

Relatório de Avaliação do Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ) da Universidade Aberta - 2025

1. Enquadramento

O presente Relatório de Avaliação do Sistema Interno de Garantia da Qualidade (RASIGQ) insere-se no quadro da missão e da estratégia da universidade, enquanto instrumento estruturante de promoção, monitorização e desenvolvimento contínuo da qualidade nas atividades de ensino, investigação, inovação, prestação de serviços à comunidade e internacionalização. O SIGQ constitui um elemento central da governação institucional, assegurando a coerência entre os objetivos estratégicos, os processos operacionais e os resultados alcançados, em conformidade com os referenciais nacionais e europeus de garantia da qualidade no ensino superior.

Este relatório tem como principal objetivo proceder a uma análise crítica, sistemática e fundamentada do funcionamento, maturidade e eficácia do SIGQ da universidade.

O âmbito do SIGQ abrange a totalidade das áreas de atividade da universidade, incluindo os ciclos de estudos de todos os níveis de formação, as unidades orgânicas, as atividades de investigação e desenvolvimento, a transferência de conhecimento, os serviços de apoio aos estudantes, os recursos humanos e materiais, bem como os processos de internacionalização e cooperação institucional.

O SIGQ aplica-se de forma transversal à estrutura organizacional, assegurando uma abordagem integrada e coerente à qualidade, respeitando as especificidades das diferentes áreas e contextos institucionais.

2. Enquadramento Institucional e Estratégico

2.1. Estratégia institucional e objetivos estratégicos

A estratégia institucional da UAb está definida no Plano Estratégico para o quadriénio 2023-2027, no qual são estabelecidos os objetivos estratégicos. Estes objetivos abrangem áreas como o ensino e a aprendizagem, a investigação e inovação, a internacionalização, a sustentabilidade institucional, a valorização dos recursos humanos e o reforço da ligação à sociedade e ao tecido económico.

A definição da estratégia assenta numa análise do contexto interno e externo, considerando fatores como a evolução do sistema de ensino superior, as políticas públicas, as necessidades do mercado de trabalho, as expectativas das partes interessadas e os desafios científicos e tecnológicos emergentes. A concretização dos objetivos estratégicos é acompanhada por

mecanismos de monitorização e avaliação, permitindo aferir o seu grau de concretização e introduzir ajustamentos sempre que necessário.

2.2. Estrutura organizacional e modelo de governação

A UAb prosseguiu medidas de transformação organizacional orientadas para a atualização do enquadramento institucional, a renovação da estrutura orgânica e o reforço da capacidade operacional dos serviços.

Neste âmbito, concluiu-se o processo de alteração dos Estatutos da UAb, com publicação em Diário da República a 16 de abril de 2025, procedendo-se à atualização do modelo de governação e à clarificação das competências dos órgãos. Na sequência deste processo, foi publicado em 16 de outubro de 2025, o Regulamento Orgânico dos Serviços da UAb, dando continuidade à renovação da estrutura orgânica.

O organograma da UAb encontra-se disponível no [portal](#).

2.3. Articulação entre a estratégia institucional e o SIGQ

O SIGQ encontra-se plenamente articulado com a estratégia institucional da universidade, funcionando como um instrumento de apoio à sua concretização, monitorização e desenvolvimento.

3. Garantia da Qualidade do Ensino e Aprendizagem

3.1. Conceção, aprovação e revisão dos ciclos de estudos

A Universidade dispõe de procedimentos formais para a conceção de novos ciclos de estudos conferentes de grau, que asseguram a sua adequação científica, pedagógica e organizacional, bem como a sua coerência com a missão institucional.

A criação e aprovação dos ciclos de estudos envolvem órgãos académicos competentes, docentes, estudantes e entidades externas, garantindo uma abordagem participada e sustentada. Estes processos têm em consideração a coerência dos planos de estudos, a adequação dos objetivos de aprendizagem e a articulação entre unidades curriculares.

O procedimento inicia-se com a identificação da necessidade de criação de novo ciclo de estudos por iniciativa dos Departamentos. A proposta deve ser devidamente fundamentada, incluindo a análise da relevância científica e social, o enquadramento na oferta formativa existente e a sua articulação com as prioridades estratégicas da instituição. A proposta inclui a elaboração do projeto de ciclo de estudos, no qual são definidos a designação, o grau a atribuir, as áreas científicas envolvidas, os objetivos do plano de estudos e análise SWOT para o ciclo de

estudos proposto. A proposta é submetida à Reitoria para apreciação e decisão. É avaliada a conformidade do ciclo de estudos com a estratégia institucional podendo ser solicitados esclarecimentos ou reformulações antes da deliberação sobre a sua aprovação.

A revisão dos ciclos de estudos é um processo contínuo de melhoria dos ciclos de estudos que envolve a monitorização regular do funcionamento do curso, a realização de avaliações periódicas, a identificação de pontos fortes, fragilidades e oportunidades de melhoria. A Universidade implementa um procedimento de acompanhamento dos ciclos de estudos e das unidades curriculares, constituindo-se como um instrumento central de monitorização e avaliação interna, permitindo a análise integrada do desempenho ao longo do ano letivo, bem como a identificação fundamentada de áreas de melhoria. O procedimento de revisão dos ciclos de estudos contempla os seguintes níveis:

- Relatório da Unidade Curricular (RUC)
- Relatório de Autoavaliação do Curso (RAC)
- Relatório Analítico Final (RAF)

No ano letivo de 2024/2025, registou-se uma taxa de preenchimento dos RUC de 90% (709 relatórios) e de RAC de 80% (37 relatórios). Os valores reduzidos de RAC (em comparação com o número de cursos) relaciona-se, por um lado, pelo facto de existirem cursos que não abriram ou cursos em cotutela que no ano de 2025/26 foram da responsabilidade de outras IES.

