



REITORIA

UNIVERSIDADE
DE LISBOA



Manual da Qualidade | SIGQ
Versão em discussão
2018

Actividade	Responsável	Data	Assinatura (a)
Apresentação da proposta	CGQ-ULisboa		
Aprovação	Reitor		
Revisões			
Elaboração	CGQ-ULisboa		
Aprovação	Reitor		
Observações			
Distribuição			

Página electrónica da ULisboa.

Ficha Técnica

Título: Manual da Qualidade [Versão em discussão] | SIGQ

Versão: v. 0.13

Autoria: CGQ – ULisboa

Data de Aprovação:

Conteúdo

Conteúdo	3
Índice de Quadros	6
Índice de Figuras	6
Siglas e abreviaturas	7
1 Introdução	9
1.1 Aprovação, revisão e divulgação	9
1.2 Âmbito e estrutura	10
1.3 Legislação e enquadramento	12
2 Missão, visão e objetivos da ULisboa	13
3 Estrutura orgânica da ULisboa	15
3.1 Escolas, Unidades de Investigação e Colégios	15
3.2 Reitoria, Unidades Especializadas e Serviços Centrais	16
3.3 Serviços de Ação Social.....	16
3.4 Órgãos.....	16
3.5 Organograma da ULisboa	18
4 O Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da ULisboa	19
4.1 Organização e documentação	20
4.2 Estruturas, competências e responsabilidades	22
4.3 Sistema integrado de informação	24
5 Processos.....	24

6	Referenciais de Qualidade.....	27
6.1	Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	29
6.2	Conceção e aprovação da oferta formativa	30
6.3	Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante	30
6.4	Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação.....	30
6.5	Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos	30
6.6	Investigação e desenvolvimento	30
6.7	Colaboração interinstitucional e com a comunidade.....	31
6.8	Internacionalização.....	31
6.9	Recursos humanos.....	31
6.10	Recursos materiais e serviços.....	31
6.11	Gestão da informação	31
6.12	Informação pública	32
6.13	Carácter cíclico da garantia externa da qualidade	32
7	Indicadores	32
7.1	Indicadores base.....	34
7.1.1	Estudantes	34
7.1.2	Docentes.....	36
7.1.3	Investigadores.....	36
7.1.4	Pessoal técnico e administrativo	38
7.1.5	Recursos financeiros	39
7.1.6	Instalações	40
7.1.7	Oferta formativa	40
7.1.8	Graduação e emprego	41
7.1.9	Produtividade científica	42

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

7.2	Outros indicadores	44
7.2.1	Acesso.....	44
7.2.2	Eficácia do ensino.....	45
Anexos.....		47
Anexo I. Regulamento do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa		47
Anexo II. A3ES - Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino (versão de outubro de 2016, adaptada aos ESG 2015)		51
Anexo III. Vertentes a contemplar nos diferentes referenciais de avaliação.....		58
1.	Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	58
2.	Conceção e aprovação da oferta formativa	59
3.	Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante	59
4.	Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação.....	61
5.	Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos	61
6.	Investigação e desenvolvimento.....	62
7.	Colaboração interinstitucional e com a comunidade	62
8.	Internacionalização	63
9.	Recursos humanos	64
10.	Recursos materiais e serviços	64
11.	Gestão da informação	66
12.	Informação pública	66

Índice de Quadros

Quadro 1 - Legislação e outros documentos de suporte ao MQ	12
Quadro 2 - Processos.....	25
Quadro 3 - Referenciais A3ES.....	28
Quadro 4 - Dimensões do indicador de base Estudantes	34
Quadro 5 – Dimensões do indicador de base Docentes	36
Quadro 6 – Dimensões do indicador de base Investigadores.....	37
Quadro 7 – Dimensões do indicador de base Pessoal técnico e administrativo	38
Quadro 8 – Indicadores associados aos recursos financeiros	39
Quadro 9 – Indicadores associados a instalações	40
Quadro 10 –Indicadores associados à oferta formativa.....	40
Quadro 11 –Indicadores associados à graduação e ao emprego.....	41
Quadro 12 –Indicadores associados à produtividade científica	42
Quadro 13 –Indicadores associados ao acesso	44
Quadro 14 – Indicadores associados à eficácia do ensino	45

Índice de Figuras

Figura 1 – Organograma da ULisboa	18
Figura 2 – Arquitetura documental do SIGQ-ULisboa	21

Siglas e abreviaturas

A3ES	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
CGQ-ULisboa	Conselho de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa
CNA	Concurso Nacional de Acesso ao Ensino Superior
AAGQ	Área de Avaliação e Garantia da Qualidade dos Serviços Centrais da ULisboa
DGEEC	Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência
EBIC	Estatuto do Bolseiro de Investigação Científica
ECDP	Estatuto da Carreira Docente Politécnica
ECDU	Estatuto da Carreira Docente Universitária
ECIC	Estatuto da Carreira de Investigação Científica
ECTS	European Credit Transfer and Accumulation System
ENQA	<i>European Association for Quality Assurance in Higher Education</i>
ESG	<i>Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area</i>
ESU	<i>European Students' Union</i>
EUA	<i>European University Association</i>
EULisboa	Estádio Universitário de Lisboa
EURASHE	<i>European Association of Institutions in Higher Education</i>
FA	Faculdade de Arquitectura
FBA	Faculdade de Belas-Artes
FC	Faculdade de Ciências
FD	Faculdade de Direito
FF	Faculdade de Farmácia
FL	Faculdade de Letras
FM	Faculdade de Medicina
FMD	Faculdade de Medicina Dentária
FMH	Faculdade de Motricidade Humana
FMV	Faculdade de Medicina Veterinária
FP	Faculdade de Psicologia
I&D	Investigação e Desenvolvimento
ICS	Instituto de Ciências Sociais
IE	Instituto de Educação
IGOT	Instituto de Geografia e Ordenamento do Território
IICT	Instituto de Investigação Científica Tropical
ISA	Instituto Superior de Agronomia
ISCSP	Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas
ISEG	Instituto Superior de Economia e Gestão
IST	Instituto Superior Técnico
MQ-ULisboa	Manual da Qualidade da Universidade de Lisboa
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RJAES	Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior
RJGDES	Regime Jurídico dos Graus e Diplomas do Ensino Superior
RJIES	Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior
RSIGQ-ULisboa	Regulamento do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa
SASULisboa	Serviços de Ação Social da Universidade de Lisboa

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

SCULisboa | Serviços Centrais da Universidade de Lisboa

SIGQ-ULisboa | Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa

UC | Unidade Curricular

ULisboa | Universidade de Lisboa

UO | Unidade Orgânica

1 Introdução

O Manual da Qualidade da Universidade de Lisboa (MQ-ULisboa) define a organização, as responsabilidades e os processos que estabelecem os princípios orientadores de desenvolvimento do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa (SIGQ-ULisboa), tendo como referencial as boas práticas europeias (*Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, ENQA*) e as recomendações nacionais, nomeadamente os estudos disseminados pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES). O presente manual visa concretizar o cumprimento da missão e dos objectivos estabelecidos para a Universidade.

A política de Garantia da Qualidade pressupõe a participação activa de todos os membros da comunidade académica - docentes, investigadores, estudantes e funcionários técnicos e administrativos - e de parceiros sociais estratégicos nos processos de análise, reflexão e debate sobre a realidade e as perspectivas de futuro da Universidade de Lisboa (ULisboa), a partir da identificação dos desafios que se colocam a esta Instituição.

1.1 Aprovação, revisão e divulgação

De acordo com o Regulamento do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa (RSIGQ-ULisboa), aprovado pelo Despacho n.º 15622/2015, publicado no Diário da República, 2ª série, n.º 253, de 29 de dezembro, cabe ao Conselho de Garantia da Qualidade (CGQ-ULisboa) a elaboração do MQ-ULisboa e ao Reitor a sua aprovação.

De cada alteração ao conteúdo do MQ-ULisboa deve resultar a emissão de uma versão atualizada, obrigatoriamente registada no Quadro 1, que faz parte integrante deste documento.

A elaboração e divulgação, através da página eletrónica da ULisboa, da versão em formato digital do MQ-ULisboa é da responsabilidade da Área de Avaliação e Garantia da Qualidade (AAGQ), cabendo-lhe ainda a conservação em arquivo electrónico das diferentes versões do MQ-ULisboa¹.

¹ Na ausência de assinatura digital na versão electrónica, é mencionado o nome do responsável pela aprovação que assinou o original impresso. Essa edição fica disponível junto da coordenação da AAGQ, valendo como comprovativo

1.2 Âmbito e estrutura

De acordo com o previsto na alínea e) do artigo 6º do RSIGQ-ULisboa, o MQ-ULisboa estabelece os principais indicadores e a organização dos procedimentos de promoção e gestão da qualidade. Assim, o MQ-ULisboa foca-se especificamente em práticas organizacionais que garantam e melhorem a qualidade dos processos desenvolvidos, definindo o funcionamento do SIGQ-ULisboa e explicitando as competências dos diferentes agentes envolvidos, bem como dos principais indicadores de desempenho que servem de base à decisão estratégica.

O MQ-ULisboa está estruturado da seguinte forma:

- Introdução, incluindo referência a documentação internacional, legislação de suporte e enquadramento jurídico da implementação do sistema;
- Missão, visão e objetivos da ULisboa;
- Estrutura orgânica da ULisboa, com a descrição dos órgãos de gestão, serviços e respetivas esferas de competência;
- Estrutura do SIGQ-ULisboa, com a descrição dos pontos de interface com os órgãos de gestão institucional, procedimentos e ações de monitorização e melhoria;
- Processos e indicadores a considerar na avaliação da qualidade da ULisboa;
- Referenciais de Qualidade adoptados no processo de garantia da qualidade;

A aplicação do MQ-ULisboa tem em consideração os seguintes instrumentos:

- Estatutos da ULisboa;
- Plano Estratégico de Médio Prazo e Plano de Ação para o Quadriénio do Mandato do Reitor;
- Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR);
- Plano da Qualidade da ULisboa;
- Planos de Prevenção de Riscos de Gestão incluindo os Riscos de Corrupção e Infrações Conexas;
- Plano Anual de Atividades da ULisboa.

oficial da aprovação superior, entrando em vigor à data da sua aprovação pelo Reitor e publicação na página eletrónica da ULisboa.

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

O MQ-ULisboa constitui a base para o desenvolvimento dos seguintes instrumentos ao nível das diferentes Escolas, dos Serviços Centrais da Universidade de Lisboa (SCULisboa) e dos Serviços de Ação Social (SASULisboa):

- Manuais de Qualidade;
- Planos da Qualidade;
- Manuais de procedimentos.

O Manual e o Plano da Qualidade deverão estar em consonância com o Plano Estratégico de Médio Prazo e Plano de Ação para o Quadriénio, o Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, incluindo os Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, e o Plano Anual de Atividades, documentos aprovados pelo Conselho Geral da ULisboa, sob proposta do Reitor, nos termos das alíneas a) e d) do n.º 2 do artigo 19.º dos Estatutos da ULisboa.

O Plano da Qualidade da ULisboa define os intervenientes e os procedimentos necessários para avaliar e gerir a qualidade das atividades e processos, bem como para a verificação do cumprimento dos objetivos definidos nos planos estratégicos de médio prazo e de ação quadrienal. A sua aprovação cabe igualmente ao Reitor, sob proposta do CGQ -ULisboa.

Os Manuais da Qualidade e os Planos da Qualidade das Escolas, dos SCULisboa e dos SASULisboa constituem desenvolvimentos dos documentos correspondentes da ULisboa, adaptados às funções e especificidades das respetivas unidades orgânicas. Estes documentos, bem como os manuais de procedimentos, são aprovados pelos órgãos estatutariamente competentes.

Os Quadros de Avaliação e Responsabilização (QUAR) aos diferentes níveis deverão ter em conta os Manuais de Qualidade e os Planos de Qualidade.

1.3 Legislação e enquadramento

O MQ-ULisboa foi elaborado com base nas recomendações constantes nas publicações e legislação especificadas no Quadro 1.

Quadro 1 - Legislação e outros documentos de suporte ao MQ

Legislação e outros Documentos	Assunto
Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES), Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro.	Regula a organização das instituições de Ensino Superior.
Regime Jurídico dos Graus e Diplomas do Ensino Superior (RJGDES), Decreto-Lei n.º 74/2006 e sucessivas alterações, republicado pelo Decreto-Lei n.º 63/2016, de 13 de setembro.	Regula a atribuição dos graus e diplomas do Ensino Superior e fixa as regras relativas à acreditação dos mesmos.
Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES), Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto.	Estabelece o regime de avaliação do Ensino Superior.
Decreto-Lei n.º 369/2007, de 5 de novembro.	Institui a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior – A3ES.
Despacho Normativo n.º 5-A/2013, publicado no Diário da República, 2ª série, n.º 77, de 19 de abril, revisto e republicado pelo Despacho Normativo n.º 1-A/2016, do Ministro da Ciência Tecnologia e Ensino Superior, publicado na 2ª Série do Diário da República, n.º 42, de 1 de março	Estatutos da Universidade de Lisboa.
Despacho n.º 15622/2015, de 29 de dezembro.	Aprova o Regulamento do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa.
Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG), 2015. Brussels, Belgium.	Orientações internacionais para a Garantia de Qualidade no Ensino Superior.
Conselho de Prevenção da Corrupção, Recomendação nº1/2009, publicada na 2ª série do Diário da República nº 140, de 22 de julho de 2009 e Recomendação nº1/2010, publicada na 2ª série do Diário da República nº 71 de 13 de Abril de 2010	Orientações do Conselho de Prevenção da Corrupção para a elaboração e publicitação dos Planos de Prevenção e Gestão de Riscos
Indicadores de Desempenho para Apoiar os Processos de Avaliação e Acreditação de Ciclo de Estudos, Cláudia Sarrico (Coord.), 2010, Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior.	Indicações para definição de indicadores de desempenho de suporte aos SIGQ veiculado pela A3ES.

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

Quadro 1 - Legislação e outros documentos de suporte ao MQ

Legislação e outros Documentos	Assunto
Análise Comparativa dos Processos Europeus para a Avaliação e Certificação de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade, Sérgio Machado dos Santos, 2001, Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior.	Estudo comparativo dos SIGQ europeus no ensino superior veiculado pela A3ES.
Participação dos Estudantes na Avaliação das Instituições de Ensino Superior Portuguesas: Um contributo para a sua definição, Sónia Cardoso (Coord.), 2010, Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior.	Modalidades de participação dos Estudantes nos processos de Avaliação e Acreditação.

