



UNIVERSIDADE  
**AbERTA**  
www.uab.pt

Homologo  
26.11.2018

# Manual da Qualidade



novembro 2018



## Índice

<b>Formas Abreviadas</b> .....	4
<b>1. Introdução</b> .....	6
<b>2. Gestão, Objetivos e Âmbito do Manual da Qualidade</b> .....	8
<b>3. Apresentação da Universidade Aberta</b> .....	10
3.1 Breve historial.....	10
3.2 Missão, Visão e Valores .....	10
3.3 Organização interna .....	10
3.4 Política de Garantia da Qualidade.....	11
<b>4. Sistema Interno de Garantia da Qualidade</b> .....	12
4.1 Modelo do SIGQ_UAb .....	12
4.2 Abordagens de operacionalização do SIGQ_UAb .....	15
<b>Referencial 1 – Adoção de política e prossecução de objetivos de qualidade</b> .....	16
<b>Referencial 2 – Conceção e aprovação da oferta formativa</b> .....	18
<b>Referencial 3 – Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante</b> .....	21
<b>Referencial 4 – Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação</b> .....	25
<b>Referencial 5 – Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos</b> .....	28
<b>Referencial 6 – Investigação e desenvolvimento</b> .....	30
<b>Referencial 7 – Colaboração interinstitucional e com a comunidade</b> .....	31
<b>Referencial 8 – Internacionalização</b> .....	34
<b>Referencial 9 – Recursos Humanos</b> .....	35
<b>Referencial 10 – Recursos Materiais e Serviços</b> .....	37
<b>Referencial 11 - Gestão da Informação</b> .....	38
<b>Referencial 12 - Informação Pública</b> .....	39
<b>Referencial 13 - Caracter cíclico da garantia externa da qualidade</b> .....	42
<b>ANEXO 1 - Organograma da UAb</b> .....	43

# Formas Abreviadas

- A3ES** – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
- C2E** – Committed to Excellence
- CA** – Conselho de Avaliação
- CAE** – Comissão de Avaliação Externa
- CALED** – Instituto *Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia*
- CAM** – Comissão de Avaliação e Melhoria de Ciclos de Estudos
- CAQ** – Conselho de Avaliação da Qualidade
- CLA** – Centro Local de Aprendizagem
- DC** – Domingos Caeiro
- DEED** – Departamento de Ensino e Educação a Distância
- DGF** – Direção de Gestão Financeira
- DRH** – Direção de Recursos Humanos
- DSA** – Direção de Serviços Académicos
- DSD** – Direção de Serviços de Documentação
- DST** – Direção de Serviços Técnicos
- EaD** – Ensino a Distância
- EADTU** – *European Association of Distance Teaching Universities*
- ECTS** – *European Credits Transfer Systems*
- EFQM** – *European Foundation for Quality Management*
- ELO** - *Unidade Móvel de Investigação em Estudos do Local*
- ENQA** – *European Association in Higher Education*
- FCT** – Fundação de Ciência e Tecnologia
- GAPID** – Gabinete de Apoio a Projetos de Investigação e Desenvolvimento
- GCRI** – Gabinete de Comunicação e Relações Internacionais
- GGAC** – Gabinete de Gestão Académica e Curricular
- GJ** – Gabinete Jurídico
- GPAQ** – Gabinete de Planeamento, Avaliação e Qualidade
- GT** – Grupo de Trabalho
- I&D** – Investigação e Desenvolvimento
- IEC** – *International Electrotechnical Commission*
- IES** – Instituições de Ensino Superior
- ISO** – *International Organization for Standardization*
- LEaD** – Laboratório de Ensino a Distância
- MADR/MEC** – Ministro-adjunto do Desenvolvimento Regional/Ministro da Educação e Ciência
- MPV** – Modelo Pedagógico Virtual
- MQ** – Manual da Qualidade
- NP EN** – Versão Portuguesa da Norma Europeia

