada de dados académicos) e na agilização de todos os fluxos do procedimento de forma digital o que permite a todos os envolvidos o acesso aos dados carregados e ao histórico. Os RAC foram ainda utilizados nos processos de renovação da acreditação dos ciclos de estudo permitindo, dessa forma, suportar a análise das comissões externas de avaliação.



INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

A monitorização da investigação e desenvolvimento 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.

Na UAb a investigação científica é desenvolvida nos Centros/Unidades de Investigação (C/UI), financiadas e avaliadas pela FCT e nos Polos, Núcleos e Extensões.

Centros de Investigação

- [Laboratório de Educação a Distância e eLearning](#)
- [Centro de Estudos das Migrações e das Relações Interculturais](#)
- [Centro de Estudos Globais](#)

Polos, Núcleos e Extensões

- [Polo do Centro de Investigação em Artes e Comunicação](#)
- [Núcleo do Instituto de Engenharia de Sistemas de Computadores.](#)
- [Tecnologia e Ciência](#)
- [Extensão do Centro de Estudos Interdisciplinares do Século XX](#)
- [Polo do Instituto de Estudos de Literatura e Tradição](#)
- [Extensão do Centro de Ecologia Funcional da Universidade de Coimbra](#)

Os procedimentos internos para assegurar a garantia da qualidade da investigação produzida estão alinhados com as disposições da Fundação para a Ciência e Tecnologia. O 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 âmbito do SIGQ_UAb, foi criada a Comissão de Avaliação e Melhoria da Investigação e Desenvolvimento (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, a coordenadora do GAPID e sendo presidida pela Pró-reitora para a Investigação e Divulgação Científica.

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 permite monitorizar a produção científica. No entanto, parte destes dados são capturados a partir do autorrelato da parte do docente e investigador através dos formulários de produção científica. No ano de 2022, apenas 81% dos docentes e investigadores preencheram os formulários de produção científica o que equivale a um decréscimo de preenchimento em relação aos anos de 2021 (86%) e 2020 (82%).

INDICADORES DE GESTÃO

No cumprimento do Plano de Atividades, foi implementada, em 2021, a Política de Investigação da instituição, que especifica os valores que servem de referência e norteiam a ação em matéria de processos e metodologias de produção do conhecimento e disseminação dos resultados da investigação. No âmbito do plano estratégico fazem parte, como indicadores de investigação e desenvolvimento, os seguintes indicadores (tabela 6).

Tabela 6 – Indicadores estratégicos na área da investigação e desenvolvimento

	META	% EXECUÇÃO
OE3 – Promover uma investigação de excelência		
Artigos publicados em revistas indexadas	↑ 5%	88%
Estudantes integrados em UID, em contexto de doutoramento	25%	-
Eventos científicos	↑ 10%	100%
OE7 – Desenvolver um plano estratégico para a investigação		
Projetos de investigação com candidaturas aprovadas	↑ 15%	116%
Novos investigadores integrados nas UID acolhidas na UAb	↑ 5%	200%
Medidas de valorização e visibilidade da investigação produzida na UAb	>5	100%
OE9 – Internacionalizar a oferta e a investigação		
Candidatura a projetos de investigação internacionais	>30	87%

Verifica-se, na generalidade, o cumprimento com os objetivos propostos sendo que os valores de artigos publicados em revistas indexadas e as candidaturas a projetos de investigação internacionais, ficaram ligeiramente aquém do objetivo estratégico.

PROJETOS DE INVESTIGAÇÃO

A atividade de investigação da UAb está fortemente alicerçada na submissão de projetos de investigação nacional e internacional. No ano de 2022, registaram-se 38 candidaturas a projetos (dos quais 24 a financiamento nacional e 14 a financiamento internacional), tendo sido aprovados 10 (2 com financiamento nacional e 8 com financiamento internacional), representando uma taxa de aprovação de 26,3%.

Em termos de projetos em curso, para além dos projetos 10 aprovados em 2022, acrescem 19 projetos, dos quais 7 com financiamento nacional e 12 com financiamento internacional.

RESPOSITÓRIO DA UAb

No domínio da Ciência Aberta, a UAb mantém uma aposta consistente e reconhecida, designadamente na política de disponibilização da produção científica, na promoção do acesso aberto ao conhecimento, e na resposta à gestão de dados de investigação.

A nível nacional, o Repositório Aberto – repositório institucional da Universidade Aberta integra o RCAAP – Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal.

Ao longo do ano 2022, o Repositório Aberto continuou a apresentar vários indicadores que atestam a sua crescente consolidação e maturidade. O número de documentos disponíveis ao público no final do ano ultrapassou os 11,205, traduzindo-se num crescimento de 4,9% face ao período anterior.

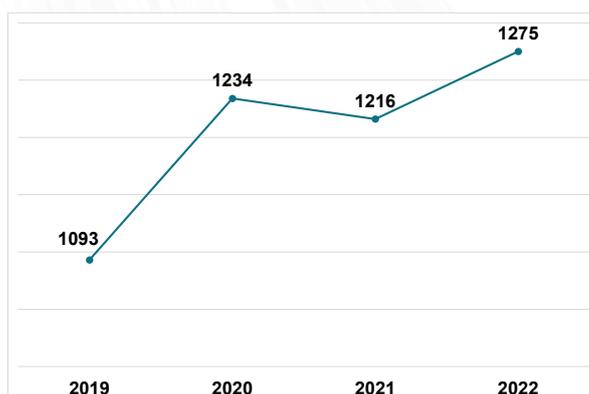


Figura 12 – Número de publicações novas no Repositório Aberto
Fonte: DSD

Ao longo do ano foram adicionadas 1,275 novas publicações (figura 12), distribuídas pelas seguintes tipologias: 274 artigos científicos, 129 contribuições em conferências, 137 teses de doutoramento e dissertações de mestrado realizadas na UAb, 140 capítulos de livros, 62 livros e 534 documentos de outras tipologias (nomeadamente 483 recursos educacionais abertos). Em relação à utilização do repositório, salienta-se o número de documentos descarregados do Repositório Aberto que foi de cerca de 790 mil downloads, um valor inferior ao valor identificado no ano de 2021 (tabela 7).

Tabela 7 – Evolução da dos acessos e downloads no Repositório da UAb

	2019	2020	2021	2022
Downloads de recursos na plataforma aberta	690,119	823,825	928,168	789,259
Consultas realizadas na plataforma aberta	249,734	309,412	451,497	418,027

PRODUÇÃO CIENTÍFICA

No que diz respeito à produção científica regista-se um aumento quer em termos absolutos quer também por docente reportado, ou seja, pelo número absoluto sobre os formulários de produção científica submetidos (7.51 por docente).

