



UNIVERSIDADE DE ÉVORA

SERVIÇOS DA REITORIA

GABINETE DE PLANEAMENTO E GARANTIA DA QUALIDADE

Manual da Qualidade

Sistema Interno de Garantia da Qualidade

Universidade de Évora

M Q - 0 1 / V 0 1

16 dezembro 2015

Mensagem da Reitora

O compromisso com a qualidade é inequivocamente um dos grandes desafios da Universidade de Évora. É um caminho que tem vindo a ser percorrido, com sucesso evidente e reconhecido interna e externamente, mas temos a consciência de que nunca estará terminado. É um processo, que após implementação, carece de ser permanentemente vigiado e afinado, e para o qual todos contribuímos.

Contudo, o sistema implementado e a promoção de uma cultura de qualidade não são fins em si mesmo. São meios essenciais que, alinhados com a missão primordial da Universidade, nos asseguram um caminho consistente para atingir a excelência, num horizonte assinalado pelos objetivos estratégicos da instituição.

A nossa realidade é altamente competitiva e os recursos são hoje mais escassos. Se há dificuldades óbvias que daí advêm, tal obriga a concentrarmo-nos no que é prioritário e a desenvolver estratégias que permitam focar a Universidade, suportadas em maiores níveis de eficácia e eficiência.

Tendo sido definido como destino a afirmação da Universidade de Évora nos contextos nacional e internacional, por via da excelência, estruturámos em quatro grandes linhas os objetivos em torno dos quais se deve enquadrar a atuação da Universidade. A estruturação das áreas-âncora, já definidas em sede do Plano de Desenvolvimento Estratégico, e para o qual toda a Universidade, de um modo transversal, deve concorrer; a aposta na Internacionalização do Ensino e da Investigação, com vista a uma universidade global; a Sustentabilidade económica, social e ecológica e a Qualidade comprovada do modelo educativo, contribuindo para uma sociedade mais desenvolvida.

Só a aposta na melhoria contínua e um sistema eficaz de Promoção e Garantia da Qualidade permitirá atingirmos os objetivos aos quais nos propusemos e assegurar que a Universidade de Évora seja no futuro uma referência de qualidade em todos os quadrantes nos contextos nacional e internacional.

A Reitora

Ana Costa Freitas

Índice

1. Introdução.....	4
1.1. Aprovação do Manual da Qualidade.....	4
1.2. Âmbito.....	4
1.3. Revisão e Distribuição do Manual.....	4
2. Definição de Objetivos e Política da Qualidade.....	6
2.1. Objetivos e Orientações.....	6
2.2. Política da Qualidade.....	6
2.2.1. Missão da Universidade de Évora.....	7
2.2.2. Visão da Universidade de Évora.....	7
2.2.3. Valores intrínsecos da Universidade de Évora:.....	7
2.2.4. Operacionalização da Política da Qualidade.....	8
2.3. Participação dos órgãos no sistema interno de garantia da qualidade.....	8
2.3.1. Modelo Organizacional.....	8
3. Definição e Garantia da Qualidade da Oferta Formativa.....	9
3.1. Criação, Reestruturação e Extinção de Cursos.....	9
3.2. Manutenção, Atualização ou Renovação da Oferta Formativa.....	11
3.3. Processo de Garantia da Qualidade do Ensino/Aprendizagem.....	11
3.3.1. Recolha de Informação.....	12
3.3.2. Tratamento dos Dados e Divulgação dos Resultados.....	12
3.3.3. Procedimentos de Melhoria e de Garantia da Qualidade.....	15
3.3.4. Procedimentos para os processos de avaliação/acreditação dos ciclos de estudo em funcionamento pela A3ES.....	17
3.4. Divulgação da Oferta Formativa.....	17
4. Investigação e Desenvolvimento.....	19
5. Relações com o Exterior.....	22
6. Recursos Humanos.....	23
7. Recursos Materiais e Avaliação dos Serviços.....	25
8. Avaliação das Unidades Orgânicas.....	26
9. Sistema de Informação.....	28
9.1. Sistema de Informação Integrado da Universidade de Évora (SIUE).....	28
9.2. Divulgação da Informação.....	29
10. Monitorização e Melhoria Contínua do Sistema Interno de Garantia da Qualidade da Universidade de Évora (SIGQ-UÉ).....	31
11. O Sistema Interno de Garantia da Qualidade abrangido pela norma NP EN ISO 9001:2008.....	32
11.1. Abordagem por Processos.....	32
11.2. Campo de Aplicação do Sistema Interno de Garantia da Qualidade da Universidade de Évora abrangido pela norma NP EN ISO 9001:2008.....	33
11.3. Mapa de Processos da Universidade de Évora.....	34
11.4. Matriz de impacto.....	35
11.5. Mapa de Procedimentos do Sistema Interno de Garantia da Qualidade da Universidade de Évora abrangido pela norma NP EN ISO 9001:2008.....	36

1. Introdução

1.1. Aprovação do Manual da Qualidade

A atual versão do Manual da Qualidade foi aprovada pelo **despacho n° 128/2015**, de 16 de dezembro.

1.2. Âmbito

A criação do Espaço Europeu do Ensino Superior, previsto na Declaração de Bolonha e reafirmado na Declaração de Budapeste-Viena (2010), exigiu um maior compromisso com a garantia da qualidade do ensino superior. Os Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area constituem a referência europeia, na qual as normas nacionais assentam. A Universidade de Évora ciente da importância destes princípios consagrou na alínea s) do n° 1 do artigo 23° dos estatutos da Universidade o compromisso com a garantia da qualidade do ensino e da investigação.

Nos primeiros anos de funcionamento do sistema o principal enfoque foi a sua implementação e promoção de uma cultura da qualidade. A vertente do ensino foi a génese do sistema, mas ao longo dos anos têm-se procurado estender a sua intervenção às diversas áreas da Universidade. Agora que o sistema atingiu um maior grau de implementação e que o seu funcionamento é reconhecido tanto interna, como externamente, há que centrá-lo naquilo que deve ser a sua essência: a garantia da qualidade.

Para assinalar a evolução do sistema de avaliação para a gestão e garantia da qualidade, a certificação pela A3ES e traduzir de forma mais fiel o novo paradigma e realidade da qualidade na UÉ, será adotada uma nova designação que é a de Sistema Interno de Garantia da Qualidade da Universidade de Évora (SIGQ-UÉ).

O SIGQ envolve a avaliação regular da adequação dos processos e resultados à missão e ao planeamento estratégico da Universidade. O sistema está organizado como um processo contínuo de avaliação da instituição, suas diferentes unidades, cursos e serviços, procurando identificar antecipadamente as áreas que necessitam intervenção e assegurando, dentro das respetivas competências individuais, a sua melhoria contínua.

O SIGQ dá igualmente resposta aos requisitos da norma ISO 9001:2008 no que diz respeito à certificação da prestação de serviços prestados aos estudantes pelos serviços académicos, de informática, administrativos e técnicos.

O Manual da Qualidade visa:

- Comunicar a Política da Qualidade da Universidade de Évora, os seus Processos, Procedimentos e Requisito do Sistema de Gestão da Qualidade, abrangidos pelo âmbito da certificação de acordo com a norma ISO 9001.
- Apresentar o Sistema de Gestão da Qualidade para fins externos, tais como para demonstrar a sua conformidade com as normas de referência e com requisitos de Qualidade e do Serviço.

Em resumo, os desenvolvimentos ocorridos no quadro processual e orgânico para a política de promoção e garantia da qualidade na UÉ ilustram de forma impressionante a preocupação em acompanhar as grandes tendências e as dinâmicas verificadas no ensino superior português neste domínio. Deste modo, as alterações no quadro legal e as transformações processuais e de procedimentos que se registaram traduzem a vontade de posicionar a questão do controlo e da garantia da qualidade no cerne da atividade desenvolvida na instituição.

1.3. Revisão e Distribuição do Manual

A revisão do Manual da Qualidade do SIGQ-UÉ é coordenada pelo Conselho de Avaliação, sendo aprovada pelo reitor ouvido o Senado Académico e as Unidades Orgânicas.

O Manual da Qualidade do SIGQ-UÉ é identificado na capa com a sigla MQ-01/VXX, onde o XX é um número sequencial da versão. O Manual da Qualidade pode ser revisto no todo ou em parte, implicando qualquer alteração ao seu conteúdo a emissão de uma nova versão.

A tabela seguinte regista o histórico de revisões/versões:

Tabela 1.1 – Registo das revisões do Manual da Qualidade

Versão	Data	Resumo	Responsabilidade
PROQUAL/2009.1	18.11.2009	Primeira versão	<u>Elaborada por:</u> Pró-reitoria para a política de qualidade e inovação <u>Aprovada:</u> Senado da Universidade.
PROQUAL/2011.1	29.11.2011	Fecho do ciclo de avaliação	<u>Elaborada por:</u> Grupo de trabalho ¹ apoiado pelo GAPIQ e coordenado pelo pró-reitor para a avaliação e promoção da qualidade. <u>Aprovada:</u> Conselho de avaliação.
SIPGQ/2014.1	25.02.2014	Garantia da Qualidade	<u>Elaborada por:</u> Pelo Conselho de Avaliação apoiado pelo GPGQ e coordenado pelo vice-reitor para o planeamento, avaliação e promoção da qualidade. <u>Aprovada:</u> Reitor
MQ01/V01	16.12.2015	Adaptação aos novos estatutos da Universidade de Évora. Referência ao Sistema de Gestão da Qualidade da Universidade de Évora e respetiva adequação à norma NP EN ISO 9001:2008. Inclusão de capítulo sobre o Sistema de Gestão da Qualidade da Universidade de Évora	<u>Elaborada por:</u> Pelo Conselho de Avaliação apoiado pelo GPGQ e coordenado pela pró-reitora para a Promoção Institucional da Qualidade e Avaliação no Ensino Superior <u>Aprovada:</u> Reitor

O presente Manual encontra-se disponível para consulta na página própria do Gabinete de Planeamento e Garantia da Qualidade e será difundido por toda a comunidade académica.

A versão original controlada do Manual da Qualidade do SIGQ-UÉ encontra-se na posse do Gabinete de Planeamento e Garantia da Qualidade. Todas as cópias impressas são consideradas cópias não controladas.

As versões obsoletas do Manual da Qualidade serão mantidas em arquivo eletrónico no GESDOC.

¹ Fizeram parte do grupo de trabalho os conselheiros Jacinto Vidigal da Silva, Manuel Agostinho, Ana Paixão, Paulo Figueira e os convidados Carlos Vieira, Andreia Dionísio.

2. Definição de Objetivos e Política da Qualidade

2.1. Objetivos e Orientações

O Sistema Interno de Garantia da Qualidade da Universidade de Évora (SIGQ-UE), apresentado neste documento, pretende responder às necessidades da instituição e às exigências legais nacionais e internacionais do ensino superior, assim como os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2008, com vista à certificação das atividades desenvolvidas nos Serviços Académicos, Serviços de Informática, Serviços Administrativos e Serviços Técnicos.

O desenvolvimento do sistema e a elaboração do documento obedeceram aos seguintes princípios orientadores:

- O SIGQ-UE deve ser entendido como um sistema de trabalho dinâmico, sujeito a uma adaptação permanente com a experiência adquirida, com a evolução natural da instituição e com as exigências externas;
- Os processos de autoavaliação e de promoção da qualidade devem ser gradualmente descentralizados em cada uma das unidades da universidade. A experiência de outros países sugere que a responsabilidade pela melhoria e monitorização da qualidade não deve ser centralizada, mas sim uma incumbência das diferentes unidades da instituição, por referência aos princípios centralmente definidos;
- O sistema interno da qualidade é suportado pelo sistema de informação da universidade (Sistema Integrado de Informação da Universidade de Évora – SIIUE), desenvolvido e administrado pelos Serviços de Informática, e por um conjunto de outros instrumentos de recolha e tratamento de informação (inquéritos, guiões e indicadores);
- A estratégia, a política e os procedimentos de promoção da qualidade devem assegurar a participação dos estudantes e de outros interessados no processo;
- É importante assegurar que o sistema interno da qualidade seja eficiente, não obrigando a um acréscimo pesado de tarefas administrativas, concentrando-se num conjunto criterioso de indicadores e em sintéticos relatórios de autoavaliação;
- Os mecanismos de monitorização da qualidade devem ser regularmente avaliados por entidades externas.