**PDCA** – *Plan, Do, Check, Act*

**PI** – Partes Interessadas

**PPRCIC** – Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas

**PSQ** – Procedimento do Sistema de Qualidade

**PT** – Procedimento de Trabalho

**QUAR** – Quadro de Avaliação e Responsabilização

**R** – Reitor

**R4E** – *Recognised for Excellence*

**RGPD** – Regulamento Geral de Proteção de Dados

**RJAES** – Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior

**RJIES** – Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior

**SGQ** – Sistema de Gestão da Qualidade

**SI** – Serviços de Informática

**SIADAP** – Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública

**SIGQ\_UAb** – Sistema Interno de Garantia da Qualidade da UAb

**SPD** – Serviço de Produção Digital

**SSTE** – Serviços de Suporte Tecnológico ao Ensino

**SUO** – Serviços e Unidades Orgânicas

**TIC** – Tecnologias de Informação e Comunicação

**UAb** – Universidade Aberta

**UALV** – Unidade de Aprendizagem ao Longo da Vida

**UC** – Unidade Curricular

**UMCLA** – Unidade de Desenvolvimento para os Centros Locais de Aprendizagem

**UO** – Unidades Orgânicas

**VR** – Vice-Reitor

# 1. Introdução

A UAb é a única instituição portuguesa perita em Ensino a Distância (EaD) e estabeleceu a sua estratégia para o quadriénio focada neste objetivo enquanto líder natural para a diferenciação das políticas de Ensino Superior a Distância em Portugal. Tal só possível através da consolidação da liderança na investigação e na educação e em rede, no reforço da qualidade do ensino, na promoção da internacionalização e no desenvolvimento da sustentabilidade. É com este desígnio que o Sistema Interno da Garantia da Qualidade é encarado como uma prioridade e uma preocupação constante da UAb, vertida nos documentos estratégicos e em todos os mecanismos e procedimentos institucionais. O Sistema Interno de Garantia de Qualidade da Universidade Aberta (SIGQ\_UAb) é já parte integrante dos instrumentos de gestão da instituição, e encontra-se totalmente alinhado com o Plano Estratégico da UAb, sendo a sua força motriz a dinâmica estabelecida pela Reitor.

Ao longo dos últimos anos, decorrente da profunda reflexão sobre a forma como está preparada para responder aos desafios que se lhe colocam e com o enfoque na garantia da qualidade das atividades, dos processos e do sistema de gestão, a UAb tem desenvolvido ações, atividades e estruturas necessárias à implementação, consolidação e melhoria do seu SIGQ, das quais se destacam:

- O Ensino a Distância (EaD) requer um tratamento diferenciado quanto aos referenciais da qualidade, sendo a qualidade dos programas de ensino a distância um aspeto determinante nas exigências dos estudantes quer pela sua natureza quer pelas orientações predominantes do modelo. Deste modo, na ausência de referenciais, que contemplem a especificidade do ensino a distância e eLearning, a UAb em colaboração com a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), elaborou uma proposta de referenciais de Qualidade com aplicação específica para o EaD/eLearning, tendo por base os referenciais propostos pela *European Association of Distance Teaching Universities* (EADTU), os estudos desenvolvidos pelo Observatório da Qualidade no Ensino a Distância e eLearning e a metodologia da *European Foundation for Quality Management* (EFQM) desenvolvida pelas instituições ligadas ao Instituto *Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia* (CALED);
- A estrutura orgânica da UAb tem um sentido estratégico claro de flexibilidade e de adaptação à mudança, à inovação, à sustentabilidade da sua missão e à qualidade do seu projeto de ensino a distância e eLearning. A aglutinação dos serviços estratégicos em estruturas permanentes desdobradas em serviços flexíveis e a segregação de funções são dois exemplos desta preocupação. Aposta-se no recurso a modelos flexíveis de funcionamento, em função dos objetivos, do pessoal e das tecnologias disponíveis, assim como na simplificação, racionalização e redesenho dos procedimentos administrativos, conferindo eficiência, eficácia, qualidade e agilidade ao desempenho dos serviços através do estabelecimento de metodologias de trabalho transversal que satisfaçam as necessidades comuns da Instituição. A criação do Conselho de Avaliação da Qualidade (CAQ), da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudos (CAM), do Gabinete de Planeamento Avaliação e Qualidade (GPAQ) e do Gabinete de Gestão Académica e Curricular (GGAC) correspondem a este desiderato estratégico;
- Os 30 anos de atividade e de experiência da UAb conduziram à criação de um conhecimento organizacional que distingue esta Instituição das demais que, com ela, integram a rede portuguesa de Ensino Superior e que se formaliza, em particular, no Modelo Pedagógico Virtual (MPV), reconhecido e certificado internacionalmente;
- A construção, o alargamento, a integração e a consolidação das abordagens EFQM/A3ES/ISO (Organização Internacional para Padronização) tem vindo a contribuir para a promoção do envolvimento de toda a instituição, com enfoque no estudante e demais partes interessadas relevantes, numa perspetiva de melhoria contínua.

O Manual da Qualidade (MQ) da Universidade Aberta (UAb) define, em termos globais, a organização, as responsabilidades, os processos e as principais abordagens, estabelecendo os princípios orientadores da

implementação do SIGQ\_UAb, baseados nas recomendações nacionais, nomeadamente da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES)<sup>1</sup> e nas boas práticas europeias<sup>2</sup>.

Para a concretização do SIGQ\_UAb, adotou-se uma ferramenta de autoavaliação - ferramenta de autoavaliação SIGQ\_UAb - que permite, de forma estruturada e sistemática, caracterizar o Sistema Interno de Garantia da Qualidade e identificar o estado de maturidade da aplicação das orientações a que a UAb subscreveu. Com o enquadramento da Política de Garantia de Qualidade, foram criados e implementados procedimentos, em diversos estádios de consolidação, que garantem a harmonização das atividades, incluindo as de garantia da qualidade, e sustentam o cumprimento dos objetivos estratégicos, numa perspetiva de melhoria contínua, participada por todos os agentes envolvidos.

A Política da Garantia da Qualidade da UAb, constante deste Manual, encontra-se alinhada com a estratégia institucional, documentada de forma clara e objetiva, com os objetivos a prosseguir, os mecanismos de monitorização e avaliação, as funções e as responsabilidades dos vários intervenientes no SIGQ\_UAb.