Tabela 8 – Evolução da produção científica

	2020	2021	2022
Autoria de livros e capítulos com avaliação científica	149	167	185
Autoria de artigos em periódicos com arbitragem	197	186	199
Autoria de artigos em atas de encontros científicos com arbitragem	108	97	164
Edição de livros	39	7	46
Comunicações orais e em posters em encontros científicos	275	455	488
Total de produção científica	768	912	1082
Total de produção científica por docente reportado	6.1	7.3	7.51

Fonte: Registo de atividade docente

O aumento tem sido progressivo ao longo dos anos podendo ser confirmado na maioria dos indicadores quando analisados individualmente. Uma das exceções é a autoria dos livros que reduziu ligeiramente no ano de 2022 em comparação com o ano de 2021.

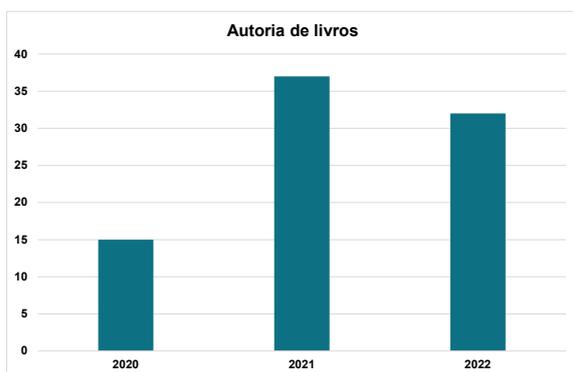


Figura 13 – Evolução da autoria de livros
Fonte: Registo de atividade docente

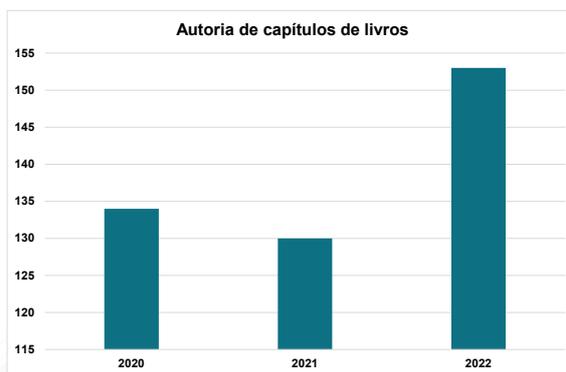


Figura 14 – Evolução da autoria de capítulo de livros
Fonte: Registo de atividade docente

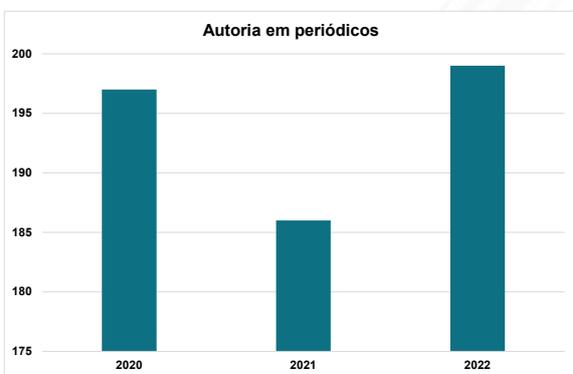


Figura 15 – Evolução da autoria em periódicos
Fonte: Registo de atividade docente

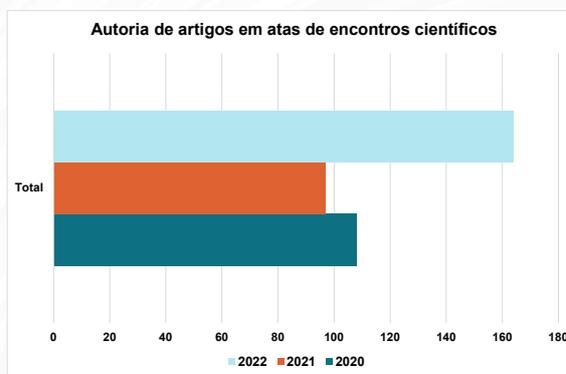


Figura 16 – Evolução da autoria em atas de encontros científicos
Fonte: Registo de atividade docente

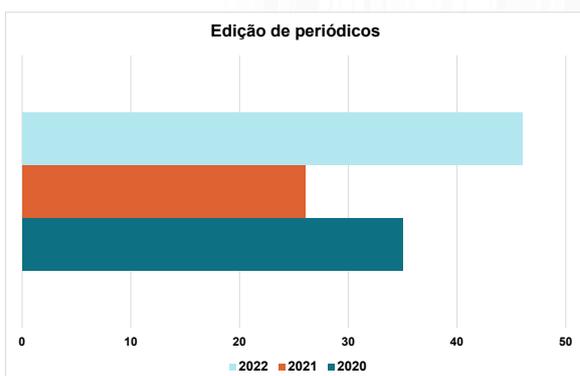


Figura 17 – Evolução da Edição de Periódicos
Fonte: Registo de atividade docente

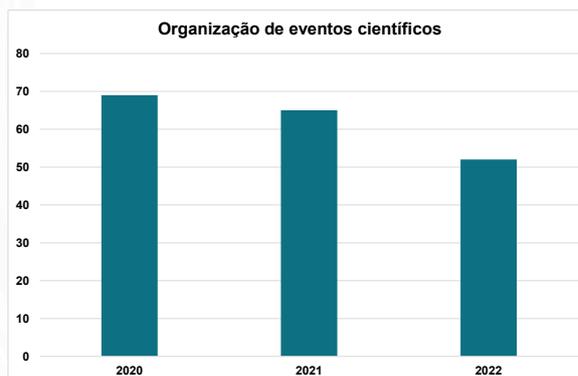


Figura 18 – Organização de eventos científicos
Fonte: Registo de atividade docente

Por outro lado, verifica-se uma quebra ligeira na produção de artigos indexados na SCOPUS.