3.2. Metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação

A Universidade promove metodologias de ensino e aprendizagem diversificadas, centradas no estudante e orientadas para o desenvolvimento de competências, incentivando a participação ativa, o pensamento crítico e a autonomia. As práticas pedagógicas adotadas são adequadas à natureza dos ciclos de estudo e às características dos estudantes.

Os métodos de avaliação são definidos de forma transparente, consistentes com os objetivos de aprendizagem e comunicados atempadamente aos estudantes. A diversidade de instrumentos de avaliação contribui para uma apreciação equilibrada das competências adquiridas.

Foi elaborada uma proposta de atualização do Modelo Pedagógico da UAb por um grupo de trabalho constituído por docentes das quatro unidades orgânicas e do Laboratório de Educação a Distância e eLearning (LE@D), com apoio de consultores externos internacionais. A atualização proposta entrará em vigor em 2024/2025 e estrutura-se em quatro eixos fundamentais:

- Centralidade da aprendizagem por competências, assegurando a sua explicitação e integração no desenho da aprendizagem;
- Reforço da dimensão pedagógica, através da flexibilização das estratégias de avaliação, da definição de orientações para o desenho curricular e da valorização de metodologias de aprendizagem;
- Integração de competências-chave para o contexto contemporâneo, designadamente pensamento crítico, criatividade e inovação, colaboração e comunicação;

- Promoção da autorregulação e da personalização da aprendizagem, incentivando o envolvimento, a autonomia e a corresponsabilização do estudante no processo educativo.

3.3. Envolvimento dos estudantes

A Universidade valoriza o papel ativo dos estudantes nos processos de ensino e aprendizagem, promovendo o seu envolvimento na avaliação da qualidade pedagógica, na representação nos órgãos académicos e na melhoria contínua dos ciclos de estudo.

A universidade aplica inquéritos pedagógicos junto dos estudantes com o objetivo de avaliar a satisfação com aspetos relacionados com o funcionamento das unidades curriculares e cursos.

Os inquéritos às unidades curriculares destinam-se a estudantes dos cursos de 1º e 2º ciclos, em cada semestre, com foco nas dimensões do Desenho e Planeamento, Recursos e Atividades, Avaliação e Feedback e da Moderação e Interação.

No ano letivo 2024/2025, a taxa de resposta média (conjunto dos dois semestres) dos inquéritos às unidades curriculares foi de 26,3% (1,6% acima face ao ano anterior) e uma média entre as dimensões de 80,0%. Por dimensão, verificaram-se os seguintes resultados:

	2023/2024	2024/2025	Varição
Desenho e Planeamento	86,1%	84,2%	-2,2%
Recursos e Atividades	79,8%	78,0%	-2,3%
Avaliação e Feedback	78,7%	76,4%	-2,9%
Moderação e Interação	83,1%	81,5%	-1,9%

Tabela 1 – Resultados do inquérito às unidades curriculares

A satisfação média com as UC foi de 75,7% (com uma variação de -3,7% face ao ano anterior). A entrada das licenciaturas de ciências sociais e de gestão na plataforma de avaliação WISEflow terão contribuído para esta descida, em particular nas duas licenciaturas referidas e no primeiro semestre.

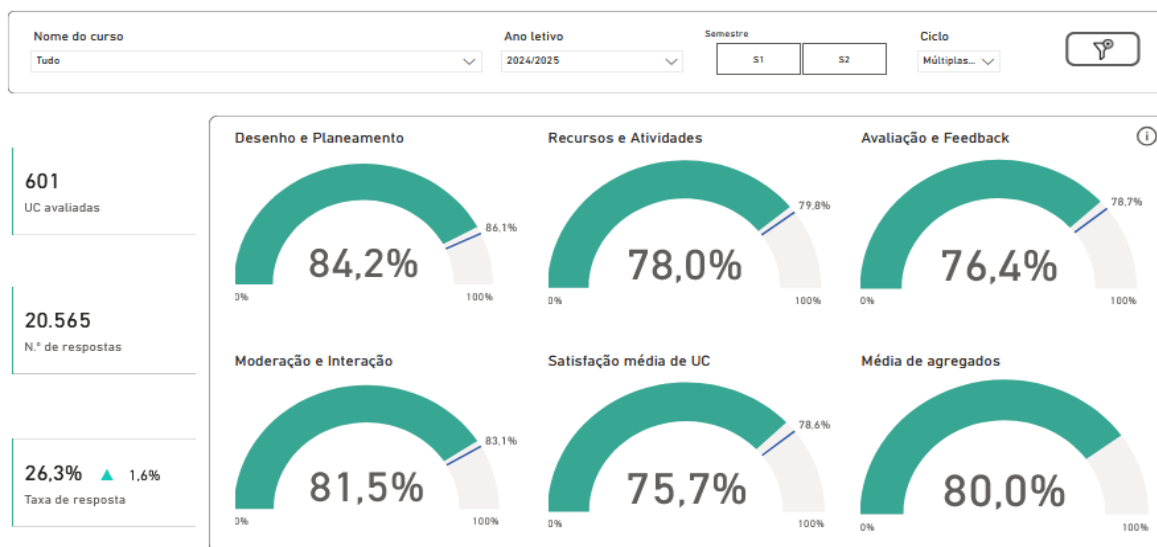


Fig. 1 – Dashboard de monitorização do inquérito pedagógico às Unidades Curriculares

O inquérito aos cursos destina-se a estudantes dos três ciclos e abordam as dimensões do Desenho e Planeamento, Coordenação do Curso, a Experiência Online, Desenvolvimento Pessoal, Recursos e Orientação.

