

Relatório de Anual do Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ) da Universidade Aberta - 2024

1. Introdução

O presente relatório tem como objetivo apresentar uma análise global do funcionamento do Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ) da UAb, com base nos referenciais definidos pela A3ES. A avaliação do sistema visa identificar as práticas implementadas, os resultados obtidos e as áreas de melhoria contínua.

2. Enquadramento do Sistema Interno de Garantia da Qualidade

2.1. Política e Estratégia Institucional para a Qualidade

A UAb dispõe de uma Política de Qualidade a qual é parte integrante da estratégia institucional, alicerçada na missão, visão e valores que orientam o seu desenvolvimento.

A UAb estruturou o Plano Estratégico para o quadriénio 2023-2027, onde se definem, de forma clara e articulada, as principais linhas de orientação estratégica. Este plano estabelece os objetivos estratégicos que a Universidade pretende atingir, descreve as ações que serão realizadas para alcançá-los e define os indicadores e metas que permitem monitorizar o progresso e avaliar os resultados.



A operacionalização do Plano Estratégico, resulta nos Planos e Relatórios de Atividades anuais.

No âmbito da Avaliação Institucional, o relatório da CAE nomeada pela A3ES, confirmado pela decisão do CA da agência, confirmou o cumprimento das condições previstas na última avaliação, nomeadamente:

- O SIGQ encontra-se implementado e em evolução nas suas diferentes dimensões;
- Os resultados são apresentados no âmbito do RASIGQ;
- Melhoria na relação entre o ensino e a investigação;
- Existência de um processo bem documentado, compreendido e aplicado;
- A introdução de sistema de informação no apoio à promoção de uma cultura de qualidade na universidade;
- Estruturas organizacionais adequadas.

A decisão final de acreditação sem condições inclui a acreditação a seis anos do SIGQ da UAb.

3. Processos de Garantia da Qualidade

3.1. Ensino e Aprendizagem

O processo de ensino e aprendizagem visa assegurar o planeamento, a monitorização, avaliação e melhoria contínua das atividades relacionadas com o ensino e a aprendizagem. É monitorizado regularmente através de mecanismos de avaliação interna, inquéritos a estudantes e análises de desempenho académico, com vista à melhoria dos ciclos de estudo.

3.1.1. Avaliação da qualidade pedagógica

O SIGQ_UAb assegura o acompanhamento sistemático dos ciclos de estudos e das unidades curriculares através de processo de autoavaliação que contempla os seguintes níveis:

- Relatório da Unidade Curricular (RUC) – da competência do docente responsável pela UC, no qual é efetuada uma análise global do funcionamento da UC e define os planos de melhoria sempre que se verifiquem resultados insatisfatórios;
- Relatório de Autoavaliação do Curso (RAC) – da responsabilidade do coordenador do curso, tem por base os relatórios das UC e inclui uma análise crítica sobre os aspectos fundamentais para o sucesso do curso;
- Relatório Analítico Final (RAF) – da responsabilidade da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudos (CAM), que procede à análise dos RAC, propondo, quando adequado, melhoria ao nível do relatório e do curso em análise.

Tanto no RUC como no RAC, estão definidos um conjunto de indicadores com base em padrões nacionais e internacionais, provenientes da Aplicação Integrada de Dados Académicos (AIDA) e dos inquéritos pedagógicos aos estudantes, os quais fornecem uma análise e comparação com

anos anteriores, permitindo ao docente responsável e à coordenação do curso respetivamente, fazer uma reflexão crítica sobre as conclusões da análise, propor melhorias e planear ações concretas para a melhoria do ciclo de estudos.

Para o ano letivo 2023/2024, registou-se uma taxa de preenchimento dos RUC de 92% (714 relatórios) e de RAC de 98% (43 relatórios). No caso dos RUC, a percentagem justifica-se pelo número de UCs da responsabilidade de Professores convidados e pela natureza do seu vínculo.

3.1.2. Inquéritos Pedagógicos

Semestralmente, aplicam-se inquéritos pedagógicos junto dos estudantes, com o objetivo de avaliar a satisfação sobre aspectos relacionados com o funcionamento das unidades curriculares e cursos em que se encontram inscritos.

Os inquéritos às unidades curriculares destinam-se a estudantes dos cursos de 1º e 2º ciclos, em cada semestre, com foco no “Desenho e Planeamento”, nos “Recursos e Atividades”, “Avaliação e Feedback” e na “Moderação e Interação”.

O inquérito aos cursos tem como público-alvo, os estudantes dos três ciclos de estudos, e aborda as dimensões “Desenho e Planeamento”, “Coordenação do Curso”, “Experiência online”, “Desenvolvimento pessoal”, “Recursos” e “Orientação”. Este inquérito é anual, realizando-se no fim do segundo semestre.