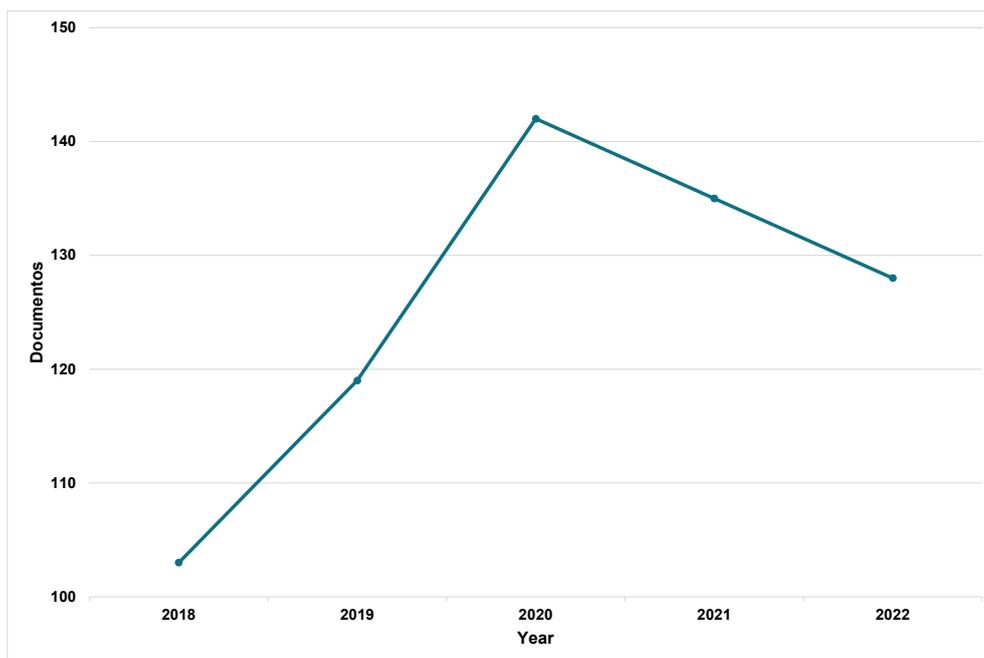


Figura 19 – Número de artigos produzidos indexados na SCOPUS

Verifica-se, no entanto, um crescimento em artigos em periódicos o que pode refletir uma alteração estratégica por parte dos docentes em preferir publicar menos, mas mais localizado em artigos em revistas indexadas. Estas publicações têm por norma um ciclo de publicação mais longo o que pode justificar esta aparente menor produção quando somados todos os tipos de publicações indexadas.

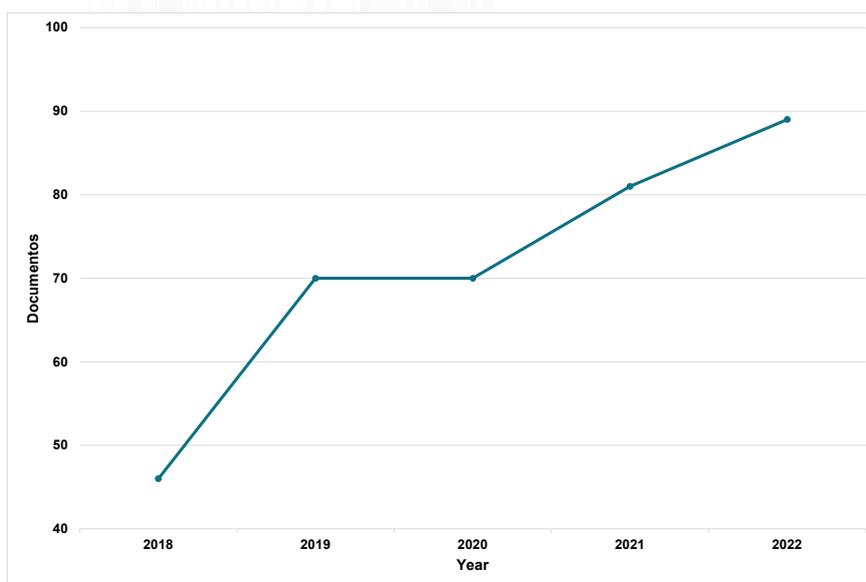


Figura 20 – Evolução de artigos por área científica (últimos cinco anos), indicadores retirados da SCOPUS ¹

¹ <https://www.scopus.com/affil/profile.uri?afid=60022650&offset=1&sid=892a3eb5f11400c6a3d4af1b1474566e&origin=AffiliationNamesList&Gid=5c84d665a47a6162550a3685d3bba450>

Um ponto positivo a relatar é o aumento contínuo de citações a artigos da autoria de investigadores da UAb indexados em artigos também eles indexados na SCOPUS. Esta tem sido uma tendência crescente o que revela o aumento da visibilidade e impacto da investigação publicada na UAb.

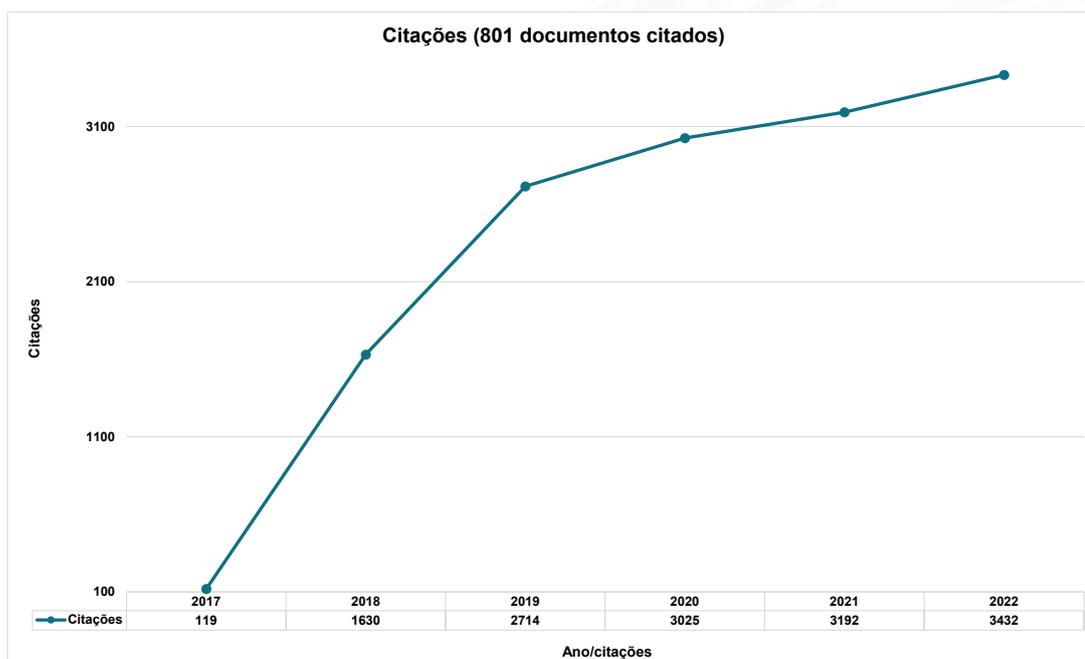


Figura 21 – Aumento anual de citações no SCOPUS

Outro indicador que merece ser avaliado é a área científica das publicações no SCOPUS. Em 2022 as publicações estão distribuídas pelas Ciências Computacionais (20.4%), Ciências Sociais (19%) e Engenharias (10.8%). De destacar também o valor de Outras (14.5%) que inclui áreas como a Química, a Medicina ou as Ciências Biológicas e Agrícolas.