---

<sup>1</sup>[http://www.a3es.pt/sites/default/files/Referenciais%20ASIGQ\\_PT\\_V1.2\\_Out2016.pdf](http://www.a3es.pt/sites/default/files/Referenciais%20ASIGQ_PT_V1.2_Out2016.pdf);  
[http://www.a3es.pt/sites/default/files/Manual%20Auditoria\\_PT\\_V1.2\\_Out2016.pdf](http://www.a3es.pt/sites/default/files/Manual%20Auditoria_PT_V1.2_Out2016.pdf)

<sup>2</sup> Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, ENQA;  
<https://enqa.eu/indirme/Considerations%20for%20QA%20of%20e-learning%20provision.pdf>

## 2. Gestão, Objetivos e Âmbito do Manual da Qualidade

O MQ foi elaborado pelo Conselho de Avaliação da Qualidade (CAQ) da Universidade Aberta devendo este órgão, pelo menos anualmente, refletir sobre a sua adequabilidade e proceder à sua revisão sempre que necessário. O MQ bem como as suas revisões, globais ou específicas, são aprovados pelo Reitor.

O MQ enquanto documento, é gerido de acordo com o definido no procedimento de Gestão Documental do Sistema, no âmbito do processo de Gestão de Recursos. A versão controlada, em formato eletrónico, é da responsabilidade do CAQ, sendo as cópias impressas consideradas como cópias não controladas. As versões obsoletas deverão ser conservadas em arquivo eletrónico. O MQ entra em vigor após aprovação pelo Reitor e publicação no site da UAb.

O MQ assume-se como um documento operacional para a gestão da Garantia da Qualidade na UAb, descrevendo SIGQ\_UAb na globalidade e tendo como objetivo funcional constituir um referencial permanente para a aplicação e manutenção do sistema.

Assente na perspetiva de estabelecer métodos, normas e procedimentos descritivos acerca da implementação do SIGQ\_UAb, o MQ estabelece as práticas organizacionais que garantem a qualidade, com especial enfoque nos processos de ensino, investigação, aprendizagem e ligação à sociedade, definindo em termos globais, o funcionamento e as competências dos agentes envolvidos no Sistema Interno de Garantia da Qualidade da UAb (SIGQ\_UAb), bem como a identificação dos padrões de desempenho que servem de base às decisões estratégicas.

Através do seu MQ a Universidade Aberta determina as orientações internas para a Autoavaliação e a Avaliação Externa do SIGQ\_UAb, cumprindo, desta forma, com os princípios de garantia da qualidade no ensino superior.

A elaboração do MQ tem por base as recomendações externas assentes em padrões nacionais, europeus e internacionais, bem como os documentos estratégicos, mecanismos e procedimentos institucionais, conforme se apresenta sucintamente abaixo, que viabilizam a monitorização e a avaliação dessa mesma qualidade, num processo evolutivo de melhoria.