2 Missão, visão e objetivos da ULisboa

Os Estatutos da ULisboa, aprovados pelo Despacho Normativo n.º 5-A/2013, publicado no Diário da República, 2ª série, n.º 77, de 19 de abril, e revistos pelo Despacho Normativo n.º 1-A/2016, do Ministro da Ciência Tecnologia e Ensino Superior, publicado na 2ª Série do Diário da República, n.º 42, de 1 de março, definem como sua missão a de ser *"uma instituição de ensino e de ciência, baseada na criação, transmissão e valorização social e económica do conhecimento e da cultura, comprometida com o progresso da sociedade"*.

Segundo os seus estatutos, são atribuições da Universidade de Lisboa:

- "a) Ministras formação superior em programas de licenciatura, mestrado e doutoramento, bem como em cursos e atividades de especialização e de aprendizagem ao longo da vida;*
- b) Realizar investigação científica de alto nível, promovendo a difusão dos seus resultados, a valorização social e económica do conhecimento, designadamente a transferência de tecnologia, bem como o apoio à definição de políticas públicas e à inovação;*
- c) Promover a língua e a cultura portuguesas, no país e no mundo;*
- d) Assegurar a prestação de serviços à sociedade e contribuir para o desenvolvimento social e económico do país, designadamente através da colaboração com entidades públicas, empresariais, não-governamentais e associativas;*

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

- e) Dinamizar a compreensão pública das artes, da cultura e do conhecimento, através de atividades de divulgação científica, de preservação do património e de valorização dos museus;*
- f) Promover a qualidade de vida e de trabalho dos estudantes, em particular através da ação social e de programas de inserção na vida ativa, as atividades artísticas, culturais e desportivas, bem como as condições para o livre exercício do associativismo estudantil;*
- g) Desenvolver processos de sustentabilidade, de respeito pela diversidade cultural e social e de responsabilidade intergeracional;*
- h) Proporcionar a realização pessoal e profissional dos seus trabalhadores e garantir as melhores condições para a sua formação e qualificação;*
- i) Fomentar a internacionalização e a cooperação cultural, científica e tecnológica, através do estabelecimento de parcerias e da mobilidade dos membros da sua comunidade académica;*
- j) Apoiar científica e tecnicamente a execução de políticas de cooperação no âmbito da investigação científica tropical;*
- k) Patrocinar a ligação dos antigos alunos da Universidade de Lisboa e da Universidade Técnica de Lisboa à sua nova alma mater, bem como a participação de outras personalidades e entidades no desenvolvimento estratégico da Universidade;*
- l) Aprofundar a relação com a cidade, contribuindo para enriquecer a sua vida cultural, artística, científica e social e para projetar o nome de Lisboa no mundo."*

A ULisboa assegura ainda "a realização de processos de permanente avaliação das suas atividades, unidades e serviços, nos termos da lei, em articulação com as entidades competentes de avaliação e acreditação, e ainda através de mecanismos institucionais próprios, obedecendo a princípios e critérios de qualidade internacionalmente consagrados", sendo que "os resultados dos processos de avaliação serão tidos em conta na organização e funcionamento da Universidade e das Escolas, na afetação de recursos humanos e materiais e em decisões de natureza estratégica".

3 Estrutura orgânica da ULisboa

A ULisboa integra Escolas, Unidades de Investigação, Colégios, Reitoria, Unidades Especializadas, Serviços Centrais, Serviços de Ação Social e outras estruturas e serviços. A ULisboa integra ainda órgãos de governo e órgão consultivos, de apoio e de representação da comunidade académica.

3.1 Escolas, Unidades de Investigação e Colégios

As *Escolas* têm a designação de Faculdade ou Instituto e são Unidades Orgânicas (UO) de ensino e investigação dotadas de órgãos de governo próprio. São pessoas coletivas de direito público gozando, em geral, de autonomia estatutária, científica, pedagógica, cultural, administrativa, financeira e patrimonial, nos termos previstos na lei e nos Estatutos da ULisboa.

A ULisboa compreende 18 Escolas: Faculdade de Arquitetura; Faculdade de Belas Artes; Faculdade de Ciências; Faculdade de Direito; Faculdade de Farmácia; Faculdade de Letras; Faculdade de Medicina; Faculdade de Medicina Dentária; Faculdade de Medicina Veterinária; Faculdade de Motricidade Humana; Faculdade de Psicologia; Instituto de Ciências Sociais; Instituto de Educação; Instituto de Geografia e Ordenamento do Território; Instituto Superior de Agronomia; Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas; Instituto Superior de Economia e Gestão; e Instituto Superior Técnico.

As Escolas têm os seguintes órgãos de governo: Conselho de Escola; Presidente ou Diretor; Conselho Científico; e Conselho Pedagógico. Nas Escolas, com autonomia administrativa e financeira, existe um Conselho de Gestão, com competências análogas às do Conselho de Gestão da Universidade. As competências dos órgãos de governo próprio das Escolas são as definidas pelos respetivos estatutos e pela lei.

As *Unidades de Investigação* podem, nos termos dos estatutos da ULisboa e dos estatutos das suas Escolas, assumir diferentes modelos de organização, e ser dotadas de órgãos de governo próprios.

Os *Colégios* são unidades transversais destinadas ao reforço da coesão interna, à cooperação interdisciplinar e transdisciplinar e à maior eficácia na utilização dos recursos humanos, materiais e tecnológicos. Os Colégios, criados por decisão do Reitor, constituem-se como espaços não orgânicos que

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

incorporam programas de investigação científica, de inovação tecnológica e de ensino, que envolvem, obrigatoriamente, docentes e investigadores de várias Escolas.

3.2 Reitoria, Unidades Especializadas e Serviços Centrais

A Reitoria é o serviço de apoio central à governação da ULisboa, competindo-lhe assegurar o seu regular funcionamento e prestar apoio às Escolas no cumprimento da sua missão.

A ULisboa compreende ainda um conjunto de Unidades Especializadas, de âmbito interno ou de cooperação externa, que prestam serviços à comunidade académica e à sociedade e contribuem para a preservação do património e a compreensão pública do conhecimento, da cultura e das artes. As Unidades Especializadas atualmente existentes são o Estádio Universitário de Lisboa (EULisboa), os Museus e o Instituto de Investigação Científica Tropical (IICT)

De forma a garantir uma maior coordenação e eficiência da gestão dos serviços que estão sob tutela do Reitor, estes serviços, da Reitoria e das Unidades Especializadas, foram agrupados numa gestão comum, com a designação de Serviços Centrais da Universidade de Lisboa (SCULisboa). Os SCULisboa coordenam, organizam e apoiam as entidades que compõem a Universidade de Lisboa, nas diversas áreas de atividade e de suporte ao Reitor, sem prejuízo das competências dos órgãos de governo próprios das Escolas.

3.3 Serviços de Ação Social

Os Serviços de Ação Social da Universidade de Lisboa (SASULisboa) são serviços vocacionados para assegurar as funções da ação social escolar e prestam apoio social direto e indireto à comunidade académica da Universidade de Lisboa e a entidades externas, dispõem de autonomia administrativa e financeira e regem-se por estatutos próprios.

3.4 Órgãos

São órgãos de governo da Universidade:

- O Conselho Geral;
- O Reitor;

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

- O Conselho de Gestão.

A Universidade dispõe ainda dos seguintes órgãos:

- O Senado;
- O Conselho de Coordenação Universitária;
- O Provedor do Estudante.

A composição e competências dos órgãos da ULisboa são definidas nos Estatutos da Universidade de Lisboa.

3.5 Organograma da ULisboa

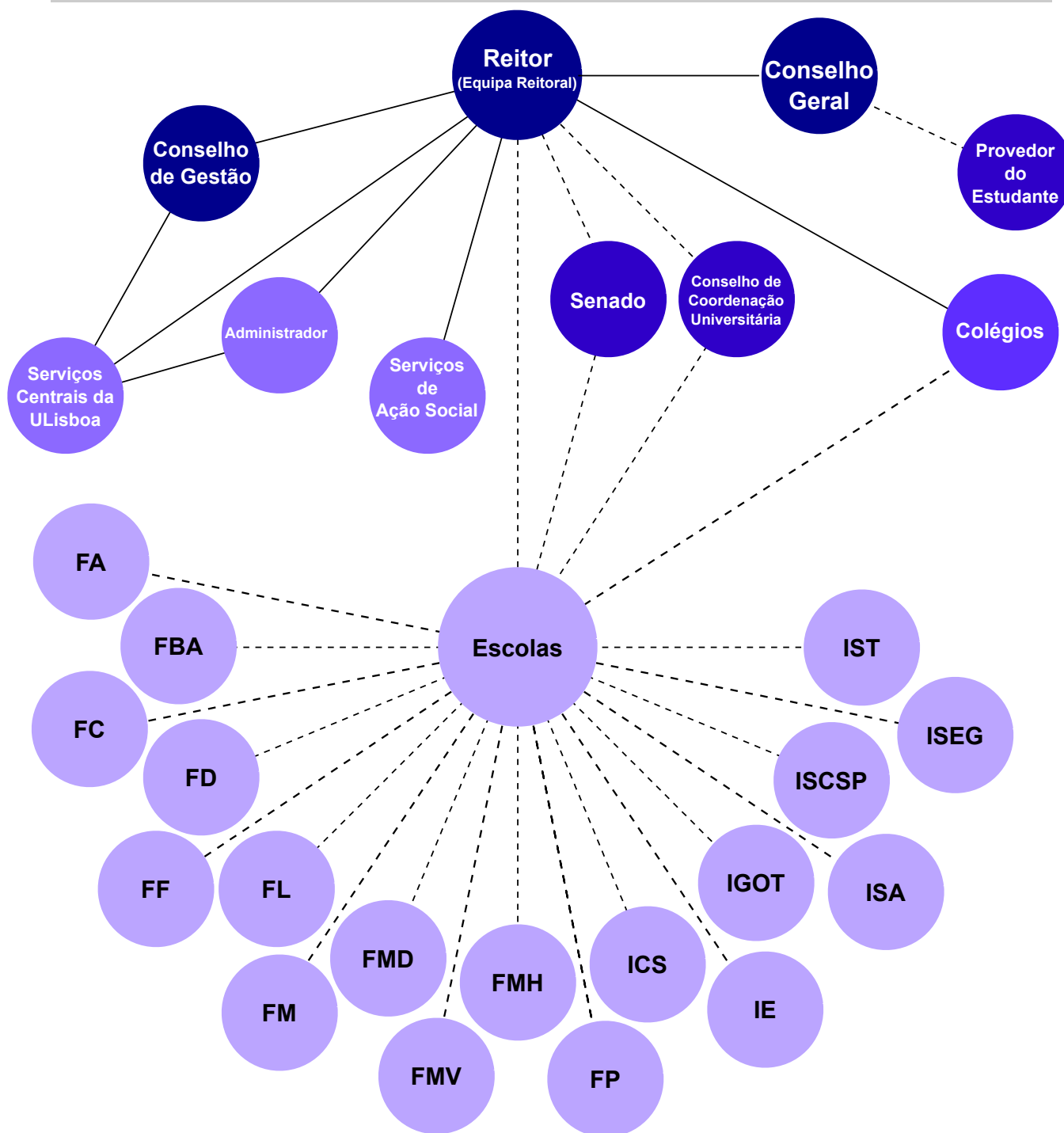


Figura 1 – Organograma da ULisboa

4 O Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da ULisboa

Inspirado nos melhores exemplos internacionais, o SIGQ-ULisboa privilegia os seguintes princípios:

- Atender à realidade diversa, complexa e multidimensional da Universidade;
- Estimular a participação de todos os atores envolvidos — docentes, investigadores, estudantes e pessoal técnico e administrativo - no seu desenvolvimento e aperfeiçoamento;
- Caracterizar-se pela simplicidade, coerência, estabilidade e previsibilidade, sem prejuízo da introdução futura de elementos de inovação e modernização;
- Garantir a transparência e a prestação de contas;
- Assegurar a participação, empenho, colegialidade, rigor e liberdade na vida académica;
- Promover o desenvolvimento de uma cultura de qualidade nos vários domínios de atuação da ULisboa;
- Contribuir para a melhoria contínua das atividades desenvolvidas da ULisboa;
- Garantir a integração dos diferentes Sistemas de Garantia da Qualidade das Escolas no SIGQ -ULisboa, respeitando a sua diversidade e autonomia.

O SIGQ-ULisboa agrega todas as atividades da Universidade que contribuem para a garantia da qualidade das atividades desenvolvidas e para o cumprimento da sua missão, cabendo ao Reitor a responsabilidade da implementação e gestão do SIGQ-ULisboa.

Para coadjuvar o Reitor nesta tarefa, foi criado o Conselho de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa (CGQ-ULisboa), com funções consultivas e as seguintes competências:

- Promover o desenvolvimento de uma cultura da qualidade na ULisboa;
- Apresentar propostas de gestão e acompanhamento do SIGQ-ULisboa;
- Acompanhar as atividades do Departamento de Avaliação e Garantia da Qualidade da ULisboa;
- Acompanhar os processos de avaliação interna e externa;
- Elaborar e atualizar o Manual e Plano da Qualidade da ULisboa e propor a sua aprovação aos órgãos competentes;
- Elaborar e atualizar os manuais de Boas Práticas e propor a sua aprovação aos órgãos competentes;
- Propor a revisão do Regulamento de Garantia da Qualidade da ULisboa.

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

Os Estatutos da ULisboa definem para a Universidade um modelo institucional baseado nos princípios da autonomia e da responsabilidade das Escolas.

O SIGQ-ULisboa deve, assim, atender aos níveis global e local, e constituir-se como um modelo que, de forma integrada para toda a Universidade, se desenvolva e se replique nos Sistemas Integrados de Garantia da Qualidade das diferentes Unidades Orgânicas, mas que deles também se alimente através de uma comunicação fluida, fácil e permanente.

A avaliação da Qualidade envolve, a cada um dos níveis, as seguintes componentes:

ULisboa: avaliação global das atividades da Universidade garantindo o cumprimento da missão e do plano de atividades e definindo os referenciais, os processos principais e indicadores gerais;

Escolas, Serviços de Ação Social e Serviços Centrais: avaliação das atividades desenvolvidas com base nos referenciais e indicadores definidos para a Universidade e na sua missão e planos de atividade com base nos processos específicos que se desenrolam ao seu nível de atuação;

O MQ abarca as componentes da missão da ULisboa, definindo como processos principais o Ensino, a Investigação e Desenvolvimento, a Ligação à Sociedade, o Governo da Universidade, e a Coesão, Cooperação e Ação Social.

