



SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE DA
UNIVERSIDADE DE AVEIRO

MANUAL DA QUALIDADE

MQ v1.0

// dezembro 2016

Índice

Lista de acrónimos.....	2
I – Introdução.....	3
I.1 Manual da Qualidade.....	3
I.2 Estrutura do documento.....	4
I.3 Enquadramento legal.....	4
II – Contexto institucional	5
II.1 Missão.....	5
II.2 Visão.....	5
II.3 Organograma.....	5
III – O Sistema Interno de Garantia da Qualidade da UA (SIGQ_UA)	8
III.1 Política para a garantia da qualidade	8
III.2 Garantia da qualidade nos processos nucleares da missão institucional	10
III.2.1 Ensino	10
III.2.2 Investigação.....	16
III.2.3 Cooperação com a sociedade	17
III.2.4 Internacionalização.....	17
III.3 Garantia da qualidade na gestão dos recursos e serviços de apoio.....	19
III.3.1 Recursos humanos.....	19
III.3.2 Recursos materiais.....	20
III.3.3 Serviços.....	21
IV – Gestão e publicitação da informação.....	24
IV.1 Sistema de Informação da UA (SIUA).....	24
IV.1.1 O Portal dos INDICADORES	25
IV.2 Divulgação da informação	26
V – Monitorização periódica do SIGQ_UA	28

Lista de acrónimos

A3ES	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
BP	Boas Práticas
CC	Conselho Científico
CCADUA	Conselho Coordenador de Avaliação de Desempenho da Universidade de Aveiro
CP	Conselho Pedagógico
CRE	Conférence Permanente des Recteurs, Présidents et Vice-Chanceliers des Universités europeenes
DC	Diretor de Curso
DSD	Distribuição de Serviço Docente
EDUA	Escola Doutoral da Universidade de Aveiro
EUA	European University Association
FCT	Fundação para a Ciência e a Tecnologia
GPE	Gabinete de Planeamento Estratégico
I&D	Investigação e Desenvolvimento
IES	Instituições de Ensino Superior
MQ	Manual da Qualidade
PACO	Portal Académico On-line
PM	Plano de Melhoria
PMCA	Programa de Monitorização do Ciclo Académico
PMO	Plano de Melhoria Obrigatório
PT-UA	Programa de Tutoria da Universidade de Aveiro
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
SAS	Serviços de Ação Social
SBIDM	Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia
SCIRP	Serviços de Comunicação, Imagem e Relações Públicas
SCTN	Sistema Científico e Tecnológico Nacional
SGA	Serviços de Gestão Académica
SGRHF	Serviços de Gestão de Recursos Humanos e Financeiros
SGTL	Serviços de Gestão Técnica e Logística
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho da Função Pública
SIGACAD	Sistema Integrado de Gestão Académica da Universidade de Aveiro
SIGQ_UA	Sistema Interno de Garantia da Qualidade da Universidade de Aveiro
SIUA	Sistema de Informação da Universidade de Aveiro
STIC	Serviços de Tecnologias de Informação e Comunicação
SubGQ_UC	Subsistema para a Garantia da Qualidade das Unidades Curriculares
UA	Universidade de Aveiro
UC	Unidade Curricular
UO	Unidade Orgânica

I – Introdução

I.1 Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade (MQ) é o documento que descreve o Sistema Interno de Garantia da Qualidade da Universidade de Aveiro (SIGQ-UA) – o âmbito, a forma como está organizado, os atores internos e externos envolvidos e os procedimentos para a garantia da qualidade da atividade da instituição.

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

Este aspeto é particularmente visível no que toca ao ensino, onde os instrumentos de garantia da qualidade desenvolvidos pela instituição estão no terreno desde 2009/2010. Como ficará claro pela leitura deste documento, é à componente do ensino-aprendizagem, central à missão da instituição e talvez a mais complexa do ponto de vista dos processos e procedimentos que lhe estão associados, que se dedica grande parte deste trabalho de sistematização da atividade da UA.

i) elaboração do documento

No processo de elaboração deste documento foram chamados a participar os membros da equipa reitoral, enquanto responsáveis máximos pelo desenvolvimento das áreas de missão da instituição, e a Administração, responsável pela articulação e supervisão dos Serviços da UA.

A coordenação estratégica deste processo esteve a cargo do Vice-Reitor para a Qualidade e o Planeamento Estratégico e a operacionalização do documento foi efetuada pelo Gabinete de Planeamento Estratégico (GPE). O GPE é a estrutura que tem vindo a apoiar, do ponto de vista operacional, a Reitoria nesta área, contribuindo para a consolidação de uma cultura da qualidade na instituição, através:

- a) do desenvolvimento de um modelo de referência para a qualidade nos três vetores de missão da UA, com especial enfoque na área do ensino; o GPE tem desempenhado, nos últimos anos, um papel central no apoio à atividade de ensino, sobretudo junto dos docentes e secretarias departamentais das UO;
- b) do apoio ao planeamento estratégico pela criação de um conjunto de indicadores institucionais de suporte à gestão e tomada de decisão estratégicas.

ii) aprovação, publicação e revisão do documento

Este MQ foi validado pela equipa da Reitoria e aprovado superiormente pelo Reitor através do despacho nº. 36-Reit/2016, de 13 de dezembro [ver anexo XV].

O MQ estará disponível na página da instituição acessível a toda a comunidade académica. No início de 2017 está prevista uma sessão pública de apresentação do MQ e de todo o processo que conduzirá à certificação do SIGQ-UA.

A criação do MQ v1.0 agregando num único documento práticas aprovadas e em vigor na UA nas suas várias funções de missão em paralelo com o processo de auditoria que a A3ES irá levar a cabo no próximo ano são uma oportunidade acrescida para que toda a comunidade académica revise essas práticas, as discuta, possivelmente as ajuste dando origem ao MQ v1.1.

I.2 Estrutura do documento

Este documento está estruturado nos seguintes tópicos:

- 1) O MQ - definição, elaboração, aprovação, publicação e revisão do documento;
- 2) O contexto institucional - missão, visão e estrutura orgânica da UA;
- 3) A descrição do SIGQ-UA - definição da política para a garantia da qualidade e descrição dos mecanismos para a garantia da qualidade da atividade da instituição nas áreas de missão e na gestão dos recursos e Serviços de apoio;
- 4) O Sistema de Informação da UA (SIUA) - mecanismos de recolha, análise, produção e divulgação de informação relevante para a instituição;
- 5) Os mecanismos previstos de revisão periódica do SIGQ-UA.

I.3 Enquadramento legal

Apresenta-se de seguida a legislação nacional, normas e regulamentos internos e outros documentos de suporte à elaboração deste documento.

Documentos de interesse	
Lei nº 62/2007	Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES)
Lei nº 38/2007	Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES)
Decreto-Lei nº 369/2007	Institui a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES)
Despacho-Normativo nº. 18-A/2009 (alterado pelo Despacho-Normativo nº. 23/2012) Deliberação Nº 11/CG/2016 (aprova a revisão dos Estatutos)	Estatutos da Universidade de Aveiro
Decreto-Lei nº 97/2009	Estatutos da Fundação Universidade de Aveiro
Regulamento nº. 444/2009 de 5 de novembro de 2009	Regulamento Orgânico dos Serviços da Universidade de Aveiro
Análise Comparativa dos Processos Europeus para a Avaliação e Certificação de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade, 2010	Estudo comparativo dos SIGQ europeus do ensino superior, veiculado pela A3ES
<i>Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area</i> , 2015	Orientações internacionais para a Garantia da Qualidade, veiculadas pela ENQA
Manual para o Processo de Auditoria, 2016	Documento enquadrador do processo de certificação dos SIGQ nas IES, veiculado pela A3ES
Projeto EIQAS (<i>Enhancing Internal Quality Assurance Systems</i>), 2016	Divulgação dos resultados do projeto europeu sobre o estado de desenvolvimento dos sistemas internos de garantia da

	qualidade na europa, participação da A3ES, CRUP e UM
Despacho nº. 36-Reit/2016, de 13 de dezembro	Aprovação do documento definidor do Sistema Interno de Garantia da Qualidade da UA - Manual da Qualidade

Tabela 1 - Legislação e outros documentos de suporte ao MQ

II – Contexto institucional

II.1 Missão

A missão da UA está refletida nos vários documentos estratégicos da instituição – Plano de Ação do Reitor, Plano Estratégico, Plano de Atividades e Relatório de Gestão e Contas anuais, onde pode ler-se que é objetivo da Universidade:

“criar conhecimento, expandir o acesso ao saber em benefício das pessoas e da sociedade, através da investigação, do ensino e da cooperação; assumir um projeto de formação global do indivíduo; ser ator na construção de um espaço europeu de investigação e educação, e de um modelo de desenvolvimento regional assente na inovação e no conhecimento científico e tecnológico”.