No ano letivo 2023/2024, a taxa de resposta média (conjunto dos dois semestres) dos inquéritos às unidades curriculares foi de 24,8%, cerca de 2% abaixo face ao ano anterior, no entanto, o número total de inquéritos respondidos aumentou face ao período homólogo em resultado do aumento do número de estudantes da universidade.

Ano letivo	N.º de respostas	Taxa de resposta
2022/2023	15 630	26,6%
2023/2024	16 771	24,8%

Tabela 1 – Comparação de respostas aos inquéritos às UC

Verificou-se uma melhoria dos resultados médios nos vários agregados, com a satisfação média a situar-se nos 78,6% (1 p.p. superior ao ano letivo anterior) e a média dos agregados das quatro dimensões avaliadas a situar-se nos 81,9%.

Os resultados dos inquéritos às UC encontram-se disponíveis no sub-portal da Qualidade (qualidade.uab.pt).

INQUÉRITOS PEDAGÓGICOS | UNIDADES CURRICULARES

Ano Letivo: 2023/2024



Figura 1 – Dashboard dos inquéritos às UC

Relativamente ao inquérito aos cursos, à semelhança do descrito anteriormente para as UC, a taxa de resposta apresentou uma descida de 1,7%, situando nos 17,2%.

Por agregado verificou-se uma subida generalizada da satisfação, com a média dos agregados das dimensões avaliadas a situar-se nos 86%. A satisfação media com os cursos da UAb situa-se nos 88,2%, tendo registado uma subida de 2,5% face ao período homólogo.

INQUÉRITOS PEDAGÓGICOS | CURSO

Ano Letivo: 2023/2024

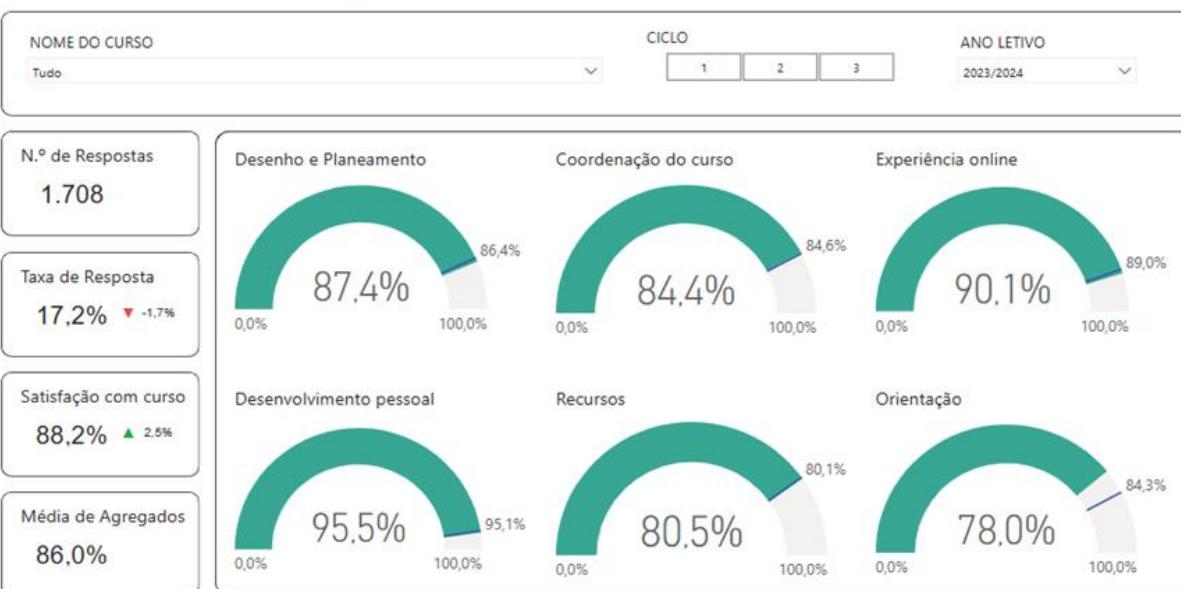


Figura 2 – Dashboard dos inquéritos aos cursos

3.1.3. Promoção do sucesso e prevenção do abandono académico

Na perspetiva da promoção do sucesso e na prevenção do abandono escolar, arrancou em 2024 o projeto TRIADE, que visa implementar estratégias que apoiem o progresso dos estudantes e atuem na prevenção do abandono.

Nesse âmbito, foi criado o Gabinete de Acompanhamento do Percurso Académico do Estudante (GAPAE) que tem vindo a desenvolver iniciativas de apoio destinadas aos estudantes, no desenvolvimento de competências de apoio ao estudante na adaptação ao Ensino a Distância e na potenciação da aprendizagem e sucesso académico.