4.1 Organização e documentação

A ULisboa adopta uma abordagem do SIGQ por processos, identificando e gerindo os procedimentos que lhes estão associados, reconhecendo as diferentes atividades que os integram bem como os seus atores, e definindo quais os indicadores que permitem monitorizar o seu desenvolvimento. Com base na evolução destes indicadores e na sua aferição relativamente aos objetivos traçados nos Planos Estratégico, de Atividades e de Qualidade devem ser adoptados mecanismos de análise e reflexão que permitam a melhoria dos processos e a redefinição dos planos. Este exercício deve ter em conta os referenciais de qualidade definidos no presente MQ-ULisboa.

A arquitetura documental a adoptar no SIGQ-ULisboa é a apresentada na Figura 2.



Figura 2 – Arquitetura documental do SIGQ-ULisboa

Os documentos estratégicos são:

- Plano Estratégico de médio prazo;
- Plano de ação para o quadriénio do mandato do Reitor;
- Plano de Actividades;
- Relatório de Actividades e Relatório e Contas.

Os documentos orientadores são:

- Manual da Qualidade – Descreve o SIGQ-ULisboa e estabelece a arquitetura dos processos e indicadores, bem como a arquitetura e organização geral do sistema de gestão da qualidade.
- Plano da Qualidade – documento que define, de forma sintética, algumas metas, intervenientes e metodologias de monitorização e de avaliação da qualidade das actividades e processos.
- Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, incluindo os Riscos de Corrupção e Infrações Conexas – documento que identifica os principais riscos e determina o desenho dos procedimentos com o objectivo de os anular ou mitigar.

Os documentos operacionais são:

- Regulamentos – documentos que regulam a actividade da ULisboa, quer adaptando o seu funcionamento às imposições legais, quer definindo as regras a que devem obedecer certos programas ou actividades internas.

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

- Manuais de Procedimentos – documentos que agregam os procedimentos adoptados pelos diferentes serviços, com uma descrição sistemática das tarefas integrantes de cada processo, incluindo: fichas descritivas de procedimentos; notas informativas, instruções, formulários, relatórios, decorrentes da execução do processo e respectiva análise; registos da qualidade que evidenciem o cumprimento dos diferentes procedimentos.

4.2 Estruturas, competências e responsabilidades

No que se refere à garantia da qualidade, a gestão de topo da ULisboa, representada pelo Reitor, tem como principais responsabilidades:

- Definir e divulgar uma política de qualidade;
- Assegurar a implementação do SIGQ;
- Promover a eficiência e eficácia da gestão;
- Assegurar a disponibilidade dos recursos;
- Assegurar o compromisso de todos os órgãos e serviços na implementação, manutenção e melhoria do SIGQ.

De acordo com o Regulamento do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa (ver Anexo II), o Conselho de Garantia da Qualidade da ULisboa, nomeado pelo Reitor, é o órgão consultivo responsável pela apresentação de propostas de gestão, acompanhamento e melhoria do SIGQ-ULisboa, sendo constituído pelos seguintes elementos:

- a) Dezoito docentes ou investigadores, propostos por cada uma das Escolas;
- b) Seis estudantes, propostos pelos membros estudantes da Comissão para os Assuntos Pedagógicos e Estudantis do Senado;
- c) Dois funcionários técnicos e administrativos;
- d) O Diretor do Departamento de Avaliação e Garantia da Qualidade, que secretaria.

O Reitor, ou em quem este delegar, preside o CGQ-ULisboa. O presidente nomeia uma Comissão Executiva, composta no máximo por sete elementos, a quem compete assegurar a gestão corrente das competências atribuídas ao CGQ-ULisboa.

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

Podem ser convidados a participar nas reuniões do CGQ-ULisboa elementos externos, nomeadamente à universidade, sempre que os assuntos a tratar o justifiquem.

Ao nível das Escolas existem estruturas responsáveis pela implementação e desenvolvimento dos respetivos sistemas internos de garantia de qualidade, que exercem a sua atividade no âmbito da autonomia prevista na lei, sem prejuízo da sua articulação com o CGQ-ULisboa.

As Escolas aprovam os regulamentos que definem a estrutura e os instrumentos necessários para o desenvolvimento dos respetivos SIGQ. No seu âmbito, devem existir obrigatoriamente os seguintes documentos, aprovados pelos órgãos estatutariamente competentes:

- a) Plano Estratégico de médio prazo e plano de ação para o período do mandato do Diretor ou Presidente;
- b) Manual da Qualidade;
- c) Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, incluindo os Riscos de Corrupção e Infrações Conexas;
- d) Plano da Qualidade;
- e) Manuais de Procedimentos dos serviços.

De igual modo, os SASULisboa e os SCULisboa devem também desenvolver no seu âmbito os documentos anteriormente referidos nas alíneas b), c) d) e e).

As orientações gerais constantes do SIGQ-ULisboa devem ser integradas nos SIGQ de cada Escola e Serviço, sem prejuízo de contemplarem as especificidades próprias.

As Escolas, os SASULisboa e os SCULisboa promovem, através de mecanismos próprios, estratégias de autoavaliação e recolha de dados, tendo em vista a melhoria contínua da instituição e dos serviços prestados à comunidade, as quais devem estar alinhadas com as definidas para a Universidade. A informação recolhida pelas Escolas, SASULisboa e SCULisboa no âmbito das atividades de gestão e garantia da qualidade é integrada no SIGQ-ULisboa.

A ULisboa reconhece que os factos recolhidos e as conclusões obtidas através da análise de dados sobre os diferentes aspetos relacionados com os referenciais de qualidade e a sua monitorização conduzem necessariamente a propostas de decisão que visem identificar os aspetos menos positivos e definir soluções eficazes para os desafios que as Escolas e a Universidade enfrentam.

4.3 Sistema integrado de informação

O SIGQ-ULisboa pressupõe a recolha e análise de informação sistemática e fidedigna sobre as atividades da universidade, de modo a poder fazer-lhes corresponder indicadores fiáveis. O processo deve assentar num sistema de informação que permita a consolidação dos dados de cada UO, aferindo o grau de cumprimento dos seus vários objectivos, bem como a evolução dos diferentes indicadores, que, divididos por temas, abrangem os diferentes referenciais.

5 Processos

Os processos são apresentados através de uma estrutura hierárquica em que, num primeiro nível, se identificam os que definem o *core business* da instituição, referindo os principais domínios de actividade da Universidade. Cada um destes processos de primeiro nível subdivide-se em conjuntos de processos de segundo e terceiro nível.

No âmbito do Manual da Qualidade da ULisboa identificam-se os seguintes processos de primeiro nível:

- Ensino;
- Investigação, Desenvolvimento e Inovação;
- Ligação à Sociedade;
- Governo da Universidade;
- Coesão, Cooperação e Ação Social.

Cada um destes processos de primeiro nível enquadra um conjunto hierárquico de outros processos que concretizam toda a atividade da Universidade. Apresenta-se seguidamente uma primeira desagregação desta árvore de processos, abrangendo os de segundo nível e de terceiro nível. Os Manuais de Qualidade das diferentes Escolas e Serviços deverão proceder à sua desagregação em conjuntos de processos que descrevam de forma aprofundada as atividades que se desenvolvem.

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

Quadro 2 - Processos

1º Nível	2º Nível	3º Nível
1. Ensino	a. Ciclos de estudo	i. Criação, acreditação e definição do modo de funcionamento ii. Da candidatura à matrícula / inscrição de estudantes iii. Gestão científica, pedagógica e logística iv. Avaliação da eficácia v. Alteração e extinção
	b. Cursos não conferentes de grau	i. Criação, acreditação e definição do modo de funcionamento ii. Da candidatura à matrícula / inscrição de estudantes iii. Gestão científica, pedagógica e logística iv. Avaliação da eficácia v. Alteração e extinção
	c. Unidades curriculares isoladas	
	d. Mobilidade estudantil	
	e. Outros processos académicos	
2. Investigação, Desenvolvimento e Inovação	a. Investigação e Desenvolvimento	i. Criação, avaliação e extinção de unidades de I&D ii. Criação e avaliação de programas e projetos de I&D iii. Afiliação de investigadores
	b. Valorização do Conhecimento	i. Iniciativas empresariais (startups, incubação) ii. Propriedade intelectual e licenciamento
3. Ligação à Sociedade	a. Divulgação do conhecimento	
	b. Desporto e lazer	
	c. Intervenção na definição de políticas públicas	
	d. Património (científico, cultural, histórico, artístico, ...)	
	e. Responsabilidade social	I. Empregabilidade II. Capacitação III. Solidariedade V. Saúde e bem estar
	f. Serviços à comunidade	

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

Quadro 2 - Processos

1º Nível	2º Nível	3º Nível
4. Governo da Universidade	a. Governança	i. Funcionamento dos Órgãos ii. Ética e conflitos de interesse iii. Contencioso iv. Recolha, tratamento e consolidação de dados v. Processos e Qualidade vi. Imagem e informação pública
	b. Recursos humanos	i. Recrutamento ii. Gestão de recursos humanos e benefícios sociais iii. Avaliação de desempenho iv. Valorização profissional v. Reconhecimento vi. Formação profissional vii. Segurança e saúde no trabalho
	c. Recursos financeiros	i. Consolidação e prestação de contas ii. Controlo iii. Receita iv. Despesa v. Capital
	d. Infraestruturas e equipamentos	i. Construção ii. Manutenção iii. Gestão de infraestruturas e equipamentos iv. Contingências
	e. Sistemas e tecnologias de informação	i. Infraestruturas de sistemas de informação ii. Sistemas de informação
	f. Sustentabilidade e riscos	i. Safety ii. Security iii. Sustentabilidade (ambiental e?)
	g. Documentação e arquivo	
5. Coesão, Cooperação e Ação Social	a. Reforço da coesão	i. Mobilidade ii. Iniciativas transversais (redes, colégios,) iii. Partilha de recursos iv. Associativismo (associações, núcleos, grupos de estudantes, trabalhadores, <i>alumni</i>, ...) v. Prémios Escolares

Quadro 2 - Processos

1º Nível	2º Nível	3º Nível
	b. Cooperação e internacionalização	
	c. Ação social	

6 Referenciais de Qualidade

Os Referenciais de Qualidade fornecem um quadro de referência para o desenvolvimento do SIGQ-ULisboa. Estes referenciais constituem a base utilizada pelas instituições de avaliação na aplicação dos critérios de auditoria com vista à certificação dos sistemas internos de garantia da qualidade das instituições académicas. Assim, o desenvolvimento do SIGQ-ULisboa deve ter em conta os *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area de 2015*² (ESG_2015) e os *Referenciais de Avaliação Interna definidos pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES)*³.

Os *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area de 2015* (ESG_2015), definidos pela European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), pela European Students' Union (ESU), pela European University Association (EUA) e pela European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE), são os seguintes:

1. Policy for quality assurance;
2. Design and approval of programmes;
3. Student-centred learning, teaching and assessment;
4. Student admission, progression, recognition and certification;

² ESG 2015, Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG), (2015), Brussels, Belgium.

³ Cf Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (Versão de outubro de 2016, adaptada aos ESG 2015). Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior.

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

5. Teaching staff;
6. Learning resources and student support;
7. Information management;
8. Public information;
9. On-going monitoring and periodic review of programmes;
10. Cyclical external quality assurance.

Por seu turno, a A3ES adoptou um conjunto mais vasto de referenciais que, estando em consonância com os ESG_2015, se desenvolvem em torno dos seguintes vetores:

- A política para a garantia da qualidade;
- Os processos nucleares da missão institucional – o ensino e aprendizagem, a investigação e desenvolvimento e a colaboração interinstitucional e com a comunidade – incluindo a internacionalização;
- A gestão dos recursos humanos e dos recursos materiais e serviços de apoio;
- A gestão e publicitação da informação;
- A avaliação externa periódica.

A A3ES adopta assim o seguinte conjunto de treze referenciais (ver Anexo II):

Quadro 3 - Referenciais A3ES

I – Política para a garantia da qualidade	1. Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade;
II – Garantia da Qualidade nos processos nucleares da missão institucional	2. Conceção e aprovação da oferta formativa; 3. Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante; 4. Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação; 5. Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos; 6. Investigação e desenvolvimento; 7. Colaboração interinstitucional e com a comunidade; 8. Internacionalização;

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

Quadro 3 - Referenciais A3ES

III – Garantia da qualidade na gestão dos recursos e serviços de apoios	9. Recursos humanos; 10. Recursos materiais e serviços;
IV – Gestão e publicitação da informação	11. Gestão da informação; 12. Informação pública;
V – Avaliação externa periódica	13. Caracter cíclico da garantia externa da qualidade.

Assim, os treze referenciais adoptados pela A3ES incluem e reinterpretam os dez definidos nos ESG_2015, adicionando os relativos a Investigação e Desenvolvimento; Colaboração interinstitucional e com a comunidade; Internacionalização. No que diz respeito aos referenciais relativos aos Recursos humanos e Recursos materiais e serviços, a A3ES generaliza-os deixando de os considerar apenas no âmbito restrito do ensino. Em anexo apresentam-se os Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (Versão de outubro de 2016, adaptada aos ESG 2015) aprovados pela A3ES.

Seguidamente, para cada um destes referenciais é apresentada uma breve síntese dos objetivos de avaliação de cada referencial, sendo apresentado no Anexo III, para cada um dos referenciais, um conjunto de questões que procuram esclarecer quais as vertentes a contemplar.

6.1 Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade

Através deste referencial, procura-se avaliar se a ULisboa consolidou uma cultura de qualidade, apoiada numa política e em objetivos de qualidade formalmente definidos e publicamente disponíveis. Nesse sentido, avalia-se se a universidade preparou, aprovou formalmente e publicou documentação em que exprime a política institucional e os objetivos para a qualidade.

6.2 Conceção e aprovação da oferta formativa

Através deste referencial avalia-se se a ULisboa dispõe de processos para a conceção e aprovação da sua oferta formativa, garantindo nomeadamente que os cursos ministrados são concebidos a partir de objetivos alinhados com a estratégia institucional nesse domínio. Esta avaliação deve abranger qualquer curso, conferente ou não de grau académico.

6.3 Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante

A ULisboa deve garantir que o ensino estimula uma participação ativa do estudante e que as metodologias de ensino e os objetivos de avaliação são consistentes com os objetivos formativos e centrados nos estudantes.

6.4 Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação

Este referencial centra-se nos aspetos associados à admissão, progressão, reconhecimento e certificação de estudantes. Deve ainda ser considerada a avaliação dos procedimentos associados à certificação pela ULisboa de formações obtidas noutros âmbitos ou instituições.

6.5 Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos

A ULisboa deve monitorizar e rever periodicamente a oferta formativa, bem como a sua adequação e melhoria contínua.