No ano letivo 2024/2025, a taxa de resposta dos inquéritos aos cursos foi de 17,2% (igual face ao ano anterior) e uma média de dimensões de 85,6%. Por dimensão, verificaram-se os seguintes resultados:

	2023/2024	2024/2025	Varição
Desenho e Planeamento	87,4%	86,4%	-1,1%
Coordenação do curso	84,4%	81,0%	-4,0%
Experiência online	90,1%	87,5%	-2,9%
Desenvolvimento pessoal	95,5%	94,5%	-1,0%
Recursos	80,5%	79,2%	-1,6%
Orientação (2º e 3º ciclo)	78,0%	85,2%	9,2%

Tabela 2 – Resultados do inquérito aos cursos

A satisfação com os cursos foi de 84,9% (com uma variação de -3,4% face ao ano anterior). Também aqui os resultados revelam uma quebra acentuada nas duas licenciaturas acima referidas.

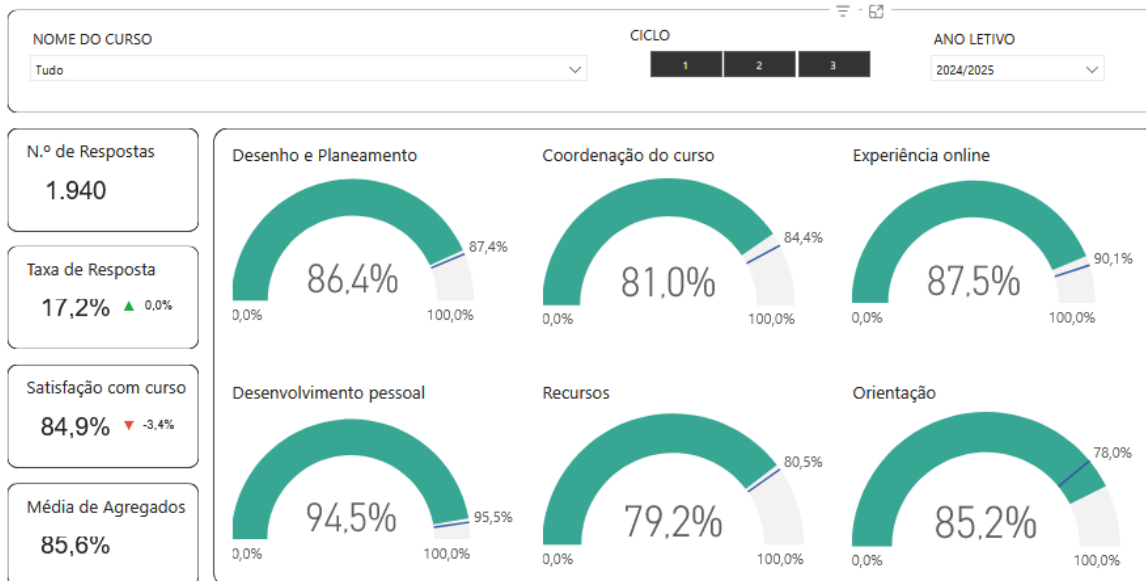


Fig. 2 – Dashboard de monitorização do inquérito pedagógico aos cursos

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

No domínio da oferta não conferente de grau, a UAb assegurou um volume significativo de microcredenciais, dirigida à qualificação e requalificação profissional de adultos e que abrangeram áreas como educação a distância e digital, transição e transformação digital, incluindo domínios associados à inteligência artificial, ambiente e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, bem como línguas, comunicação e turismo.

Realizaram-se mais de 170 edições de microcredenciais, correspondentes a 64 novos cursos, tendo mais de 5000 formandos concluído com aproveitamento a formação e obtido a respetiva certificação.

A UAb aplica inquéritos de satisfação sobre as microcredenciais, incidindo em áreas como:

- Avaliação e E-Moderação;
- Desenvolvimento Pessoal e Participação;
- Recursos e Atividades;
- Desenho e Planeamento.

No ano 2025, os resultados alcançados foram os seguintes:

	2024	2025	Varição
Avaliação e E-Moderação	90,6%	91,2%	0,7%
Desenvolvimento Pessoal e Participação	85,5%	94,1%	10,1%
Recursos e Atividades	92,7%	95,1%	2,6%
Desenho e Planeamento	93,5%	93,2%	-0,3%

Tabela 3 – Resultados do inquérito às microcredenciais

Em 2025, a taxa de resposta aos inquéritos foi de 50,2% correspondendo a 5617 respostas, com uma taxa de satisfação de 94% (-1,4% face ao ano anterior).



Fig. 3 – Dashboard de monitorização dos inquéritos às microcredenciais

3.4. Sucesso académico e prevenção do abandono

A UAb passou a dispor da plataforma de predição do abandono e do sucesso académico (PROFETA), que através de um conjunto de indicadores relativos ao percurso dos estudantes, permite identificar situações potenciais ou efetivas de risco de abandono ou de insucesso.