Nas iniciativas realizadas durante o ano, registou-se a participação de 550 estudantes e um grau de satisfação média de 3,73 (para um valor máximo de 4).

Outra área de atuação do projeto resulta no desenvolvimento de uma plataforma de predição do abandono e sucesso académico – a PROFETA –, com foco inicial nos estudantes de 1º ciclo, 1ª vez, que contemplará um conjunto de indicadores facilitadores da caracterização do percurso de cada estudante e a identificação de potenciais ou efetivas situações de risco de abandono.

3.2. Investigação, Desenvolvimento e Inovação

A qualidade da investigação é avaliada com base em indicadores de produtividade científica, participação em projetos e parcerias, garantindo a relevância e impacto das atividades desenvolvidas.

Os dados apresentados nas tabelas seguintes resultam da informação fornecida pelos docentes e investigadores da UAb em regime de tempo integral, através da plataforma de Registo da Atividade Docente, e têm como fonte o Relatório de Atividades do Conselho Científico. Em 2024, 92% dos docentes e investigadores (131 em 143) validaram e submeteram as fichas individuais de investigação, correspondendo a um aumento de 8% face a 2023 e de 12% face a 2022.

3.2.1. Produção científica

A produção científica constitui um dos pilares fundamentais da missão da UAb, refletindo a qualidade e a relevância da sua atividade de investigação. Este domínio é monitorizado de forma sistemática no âmbito do Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ), com o objetivo de promover a excelência académica, a internacionalização do conhecimento e o impacto da investigação realizada.

A UAb desenvolve a sua atividade científica através das várias unidades de investigação e estimula a publicação de resultados em revistas científicas de referência, com arbitragem e visibilidade internacional. A monitorização dos indicadores de produção científica permite à Universidade

tomar decisões informadas, promover políticas de apoio à investigação e assegurar a coerência entre a atividade científica desenvolvida e os objetivos estratégicos definidos.

Atividades no ano de 2024	Total
Autoria de livros e capítulos com avaliação científica	190
Autoria de artigos em periódicos com arbitragem	240
Autoria de artigos em atas de encontros científicos com arbitragem	96
Edição de livros	33
Comunicações orais e em posters, em encontros científicos	548
Participação como avaliador científico de publicações científicas	313
Participação no corpo editorial de publicações periódicas	208
Organização de eventos científicos	438
Participação em júris	487
Coordenação ou vice-coordenação de Unidades de Investigação inscrita na FCT	14
Coordenação de linha/grupos de investigação em unidades inscritas na FCT	28
Coordenação de projetos de investigação financiados	249
Orientação/coordenação de dissertações e teses	187
Comunicações, conferências, palestras uu debates em encontros públicos de difusão para a sociedade	178
Organização de eventos de difusão do conhecimento	97

Tabela 2 – Resumo da produção científica da UAb, em 2024

No que se refere às publicações científicas, a tabela e gráfico seguintes, apresentam os dados, por atividade, ao longo dos últimos 5 anos.

Atividades	2020	2021	2022	2023	2024	Variação
Autoria de livros e capítulos com avaliação científica	149	167	185	201	190	95%
Autoria de artigos em periódicos com arbitragem	197	186	199	281	240	85%
Autoria de artigos em atas de encontros científicos com arbitragem	108	97	164	162	96	59%
Edição de livros	39	7	46	39	33	85%
Comunicações orais e em posters, em encontros científicos	275	455	488	542	548	101%
Total	768	912	1082	1225	1107	90,4%