6.6 Investigação e desenvolvimento

A ULisboa deve dotar-se de mecanismos para promover, avaliar e desenvolver a atividade científica, tecnológica, cultural e artística integrada na sua missão institucional.

6.7 Colaboração interinstitucional e com a comunidade

A ULisboa deve dotar-se de mecanismos para promover, avaliar e desenvolver a colaboração interinstitucional e com a comunidade.

6.8 Internacionalização

A ULisboa deve dotar-se de mecanismos para promover, avaliar e desenvolver as suas atividades de cooperação internacional, valorizando neste âmbito a Europa e os países e comunidades de língua portuguesa.

6.9 Recursos humanos

No Ensino Superior a qualidade e motivação dos recursos humanos é fundamental para o sucesso das instituições. É necessário garantir que os processos de recrutamento, avaliação, formação e promoção garantem a melhoria da qualidade do trabalho de docentes, investigadores e pessoal técnico e administrativo. Há ainda que garantir uma política sustentável de gestão do capital humano, evitando um excessivo envelhecimento, permitindo a abertura aos mais novos e também evitando rupturas em algumas áreas ou domínios científicos.

6.10 Recursos materiais e serviços

A ULisboa deve assegurar que os recursos disponíveis para apoio às diferentes atividades são apropriados, bem como dispor de mecanismos que permitam monitorizar a sua adequação e melhoria permanentes. A utilização dos recursos deve garantir a sustentabilidade atual e futura da universidade.

6.11 Gestão da informação

A ULisboa deve dotar-se de um sistema integrado de informação, bem como de mecanismos que permitam garantir a recolha, análise e utilização de resultados para a gestão efetiva dos seus vários domínios de atividades.

6.12 Informação pública

A ULisboa deve publicar regularmente informação atualizada, imparcial e objetiva, tanto quantitativa como qualitativa, acerca das várias vertentes da sua missão. Esta prática, para além de decorrer do carácter público da ULisboa, é um importante instrumento para a divulgação das atividades desenvolvidas na ULisboa.

6.13 Carácter cíclico da garantia externa da qualidade

A ULisboa é periodicamente avaliada por entidades externas. A avaliação externa promove a qualidade das atividades desenvolvidas, verifica a eficácia do sistema integrado de garantia da qualidade, atua como catalisador da melhoria e pode oferecer novas perspetivas à instituição. Esta avaliação, com carácter cíclico, abrange as diferentes áreas de atividade.

O SIGQ-ULisboa é um importante mecanismo para apoio aos processos de avaliação, interna e externa, bem como para a integração das melhorias de qualidade induzidas por estes processos de avaliação.

7 Indicadores

A existência de um conjunto de indicadores é um fator essencial para a estabilidade do sistema e aferição do grau de cumprimento dos diferentes referenciais de qualidade. Esta aferição deve ter em conta os valores de referência dos diferentes indicadores, bem como os objetivos traçados para os mesmos ao nível dos planos de atividades e de qualidade.

A definição dos diferentes indicadores deve ser rigorosa, evitando situações de indefinição sobre fontes, período temporal abrangido ou metodologias adotadas para a sua construção. Esta realiza-se a partir de informação de base recolhida junto de diferentes fontes de informação, em geral as Escolas, os Serviços Centrais ou os Serviços de Ação Social, devendo ser claramente especificada para garantir uniformidade de critérios ao nível das diferentes fontes.

A escolha dos indicadores adoptados no MQ procurou dar resposta às seguintes preocupações:

- Constituírem um conjunto que cubra os diferentes referenciais de avaliação;
- Serem facilmente entendíveis;

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

- Corresponderem, sempre que possível, a indicadores já adoptados por outras entidades reguladoras nacionais ou internacionais, nomeadamente Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência (DGEEC), A3ES, Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE);
- Serem facilmente apurados pelas diferentes UO com base na informação disponível.

Um primeiro conjunto de indicadores, “indicadores de base”, constitui uma informação básica sobre as diferentes atividades da universidade que, consoante as dimensões consideradas, as permitem caracterizar. Um primeiro grupo associa-se à população universitária: estudantes, docentes, investigadores e pessoal técnico e administrativo. Outros associam-se a recursos materiais e produtividade: recursos financeiros, instalações, graduados e empregabilidade, e produtividade científica.

Paralelamente a estes indicadores base considerar-se-á ainda um conjunto adicional de indicadores como sejam os associados ao acesso, à eficiência formativa, à interação da universidade com a sociedade, à oferta cultural e a contratos e protocolos.⁴

Sem prejuízo de futuros ajustes e revisões, o conjunto escolhido permite dar resposta às necessidades de gestão da qualidade da ULisboa a um nível macro.

⁴ A definição de parte dos indicadores adoptados no presente manual tem como base o trabalho desenvolvido na Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto⁴ em que é definido um conjunto muito alargado de indicadores para o Ensino Superior (Indicators for an Higher Education Institution, UAD - Unidade de Apoio à Direção, Gabinete de Gestão, Faculdade de Engenharia, Universidade do Porto, February 2007).

7.1 Indicadores base

7.1.1 Estudantes

Consideram-se como estudantes da Universidade de Lisboa, os indivíduos que estejam inscritos num curso ou num conjunto de unidades curriculares isoladas da Universidade de Lisboa, conferente ou não de grau. Incluem-se neste âmbito os estudantes em mobilidade que, não estando inscritos num curso da ULisboa, frequentam, através de um contrato de mobilidade, um conjunto de unidades curriculares. Não devem ser considerados como estudantes da ULisboa todos aqueles que frequentem ações de formação de muito curta duração como sejam simpósios, seminários ou workshops, que ocorrem durante alguns dias ou uma semana.

Tendo em conta a definição adotada, interessará considerar diferentes dimensões de análise para o indicador base - estudantes, conforme indicado na tabela seguinte:

Quadro 4 - Dimensões do indicador de base Estudantes

Dimensão	Estados	
Tipo de curso	cursos de 1º ciclo	
	cursos de 2º ciclo	
	cursos de mestrado integrado	
	cursos de 3º ciclo	
	cursos não conferentes de grau com uma duração igual ou superior a 60 ECTS	
	cursos não conferentes de grau com uma duração inferior a 60 ECTS	
	unidades curriculares isoladas	
Nível	graduação (1º ciclo e não graduados em mestrado integrado)	
	mestrado (2º ciclo e graduados em mestrado integrado)	
	doutoramento (3.º ciclo)	
	não conferente de grau	
Sexo	feminino	
	masculino	
Idade		
Tipo de frequência	regular	
	mobilidade IN (estudantes de outras IES em mobilidade na ULisboa)	
	mobilidade OUT (estudantes da ULisboa em mobilidade em outras IES)	
Nacionalidade	português	
	comunitário	país
	outra ou apátrida	país
	dupla nacionalidade	países
Via de acesso		contingente geral

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

Quadro 4 - Dimensões do indicador de base Estudantes

Dimensão	Estados
	concurso nacional de acesso - regime geral
	candidatos oriundos da RA dos Açores
	candidatos oriundos da RA da Madeira
	candidatos emigrantes portugueses e familiares que com eles residam
	candidatos militares em regime de contrato
	candidatos com deficiência física ou sensorial
	concurso nacional de acesso - regimes especiais
	missão diplomática portuguesa no estrangeiro
	portugueses bolseiros no estrangeiro e funcionários públicos em missão oficial no estrangeiro
	oficiais das forças armadas portuguesas
	bolseiros nacionais dos países africanos de expressão portuguesa
	missão diplomática acreditada em Portugal
	praticantes desportivos de alto rendimento
	naturais e filhos de naturais de Timor-Leste
	concurso especial de acesso para maiores de 23 anos
	concurso especial de acesso para estudantes internacionais
	concurso especial para titulares de diploma de técnico superior profissional
	concurso especial para titulares de outros cursos superiores
	concurso especial para acesso ao curso de medicina por titulares de grau de licenciado
	mudança de par instituição/curso
	concurso institucional
Área de formação	área CNAEF do curso
	não definida para o caso de unidades curriculares isoladas
Titularidade de bolsa	não bolseiro
	bolseiro ação social
	bolseiro ao abrigo do estatuto de bolseiro de investigação
	outros bolseiros
Regime	tempo integral
	tempo parcial
Trabalhador estudante	beneficiário do estatuto de trabalhador estudante
	não beneficiário do estatuto de trabalhador estudante
Estudante-atleta	beneficiário do estatuto de estudante-atleta universitário
	não beneficiário do estatuto de estudante-atleta universitário
Necessidades Educativas Especiais	beneficiário do estatuto de estudante NEE
	não beneficiário do estatuto de estudante NEE

7.1.2 Docentes

Consideram-se como docentes da Universidade de Lisboa todos aqueles que exercem funções docentes ao abrigo do Estatuto da Carreira Docente Universitária (ECDU) e ainda todos aqueles que tiverem serviço docente atribuído pelo órgão competente.

Tendo em conta a definição adotada, interessará considerar diferentes dimensões de análise para o indicador base - docentes, conforme indicado na tabela seguinte:

Quadro 5 – Dimensões do indicador de base Docentes

Dimensão	Estados	
Regime de prestação de serviço	dedicação exclusiva	
	tempo integral	
	tempo parcial	% arredondada à unidade
Categoria	professor catedrático ou equiparado	
	professor associado ou equiparado	
	professor auxiliar ou equiparado	
	outra	
Área disciplinar	segundo lista de áreas disciplinares da ULisboa	
Grau académico	com doutoramento ou reconhecimento	
	sem doutoramento	
Sexo	feminino	
	masculino	
Idade		
Nacionalidade	português	
	comunitário	país
	outra ou apátrida	país
	dupla nacionalidade	países
Vínculo	contrato ECDU por tempo indeterminado	
	contrato ECDU por tempo determinado incluindo artigo 32.º-A ECDU	
	docente visitante	
	docente destacado ou em comissão de serviço noutra instituição	
	investigador	
	bolseiro de investigação científica	
	professor emérito	
	outros	
Carga horária letiva média	Média semanal num no ano letivo	

7.1.3 Investigadores

Consideram-se como investigadores da Universidade de Lisboa os indivíduos que exercem funções de investigação na ULisboa ao abrigo do Estatuto da Carreira de Investigação Científica (ECIC), ao abrigo do Estatuto da Carreira Docente Universitária (ECDU), ao abrigo do Estatuto da Carreira Docente Politécnica

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

(ECDP), ao abrigo do Estatuto do Bolseiro de Investigação Científica (EBIC) ou através de outro contrato ou acordo.

Tendo em conta a definição adotada, interessará considerar as seguintes dimensões de:

Quadro 6 – Dimensões do indicador de base Investigadores

Dimensão	Estados	
Carreira	ECIC	investigador coordenador
		investigador principal
		investigador auxiliar
		assistente de investigação
		outra
	ECDU	professor catedrático
		professor associado
		professor auxiliar
		outra
	ECDP	professor coordenador principal
		professor coordenador
		professor adjunto
		assistente
		outra
	EBIC	bolseiro de pós-doutoramento
		bolseiro de doutoramento
		outra bolsa
	outros contratos individuais	equiparado a investigador coordenador
		equiparado a investigador principal
		equiparado a investigador auxiliar
		equiparado a assistente de investigação
		equiparado a outra
	contrato com entidades coletivas	equiparado a investigador coordenador
		equiparado a investigador principal
		equiparado a investigador auxiliar
		equiparado a assistente de investigação
		equiparado a outra
Regime de prestação de serviço	dedicação exclusiva	
	tempo integral	
	tempo parcial	% arredondada à unidade
Grau académico	com doutoramento ou reconhecimento	
	sem doutoramento e sem reconhecimento	
Sexo	feminino	
	masculino	
Idade		
Nacionalidade	português	
	União Europeia	país
	outra ou apátrida	país

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

Quadro 6 – Dimensões do indicador de base Investigadores

Dimensão	Estados
	dupla nacionalidade países
Vínculo	com vínculo à ULisboa
	com vínculo a entidade na esfera de consolidação da ULisboa
	sem vínculo à ULisboa
	sem vínculo

7.1.4 Pessoal técnico e administrativo

Considera-se como pessoal técnico e administrativo da Universidade de Lisboa todos aqueles que prestam serviço numa entidade pertencente ao perímetro de consolidação orçamental da Universidade de Lisboa.

Tendo em conta a definição adotada, interessará considerar diferentes dimensões de análise para o indicador base - pessoal técnico e administrativo, conforme indicado na tabela seguinte:

Quadro 7 – Dimensões do indicador de base Pessoal técnico e administrativo

Dimensão	Estados
Carreira	Dirigente superior de 1.º grau
	Dirigente superior de 2.º grau
	Dirigente intermédio de 1.º grau
	Dirigente intermédio de 2.º grau
	Dirigente intermédio de 3.º e mais graus
	Técnico Superior
	Especialista de informática
	Assistente técnico/administrativo
	Técnico de informática
	Assist. operacional/operário/auxiliar
	Educ.Infância e Doc. Ens. Básico/Secund.
Habilitações Académicas de acordo com o Quadro Nacional de Qualificações (Portaria n.º 782/2009 de 9 de julho)	Nível 1 - 2.º ciclo do ensino básico
	Nível 2 - 3.º ciclo do ensino básico obtido no ensino regular ou por percursos de dupla certificação
	Nível 3 - Ensino secundário vocacionado para prosseguimento de estudos de nível superior
	Nível 4 - Ensino secundário obtido por percursos de dupla certificação ou ensino secundário vocacionado para prosseguimento de estudos de nível superior acrescido de estágio profissional — mínimo de seis meses
	Nível 5 - Qualificação de nível pós-secundário não superior com créditos para o prosseguimento de estudos de nível superior
	Nível 6 - Licenciatura/Bacharelato
	Nível 7 - Mestrado
	Nível 8 - Doutoramento
Sexo	feminino
	masculino
Idade	

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

Quadro 7 – Dimensões do indicador de base Pessoal técnico e administrativo

Dimensão	Estados	
Nacionalidade	português	
	comunitário	país
	outra ou apátrida	país
	dupla nacionalidade	países
Vínculo	com vínculo à ULisboa	
	sem vínculo à ULisboa	

7.1.5 Recursos financeiros

Na tabela seguinte apresenta-se um conjunto de indicadores associados aos recursos financeiros.