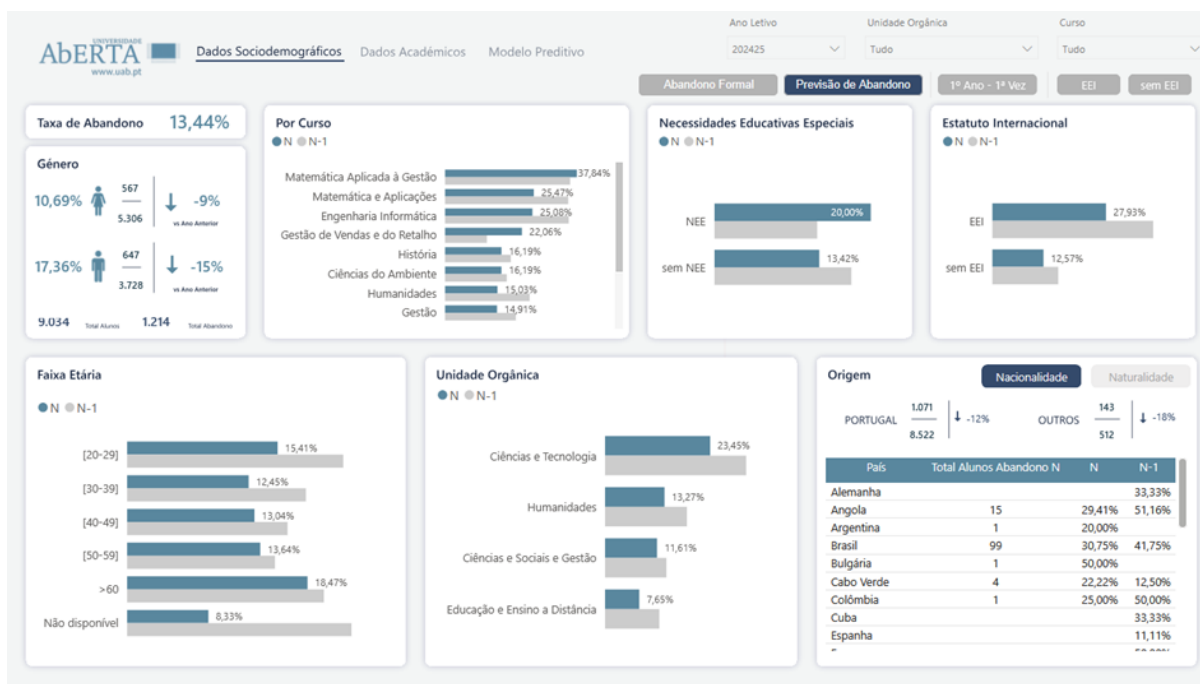


Fig. 4 – Dashboard de monitorização da plataforma PROFETA

	2023/2024	2024/2025	Varição
Taxa de sucesso	74,6%	77,6%	4,0%
Taxa de conclusão regular	88,6%	87,8%	-0,9%
Taxa de abandono formal	9,3%	7,5%	-19,3%

Tabela 4 – Indicadores de desempenho académico

Paralelamente, através do Gabinete de Acompanhamento do Percurso Académico do Estudante (GAPAE), foram desenvolvidos e disponibilizados 46 recursos de apoio ao estudante, distribuídos por webinars, ciclos de conferências, recursos psicopedagógicos e podcasts, com vista à melhoria da experiência académica.

4. Investigação e Desenvolvimento

4.1. Política e estratégia de I&D

A universidade dispõe de uma política ¹ e estratégia definidas para a Investigação e Desenvolvimento, alinhadas com a missão, visão e objetivos estratégicos. A política visa promover a produção científica de qualidade, o desenvolvimento de conhecimento relevante e a

¹ [Política de Investigação da UAb](#)

valorização dos resultados de investigação, contribuindo para o progresso científico, tecnológico, económico e social.

A estratégia de I&D tem em consideração o contexto nacional e internacional, as prioridades científicas emergentes, as orientações das agências de financiamento e as necessidades da sociedade, promovendo áreas de especialização científica onde a Universidade apresenta competências consolidadas ou potencial de desenvolvimento. A política institucional incentiva igualmente a interdisciplinaridade, a colaboração interinstitucional e a integração em redes científicas nacionais e internacionais.

4.2. Integração da investigação no ensino

A Universidade promove de forma sistemática a articulação entre a investigação e o ensino, reconhecendo-a como fator essencial da qualidade dos processos formativos e do desenvolvimento de competências avançadas dos estudantes. Esta integração manifesta-se através da incorporação de resultados de investigação atualizada nos planos de estudos, do envolvimento de docentes investigadores nos ciclos de estudos e da participação ativa dos estudantes em projetos científicos.

4.3. Avaliação e monitorização das atividades científicas

No domínio do financiamento competitivo para investigação e desenvolvimento, foram submetidas 55 candidaturas (71 em 2024). Esta redução ficou associada, em grande medida, à diminuição do número de candidaturas a programas nacionais, em resultado do calendário da FCT, uma vez que a Abertura do Concurso de Projetos de IC&DT apenas foi publicada no final de 2025, com prazo de submissão até março de 2026. Em contrapartida, registou-se um ligeiro aumento das candidaturas a programas internacionais. O volume financeiro associado aos orçamentos das candidaturas submetidas ascendeu a cerca de 9 milhões de euros, com particular expressão nas propostas apresentadas ao Programa Horizon Europe, incluindo uma candidatura em que a UAb assumiu o papel de instituição coordenadora.

Relativamente aos projetos aprovados, registaram-se cinco aprovações em 2025 (nove em 2024), encontrando-se ainda 11 candidaturas em fase de avaliação à data de referência da presente análise.

Concluíram-se oito projetos financiados por diferentes entidades e programas, designadamente FCT, Creative Europe Programme, Erasmus+ e Instituto Camões, em comparação com três projetos concluídos em 2024.

Em termos financeiros, o montante global executado passou de cerca de 68 mil euros em 2024 para mais de 170 mil euros em 2025, valor associado, sobretudo, à fase de execução avançada de vários projetos e à conclusão de iniciativas durante o período em análise.

No plano da produção científica média por docente e investigador da UAb², registou-se, em 2025, um aumento médio de 5% no número de artigos publicados em revistas com arbitragem científica e de 12% na autoria de livros e capítulos com avaliação científica. Os artigos em periódicos com arbitragem científica representaram 56% da produção escrita dos docentes e investigadores da UAb.

Foram registadas 278 publicações indexadas nas bases de dados Scopus e Web of Science com afiliação da UAb, correspondendo a 82% da meta estabelecida.