Tabela 3 – Evolução de publicações científicas, nos últimos 5 anos

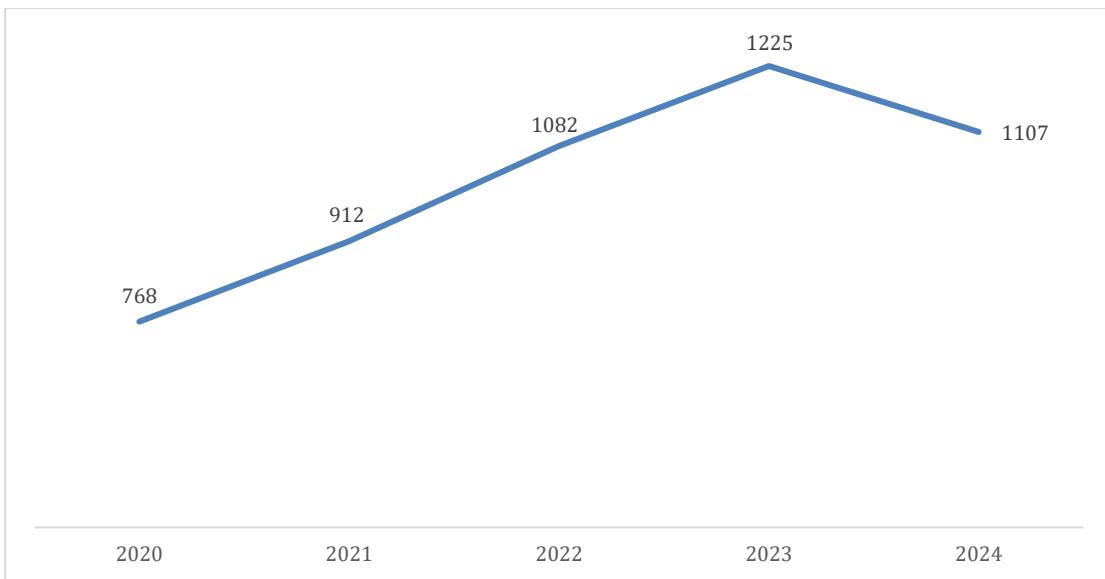


Gráfico 1 – Evolução de publicações científicas, nos últimos 5 anos

Em termos de rácio de publicações/comunicações científicas por docente/investigador, registou-se uma diminuição face ao ano anterior, situando-se a média dos últimos 5 anos em 8,8 publicações/docente/investigador.

Atividades	DCeT	DCSG	DEED	DH
Autoria de livros e capítulos com avaliação científica	1,1	1,4	1,9	1,8
Autoria de artigos em periódicos com arbitragem	2,4	1,8	2,2	0,7
Autoria de artigos em atas de encontros científicos com arbitragem	1,0	0,3	1,9	0,2
Comunicações orais e em posters, em encontros científicos	3,4	2,7	7,5	4,0

Tabela 4 – Produção científica por Departamento, por docente/investigador (média)

O número de publicações indexadas registou um aumento de 10% (aproximadamente 3% na *Scopus* e 8% na *Web of Science*) face ao ano anterior, refletindo a tendência de aumento registada nos últimos 4 anos.

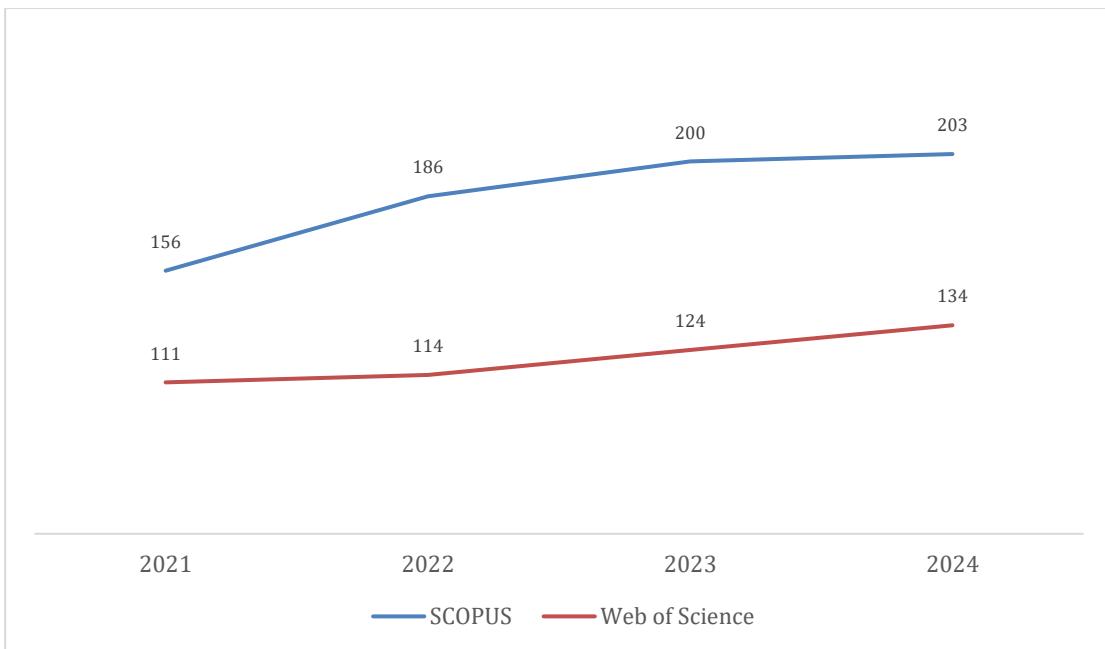


Gráfico 2 – Publicações indexadas com afiliação “Universidade Aberta” (Fonte: [Scopus](#) e [Web of Science](#))

	2022	2023	2024
Scopus	186	198	203
Artigos de revista	114	115	130
Artigos em atas de encontros científicos	47	36	34
Livro ou capítulos de livro	11	21	15
Editoriais	-	11	13
Revisões	6	9	-
Artigos de dados	2	-	-
Nº de citações no ano	102	150	156
Web of Science	110	124	134
Artigos	73	93	98
Artigos em atas de encontros científicos	30	14	17
Artigo de revisão	5	5	6
Revisão de livros	1	2	-
Editoriais	-	5	7
N.º de citações no ano	79	71	100

Tabela 5 – Dados sobre autores com afiliação UAb, nas bases de dados *Scopus* e *Web of Science* para os anos de 2022 a 2024

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.