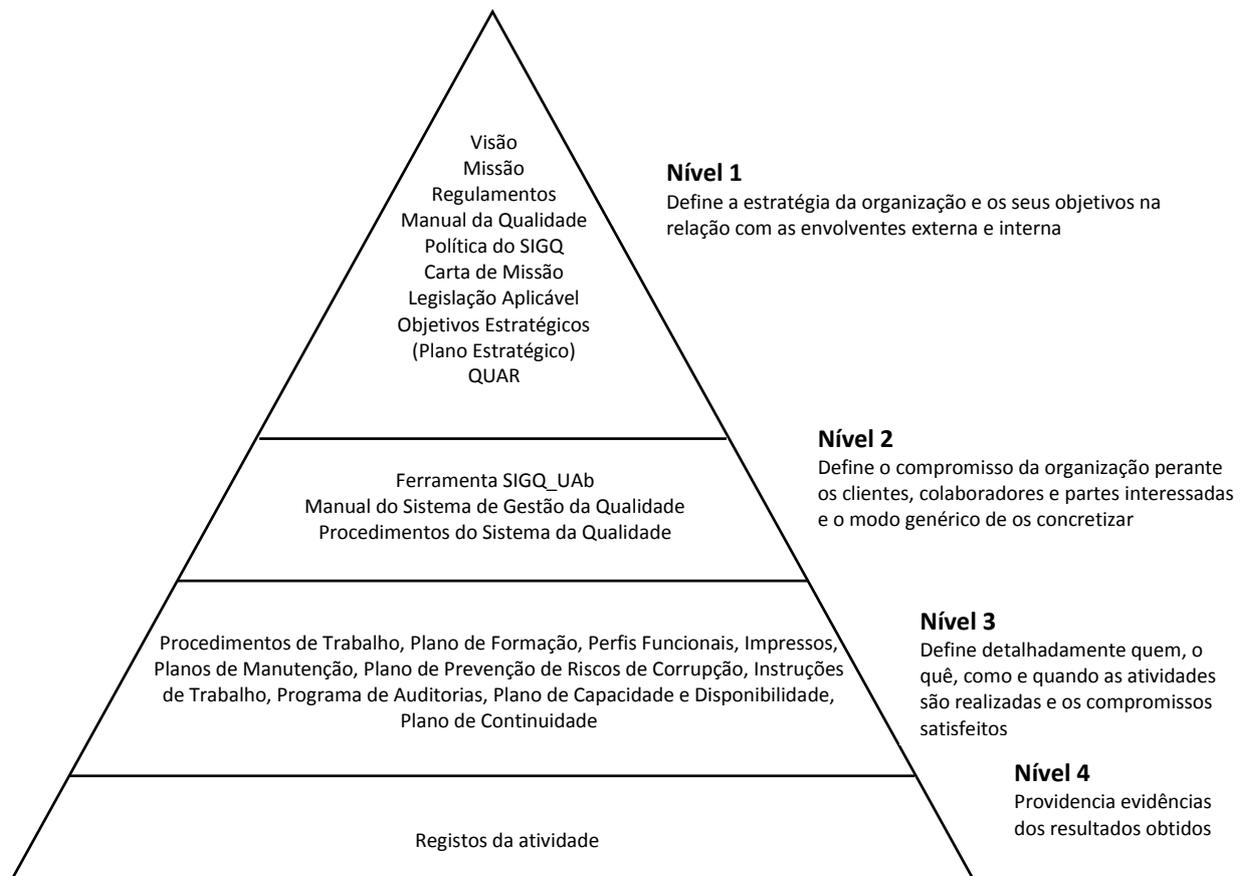
LEGISLAÇÃO E DOCUMENTOS ORIENTADORES	DESCRIPTIVO
Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, 3rd edition, 2008	Orientações internacionais para a Garantia da Qualidade veiculadas pela ENQA
Quality Assessment for E-learning: a benchmarking approach, EADTU 2012	Manual com um conjunto de projetos <i>Excellence</i> que apresentam metodologias e recursos de apoio para a garantia da Qualidade do Ensino Europeu a distância
Análise Comparativa dos Processos Europeus para a Avaliação e Certificação de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade (2011)	Estudo comparativo dos sistemas de qualidade europeus do ensino superior, veiculados pela A3ES
Indicadores de Desempenho para Apoiar os Processos de Avaliação e Acreditação de Ciclos de Estudos	Orientação da A3ES para a definição de indicadores de desempenho de suporte aos sistemas de qualidade
Lei nº 62/2007 de 10 de setembro	Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJIES)
Lei nº 38/2007 de 16 de agosto	Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES)
Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (outubro 2016)	Conjunto de orientações gerais que auxiliam as IES na conceção e implementação dos seus sistemas de qualidade
Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior – manual para o processo de auditoria (v 1.2., outubro 2016)	Modelo de auditoria institucional para a certificação dos sistemas internos de garantia da qualidade nas IES

NP EN ISO 9001 ISO/IEC 27001	Normas enquadradoras da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade e de Segurança da Informação da UAb
Planos Estratégicos da UAb (2011-2015 e 2015-2019) Mapeamento Estratégico da UAb	Medidas de concretização da qualidade na UAb Indicadores de Atividade na UAb (alinhados com o Plano Estratégico)
Estatutos da UAb	Estrutura e Organização da UAb
Considerations for quality assurance of e-learning provision (2018)	Orientações internacionais para a Garantia da Qualidade veiculadas pela ENQA

O MQ assume-se, assim, como um documento fundamental para a definição das políticas e mecanismos de garantia da qualidade e da melhoria contínua para toda a atividade da UAb e desenvolve os seguintes aspetos:

- Uma breve apresentação da UAb, a sua missão, visão e valores, a estrutura organizativa da Universidade e a sua Política de Garantia da Qualidade com as linhas gerais da estratégia para a qualidade;
- A estrutura do SIGQ\_UAb, no que respeita ao âmbito e objetivos do sistema, às estruturas de coordenação estratégica e operacional do sistema e aos níveis de responsabilidade no domínio específico da qualidade e da garantia da qualidade; a monitorização, avaliação e desenvolvimento contínuo do Sistema Interno de Garantia da Qualidade da UAb; e a produção e difusão de informação relevante, em termos dos mecanismos de levantamento, tratamento e da publicitação para os parceiros externos.

O MQ enquadra-se na estrutura documental do SIGQ\_UAb, de acordo com a pirâmide que se apresenta:



## 3. Apresentação da Universidade Aberta

### 3.1 Breve historial

Fundada em 1988, a Universidade Aberta é a única instituição de ensino superior público a Distância e *eLearning* (EaD) em Portugal. Pela sua vocação e natureza, a UAb utiliza, nas suas atividades de ensino, as mais avançadas metodologias e tecnologias de ensino a distância e *eLearning* orientadas para a educação sem fronteiras geográficas nem barreiras físicas e dando especial enfoque à expansão da língua e da cultura portuguesas no espaço da lusofonia (comunidades migrantes e países de língua oficial portuguesa). Assim a UAb disponibiliza, em qualquer lugar do mundo, formação superior (licenciaturas, mestrados e doutoramentos) e cursos de Aprendizagem ao Longo da Vida.