5. Cooperação e Internacionalização

5.1. Estratégia de Internacionalização

Na estratégia de internacionalização, a UAb prosseguiu iniciativas orientadas para o aprofundamento da cooperação académica, a participação em redes internacionais e o reforço da mobilidade e da presença institucional em contextos europeus e lusófonos.

A participação da UAb na aliança OpenEU constituiu um dos eixos centrais da atividade desenvolvida em 2025, estando envolvida em iniciativas dirigidas à transformação digital do ensino superior, à sustentabilidade das práticas educativas, à capacitação institucional e ao reforço da cooperação entre instituições parceiras.

5.2. Mobilidade de estudantes e docentes

No domínio da mobilidade académica e da cooperação internacional, a UAb participou em programas intensivos e iniciativas Erasmus+, designadamente através de Blended Intensive Programmes e ações de formação e intercâmbio com instituições parceiras

5.3. Parcerias internacionais

A UAb desenvolveu iniciativas em parceria com autarquias, entidades locais e regionais e outras organizações, no âmbito da extensão universitária, da disseminação de conhecimento e da capacitação de públicos diversos. Estas iniciativas enquadraram-se na ação da Universidade junto das comunidades e dos territórios com que mantém relações de cooperação.

² Dados com base no auto-reporte no preenchimento das fichas Individuais de Indicadores de Investigação relativos ao ano de 2025 que foram entregues pelos docentes e investigadores da Universidade Aberta em regime de tempo integral no ano letivo 2024/25, com contrato de pelo menos um ano, utilizando a plataforma informática de “Registo da Atividade Docente”

6. Garantia da Qualidade dos Recursos Humanos

6.1. Recrutamento e integração

Em 2025, a UAb prosseguiu o reforço e a reorganização dos recursos humanos, em articulação com as necessidades académicas, científicas e administrativas da instituição.

No plano do pessoal docente e de investigação, foram concluídos procedimentos concursais relativos a nove posições da carreira docente, abrangendo as categorias de professor auxiliar, professor associado e professor catedrático. Acresce ainda dois procedimentos de contratação de docentes de carreira, cuja conclusão ocorreu já em janeiro de 2026.

No domínio do pessoal não docente, foram concluídos oito procedimentos concursais de recrutamento e iniciados cinco concursos para recrutamento de dirigentes intermédios na sequência da criação de novos serviços no âmbito da reestruturação orgânica.

No recrutamento de pessoal não docente, registou-se um aumento do número médio de candidatos por procedimento, de 53 para 87, acompanhado de um acréscimo da duração média dos concursos, de 99 para 108 dias. Nos concursos docentes, verificou-se uma redução da duração média dos procedimentos, de 134 para 95 dias, bem como do número médio de candidatos, de 20 para 14.

6.2. Desenvolvimento profissional e pedagógico

A universidade reconhece o desenvolvimento profissional e pedagógico dos seus recursos humanos como um fator crítico para a qualidade das atividades de ensino, aprendizagem, investigação e prestação de serviços, assumindo este domínio como uma prioridade da estratégia institucional. As políticas institucionais de formação contínua visam promover o aperfeiçoamento das competências pedagógicas, científicas, técnicas e organizacionais, contribuindo para a melhoria sustentada do desempenho institucional.

No domínio do desenvolvimento pedagógico do corpo docente e dos tutores, a Universidade promoveu um conjunto diversificado de atividades de formação orientadas para o reforço das competências didáticas, a inovação pedagógica, a utilização de metodologias ativas de ensino e aprendizagem e a adequação dos processos de avaliação aos objetivos de aprendizagem. Estas iniciativas contaram com a participação de 380 docentes e tutores, evidenciando uma forte adesão da comunidade académica e um compromisso alargado com a melhoria da qualidade pedagógica.

Paralelamente, a Universidade tem vindo a investir de forma consistente na formação contínua do pessoal não docente, reconhecendo o seu papel fundamental no apoio aos estudantes, ao ensino e à gestão académica e administrativa. Neste contexto, 140 trabalhadores não docentes frequentaram ações de formação orientadas para o desenvolvimento de competências técnicas, digitais e organizacionais, contribuindo para a modernização dos serviços e para o reforço da sua eficiência e qualidade.

O impacto deste investimento na formação reflete-se de forma clara no aumento significativo do volume total de horas de formação, que passou de 535 horas para 3245 horas, traduzindo um reforço substancial da aposta institucional no desenvolvimento das pessoas. Este crescimento evidencia não apenas o alargamento da oferta formativa, mas também uma maior sistematização e planeamento das ações de formação, alinhadas com as necessidades identificadas e com os objetivos estratégicos da instituição.

A monitorização das ações de formação e do seu impacto permitem avaliar a adequação das iniciativas desenvolvidas, o grau de participação dos diferentes grupos profissionais e os contributos para a melhoria das práticas pedagógicas e organizacionais. A informação recolhida é utilizada como suporte à definição de prioridades futuras, reforçando uma abordagem de melhoria contínua baseada em evidências.

Conjuntamente, estas práticas demonstram o compromisso da Universidade com a valorização e qualificação dos seus recursos humanos, assegurando condições favoráveis ao desenvolvimento de uma cultura institucional de qualidade.

6.3. Satisfação e envolvimento dos recursos humanos

No âmbito da avaliação interna, enquanto processo de melhoria contínua, a universidade aplica junto dos seus colaboradores (docentes, investigadores e não docentes), o inquérito de satisfação sobre a UAb. No ano de 2025 obteve-se uma taxa de resposta de 64,4%, representando um aumento significativo face ao ano anterior (variação de cerca de 19,5%).