Quadro 8 – Indicadores associados aos recursos financeiros

Indicador	Definição
Saldos de gerência	Saldo remanescente no final de um ano civil.
Dotação OE	Dotação proveniente do Orçamento do Estado.
Receita total	Valor total da receita anual, incluindo o englobamento das diferentes entidades participadas.
Receita própria	Receita do perímetro de consolidação não proveniente da Dotação do OE.
Receita de investigação	Receita provenientes das atividades de I&D, em geral classificada como transferências entre organismos e UE, 400
Receita de propinas, taxas e penalizações	Receita habitualmente classificada como proveniente de propinas, taxas e penalizações.
Índice de receita própria	Ratio entre o valor das receita própria e o valor da receita total..
Receita total sem participadas	Valor total da receita anual, sem incluir o englobamento das diferentes entidades participadas.
Despesa total	Valor total da despesa anual, incluindo o englobamento das diferentes entidades participadas.
Despesa com pessoal	Valor total das despesas com pessoal no âmbito do perímetro de consolidação
Despesa de investimento	Valor total das despesas com investimento no âmbito do perímetro de consolidação
Capital por amortizar em bens	Valor do capital por amortizar em bens
Capital por amortizar em imóveis	Valor do capital por amortizar em imóveis

7.1.6 Instalações

Na tabela seguinte apresenta-se um conjunto de indicadores associados às instalações.

Quadro 9 – Indicadores associados a instalações

Indicador	Definição
Área coberta bruta total	Área coberta bruta associada ao conjunto das atividades.
Área coberta bruta afecta a aulas	Área coberta bruta ocupada por salas de aula, anfiteatros, auditórios e outros espaços para aulas.
Área coberta bruta afecta a laboratórios de ensino	Área coberta bruta ocupada por laboratórios que se destinem exclusivamente ao ensino.
Área coberta bruta afecta a laboratórios de investigação e prestação de serviços	Área coberta bruta ocupada por laboratórios que se destinem exclusivamente à investigação e à prestação de serviços
Área coberta bruta afecta a laboratórios mistos	Área coberta bruta ocupada por laboratórios que se destinam ao ensino, à investigação e à prestação de serviços
Área coberta bruta afecta a apoio ao ensino	Área coberta bruta ocupada por instalações de apoio ao ensino para apoio ao ensino (salas de estudo, salas de apoio, bibliotecas, salas de utilização de computadores, museus, etc)
Área coberta bruta afecta a serviços e gabinetes	Área coberta bruta ocupada por gabinetes e serviços e administrativos.
Área coberta bruta afecta a serviços técnicos	Área coberta bruta ocupada por serviços técnicos como por exemplo oficinas, armazens e arquivos.

Nota: todas as áreas deverão considerar as áreas de circulação e acessos que lhe sejam imputadas.

7.1.7 Oferta formativa

A oferta formativa é uma dimensão da maior importância numa instituição de ensino superior, pelo que exigindo a definição de um conjunto de indicadores que, associados a outros (estudantes, docentes, recursos) permitem acompanhar a qualidade desta oferta. No Quadro 10 apresenta-se um conjunto de indicadores associados à oferta formativa.

Quadro 10 – Indicadores associados à oferta formativa

Indicador	Definição
Número total de ciclos de estudo de Licenciatura.	
Número total de ciclos de estudo de Mestrado	

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

Quadro 10 –Indicadores associados à oferta formativa

Indicador	Definição
Número total de ciclos de estudo de Mestrado Integrado	
Número total de ciclos de estudo de Doutoramento	
Número de cursos não conferentes de grau longos	Número de cursos não conferentes de grau com uma duração igual ou superior a 60 ECTS
Número de cursos não conferentes de grau curtos	Número de cursos não conferentes de grau com uma duração inferior a 60 ECTS

7.1.8 Graduação e emprego

A aferição da eficácia da graduação e da empregabilidade exige a adopção de indicadores de nível local e nível global. No Quadro 11 apresenta-se um conjunto de indicadores associados à graduação e ao emprego.

Quadro 11 –Indicadores associados à graduação e ao emprego

Indicador	Definição
Número de graduados	Número total de estudantes que concluem determinado curso ou conjuntos de cursos num determinado ano letivo ou conjunto de anos letivos.
Eficiência formativa	Ratio entre o número de graduados em determinado ano letivo (N) e o número de estudantes ingressados no ano letivo (N-d), sendo d a duração do curso.
Tempo médio para conclusão	Média do tempo dispendido por cada estudante para a conclusão do seu curso.
Classificação final média	Média das classificações finais dos graduados.
Índice de classificações médias elevadas	Ratio entre o número de graduados com classificação final igual ou superior a 16 valores e o número total de graduados.
Número de graduados empregados	Número de graduados que após conclusão do seu curso se encontram a desempenhar uma atividade laboral, quer seja por conta própria ou por conta de outrem, com contrato de trabalho ou em estágio não curricular. Este indicador é usualmente utilizado considerando a obtenção de emprego nos primeiros 6 meses após graduação, nos primeiros 12 meses ou após os primeiros 12 meses.
Número de graduados em prosseguimento de estudos	Número de graduados que após conclusão do seu curso prosseguem estudos noutro curso..
Número de graduados desempregados	Número de graduados que após conclusão do seu curso estão à procura de emprego.
Taxa de empregabilidade	Ratio entre o número de graduados empregados e a soma do número de graduados empregados e o número de graduados desempregados.

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

Quadro 11 –Indicadores associados à graduação e ao emprego

Indicador	Definição
Taxa de não empregabilidade referida aos inscritos nos centros de emprego	Ratio entre o número de graduados inscritos nos centros de emprego e o número de graduados.
Taxa de empregabilidade na área	Ratio entre o número de graduados empregados na área de formação e o número de graduados empregados
Remuneração média mensal dos graduados após n anos de graduação	Média das remunerações mensais auferidas pelos graduados empregados, após n anos de graduação.

7.1.9 Produtividade científica

Na tabela seguinte apresenta-se um conjunto de indicadores associados à produtividade. Estes indicadores estão muito centrados ao nível das publicações, dos projetos e das patentes.

Quadro 12 –Indicadores associados à produtividade científica

Indicador	Definição
Número de artigos publicados WOS/Scopus	Número de artigos publicados por investigadores com afiliação à ULisboa e listados nas bases de dados WOS/Scopus.
Número de artigos publicados WOS/Scopus em coautoria internacional	Número de artigos publicados por investigadores com afiliação à ULisboa em coautoria com outros autores internacionais listados nas bases de dados WOS/Scopus.
Número de Livros em editoras internacionais	Número de livros publicados em editoras internacionais da autoria de investigadores com afiliação à ULisboa.
Número de Livros em editoras nacionais	Número de livros publicados em editoras nacionais da autoria de investigadores com afiliação à ULisboa.
Número de citações	Número de citações de artigos publicados por investigadores com afiliação à ULisboa listadas nas bases de dados WOS/Scopus.
Número de patentes nacionais	Número de patentes nacionais da autoria de investigadores com afiliação à ULisboa.
Rendimento de patentes nacionais	Rendimento anual de patentes nacionais da autoria de investigadores com afiliação à ULisboa.
Número de patentes internacionais	Número de patentes internacionais da autoria de investigadores com afiliação à ULisboa.
Rendimento de patentes internacionais	Rendimento anual de patentes internacionais da autoria de investigadores com afiliação à ULisboa.
Número de projetos FCT	Número de projetos financiados pela FCT que incluam investigadores com afiliação à ULisboa na equipe de investigação.

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

Quadro 12 –Indicadores associados à produtividade científica

Indicador	Definição
Volume de financiamento em projetos FCT	Volume do financiamento de projetos financiados pela FCT que incluam investigadores com afiliação à ULisboa na equipe de investigação.
Número de projetos FCT coordenados	Número de projetos financiados pela FCT que tenham como coordenador um investigador com afiliação à ULisboa.
Número de projetos FP7 e H2020	Número de projetos financiados no âmbito do FP7 e H2020 que incluam investigadores com afiliação à ULisboa na equipe de investigação.
Volume de financiamento de projetos FP7 e H2020	Volume de financiamento de projetos financiados no âmbito do FP7 e H2020 que incluam investigadores com afiliação à ULisboa na equipe de investigação.
Número de projetos FP7 e H2020 coordenados	Número de projetos financiados no âmbito do FP7 e H2020 que tenham como coordenador um investigador com afiliação à ULisboa.
Número de projetos Portugal2020	Número de projetos financiados no âmbito do Portugal2020 que incluam investigadores com afiliação à ULisboa na equipe de investigação.
Volume de financiamento de projetos Portugal2020	Volume de financiamento de projetos financiados no âmbito do Portugal2020 que incluam investigadores com afiliação à ULisboa na equipe de investigação.
Número de projetos Portugal2020 coordenados	Número de projetos financiados no âmbito do Portugal2020 que tenham como coordenador um investigador com afiliação à ULisboa.
Número de projetos Erasmus+	Número de projetos financiados no âmbito do Erasmus+ que incluam investigadores com afiliação à ULisboa na equipe de investigação.
Volume de financiamento de projetos Erasmus+	Volume de financiamento de projetos financiados no âmbito do Erasmus+ que incluam investigadores com afiliação à ULisboa na equipe de investigação.
Número de projetos Erasmus+ coordenados	Número de projetos financiados no âmbito do Erasmus+ que tenham como coordenador um investigador com afiliação à ULisboa.
Número de investigadores mais citados	Número de ISI Highly Cited Researchers .
Número de bolsas <i>European Research Council</i> (ERC)	

7.2 Outros indicadores

7.2.1 Acesso

Um conjunto de processos com grande interesse no âmbito da análise da garantia da qualidade das instituições de ensino superior é o que diz respeito aos procedimentos "Da candidatura à matrícula / inscrição de estudantes", em especial os que dizem respeito ao acesso.

Assim, fará sentido desenvolver um conjunto de indicadores associados ao acesso ao ensino superior. Estes indicadores poderão ser analisados no âmbito de um curso, de um conjunto de cursos (p.ex ciclos de estudo de determinada área de formação), de uma Escola ou Departamento ou no conjunto da Universidade. Especial atenção deve ser dada aos indicadores associados à 1ª fase do Concurso Nacional de Acesso, visto ser um processo em que todas as instituições públicas de ensino superior estão envolvidas, pelo que permite alguma comparação entre a atratividade dos diferentes ciclos de estudo e instituições.

Na tabela seguinte apresenta-se um conjunto de indicadores associado ao acesso ao ensino superior.

Quadro 13 – Indicadores associados ao acesso

Indicador	Definição
Número total de candidaturas	Número total de candidaturas em determinado concurso. No caso dos ciclos de estudo de licenciatura e mestrado integrado tem especial interesse a análise do número de candidaturas no Concurso Nacional de Acesso na 1ª fase de candidaturas.
Número de vagas	Número de vagas em determinado concurso. No caso dos ciclos de estudo de licenciatura e mestrado integrado tem especial interesse a análise do número de vagas no Concurso Nacional de Acesso na 1ª fase de candidaturas.
Número de candidaturas por vaga	Ratio entre o número de candidaturas e o número de vagas.
Número de candidaturas em 1ª opção	Número de candidaturas em que um ciclo de estudos de licenciatura ou mestrado integrado, no Concurso Nacional de Acesso, é escolhido em 1ª opção. Tem especial interesse a análise do número de candidaturas em 1ª opção na 1ª fase do Concurso Nacional de Acesso.
Índice de satisfação na procura	Ratio ente o número de candidatos em 1ª opção e número de vagas.

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

Quadro 13 – Indicadores associados ao acesso

Indicador	Definição
Número de estudantes colocados	Número de estudantes colocados na sequência de um ou vários concursos de acesso. Em geral, no Concurso Nacional de Acesso, aplica-se a cada uma das fases ou ao conjunto de todas as fases.
Índice de colocações	Ratio entre o número de estudantes colocados e o número de vagas.
Média das classificações de acesso	Média das classificações de acesso dos estudantes colocados. No caso do Concurso Nacional de Acesso para o cálculo desta classificação só são considerados os estudantes ingressados pelo Regime Geral.
Classificação mínima de acesso	Mínimo das classificações de acesso dos estudantes colocados. No caso do Concurso Nacional de Acesso para o cálculo desta classificação só são considerados os estudantes ingressados pelo Regime Geral.
Média das classificações dos primeiros 10% colocados	Média das 10% classificações de acesso mais elevadas dos estudantes colocados. No caso do Concurso Nacional de Acesso para o cálculo desta classificação só são considerados os estudantes ingressados pelo Regime Geral.
Índice de classificações de acesso elevadas	Ratio entre o número de estudantes ingressados com classificação de acesso igual ou superior a 160 pontos e o número total de ingressados.
Índice de ingresso de estudantes deslocados	Ratio entre o número de estudantes ingressados com residência anterior ao ingresso no ensino superior fora do Distrito de Lisboa e o número de estudantes ingressados.

7.2.2 Eficácia do ensino

A aferição da eficácia e do sucesso dos processos de formação exige a adopção de um conjunto de indicadores que incidam a nível local mas também a nível global. Estes indicadores deverão ir desde a medição do sucesso na unidade curricular até à passagem de ano estando ainda correlacionados com os indicadores associados à graduação

Na tabela seguinte apresenta-se um conjunto de indicadores associados à eficácia do ensino.

Quadro 14 – Indicadores associados à eficácia do ensino

Indicador	Definição
Taxa de sucesso	Ratio entre o número de estudantes aprovados e o número de estudantes inscritos.
Taxa de sucesso na avaliação	Ratio entre o número de estudantes aprovados e o número de estudantes inscritos que foram avaliados.
Taxa de sucesso na transição de ano	Ratio entre o número de estudantes que se graduam ou transitam de ano e o número total de estudantes inscritos.
Número de estudantes em abandono	Número de estudantes que tendo estado inscritos em determinado ano letivo, não concluiu o curso nem mantém a inscrição no ano letivo seguinte.

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

Quadro 14 – Indicadores associados à eficácia do ensino

Indicador	Definição
Taxa de abandono	Ratio entre o número de estudantes em abandono e o número total de estudantes inscritos.

Anexos

Anexo I. Regulamento do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa

Despacho n.º 5622/2015, publicado no Diário da República, 2ª Série, n.º 253, de 29 de dezembro

Artigo 1.º

Âmbito

O presente Regulamento tem como objeto o estabelecimento das bases do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa (SIGQ -ULisboa), definindo os seus objetivos, organização e instrumentos de atuação.

Artigo 2.º

Sistema Integrado de Garantia da Qualidade

- 1 - O SIGQ -ULisboa visa a melhoria contínua da qualidade da Universidade de Lisboa, avaliando o grau de cumprimento da sua missão, através da aplicação de critérios e indicadores de desempenho.
- 2 - O SIGQ -ULisboa inclui os sistemas integrados de gestão da qualidade das Escolas, dos Serviços Centrais e dos Serviços de Ação Social.
- 3 - O SIGQ -ULisboa garante momentos de autoavaliação periódica e de avaliação externa da Universidade que são acompanhados pelo Gabinete de Avaliação e Garantia da Qualidade (GAQG) da Reitoria, através de procedimentos permanentes de gestão da qualidade, nos termos das atribuições previstas nos Estatutos dos Serviços Centrais da Universidade de Lisboa.