As diferentes unidades da universidade devem clarificar internamente, e divulgar a toda a instituição, as suas estratégias de promoção da qualidade e os resultados obtidos, utilizando designadamente relatórios e planos de atividades, planos estratégicos de desenvolvimento, a sua página internet ou a página internet do Gabinete de Planeamento e Garantia da Qualidade (GPGQ). Esta divulgação permite a disseminação de boas práticas identificadas nas unidades, um aspeto essencial para a melhoria da qualidade global da instituição.

A qualidade da instituição não é independente da qualidade dos seus docentes, investigadores e restantes trabalhadores. Sem uma aceitação, um envolvimento ativo e um firme compromisso de todos os membros da universidade, o SIGQ-UE corre o risco de rapidamente se transformar em mais um exercício inócuo que não atinge o seu objetivo central: o desenvolvimento de uma cultura organizacional partilhada de mudança para uma maior qualidade e a adoção de boas práticas na instituição.

2.2. Política da Qualidade

“Nas suas atividades de ensino, investigação e de relações com o exterior, a Universidade orienta a sua ação pelos princípios da promoção da avaliação, da promoção da qualidade e da melhoria contínua” - ponto 3, do 3º artigo dos Estatutos da Universidade de Évora.

A Universidade de Évora adota, com o SIGQ-UE, uma política de garantia da qualidade na sua atividade e os procedimentos adequados à sua prossecução, concretizando a estratégia para a melhoria contínua da qualidade e visando o desenvolvimento de uma cultura da qualidade. O SIGQ-UE tem a dupla finalidade de contribuir com

um instrumento para o desenvolvimento interno da instituição mas também para a prestação de contas ao exterior.

O Sistema Interno de Garantia da Qualidade da UÉ é organizado como um processo contínuo de momentos de avaliação da instituição, das suas diferentes unidades, cursos e trabalhadores, com vista a detetar atempadamente as áreas que necessitam intervenção e a assegurar, dentro do respetivo nível de competências, a sua melhoria contínua. O sistema assenta assim num ciclo contínuo de avaliação/planeamento/execução/monitorização, que promove o desenvolvimento de uma cultura institucional de qualidade.

2.2.1. Missão da Universidade de Évora

A missão da Universidade é preparar as futuras gerações e assegurar a produção e difusão do conhecimento ao conjunto da sociedade, contribuindo desta forma para o seu desenvolvimento. É uma missão de enorme responsabilidade, que se estrutura nos três pilares seguintes:

- Produção de conhecimento através da investigação científica e artística, a experimentação e o desenvolvimento tecnológico e humanístico;
- Socialização do conhecimento, proporcionando à população estudantil tradicional bem como à população laboral, a qualificação académica através de cursos de licenciatura, mestrado e doutoramento, de cursos de formação ad hoc e da formação informal ao longo da vida;
- Transferência do conhecimento para a comunidade com vista à inovação e à competitividade empresarial, bem como à modernização dos serviços públicos e ao desenvolvimento social e cultural da comunidade no seu todo.

2.2.2. Visão da Universidade de Évora

A Universidade de Évora perspetiva-se relativamente à Região em que se insere, o Alentejo, elegendo-a como alvo preferencial do seu esforço de socialização do conhecimento, à Europa comunitária com a qual partilha idênticos valores humanos, culturais e científicos, às regiões vizinhas com as quais prioritariamente estabelecerá estratégias, e aos países lusófonos aos quais procurará estender a sua missão, não esquecendo, ao mesmo tempo, que a preparação dos estudantes deve, sempre, ter em consideração o “mundo” global em que hoje vivemos.

2.2.3. Valores intrínsecos da Universidade de Évora:

São valores intrínsecos da Universidade de Évora:

- O respeito pela dignidade humana;
- A liberdade académica;
- A liberdade de opinião;
- O mérito individual;
- O rigor na execução de quaisquer tarefas;
- A Democraticidade subjacente à decisão;
- A ausência de discriminação social, étnica ou confessional.

Com vista ao cumprimento da sua missão, e no respeito dos seus valores intrínsecos, a Universidade de Évora compromete-se a que o seu Sistema Interno de Garantia da Qualidade, e respetivos objetivos da qualidade sejam uma ferramenta de melhoria contínua da instituição, cumprindo todos os requisitos legais e regulamentares inerentes à sua atividade, nomeadamente, os definidos pela A3ES e ao nível da prestação de serviços aos alunos

e da norma NP EN ISO 9001:2008.

2.2.4. Operacionalização da Política da Qualidade

O sistema de garantia da qualidade da universidade deve envolver todas as vertentes da sua missão, que engloba a produção de conhecimento (investigação), a socialização do conhecimento (ensino) e a transferência do conhecimento para a comunidade. Deve também considerar todas as restantes atividades de divulgação cultural e científica, de apoio aos estudantes, de ação social e de administração.

Para a definição e execução do programa para a melhoria da qualidade devem contribuir estudantes, docentes, investigadores e trabalhadores não docentes da instituição. Devem também ser auscultados agentes externos à instituição, antigos estudantes, empregadores e outros parceiros, valorizando todo o processo e aumentando o seu impacto na sociedade.

O planeamento, monitorização, relato, documentação e desmaterialização são instrumentos fundamentais da política da qualidade na medida em que incluem os instrumentos necessários para garantir a melhoria contínua das diversas vertentes da Universidade. O planeamento desenvolve-se de forma cíclica, envolvendo diferentes fases de interação entre os órgãos e as unidades. Os principais elementos do planeamento são o Plano de Atividades e o Quadro de Avaliação e Responsabilidade (QUAR). Os indicadores do SIGQ-UE fornecem o referencial sobre o qual são estabelecidos os objetivos e metas dos QUAR.

O planeamento e a retroação são dois instrumentos fundamentais da política da qualidade na medida em que incluem os instrumentos necessários para garantir a melhoria contínua das diversas vertentes da Universidade. O processo de planeamento desenvolve-se de forma cíclica ao longo do ano, envolvendo diferentes fases de interação entre os órgãos e as unidades. Os principais elementos de entrada do processo de planeamento são o Relatório de Atividades e o Quadro de Avaliação e Responsabilidade (QUAR) do ano anterior. No decurso de cada exercício é realizada a monitorização dos planos e no final do exercício é realizada a retroação pela comparação entre os valores atingidos nos indicadores institucionais com as metas inicialmente previstas, sendo os principais resultados e atividades descritos no Relatórios de Atividades. Todos estes elementos do SIGQ estão devidamente documentados e desmaterializados no sistema de informação (SIIUE). Paralelamente aos objetivos estabelecidos no QUAR e no Sistema de Gestão da Qualidade implementado define e monitoriza também os seus Objetivos da Qualidade que se encontram definidos no modelo MOD01-PR02 (<http://gdoc.uevora.pt/393642>), de salientar ainda que dada a abordagem por processos definidos no Sistema de Gestão da Qualidade estão definidos indicadores de monitorização para cada processo documentado, assim como objetivos a atingir.

2.3. Participação dos órgãos no sistema interno de garantia da qualidade

2.3.1. Modelo Organizacional

De acordo com o novo figurino institucional que decorre do Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES) foram elaborados e entraram em vigor em 2008 os novos Estatutos da Universidade de Évora, alterados pelo despacho normativo nº 10/2014, de 5 de agosto. Estes definem a estrutura, funções e competências dos seus órgãos. Em conformidade com estes Estatutos o organograma pode ser consultado em <http://gdoc.uevora.pt/341242>.

3. Definição e Garantia da Qualidade da Oferta Formativa

3.1. Criação, Reestruturação e Extinção de Cursos

A Universidade de Évora assumiu como eixo prioritário de atuação a melhoria da qualidade da oferta formativa, considerado como vetor fundamental para o seu funcionamento e desenvolvimento traduzido nos seguintes objetivos:

- Aposta num Ensino de qualidade, reconhecida pelas instâncias de avaliação;
- Reforço da articulação entre investigação e ensino no sentido de facilitar a integração das bases científicas na lecionação;
- Planos de estudo que correspondam a um percurso de aprofundamento do conhecimento capazes de dotar os estudantes das competências necessárias à integração no mercado de trabalho;
- Racionalização da oferta, procurando evitar ciclos de estudos que se sobrepõem nos objetivos e nos programas científicos;
- Racionalização das unidades curriculares de forma a evitar a existência de longas listas de unidades curriculares não lecionáveis;
- Criação, quando possível, de fileiras de formação que permitam ao estudante adquirir um perfil de formação integrada que lhe assegure a aquisição das competências necessárias ao exercício profissional.

O alcance dos objetivos propostos passa pela participação ativa da comunidade académica na melhoria contínua da qualidade da oferta formativa nas diferentes fases que caracterizam o ciclo de vida dos ciclos de estudo: criação, manutenção/reestruturação ou extinção. Importa por isso definir as condições, competências e responsabilidades de intervenção em cada uma destas fases.

Nos processos de criação, reestruturação e extinção de ciclos de estudo são seguidas as orientações estabelecidas em despachos reitorais (como seja regulamento do ciclo de estudos de mestrado integrado, regulamento do ciclo de estudos conducente ao grau de mestre e regulamento do ciclo de estudos conducente ao grau de doutoramento – ver mapa de procedimentos instituídos, relativos aos processos de ensino e aprendizagem e respetiva monitorização - <http://gdoc.uevora.pt/393766>) que definem os referenciais inerentes ao processo de Bolonha, o sistema de créditos ECTS e os elementos que devem constar da instrução dos processos e as competências dos diferentes órgãos. Estes processos são organizados tendo em consideração as disposições constantes no Decreto-Lei nº 74/2006, retomadas no Decreto-Lei nº 107/2008, republicado no Decreto-Lei nº 115/2013 e especificadas pela A3ES, traduzidas ao nível interno pelas seguintes condições para a criação de novos ciclos de estudo:

- Corpo docente próprio qualificado** segundo os requisitos enunciados nos “Critérios de Qualificação de Pessoal Docente para a Acreditação de Ciclos de Estudos”, da A3ES, e que são os descritos nas tabelas 3.1 e 3.2;

Tabela 3.1 - Composição mínima percentual do corpo docente e Investigador (ensino universitário)

Pessoal docente/investigador	1º Ciclo	2º Ciclo/MI	3º Ciclo
Corpo docente próprio – docentes em tempo integral	60%	75%	75%
Doutores (ETI)	50%	60%	100%
Doutores/Especialistas nas áreas fundamentais do ciclo de estudos (ETI)	50%	50%	-
Doutores especializados nas áreas fundamentais do ciclo de estudos (ETI)	30%	40%	75%

Nota: Percentagens calculadas sobre o total de docentes ETI

Fonte: A3ES (setembro, 2013)

Tabela 3.2 - Composição mínima percentual do corpo docente e Investigador (ensino politécnico)

Pessoal docente/investigador	1º Ciclo	2º Ciclo/MI
Corpo docente próprio – docentes em tempo integral	60%	75%
Doutores (ETI)	15%	40%
Doutores/Especialistas nas áreas fundamentais do ciclo de estudos (ETI)	50%	50%
Doutores especializados nas áreas fundamentais do ciclo de estudos (ETI)	-	20%

Nota: Percentagens calculadas sobre o total de docentes ETI

Fonte: A3ES (setembro, 2013)

- **Recursos humanos e materiais indispensáveis** para garantir o nível e a qualidade da formação;
- **Investigação reconhecida**, preferencialmente enquadrada em Centros de Investigação e avaliada com mínimo de Bom no caso dos 1ª e 2º ciclos de estudo e de Muito Bom no caso dos 3º ciclos;
- **Enquadramento na oferta regional e nacional** do ciclo proposto e indicação das potencialidades de existência de procura.

Na página web do GPGQ encontra-se o diagrama com o processo interno de preparação do pedido de acreditação prévio de novos ciclos de estudo (<http://gdoc.uevora.pt/393654>).