II.2 Visão

O Plano Estratégico, aprovado em 2012, propõe a visão de uma Universidade abrangente, de proximidade, inclusiva, atrativa e dinamizada por referenciais de excelência nacional e internacional:

- abrangente, de proximidade, inclusiva e atrativa;
- reconhecida como universidade de investigação e inovação;
- líder entre as universidades portuguesas;
- referência europeia em pelo menos duas áreas;
- com cariz internacional em todas as atividades.

II.3 Organograma

A UA é uma fundação pública com regime de direito privado desde 2009 [ver anexo XII]. Goza, por isso, de autonomia estatutária, pedagógica, científica, cultural, administrativa, financeira, patrimonial e disciplinar.

O organograma apresentado na Figura 1. mostra os Órgãos da instituição e a estrutura orgânica atual.

São órgãos da Universidade:

- a) o Conselho de Curadores;
- b) o Fiscal Único;

órgãos de governo:

- c) o Conselho Geral;
- d) o Reitor;
- e) o Conselho de Gestão;

órgãos de gestão científica e pedagógica:

- f) o Conselho Científico (CC);
- g) o Conselho Pedagógico (CP);

órgãos consultivos:

- h) o Conselho de Ética e Deontologia;
- i) a Comissão Disciplinar;
- j) o Conselho de Cooperação.

Os Órgãos consultivos são estruturas de apoio aos Órgãos de governo nas áreas supramencionadas.

O Provedor do Estudante é o órgão independente que tem por função a defesa e promoção dos direitos e interesses legítimos dos estudantes.

A composição, bem como as competências associadas aos Órgãos encontram-se descritas em legislação própria [ver anexos XIII e XIV].

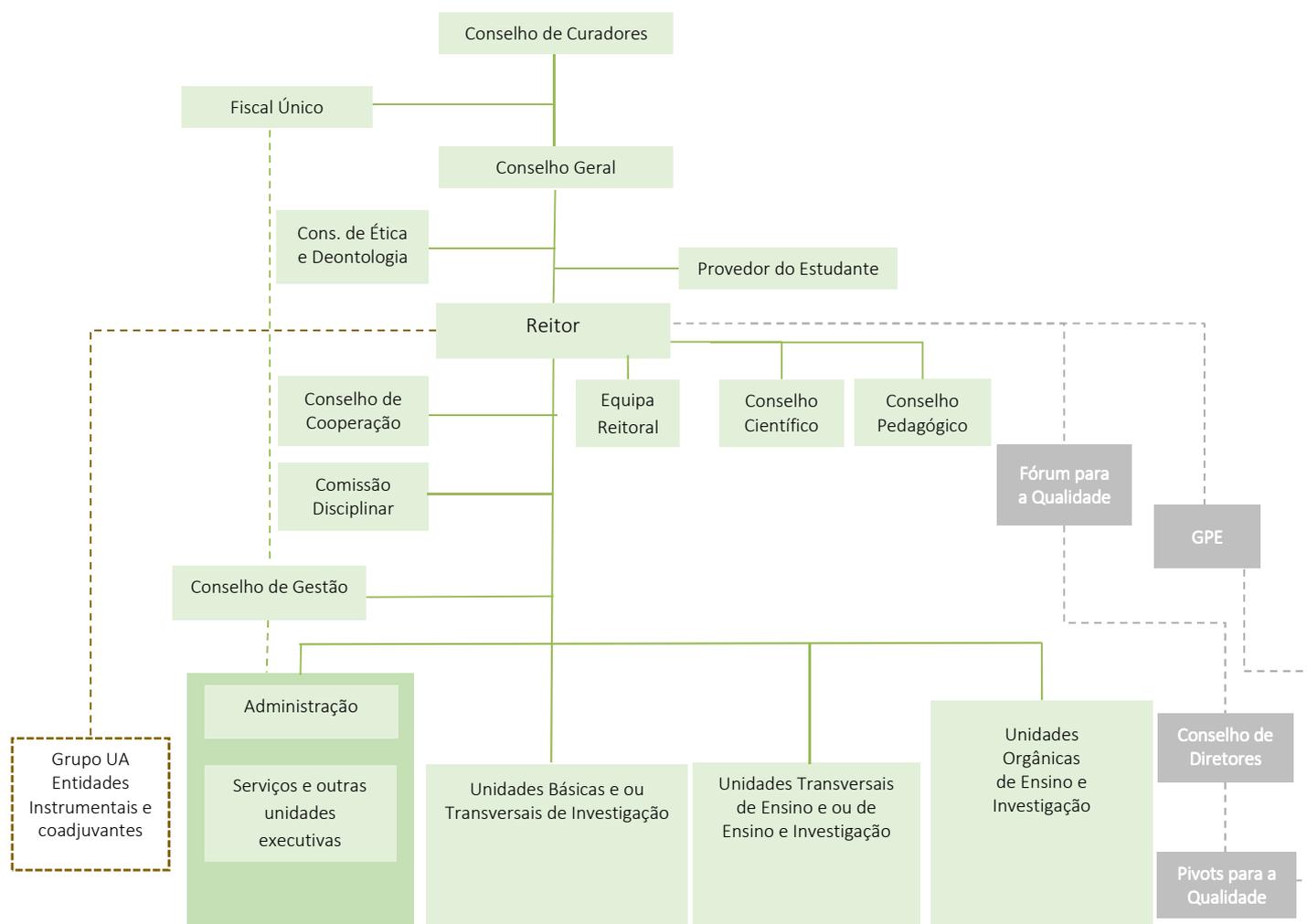


Figura 1: Organograma da Universidade de Aveiro

Importa referir aqui que alguns destes Órgãos, nomeadamente o Conselho de Curadores e o Conselho Geral integram personalidades externas, não pertencentes à Universidade, de reconhecido mérito e experiência profissional relevante. Esta perspetiva externa sobre a atividade da instituição é fundamental para o desenvolvimento e consolidação do sistema de garantia da qualidade que se está a construir.

São estruturas funcionais da Universidade:

- a) as unidades orgânicas de ensino e investigação;
- b) as unidades transversais de ensino e ou de ensino e investigação;
- c) as unidades básicas e ou transversais de investigação;
- d) os serviços e outras unidades executivas.

A Universidade configura-se organicamente como um sistema binário - por integrar os subsistemas de ensino universitário e politécnico, complexo e multifacetado que congrega unidades e estruturas de natureza e grau de autonomia diversos.

As unidades orgânicas de ensino e investigação são os departamentos universitários e as escolas politécnicas. Algumas destas escolas estão localizadas fora do concelho de Aveiro, alargando o espectro geográfico de influência da Universidade e criando uma autêntica rede regional de ensino superior.

A Escola Doutoral (EDUA) é a unidade transversal de ensino e investigação que assume a coordenação das atividades de ensino e investigação da Universidade ao nível do terceiro ciclo.

As unidades básicas e ou transversais de investigação são as unidades de investigação e os laboratórios associados; estas unidades abrangem as principais áreas científicas da UA, reúnem docentes e investigadores de várias UO e membros que são externos à própria UA.

Os Serviços e outras unidades executivas são as estruturas de apoio às funções da Universidade, coordenados pela Administração:

- Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia (SBIDM);
- Serviços de Gestão Académica (SGA);
- Serviços de Gestão Técnica e Logística (SGTL);
- Serviços de Gestão de Recursos Humanos e Financeiros (SGRHF);
- Serviços de Tecnologias de Informação e Comunicação (STIC);
- Serviços de Comunicação, Imagem e Relações Públicas (SCIRP);
- Serviços de Ação Social (SAS).

Para a coordenação interna das suas atividades, a Universidade adota um modelo de cariz matricial, que se traduz na permanente interação entre unidades, Serviços e demais estruturas, privilegiando a interdisciplinaridade e a flexibilidade, a organização e gestão por atividades e objetivos e a abertura à sociedade com estreita ligação ao meio empresarial envolvente.

A exigência de colaboração interdisciplinar colocada por essa estrutura matricial favorece a integração e coesão das áreas de missão da Universidade e permite flexibilidade, capacidade de resposta rápida, de elevada produtividade, criativa e inovadora.