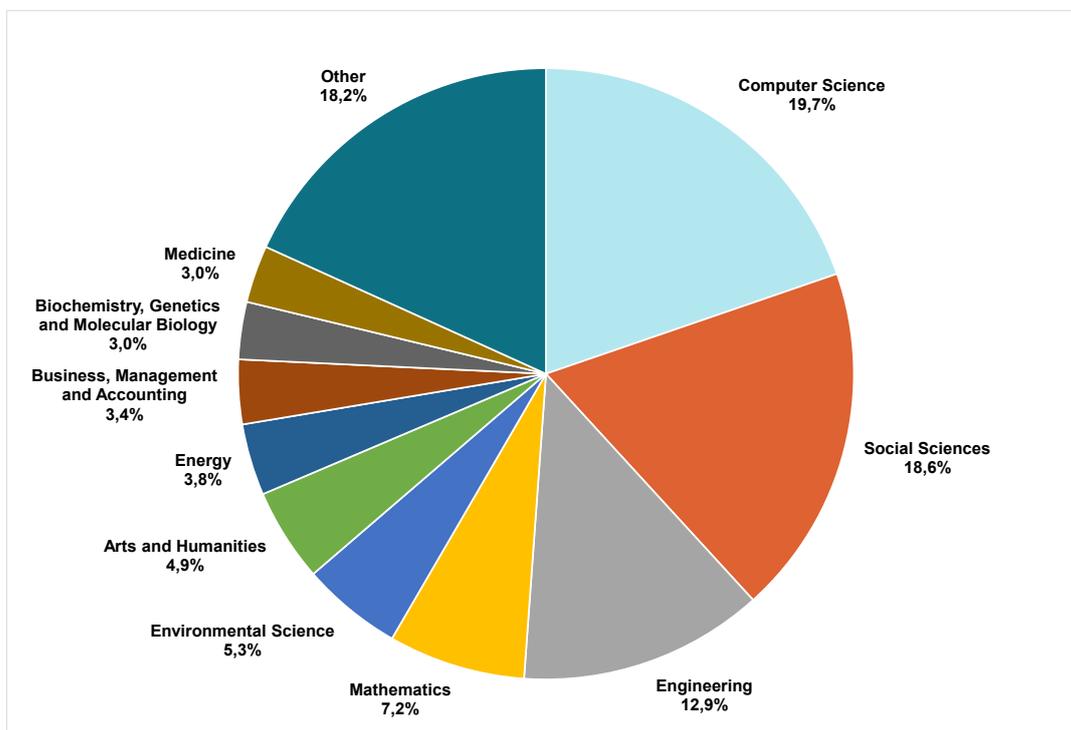


Figura 22 – Percentagem de artigos por área científica no ano de 2022, indicadores retirados da SCOPUS ²

Salvaguardando a importância e quantidade da produção científica no ano de 2022, é de salientar a importância de desenvolver mecanismos no âmbito do SIGQ que permitam avaliar e monitorizar a investigação que se produz na Universidade de forma sistemática e completa algo que não tem sido possível de concretizar face aos valores reduzidos de preenchimento dos formulários de produção científica que estão diretamente ligados ao registo de atividade docente e, conseqüentemente, subordinados a uma avaliação cíclica de três anos o que pode levar a uma concentração da utilização da ferramenta no ano em que se termina o ciclo de avaliação (2022), podendo, por isso, não estarem contabilizados docentes e produção realizada ao longo dos dois anos anteriores.

² <https://www.scopus.com/affil/profile.uri?afid=60022650&offset=1&sid=892a3eb5f11400c6a3d4af1b1474566c&origin=AffiliationList&txGid=5c84d665a47a6162550a3685d3bba450>



COOPERAÇÃO INTERINSTITUCIONAL

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

- Colaboração com outras instituições;
- 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 à cooperação 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.

AUAb assume um compromisso estratégico com a internacionalização, essencial para o processo de Ensino e 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).

INDICADORES DE MONITORIZAÇÃO

No ano de 2022 verificou-se um decréscimo das ações de divulgação realizadas pelos docentes nos CLA, em relação ao ano de 2021. Não existindo outros indicadores de monitorização da atividade dos CLA é importante realçar que os números apresentados representam apenas parte das atividades de divulgação científica realizadas nos CLA.

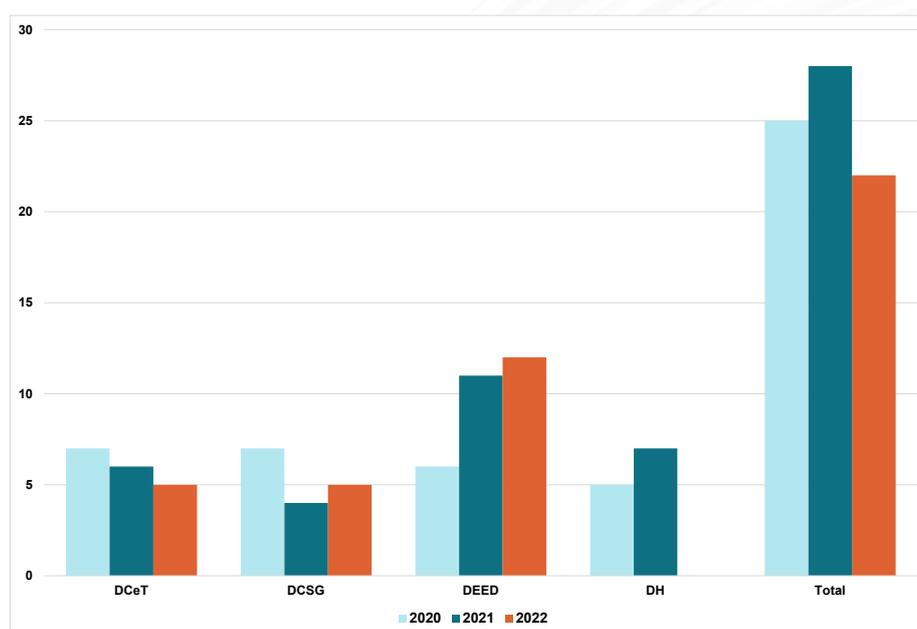


Figura 23 – Ações de divulgação nos CLA

Também em 2022, verificou-se um aumento significativo na dinamização de cursos livres e workshops, uma dimensão que é considerada estrutural numa perspetiva de divulgação de conhecimento a público externo à Universidade. O aumento tem sido gradual de ano para ano o que revela interesse quer dos docentes na realização dos cursos/workshops quer, também, dos participantes destes cursos/workshops.