A UAb acredita que os verdadeiros padrões da qualidade e o seu reconhecimento, só são alcançados quando a organização promove um trabalho conjunto, participado e quando incorpora, com naturalidade, uma atitude de melhoria contínua orientada pela excelência na gestão. Com esta convicção, em 2011, a UAb obteve a certificação dos serviços (NP EN ISO 9001) e viu reconhecido o 1º Nível de Excelência, pela adoção do modelo de excelência em gestão da *European Foundation for Quality Management (EFQM)*, entidade internacionalmente reconhecida. Na continuidade do caminho para a excelência organizacional, a UAb tem assegurada a renovação da certificação dos serviços e tornou-se a primeira universidade pública portuguesa a ser distinguida no âmbito do esquema europeu de Níveis de Excelência, sendo ainda a única universidade europeia de ensino a distância com este “reconhecimento” de 4 estrelas para o 2º nível - *Recognised for Excellence (R4E)* da EFQM. Em 2017, a UAb obteve a certificação da Segurança da Informação, no âmbito da plataforma de *eLearning* (ISO/IEC 27001) e em 2018 obteve novamente a certificação dos serviços, pela versão de 2015 da NP EN ISO 9001.

### 3.2 Missão, Visão e Valores

**Missão:** A Universidade Aberta assume como missão fundamental formar estudantes que, por várias razões, não puderam, no seu tempo próprio, encetar ou prosseguir estudos universitários. Por outro lado, a UAb procura corresponder às expectativas de quantos tendo, eventualmente obtido formação superior, desejam reconverte-la ou atualizá-la; o que significa que, por vocação, tenta ir ao encontro das expectativas de um público adulto, com experiência de vida e normalmente já empenhado no exercício de uma profissão.

A UAb tem ainda por missão a criação, transmissão e difusão da cultura, dos saberes, das artes, da ciência e da tecnologia, ao serviço da sociedade, através da articulação do estudo, do ensino, da aprendizagem, da investigação e da prestação de serviços.

**Visão:** Uma Universidade em qualquer lugar do mundo

**Valores:** Transparência, Credibilidade, Ética, Abertura e Inovação.

### 3.3 Organização interna

A UAb tem definido nos seus Estatutos publicados pelo Despacho Normativo nº 65-B/2008 no DR 2ª série nº 246 de 22 de dezembro, as estruturas, funcionamento e competências globais dos órgãos de governo, de consulta, de gestão dos departamentos, de coordenação científico-pedagógica e dos serviços. Em 2015, a UAb adotou uma nova estrutura orgânica (Regulamento da Estrutura Orgânica da Universidade Aberta - regulamento n.º 570/2015, de 20 de agosto), que promove a sustentabilidade na distribuição e concentração de meios, recursos humanos e materiais em áreas de expansão e de interesse estratégico.

Com este novo enquadramento organizacional (Anexo I) assegura-se, assim, uma cultura orientada para a eficiência, desburocratização, modernização e qualidade, visando uma administração aberta, flexível e mais participativa, permitindo o cumprimento da sua missão, e a resposta aos desafios estratégicos e de desenvolvimento, servindo melhor os estudantes e a sociedade, à altura do que se espera de uma universidade de ensino a distância e *eLearning* no século XXI.

### 3.4 Política de Garantia da Qualidade

A Política da Garantia da Qualidade, parte integrante dos objetivos institucionais da UAb enquanto vetor fundamental para o funcionamento e desenvolvimento da sua atividade, é o instrumento da orientação da Universidade para a implementação e melhoria do Sistema Interno de Garantia da Qualidade de acordo com as recomendações nacionais da A3ES e as boas práticas europeias emanadas pela ENQA. Assim, a Política da Garantia da Qualidade constitui-se como prioridade no Plano Estratégico da UAb, tendo como principais orientações a:

- Consolidação do papel dos centros de investigação da UAb enquanto núcleos geradores e disseminadores de inovação e conhecimento;
- Dinamização de parcerias nacionais e internacionais em I&D;
- Participação da UAb em associações e **redes** científicas internacionais de referência;
- Investimento na **Unidade Móvel de Estudos do Local**, promotora da **investigação-ação** em diversas áreas científicas, em estreita articulação com a rede dos CLA;
- Promoção e divulgação das atividades do **Observatório da Qualidade no Ensino a Distância e eLearning**;
- Consolidação e melhoria de **procedimentos de avaliação da qualidade** da oferta formativa, cultural e social das unidades e serviços (Departamentos, UALV, Delegações e CLA);
- Implementação de procedimentos para a promoção da qualidade do modelo pedagógico virtual da UAb, bem como a **formação contínua** de docentes e trabalhadores não docentes neste domínio (política de atualização, nomeadamente nas tecnologias emergentes, de forma a garantir elevados níveis de inovação e qualidade).

O compromisso da Qualidade visa a melhoria contínua, por parte das Unidades Orgânicas e Serviços numa abordagem holística que relaciona as diversas valências de forma interdependente, reclamando o envolvimento de todos na definição e no cumprimento dos objetivos da Cultura da Qualidade.

## 4. Sistema Interno de Garantia da Qualidade

A implementação, a melhoria, o reconhecimento e a certificação do Sistema Interno Garantia da Qualidade enquadram-se na estratégia da Universidade Aberta. O SIGQ\_UAb funciona na dependência da Vice-Reitora para a área da Qualidade e Cooperação Internacional e compreende a intervenção de diversos atores, com responsabilidades diferenciadas, nos distintos níveis da organização.