III – O Sistema Interno de Garantia da Qualidade da UA (SIGQ_UA)

III.1 Política para a garantia da qualidade

A UA é reconhecida como uma instituição de qualidade¹. Desde há longos anos que tem mantido o compromisso forte de promover a cultura da qualidade junto da comunidade académica. A criação em 1997 da sua primeira Vice-Reitoria para a Qualidade, bem como a participação voluntária em processos de avaliação institucional como, o 2nd Round CRE *Audits* e posteriormente a avaliação pela EUA em 2007, são referências importantes que atestam aquele compromisso. É, pois, natural que os Estatutos da Universidade contemplem uma referência explícita, no seu Artigo 23º, ao desencadear e à implementação das medidas necessárias à garantia da qualidade para toda a atividade que desenvolver.

É dentro deste enquadramento que a UA desenvolve a sua estratégia institucional para a qualidade assente numa lógica de partilha e compromisso de todos com a sua identidade, missão, visão, valores e objetivos assente em referências e metas estabelecidas nos documentos de gestão estratégica - Plano Estratégico, Plano de Ação do Reitor, Plano de Atividades, Relatório de Gestão e Contas, MQ e Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), que contemplam as ações a levar a cabo, metodologias, parâmetros de monitorização, calendários de execução e responsabilidades dos diferentes Órgãos, Serviços e atores envolvidos.

A política para a garantia da qualidade procura promover de forma transversal na instituição a participação ativa e empenhada de cada um dos seus membros no aprofundamento da cultura da qualidade através do seu comprometimento e contributo para a melhoria contínua e cada um dos processos em que intervêm. Aquela transversalidade tem como referência primeira as pessoas, mas o conceito aplica-se igualmente a toda a ação da Universidade nas várias funções da sua missão e concretiza-se de forma específica em cada uma delas como seguidamente se apresenta neste documento.

Um dos traços marcantes da identidade da UA é a sua estrutura orgânica leve e flexível que lhe confere grande agilidade na tomada de decisão. Considera-se que uma das condições importantes para a eficácia da política para a garantia da qualidade passa por manter esta mesma lógica de simplificação quer no que concerne à estrutura necessária ao bom funcionamento do SIGQ_UA quer quanto à dimensão e tramitação processual que lhe é inerente.

Neste sentido a estrutura que suporta o funcionamento do SIGQ_UA, representada no organograma da Figura 1, contempla três componentes fundamentais:

1. Central, onde os Vice-Reitores e Pró-Reitores responsáveis por cada uma das áreas nucleares da missão da UA, em coordenação com o Vice-Reitor para a Qualidade e o Planeamento Estratégico estabelecem a estratégia institucional e padrões de qualidade através da identificação dos objetivos operacionais, ações, indicadores e metas, em secção do Plano de Atividades que lhes está destinada. O CC e CP são Órgãos que intervêm a este nível nos processos para os quais têm competência estatutária como se refere nos pontos específicos do MQ;
2. Local, em que as ações a desenvolver contêm as que resultam da desagregação da estratégia institucional, e são implementadas ao nível das estruturas funcionais da Universidade. A fórmula organizativa que cada uma destas estruturas adota pode variar, em razão até do seu regulamento interno, mas todas elas têm um “Pivot para a Qualidade” que é o elemento de contacto na operacionalização e gestão do SIGQ_UA;

¹ Para além do reconhecimento pela sociedade e pelos pares, os principais rankings internacionais atestam também esse facto, colocando a UA entre as melhores a nível nacional.

3. De apoio, à gestão e à operacionalização do SIGQ-UA, em particular nas ações que envolvem a interação entre as componentes Central e Local. O GPE e o Conselho de Diretores² são duas estruturas que intervêm neste processo promovendo o bom funcionamento do sistema e tendo atenção especial, também, à monitorização e correção do seu funcionamento.

Para além desta estrutura tem também participação nos processos de garantia da qualidade os Órgãos da Fundação e de governo da UA que integram membros externos, nomeadamente na homologação e aprovação dos seus documentos estratégicos, nos termos referenciados no anexo I.

A presença do “Fórum para a Qualidade” no organograma da Figura 1 corresponde à identificação de uma necessidade de apoio estrutural adicional que dê um suporte formal, com valor acrescentado, na ligação entre a componente Central e Local, à gestão do SIGQ-UA. O processo de autoavaliação a levar a cabo no início do próximo ano terá em conta esta preocupação e permitirá desenhar, com a participação mais alargada da comunidade académica, a melhor solução para esta questão.

III.2 Garantia da qualidade nos processos nucleares da missão institucional

III.2.1 Ensino

O sistema de garantia da qualidade do processo de ensino-aprendizagem visa assegurar o planeamento, a monitorização, a avaliação e a melhoria contínua das atividades relacionadas com o ensino, a aprendizagem e a avaliação dos estudantes, assim como o alinhamento das novas iniciativas com a estratégia institucional, envolvendo neste processo todos os Órgãos e interlocutores relevantes para o efeito. O sistema organiza-se de acordo com quatro vertentes principais:

- a) o planeamento do ano letivo e a monitorização das tarefas do ciclo académico, visando assegurar o estabelecimento atempado e o cumprimento dos calendários relevantes para a organização do ano letivo, envolvendo superiormente as direções das UO, o CP e a Reitoria;
- b) a garantia da qualidade do ensino, da aprendizagem e da avaliação dos estudantes, seguindo uma abordagem centrada na qualidade das unidades curriculares (UC), envolvendo estudantes e docentes, ao nível de cada UC; comissões de curso e direções de curso, ao nível de cada ciclo de estudos; comissões de análise e direções, ao nível de cada UO; e CP e Reitoria, a nível central;
- c) a promoção do sucesso académico e bem-estar pessoal e social dos estudantes, sobretudo na transição para o ensino superior, através do Programa de Tutoria da UA

² O Conselho de Diretores é uma estrutura informal constituída por todos os Diretores das Unidades Orgânicas da UA e pelos Diretores dos Laboratórios Associados, CICECO e CESAM que reúne mensalmente com o Reitor para informar, avaliar, discutir e harmonizar na UA as ações de política universitária a levar à prática.

- (PT-UA), que envolve as direções de curso, as direções das UO, e o CP e a Reitoria a nível central;
- d) a conceção, aprovação, monitorização e revisão periódica da oferta formativa, visando assegurar que são atingidos os objetivos fixados para cada ciclo de estudos e garantido seu alinhamento com a estratégia institucional, envolvendo as direções de curso, as direções das UO, os conselhos de departamento e escola e, a nível central, o CP, o CC e a Reitoria.

A estratégia, as ações a implementar e as metas que visam alcançar os padrões de qualidade desejáveis para cada uma destas vertentes são definidas pela Vice-Reitoria para o Ensino por via do Plano de Atividades anual da UA [ver anexo IX].

No âmbito dos sistemas/programas que a seguir se descrevem são promovidos inquéritos aos vários interlocutores intervenientes no processo de ensino-aprendizagem. Esses estão listados no anexo II.

III.2.1.a. Programa de Monitorização das Tarefas do Ciclo Académico (PMCA)

O PMCA é o instrumento, aprovado pelo CC, de monitorização do estado dos vários processos associados ao Calendário do Ciclo Académico (Calendário) em cada ano letivo. Estão envolvidos todos quantos os que assumem tarefas específicas nesse Calendário, que vão desde a Distribuição de Serviço Docente (DSD) até ao registo de toda a informação relativa ao apoio à execução do calendário escolar - inscrições, horários, apoio à aula e avaliação.

O PMCA permite às direções das UO monitorizar de forma centralizada, porque agrega e sistematiza informação dos vários subsistemas (ex. o Portal Académico On-line - PACO, a DSD, ...), e a todo o momento, porque se encontra indexado às datas de previsão de conclusão das tarefas, o estado dos processos associados à sua Unidade. Paralelamente, a estrutura central da UA pode monitorizar o ponto de situação de cada UO relativamente a esta matéria.

A regulação destas tarefas por um Calendário integrado, conhecido e utilizado por todos os atores envolvidos permite igualmente aferir a qualidade dos dados, essencial ao bom funcionamento de outros sistemas que deles se alimentam, e agir atempadamente sobre a mesma [ver anexo X].

III.2.1.b. Subsistema para a Garantia da Qualidade das Unidades Curriculares (SubGQ_UC)

O SubGQ_UC tem por objetivo a melhoria contínua do funcionamento de cada unidade curricular lecionada na UA. Os vários atores da comunidade académica intervenientes têm um papel específico em cada uma das fases deste Sistema – diagnóstico, melhoria, garantia e supervisão [ver anexo XI].