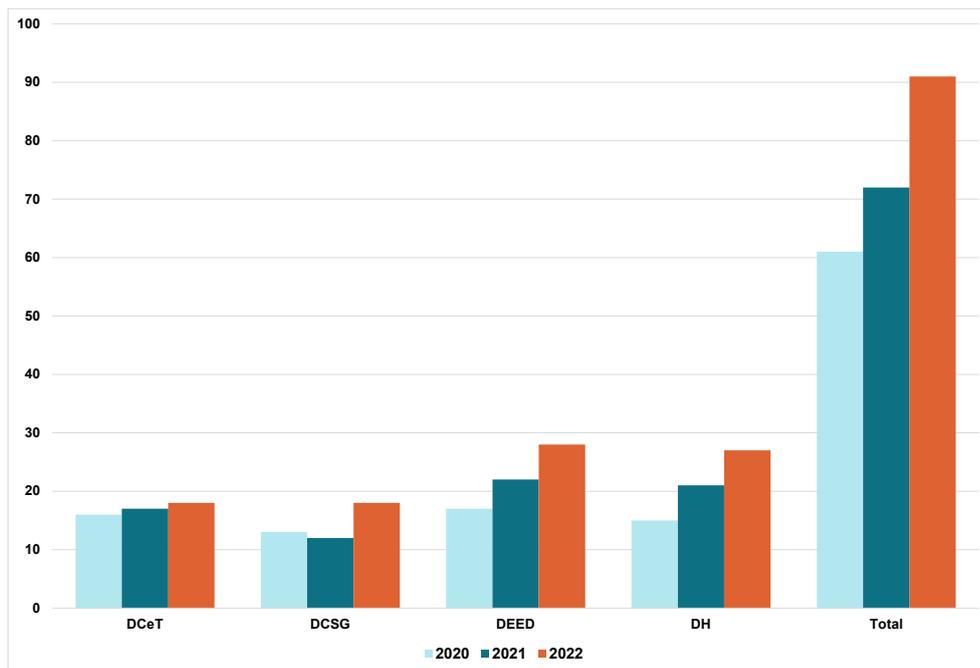


Figura 24 – Dinamização de Cursos livres/Workshops

Em relação à autoria de estudos técnicos revelou-se um decréscimo na autoria de estudos técnicos, em particular quando comparando com o ano de 2021. Sendo o ano de 2021 um ano ainda de pandemia, é provável que muitos dos estudos técnicos produzidos em 2021 tenham sido encomendados em consequência na transição do ensino presencial para o online. Será importante monitorizar estes valores para procurar encontrar um valor médio de referência. Os últimos três anos revelam alguma inconsistência (9; 23; 17).

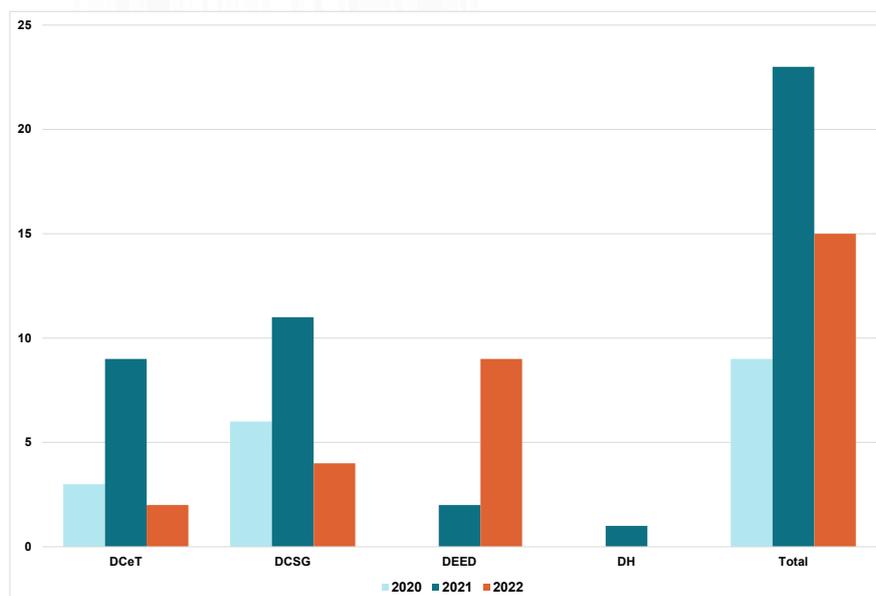


Figura 25 – Autoria de estudos técnicos

Já em relação às atividades de consultoria e prestação de serviços verifica-se um aumento significativo destas atividades no ano de 2022 (16 em 2021 para 22 em 2022).

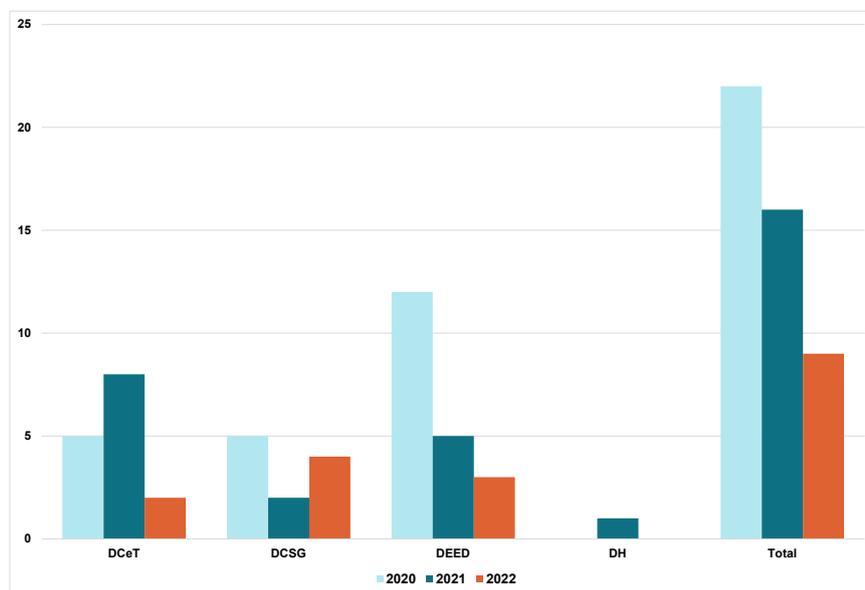


Figura 26 – Atividades de Consultoria e Prestação de Serviços

Aqui, destaca-se em particular o contributo dos docentes do DEED que contribuem com mais de metade das atividades de consultoria e prestação de serviços.

Por fim, verifica-se também aumentos nos outros serviços prestados à comunidade e no exercício de cargos em organizações da sociedade civil.