Em 2024, o número de documentos depositados foi de aproximadamente 1500, encontrando-se disponíveis, no total, 15407 documentos, o que representa um aumento de 13% face ao ano transato. Foram descarregados do Repositório Aberto 720,517 documentos, um aumento face ao ano de 2023 (1,1%).

3.2.2. Projetos de Investigação

A capacidade e o desenvolvimento da investigação passam, essencialmente, pelos projetos de investigação.

Em 2024, registaram-se 67 candidaturas de projetos de investigação para financiamento, representando um aumento de 67,5% face ao ano de 2023, nos quais 28 (42%) tem a UAb como proponente. Cerca de 45% das candidaturas foram apresentadas a entidades financiadoras internacionais, nomeadamente, Erasmus+ e HorizonEurope.

A taxa de sucesso das candidaturas apresentadas é de cerca de 10%, aguardando-se ainda o resultado de 13 candidaturas submetidas.

3.2.3. Boas práticas

Consideram-se boas práticas ocorridas no ano 2024:

- A atribuição do Prémio de Incentivo à Investigação Científica, que distingue docentes e investigadores pelo trabalho desenvolvido na área da investigação e produção científica e tem por objetivo incentivar a comunidade académica para o desenvolvimento da investigação na UAb;
- A organização dos Encontros CoCriAção, que reúne docentes e investigadores das várias unidades de investigação, com o objetivo de promover boas práticas e explorar estratégias de promoção e de desenvolvimento de recursos.

Estas são medidas propostas no âmbito da Política de Investigação da UAb.

3.3. Relação com a Sociedade

A relação da instituição com a sociedade e a transferência e valorização do conhecimento assumem um papel central na concretização da missão do ensino superior. Um SIGQ eficaz reconhece que o conhecimento produzido no seio da instituição deve ser socialmente relevante,

acessível e aplicável, contribuindo para o desenvolvimento económico, cultural e social da comunidade envolvente.

A relação com a sociedade é promovida através de uma interação contínua e estruturada com os diferentes atores sociais, económicos e culturais, nomeadamente empresas, organismos públicos, organizações da sociedade civil e cidadãos. Esta articulação é fundamental para garantir que a formação, a investigação e os projetos desenvolvidos respondem a necessidades reais e emergentes da sociedade. O SIGQ deve incluir mecanismos que avaliem o impacto e a pertinência dessas interações, assegurando a sua sustentabilidade e melhoria contínua.

Departamento	Atividade de consultadoria e Prestação de Serviços	Participação em Painéis de Avaliação Institucional	Outros Serviços Prestados à Comunidade	Cargos em Organizações da Sociedade Civil (não de índole científico)
DCET	8	5	60	25
DCSG	7	2	23	30
DEED	12	5	21	12
DH	1	5	18	13
Total	28	17	122	80

Tabela 6 – Contributo dos Departamentos em atividades interinstitucionais

Decorrente da colaboração entre os Centros Locais de Aprendizagem, as Unidades Orgânicas e Unidades de Investigação, foram promovidas um total de 147 iniciativas, que contou com a participação de 11615 participantes, e que envolveu docentes/investigadores da UAb e de outras entidades. As iniciativas abordaram diversas temáticas, nomeadamente, sustentabilidade, interculturalidade, educação, inteligência artificial, natureza, igualdade, violência, saúde mental, saúde, competências, entre outras.

No que respeita à transferência e valorização do conhecimento, o SIGQ deve monitorizar práticas que assegurem a aplicação efetiva dos resultados da investigação, inovação e desenvolvimento tecnológico no tecido económico e social. Isso pode envolver parcerias com empresas, criação de spin-offs, proteção da propriedade intelectual, atividades de extensão universitária, e programas de formação contínua dirigidos à comunidade.

Departamento	Cursos livres / workshops / outras atividades equiparadas	Comunicações, conferências, palestras ou debates em encontros públicos de difusão para a sociedade	Organização de eventos de difusão de conhecimento	Publicação geral (divulgação científica, técnica, cultural, artística e social)
DCET	18	47	34	28
DCSG	18	59	24	10
DEED	21	38	18	3
DH	14	34	21	4
Total	71	178	97	45

Tabela 7 – Atividades de transferência do conhecimento, por departamento

A Universidade deve promover uma cultura institucional de abertura ao exterior, incentivando a partilha de boas práticas, a disseminação científica e a colaboração interinstitucional. A valorização do conhecimento implica ainda a sua integração em políticas públicas, práticas profissionais e soluções tecnológicas, reforçando o papel da instituição como agente ativo de transformação social.