A participação dos estudantes na identificação das UC que carecem de uma análise cuidada ao seu funcionamento - situações relevantes, é fundamental e acontece por via da resposta aos inquéritos pedagógicos e relatórios de discência. A informação gerada no âmbito desta auscultação é complementada por dados estatísticos das UC, fornecidos pelo Sistema de Informação da UA (SIUA), que, aliás, suporta digitalmente todo o processo.

A análise dos resultados apurados na fase de diagnóstico vê-se refletida nos relatórios individuais dos docentes e docentes responsáveis; estes últimos têm o compromisso de elaborar um plano de melhoria – PMO (plano de melhoria obrigatório), sempre que a UC pela qual são responsáveis tenha sido assinalada como em situação relevante ou, por sua própria iniciativa, considerar que tal se justifica (PM); esta circunstância implica também o envolvimento das Comissões de Curso e o seu parecer sobre os PM apresentados. É também na fase de diagnóstico que são apuradas as UC e os docentes com boas práticas (BP), o que se tem procurado divulgar, nomeadamente através de entrevistas, publicadas no jornal eletrónico UAOnline.

É nas UO que o ciclo se encerra. As Comissões de Análise (nomeadas pelas direções das UO) procedem à revisão global dos resultados do sistema e as direções decidem sobre as ações a implementar e os recursos a disponibilizar para fazer face aos problemas identificados. O momento e formato de divulgação destes resultados é da responsabilidade das UO.

Enquanto órgão de coordenação superior para as atividades de ensino-aprendizagem da UA, o CP exerce as funções de supervisão do SubGQ_UC, promovendo a sua adequada implementação e mediação, em situação de conflito entre intervenientes no processo. É também o responsável pela análise e divulgação dos resultados globais deste processo, o que acontece por via da publicação semestral de um relatório disponibilizado na sua página oficial.

i) SubGQ_UC: perspetiva ciclos de estudo

A monitorização e avaliação do funcionamento dos ciclos de estudo acontece igualmente ao nível do SubGQ_UC, uma vez que o sistema integra alguns resultados na perspetiva dos ciclos de estudo. Os indicadores ao nível do curso têm vindo a ser incluídos no sistema ao longo do tempo e outros estão a ser preparados, tendo por base a integração e sistematização da informação relativa às UC que integram cada um dos ciclos de estudo.

A par da informação que o próprio sistema consegue gerar, outros indicadores de interesse para a análise do funcionamento e avaliação dos ciclos de estudo, como ex. indicadores utilizados pela A3ES, indicadores de empregabilidade, o abandono, etc., serão facultados e outros novos produzidos e disponibilizados centralizadamente.

Este conjunto de indicadores servirá de suporte à análise que o DC poderá fazer anualmente sobre o ciclo de estudos do qual é responsável, utilizando, para o efeito, o Relatório de Curso, que estará disponível na segunda edição de cada ano letivo do SubGQ_UC. Este trabalho do DC deverá ser integrado com o modelo que vier a ser definido pela A3ES para a continuação dos processos de avaliação e acreditação de ciclos de estudo em IES.

As alterações que daqui decorrerão são propostas pela direção da UO responsável pelo ciclo de estudos, tendo em conta o Relatório de Curso e ouvido o(s) Conselho(s) das UO que intervêm

na lecionação do curso, ao Reitor que, após análise pela Vice-Reitoria e Pró-Reitoria, parecer do CP, e parecer/aprovação do CC, emite decisão final.

ii) SubGQ_UC: alargamento ao 3º. Ciclo

O SIGQ_UA prevê o alargamento do SubGQ_UC às unidades curriculares de 3º ciclo, incluindo a UC de Tese, já a partir do ano letivo 2017/2018.

Durante 2016, a EDUA promoveu o projeto piloto que permitiu testar o modelo de avaliação preconizado para os programas doutorais, relativamente à componente do trabalho de investigação, que, regra geral, se inicia no segundo ano curricular³. Esse modelo é o que se apresenta de seguida onde o principal ator no processo de garantia é o Diretor da UO.

O primeiro ano dos programas doutorais – designado curso de doutoramento – inclui o conjunto de UC que os estudantes realizam no 1º e 2º semestres, cujo processo de avaliação segue, sempre que possível, os métodos e calendário do implementado no âmbito do SubGQ_UC para as UC de 1º, 2º ciclos e MI. O teste a este processo será feito na primeira edição de 2016/2017.

Assim sendo, para o curso de doutoramento recorre-se aos seguintes mecanismos de garantia da qualidade:

- a) análise do funcionamento de cada uma das UC do curso de doutoramento e do curso como um todo pela Comissão de Acompanhamento do Ciclo de Estudos⁴. Esta análise baseia-se na opinião dos membros da Comissão, bem como num conjunto de indicadores de desempenho e resulta na identificação de pontos fortes, pontos fracos e na proposta de ações de melhoria;
- b) análise de cada uma das UC do curso de doutoramento pelo docente responsável, considerando a análise efetuada pela Comissão sobre a mesma. Desta análise resultarão, quando adequado, propostas de ações de melhoria a implementar.

No que se refere aos trabalhos de investigação, a garantia da qualidade assenta na análise da evolução dos trabalhos, quer do ponto de vista científico, quer em termos de supervisão e recursos disponíveis. Esta é feita numa primeira instância por estudantes e orientadores, individualmente, sendo depois analisada pela Comissão de Acompanhamento do Estudante⁵. Em termos operacionais, garante-se a qualidade dos trabalhos de investigação em desenvolvimento – UC de tese – com base nos seguintes instrumentos/mecanismos:

- a) relatório anual produzido por cada estudante individualmente;
- b) relatório anual produzido por cada orientador;
- c) os dois relatórios são analisados pela Comissão de Acompanhamento do Estudante, permitindo a deteção de boas práticas, situações problemáticas ou situações dentro da normalidade ao nível das três áreas em análise (evolução científica, supervisão e

³ Em alguns programas doutorais o trabalho de investigação pode ter início ainda durante o primeiro ano curricular.

⁴ Esta Comissão é constituída pelo diretor do ciclo de estudos e/ou membros da sua comissão científica; dois estudantes do ciclo de estudos; um docente do ciclo de estudos e um membro externo – opcional.

⁵ Esta Comissão é constituída pelo diretor do ciclo de estudos e/ou membros da sua comissão científica e um docente do ciclo de estudos não envolvido na orientação dos trabalhos de investigação, que pode ser externo à instituição – opcional.

recursos disponíveis); os relatórios do estudante e do orientador devem incluir os seguintes tópicos:

- i. uma apreciação da evolução científica dos trabalhos de investigação;
- ii. uma análise das atividades de supervisão desenvolvidas;
- iii. uma avaliação dos recursos disponibilizados pela universidade para o adequado desenvolvimento dos trabalhos de investigação.

A avaliação feita do curso de doutoramento e a avaliação dos trabalhos de investigação são, posteriormente, e em cada ano, analisadas pelo DC, que elabora um parecer sobre o ciclo de estudos, com identificação de boas práticas, situações a decorrer de acordo com o previsto e ações de melhoria para colmatar os problemas identificados. Este parecer visa instruir e ajudar o diretor da UO responsável pelo ciclo de estudos a tomar as ações necessárias para a melhoria, socorrendo-se das instâncias necessárias para o propósito. O processo já veicula de modo sistemático informações relevantes para a EDUA e para o CC, sendo todo o processo supervisionado pelo CP. Em cada instância são identificadas boas práticas (com vista à partilha e eventual adoção), bem como propostas de ações de melhoria destinadas a colmatar as situações referenciadas.

III.2.1.c. Programa de Tutoria

O PT-UA é uma iniciativa de integração e acompanhamento dos estudantes, na transição para o ensino superior, que está em funcionamento desde 2011. Implementado em estreita articulação com as atividades de receção e acolhimento do novo estudante, em particular o Programa de Acolhimento, e outras iniciativas de promoção do sucesso académico, ex. o Programa FICA – Ferramentas de Identificação e Combate ao Abandono, o PT-UA tem como objetivo assegurar a inserção plena do novo estudante na academia, contribuindo para o seu sucesso académico e bem-estar pessoal e social. O programa consiste numa estrutura de tutoria por pares, visando o acompanhamento dos estudantes do primeiro ano por mentores (estudantes de anos mais avançados), com a supervisão de tutores (docentes) e integra, simultaneamente, um programa de (in)formação, que inclui palestras, *workshops*, e outras sessões, orientado para o desenvolvimento de competências transversais e/ou para o envolvimento do novo estudante nas oportunidades (académicas, culturais, desportivas, de mobilidade, etc.), proporcionadas pela vida universitária.