As reestruturações de cursos de 1º ciclo podem ser determinadas por iniciativa dos órgãos competentes ou sempre que os resultados dos ciclos de estudo forem considerados insatisfatórios. São considerados resultados insatisfatórios, as situações que se afastem de forma significativa dos objetivos de sustentabilidade e de qualidade da oferta formativa, correspondentes às situações em que os cursos se encontrem em pelo menos dois dos quatro critérios de gestão seguintes:

- Redução do número de ingressados em três anos consecutivos;
- Redução do índice de procura em três anos consecutivos;
- Média do índice de atratividade inferior a 1 no último triénio;
- Valor do índice de comparabilidade negativo em 50% ou mais das questões do curso no inquérito de opinião aos estudantes.

Os cursos de 2º e de 3º ciclo são sinalizados para reestruturação quando se verificarem simultaneamente as seguintes condições:

- Redução do número de ingressados em duas edições consecutivas;
- Valor do índice de comparabilidade negativo em 50% ou mais das questões do curso no inquérito de opinião aos estudantes.

O encerramento dos ciclos de estudo será determinado por critérios de sustentabilidade económica, pela empregabilidade dos ciclos de estudo ou pelo incumprimento dos requisitos de qualificação do corpo docente definidos nas tabelas 3.1 e 3.2. Os critérios de gestão para a definição das condições de extinção de um ciclo de estudo são os seguintes:

- 1º Ciclo: a soma do número de estudantes inscritos pela primeira vez no primeiro ano, no ciclo de estudos nos últimos 3 anos letivos for menor do que 40;
- Número médio de estudantes ativos nos últimos três anos menor ou igual a:
 - 2º Ciclo – 21 estudantes
 - 3º Ciclo – 15 estudantes

Exceção à extinção:

- Correspondam a “nichos” de formação e de investigação de excelência e suportada em centros de investigação avaliados com o mínimo de Muito Bom ou Excelente;
- Correspondam a novas áreas de investimento estratégico da Universidade e em vias de consolidação;

- Correspondam a formação base essencial para outras áreas do conhecimento ancoradas à investigação e desenvolvimento.

Os Conselhos Científicos e Técnico-Científicos das unidades orgânicas têm a competência para propor ou pronunciar-se sobre a criação de cursos de 1º e de 2º ciclo, ouvidos os respetivos Conselhos Pedagógicos. As propostas de criação, reestruturação ou extinção de cursos de 2º ciclo internacionais e de cursos de 3º ciclo competem ao Conselho Científico-Pedagógico do Instituto de Investigação e Formação Avançada (IIFA). Estas decisões devem ser articuladas com o diretor da Escola, que tem a competência para apresentar as propostas ao Reitor. Cabe ao Reitor a decisão sobre a criação, reestruturação ou extinção de ciclos de estudo, ouvido o Conselho Científico da Universidade. A decisão final será de divulgação obrigatória através de despacho reitoral.

Os cursos sujeitos a encerramento ou não acreditados pela A3ES devem ser analisados nas comissões de curso que elaboram um relatório de justificação a ser apresentado aos órgãos das escolas.

3.2. Manutenção, Atualização ou Renovação da Oferta Formativa

O processo de manutenção, atualização e renovação da oferta formativa é baseado num conjunto de relatórios produzidos a partir da aplicação dos inquéritos de opinião aos ingressados, estudantes, diplomados e às entidades empregadoras.

Uma das fontes de informação para manutenção dos ciclos de estudo é o relatório de “Monitorização da Qualidade do Ensino” elaborado com base na aplicação do inquérito de opinião aos estudantes. Este relatório inclui uma parte relativa à avaliação da qualidade percebida dos ciclos de estudo, cujos resultados determinam um conjunto de atuações com vista à melhoria contínua do ensino- Processo de Garantia da Qualidade de Ensino/Aprendizagem.

Desde o ano letivo de 2001/2002 que a UÉ elabora o relatório anual de análise do “Acesso ao Ensino Superior – Perfil dos Ingressados na Universidade de Évora”, o qual resulta da aplicação do inquérito aos novos estudantes. Trata-se de um instrumento de apoio que permite analisar a capacidade de captação de estudantes da universidade (relativamente ao panorama nacional e nas diversas formações oferecidas pela UÉ) nas diversas áreas científicas, e delinear o perfil socioeconómico dos novos estudantes, as suas motivações e expectativas, permitindo avaliar os meios de divulgação dos cursos. Desde o ano letivo 2011/12 que este relatório também passou a analisar os cursos de 2º e 3º ciclos de estudo.

O inquérito de opinião aos diplomados é aplicado anualmente e tem por objetivo analisar a integração no mercado de trabalho, assim como a recolha de opinião sobre a adequação e relevância da formação recebida para as funções profissionais desempenhadas. Com o objetivo de analisar o percurso profissional dos diplomados serão também aplicados, periodicamente, inquéritos que visam recolher informação sobre a situação após 3 e/ou 5 anos de terem concluído o ciclo de estudos na Universidade de Évora. Estes relatórios são elaborados pelo Gabinete de Integração Profissional e Antigos Alunos (GIPAA).

Para dar resposta a algumas questões levantadas no âmbito dos processos de avaliação externa e de autoavaliação dos cursos que constituem a oferta formativa é elaborado o relatório sobre a opinião das entidades empregadoras dos estudantes dos cursos da UÉ. O relatório, que resulta da aplicação do inquérito de opinião às entidades empregadoras, permite traçar o perfil das entidades empregadoras e sintetizar a sua opinião sobre os diplomados dos diferentes ciclos de estudo da UÉ.

3.3. Processo de Garantia da Qualidade do Ensino/Aprendizagem

O processo de garantia da qualidade de ensino/aprendizagem assenta na monitorização, avaliação e melhoria contínua da qualidade dos cursos que integram a oferta formativa das Escolas que compõem a Universidade de Évora. Este processo envolve as seguintes fases:

- Recolha de informação;

- Tratamento dos dados e divulgação dos resultados;
- Procedimentos de melhoria e de garantia da qualidade.

Em cada uma das fases intervêm diferentes atores e são utilizados diversos instrumentos de análise e meios de intervenção.

3.3.1. Recolha de Informação

As principais fontes de informação do modelo de avaliação do processo de ensino/aprendizagem incluem a produção e disponibilização automática de dados e resultados das Unidades Curriculares (UC) e a recolha de opinião através de inquéritos.

A avaliação é uma responsabilidade de cada unidade orgânica, com o apoio técnico do Gabinete de Planeamento e Garantia da Qualidade, e sob a coordenação do Conselho de Avaliação, com base num conjunto de informações relevantes disponibilizadas online e complementadas pela recolha de opinião e pela monitorização dos indicadores quantitativos de desempenho.

3.3.1.1 Inquérito de Opinião aos Alunos

O inquérito de opinião aos estudantes sobre as UCs é de aplicação obrigatória (Artigo 12º da Lei 38/2007) após o final de cada semestre letivo, devendo ser dada oportunidade de não resposta, com a indicação das razões que justificam essa opção. Pretende-se que este inquérito seja comum a todas as UCs de todas as unidades orgânicas, com exceção do inquérito específico para recolha de opinião sobre a orientação de teses, dissertações, trabalhos de projeto e estágio.

O inquérito de opinião constitui um instrumento importante de recolha de informação isenta e anónima junto dos estudantes das UCs. A sua construção deve obedecer a critérios de rigor e de utilidade, permitindo comparações intertemporais e interinstitucionais. Na página web do GPGQ (<http://gdoc.uevora.pt/393654>) é possível consultar os processos relacionados com a aplicação do inquérito, nomeadamente, ao nível da divulgação do mesmo, assim como dos procedimentos posteriores à aplicação do inquérito (análise de resultados e suas consequências).

O inquérito permite recolher a opinião dos estudantes sobre o funcionamento das unidades curriculares em que estão inscritos e sobre o desempenho dos respetivos docentes, sobre o currículo e organização do curso que frequentam e sobre os serviços oferecidos pela universidade. A primeira parte do inquérito tem por objetivo a recolha de informação para aferir se o trabalho realizado pelos estudantes em cada UC corresponde ao valor dos ECTS que lhe são atribuídos.

3.3.2. Tratamento dos Dados e Divulgação dos Resultados

No tratamento dos dados recolhidos através dos inquéritos de opinião é usado o índice de comparabilidade, cujos resultados se situam no intervalo [-4 e +4], calculados com base na média de respostas obtida para cada pergunta.

A ponderação das frequências de cada categoria de resposta do seguinte modo: (E x 4), (S x 2), (I x 2) e (R x 4), onde E= elevado; S= Suficiente; I= Insuficiente e R= Reduzido;

Agregação das categorias de resposta "positivas" [(E x 4)+ (S x 2)] e agregação das categorias de resposta "negativas" [(I x 2) + (R x 4)];

Diferença entre as categorias de resposta "positivas" e as categorias de resposta "negativas" [(E x 4)+ (S x 2)] - [(I x 2) + (R x 4)];

Cálculo do peso desta diferença em relação ao total de respostas válidas (E+S+I+R)

$$\text{Índice de comparabilidade} = \frac{[(E \times 4) + (S \times 2)] - [(I \times 2) + (R \times 4)]}{N^{\circ} \text{ respostas válidas}}$$

Os valores próximos dos limites do intervalo do índice de comparabilidade significam que as frequências se concentram todas nas categorias de resposta “positivas” (elevado e suficiente) ou nas categorias de resposta “negativas” (insuficiente e reduzido), sendo igual a 4 ou -4, nos casos em que todas as respostas se concentram na categoria elevado ou reduzido, respetivamente. Estes valores, ou os valores próximos, revelam uma forte tendência (“positiva” ou “negativa”) da opinião dos estudantes inquiridos em relação à questão em causa.

Quando o índice assume o valor 0, significa que a soma das categorias de resposta positivas ponderadas é igual à soma das categorias de resposta negativas ponderadas, anulando-se entre si. Este valor (ou os valores próximos dele), ilustra uma fraca tendência da opinião dos estudantes, ou seja, indica que não existe uma posição dominante (positiva ou negativa) em relação à questão em causa.

Os resultados do inquérito serão apurados para as UCs, cursos e docentes para os quais se obtenha um número de respostas maior ou igual a 30% do número de estudantes inscritos, mas nunca inferior a 5 respostas.

A recolha de informação e o tratamento dos dados não ficaria completa sem a definição do processo de divulgação dos resultados. O conhecimento do funcionamento das UCs lecionadas facilita a comparação e ajustamento dos conteúdos e dos métodos de ensino/aprendizagem, conduzindo à melhoria contínua das práticas pedagógicas. Por outro lado, a divulgação desta informação de ensino/aprendizagem das UCs, permite facilitar as escolhas curriculares dos estudantes, nomeadamente, ao nível das UCs optativas.

3.3.2.1– Relatório da Unidade Curricular

Este relatório integra informações gerais da unidade curricular, recursos materiais e humanos afetos, resultados obtidos e o inquérito de autoavaliação do coordenador. Os dados relativos às informações gerais e recursos são introduzidos pelos respetivos serviços, os resultados são produzidos de forma automática a partir das pautas e dos inquéritos de opinião aos estudantes e docentes. A quarta parte do relatório consiste na autoavaliação realizada pelo responsável da UC, considerando os referenciais para a autoavaliação da unidade curricular definidos na Lei 38/2007. O objetivo é a realização de uma análise crítica em termos de pontos fortes, pontos fracos e propostas de melhoria que se deduzam da análise da informação disponível e da opinião do docente responsável em relação aos referenciais.

Referenciais para a autoavaliação da unidade curricular

- O ensino ministrado, nomeadamente o seu nível científico, as metodologias de ensino e de aprendizagem e os processos de avaliação dos estudantes
- Adequação do número de horas de contacto
- Adequação do nº de ECTS ao esforço despendido pelos estudantes
- Adequação do número de estudantes por turma
- Adequação das instalações e do equipamento didático e científico
- Coordenação e cooperação na equipa docente
- Nº de sumários disponibilizados em relação ao nº de aulas previstas
- Cumprimento do programa da unidade curricular
- Contacto dos estudantes com atividades de investigação
- Estratégia adotada para garantir a qualidade do ensino e a forma como a mesma é concretizada
- Indicadores de sucesso escolar
- Proporção de estudantes em regime de avaliação contínua e exame
- Domínio de conhecimentos de base adquiridos a nível pré-universitário (língua portuguesa, raciocínio matemático, ...)
- Domínio de conhecimentos adquiridos noutras unidades curriculares, importantes para a apreensão da matéria desta unidade curricular
- Assiduidade dos estudantes e participação nas aulas
- Resultados dos inquéritos de opinião aos estudantes

Na parte final do relatório da unidade curricular, o coordenador da UC é convidado a apresentar um Plano de Melhoria, elaborado a partir do diagnóstico realizado e das debilidades identificadas. Esta parte do relatório é de natureza facultativa para os casos gerais, sendo obrigatório sempre que se verificar a presença de uma situação extraordinária negativa.