3.4. Recursos e Serviços

3.4.1. Recursos humanos

As pessoas representam um recurso essencial para a concretização dos objetivos definidos, para o desenvolvimento das suas atividades e para a qualidade dos serviços prestados.

A UAb tem vindo a assegurar uma gestão eficiente e equilibrada dos seus recursos humanos, promovendo a renovação e valorização contínua dos seus colaboradores, incentivando o desenvolvimento profissional e apostando na criação e dinamização de ações que garantam o bem-estar e a satisfação da comunidade académica.

No âmbito da renovação de recursos, ao longo de 2024, procedeu-se à abertura de 15 procedimentos concursais para colaboradores docentes e 11 para colaboradores não docentes.

Manteve-se a aposta na valorização dos recursos docentes com a conclusão de 13 procedimentos de promoção para professores catedráticos (4) e professores associados (9). Em 2024, o rácio de professores catedráticos e associados foi de 40%.

No âmbito da qualificação, valorização e aperfeiçoamento das competências dos colaboradores não docentes, estabeleceu-se um plano de formação com impacto direto no funcionamento e desenvolvimento das várias atividades da organização, nas áreas da Gestão, Trabalho digital, Administração Pública e Competências digitais, num total superior a 535 horas de formação.

Inquérito de Satisfação aos colaboradores

Os colaboradores da UAb são um dos pilares da instituição, sendo o processo de auscultação interno essencial. Nesse sentido, foi aplicado, à semelhança do ano anterior, um inquérito para avaliar o grau de satisfação dos colaboradores (docentes e não docentes), obtendo uma taxa de resposta de 54,0% (203 respostas).

É de salientar o aumento da taxa de resposta em 3,2% (2023: 50,8%) e o aumento do grau de satisfação, que foi de 83% (2023: 79,4%), face ao ano transato. Registaram-se, ainda, diversas propostas apresentadas pelos colaboradores a considerar em planos de ação futuros. Os resultados do inquérito de satisfação aos colaboradores encontram-se publicados no espaço da Qualidade na área privada do portal UAb.