### 4.1 Modelo do SIGQ\_UAb

O SIGQ\_UAb assenta numa abordagem por processos, garantindo a adoção e o cumprimento dos mais variados referenciais A3ES/ENQA. A UAb identificou os processos necessários à concretização do SIGQ\_UAb, garantindo a resposta aos referenciais da A3ES e da ENQA<sup>3</sup> e estes encontram-se correlacionados de acordo com o modelo que a seguir se apresenta.

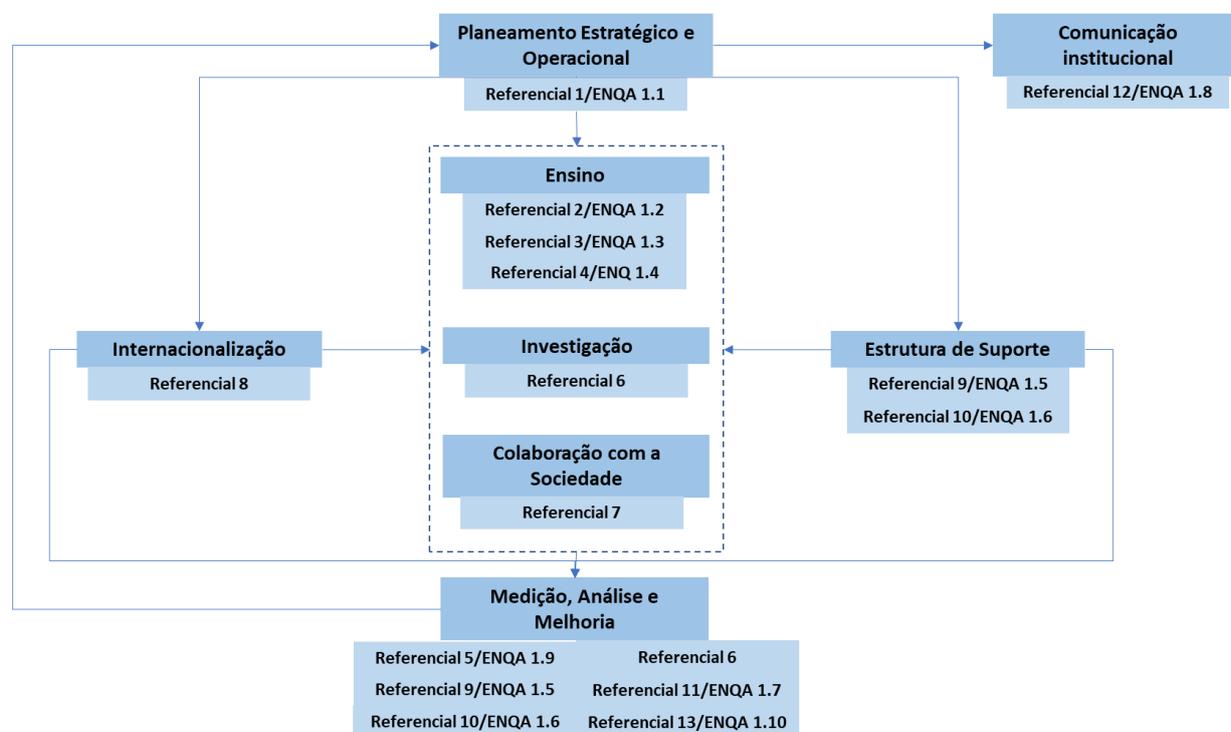


Figura 1 – Modelo do SIGQ\_UAb com a identificação do cumprimento dos referenciais A3ES/ENQA

Globalmente, o processo de Planeamento Estratégico e Operacional estabelece as orientações para a concretização dos processos de concretização da missão institucional – Ensino, Investigação, Colaboração com a Sociedade e Internacionalização -, dos processos de gestão de recursos – Humanos, Materiais e Serviços – e para a concretização do processo de Comunicação Institucional. Com a concretização dos processos de Planeamento Estratégico e Operacional, de missão institucional e de gestão de recursos são recolhidos dados e informações que são utilizados pelo processo de medição, análise e melhoria de forma a garantir que o SIGQ\_UAb e a organização se mantêm adequados e orientados pelo princípio da melhoria

<sup>3</sup> Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, ENQA; <https://enqa.eu/indirme/Considerations%20for%20QA%20of%20e-learning%20provision.pdf>  
Gabinete de Planeamento, Avaliação e Qualidade

contínua, disponibilizando informação a incorporar no âmbito do planeamento estratégico e operacional do ciclo seguinte.

O processo de planeamento estratégico e operacional garante o planeamento global, aos níveis estratégico e operacional, o relato dos resultados alcançados aos vários níveis (estratégico e operacional) e a conceção de novos serviços e processos. Assim, no âmbito deste processo, a UAb assegura:

- A interface com a Tutela, visando conhecer os seus objetivos estratégicos; a análise do contexto em que a UAb se insere, bem como uma análise de risco e respetivo tratamento; e a audição das necessidades e satisfação dos clientes e partes interessadas para que todos estes inputs, em conjunto com o programa para o mandato reitoral, sejam considerados na elaboração dos instrumentos de planeamento estratégico e operacional da Universidade;
- A definição, monitorização e avaliação do Planeamento Estratégico, assim como o seu desdobramento no Plano de Atividades e Orçamento, por sua vez desdobrado na estrutura orgânica através da aplicação da avaliação de desempenho de docentes e não docentes;
- A elaboração, revisão e aprovação do Relatório de Atividades, através do qual se relata a execução dos planeamentos estratégico e operacional realizada ao longo do ano e seus resultados;
- A identificação da necessidade de prestar novos serviços, definir novos processos ou alterar de forma significativa os processos existentes, para que seja assegurada a sua conceção, a revisão dessa conceção, a verificação de que a conceção está a ser realizada de modo a atingir os referenciais aplicáveis e, finalmente, a validação de que a conceção permitiu responder de forma correta e completa aos requisitos aplicáveis nos domínios legais, regulamentares e da satisfação dos clientes e demais partes interessadas.