Questão	2024	2025	
Geral	4,05	4,10	▲
Imagem da UAb	3,75	3,78	▲
Envolvimento dos colaboradores nos processos de melhoria e tomada	3,39	3,49	▲
Papel e projeção da UAb na sociedade	3,82	3,87	▲
Envolvimento dos colaboradores no cumprimento da missão da UAb	3,57	3,68	▲
Relacionamento com os parceiros	3,91	3,89	▼
Desempenho geral para os estudantes e sociedade	3,93	3,91	▼
Capacidade de inovação	3,75	3,77	▲
Condições de Trabalho (média)	3,92	3,87	▼
Autonomia e reconhecimento pessoal e profissional	3,88	3,94	▲
Liderança/Chefia	4,01	4,07	▲
Teletrabalho	4,75	4,83	▲
Bem-Estar: Burnout	2,13	2,15	▲
Bem-Estar: Engagement	3,79	3,79	▬

Tabela 5 – Resultados do inquérito aplicado aos colaboradores da UAb

7. Garantia da Qualidade dos Recursos e Apoio aos Estudantes

7.1. Recursos (bibliotecas, plataformas, laboratórios)

A universidade reconhece que a disponibilização de recursos adequados e de serviços de apoio aos estudantes constitui um fator essencial para a qualidade dos processos de ensino e aprendizagem e para o sucesso académico.

No âmbito dos serviços prestados, a UAb procede à auscultação dos estudantes sobre os serviços prestados pela universidade. O inquérito contou com 1787 respostas válidas, correspondendo a uma taxa de resposta de 12,5% (inferior em 7,7 pontos percentuais face ao anterior).

Ao nível dos serviços, os resultados obtidos foram os seguintes:

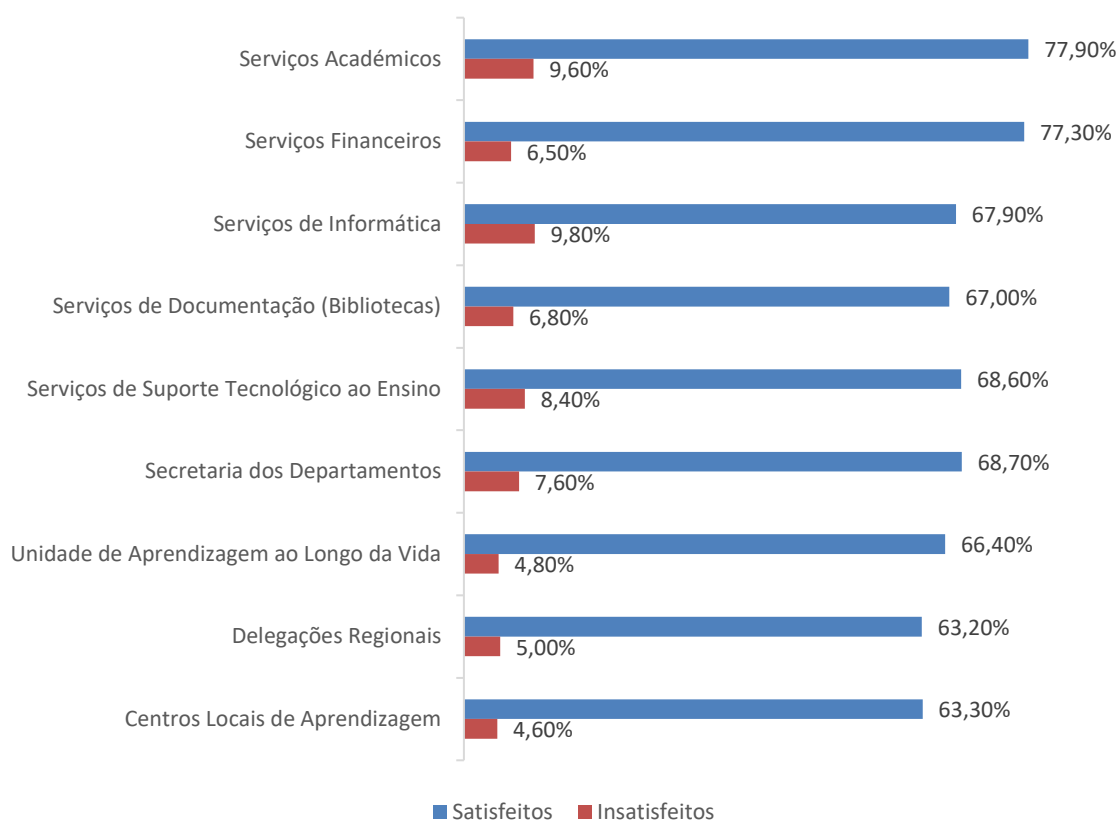


Fig. 5 – Satisfação com os serviços

Relativamente às plataformas de ensino e aprendizagem, os resultados foram os seguintes:

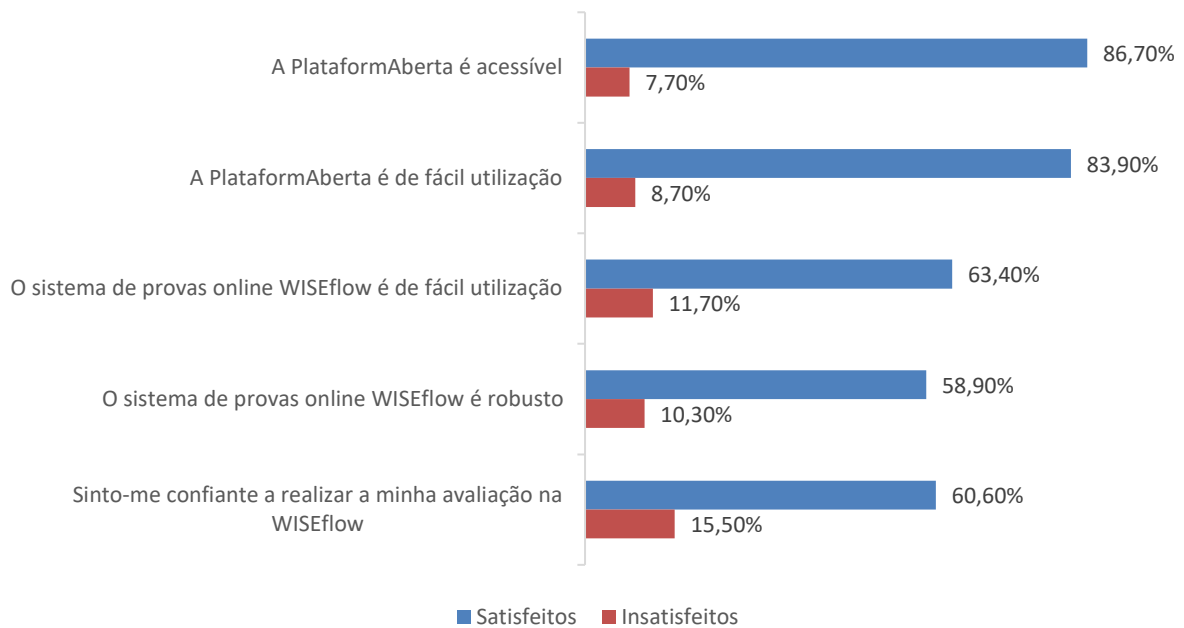


Fig. 6 – Satisfação com as plataformas de ensino

Na questão “Em geral, estou satisfeito(a) com os serviços prestados pela UAb”, predomina a concordância, indicando uma satisfação global positiva, embora não isenta de reservas:

A coexistência de avaliações positivas com níveis relevantes de neutralidade reforça a ideia de que:

- Os serviços funcionam;
- A experiência do utilizador não é uniformemente excelente.

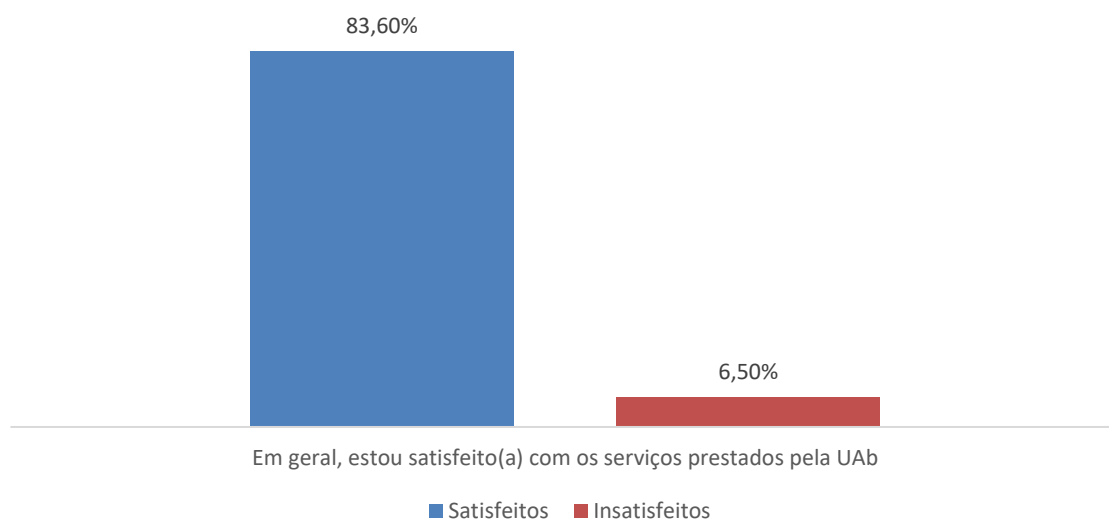


Fig. 7 – Satisfação com os serviços prestados pela UAb

7.2. Serviços de apoio ao estudante

No domínio do apoio social e financeiro, foi criada a Divisão de Apoio ao Estudante (DAE), unidade responsável pela operacionalização de atribuição de bolsas de estudo e de mérito, auxílios de emergência, apoios sociais e financeiros a estudantes e no acompanhamento do percurso académico dos estudantes (cf. 3.4. Sucesso académico e prevenção do abandono).

No ano letivo de 2024/25, foram atribuídas 678 bolsas de estudo, correspondendo a um montante global superior a 1,27 milhões de euros. Foram ainda atribuídas 32 bolsas de mérito a estudantes da UAb com aproveitamento excecional no ano letivo de 2023/24, bem como apoiada a atribuição, pela Direção-Geral do Ensino Superior, de 102 bolsas de estudo destinadas a estudantes com deficiência.

7.3. Infraestruturas e acessibilidades

Em 2025, a UAb prosseguiu iniciativas orientadas para a modernização das suas infraestruturas físicas e tecnológicas, com vista à melhoria das condições de funcionamento institucional e do suporte às atividades académicas, administrativas e pedagógicas.

Concluíram-se intervenções nas instalações e infraestruturas da universidade, na criação de salas de inovação e colaboração pedagógicas em ensino a distância e à renovação de equipamentos informáticos e à atualização da infraestrutura de datacenter, com vista ao reforço da capacidade, da segurança e da estabilidade dos sistemas de informação.

7.4. Reclamações

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

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

A UAb disponibiliza, para efeitos de apresentação de reclamações, os seguintes canais:

- 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 2025 foram registadas 3 reclamações através de Livro de Reclamação, todas elas consideradas não procedentes. Todas as reclamações foram respondidas no prazo legal definido (até 15 dias úteis), tendo o tempo médio de resposta sido de 11,3 dias.