Da análise anterior pode surgir a necessidade de reestruturar uma UC. Na página web do GPGQ o documento dos circuitos de informação e das competências (<http://gdoc.uevora.pt/393654>) descreve o processo de reestruturação de uma UC.

3.3.2.2 – Relatório do Ciclo de Estudos

O diretor de curso é o responsável pela elaboração do relatório de autoavaliação anual do curso, com base nos relatórios de autoavaliação das UC e nos indicadores de qualidade disponibilizados no SIIUÉ, o qual inclui uma reflexão crítica em termos de pontos fortes, pontos fracos e propostas de melhoria tendo em conta os referenciais indicados. O relatório de curso é aprovado pela Comissão de Curso, em ata assinada por todos os seus membros, que será inserida em espaço próprio do relatório no SIIUÉ.

Referenciais para a autoavaliação dos cursos

- Enquadramento do curso na área científica pertinente, a nível nacional e internacional
- O ensino ministrado, nomeadamente o seu nível científico, as metodologias de ensino e de aprendizagem e os processos de avaliação dos estudantes
- Coerência entre os conteúdos programáticos das unidades curriculares que constituem o currículo do curso
- Adequação da distribuição da carga horária total do curso pelas diferentes unidades curriculares/áreas científicas
- Qualificação do corpo docente e a sua adequação à missão da instituição
- Estratégia adotada para garantir a qualidade do ensino e a forma como a mesma é concretizada
- Cooperação internacional
- Integração em projetos e parcerias nacionais e internacionais
- A realização de ciclos de estudos em conjunto com outras instituições, nacionais ou estrangeiras
- Colaboração interdisciplinar, interdepartamental e interinstitucional
- Adequação do ensino ministrado às competências cuja aquisição o curso deve assegurar
- Instalações e o equipamento didático e científico
- Eficiência de organização e de gestão
- Evolução da procura e o alargamento da base social de recrutamento dos estudantes
- Capacidade de promover com sucesso a integração dos estudantes (existência de regimes de tutoria e/ou mentorado, representação de estudantes do curso em órgãos da instituição, existência de núcleos ou associações de estudantes do curso, intercâmbios entre o Director de Curso e/ou corpo docente e núcleos de estudantes)
- Sucesso escolar
- Inserção dos diplomados no mercado de trabalho
- Contacto dos estudantes com atividades de investigação desde os primeiros anos
- Medidas decorrentes dos resultados dos inquéritos, e respetiva divulgação junto dos estudantes, de forma a motivá-los para se envolverem no próprio processo de realização dos inquéritos
- Participação de entidades consultivas externas que colaborem com a instituição/curso (incluindo, por exemplo, licenciados e empregadores)
- Participação do conselho pedagógico e dos estudantes no processo de autoavaliação e nos inquéritos pedagógicos anónimos ao corpo docente e às disciplinas

O relatório termina com um bloco de autoavaliação e o Plano de Melhoria do Curso. A autoavaliação sugere a identificação de pontos fortes e fracos e oportunidades e constrangimentos do curso. O Plano de Melhoria é de natureza facultativa para os casos gerais e obrigatório sempre que se verificarem uma das seguintes condições:

- O valor do índice de comparabilidade do curso for inferior a 1.
- O valor do índice de comparabilidade sofrer uma taxa de variação negativa superior a 10%.

Quando o índice de comparabilidade dos cursos registar uma variação negativa em dois anos consecutivos, deverá ser realizada uma auditoria pedagógica, coordenada por uma comissão mista do Conselho Científico e do Conselho Pedagógico da Escola.

O relatório do ciclo de estudos recebe os pareceres dos diretores dos departamentos pertinentes sobre os recursos humanos e materiais necessários para a concretização dos Planos de Melhoria sugeridos pelas Comissões de Curso.

No documento circuitos de informação e das competências (<http://gdoc.uevora.pt/393654>), disponível na página web do GPGQ, define-se o processo para a elaboração do relatório de Ciclo de Estudos e respetivas consequências, onde se descreve mais pormenorizadamente o trabalho a realizar pelo diretor de curso, para além de mostrar as consequências ao nível da avaliação de ciclos de estudo e unidades curriculares.

3.3.3. Procedimentos de Melhoria e de Garantia da Qualidade

A última fase do ciclo de garantia da qualidade do ensino/aprendizagem é a responsabilização dos órgãos de direção das Escolas pela avaliação e pelo cumprimento dos Planos de Melhoria.

O Conselho Pedagógico de cada Unidade Orgânica analisa os planos de melhoria dos cursos submetidos pelos diretores de curso, produzindo o Relatório da Qualidade e Adequação da Oferta Formativa e do Ensino, que inclui os seguintes pontos:

- Uma apreciação da qualidade e pertinência dos relatórios de melhoria;
- O grau de adequação das propostas e do tempo de implementação das medidas de melhoria;
- Apreciação crítica dos principais pontos fortes e fracos do curso;
- Um plano global de melhoria da qualidade do ensino da Escola, incluindo recomendações e plano de ação;
- Síntese das situações extraordinárias extremas negativas, negativas, positivas e prática de excelência.

O Conselho Científico ou Técnico-Científico da Escola toma conhecimento do relatório do Conselho Pedagógico, pronunciando-se sobre os aspetos que considere relevantes, nomeadamente sobre a articulação entre o ensino e a investigação.

O Diretor da Escola recebe o relatório do Conselho Pedagógico e o parecer do Conselho Científico ou Técnico-Científico e poderá pronunciar-se sobre as recomendações e plano de ação global e os aspetos relacionados com a gestão dos recursos humanos e materiais.

O Conselho de Avaliação recebe todos os relatórios elaborados pelos diversos órgãos e verifica os efeitos das medidas tomadas.

A descrição destes processos encontra-se no documento circuitos de informação e das competências (<http://gdoc.uevora.pt/393654>), disponível na página web do GPGQ (processo sobre o funcionamento do ano letivo), onde é realizada a descrição geral do processo de avaliação e posterior validação pelos órgãos competentes.

O processo de melhoria contínua da qualidade sugere a definição de mecanismos de garantia que exigem a identificação de boas práticas e de situações insatisfatórias. Tanto umas situações como outras devem ser conhecidas e identificadas, as primeiras para servir de exemplo a seguir e, as segundas, para fundamentar os Planos de Melhoria, conseguindo-se deste modo um processo de garantia e de promoção da qualidade do processo de ensino/aprendizagem.

O tratamento dos dados segue uma lógica de gestão por exceção, cujo objetivo é a deteção de situações extraordinárias, que indiciam a presença de problemas e recomendam atuação preventiva ou de boas práticas que devem ser divulgadas pela academia. Estas situações extraordinárias, que se identificam a partir de informação estatística sobre o funcionamento das unidades curriculares e dos resultados dos inquéritos de

opinião, podem tipificar-se em práticas de excelência, positivas, negativas e extremas negativas, recomendando planos de atuação diferenciados pela sua própria natureza. Os critérios para a definição de cada tipo de situação extraordinária são descritos na tabela seguinte:

Critérios de Gestão para as situações extraordinárias:**- Prática de Excelência:**

^

- Quando a média do índice de comparabilidade obtida em todas as questões na parte relativa às UC e aos docentes apresente um valor superior a 3,5;
- Quando a taxa de aprovação for superior a 90%, calculada pelo quociente entre o número de estudantes aprovados e o nº de estudantes avaliados.

- Positivas:

^

- Quando a média do índice de comparabilidade obtida em todas as questões na parte relativa às UC e aos docentes apresente um valor superior a 3;
- Quando a taxa de aprovação, calculada pelo quociente entre o nº de estudantes aprovados e o nº de estudantes avaliados, for superior a 75%.

- Negativas:

v

- Quando a média do índice de comparabilidade for negativa nas questões sobre a UC;
- Quando a média do índice de comparabilidade for negativa nas questões relativas aos docentes;
- Quando a taxa de aprovação for inferior a 50%, calculada pelo quociente entre o número de estudantes aprovados e o nº de estudantes avaliados.
- Quando o desvio percentual entre o nº de ECTS estimados (inquérito de opinião aos estudantes) e o nº de ECTS previstos for superior a 25%.

- Extremas Negativas:

v

- Quando a média do índice de comparabilidade for negativo nas questões das duas partes do inquérito de opinião aos estudantes (UC e docentes).
- Por decisão do Conselho Pedagógico fundamentada no entendimento de insuficiência das medidas propostas no Plano de Melhoria.
- Quando o resultado da implementação do Plano de Melhoria não revele evolução positiva em dois momentos de monitorização consecutivos da UC.

Nota: Em todos os casos apenas são consideradas as situações tipificadas quando se registar um número de respostas maior ou igual a 30% do número de estudantes inscritos, mas num total nunca inferior a 5 respostas.

A identificação de situações extraordinárias negativas implica a elaboração do Plano de Melhoria pelo Coordenador da UC. Este plano deve basear-se na informação estatística, resultados do inquérito de opinião aos estudantes e docentes das UCs. A primeira fase do processo é o apuramento das razões que podem ter contribuído para a degradação dos resultados. Com base nesta informação e/ou em elementos adicionais recolhidos junto dos docentes, apresenta um conjunto de medidas para corrigir a situação e para resolução do problema. O Plano de Melhoria pode ser elaborado com base no modelo disponível e enviado para apreciação do Conselho Pedagógico, conforme descrito no documento circuitos de informação e das competências, disponível na página web do GPGQ (<http://gdoc.uevora.pt/393654>).

As situações extremas negativas implicam uma análise aprofundada, realizada através de uma auditoria à UC por um grupo de trabalho nomeado pelo Conselho Pedagógico. O grupo de trabalho deve integrar 3 docentes, incluindo um membro do Conselho Científico e/ou um elemento da equipa docente da UC e 2 estudantes da UE. O grupo de trabalho para a auditoria deve realizar todos os esforços para a recolha de informação necessária para a explicação da situação e elaborar um relatório de auditoria.

O sistema de informação produzirá uma listagem das UCs classificadas como negativas e extremas negativas para cada curso, sinalizando a situação no relatório da UC.

O conselho de Pedagógico e Científico-Pedagógico é responsável pelo reconhecimento e divulgação das práticas de mérito pedagógico. O reconhecimento é concretizado através de proposta ao Conselho de Avaliação para a atribuição do “prémio pedagógico” aos docentes das UCs que obtiveram a classificação de “Prática de Excelência”. A divulgação será assegurada pelo Conselho de Avaliação através da organização de uma carteira de práticas de mérito, que reúne sugestões de melhoria da qualidade do ensino, elaboradas pelos docentes responsáveis pelas UCs classificadas como situações de prática de excelência.

3.3.4. Procedimentos para os processos de avaliação/acreditação dos ciclos de estudo em funcionamento pela A3ES

No âmbito dos procedimentos de avaliação/acreditação instituídos pela A3ES, nomeadamente, a avaliação/acreditação dos ciclos de estudo em funcionamento e os pedidos especiais de renovação de acreditação (PERA), é necessário que a Universidade estabeleça os mecanismos internos que respondam às exigências externas.

Os ciclos de estudo em funcionamento contam com um calendário de avaliação estabelecido pela A3ES, com a duração de 6 anos, onde em cada ano serão avaliados os ciclos de estudo de determinadas áreas científicas. A Universidade estabeleceu um procedimento interno para a elaboração do formulário de autoavaliação e respetiva aprovação. Estabeleceu também os procedimentos necessários ao acompanhamento do restante processo de avaliação com imputação de competências e responsabilidades aos diversos intervenientes (circular nº 10/2015, de 8 de junho – processos de acreditação A3ES de novos ciclos de estudo e de ciclos de estudo em funcionamento).

Os pedidos especiais de renovação de acreditação (PERA), referidos na deliberação nº 158/2015 de 6 de fevereiro, dizem respeito aos novos ciclos de estudo cuja validade da acreditação termina no ano seguinte, sem ser possível alinhar o ciclo de estudos com o calendário regular de avaliação da área científica do mesmo. Para cumprir este novo procedimento a Universidade de Évora elaborou o processo no anexo XX, onde estão definidos os procedimentos internos de resposta a este tipo de situação.