No âmbito deste processo, a UAb assegura ainda que, pelo menos uma vez por ano, é efetuada a análise da eficácia e da eficiência do SIGQ\_UAb. Essa avaliação é suportada pela análise da ferramenta SIGQ\_UAb, sob orientação da Vice-Reitora para a Qualidade e Cooperação Internacional, relativa ao período de tempo em análise, permitindo a análise crítica do desempenho do sistema e da UAb. A ferramenta SIGQ\_UAb, sempre que se identifique como necessário, é atualizada e apresentada ao Reitor que decide sobre as áreas de melhoria a prosseguir para manter o SIGQ\_UAb eficaz e adequado às necessidades da organização e às disposições dos referenciais legais e regulamentares aplicáveis.

O processo de gestão de recursos estabelece os mecanismos, procedimentos e abordagens que permitem à UAb garantir que os recursos são planeados e geridos de forma a estarem disponíveis em quantidade, qualidade e de forma oportuna, para que a UAb possa desenvolver os seus processos de missão com eficácia e eficiência e focando-se nos estudantes e demais partes interessadas para que desenvolva a sua atividade. Neste contexto, o SIGQ\_UAb tem definidas as atividades para garantir:

- A gestão dos recursos humanos, nomeadamente através da manutenção de dados atualizados sobre os docentes e não docentes; da caracterização em termos de quantidade e qualidade (identificação, desenvolvimento e satisfação das competências necessárias) dos recursos humanos necessários ao desempenho das funções relevantes; da avaliação do seu desempenho; e a avaliação da satisfação dos colaboradores relativamente às condições de realização das suas atividades;
- A informação documentada que suporta o SIGQ\_UAb e a atividade da UAb é mantida de forma controlada e que a informação documentada de origem externa relevante para o SIGQ\_UAb é identificada e gerida na sua circulação no interior da UAb;
- As aplicações informáticas são utilizadas de forma segura, com acessos controlados e com salvaguarda da informação aí residente;
- A gestão da segurança da informação, no âmbito da plataforma de elearning, com a preservação da integridade, da confidencialidade e da disponibilidade, assim como a gestão das alterações a

implementar na plataforma, a gestão dos perfis de utilizadores e a reflexão e identificação de funções conflitantes;

- A disponibilidade, em quantidade e qualidade, das infraestruturas e dos equipamentos relevantes necessários para assegurar a concretização da missão da UAb;
- O aprovisionamento de bens e serviços, a qualificação, avaliação e seleção dos fornecedores relevantes e a receção de produtos/serviços.

O processo de ensino encontra-se descrito em procedimentos que explicitam as atividades a realizar ao longo de todo o ciclo letivo, incluindo as de garantia da qualidade, identificação e caracterização das necessidades dos estudantes e demais partes interessadas e de comunicação. Garante a existência de procedimentos claros e implementados para a gestão do ciclo letivo, desde a conceção e aprovação da oferta formativa, passando pela admissão, progressão, reconhecimento e certificação dos estudantes, e incluindo as atividades de ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante.

O processo de investigação e desenvolvimento, alinhado com o Plano Estratégico da UAb, estabelece as políticas, práticas, procedimentos, mecanismos e estruturas que a UAb possui para promover, avaliar e melhorar a atividade científica, tecnológica, artística e de desenvolvimento profissional de alto nível, nomeadamente no âmbito do Ensino a Distância.

O processo de colaboração com a sociedade estabelece os mecanismos e procedimentos para a promoção da colaboração interinstitucional e com a comunidade, alinhada com o Plano Estratégico da UAb, considerando o seu contributo no desenvolvimento regional e nacional, no contexto de uma instituição em rede.

O processo de internacionalização, assente na Política de Internacionalização da UAb e alinhado com o Plano Estratégico da UAb, estabelece as atividades, práticas, procedimentos e abordagens que a instituição possui para promover as três dimensões chave da sua missão, sendo elas, o Ensino, a Investigação e Desenvolvimento e a Colaboração interinstitucional com a Sociedade, com o propósito de promover a cooperação interinstitucional e a marca UAb no panorama internacional.