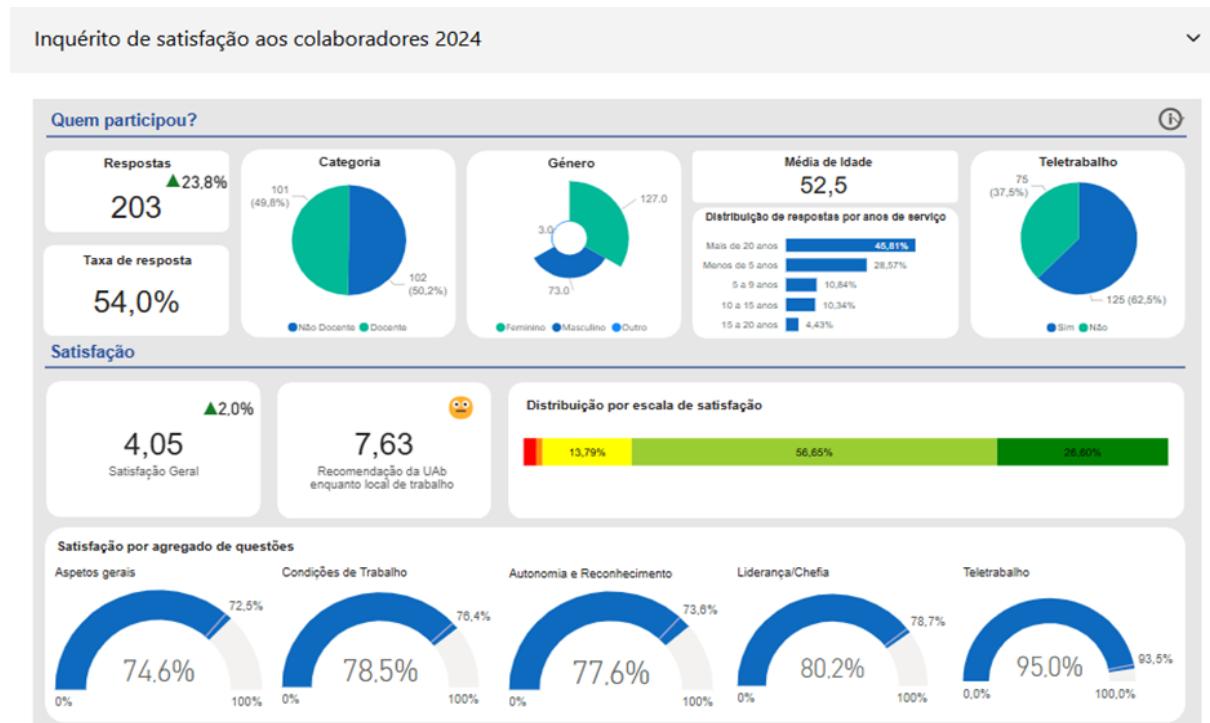


Figura 3 – Dashboard do inquérito de satisfação aos colaboradores

3.4.2. Recursos materiais e Serviços

O investimento nas infraestruturas físicas e tecnológicas é um passo essencial para garantir a qualidade dos serviços disponibilizados, atendendo às necessidades dos colaboradores e estudantes, disponibilizando um ensino-aprendizagem flexível e acessível. Neste sentido, houve uma aposta na melhoria das condições de trabalho para os colaboradores da UAb, que passaram pela:

- Aquisição de novos equipamentos, para modernização e atualização dos postos de trabalho, nomeadamente de computadores portáteis, computadores de secretaria e monitores;

- Aquisição de novos equipamentos de switching e access point, melhorando, assim, as infraestruturas de rede, com a expansão da cobertura de rede informática WiFi;
- Aquisição de novos equipamentos para as infraestruturas de datacenter, de forma a responder às solicitações no âmbito de desenvolvimento de projetos, de implementação e integração de sistemas de informação e de plataformas;
- Aquisição de equipamentos multimédia para melhoria das condições de áudio e vídeo na dinamização de sessões online.

A nível das infraestruturas físicas foi implementada a reorganização e reafetação dos espaços da UAb aos diferentes serviços. Procedeu-se à ocupação do edifício da Rua da Imprensa Nacional, ficando alojado aos Serviços Académicos e aos Serviços de Suporte Tecnológico ao Ensino. Realizou-se, ainda, a reorganização interna do edifício da Rua Almirante Barroso (UALV, GPAQ, GGAQ, DRH, GAPID e DCP) e a transferência dos Serviços de Expediente e Arquivo para o Palácio de Ceia. Esta reorganização incluiu a componente logística e a aquisição e montagem de mobiliário novo para escritório.

Relativamente às necessidades e exigências das tecnologias de informação (TI), houve: (1) uma atualização da infraestrutura operacional de suporte à intranet, permitindo a flexibilidade do sistema, adequando, assim, a capacidade de resposta do sistema às necessidades de evolução e expansão para o desenvolvimento e integração de novos módulos, nomeadamente, o Registo de Atividade Docente (RAAD), o Sistema de Gestão de Creditação de Competências e ainda o Sistema Integrado de Gestão da Formação para a Aprendizagem ao Longo da Vida (em curso); (2) a expansão da integração dos sistemas de informação, com desenvolvimento e implementação de webservices; (3) a implementação de 29 novos sites; (4) a disponibilização do novo módulo para submissão e análise de pedidos de creditação académica; (5) a realização de auditoria externa, no sentido de identificar inconformidades e oportunidades de melhoria; (6) a contratação e início da implementação da plataforma Research Planner para gestão do ciclo de vida dos doutoramentos, que integra os procedimentos entre serviços académicos, departamentos e Conselho Científico.

No âmbito do consórcio INOV3P e do Contrato Programa, foram desenhados protótipos para a estruturação das salas de inovação e colaboração pedagógica, por uma empresa especializada, que incluem mobiliário, equipamentos multimédia e organização de espaços.

Inquérito de satisfação sobre os serviços prestados

No âmbito dos Serviços, a UAb procede à auscultação dos estudantes sobre os serviços prestados pela universidade.

O inquérito contou com 2795 respostas completas representando 20,2% do universo de estudantes inquiridos (13855). A maioria das respostas veio de estudantes de cursos conferentes de grau (94,95%), contra 5,05% de respostas de estudantes de formações em ALV (aproximadamente 140 respostas).

Informação e Conteúdo:

- Mais de 85% dos estudantes concordam ou concordam totalmente que o portal é acessível e apresenta informação útil;

- A informação sobre cursos, avaliações e serviços foi bem avaliada, embora temas como mobilidade e apoios financeiros tenham recebido avaliações ligeiramente inferiores.

Suporte ao Ensino:

- A PlataformAberta foi bem avaliada em termos de acessibilidade e usabilidade, com mais de 90% de aprovação;
- A WISEflow apresenta níveis mais baixos de confiança e facilidade de uso, com cerca de 30% a 40% de concordância total ou parcial, e uma proporção significativa de respostas neutras ou negativas,
- Entre os 20% e 30% respondem de forma neutra quanto à facilidade de utilização e à robustez da WISEflow. Entre os 16% e 18%, aproximadamente, respondem de forma negativa aos mesmos parâmetros;
- Sobre a confiança na realização da avaliação na WISEflow, cerca de 43% sentem confiança, 22% respondem neutro e 25% de forma negativa.