3.4. Divulgação da Oferta Formativa

O principal instrumento de divulgação da oferta formativa é a página da internet da universidade. Neste portal é apresentada a lista dos ciclos de estudo oferecidos em cada ano letivo e informações diversas sobre cada ciclo de estudos como:

- Informação de acesso (vagas, provas específicas, notas do ano anterior, etc.);
- Saídas profissionais;
- Testemunhos de antigos estudantes;
- Nome e contactos do Diretor de Curso, para uma prestação de informações mais personalizada;
- Equipa docente e respetivo curriculum vitae individual resumido.

Outros meios de divulgação relevantes são o Guia de Acesso ao Ensino Superior publicado anualmente pela Direção Geral do Ensino Superior, com os dados enviados pelo Gabinete de Apoio ao Estudante.

As ações de divulgação nas escolas secundárias e a organização de visitas à universidade, bem como outras formas de divulgação como por exemplo a participação em Feiras e outros eventos considerados relevantes são coordenadas pelo Gabinete de Comunicação, Imagem e Protocolo em articulação com as Unidades Orgânicas e os Departamentos. Este gabinete, para além da promoção e divulgação da imagem da Universidade e da oferta formativa, tem também a responsabilidade da gestão de diversos canais internet onde estão disponíveis

todas as informações relacionadas com as ações acima descritas – UElíne (Jornal online da UÉ); UENews, Newsletter digital da Universidade de Évora; UEscolas e a página do Gabinete de Comunicação.

4. Investigação e Desenvolvimento

A organização das instituições de ensino superior exige um vínculo estreito entre a investigação e a formação avançada. O DL 74/2006, republicado pelo DL 115/2013, estabelece uma ligação clara entre a capacidade de investigação e a autorização para oferecer cursos de formação avançada, orientação reforçada nos “Critérios de Qualificação de Pessoal Docente para a Acreditação de Ciclos de Estudos”, da A3ES.

Os Estatutos da Universidade de Évora publicados em Diário da República em 5 de agosto no Despacho Normativo nº 10/2014, consagram a existência do Instituto de Investigação e Formação Avançada (IIFA), cuja missão é definida no ponto 1 do artº 58º da forma seguinte:

“O Instituto de Investigação e Formação Avançada é uma unidade orgânica que tem como missão apoiar a atividade de investigação e os ciclos de estudo de formação avançada, nomeadamente os terceiros ciclos e mestrados em associação com instituições de ensino superior internacionais”.

A avaliação das atividades de investigação da universidade deve considerar e complementar os processos de avaliação realizados no âmbito da Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT), que assentam na elaboração periódica de relatórios de autoavaliação dos centros de investigação. A ideia central deste capítulo é encontrar mecanismos de monitorização interna da qualidade da investigação alinhados com as normas e as orientações da FCT, de modo a evitar a duplicação de trabalhos e a desenvolver um modelo de avaliação interna e de garantia da qualidade da investigação da UE.

Nesta perspetiva, o objetivo de monitorização da qualidade da investigação assenta no estabelecimento de uma plataforma de exigência científica a médio e a longo prazo para os centros já avaliadas pela FCT e para os que se preparam para ingressar neste grupo. Este patamar de exigência impõe o cumprimento de um conjunto de requisitos à partida comuns a todos os centros de investigação e a elaboração periódica de relatórios de autoavaliação de acordo com o calendário da FCT.

O fator decisivo para a classificação base atribuída a um centro de investigação por qualquer painel de avaliação científica será sempre a qualidade da produção científica dos membros do centro de Investigação. A classificação final do Centro poderá diferir marginalmente dessa classificação base devido a fatores como a organização, liderança, cultura científica, internacionalização e visibilidade. Importa por isso definir os requisitos a observar para dar resposta aos fatores considerados mais importantes no processo de avaliação externa. Estes requisitos estão relacionados com a existência de regulamentos adequados, rankings de periódicos científicos, interligação com o ensino, especialmente com os cursos de 3º ciclo, organização de eventos científicos e disponibilização de informação pública em portais, que se podem detalhar da forma seguinte:

- a) Regulamentos
 - o Definir critérios mínimos de produtividade científica para admissão (e manutenção) como membro integrado do Centro de Investigação;
 - o Estabelecer regras para o financiamento direto à atividade de investigação dos membros que tenham por base a sua produtividade científica;
 - o Definir regras para a formação de grupos de investigação e para a escolha dos seus coordenadores;
 - o Impor a indicação do Centro de Investigação como afiliação em todos os trabalhos de investigação realizados.
- b) Publicações em revistas científicas: qualidade versus quantidade
 - o Incentivar claramente a publicação em qualidade, usando como referência um ranking de revistas científicas que considere apenas revistas com peer review indexadas em bases reconhecidas a nível internacional;
 - o Na construção do ranking:
 - Considerar preferencialmente as bases Web of Science - ISI, e a SCOPUS. Apenas se estas bases se revelarem claramente insuficientes na cobertura de uma determinada área científica, considerar também o uso de bases específicas dessa área para complementar o ranking;

- Escalonar as revistas por um mínimo de quatro escalões;
- Usar uma combinação dos indicadores quantitativos fornecidos pela ISI (Impact Factor, Eigenfactor Score, Article Influence Score) e pela SCOPUS (SNIP - Source Normalized Impact per Paper -, SJR – SCImago Journal Rank). Evitar construir um ranking com base exclusivamente no Impact Factor, cujas limitações são largamente conhecidas;
- Dadas as diferentes práticas de citação que caracterizam cada área científica, aplicar os critérios anteriores separadamente a cada área definida no âmbito das bases utilizadas.
- Neste âmbito, os incentivos à investigação concedidos pelo Centro de Investigação devem:
 - Ter por base o ranking adotado;
 - Valorizar de uma forma consideravelmente superior as publicações em revistas de um determinado escalão do ranking em relação às publicações em revistas classificadas no escalão imediatamente inferior.
 - Valorizar de forma diferente o registo nacional do registo internacional de patentes.
 - A criação artística e cultural deverá ser ponderada pela internacionalização e pelo prestígio do prémio e distinção.
 - Valorizar de forma diferente os projetos de acordo com o valor do contrato, entidade financiadora e grau de internacionalização.
- c) Interligação com os cursos de doutoramento
 - Apoiar a organização de cursos de doutoramento na área científica do Centro de Investigação;
 - Privilegiar a participação nos cursos de doutoramento dos investigadores com melhor produção científica;
 - Dar acesso aos estudantes de doutoramento aos recursos físicos do Centro de Investigação;
 - Apoiar financeiramente a apresentação de comunicações em conferências internacionais dos estudantes que cumpram determinados critérios.
- d) Eventos científicos
 - Organizar periodicamente um ciclo de seminários onde os membros do Centro de Investigação apresentem os seus trabalhos;
 - Organizar anualmente uma conferência nacional ou internacional de pequena/média dimensão;
 - Organizar uma conferência internacional de grande dimensão em cada período de 3 ou 4 anos;
 - Envolver, na medida do possível, os programas de doutoramento.
- e) Portal
 - Dispor de um portal atrativo e atualizado, que informe sobre toda a atividade do Centro de Investigação;
 - Construir uma versão em Inglês do portal.

Neste ponto interessa definir critérios capazes de interpretar a política científica da Universidade e de orientar as competências de atuação dos diferentes intervenientes na sua concretização.

Considerando o conjunto de requisitos indicados anteriormente para os Centros de Investigação, deverão estes elaborar um plano de atividades anual que deverá ser aprovado pelo Conselho Científico-Pedagógico do IIFA. Estes planos também deverão ser elaborados anualmente pelas Cátedras.

A avaliação das atividades realizadas será avaliada pela elaboração do relatório de autoavaliação anual e pela análise dos indicadores relativos à atividade de investigação. Este relatório termina com a identificação dos pontos fortes e fracos, oportunidades e constrangimentos e a análise da atividade desenvolvida anualmente pelas unidades de investigação, tendo por base os seguintes referenciais:

- Adequação das instalações e do equipamento científico;
- Eficiência de organização e de gestão;
- Contacto dos estudantes com atividades de investigação;
- Integração em projetos e parcerias nacionais e internacionais;
- Divulgação e informação sobre a investigação desenvolvida;

- Prestação de serviços à comunidade;
- Captação de receitas próprias através da atividade desenvolvida;
- Produção científica, tecnológica e artística adequada à missão da instituição;
- Reconhecimento da investigação;
- Organização de eventos científicos;
- Estratégia adotada para garantir a qualidade do ensino e a forma como a mesma é concretizada.

O Conselho Científico-Pedagógico do IIFA analisa os relatórios das unidades de investigação², elaborando um relatório de síntese de apreciação da qualidade da investigação que incluirá os seguintes pontos:

- Apreciação da qualidade e pertinência dos resultados;
- Apreciação crítica dos principais pontos fortes e fracos da unidade de investigação;
- Análise do plano global de melhoria da qualidade da investigação;
- Síntese de recomendações.

O relatório deverá ser divulgado na página internet do IIFA e enviado para conhecimento das outras unidades orgânicas de forma a conseguir uma melhor interligação.

Para os anos em que exista avaliação por parte da FCT, as unidades de investigação realizam a avaliação pela FCT, que substitui a avaliação interna. No documento dos circuitos de informação e das competências, disponível na página web do GPGQ (<http://gdoc.uevora.pt/393654>) é apresentado o diagrama com o processo de elaboração do relatório anual/quadrienal das unidades de investigação, onde se encontram descritos os procedimentos para os dois tipos de avaliação aqui referidos.

² As unidades de investigação correspondem aos centros de investigação e às cátedras.

5. Relações com o Exterior

As relações com o exterior constituem uma prioridade da UÉ e concretizam-se em diferentes tipos de relacionamento que podem tipificar-se em:

1. Colaboração Interinstitucional;
2. Prestação de serviços ao exterior;
3. Ação cultural, desportiva e artística no exterior;
4. Integração em projetos e parcerias internacionais e nacionais, incluindo programas de mobilidade;
5. Contributo para o desenvolvimento regional e nacional;
6. Captação de receitas próprias.

Complementares às relações acima enunciadas há ainda a salientar as relações com os antigos estudantes, onde num primeiro momento se procura manter um contacto com o diplomado e aferir da sua integração no mercado de trabalho; para num segundo momento, aproveitar essas ligações para potenciar as ligações da Universidade ao exterior nas vertentes anteriormente referidas.

As relações com os antigos estudantes (recém-diplomados) são avaliadas nas atividades de garantia da qualidade dos ensinos. Neste ponto focam-se as relações institucionais e o relacionamento com a comunidade em geral.

As relações com o exterior, de carácter mais formal, como a colaboração interinstitucional, a prestação de serviços ao exterior, a integração em projetos e parcerias ou a captação de receitas próprias, embora possam ser desenvolvidas por vários agentes da Universidade, são apoiadas pela Divisão de Projetos e Informação (DPI), o que permite uma uniformização e consolidação de critérios e procedimentos e a aplicação de princípios superiormente definidos na aprovação das propostas vindas das diversas estruturas da Universidade.

A monitorização destas atividades é realizada no âmbito do ciclo de planeamento e controlo de gestão da universidade. O plano de atividades e os relatórios de cada Unidade Orgânica e Serviço deverão refletir e analisar o grau de prossecução dos objetivos e metas traçados para os elementos enunciados, apresentando propostas de melhoria e de reformulação dos objetivos ou metas.

A quantificação das atividades desenvolvidas é monitorizada pela elaboração de um quadro de indicadores de monitorização da qualidade que se encontra disponível na página web do GPGQ (<http://gdoc.uevora.pt/393721>). Neste grupo de indicadores encontram-se os grupos de análise de interação com a sociedade e de internacionalização, os quais permitem avaliar a evolução da atividade da universidade nestes capítulos.

As atividades de ação cultural, desportiva e artística no exterior para além da avaliação regular através dos instrumentos de planeamento devem também avaliar o impacto das atividades desenvolvidas, seja pela participação nos eventos e pela realização de inquéritos à satisfação do público.