Artigo 3.º

Princípios

O SIGQ -ULisboa estabelece na sua criação os seguintes princípios:

- a) Atender à realidade diversa, complexa e multidimensional da Universidade;
- b) Garantir a integração dos diferentes Sistemas de Garantia da Qualidade das Escolas no SIGQ -ULisboa, com respeito pela diversidade e autonomia das Escolas;
- c) Estimular a participação de todos os atores envolvidos — docentes, investigadores, estudantes e pessoal técnico e administrativo;
- d) Caracterizar -se pela simplicidade, coerência, estabilidade e previsibilidade, sem prejuízo da inovação e modernização administrativa da gestão do sistema;
- e) Garantir a transparência e a prestação de contas;

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

- f) Assegurar a participação, colegialidade, rigor e empenhamento na vida académica;
- g) Promover o desenvolvimento de uma cultura de qualidade nos vários domínios de atuação da Universidade.

Artigo 4.º

Instrumentos

- 1 - O funcionamento do SIGQ -ULisboa assenta nos seguintes instrumentos:
 - a) Plano estratégico de médio prazo e plano de ação para o quadriénio do mandato do Reitor;
 - b) Plano anual de atividades;
 - c) Manual da Qualidade;
 - d) Plano da Qualidade;
 - e) Manuais de procedimentos.
- 2 - O plano estratégico de médio prazo, o plano de ação para o quadriénio e o plano de atividades anual é aprovado pelo Conselho Geral da ULisboa, sob proposta do Reitor, nos termos das alíneas a) e d) do n.º 2 do artigo 19.º dos Estatutos da ULisboa.
- 3 - O Manual da Qualidade estabelece os principais indicadores e a organização dos procedimentos de gestão da qualidade.
- 4 - O Plano da Qualidade define os intervenientes e os procedimentos necessários para avaliar e gerir a qualidade das atividades e processos, bem como para a verificação do cumprimento dos objetivos definidos nos planos estratégicos de médio prazo e de ação quadrienal.
- 5 - Cabe ao Reitor, sob proposta do Conselho de Garantia da Qualidade da ULisboa (CGQ-ULisboa), e ouvidos os Diretores ou Presidentes das Escolas, aprovar o Manual da Qualidade e o Plano da Qualidade da ULisboa.
- 6 - Cabe aos órgãos estatutariamente competentes da Reitoria, das Escolas e dos Serviços de Ação Social, a aprovação dos Manuais de Procedimentos.

Artigo 5.º

Organização

- 1 - O SIGQ -ULisboa agrega todas as atividades da Universidade que contribuem para a garantia da qualidade das atividades desenvolvidas e para o cumprimento da sua missão.
- 2 - Cabe ao Reitor a responsabilidade pela implementação e gestão do SIGQ -ULisboa.
- 3 - Para coadjuvar o Reitor no âmbito das competências definidas no número anterior, é criado o Conselho de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa (CGQ-ULisboa).

Artigo 6.º

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

Conselho de Garantia da Qualidade da ULisboa

- 1 - O Conselho de Garantia da Qualidade da ULisboa (CGQ-ULisboa) é nomeado pelo Reitor, e tem funções consultivas.
- 2 - O CGQ -ULisboa exerce a sua atividade na dependência direta do Reitor, ou do membro da equipa reitoral para tal designado.
- 3 - São competências do CGQ -ULisboa:
 - a) Promover o desenvolvimento de uma cultura da qualidade na ULisboa;
 - b) Apresentar propostas de gestão e acompanhamento do SIGQ-ULisboa;
 - c) Acompanhar as atividades do Gabinete de Avaliação e Garantia da Qualidade da ULisboa;
 - d) Acompanhar os processos de avaliação interna e externa;
 - e) Elaborar o Manual e Plano da Qualidade da ULisboa e propor a sua aprovação aos órgãos competentes;
 - f) Elaborar manuais de boas práticas e propor a sua aprovação aos órgãos competentes;
 - g) Propor a revisão do presente Regulamento.
- 4 - O Reitor, ou em quem este delegar, preside ao CGQ-ULisboa.
- 5 - Compõem o CGQ -ULisboa os seguintes elementos, nomeados pelo Reitor:
 - a) Dezoito docentes ou investigadores, cada um proposto pela respetiva Escola;
 - b) Seis estudantes, propostos pelos membros estudantes da Comissão para os Assuntos Pedagógicos e Estudantis do Senado;
 - c) Dois funcionários técnicos e administrativos;
 - d) O Coordenador do Gabinete de Avaliação e Garantia da Qualidade, que secretaria.
- 6 - O Presidente do CGQ -ULisboa nomeia uma Comissão Executiva composta no máximo por 7 membros, a quem compete assegurar a gestão corrente das competências atribuídas ao CGQ -ULisboa.
- 7 - Podem ser convidados a participar nas reuniões do CGQ-ULisboa elementos externos ao Conselho, nomeadamente personalidades externas à Universidade, sempre que os assuntos a tratar o justifiquem.

Artigo 7.º

Sistemas Integrados de Garantia da Qualidade das Escolas

- 1 - As Escolas aprovam os regulamentos que definem a estrutura e os instrumentos necessários para o desenvolvimento dos respetivos SIGQ.
- 2 - Estes regulamentos devem prever as estruturas responsáveis pela implementação e desenvolvimento dos respetivos SIGQ, as quais exercem a sua atividade em articulação com o CGQ -ULisboa.

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

- 3 - No âmbito dos SIGQ das Escolas devem existir obrigatoriamente os seguintes documentos, aprovados pelos órgãos estatutariamente competentes:
- a) Plano Estratégico de médio prazo e plano de ação para o período do mandato do Diretor ou Presidente;
 - b) Manual da Qualidade;
 - c) Plano da Qualidade;
 - d) Manuais de Procedimentos dos serviços.
- 4 - As Escolas promovem, através de mecanismos próprios, estratégias de autoavaliação e recolha de dados, tendo em vista a melhoria contínua da instituição e dos serviços prestados à comunidade, as quais devem estar alinhadas com as definidas para a Universidade.
- 5 - A informação recolhida pelas Escolas no âmbito das atividades de gestão e garantia da qualidade é integrada no SIGQ -ULisboa.

Artigo 8.º

Norma revogatória

É revogada a anterior regulamentação da Universidade de Lisboa e da Universidade Técnica de Lisboa relativa aos Sistemas de Garantia da Qualidade, nomeadamente:

- a) Despacho n.º 6967/2010, de 20 de abril, que procede à criação do Conselho de Garantia de Qualidade da Universidade de Lisboa;
- b) Despacho n.º 9467/2011, de 29 de julho, que aprova o Regulamento do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade da Universidade Técnica de Lisboa (SIGQ -UTL);
- c) Despacho n.º 15673/2011, de 17 de novembro, que procede à criação do Conselho de Garantia de Qualidade da Universidade Técnica de Lisboa.

Artigo 9.º

Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação no Diário da República.

Anexo II. A3ES - Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino (versão de outubro de 2016, adaptada aos ESG 2015)

Os referenciais a seguir apresentados, formulados em termos de proposições que caracterizam um sistema integrado de garantia da qualidade consolidado e consonante com os padrões europeus (ESG 2015) e os requisitos legais aplicáveis, têm por objetivo fornecer um quadro de referência que possa auxiliar as instituições de ensino superior na conceção e implementação dos seus sistemas de qualidade, bem como servir de referencial na aplicação dos critérios de auditoria com vista à certificação dos sistemas internos de garantia da qualidade das instituições.

A definição dos referenciais encontra-se sistematizada em torno dos seguintes vetores:

- A política para a garantia da qualidade;
- Os processos nucleares da missão institucional – o ensino e aprendizagem, a investigação e desenvolvimento (ensino universitário) ou a investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível (ensino politécnico), e a colaboração interinstitucional e com a comunidade – incluindo a internacionalização;
- A gestão dos recursos humanos e dos recursos materiais e serviços de apoio;
- A gestão e publicitação da informação;
- A avaliação externa periódica.

Em linha com os ESG 2015, no presente documento o termo “curso” refere-se a curso de ensino superior em sentido lato, independentemente de ser ou não conferente de um grau académico. De igual modo, a política para a garantia da qualidade deverá ter em consideração as atividades nucleares da instituição que sejam subcontratadas ou desenvolvidas por terceiros.

1. Política para a garantia da qualidade

Referencial 1 - Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade: *A instituição consolidou uma cultura de qualidade, apoiada numa política e em objetivos de qualidade formalmente definidos e publicamente disponíveis.*

Nesse sentido, a instituição preparou, aprovou formalmente e publicou documentação em que exprime a política institucional e os objetivos para a qualidade, que inclui, nomeadamente:

- A estratégia institucional para a melhoria contínua da qualidade, traduzida na prossecução de determinados objetivos de qualidade, como parte integrante da gestão estratégica global da instituição e contributo para a prestação de contas;
- A organização do sistema de garantia da qualidade, apontando as responsabilidades dos diferentes órgãos e serviços neste domínio;
- As formas de envolvimento e responsabilidades dos estudantes e demais partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade;
- As formas de assegurar a integridade académica e a vigilância contra a fraude académica e contra qualquer forma de intolerância ou discriminação em relação a estudantes ou pessoal docente e não-docente;

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

- O modo de implementação, acompanhamento e revisão da política para a qualidade e da sua tradução num sistema interno de garantia da qualidade eficaz.

2. Garantia da qualidade nos processos nucleares da missão institucional

Referencial 2 – *Conceção e aprovação da oferta formativa:* *A instituição dispõe de processos para a conceção e aprovação da sua oferta formativa, garantindo que os cursos ministrados são concebidos e estruturados de modo a que possam atingir os objetivos fixados, designadamente os objetivos de aprendizagem. A habilitação e a qualificação alcançadas em cada curso, bem como o correspondente nível nos quadros nacional e europeu de qualificações no ensino superior, são claramente especificados e publicitados.*

A instituição promoveu, a este propósito, a definição de procedimentos para assegurar que os seus cursos:

- São concebidos a partir de objetivos alinhados com a estratégia institucional de oferta formativa e definem explicitamente os objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências) a atingir;
- Envolvem os estudantes e outras partes interessadas na sua conceção;
- Beneficiam do contributo de peritos e referenciais externos;
- São concebidos de modo a permitir a normal progressão dos estudantes;
- Definem a carga expectável de trabalho dos estudantes, expressa em ECTS;
- Incluem oportunidades de experiência profissional na área de formação devidamente estruturadas, quando aplicável;
- São sujeitos a um processo institucional formal de aprovação final.

Na conceção dos seus cursos a instituição tem ainda em conta os propósitos do ensino superior definidos pelo Conselho da Europa na Recomendação Rec (2007)6 relativa à responsabilidade pública do ensino superior e investigação, designadamente:

- O contributo para a empregabilidade;
- A preparação para a cidadania ativa;
- O apoio ao desenvolvimento pessoal dos estudantes;
- A criação de uma base de conhecimento abrangente e avançada que estimule a investigação e a inovação.

Referencial 3 – *Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante:* *A instituição adota os procedimentos mais adequados a assegurar que o ensino é ministrado de modo a favorecer um papel ativo do estudante na criação do processo de aprendizagem, bem como processos de avaliação dos estudantes que sejam consonantes com essa abordagem.*

Para a prossecução deste objetivo, a instituição promove a criação de ambientes de aprendizagem capazes de:

- Respeitar e atender à diversidade de estudantes e das suas necessidades, permitindo percursos flexíveis de aprendizagem;
- Considerar e usar diferentes métodos de ensino e aprendizagem, em conformidade com as necessidades dos estudantes e com os objetivos de aprendizagem;
- Avaliar e ajustar regularmente os métodos de ensino e aprendizagem;

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

- Assegurar um sentido de autonomia no estudante, garantindo, concomitantemente, orientação e apoio adequados por parte do professor;
- Promover o respeito mútuo na relação aluno-professor;
- Disponibilizar mecanismos para lidar com reclamações dos estudantes.

Tendo em consideração a importância da avaliação na progressão dos estudantes e das suas carreiras futuras, a instituição dispõe de mecanismos para garantir que a avaliação dos estudantes é efetuada de acordo com critérios, normas e procedimentos previamente definidos e publicitados, que são aplicados de forma justa e consistente, assegurando, designadamente, que:

- Os avaliadores estão familiarizados com os métodos e processos existentes de avaliação e exame e recebem apoio no desenvolvimento das suas competências neste domínio;
- A avaliação permite aos estudantes mostrar em que medida os seus resultados da aprendizagem atingem os objetivos de aprendizagem fixados e os estudantes recebem feedback sobre o seu desempenho, associado, quando necessário, a aconselhamento sobre o processo de aprendizagem;
- Sempre que possível, a avaliação é efetuada por mais do que um examinador;
- Os regulamentos de avaliação têm em consideração circunstâncias mitigadoras;
- Existe um procedimento formal de recurso por parte dos estudantes.

Referencial 4 – Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação: *A instituição está dotada de regulamentos devidamente aprovados e publicitados cobrindo todas as fases do ciclo de estudos do estudante na instituição (e.g. a admissão do estudante, a progressão, o reconhecimento e a certificação), que aplica de forma consistente.*

No âmbito deste padrão a instituição tem em consideração, nomeadamente, os seguintes aspetos:

- As políticas de acesso e os procedimentos e critérios de admissão, implementados de forma consistente e transparente, incluindo a oferta de processos de indução à instituição e ao curso;
- As condições e apoio para que os estudantes progridam normalmente nas suas carreiras académicas;
- O estabelecimento de processos e ferramentas para a recolha, monitorização e atuação sobre informação relativa à progressão dos estudantes;
- A adoção de procedimentos justos de reconhecimento de qualificações, períodos de estudos e aprendizagens prévias, incluindo aprendizagens informais e não-formais, em linha com os princípios da Convenção de Lisboa de 1997 sobre Equivalência de Períodos de Estudos Universitários;
- A adoção de processos de certificação suficientemente elucidativos quanto aos resultados de aprendizagem alcançados e ao contexto, nível, conteúdos e estatuto dos estudos completados, designadamente pela emissão do Suplemento ao Diploma.