Interação e Feedback:

- O feedback das áreas académica e financeira foi considerado esclarecedor e atempado por mais de 70% dos estudantes.
- No entanto, áreas como informática, delegações e centros locais de aprendizagem apresentam percentagens elevadas de respostas “Não aplicável”, o que pode indicar desconhecimento ou falta de interação com esses serviços.
- A Unidade de Aprendizagem ao Longo da Vida também apresenta níveis mais baixos de avaliação, o que pode refletir uma experiência menos consistente para esse público.

Satisfação com o serviço de apoio ao estudante:

- Os Serviços Académicos e Financeiros são os mais bem avaliados, com mais de 70% de satisfação.
- Serviços como bibliotecas, suporte tecnológico e secretarias de departamento têm avaliações mais moderadas, com destaque para a necessidade de melhorar a comunicação e acessibilidade.
- As delegações e centros locais continuam a apresentar níveis elevados de neutralidade ou não aplicabilidade, sugerindo uma subutilização ou falta de visibilidade.

Avaliação global:

- A satisfação geral com os serviços prestados pela UAb é de 82,08%, o que representa um nível elevado de aprovação.
- Este resultado é um indicador positivo da imagem institucional.

3.4.3. Reclamações

O SIGQ_UAb dispõe de procedimento documentado para o tratamento de reclamações, as quais podem assumir as seguintes tipologias:

- De cariz administrativo;
- De cariz pedagógico;
- De cariz científico.

Os canais disponíveis para a apresentação de reclamações são:

- a) Livro de Reclamações;
- b) Formulário disponível na área privada do estudante (requer autenticação do estudante);
- c) Correspondência escrita ou em formato digital dirigida à Reitoria da UAb.

Em 2024 foram registadas 3 reclamações através do Livro de Reclamações, das quais 2 foram consideradas procedentes.

Todas as reclamações foram respondidas no prazo legal definido (até 15 dias úteis). O tempo médio de resposta às reclamações foi de 7 dias úteis.

5. Procedimentos de Avaliação e Melhoria Contínua

5.1. Avaliação Interna e Externa

A universidade realiza avaliações internas sistemáticas (cf. 3.1.1. Avaliação da qualidade pedagógica) e participa nos processos de avaliação externa promovidos pela A3ES, garantindo a conformidade com os padrões nacionais e internacionais de qualidade.

No ano de 2024 iniciaram-se os processos de acreditação dos ciclos de estudos constantes da tabela seguinte.

Ciclo de estudos	Grau	Tipo de processo
Ensino	Mestrado	PAPNCE
Cultura, Religião e Poderes	Mestrado	PAPNCE
Transição e Transformação Digital das Organizações	Mestrado	PAPNCE
Ciência e Tecnologia Web	Doutoramento	ACEF
História	Doutoramento	ACEF
Engenharia Informática	Licenciatura	ACEF
História	Licenciatura	ACEF
Gestão	Licenciatura	ACEF
Estudos do Património	Mestrado	ACEF
Educação	Licenciatura	ALT

Tabela 8 – Processos de acreditação de ciclos de estudos submetidos à A3ES

Os resultados dos processos serão conhecidos no decorrer do ano 2025.

O SIGQ_UAb integra subsistemas que funcionam de forma integrada, permitindo um ciclo de melhoria contínua, e contribuindo não apenas para atender às exigências legais e regulatórias, mas também, para a consolidação de uma cultura organizacional orientada para a excelência e inovação.

Um desses subsistemas é o Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) no âmbito da ISO/IEC27001:2013, auditado em 2024, e que resultou na manutenção da certificação do sistema até 2025 pelo cumprimento de todos requisitos dos sistemas de gestão e técnicas de segurança da informação, na área das Tecnologias de Informação e Comunicação.

Deste modo, a UAb oferece um sistema seguro, que garante disponibilidade, integridade e confidencialidade da informação, demonstrando ser uma instituição merecedora da confiança que os seus estudantes e a sociedade em geral nela depositam.

6. Forças, Oportunidades de Melhoria e Ações Prioritárias

Forças:

- Envolvimento institucional com a qualidade
- Resultado da Avaliação Institucional
- Sistemas de informação robustos
- Participação ativa dos stakeholders

Oportunidades de Melhoria:

- Reforço da articulação entre unidades
- Maior sistematização da análise dos ciclos de estudo
- Recolha sistematizada de feedback dos empregadores

Ações Prioritárias:

- Acompanhamento e monitorização regular do SIGQ
- Simplificação de procedimentos que garanta um sistema menos burocrático e mais eficiente
- Melhorar a comunicação/divulgação dos instrumentos de promoção da cultura interna de qualidade