Na operacionalização do PT-UA intervêm, com diferentes responsabilidades, o CP, as direções das UO, as direções de curso, docentes (tutores) e estudantes (mentores). O PT-UA é aberto aos novos estudantes de cTESP, licenciaturas e mestrados integrados que aderirem ao Programa, bem como a estudantes com um percurso de insucesso no passado.

III.2.1.d. Ciclos de Estudo

O Plano de Atividades anual, elaborado pela Reitoria e aprovado em Conselho Geral, define a estratégia institucional no âmbito dos ciclos de estudos, apontando ações a implementar na garantia da qualidade da oferta formativa e promovendo e o seu alinhamento com as necessidades da sociedade, da região e do país.

No âmbito desta estratégia, são monitorizados a estrutura e o funcionamento dos ciclos de estudo através da análise de indicadores de atratividade (procura, candidatura, acesso), de sucesso (desempenho académico, abandono, graduação), de satisfação e de empregabilidade, bem como dos resultados do SubGQ_UC, na definição e revisão da oferta formativa, nomeadamente na criação de novos ciclos de estudo, na monitorização e revisão de cursos em funcionamento, e na suspensão ou extinção de ciclos de estudo existentes.

i) Criação de novos ciclos de estudo

Propostas de criação de novos ciclos de estudo emergem de necessidades sentidas e/ou de oportunidades identificadas nas UO, no seio das áreas científicas, ou da própria Reitoria, onde se define a estratégia neste âmbito. Na definição da oferta formativa são exploradas oportunidades de associação e de colaboração com outras IES a nível nacional e internacional, assegurando a qualidade da oferta formativa, promovendo a atratividade, a flexibilidade e a inter/transdisciplinaridade da mesma.

No processo de análise e discussão de propostas de novos ciclos de estudo são fatores determinantes: as necessidades de formação (regionais e nacionais), os recursos humanos e físicos da instituição, parcerias existentes ou previstas, o potencial mercado de recrutamento, os cursos existentes na região, e a empregabilidade dos futuros diplomados.

A criação de novos ciclos de estudo é competência do Reitor. A conceção e elaboração de uma proposta de um novo curso é da responsabilidade de uma (ou mais) UO. São participantes neste processo *stakeholders* internos e externos, futuros empregadores, estudantes, docentes, investigadores, e outros indivíduos e entidades considerados relevantes.

Anualmente, e alinhado com o calendário da A3ES para o efeito, estabelece-se um calendário para a apresentação e aprovação de propostas de novos ciclos de estudo de acordo com procedimento próprio. São ouvidos no processo os Conselhos da(s) UO envolvidas, o CP, o CC, a Vice-Reitoria e Pró-Reitoria para a Acreditação e Avaliação, e a EDUA (quando se trata de um Programa Doutoral).

ii) Monitorização e revisão curricular

A monitorização e avaliação levadas a cabo no âmbito do SubGQ_UC permitem uma análise regular e sistematizada do funcionamento do ensino-aprendizagem, contribuindo para a sua consolidação e melhoria contínua e ajudando na identificação de situações que carecem de intervenção ao nível da organização e implementação dos planos de estudo. Enquadra-se neste processo a revisão contínua dos ciclos de estudo.

A revisão curricular da oferta formativa enquadra-se também na análise periódica dos cursos no âmbito do ciclo de acreditação, implementado pela A3ES e adotado enquanto ciclo de autoavaliação/revisão da oferta formativa pela instituição.

O processo de autoavaliação segue o calendário estabelecido internamente para o efeito, e integra a nomeação de uma Comissão de Autoavaliação⁶, responsável pela coordenação do

⁶ Esta Comissão deve integrar o DC; um a dois docentes; dois a três estudantes; um membro não docente

processo e pela preparação do Relatório de Autoavaliação. Para o preenchimento desse Relatório a instituição tem montada uma estrutura interna de apoio aos DC, nomeadamente na disponibilização de guiões de apoio ao preenchimento dos formulários e na produção de indicadores relacionados com a atratividade (procura, candidatura, acesso), o sucesso (desempenho académico, abandono, graduação), a satisfação e a empregabilidade, entre outros.

Este é, também, um processo participado, que envolve, para além da Comissão de Autoavaliação, as direções das UO, estudantes, outros docentes, empregadores, outros *stakeholders* externos, pessoal não docente, antigos alunos, investigadores, e outros indivíduos e entidades considerados relevantes.

São tomadas em consideração avaliações anteriores do ciclo de estudos, os resultados do SubGQ_UC, orientações de política institucional relevantes para a oferta formativa, legislação nacional (e internacional), se existir. Resultado deste processo é a elaboração de uma análise SWOT, e consequentes propostas de melhoria, incluindo, onde considerada relevante, a reestruturação curricular.

As propostas de alterações aos planos de estudo e de reestruturação curricular são submetidas pela direção da UO responsável pelo ciclo de estudos, ouvidos o DC e o(s) Conselho(s) das UO que intervêm na lecionação do curso, ao Reitor, que, após análise pela Vice-Reitoria e Pró-Reitoria para a Acreditação e Avaliação dos Cursos, parecer do CP, e parecer/aprovação do CC, emite decisão final.

iii) Descontinuação de ciclos de estudo

A monitorização e renovação da oferta curricular contempla ainda a descontinuação de ciclos de estudo, processo que é apoiado pela observância de um conjunto de critérios, como: taxa de procura nos últimos 3 anos, taxa de empregabilidade, existência de recursos humanos e físicos na instituição e manutenção das restantes condições que asseguraram a criação e funcionamento do curso.

Asseguradas as condições de conclusão/transição dos percursos dos estudantes nesta situação, é proposta a descontinuação do curso pela direção da UO responsável pelo ciclo de estudos, ouvidos o DC e o(s) Conselho(s) das UO que intervêm na lecionação do curso, ao Reitor, que emite decisão final.

III.2.2 Investigação

À semelhança do que acontece na generalidade das instituições do SCTN, também na UA a investigação científica é desenvolvida em Unidades de I&D e Laboratórios Associados financiados e avaliados pela FCT. Desta forma, os procedimentos internos existentes na

instituição para assegurar a garantia da qualidade da investigação produzida estão naturalmente em linha com as disposições da FCT neste campo.

Os processos de avaliação conduzidos por essa Agência assentam, sobretudo, em apreciações periódicas realizadas por painéis de peritos internacionais, com base em relatórios, planos de atividades, projetos estratégicos e contactos diretos com os investigadores e centros de investigação, daí resultando a atribuição de uma classificação de qualidade por parte do painel a cada UI ou Laboratório Associado.

Os documentos produzidos no âmbito desses processos de avaliação, nomeadamente os planos estratégicos elaborados pelas UI, contêm critérios de avaliação e indicadores de medida que são hoje ferramentas relevantes utilizadas pelas instituições, e em particular pela UA, com vista à garantia e monitorização da qualidade da investigação desenvolvida.

Anualmente, cada centro de investigação promove a elaboração de um relatório de acordo com as orientações da FCT, que inclui o levantamento de indicadores de desempenho ao nível da atividade da investigação, formação de 3º ciclo e valorização do conhecimento. Esse relatório permite à Universidade aferir da performance de cada centro na respetiva área.

Internamente, diversas Unidades implementam metodologias de distribuição de financiamento com base no desempenho alcançado, medido através de critérios rigorosos, como são, por exemplo, as publicações em revistas com elevado fator de impacto ou o número de participações em projetos europeus. Esses critérios pretendem assegurar a qualidade da investigação desenvolvida e medir os resultados produzidos de acordo com os objetivos traçados para a Unidade e para a instituição.

Em sede de elaboração do Plano de Atividades anual, a Reitoria define a estratégia, as ações a implementar e as metas que visam alcançar os padrões de qualidade desejáveis para a instituição [ver anexo IX].

III.2.3 Cooperação com a sociedade

Relativamente à atividade interinstitucional e política da UA de cooperação com a sociedade, os procedimentos de monitorização e avaliação disponíveis para a melhoria da interação, nomeadamente no que diz respeito ao seu contributo para o desenvolvimento regional, decorrem do processo de elaboração do Relatório de Gestão e Contas anual.