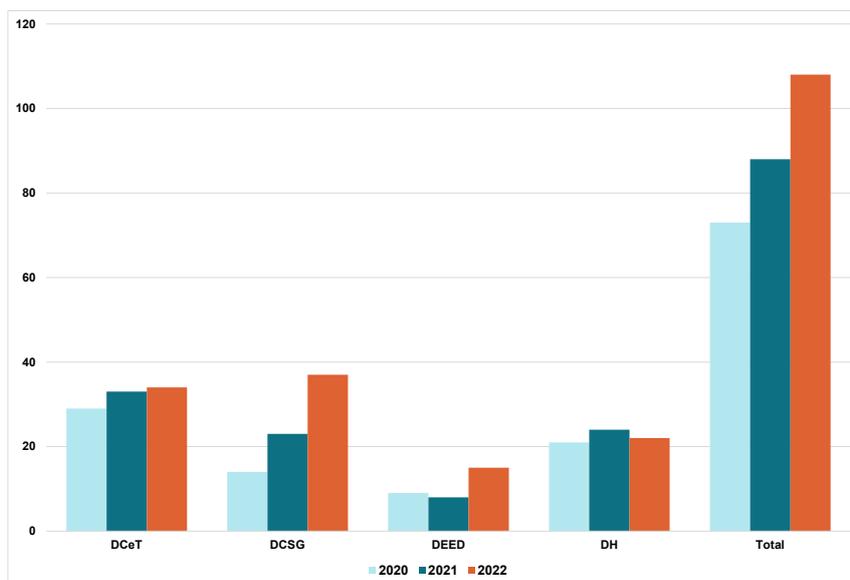


Figura 27 – Outros serviços prestados à comunidade

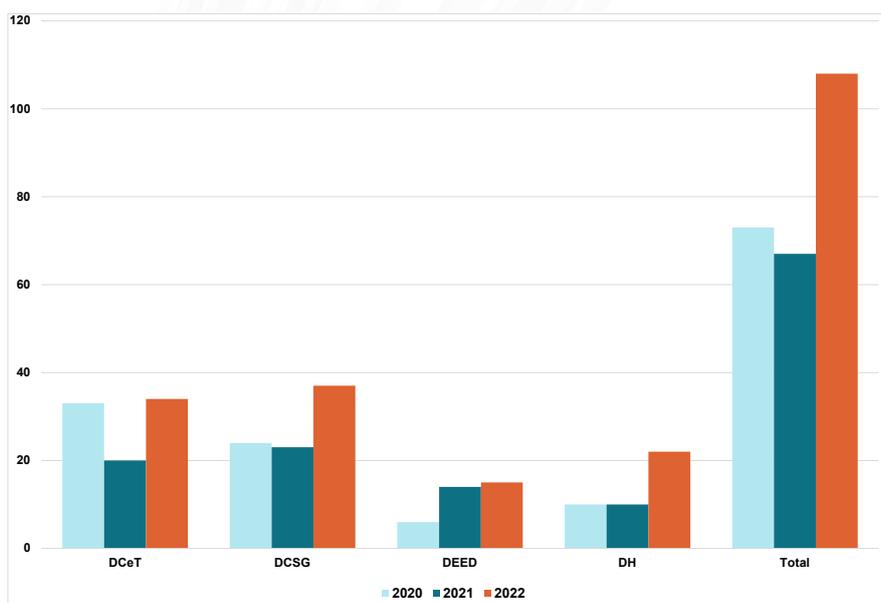


Figura 28 – Exercício de cargos em organizações e instituições da sociedade civil

Noutra dimensão verifica-se um esforço da Universidade na dimensão de internacionalização. Em 2022, verificou-se um aumento, quer do número de estudantes de nacionalidade estrangeira (com residência em Portugal), quer no número de estudantes de nacionalidade portuguesa a residir no estrangeiro, representando um aumento a rondar os 17% face ao ano anterior.

Tabela 9 – Estudantes estrangeiros e a residir no estrangeiro, em cursos conferentes de grau

	2019/2020	2020/2021	2021/2022	Variação (%)	Percentagem de estudantes internacionais face ao universo estudante
Estudantes de nacionalidade estrangeira	640	725	878	21,1%	9%
Estudantes portugueses a residir no estrangeiro	349	817	931	14,0%	10%
Total dos estudantes internacionais	989	1542	1809	17%	19%

Fonte: DSA

Os estudantes estrangeiros são provenientes de 60 nacionalidades, com os países da CPLP (Brasil, Angola e Moçambique) no topo da lista de estudantes estrangeiros inscritos na UAb.

De referir ainda a participação de estudantes, especialmente brasileiros, em programas de doutoramento sandwich e de pós-doutoramento, com orientação de docentes da UAb.

A UAb tem vindo a apostar na modalidade de mobilidade virtual, desde logo nos protocolos celebrados com universidades estrangeiras, com especial foco no Brasil, mas também universidades de EaD europeias como a UNED. Para além desta modalidade, a UAb continua a promover o programa ERASMUS+ para mobilidades físicas

Em 2022 registou-se um aumento no número de estudantes em programas de mobilidade, tanto *incoming* como *outgoing*.

Na tabela seguinte apresentam-se os números da mobilidade de estudantes para cada modalidade.

Tabela 10 – N.º de estudantes em mobilidade

Modalidade	N.º de estudantes	
Mobilidade física	<i>Incoming</i>	5
	<i>Outgoing</i>	12
Mobilidade virtual	<i>Incoming</i>	19
	<i>Outgoing</i>	8

Também ao nível dos docentes, registou-se um aumento do número de mobilidades, tendo-se registando 5 docentes em mobilidade *incoming* e 11 em mobilidade *outgoing*.

De referir ainda a realização do Erasmus Staff Week, que em 2022 registou a participação de 33 pessoas, provenientes de 12 países.

A área da Comunicação continua a ser de extrema importância para a UAb, pois é através de boas práticas de comunicação (internas e externas) que se contribui, por um lado, para que exista um sentimento e uma cultura de comunidade académica na instituição, e se promove a criação de uma UAb mais coesa; e por outro, as boas práticas de comunicação para o exterior permitem estabelecer laços com a sociedade, transmitindo-lhe o que de melhor se faz na UAb e envolvendo-a na sua atividade, trazendo, por essa via, novos elementos para a comunidade académica e criando sinergias que a todos beneficiam.

Ao longo do ano foram promovidos novos formatos e ações de comunicação e de marketing digital que se traduziram na promoção da marca UAb.

Em 2022, a UAb manteve as emissões na RTP2, – Uma universidade do nosso tempo – com a estreia de um novo formato, com novas temáticas e nova produção e que contou com 15 programas.

Continuou-se a dar atenção especial à presença da UAb nas redes sociais. Na tabela 5 evidencia-se a taxa de crescimento, relativamente ao ano transato, em cada uma das redes sociais, verificando-se a maior taxa de crescimento no Youtube, com 35%. O canal da UAb no Youtube foi sujeito a uma organização temática de conteúdos para permitir melhor navegação do utilizador.

Tabela 11 – N.º de seguidores nas redes sociais

Redes Sociais	Número de seguidores em 2021	Número de seguidores em 2022	Taxa de crescimento em relação a 2021
Facebook	137636	139311	1,3%
Instagram	-	1824	
Twitter	1435	1621	13%
LinkedIn	20052	23250	16%
YouTube	2688	3640	35%

A UAb iniciou a produção de podcast em várias temáticas, com o objetivo de divulgação da marca UAb, que foram disponibilizados nas principais plataformas de *streaming* e distribuição de podcasts, designadamente o Castbox, Spotify e Google Podcasts. Entre Março e Dezembro de 2022 foram disponibilizados 12 podcasts, distribuídos por três rubricas: Testemunhos, Três pontos e Em qualquer Lugar do Mundo. O total de audiências registadas é de cerca de 550 e cerca de 65% correspondem a audições superiores a 1min.