8. Informação Pública

8.1. Informação disponibilizada ao público

A Universidade reconhece a informação pública como elemento essencial da transparência institucional, da prestação de contas e da confiança das partes interessadas no seu funcionamento e nos resultados das suas atividades. A política de informação pública encontra-se alinhada com os princípios do SIGQ, assegurando que a informação disponibilizada é clara, atualizada, fiável, acessível e relevante para os diferentes públicos-alvo.

A divulgação de informação pública constitui igualmente um instrumento de apoio à tomada de decisão dos candidatos, estudantes, empregadores e restantes stakeholders, refletindo o compromisso institucional com a qualidade, a responsabilidade social e a melhoria contínua.

8.2. Transparência sobre ciclos de estudos, resultados e desempenho

A universidade garante a transparência sobre os ciclos de estudos, os seus resultados e o desempenho institucional como princípio estruturante da política de comunicação do SIGQ. A disponibilização clara, acessível e atualizada de informação relevante constitui um instrumento fundamental de prestação de contas à sociedade, de apoio à tomada de decisão dos candidatos e estudantes e no reforço da confiança das partes interessadas na qualidade da formação oferecida.

Neste enquadramento, a Universidade assegura a divulgação pública de informação essencial sobre cada ciclo de estudos, incluindo os objetivos de aprendizagem, planos de estudos e metodologias de ensino e avaliação. Esta informação permite uma compreensão clara da oferta formativa.

A divulgação destes dados contribui para uma avaliação informada da eficácia dos processos de ensino e aprendizagem e do impacto da formação no percurso académico e profissional dos estudantes.

No que respeita ao desempenho institucional, a Universidade promove a divulgação de informação agregada sobre a sua atividade académica, científica e organizacional, incluindo dados relativos ao corpo docente, recursos disponíveis, atividades de investigação e iniciativas de apoio aos estudantes.

A monitorização da transparência da informação pública integra-se nos processos do SIGQ e deverá recorrer a indicadores como a atualização regular dos conteúdos, a coerência da informação divulgada, a acessibilidade dos canais de comunicação e a participação dos públicos-alvo. Os resultados desta monitorização deverão ser analisados com vista à melhoria contínua das práticas de divulgação e ao reforço da clareza e utilidade da informação disponibilizada.

9. Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua

A monitorização e melhoria contínua constituem pilares fundamentais do SIGQ, assegurando a sua eficácia, relevância e alinhamento com os objetivos estratégicos da instituição. Este processo baseia-se na recolha de evidências, na análise crítica dos resultados e na implementação de ações corretivas e de melhoria devidamente acompanhadas.

9.1. Análise crítica do SIGQ

Pontos fortes

- Existência de um SIGQ formalmente instituído, documentado e acreditado com qualidade pela A3ES;
- Envolvimento institucional com a qualidade;
- Processos regulares de avaliação das unidades curriculares e dos cursos;
- Cultura institucional favorável à melhoria contínua;
- Taxas de acreditação dos ciclos de estudos pela A3ES positivas;
- Taxa de satisfação na oferta formativa genericamente alta (na formação conferente de grau) e muito alta (na ALV);
- Existência de sistemas de informação académica consolidados.

Pontos fracos

- Baixa participação de estudantes e stakeholders externos nos processos de qualidade;
- Ausência de indicadores de desempenho claros e monitorizados regularmente;
- Desenvolver mecanismos de monitorização da I&D;
- Falta de evidências dos resultados relacionados com a internacionalização, com a cooperação interinstitucional e com a sociedade e com o desenvolvimento regional;
- Reforçar a integração e eficácia do SIGQ em todas as dimensões da atividade institucional;
- Desburocratização do sistema, tornando mais eficiente e efetivo para a melhoria contínua de todas as áreas da missão institucional;
- Melhorar a divulgação dos instrumentos institucionais para promoção da cultura interna de qualidade.

Oportunidades

- Centralidade do processo de avaliação institucional pela A3ES e consequências positivas de uma avaliação positiva reforçam a necessidade de visibilidade do SIGQ para a comunidade interna;

- Implementação do novo Modelo Pedagógico abre porta a processo de reflexão sobre indicadores e procedimentos de avaliação da oferta formativa, incluindo participação de tutores e docentes;
- Novas chefias permitirão introduzir novas dinâmicas e procedimentos que permitam a recolha de dados e monitorização dos serviços, incluindo dimensões menos exploradas no SIGQ como a Investigação, a Internacionalização e as atividades de Extensão;
- Trabalho recentemente desenvolvido no âmbito da ALV pode e deve ser divulgado no setor face ao seu carácter inovador.

Riscos

- A aproximação de nova Avaliação Institucional requer a revisão e melhoria do sistema.
- Novas dimensões e práticas na Avaliação Institucional, incluindo novas diretrizes ENQA, levarão a potenciais mudanças no SIGQ num período próximo da Avaliação Institucional;
- Novo Regime Geral de Graus e Diplomas pode exigir uma alteração do sistema para integração de indicadores de monitorização mais eficientes e alinhados às expectativas do regulador;
- Mudanças frequentes do pessoal docente e discente levarão inevitavelmente à necessidade de reforçar ações de sensibilização.

9.2. Plano de Melhoria

1. Introdução de mecanismos de monitorização e apoio na gestão incluindo indicadores de desempenho claros e monitorizados regularmente;
2. Estabilização da Aplicação de Dados Integrados para a Investigação (AIDI) e lançamento para a comunidade de dashboard de monitorização;
3. Identificação de indicadores para a monitorização das atividades de internacionalização, extensão e cooperação interinstitucional;
4. Reforço das ações de comunicação com os vários atores envolvidos;
5. Divulgação à comunidade de dashboards de monitorização das atividades da UAb no sentido de promover transparência da informação e de sensibilizar para um maior envolvimento com os vários sistemas de recolha de dados;
6. Desenvolver plano de análise e reporting dos dados qualitativos recolhidos pelo SIGQ