Neste âmbito, os resultados anuais, apresentados em função do Plano de Atividades e da sua conformidade com as metas e objetivos estabelecidos para o mesmo período pela Vice-Reitoria com o pelouro desta área, são analisados em função do descritivo de ações e iniciativas promovidas pelos diferentes Serviços e unidades responsáveis por esta articulação com o exterior.

Esta análise é secundada, em particular, por um conjunto de indicadores disponíveis para o efeito e enumerados no anexo IX.

III.2.4 Internacionalização

O compromisso com a estratégia de internacionalização é encarado pela UA como essencial para a qualidade do seu ambiente de ensino-aprendizagem e investigação. O objetivo de reforço da internacionalização atravessa todas as áreas de missão da Universidade e traduz-se em processos e atividades multifacetadas nas várias vertentes de ensino, investigação e cooperação com a sociedade. Presente no Plano Estratégico e nos Planos de Atividade anuais, a estratégia para a internacionalização, definida e coordenada a nível central pela Pró-Reitoria para esta área, assenta em objetivos concretos e desdobra-se em dois macro níveis de processos de atuação:

- a) o posicionamento internacional da UA, e do seu corpo docente e discente, em redes internacionais de excelência:
 - i. o desenvolvimento de relações e o incentivo à participação em redes e consórcios internacionais de excelência;
 - ii. a identificação de oportunidades de colaboração internacional bilateral ou multilateral, através do estabelecimento e acordos específicos de cooperação institucional.
- b) o desenvolvimento de um ambiente de ensino-aprendizagem e investigação de qualidade e perfil internacional:
 - i. o aumento do número de Estudantes Internacionais;
 - ii. a promoção da internacionalização da oferta formativa;
 - iii. o incentivo a programas de intercâmbio de mobilidade internacional.

Na área da mobilidade dos estudantes, a atuação das UO é suportada por uma rede de Coordenadores com um papel relevante na definição e efetiva formalização das parcerias de suporte a estes fluxos, bem como da sua contínua monitorização e avaliação. A rede de Coordenadores de Mobilidade, apoiada centralmente pelos SGA (Área de Mobilidade e Integração Profissional), assegura ainda um papel crucial nos processos operacionais de gestão dos fluxos e de contacto com os estudantes acolhidos e enviados, que incluem diversos processos tais como a seriação de estudantes para mobilidade, a formalização de contratos pedagógicos de suporte aos períodos de mobilidade, o reconhecimento de classificações obtidas fora da UA, etc. Estes processos são suportados por fluxos de informação e documentação de suporte, que garantem a transparência e a rastreabilidade dos processos e decisões.

As iniciativas inerentes à prossecução da estratégia de internacionalização da UA podem resultar de propostas individuais das UO, da ação articulada de diferentes UO e funcionais da Universidade ou de ações e missões estratégicas da Reitoria, apoiadas pela definição, monitorização e melhoria de procedimentos institucionais em domínios específicos.

Os objetivos, ações e metas definidos pelas UO neste âmbito constam dos respetivos Planos de Atividade e estão alinhados com a estratégia da Universidade nesta área. Essa estratégia é definida na Reitoria, transversalmente às três áreas de missão da instituição, e está presente no Plano Estratégico e no Plano de Atividades anual. Os resultados alcançados relativamente aos indicadores e às metas estabelecidos no Plano de Atividades [ver anexo IX], assim como as ações de melhoria a levar à prática, são posteriormente monitorizados a nível central aquando da elaboração do Relatório Anual de Gestão e Contas da UA.

Internamente, é promovida a disseminação da informação sobre os acordos e atividades de colaboração através dos mecanismos de comunicação interna da UA, objetivando a transparência e a disseminação de apropriação do potencial de oportunidades para a cooperação pelo máximo número possível de UO da Universidade, além das que possam ter estado na gênese da proposta inicial de colaboração.

III.3 Garantia da qualidade na gestão dos recursos e serviços de apoio

III.3.1 Recursos humanos

Na área de recursos humanos a operacionalização da política institucional para a qualidade materializa-se, entre outras responsabilidades, em atividades, processos e procedimentos de recrutamento e contratação de pessoas para todas as áreas de atividade da Universidade, dando particular ênfase ao mérito dos recrutados para as áreas de ensino e investigação, e respetivos Serviços de apoio, sem, porém, descurar as restantes. Os procedimentos, que se pretendem e julgam claros, transparentes e justos, assentam em variadas instruções de trabalho, fichas de controlo e verificação, manuais e informações temáticas, entre outros, privilegiando a informação em suporte digital.

O SIUA permite o registo, tramitação e arquivo processual, de acesso descentralizado e estratificado, no qual cada trabalhador da Universidade consegue aceder à sua situação pessoal e profissional ali registada, e onde os diferentes Serviços, ao seu nível de responsabilidade, também função das suas reais necessidades operativas, podem aceder a partes pré-definidas dessa mesma informação.

Entre demais obrigações, todos os atos são publicamente divulgados, na medida do que, em cada momento o podem e devem ser, destacando-se em particular os atos de seleção e recrutamento de pessoas.

Os referidos procedimentos assentam, por sua vez, em regulamentos e normativos legais, mas também internos, dos quais se destacam, para as áreas de seleção, avaliação e promoção do pessoal, incluindo o acolhimento e integração de novos elementos, sem descurar o desenvolvimento de competências técnicas, pedagógicas ou científicas, os referidos nos anexos IV e VI.

Nesta área a avaliação do desempenho dos recrutados para as áreas de ensino e investigação e para os respetivos Serviços de apoio assume uma elevada importância como garante da qualidade da ação global da UA. Assim, é garantida a aplicação do regime enquadrador do SIADAP ao nível do pessoal técnico, administrativo e de gestão dos Serviços de apoio e ao nível do corpo docente foi elaborado o Regulamento de Avaliação de Desempenho do Pessoal Docente, em vigor desde agosto de 2011.

O modelo de Avaliação de Desempenho do Pessoal Docente desenvolvido baseia-se na recolha exaustiva de dados relativos à atividade docente, através da ponderação de um conjunto de indicadores que consideram as diferentes vertentes de serviço dos docentes:

- a) o ensino;
- b) a investigação;
- c) a criação artística e produção cultural;

- d) a cooperação e transferência de conhecimento;
- e) a gestão universitária.

São múltiplos os intervenientes no processo, designadamente:

- a) os avaliados, através do fornecimento dos dados e informações a considerar no processo de avaliação;
- b) os diretores das UO, no que diz respeito:
 - à audição dos avaliados da respetiva unidade, relativamente à fixação dos coeficientes de cada vertente considerados na definição dos próprios perfis
 - à apresentação das propostas finais ao reitor para validação
- c) os estudantes, através do SubGQ_UC;
- d) o Conselho Coordenador de Avaliação de Desempenho da UA (CCADUA), no acompanhamento de todo o processo;
- e) o CC e o CP, através, designadamente, da validação e ou supervisão de resultados;
- f) o Reitor, a quem incumbe supervisionar o processo de avaliação.

Este é o instrumento por excelência de avaliação da qualificação e competência do corpo docente e, portanto, um dos referenciais indissociáveis do sistema interno de garantia da qualidade do ensino.

III.3.2 Recursos materiais

Os Serviços desempenham um papel essencial na disponibilização de recursos de apoio à aprendizagem e outras atividades científico-pedagógicas desenvolvidas na UA, embora o nível de impacto dos recursos seja diferente, atenta a natureza das suas áreas de atuação.

Os SGRHF, os SGTL e os SCIRP oferecem um conjunto de recursos de natureza mais transversal à função ensino-aprendizagem – nas áreas de contratação de pessoal docente e de pessoal técnico, administrativo e de gestão, de manutenção das instalações e equipamentos e de promoção e comunicação de atividades científico-pedagógicas, respetivamente -, ao passo que os SGA, os SAS, os SBDIM e os STIC disponibilizam um conjunto de recursos e Serviços mais diretamente dirigidos aos estudantes e com um forte impacto na qualidade do processo de ensino, a saber:

- a) suporte administrativo do percurso educativo do estudante na instituição, desde a sua matrícula à emissão do diploma de graduação, pautado pelo conjunto de procedimentos e regulamentos descritos nos anexos IV e V;
- b) apoio à vida académica (alimentação, alojamento, desporto, ...) e apoio social aos estudantes mais carenciados; os SAS estão em contacto permanente com as estruturas representativas dos estudantes e implementam as orientações estratégicas para a ação social definidas em sede de Conselho para a Ação Social, pautando a sua atuação por um conjunto de procedimentos e regulamentos, referidos nos anexos IV e VII;
- c) apoio ao estudo através de uma rede de bibliotecas, que oferece um conjunto variado de serviços/equipamentos e ferramentas adequados às várias necessidades dos seus utilizadores, incluindo os portadores de deficiência; para estes, há uma sala

especialmente vocacionada, com equipamento adequado e apoio à sua utilização e existe ainda, para os estudantes com deficiência visual, um serviço próprio - o SAUNE - que apoia o estudo através da criação de documentos em formato acessível;

- d) suporte informático dos processos administrativos, onde se destaca o PACO – ferramenta por excelência para o registo das atividades da área académica; e o apoio informático ao estudo (repositório de informação) e relacionamento entre estudantes e docentes – o *Moodle*.