SUPOORTE ÀS ÁREAS DE MISSÃO E GESTÃO ESTRATÉGICA

O envolvimento e sentido de pertença das pessoas e instituições que integram ou de algum modo se relacionam com a UAb tem sido fundamental no desenvolvimento institucional e capacidade de afirmação desta. O ano de 2022 foi particularmente relevante nesse domínio, tanto pelo número como pela diversidade das atividades levadas a cabo.

O grau de satisfação dos colaboradores internos foi de 79% comparado com os 70% que era a meta estabelecida para o ano de 2022. Também em matéria de formação alcançaram-se resultados positivos em 2022. A formação é definida como uma experiência planeada de aprendizagem que é concebida com o objetivo de resultar numa mudança de conhecimentos, competências e atitudes, para o favorável desempenho das funções. É assim um mecanismo privilegiado de integração de novos saberes e aptidões, ou de melhoria dos já existentes.

Com o investimento na formação, pretende-se o reforço, promoção e desenvolvimento das competências dos colaboradores, com o propósito de viabilizar as condições necessárias para que tanto estes como a própria universidade prosperem e evoluam sustentadamente na sua trajetória, direcionando-se para a prossecução dos objetivos estratégicos estabelecidos. Dá-se conta de seguida do número de horas de formação e do número de formandos envolvidos durante o ano de 2022.

Tabela 12 – Horas de Formação e número de formandos (não são contabilizadas as formações pedagógicas)

	N.º horas de formação	N.º total de formandos
Dados referentes a colaboradores Docentes e Não Docentes da UAb	723	54

Fonte: DRH, 2022

O desempenho dos processos de suporte é apresentado na tabela seguinte, através de um conjunto de indicadores que visam avaliar a eficácia dos vários processos que integram o macroprocesso de suporte.

Parte destes indicadores são obtidos através de um inquérito de satisfação dos serviços realizado anualmente a todos os estudantes da UAb. Ao contrário dos anos passados, não foram realizados inquéritos centralizados aos processos e serviços de suporte durante o ano de 2022 pelo que são apresentados na tabela 13 os dados recolhidos em 2021-22.

Tabela 13 – Taxa de participação por ano letivo

Ano Letivo	Inquéritos Aplicados	Inquéritos Respondidos	Taxa de Participação
2020-2021	6708	1733	25,8%
2019-2020	7185	838	11,7%
2018-2019	6923	1169	16,9%
2017-2018	5575	860	15,4%
2016-2017	6775	1028	15,2%

O inquérito é realizado utilizando uma escala de *likert* de 1 a 5, utilizada para a avaliação de afirmações (de 1 “discordo totalmente” a 5 “concordo totalmente”). Tal como acontece nos inquéritos pedagógicos é somado o valor percentual das respostas “Concordo” (4) e “Concordo totalmente” (5) para avaliar a satisfação positiva dos inquiridos.

Tabela 14 – Respostas ao inquérito sobre os serviços de suporte

O Portal UAb é de fácil usabilidade, acessibilidade e apresenta informação útil			87%
Através do portal UAb, encontrei a informação que pretendia obter sobre:	Serviços Académicos		88%
	Serviços Financeiros		91%
	Serviços Informáticos		79%
	Departamentos		79%
A PlataformAberta	é acessível		91%
	de fácil utilização		85%
	apresenta recursos digitais ricos e atuais		67%
	o sistema de provas online é eficiente		82%
	a informação é fiável e segura		89%
O sistema de comunicação da UAb (SITCON) foi eficaz na resolução às minhas questões sobre	Serviços Académicos		86%
	Serviços Financeiros		87%
	Serviços Informáticos		79%
	Departamentos		78%
O feedback dos serviços às questões colocadas foi esclarecedor e atempado	Serviços Académicos		82%
	Serviços Financeiros		84%
	Serviços Informáticos		77%
	Departamentos		77%
Solucionei as minhas questões no primeiro contacto com os serviços	Serviços Académicos		80%
	Serviços Financeiros		81%
	Serviços Informáticos		75%
	Departamentos		75%
Os serviços obtidos pelas Bibliotecas da UAb são úteis e adequados	Empréstimo domiciliário		47%
	Empréstimo digital		49%
	Empréstimo interbibliotecas		45%
	Serviço de fotocópias e impressão		43%
Os recursos digitais da biblioteca são úteis e adequados	Catálogo online		60%
	Repositório Aberto		67%
	B-ON		59%
	JSTOR		52%
Em geral estou satisfeito com os serviços prestados pela UAb			84%

Destaca-se, pela positiva, a satisfação dos estudantes em relação aos serviços prestados pela UAb no geral (84%) e a boa avaliação que serviços financeiros e académicos receberam. No geral os serviços da UAb estão bem avaliados.

Sendo uma Universidade de Ensino a Distância importa referir que os estudantes consideram que o Portal da UAb é de fácil usabilidade (87%), acessibilidade e apresenta informação útil. Em relação à Plataforma Aberta, os estudantes consideram ser de fácil utilização (85%), acessível (91%) e fiável e segura (89%). Nesta dimensão destaca-se, pela negativa, a riqueza e atualidade dos recursos digitais facto aliás já referido na dimensão de ensino e aprendizagem.

São ainda apresentados outros indicadores que permitem avaliar os serviços e processos de suporte.

Tabela 15 – Indicadores de avaliação dos serviços e processos de suporte

Processo	Indicador	Meta	Resultado
Gestão de recursos humanos	Grau de satisfação dos colaboradores internos	70%	79%
Gestão económica e financeira	Percentagem de receitas próprias	>30%	26%
Gestão académica	N.º de reclamações de estudantes relacionadas com a Gestão Académica	-	0
Bibliotecas	Grau de satisfação dos utilizadores dos Serviços de Documentação	85%	99%
	Tempo de disponibilização de teses e dissertações no Repositório Aberto	5 dias	3 dias
Comunicação, promoção e imagem	Medidas implementadas de promoção da marca UAb	>7	10



ANÁLISE SWOT

FORÇAS

- Satisfação geral dos estudantes largamente positiva
- Capacidade de produção de investigação dos docentes com tendência crescente
- Existência de mecanismos robustos de avaliação do processo de ensino e aprendizagem
- Alta participação dos docentes nos processos de autoavaliação da qualidade das UC e dos Cursos
- SIGQ para o EA totalmente digital permite maior eficiência e celeridade do processo

FRAQUEZAS

- Necessidade de identificar indicadores de monitorização nas áreas para além do EA e da investigação
- Necessidade de monitorizar, de forma mais sistemática, as atividades de investigação e desenvolvimento através de mecanismos mais robustos e precisos não só dependentes do auto-relatório dos docentes.
- Necessidade de implementar sistemas digitais mais robustos que permitam a recolha da informação para as outras dimensões da Universidade
- Não terem sido realizados inquéritos de satisfação dos serviços e dos processos de suporte
- Baixo número de mobilidades Erasmus dos estudantes