Está prevista a criação de um Conselho que terá por objetivo promover o relacionamento com as empresas e outras instituições, visando uma cooperação integrada, particularmente nas vertentes de ensino e apoio à integração profissional dos estudantes e de investigação e transferência de conhecimento.

6. Recursos Humanos

A qualidade da instituição depende da capacidade de produção de resultados e está intimamente relacionada com a qualidade e principalmente com a motivação dos seus recursos humanos. Os resultados dependem da capacidade do modelo de gestão de recursos humanos para alinhar os interesses dos diferentes tipos de atores e da utilização das suas melhores competências.

Nesta perspetiva, a concretização dos objetivos de qualidade na área dos recursos humanos implica a adoção de um modelo de gestão por competências, numa forte aposta na formação focalizada na melhoria e aumento de competências e em sistemas de avaliação de desempenho orientados para a produção de resultados.

A gestão, formação e avaliação dos recursos humanos é da responsabilidade do administrador da universidade a quem compete fazer a melhor distribuição dos recursos para a concretização dos resultados definidos pela reitoria nas áreas de missão. Estes resultados também dependem das competências instaladas e adquiridas pelos trabalhadores, as quais podem ser obtidas pela formação interna oferecida pela Divisão de Recursos Humanos, cabendo ao administrador a elaboração e coordenação do plano de formação anual aprovado pelo Conselho de Gestão.

O Sistema de Avaliação do Desempenho dos Trabalhadores não Docente segue os princípios orientadores da Lei n.º 66-B/2007, alterada pelas Leis n.ºs 55-A/2010, de 31 de dezembro e 66-B/2012 que prevê a avaliação do desempenho dos Serviços da Administração Pública (SIADAP 1), dos dirigentes (SIADAP 2) e dos restantes trabalhadores (SIADAP 3).

Este sistema de avaliação preconiza um conceito integrado de gestão, centrado fundamentalmente em objetivos. A Portaria n.º 359/2013, de 13 de Dezembro, aprovou os modelos de fichas a utilizar no processo avaliativo, bem como as listas de competências, por categoria profissional. O modelo de avaliação da UÉ deve ser fundamentalmente um modelo de competências, definidas em diferentes níveis que integram requisitos de cumprimento claros centrados na concretização de objetivos sucessivamente mais exigentes e orientados para as atividades de missão.

Em cumprimento do disposto no artigo 83.º -A do Estatuto da Carreira Docente Universitária (ECDU), republicado pelo Decreto-Lei n.º 205/2009, de 31 de Agosto, e no artigo 29.º -A do Estatuto da Carreira do Pessoal Docente do Ensino Superior Politécnico (ECPDESP), republicado pelo Decreto-Lei n.º 207/2009, de 31 de Agosto, com as alterações introduzidas, respetivamente, pela Lei n.º 7/2010 e pela Lei n.º 8/2010, ambas de 13 de Maio, e no exercício da competência prevista na alínea o) do n.º 1 do artigo 92.º do Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES), aprovado pela Lei n.º 62/2007, de 10 de Setembro, foi publicado em Diário da República do dia 12 de Janeiro o Despacho n.º 1038/2011 relativo ao Regulamento de Avaliação de Desempenho dos Docentes da Universidade de Évora.

Com uma periodicidade trienal, a avaliação de desempenho tem por base as funções gerais dos docentes consagradas na alínea b) do n.º 2 do artigo 74.º -A do ECDU e no artigo 25.º -A do ECPDESP, incidindo sobre as seguintes vertentes:

- I. Ensino;
- II. Investigação, Criação Cultural e Artística;
- III. Extensão Universitária, Divulgação Científica e Valorização do Conhecimento;
- IV. Gestão Universitária.

A classificação do triénio em cada vertente é dada pela soma dos pontos obtidos pelo avaliado nos indicadores de cada vertente, tendo em conta as pontuações que qualificam cada indicador. A avaliação final do triénio expressa-se a partir de quatro menções qualitativas: excelente, relevante, adequado e inadequado, que resulta das atividades do docente recolhida através de um processo de autoavaliação. O resultado da avaliação em cada indicador que integra cada vertente é do conhecimento do avaliado, o que constitui um instrumento para gestão da sua atividade e de melhoria ao longo do período de avaliação.

Todo o sistema de avaliação de desempenho dos recursos humanos assenta na autoavaliação, que tem como

objetivo envolver o avaliado no processo de avaliação, o qual pode, nesta fase, prestar toda a informação que considere relevante e informar o respetivo avaliador das suas expectativas relativamente ao período em avaliação. O processo de autoavaliação concretiza-se pela inserção, através de uma aplicação informática para o efeito, no formulário de avaliação dos elementos que o avaliado considere relevantes no âmbito dos indicadores de cada uma das vertentes de avaliação. Cabe ao avaliador confirmar os elementos de avaliação apresentados pelo avaliado, atribuir a classificação final e indicar as necessidades de formação individual.

No final de cada ciclo de avaliação, o administrador deverá apresentar um relatório analítico do processo avaliativo dos trabalhadores não docentes, que integre o balanço social e uma análise crítica baseada na identificação de pontos fortes, fracos, ameaças e oportunidades relacionadas com a gestão de recursos humanos.

7. Recursos Materiais e Avaliação dos Serviços

A qualidade dos serviços é avaliada com base no Plano de Atividades, QUAR e Relatório de Atividades anual de cada serviço, os quais devem ser elaborados de forma a garantir a melhoria contínua das diversas vertentes da Universidade.

O QUAR da Universidade de Évora, tendo por base o respetivo Plano de Atividades, define os objetivos da instituição em termos de metas institucionais, bem como a responsabilidade da sua coordenação, a identificação das unidades operacionais envolvidas e as fontes de verificação dos resultados obtidos. Neste processo iterativo, todas as Unidades Orgânicas, Serviços e “outras unidades” definem os seus QUAR, os quais são objeto de apreciação prévia pela Reitoria, de forma a garantir o alinhamento de objetivos e a coordenação das atividades a desenvolver.

Os indicadores do SIGQ-UÉ fornecem o referencial sobre o qual são estabelecidos os objetivos e as metas dos QUAR. No decurso de cada exercício é realizado o acompanhamento do grau de cumprimento dos Planos e dos QUAR, através dos dados disponíveis no SIIUÉ e de reuniões com os respetivos responsáveis. No final do exercício é realizada a retroação pela comparação entre os valores atingidos nos indicadores instituições com as metas inicialmente previstas. Os valores atingidos constituem o ponto de partida para o estabelecimento de metas e objetivos para o período seguinte, servindo de base para o início de um novo ciclo com metas sucessivamente mais exigentes e capazes de garantir a melhoria contínua.

O relatório de atividades constitui um exercício de autoavaliação onde cada Unidade ou Serviço, e no final a Universidade, realizam o balanço da atividade desenvolvida, justificam os desvios e indicam as ações necessárias à sua correção.

O relatório de Serviço é constituído por três partes distintas que se apresentam de forma integrada. Uma parte que inclui informação sobre o serviço, outra que consiste nos resultados dos inquéritos de opinião e, por último a autoavaliação.

A autoavaliação é da responsabilidade do diretor que elabora uma análise crítica do funcionamento do serviço com base na identificação de pontos fortes, pontos fracos e propostas de melhoria que se deduzem das avaliações realizadas sobre os seguintes aspetos:

- a) Enquadramento dos objetivos do serviço no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) da Universidade de Évora;
- b) Enquadramento dos objetivos das divisões, gabinetes, sectores e/ou secções no QUAR do serviço;
- c) Enquadramento dos objetivos individuais no QUAR das divisões, gabinetes, sectores e/ou secções no QUAR do serviço;
- d) Adequação dos recursos humanos (quantidade e qualidade) aos objetivos;
- e) Necessidade de formação dos recursos humanos;
- f) Adequação dos recursos materiais e financeiros aos objetivos;
- g) Nível de concretização de cada objetivo e respetiva justificação;
- h) Nível de satisfação dos utilizadores do serviço;
- i) Nível de satisfação dos trabalhadores do serviço; e,
- j) Adequação dos processos.

Esta análise crítica é baseada na opinião do diretor e na leitura que faz dos dados e informações sobre o serviço disponíveis no relatório e nos resultados dos inquéritos de opinião aos utilizadores.

A última peça do processo é a integração dos resultados dos inquéritos de opinião aplicados aos utilizadores individuais (estudantes, docentes, trabalhadores não docentes ou outros cidadãos que interajam com o serviço), serviços e instituições (empresas, organismos públicos ou outras instituições). O objetivo destes inquéritos é a recolha de dados de opinião sobre a satisfação com o funcionamento dos serviços, ganhando particular relevância a opinião dos estudantes em relação à qualidade dos serviços que lhe são prestados.

8. Avaliação das Unidades Orgânicas

O ciclo da qualidade das unidades orgânicas, a exemplo do que acontece com o da Universidade, inicia-se com a elaboração do Plano de Atividades Anual e o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR). O ciclo termina com a autoavaliação expressa no Relatório de Atividades Anual, o qual é encarado como instrumento de autoavaliação das atividades desenvolvidas e como meio de divulgação e de comunicação com as outras unidades orgânicas, com a Universidade e com a envolvente externa. A operacionalização destes procedimentos segue o previsto na circular nº 8/2014, de 15 de dezembro – fluxogramas e cronogramas do planeamento interno.

Como relatório de autoavaliação, o Relatório de Atividades assume a perspetiva de instrumento de controlo de gestão, pelo que o seu conteúdo inclui a descrição da atividade desenvolvida, a análise do nível de realização pela comparação com o plano de atividades e os QUAR, a inventariação dos custos suportados face ao orçamentado e o apuramento de desvios e as medidas de gestão corretivas.

Enquanto elemento de divulgação deve fornecer informação rigorosa e coerente, organizada em torno das principais vertentes de intervenção da Universidade que são: (i) Ensino; (ii) Investigação, Criação Cultural e Artística; (iii) Extensão Universitária, Divulgação e Valorização do Conhecimento; e, (iv) Gestão Universitária. Para facilitar a organização dos textos e a coerência dos dados é recomendada uma estrutura comum para os relatórios de atividades das Escolas, que devem incluir a seguinte estrutura:

Mensagem do Presidente da UO

1. Síntese do ano de XXXX
 - 1.1. Execução do Plano de Atividades e do QUAR de XXXX
 - 1.2. Organigrama
2. Áreas Âncora (EE1)
3. Oferta Educativa e Ensino (EE2)
4. Investigação (EE3)
5. Internacionalização (EE4)
6. Sustentabilidade (EE5)
7. Qualidade (EE6)
8. Sistemas de Informação (EE7)
9. Comunicação (EE8)
10. Ação Social (EE9)
11. Recursos Humanos

Onde XXXX será o ano a que se refere o documento.

O Relatório de Atividades é elaborado com base nos dados e informações extraídos do SIIUÉ, Relatórios dos Departamentos e do Relatório da Qualidade e Adequação da Oferta Formativa e do Ensino elaborado pelo Conselho Pedagógico. O Diretor da Escola recebe o relatório após a apreciação do Conselho Científico, pronuncia-se sobre as recomendações apresentadas e integra o seu conteúdo no Relatório de Atividades da unidade orgânica a submeter à Assembleia de Representantes da Escola.

O Relatório de Atividades da unidade orgânica também deve incluir informação sobre a atividade dos Departamentos que o integram. Embora a atividade principal dos departamentos seja o ensino, como este ponto já é tratado no relatório do Conselho Pedagógico, o relatório dos departamentos deve incidir mais nas atividades de investigação, de colaboração com a comunidade externa, envolvendo protocolos de cooperação e contratos de prestação de serviços e de disponibilidade de recursos humanos, materiais e financeiros. O relatório do departamento deve ser completado com uma análise crítica de autoavaliação que inclui a identificação dos pontos fortes, fracos, ameaças e oportunidades. Este relatório deverá ser aprovado em reunião de departamento e a respetiva ata anexada em sítio próprio no SIIUÉ.

Nos termos dos estatutos das Escolas, compete à Assembleia de Representantes da Escola a apreciação do Relatório de Atividades e Contas, o qual deverá ter divulgação pública na página da unidade orgânica.