A par do trabalho desenvolvido por estes Serviços, a UA disponibiliza também aos seus estudantes os serviços do Gabinete Pedagógico, que tem como objetivo proporcionar apoio em assuntos que se relacionam com alguns aspetos gerais da vida académica e pessoal dos estudantes.

III.3.3 Serviços

O planeamento das atividades dos Serviços segue o modelo infra (Figura 2), baseando-se no planeamento *top-down* suportado no Plano Estratégico da UA, que é desdobrado no Plano de Atividades e no QUAR anuais, e que servem de base à construção dos objetivos dos Serviços, dos dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores da instituição.

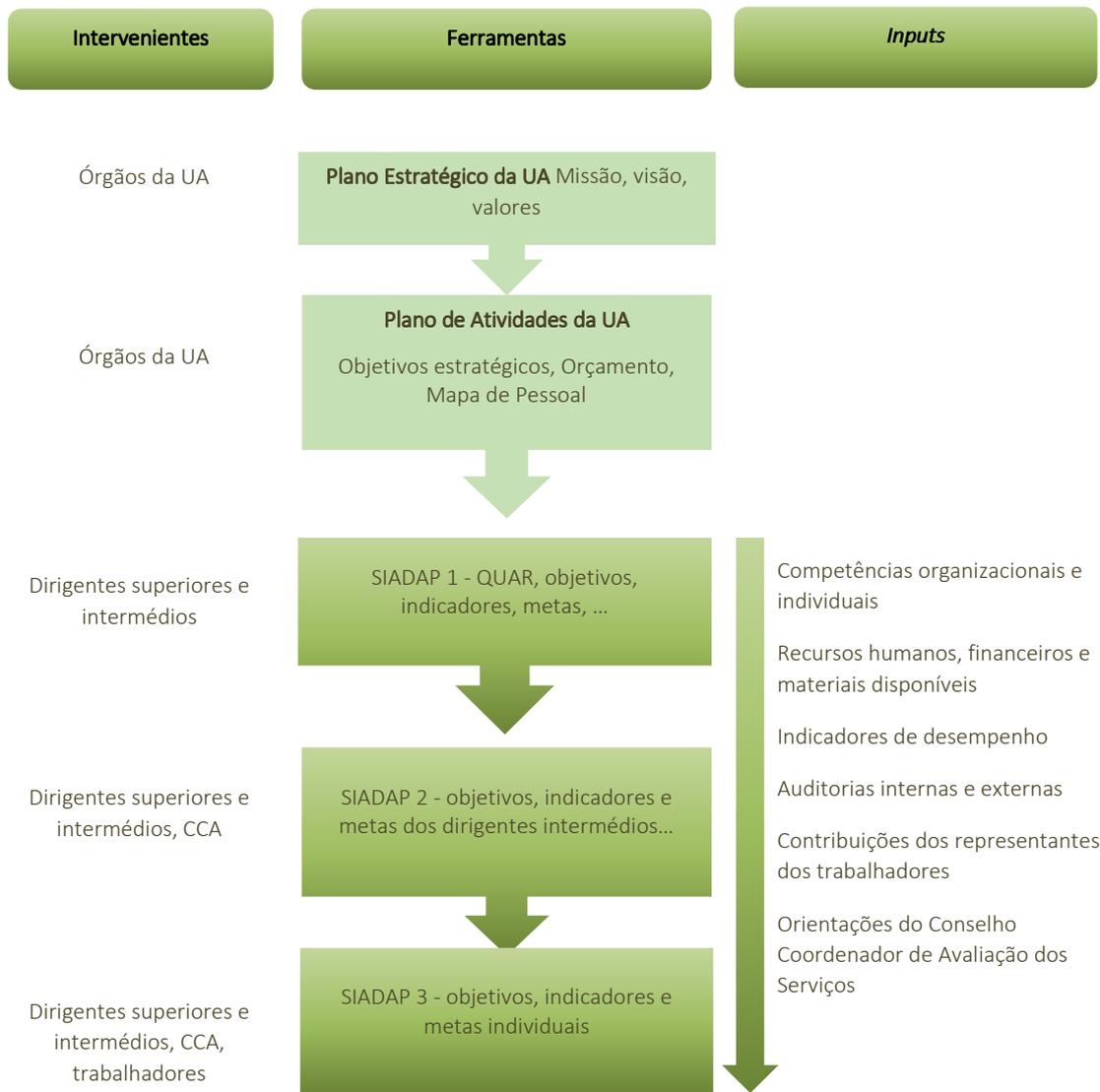


Figura 2: Estrutura de planeamento de objetivos (visão *top-down*)

Este modelo de gestão assegura o cumprimento dos seus objetivos estratégicos, através de uma política e de um sistema de gestão integrados, que funcionam como garante da utilização eficiente de recursos financeiros, humanos e materiais.

Após a aprovação do Plano de Atividades da instituição a Administração garante, em conjunto com os dirigentes intermédios responsáveis por cada um dos Serviços de apoio, a definição dos objetivos, metas e indicadores a atingir por cada dirigente intermédio ao nível do serviço pelo qual é responsável. De seguida, estes dirigentes estabelecem, tendo em consideração as orientações emanadas pelo Conselho Coordenador da Avaliação, os objetivos e metas individuais de cada trabalhador, bem como os indicadores que monitorizarão a sua realização.

Para apoio à concretização das metas estabelecidas os Serviços têm regulamentos próprios e procedimentos publicados que pautam a sua atividade e que estão disponíveis na base de dados de legislação interna - a LegUA, acessível via intranet da UA. Esta base de dados é

atualizada diariamente e é feita uma divulgação dirigida de todos os novos documentos introduzidos.

Para aferição da qualidade da sua atividade, os Serviços elaboram periodicamente inquéritos de satisfação aos seus utentes, nos termos do descrito no anexo III. Os inquéritos são instrumentos importantes para validação e eventual reajuste da regular atividade dos Serviços, num processo de busca contínua dos patamares de qualidade definidos.

A Administração e o Conselho Coordenador da Avaliação são os atores principais a garantir a implementação do ciclo de avaliação global e integrado (esquematizado na Figura2), definido por lei - o SIADAP (Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho da Administração Pública), e a sua monitorização constante.

IV – Gestão e publicitação da informação

IV.1 Sistema de Informação da UA (SIUA)

Os processos e procedimentos inerentes à atividade da Universidade são suportados pelo SIUA, com elevada desmaterialização, que regista, analisa e produz a informação institucional relevante para a gestão e os processos de tomada de decisão.

O SIUA organiza-se, na perspetiva funcional, em três camadas: i) registo e funções de *back office*; ii) gestão da funcionalidade e funções de *front office* e a camada de iii) supervisão e garantia da qualidade; e integra vários subsistemas que correspondem às áreas verticais subjacentes à missão, mas também às áreas funcionais de suporte à atividade institucional: área financeira, gestão de recursos humanos, qualidade, disseminação de informação, produção de indicadores, entre outras.