Referencial 5 – Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos: *A instituição promove a monitorização e a revisão periódica dos seus cursos, de modo a assegurar que alcançam os objetivos para eles fixados e dão resposta às necessidades dos estudantes e da sociedade. As revisões efetuadas conduzem à melhoria contínua do curso e as ações planeadas ou executadas em resultado desse processo são comunicadas a todos os interessados.*

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

Os procedimentos de monitorização, avaliação e revisão dos cursos incluem a avaliação dos seguintes elementos:

- Os conteúdos do programa à luz da investigação mais recente no domínio disciplinar em causa, assegurando a sua atualidade;
- As novas necessidades da sociedade;
- A carga de trabalho dos estudantes e as taxas de progressão e conclusão;
- A eficácia dos procedimentos de avaliação dos estudantes;
- As expectativas, necessidades e satisfação dos estudantes em relação ao curso;
- O ambiente de aprendizagem e serviços de apoio aos estudantes e a sua adequação às necessidades do curso.

Referencial 6 – *Investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível:* *A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a atividade científica, tecnológica, artística e de desenvolvimento profissional de alto nível adequada à sua missão institucional.*

As políticas de investigação e desenvolvimento da instituição abordam, nomeadamente:

- Mecanismos de institucionalização e gestão da investigação (Procedimentos e critérios para a criação, extinção e gestão de unidades de investigação e de unidades de interface, captação de financiamentos, incentivos à produção científica, ...);
- Mecanismos de articulação entre o ensino e a investigação, designadamente no que se refere ao contacto dos estudantes com atividades de investigação e inovação desde os primeiros anos;
- Mecanismos de valorização económica do conhecimento;
- Procedimentos de monitorização, avaliação e melhoria dos recursos humanos e materiais afetos à investigação e desenvolvimento, da produção científica, tecnológica e artística, dos resultados da valorização do conhecimento e dos resultados da articulação entre o ensino e a investigação.

Referencial 7 – *Colaboração interinstitucional e com a comunidade:* *A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a colaboração interinstitucional e com a comunidade, nomeadamente quanto ao seu contributo para o desenvolvimento regional e nacional.*

No âmbito das políticas de interação com o exterior, a instituição dispõe de procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa, designadamente no que se refere:

- À colaboração interinstitucional;
- À prestação de serviços ao exterior;
- À ação cultural, desportiva e artística no exterior;
- À integração em projetos e parcerias nacionais;
- Ao contributo para o desenvolvimento regional e nacional, adequado à missão institucional;
- À obtenção de receitas próprias através da atividade desenvolvida.

Referencial 8 – *Internacionalização:* *A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar as suas atividades de cooperação internacional.*

No âmbito das suas políticas de internacionalização, a instituição definiu procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de índole internacional, designadamente as relativas:

- À participação/coordenação em atividades internacionais de educação e formação;

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

- À participação/coordenação em projetos internacionais de investigação;
- À mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não-docente.

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

Referencial 9 – Recursos humanos: *A instituição conta com mecanismos apropriados, aplicados de forma justa e transparente, para assegurar que o recrutamento, gestão e formação do seu pessoal docente e pessoal não-docente se efetua com as devidas garantias de qualificação e competência para que possam cumprir com eficácia as funções que lhes são próprias.*

O papel dos docentes é essencial para um ensino de qualidade que fomente a aquisição de conhecimentos, aptidões e competências. O papel do pessoal não-docente é igualmente crucial nos serviços de apoio aos estudantes. Tendo em consideração que a diversificação dos corpos discentes e uma maior focagem nos objetivos de aprendizagem requerem um ensino mais centrado no estudante, que se repercute também em mudanças no papel dos docentes, a instituição proporciona aos seus docentes um ambiente favorecedor de um desempenho eficaz nestes novos contextos, designadamente quanto aos seguintes aspetos:

- Adoção e aplicação de processos claros, transparentes e justos de recrutamento e condições de emprego que reconheçam a importância do ensino;
- Promoção e oferta de oportunidades de desenvolvimento profissional;
- Incentivar a que a atividade académica promova a ligação entre educação e investigação;
- Encorajar a inovação nos métodos de ensino e o uso de novas tecnologias.
- Compete à instituição a responsabilidade primeira pela qualidade do desempenho do seu pessoal. Nesse sentido, a instituição:
- Dispõe de normas e procedimentos para a recolha e tratamento de informação relativa às competências e aos resultados da atuação do pessoal docente e pessoal não-docente, com vista à avaliação de desempenho, à formação, à promoção e ao reconhecimento do mérito;
- Dotou-se de procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e follow-up.

Referencial 10 – Recursos materiais e serviços: *A instituição está dotada de mecanismos que lhe permitem planear, gerir e melhorar os serviços e recursos materiais com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e demais atividades científico-pedagógicas.*

Com esta finalidade, a instituição:

- Disponibiliza uma variedade de recursos de apoio às aprendizagens, desde recursos físicos (instalações, bibliotecas, recursos TIC, equipamentos pedagógicos e científicos, ..., incluindo aspetos relacionados com a segurança e o meio ambiente, bem como com necessidades específicas de estudantes portadores de deficiência) a apoio de tutoria, supervisão e aconselhamento, promovendo a respetiva publicitação junto aos estudantes;
- Tem em consideração as necessidades de grupos específicos, como sejam os estudantes em tempo parcial ou empregados, os estudantes internacionais e os estudantes portadores de deficiência;
- Dispõe de mecanismos que permitem a recolha e análise de informação relativa à manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais e serviços de apoio;

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

- Dotou-se de procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e follow-up.

4. Gestão e publicitação da informação

Referencial 11 – Gestão da informação: *A instituição está dotada de mecanismos que permitem garantir a recolha, análise e utilização dos resultados e de outra informação relevante para a gestão eficaz dos cursos e demais atividades.*

Neste âmbito, a instituição:

- Dispõe de mecanismos que permitem obter informação sobre as necessidades e expectativas das diferentes partes interessadas em relação à qualidade das formações e serviços oferecidos;
- Conta com sistemas de recolha de informação fiável para o levantamento de resultados e outros dados e indicadores relevantes, que incluem, nomeadamente (cf. orientações do padrão 1.7 dos ESG):
 - Indicadores-chave de desempenho;
 - O perfil da população estudantil;
 - As taxas de progressão, sucesso e abandono dos estudantes;
 - A satisfação dos estudantes com os seus cursos;
 - Os recursos de aprendizagem e apoio aos estudantes disponíveis;
 - A empregabilidade e percursos profissionais dos graduados.
- Definiu procedimentos para regular e garantir os processos de tomada de decisão relacionados com a utilização dos resultados, bem como as estratégias de atuação para a melhoria dos processos e resultados e o correspondente follow-up;
- Dispõe de formas de envolvimento das partes interessadas, designadamente estudantes e pessoal docente e não-docente, na aferição, análise e melhoria dos resultados.

Referencial 12 – Informação pública: *A instituição está dotada de mecanismos que permitem a publicação de informação clara, precisa, objetiva, atualizada, imparcial e facilmente acessível acerca das atividades que desenvolve.*

Para este efeito, a instituição estabeleceu procedimentos para a prestação regular de informação pública acerca de um conjunto pré-definido de dados e resultados. De acordo com as orientações contidas no artigo 162º, nº 2, do RJIES, no artigo 18º, alínea e) ii), da Lei nº 38/2007 e nas orientações do padrão 1.8 dos ESG, a informação a publicitar deverá incluir, nomeadamente:

- A missão e objetivos da instituição, os seus estatutos e regulamentos, bem como os das unidades orgânicas que a constituem;
- A oferta formativa;
- Os objetivos de aprendizagem e qualificações conferidas, e as perspetivas de empregabilidade, em relação a cada curso;
- A qualificação do pessoal docente e o seu regime de vínculo à instituição e de prestação de serviços;
- As políticas de acesso e orientação dos estudantes;
- A planificação dos cursos;
- As metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes;
- As oportunidades de mobilidade;

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

- Os direitos e deveres dos estudantes;
- Os serviços de ação social escolar;
- Os mecanismos para lidar com reclamações e sugestões;
- O acesso aos recursos materiais e serviços de apoio ao ensino;
- Os resultados do ensino, expressos nos resultados académicos, de inserção laboral (incluindo a monitorização do trajeto dos seus diplomados por um período razoável de tempo, na perspetiva da empregabilidade) e de grau de satisfação das partes interessadas;
- As políticas de garantia interna da qualidade, títulos de acreditação e resultados da avaliação da instituição e dos seus ciclos de estudos.

5. Avaliação externa periódica

Referencial 13 – *Caracter cíclico da garantia externa da qualidade:* *A instituição submete-se a processos de avaliação externa periódica, em linha com os Padrões e Orientações Europeus para o Ensino Superior (ESG).*

A avaliação externa, para além de oferecer informação validada que assegure à instituição e ao público a qualidade das atividades desenvolvidas, verifica a eficácia do sistema interno de garantia da qualidade, atua como catalisador da melhoria e pode oferecer novas perspetivas à instituição. Essa avaliação:

- Tem em consideração os requisitos do quadro legislativo nacional aplicável ao ensino superior e à sua avaliação;
- Explicita e tem em consideração o progresso feito desde a avaliação externa anterior.

Anexo III. Vertentes a contemplar nos diferentes referenciais de avaliação

Para cada um dos referenciais de avaliação adoptados apresenta-se no presente anexo um conjunto de questões que procuram esclarecer quais as vertentes a contemplar em cada um dos referenciais.

1. Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade

Neste referencial procura-se responder, nomeadamente, às seguintes questões:

- Qual a estratégia da ULisboa para a cultura e garantia da qualidade?
- Qual a coerência do SIGQ-ULisboa com os objetivos estratégicos da ULisboa?
- Qual o compromisso da ULisboa com a garantia da qualidade?
- Quais os objectivos do SIGQ-ULisboa no quadro da missão da ULisboa?
- Quais os domínios de atuação do SIGQ-ULisboa?
- Quais as ferramentas adoptadas?
- Quais os atores e meios de atuação?
- Qual a organização do SIGQ-ULisboa: responsabilidades dos órgãos e dos serviços?
- Qual o envolvimento dos estudantes, docentes e não-docentes e dos atores externos?
- Quais as formas de controlo da integridade académica e de vigilância contra a fraude?
- Que mecanismos existem para assegurar o respeito pela diversidade e igualdade e prevenir qualquer forma de discriminação (nomeadamente de género, orientação sexual, pertença étnica, confissão política ou religiosa, novos públicos, etc)?
- Quais as ações de acompanhamento e revisão da política para a qualidade?
- Quais os resultados obtidos pela ULisboa nos rankings internacionais?
- Que mecanismos de prevenção de riscos de corrupção e outras infracções são adoptadas na ULisboa?

2. Conceção e aprovação da oferta formativa

Através deste referencial avalia-se se a ULisboa dispõe de processos para a conceção e aprovação da sua oferta formativa, devendo esta avaliação abranger qualquer curso, conferente ou não de grau académico, permitindo, nomeadamente, dar resposta às seguintes questões:

- Como é garantida a coerência dos objetivos de cada curso com os objetivos estratégicos da ULisboa?
- Quais os objectivos de aprendizagem explicitamente definidos para cada curso?
- Como se garante que as componentes (UCs) contribuem para estes objetivos?
- Qual é o processo formal de aprovação dos cursos?
- Quais os procedimentos adotados para garantir que os cursos são estruturados de modo a atingir os objetivos de aprendizagem fixados?
- Quais os procedimentos e critérios adoptados para informar, organizar e decidir sobre os processos de criação e aprovação dos cursos?
- É garantida a intervenção das diferentes estruturas académicas nestes processos?
- Qual a informação (fontes e sistemas de informação) existente para apoio à tomada de decisão?
- Como se garante o envolvimento dos estudantes e a audição de parceiros externos (antigos alunos, empregadores, ordens profissionais, outros)?
- Como se minimizam os efeitos negativos sobre a normal progressão dos estudantes?
- Como se define a carga de trabalho expectável, traduzida em ECTS, e como se distribui essa carga ao longo do curso?
- Como se garante que os cursos incluem oportunidades de experiência profissional (quando aplicável)?
- Como se assegura a transferência de conhecimento científico essencial para o desenvolvimento da investigação e inovação?

3. Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante

No âmbito deste referencial, procura-se avaliar, nomeadamente:

- Como se afere se as competências adquiridas pelos estudantes estão alinhadas com os objectivos de formação?

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

- Como se garante que os objectivos de aprendizagem de cada UC do curso estão a ser cumpridos?
- Como se adequam os métodos de avaliação aos objectivos de formação (learning outcomes)?
- Quais os mecanismos utilizados para garantir que a avaliação se baseia em critérios, normas e procedimentos previamente definidos e divulgados?
- Como se afere que os estudantes recebem feedback sobre o desempenho académico e, caso se justifique, o consequente aconselhamento?
- Quais os mecanismos para promover a qualidade e a inovação nos processos de ensino e aprendizagem?
- Como se assegura a formação de professores e a sua atualização relativamente a métodos e processos de avaliação?
- Como se avalia a disponibilidade dos materiais de aprendizagem?
- Como é definida e divulgada a programação/calendário das atividades?
- Como é aferida a carga de trabalho implicada em cada UC (créditos ECTS)?
- Como são adaptados os métodos de ensino e aprendizagem à diversidade e às necessidades dos estudantes e aos objetivos de aprendizagem?
- Quais os mecanismos instituídos para estimular o trabalho autónomo dos estudantes?
- Quais as ações desenvolvidas para promover a ética e a liberdade académica?
- Que procedimentos existem para responder a recursos e reclamações, e dar seguimento a sugestões?
- Que procedimentos existem para acompanhar, avaliar e melhorar a qualidade do processo de ensino-aprendizagem?
- Que mecanismos, serviços, programas e incentivos existem para promover a mobilidade interna e internacional de estudantes?
- Que procedimentos/instrumentos existem para acompanhar e avaliar a entrada e evolução dos diplomados no mercado de trabalho?
- Que mecanismos estão disponíveis para detectar e reduzir o abandono escolar?
- Que apoios existem para compensar as necessidades de estudantes com necessidades educativas especiais?

4. Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação

Este referencial centra-se nos aspetos associados à admissão, progressão, reconhecimento e certificação de estudantes. Assim procura-se responder, nomeadamente, às seguintes questões:

- Estão claramente definidos e funcionam adequadamente os processos de recrutamento dos estudantes para cada curso?
- Como se adequam os requisitos de ingresso em cada curso com as competências necessárias para a sua frequência?
- Quais são as condições e apoios para assegurar a progressão dos estudantes?
- Quais são os processos e ferramentas para a recolha e a monitorização de informação relativa à progressão dos estudantes?
- Quais os procedimentos estabelecidos para reconhecimento de qualificações, incluindo aprendizagens informais e não-formais?
- Quais os processos de certificação dos resultados de aprendizagem registados no Suplemento ao Diploma?
- Que mecanismos existem para premiar o mérito académico dos estudantes?

5. Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos

A ULisboa deve monitorizar e rever periodicamente a oferta formativa, bem como a sua adequação e melhoria contínua. Assim, será necessário dar resposta, nomeadamente, às seguintes questões:

- Que procedimentos, critérios e processos de decisão são adoptados para informar, organizar e decidir sobre a alteração, suspensão ou extinção de cursos?
- Como se processa o reajustamento dos cursos em função da progressão do conhecimento científico e da avaliação de necessidades sociais?
- Como é medida e adaptada a carga de trabalho dos estudantes?
- Como se avaliam e ajustam os procedimentos de avaliação dos estudantes?
- Como são avaliadas as expectativas e a satisfação dos estudantes?
- Como se avalia a qualidade do ambiente de aprendizagem?
- Como se avalia o conjunto dos mecanismos e dispositivos de apoio ao estudante?

6. Investigação e desenvolvimento

Através deste referencial deve ser dada resposta, nomeadamente, a:

- Quais os procedimentos e critérios que existem para a criação, extinção e gestão de unidades de investigação e integração dos seus docentes e investigadores nessas unidades?
- Quais os incentivos à participação dos estudantes na atividade das unidades de investigação?
- Quais os mecanismos que existem para a captação e gestão de financiamento para investigação e desenvolvimento, interno e externo, nacional e internacional?
- Que procedimentos existem para assegurar a articulação entre o ensino e a investigação, ao nível da transferência de conhecimento e da gestão de recursos?
- Que recursos, serviços, equipas existem de apoio aos investigadores e atividades de investigação?
- Como é promovida e valorizada a investigação disciplinar, transdisciplinar e multidisciplinar entre e nas diferentes unidades da ULisboa?
- Como se procede à divulgação da investigação produzida na universidade, para públicos especializados e não especializados?
- Que mecanismos existem para promover a valorização económica do conhecimento?
- Que mecanismos existem para salvaguardar, promover e divulgar o património científico, cultural e artístico da universidade?
- Que mecanismos existem para promover a ligação entre a investigação e desenvolvimento e o tecido económico?
- Que procedimentos existem para divulgar e premiar a investigação de mérito?
- Como é garantida a correta afiliação dos docentes e investigadores da ULisboa?
- Como é que a ULisboa garante que beneficia dos proveitos da investigação e desenvolvimento gerada pelos seus investigadores?

7. Colaboração interinstitucional e com a comunidade

A ULisboa deve dotar-se de mecanismos para promover, avaliar e desenvolver a colaboração interinstitucional e com a comunidade. Assim, através deste referencial deve dar-se resposta nomeadamente a:

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

- Que procedimentos existem para a promoção e avaliação de atividades de prestação de serviços à comunidade?
- Que mecanismos existem para promover, avaliar e desenvolver a colaboração interinstitucional?
- Que mecanismos existem para promover, avaliar e desenvolver a ação cultural, desportiva e artística no exterior?
- Como são monitorizadas e utilizadas as receitas resultantes da atividade desenvolvida?
- Que ações de responsabilidade social são desenvolvidas?
- Que procedimentos existem para promover e avaliar o impacto das atividades de voluntariado?
- Que procedimentos existem para promover a ligação da ULisboa com os serviços e estruturas públicas da cidade?
- Como se dinamiza e estimula a participação de empresas nas atividades da ULisboa?
- Quais os mecanismos de comunicação entre ULisboa e as empresas?

8. Internacionalização

A avaliação dos processos de internacionalização da ULisboa deve permitir responder, nomeadamente, às seguintes questões:

- Que procedimentos existem para promover, avaliar e melhorar a coordenação e participação em atividades de educação e formação internacionais?
- Que procedimentos existem para promover, avaliar e melhorar a participação em centros/redes/equipas/associações científicas e projetos de investigação internacionais?
- Que metodologias são adoptadas para divulgar a ULisboa no estrangeiro e atrair estudantes, docentes e investigadores estrangeiros para a ULisboa?
- Que serviços e recursos existem para o acolhimento e integração de estudantes estrangeiros na ULisboa?
- Como se avalia a percepção de qualidade e a satisfação dos estudantes, docentes e investigadores estrangeiros enquanto participantes em atividades da ULisboa?
- Qual o nível de participação da ULisboa nas principais redes de intercâmbio e mobilidade de estudantes, docentes, investigadores e pessoal técnico e administrativo?
- Que objectivos, serviços e programas existem para a mobilidade interna e internacional dos estudantes, docentes, investigadores e pessoal técnico e administrativo?

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

- Que procedimentos existem para promover, avaliar e melhorar as ações de mobilidade de estudantes, docentes, investigadores e pessoal técnico e administrativo?
- Que procedimentos existem para encorajar a formação de docentes, investigadores, estudantes e pessoal técnico e administrativo em formas avançadas de domínio (falado e escrito) de idiomas estrangeiros?
- Que procedimentos existem para divulgar a ULisboa no exterior, enquanto universidade de referência no espaço da Língua Portuguesa?

9. Recursos humanos

No âmbito dos recursos humanos, será necessário dar resposta, nomeadamente, às seguintes questões:

- Quais os meios humanos ao serviço da ULisboa?
- Como se procede à avaliação das competências dos recursos humanos da ULisboa: docentes, investigadores, pessoal técnico e administrativo?
- Quais os critérios adoptados para o recrutamento de docentes, investigadores e pessoal técnico e administrativo?
- Como se avaliam as necessidades e as prioridades de contatação de recursos humanos?
- Que critérios se adoptam para avaliar o seu desempenho e competências?
- Que procedimentos existem para ajustar a oferta de formação de pessoal docente, investigador, técnico e administrativo?
- Como se divulga a oferta formativa disponível para docentes, investigadores e pessoal técnico e administrativo?
- Que procedimentos existem para o reconhecimento e promoção do mérito?
- Quais os mecanismos de valorização profissional desenvolvidos na ULisboa?

10. Recursos materiais e serviços

Na avaliação dos recursos materiais e serviços, há que dar resposta, nomeadamente, às seguintes questões gerais:

- Quais os meios de financiamento de curto, médio e longo prazo que garantem a sustentabilidade da ULisboa?

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

- Quais os procedimentos e metodologias de controlo orçamental da ULisboa?
- Que mecanismos de controlo de procedimentos relacionados com a aquisição de bens e contratação de serviços são adoptados na ULisboa?
- Quais os procedimentos de gestão de receitas próprias?
- Que procedimentos existem para promover as atividades para a captação de financiamento próprio (angariação de mecenas, alumni, parcerias com o tecido empresarial)?
- Como é realizada a gestão patrimonial (bens imóveis) da ULisboa?
- Como se procede à avaliação de necessidades de manutenção dos edifícios e infraestruturas da ULisboa?
- Quais os mecanismos de avaliação da operacionalidade e qualidade de utilização das infraestruturas da ULisboa?
- Como é elaborada a programação do investimento em infraestruturas na ULisboa?
- Que procedimentos existem em matéria de segurança (laboratórios, incêndio, sismo, criminalidade) que possibilitem a redução de riscos?
- Quais os mecanismos de garantia da segurança de pessoas e bens na ULisboa?
- Que procedimentos existem em matéria de protecção ambiental e sustentabilidade na ULisboa (lixos, emissão de CO₂, água, espaços verdes, etc)?
- Quais as ações desenvolvidas pela ULisboa em prol do bem-estar da sua comunidade académica e do meio envolvente no âmbito desportivo, cultural e artístico?
- Que mecanismos existem na ULisboa que garantam a preservação do seu património histórico, material e imaterial?
- Que mecanismos existem para permitir a recolha de informação regular e sistemática sobre as necessidades e expectativas dos diferentes utilizadores em relação à qualidade dos serviços?

Sendo que, em particular para os recursos e serviços de apoio ao ensino, poderemos ainda considerar as seguintes questões:

- Que recursos materiais e serviços de apoio às apredizagens são postos à disposição dos estudantes (instalações, equipamentos pedagógicos, bibliotecas, laboratórios e oficinas, TIC, cantinas, residências, desporto, arte/cultura, acessibilidades a ENEE)?
- Quais os apoios de tutoria, supervisão e aconselhamento disponibilizados aos estudantes?
- Quais os mecanismos de divulgação dos recursos e dos apoios?

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

- A disponibilização dos recursos, serviços e apoios tem em consideração as necessidades de grupos específicos de estudantes (internacionais, em tempo parcial, empregados e com NEE)?
- Que atividades são promovidas no domínio do desporto, cultura, responsabilidade social e dinamização da vida social dos estudantes?
- Que mecanismos existem para promover o apoio psicológico e social aos estudantes garantindo a sua integração no curso e promovendo o seu sucesso escolar?
- Que mecanismos existem para promover o apoio médico aos estudantes?
- Que mecanismos existem para combater o abandono escolar nomeadamente por motivos financeiros?

11. Gestão da informação

A avaliação dos sistemas de gestão da informação deve permitir dar resposta, nomeadamente, às seguintes questões:

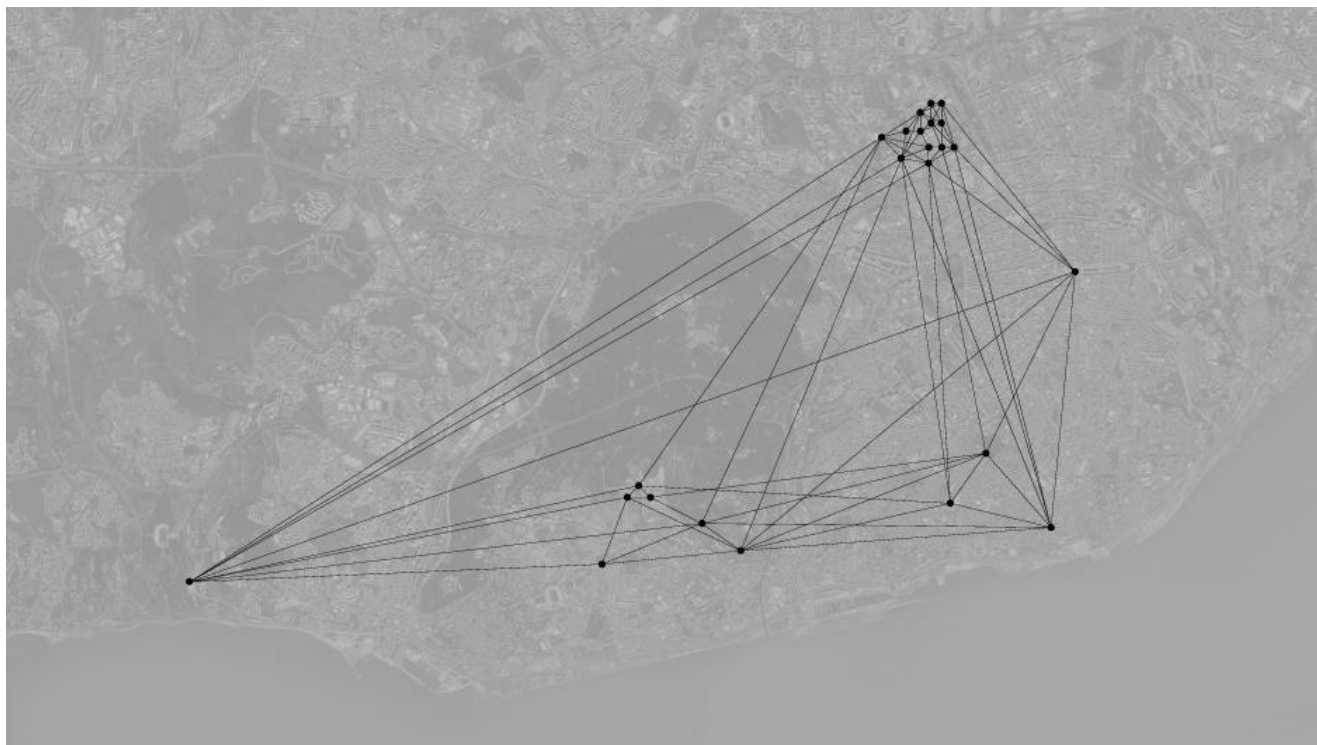
- Quais os sistemas de gestão da informação existentes na ULisboa que permitem uma adequada gestão das suas atividades nomeadamente ao nível académico, financeiro e de recursos humanos e materiais?
- Existem processos de monitorização e auditoria que garantam a segurança dos sistemas de informação?
- Quais os indicadores disponibilizados de forma regular sobre as várias vertentes da missão da ULisboa?
- Como é assegurada a estabilidade, continuidade e melhoria no tempo dos sistemas de gestão da informação?
- Que rotinas existem e que parceiros (designadamente estudantes, docentes e não-docentes) são envolvidos na análise, discussão dos resultados e propostas de sugestão de melhoria?
- Quais os mecanismos de recolha e análise de informação relativa à manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais, financeiros e serviços de apoio?

12. Informação pública

A avaliação deste referencial deverá dar resposta, nomeadamente, às seguintes questões:

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

- Que procedimentos existem para prestação regular de informação pública acerca de um conjunto pré-definido de dados e resultados? Designadamente:
 - Missão e Objectivos da ULisboa;
 - Estatutos e Regulamentos;
 - Carta de Direitos e Garantias, Código de Conduta e Regulamento Disciplinar;
 - Documentos de orientação estratégica;
 - Manual e Plano da qualidade;
 - Resultados da avaliação e acreditação da instituição e seus cursos;
 - Estruturas (Escolas, Colégios, Unidades de investigação, Laboratórios, Museus, Bibliotecas, Serviços de apoio, etc);
 - Resultados da investigação: publicações, patentes, prémios, etc.;
 - Oferta formativa e diplomas conferidos;
 - Objectivos de aprendizagem;
 - Perspectivas de empregabilidade;
 - Número e qualificação do pessoal docente;
 - Políticas de acesso e recrutamento dos estudantes;
 - Planificação dos cursos;
 - Metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação;
 - Resultados académicos e de inserção laboral;
 - Grau de satisfação das partes interessadas;
 - Oportunidades de mobilidade;
 - Propinas e taxas;
 - Serviços de Ação Social e gabinetes de apoio ao estudante;
 - Acesso aos recursos materiais e serviços;
 - Eventos desportivos, culturais e artísticos;
 - Associações;
- Que serviços, recursos existem para assegurar a presença da ULisboa e a informação sobre a sua atividade nos media e na comunidade exterior?



Reitoria

Alameda da Universidade

1649-004 Lisboa

Tel.: +351 217 967 624 | +351 210 113 400

Fax: +351 217 933 624

E-mail: reitoria@ulisboa.pt