9. Sistema de Informação

A internet é um canal cada vez mais relevante na disponibilização de informação. Nesse sentido, a Universidade de Évora promoveu a criação de um conjunto de locais na internet tendo em vista o suporte e a divulgação das suas atividades. O suporte às áreas do ensino, oferta formativa e divulgação da instituição bem como das diversas facetas da sua atividade é parte indissociável da estratégia de desenvolvimento da instituição. É essencial garantir que a informação disponibilizada seja fiável, clara, concisa e coerente, sendo ao mesmo tempo atual e apelativa. Com esse propósito foram criadas um conjunto de páginas institucionais por forma a garantir uma forte presença da Universidade de Évora no mundo digital.

A garantia da atualidade, coerência e fiabilidades de toda a informação que consta destes sites é assegurada pelo desenvolvimento interno do Sistema de Informação Integrado da Universidade de Évora, o SIIUE. É neste repositório central que é recolhida grande parte da informação de índole académica e estruturante que está disponível nos diversos locais internet institucionais, garantindo-se assim a coerência e atualização dos conteúdos disponibilizados. A responsabilidade de atualização desta informação, no SIIUE, é das unidades e órgãos respetivos.

Neste âmbito foram desenvolvidas um conjunto de funcionalidades para apoio aos processos que correm na instituição. Alguns com implicação próxima para a construção de indicadores do sistema de qualidade: avaliações dos estudantes, progressão escolar dos estudantes, taxas de sucesso; procedimentos de avaliação do desempenho dos docentes, registo da atividade de investigação por docente/investigador e tipologias de projetos em curso.

9.1. Sistema de Informação Integrado da Universidade de Évora (SIIUE)

O Sistema de Informação Integrado da Universidade de Évora (SIIUE) encontra-se em funcionamento desde 1999, tendo por objetivo a recolha, análise e produção de informação para apoiar uma gestão efetiva da sua oferta de formação e de todas as restantes atividades da instituição. Foi objeto de uma profunda remodelação em 2007.

O SIIUE é hoje um suporte essencial nas mais diversas áreas de intervenção da Universidade (Administrativa, Académica, Investigação, Institucional, etc.). Trata-se de um sistema integrado que dá suporte à gestão das principais atividades, com destaque para a área académica que esteve na origem da sua criação e implementação.

O SIIUE pretende ser um sistema sólido, flexível, ancorado numa plataforma desenvolvida e controlada internamente, permitindo um elevado grau de desmaterialização da documentação de suporte e automatização dos procedimentos inerentes, traduzida numa sólida integração e abrangência do sistema de garantia da qualidade.

A organização de acessos por perfil de utilização permite definir responsabilidades ao nível de processos e informação, garantindo que os diversos intervenientes da instituição tenham acesso aos dados inerentes às suas funções (e só a esses) e sejam por isso responsabilizados por eles (sua coerência e correção). O acesso aos dados pode ser para leitura e/ou escrita, dependendo do tipo de utilizador/perfil.

Toda a comunidade académica tem acesso ao SIIUE: estudantes, docentes, trabalhadores, órgãos de governo, unidades orgânicas, etc.. Esta quase total integração tem feito com que outras funcionalidades se tenham vindo a desenvolver no SIIUE (ou em plataformas diretamente ligadas ao SIIUE) tornando-o num repositório de informação essencial para a gestão e para o apoio à decisão na Universidade. Assim, como plataforma de gestão integrada, permite não só a recolha de informação relevante para a gestão da instituição como a sua disponibilização às entidades de gestão de forma agregada para suporte à decisão. São exemplos deste tipo de informação:

- A gestão de inscrições/avaliações e sucesso escolar;
- A assiduidade com o registo de sumários das aulas lecionadas;

- O Relatório de Unidade Curricular (que integra a avaliação dos estudantes, do docente, o programa, e a autoavaliação da equipa docente);
- O Relatório de Curso (elaborado pelas respetivas comissões de curso);
- O Relatório do Departamento;
- O Dossier do Estudante;
- Os inquéritos de opinião realizados aos estudantes;
- O suporte para candidaturas e matrículas online;
- O registo de toda a atividade de investigação dos docentes e investigadores tal como de todos os projetos em curso;
- A representação, gestão e atualização do modelo organizacional da instituição;
- A afetação do corpo docente às unidades curriculares;
- A avaliação do desempenho de docentes.

O Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ-UÉ) é amplamente suportado no SIIUE, que disponibiliza automaticamente a todas as unidades a informação necessária para minorar o esforço despendido com a elaboração de relatórios de autoavaliação.

O sistema de informação suporta também as funcionalidades necessárias para a aplicação dos inquéritos a estudantes e diplomados (ambos de natureza obrigatória de acordo com a lei da avaliação), novos estudantes, docentes, trabalhadores não docentes e empregadores, assim como para a construção de um conjunto de indicadores quantitativos de monitorização de qualidade.

9.2. Divulgação da Informação

Os relatórios de autoavaliação e de avaliação externa são divulgados na página internet da universidade, permitindo um melhor conhecimento e visibilidade sobre as atividades e o funcionamento da instituição. A prestação de informação fundamentada, imparcial e objetiva à sociedade sobre o desempenho da instituição constitui um dos objetivos da avaliação da qualidade³.

Através da auscultação dos novos estudantes no momento do ingresso num ciclo de estudos, sabe-se que a informação disponibilizada por meios eletrónicos é fundamental para dar a conhecer a Universidade, nomeadamente a oferta formativa. Para responder a esta procura de informação e também no cumprimento da atual legislação acerca da disponibilização de informação, como seja o artigo 162º, nº2 do RJIES, ou a orientação 1.7 do Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, a Universidade de Évora construiu um conjunto de portais e páginas onde é possível encontrar diversa informação sobre a Universidade que se descreve neste capítulo.

A Universidade de Évora dispõe de uma página institucional (<http://www.uevora.pt>) que constitui a entrada virtual na instituição. Nesta página pode encontrar-se informação geral sobre a instituição como sejam a história, estatutos, órgãos de governo, unidades orgânicas, informações de contacto e localização, entre outras. É ainda possível encontrar informação sobre os destaques e os eventos da UÉ, assim como, ligações para outras páginas da Universidade, com informação mais específica sobre determinados aspetos da vida universitária.

Uma das ligações mais relevantes é o portal Estudar (<http://www.estudar.uevora.pt/>), que dispõe de informação sobre a oferta formativa, candidaturas, modos de acesso, etc. Esta informação direcionada para os potenciais candidatos pretende dar a conhecer a universidade, assim como disponibilizar informação sobre cada ciclo de estudo, informação que vai desde o número de vagas, provas específicas ou as notas de entrada do ano anterior, até informação sobre o director de curso e contactos deste ou saídas profissionais de cada ciclo de estudo. Para além da informação aos novos estudantes disponibiliza também informação sobre os cursos e o funcionamento da universidade, dos quais podemos destacar os planos de estudo, diários da república, editais de abertura,

³ Artigos 5º e 16º da lei nº 38/2007, de 16 de agosto.

propinas, regulamento escolar interno, mobilidade e relações internacionais e informação de apoio aos estudantes (bolsas de estudo, alojamento, alimentação, entre outras informações). Destaque para a ligação para o portal do emprego (<http://www.emprego.uevora.pt/>), sítio congregador de informação relativa a ofertas de emprego, bolsas de investigação e mobilidade.

O portal Investigar (<http://www.investigar.uevora.pt/>) disponibiliza informação sobre investigação e cooperação. No plano da Investigação, o utilizador pode aqui encontrar informação sobre os projetos de investigação em curso, pesquisar no repositório digital de publicações científicas, consultar informação sobre as Unidades de Investigação e aceder a informação sobre as Cátedras da UE, estando também disponível informação em termos de Apoio à Investigação, tais como divulgações de fontes de financiamentos, notícias de eventos e bolsas de investigação, entre outras. No plano da Cooperação, disponibiliza-se informação sobre Redes de Cooperação, parcerias e protocolos nacionais e internacionais estabelecidos, as instituições com quem a UE coopera, bem como os contratos de prestação de serviços da Universidade.

Existe também a página dos serviços de Ação Social (<http://www.sas.uevora.pt/>) que reúne informação acerca do apoio social que a universidade proporciona aos seus estudantes. É disponibilizada informação sobre alimentação (com ementas e preçários para as cantinas e outras unidades alimentares), alojamento (indicação das residências e seus regulamentos), apoio médico, desporto e bolsas de estudo. Sobre este último ponto é disponibilizada a legislação em vigor, nomeadamente, o “Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo”. Existem também listagem das candidaturas efetuadas, com os respetivos apoios recebidos por estudante.

Importa ainda referir a ligação para a página do Gabinete de Planeamento e Garantia da Qualidade (<http://www.qi.uevora.pt/>). Página ligada à promoção da qualidade na universidade com informação sobre os resultados da avaliação e acreditação a que a Universidade ou os ciclos de estudo se submetam, assim como, divulgação do SIGQ-UE, nomeadamente, dos indicadores de monitorização da qualidade ou de estudos diversos elaborados sobre a temática da qualidade e da avaliação.

A página da Universidade de Évora dispõe ainda de ligações para o UELINE, a jornal eletrónico (<http://www.ueline.uevora.pt/>), o moodle, ferramenta de apoio ao ensino, de utilização generalizada na Universidade (<https://www.moodle.uevora.pt/>), webmail (página para acesso ao correio eletrónico; <https://webmail.uevora.pt/>). São ainda disponibilizadas ligações para as páginas próprias dos diversos serviços, unidades orgânicas, departamentos, etc.

Por último, importa referir a ligação para o Information Package, disponibilizado em português, inglês e espanhol, com informação geral sobre a universidade e a sua oferta formativa, contribuindo para a inserção da Universidade no Espaço Europeu do Ensino Superior, através da facilitação da mobilidade internacional.

10. Monitorização e Melhoria Contínua do Sistema Interno de Garantia da Qualidade da Universidade de Évora (SIGQ-UÉ)

Para garantir o bom funcionamento e melhoria contínua do sistema de qualidade é preciso definir o modelo de avaliação periódico e as responsabilidades dos diferentes atores dos processos desenvolvidos. No caso do SIGQ-UÉ, o controlo é da responsabilidade do Conselho de Avaliação, que promove todos os mecanismos de monitorização e de verificação da eficácia do sistema.

Esta monitorização assenta no SIIUÉ, baseado num sistema de alertas para a sinalização das situações de incumprimento e na criação de um sistema de controlo e reporte das falhas e omissões. São também produzidas listas automáticas de controlo sobre as taxas de resposta e de utilização dos vários instrumentos do sistema de forma regular.

O controlo interno assenta na elaboração de um relatório anual que inclui a análise dos pontos fortes e fracos do sistema, a síntese dos aspetos identificados para melhoria e a aferição permanente do cumprimento dos requisitos específicos de auditoria institucional da A3ES que inclui:

- Analisar a política institucional para a qualidade e apreciar se a sua implementação contempla, de forma clara e objetiva, a definição e documentação dos objetivos, funções e atores do sistema interno de garantia da qualidade, bem como a definição e organização dos níveis de responsabilidades que lhe estão associados;
- Avaliar os processos e procedimentos utilizados pela instituição para a manutenção e melhoria da qualidade do ensino e demais atividades praticadas;
- Avaliar até que ponto o sistema de garantia da qualidade na instituição funciona de acordo com os procedimentos instituídos, produz informação útil e relevante para a melhoria da instituição, e utiliza essa informação para gerar medidas efetivas para a melhoria contínua da qualidade das atividades desenvolvidas e respetivos resultados.

Este relatório servirá de base para o Conselho de Avaliação propor as ações corretivas e preventivas para a melhoria contínua e da eficácia do SIGQ-UÉ. Caberá ao reitor decidir sobre a execução das propostas ouvido o Senado Académico.

Em simultâneo devem ser assegurados todos os procedimentos para responder às solicitações da A3ES relativos ao controlo da certificação do SIGQ-UÉ e a implementação das ações de melhoria recomendadas pela agência.

Ao nível da prestação de serviços aos alunos pelos Serviços Académicos, Serviços Administrativos, Serviços de Informática e Serviços Técnicos, a Universidade de Évora planeia e conduz auditorias internas de verificação dos procedimentos instituídos e de aferição do cumprimento do Sistema Interno de Garantia da Qualidade. Estas auditorias internas estão definidas no processo PR 11 – Auditorias.