OPORTUNIDADES

- Docentes adaptados ao sistema digital com uma percentagem elevada de preenchimento dos RUC e dos RAC o que pode permitir estender processo para outras dimensões
- Dados académicos centralizados numa única plataforma permitindo a todos os envolvidos terem acesso a dados coerentes e validados
- Poder reforçar, do ponto de vista comunicacional, a dimensão de internacionalização da UAb tendo em conta o elevado número de estudantes internacionais



AMEAÇAS

- Resultado de satisfação mais baixo na qualidade dos recursos, fato que tem sido consistente ao longo dos últimos anos e que merece reflexão individual por poder ter impacto nas outras dimensões em análise
- Percentagem de preenchimento dos inquéritos pedagógicos não tem ultrapassado os 25% de inquéritos lançados, valor que pode ter pouca expressão em UC com menor número de estudantes, e conseqüentemente levar a que seja mais difícil tirar conseqüências dos resultados
- Parte significativa dos dados apresentados está sustentada no auto-relatório das atividades dos docentes, sendo que a percentagem de preenchimento tem sofrido uma quebra ligeira ao longo dos anos pondo em risco a utilização destes dados
- Os inquéritos de satisfação de 3.º ciclo têm incidido apenas no curso e têm sido realizados apenas no segundo semestre, fato que não permite monitorizar a qualidade do curso ao longo do ano
- Nem toda a comunidade académica está informada sobre o SIGQ e sobre os mecanismos que o suportam. A campanha de comunicação realizada e a estrutura organizacional da Universidade têm incidido sobretudo nos docentes e estudantes. O pessoal não docente não tem sido envolvido da mesma forma



SUMÁRIO E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

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

Sendo um sistema relativamente recente, o SIGQ_UAb tem espaço de melhoria nas suas diversas áreas de atuação pelo que é exetável que ao longo dos próximos anos sejam identificadas oportunidades de melhoria do sistema, quer na identificação de novos indicadores nas áreas de atuação da UAb quer, também, na identificação de mecanismos de recolha de indicadores que permitam uma contínua monitorização do sistema.

No geral verificam-se valores muito satisfatórios nos diversos indicadores analisados. No ensino e aprendizagem a satisfação da maioria das unidades curriculares e dos cursos em oferta situa-se acima dos 80%. Ainda em relação ao ensino e aprendizagem é importante destacar a necessidade de se avaliarem de forma mais contínua os 3.º ciclos dando às coordenações a possibilidade de monitorizar ao longo do ano a satisfação dos estudantes. No 1.º e 2.º ciclos esta monitorização é feita através dos inquéritos das UC, algo que não é feito nos 3.º ciclos elo número reduzido de estudantes inscritos.

O processo de realização dos relatórios analíticos de curso e os relatórios das unidades curriculares, estes últimos introduzidos pela primeira vez em 2021 (referentes ao ano de 2020-2021) tiveram novamente um preenchimento muito positivo. A introdução de um novo sistema digital permite facilitar o processo de preenchimento dos docentes, agilizar o trabalho dos vários intervenientes e permitir acesso a um conjunto de indicadores de referência que permitem uma melhor reflexão. Este ano letivo o processo foi estendido para os relatórios analíticos finais (RAF) com feedback muito positivo da CAM.

Também na dimensão investigação e desenvolvimento os dados apresentados revelam quantidade e qualidade na investigação produzida. Embora a UAb tenha um número de investigadores reduzido, quando comparado com outras iES, os números de produção *per capita* revelam produção em quantidade, enquanto os números de publicações indexadas na SCOPUS revelam um foco cada vez maior para uma produção científica com qualidade. De notar que nem todas as áreas científicas da Universidade vêm, neste sistema de indexação, um referencial pelo que é importante realçar também a qualidade de outros trabalhos publicados, por exemplo, em Livros, que não estão contabilizados neste sistema.



A Internacionalização da UAb é também um fator em análise. Do ponto de vista do corpo estudantil merece destaque o número de estudantes internacionais. No entanto, a UAb tem tido alguma dificuldade em promover a mobilidade ERASMUS de estudantes tendo em conta o perfil do estudante UAb (maioritariamente composto por adultos trabalhadores com responsabilidades familiares). É importante criar mecanismos alternativos que permitam que os estudantes vivenciem experiências internacionais diferentes à convencional mobilidade física. Realça-se, aqui, a mobilidade virtual como possibilidade, mas, para isso, é importante refletir sobre a possibilidade de oferta para além da língua portuguesa de forma a chegar a novos públicos nas mobilidades virtuais que são por norma de curta duração, não permitindo por isso adaptação a uma nova língua e cultura.

Um aspeto que merece reflexão é a falta de indicadores comparativos e de monitorização das outras atividades da UAb. Em particular a cooperação interinstitucional e com a sociedade. É importante também que se retorne o quanto antes aos inquéritos de avaliação dos serviços e dos processos de suporte.

Por fim, realça-se a necessidade de promover maior suporte aos docentes na produção dos recursos e materiais de aprendizagem disponibilizados nas unidades curriculares. Tem sido feito um esforço da UAb em promover atividades de formação que têm tido aceitação por parte dos docentes, mas ainda não foram verificadas melhorias nesta dimensão pelo que os resultados das ações de formação ainda não estão materializados em melhorias significativas.

PLANO DE MELHORIA E PRAZO DE EXECUÇÃO

CURTO PRAZO

1. Estabelecer um Plano de Comunicação (interno e externo) para o SIGQ_UAb dirigido, sobretudo ao pessoal não docente e estudantes;
2. Motivar os estudantes para o preenchimento dos inquéritos pedagógicos através de trabalho concertado com o Conselho Pedagógico e com a Associação Académica;
3. Identificar novos mecanismos que permitam a monitorização do SIGQ_UA, por exemplo com a inclusão de novos indicadores nas dimensões de cooperação interinstitucional e de suporte às áreas de missão e gestão;
4. Promover a existência de notas positivas e negativas para os indicadores (utilizando uma análise RAG) dos RUC e RAC de acordo com recomendação da CAM;
5. Valorizar as melhores UC com base em critérios objetivos e reconhecê-las com um selo EaD_Qualidade.
6. Promover a realização de inquéritos ao nível do curso para os 3.º ciclos no primeiro semestre permitindo, assim, meios de monitorização da satisfação às coordenações;
7. Realizar, o mais brevemente possível, e com o objetivo de continuidade e de monitorização, o inquérito à qualidade dos serviços e processos de suporte.

MÉDIO PRAZO

1. Reforçar o suporte dado aos docentes no desenvolvimento de e-atividades e recursos educativos;
2. Desenvolver um mecanismo sistemático de monitorização dos indicadores de investigação;
3. Promover os dados da internacionalização, em particular o número de estudantes internacionais que estão acima da média nacional
4. Desenvolver uma campanha de sensibilização junto dos estudantes para a utilização dos serviços da UAb. Apresentar evidências da realização desta campanha de sensibilização.