Existe integração total, quer na perspetiva da funcionalidade, quer na perspetiva da informação de suporte, entre os subsistemas das diferentes áreas:

- a) Ensino
 - Sistema Integrado de Gestão Académica – SIGACAD (*Back Office*)
 - Portal Académico – PACO (*Front Office*)
 - Subsistema de Garantia da Qualidade das Unidades Curriculares - SubGQ_UC
 - Programa de Monitorização das Tarefas do Ciclo Académico - PMCA
 - Portal de *ELearning*
 - Portal do Ensino
- b) Investigação
 - Plataforma de Gestão da Investigação
 - IngenUA
 - Repositório Institucional
 - Portal da Investigação
- c) Cooperação com a Sociedade
 - Portefólio de Competências e Serviços
 - Inteum – Gestão da Propriedade Intelectual
 - Portal da Cooperação
- d) Serviços Transversais
 - Plataforma de Avaliação de Docentes
 - Sistema Integrado de Gestão Financeira
 - Sistema de Gestão de Recursos Humanos
 - Gestão Documental e Workflow
 - Plataforma de Gestão de Identidades
 - RHumo – Secretaria Virtual dos Recursos Humanos
 - SCORE – Sistema de Controlo Orientado para a Racionalização Energética
 - Portal dos Indicadores
 - My-UA – Integrador de Serviços
 - Sistema Integrado de Gestão de Bibliotecas
 - Sistema Integrado de Gestão e Acompanhamento de Antigos Alunos – SIGAAA

- Plataforma de gestão de currículos e ofertas de emprego - PORTA
- Base de Dados de Legislação da UA - LegUA
- Portal Institucional

A maioria dos subsistemas foram desenvolvidos internamente com recursos próprios. Os poucos adquiridos externamente foram desenvolvidos com acompanhamento próximo dos recursos da UA. A Universidade entende que esta é a melhor forma de garantir não só o integral conhecimento tecnológico, mas a qualidade da informação que é produzida por considerar que conhece, melhor que ninguém, o *core business* da instituição.

Todos os membros da comunidade académica interagem com o sistema de informação. Os utilizadores estão associados a perfis de utilização, garantindo-se que cada utilizador apenas acede às funcionalidades e aos dados que sejam da sua responsabilidade, sendo inequivocamente associado às suas ações.

O SIUA integra, ele próprio, mecanismos de garantia da qualidade, quer ao nível da operação elementar (entradas associadas a dicionários de dados, controlo dos valores numéricos introduzidos, etc.), quer na perspetiva macro (análise de grandes números, deteção de valores marginais, etc.).

Assente numa arquitetura computacional virtualizada e num *storage* de elevado desempenho, pode dizer-se que o SIUA é um dos pilares de suporte à garantia da qualidade da atividade da instituição, num ecossistema 100% wireless, 100% digital, 100% disponível.

IV.1.1 O Portal dos INDICADORES

O Portal dos INDICADORES (Portal) é o subsistema do SIUA que representa o repositório oficial dos indicadores institucionais produzidos no âmbito das várias áreas de atividade da Universidade. O Portal é um importante instrumento de apoio à gestão e decisão dos Órgãos da Universidade, na medida que a informação nele contida permite o autoconhecimento institucional que é um ponto de partida essencial para o sistema interno de garantia da qualidade.

O primeiro conjunto de indicadores disponibilizado no Portal diz respeito à área académica, por esta ser a mais complexa e abrangente das áreas de missão da instituição. Porém, o mesmo irá progressivamente ser alargado às outras áreas de missão, bem como a outros indicadores de gestão que atravessam a instituição [ver anexo VIII].

Ensino:

- a) Oferta de Formação:
 - i. Vagas;
 - ii. Cursos;
- b) Acesso:
 - i. Candidaturas;
 - ii. Colocados;
- c) Estudantes:
 - i. Inscritos ao curso 1ª vez;
 - ii. Inscritos ao curso;

- iii. AETI;
- d) Desempenho Escolar:
 - i. Prescritos;
- e) Abandono
- f) Diplomados

O Portal disponibiliza também os resultados, em formato de relatório, dos inquéritos promovidos pela Reitoria aos seus novos matriculados, em cada ano letivo, bem como os inquéritos conduzidos pelo Observatório para a Empregabilidade aos diplomados da UA, o que acontece desde 2012 [ver anexos II e VIII].

Ensino

Inquéritos:

- a) Diplomados (Empregabilidade);
- b) Estudantes 1ª Vez.

Esta ferramenta possibilita a navegação pela informação a partir de uma perspetiva geral (escolas e departamentos, tipologias de formação, etc.) até uma perspetiva individual (curso, ramo, etc.). Cada indicador encontra-se sistematizado numa ficha técnica, que define inequivocamente a forma de cálculo, a periodicidade de amostragem e os dados de base para o seu cálculo, por forma a garantir-se a comparabilidade ao longo do tempo.

O Portal está a ser disponibilizado à equipa da Reitoria, às direções das UO e aos DC. Está organizado por perfis, pelo que cada utilizador tem unicamente acesso à informação da sua Unidade ou Curso, respetivamente. No futuro, considera-se a hipótese de alargar a sua disponibilização à restante comunidade académica com o perfil que se entenda mais adequado.

IV.2 Divulgação da informação

O SIUA, enquanto ecossistema integrado de registo, processamento e análise da informação relevante para a instituição, disponibiliza de forma agregada e em plataformas próprias a informação pertinente para os seus diferentes públicos (membros da comunidade académica, tutela e sociedade).

Tomando como exemplo a área académica, por ser, como já foi referido, central à missão da instituição e talvez a mais complexa do ponto de vista dos processos e procedimentos que lhe estão associados, enumera-se de seguida, a título exemplificativo, alguma da informação mais relevante para a garantia da qualidade na gestão dos processos de ensino-aprendizagem:

- a) Dossier Pedagógico da Unidade Curricular;
- b) Mapa de assiduidade e sumários das aulas lecionadas;
- c) Relatórios resumo dos resultados dos inquéritos de opinião realizados aos estudantes (autoavaliação, desempenho docente e funcionamento da unidade curricular);
- d) Relatórios elaborados pelas comissões de curso;
- e) Relatórios das comissões de acompanhamento das unidades orgânicas;

- f) Informação resultante dos processos de candidatura e de matrícula online;
- g) Distribuição do serviço docente;
- h) Produção científica dos docentes e investigadores;
- i) Projetos de investigação científica em que a instituição está envolvida;
- j) Pessoal docente e não docente, qualificações e vínculos à instituição;
- k) Avaliação do desempenho dos docentes;
- l) Oferta formativa:
 - i. Objetivos de aprendizagem;
 - ii. Qualificações conferidas;
 - iii. Metodologias de ensino-aprendizagem;
 - iv. Metodologias de avaliação;
 - v. Planos de estudo;
 - vi. Perspetivas de empregabilidade;
 - vii. Resultados da avaliação dos seus ciclos de estudo;
- m) Recursos didáticos e pedagógicos;
- n) Sucesso e abandono escolar;
- o) Diplomados;
- p) Estudos de empregabilidade;
- q) Vagas de mobilidade;
- r) Serviços de ação social escolar;
- s) Direitos e deveres dos estudantes;
- t) Mecanismos de gestão de reclamações e sugestões;
- u) As políticas de garantia interna da qualidade;
- v) Informação institucional (missão, órgão de governo, estatutos e regulamentos, unidades orgânicas).

O Portal da UA (www.ua.pt), cuja gestão cabe aos SCIRP, constitui o ponto principal de acesso à informação pública institucional. Este portal é a interface de disponibilização de informação do SIUA e agrega os portais e páginas das várias unidades da UA. O acesso aos seus conteúdos pode fazer-se de duas formas, que constituem uma matriz de duas entradas:

- através da estrutura construída em função dos diferentes públicos (alunos, docentes e investigadores, funcionários não docentes, antigos alunos, empresas, visitantes e comunicação social);
- através da estrutura elaborada com base na organização institucional (apresentação, organização, departamentos, ensino, investigação e cooperação).

Esta plataforma integra ainda um *feed* de notícias, filtrado em função de uma classificação prévia, fornecido pelo jornal eletrónico UAOnline. A UA usa as redes sociais como instrumento da sua estratégia de comunicação, privilegiando-se nestas plataformas a divulgação de eventos, de notícias e das ofertas formativas.

É no Portal da UA que se encontram públicos os documentos estratégicos da instituição – Programa de Ação do Reitor, Plano Estratégico, Plano de Atividades e Relatório de Gestão e Contas, que representam a identidade comum e o caminho a percorrer, e onde estará disponível este MQ.

V – Monitorização periódica do SIGQ-UA

A Vice-Reitoria para a Qualidade e o Planeamento Estratégico, assessorada pela estrutura que vier a ser criada para o acompanhamento deste processo, é a responsável por promover a monitorização e avaliação do funcionamento do SIGQ-UA. Para o efeito será constituída uma equipa de auditoria interna, da qual fará parte o GPE, que apresentará ao Reitor um relatório anual de autoavaliação do SIGQ-UA, previamente aprovado pelas estruturas mencionadas. Esse relatório terá por base os sistemas, procedimentos e mecanismos de melhoria previstos e descritos no Manual da Qualidade.

Paralelamente a esse processo interno, a Universidade permanecerá disponível, como até aqui, aos processos de avaliação institucional externos que vierem a ser promovidos quer por entidades nacionais, quer internacionais competentes.