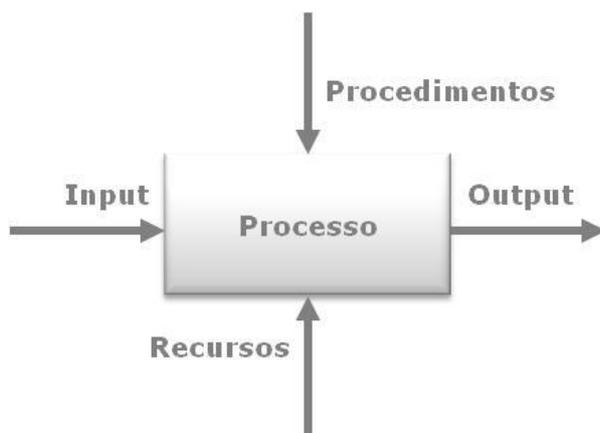
Sem prejuízo dos mecanismos de controlo referidos anteriormente, poderá a Universidade, por decisão do reitor, ouvido o Conselho de Avaliação ou sob proposta deste, promover a avaliação do SIGQ-UÉ por outras entidades externas nacionais ou internacionais.

11. O Sistema Interno de Garantia da Qualidade abrangido pela norma NP EN ISO 9001:2008

11.1. Abordagem por Processos

O Sistema Interno de Garantia da Qualidade abrangido pela norma NP EN ISO 9001:2008 adota a abordagem por processos, identificando e gerindo os processos praticados pela organização, bem como a sequência e interação entre estes processos.

Um processo é o conjunto das atividades necessárias para transformar um input (entrada) num output (saída), aplicando recursos, e de forma controlada por um procedimento.



O “Mapa de Processos” (C) apresenta os processos da Universidade de Évora que estão documentados em procedimentos, a sua sequência e interações principais, associados aos 4 Capítulos da norma NP EN ISO 9001:2008, nomeadamente:

Responsabilidade da gestão:

Processos relativos à forma como a Reitora, se compromete com a manutenção, permanente adequação e melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade e, como evidência, esse comprometimento.

Gestão dos recursos:

Processos relativos ao planeamento e a atribuição de recursos humanos e ao planeamento e disponibilização dos meios e condições adequados para as operações da Universidade de Évora.

Realização do serviço:

Processos de planeamento, conceção e promoção da oferta de formativa, seu fornecimento e assistência, respeitando as atuais orientações da Universidade de Évora.

Medição, análise e melhoria:

Processos relativos aos mecanismos sistemáticos de medição e monitorização tendo em vista a garantia da conformidade e a busca da melhoria contínua.

Processos e Procedimentos

Os processos, ou seja atividades desenvolvidas, são descritos em procedimentos. Cada procedimento descreve o processo respetivo e todos constituem o veículo de transmissão dos métodos / responsabilidades / recursos e registos.

11.2. Campo de Aplicação do Sistema Interno de Garantia da Qualidade da Universidade de Évora abrangido pela norma NP EN ISO 9001:2008

Âmbito do Sistema Interno de Garantia da Qualidade:

O Sistema Interno de Garantia da Qualidade da Universidade de Évora na componente abrangida pela norma NP EN ISO 9001:2008, ou seja, a prestação de serviços aos estudantes pelos serviços académicos, de informática, administrativos e técnicos.

Aplicabilidade dos requisitos:

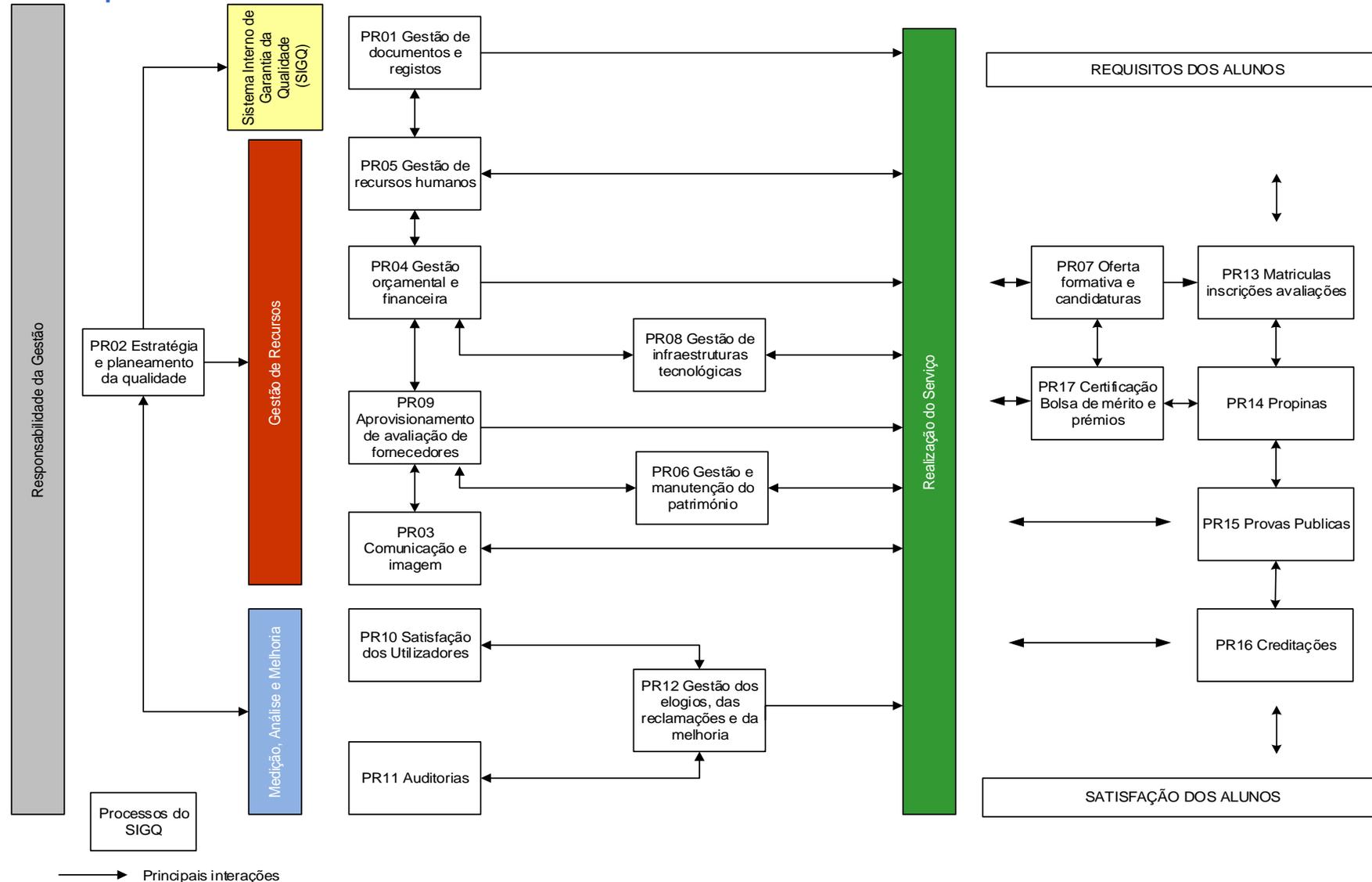
Para cada processo incluído no Sistema Interno de Garantia da Qualidade, a Universidade de Évora garante:
A identificação dos requisitos aplicáveis da Norma NP EN ISO 9001:2008 expressa através da Matriz de Impacto
A conformidade do processo com esses requisitos

Exclusão:

Todos os requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2008 são aplicados no Sistema Interno de Garantia da Qualidade na componente abrangida pela norma NP EN 9001:2008, com exceção do requisito: 7.6 “Controlo de equipamentos de monitorização e medição”.

A Universidade de Évora não utiliza equipamentos de monitorização e medição nas suas atividades, para proporcionar evidência da conformidade da prestação de serviços.

11.3. Mapa de Processos da Universidade de Évora



11.4. Matriz de impacto

	4. Sistema de gestão da qualidade	5. Responsabilidade da gestão	6. Gestão de recursos	7. Realização do produto	8. Medição, análise e melhoria
	4.1 Requisitos gerais 4.2.1 Generalidades 4.2.2 Manual da qualidade 4.2.3 Controlo dos documentos 4.2.4 Controlos dos registos 4.2 Requisitos da documentação	5.1 Comprometimento da gestão 5.2 Focalização no cliente 5.3 Política da qualidade 5.4.1 Objetivos da qualidade 5.4.2 Planeamento do sistema de gestão da qualidade 5.5.1 Responsabilidade e autoridade 5.5.2 Representante da gestão 5.5.3 Comunicação interna 5.6.1 Generalidades 5.6.2 Entrada para a revisão 5.6.3 Saída da revisão 5.4 Planeamento 5.5 Responsabilidade, autoridade e comunicação 5.6 Revisão pela gestão	6.1 Provisão de recursos 6.2.1 Generalidades 6.2.2 Competência, formação e consciencialização 6.3 Infraestrutura 6.4 Ambiente de trabalho 6.2 Recursos humanos	7.1 Planeamento da realização do produto 7.2.1 Determinação dos requisitos relacionados com o produto 7.2.2 Revisão dos requisitos relacionados com o produto 7.2.3 Comunicação com o cliente 7.3.1 Planeamento da conceção e do desenvolvimento 7.3.2 Entradas para a conceção e desenvolvimento 7.3.3 Saídas da conceção e do desenvolvimento 7.3.4 Revisão da conceção e do desenvolvimento 7.3.5 Verificação da conceção e do desenvolvimento 7.3.6 Validação da conceção e do desenvolvimento 7.3.7 Controlo de alterações na conceção e no desenvolvimento 7.4.1 Processo de compra 7.4.2 Informação de compra 7.4.3 Verificação do produto comprado 7.5.1 Controlo da produção e do fornecimento do produto 7.5.2 Validação dos processos produção e fornecimento do serviço 7.5.3 Identificação e rastreabilidade 7.5.4 Propriedade do cliente 7.5.5 Preservação do produto 7.2 Processos relacionados com o cliente 7.3 Conceção e desenvolvimento 7.4 Compras 7.5 Produção e fornecimento do serviço	8.1 Generalidades 8.2.1 Satisfação do cliente 8.2.2 Auditoria interna 8.2.3 Monitorização e medição dos processos 8.2.4 Monitorização e medição do produto 8.3 Controlo do produto não conforme 8.4 Análise dos dados 8.5.1 Melhoria contínua 8.5.2 Ações corretivas 8.5.3 Ações preventivas 8.2 Monitorização e medição 8.5 Melhoria
Manual da Qualidade					
PR01: Gestão de documentos e registos					
PR02: Estratégia e planeamento da qualidade					
PR03: Comunicação e imagem					
PR04: Gestão orçamental e financeira					
PR05: Gestão de recursos humanos					
PR06: Gestão e manutenção do património					
PR07: Oferta formativa e candidaturas					
PR08: Gestão de infraestruturas tecnológicas					
PR09: Aprovisionamento e avaliação de fornecedores					
PR13: Matrículas, inscrições e avaliações					
PR14: Propinas					
PR15: Provas públicas					
PR16: Creditações					
PR17: Certificações, bolsas de mérito e prémios					
PR10: Satisfação dos utilizadores					
PR11: Auditorias					
PR12: Gestão dos elogios, das reclamações e da melhoria					
					E X C L U S I V O

11.5. Mapa de Procedimentos do Sistema Interno de Garantia da Qualidade da Universidade de Évora abrangido pela norma NP EN ISO 9001:2008

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	RESPONSABILIDADE DA GESTÃO	GESTÃO DOS RECURSOS	REALIZAÇÃO DO SERVIÇO	MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA
PR01: Gestão de documentos e registos	PR02: Estratégia e planeamento da qualidade	PR04: Gestão orçamental e financeira	PR07: Oferta formativa e candidaturas	PR10: Satisfação dos utilizadores
	PR03: Comunicação e imagem	PR05: Gestão de recursos humanos	PR13: Matrículas, inscrições e avaliações	PR11: Auditorias
		PR06: Gestão e manutenção do património	PR14: Propinas	PR12: Gestão dos elogios, das reclamações e da melhoria
		PR08: Gestão de infraestruturas tecnológicas	PR15: Provas públicas	
		PR09: Aprovisionamento e avaliação de fornecedores	PR16: Creditações	
			PR17: Certificações, bolsas de mérito e prémios	