O processo de medição, análise e melhoria estabelece os mecanismos e procedimentos para a identificação, recolha, análise e utilização dos resultados e demais informação relevantes – internas e externas - para a gestão eficaz do SIGQ\_UAb, nomeadamente no que diz respeito:

- À concretização da estratégia e dos planos operacionais que a desdobram;
- Ao Ensino e à interface com os estudantes, quer ao nível da oferta pedagógica disponível ou a disponibilizar, quer ao nível da monitorização contínua e revisão periódica dos cursos;
- À Investigação e Desenvolvimento, seus recursos humanos e materiais e respetiva valorização do conhecimento;
- À colaboração com a sociedade, nas atividades de interface e ação externa;
- Aos resultados da articulação entre o ensino e a investigação; e
- À internacionalização, nas várias vertentes.

O processo de medição, análise e melhoria estabelece ainda o tratamento dado às situações não conformes detetadas internamente ou recebidas do exterior, assegurando que são identificadas e geridas de forma a garantir a reposição da conformidade e/ou a implementação das ações corretivas necessárias, conforme aplicável.

## 4.2 Abordagens de operacionalização do SIGQ\_UAb

Neste capítulo apresentam-se sumariamente as abordagens, responsabilidades e documentos existentes que permitem à UAb concretizar e operacionalizar o seu SIGQ, de acordo com as orientações e os enquadramentos legal e regulamentar anteriormente identificados. Para melhor apresentação das abordagens de operacionalização do SIGQ\_UAb, estas são apresentadas de acordo com a estrutura dos referenciais da A3ES. Assim, a relação entre os processos constantes da figura 1 e as abordagens apresentadas neste capítulo é a que a seguir se expõe:

1. O processo de Planeamento Estratégico apresenta-se descrito pelas abordagens constantes do Referencial 1 “Adoção de política e prossecução de objetivos de qualidade”;
2. O processo de Ensino é descrito por todas as abordagens dos referenciais 2 – “Conceção e aprovação da oferta formativa”, 3 – “Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante” e 4 – “Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação”;
3. O processo de Investigação é espelhado nas abordagens do Referencial 6 – “Investigação e Desenvolvimento”, com exceção das apresentadas no ponto 7, abaixo;
4. O processo de Colaboração com a Sociedade encontra-se descrito pelas abordagens no referencial 7 – “Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade”, com exceção das apresentadas no ponto 7, abaixo;
5. O processo de Internacionalização está vertido nas abordagens do referencial 8 – “Internacionalização”, com exceção das apresentadas no ponto 7, abaixo;
6. O processo de Estrutura de Suporte é composto pelas abordagens descritas pelas abordagens dos referenciais 9 – “Recursos Humanos” e 10 – “Recursos Materiais e Serviços”;
7. O processo de Medição, Análise e Melhoria encontra-se exposto pelas abordagens dos referenciais 5 – “Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos”, 11 – “Gestão da Informação” e 13 – “Caracter cíclico da garantia externa da qualidade” e ainda pelas abordagens relativas à:
  - “Monitorização, avaliação e melhoria dos recursos humanos e materiais” afetos à investigação, do referencial 6;
  - “Melhoria do desempenho dos recursos humanos” do referencial 9; e
  - “Melhoria dos serviços e recursos materiais com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e demais atividades científico-pedagógicas” do referencial 10;
8. O processo de Comunicação institucional é apresentado pelas abordagens descritas no referencial 12 – “Informação Pública”.

<b>Referencial 1 – Adoção de política e prossecução de objetivos de qualidade</b>			
<i>A instituição consolidou uma cultura de qualidade, apoiada numa política e em objetivos de qualidade formalmente definidos e publicamente disponíveis.</i>			
<b>Abordagem</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Órgãos/Serviços Responsáveis/Estruturas</b>	<b>Documentos/Evidências mais relevantes</b>
<b>Plano Estratégico da UAb</b>	Definir a forma como a estratégia da UAb, nomeadamente para a melhoria contínua da qualidade e incluindo o EaD, traduzida na prossecução de objetivos de qualidade, como resultado da gestão estratégica global da instituição e contributo para a prestação de contas, é preparada, formalmente aprovada e publicada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reitor</li> <li>• Equipa Reitoral</li> <li>• Conselho Geral</li> <li>• Conselho de Gestão</li> <li>• Senado</li> <li>• Conselho Científico</li> <li>• Conselho Pedagógico</li> <li>• Conselho Consultivo Internacional</li> <li>• Conselho de Avaliação</li> <li>• Conselho Editorial</li> <li>• GPAQ</li> <li>• CAQ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatutos da UAb</li> <li>• Missão, Visão e Valores da UAb</li> <li>• Política SIGQ_UAb</li> <li>• Plano estratégico da UAb</li> <li>• Política de Comunicação</li> <li>• Política de Internacionalização</li> <li>• Política do SGQ</li> <li>• Mapeamento Estratégico</li> <li>• QUAR</li> <li>• Plano Anual de Atividades</li> <li>• Relatório Anual de Atividades</li> <li>• Política Editorial</li> <li>• PSQ 01 do SGQ</li> <li>• MPV</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Despacho nº 183/R/2016 de 12 de dezembro – Criação do Conselho de Avaliação da Qualidade</li> </ul>
<b>Organização do SIGQ_UAb</b>	Estruturar a organização do sistema de garantia da qualidade preparada, formalmente aprovada e publicada, traduzida numa estrutura hierarquizada de documentos que estabelecem as responsabilidades dos diferentes órgãos e serviços, assim como as formas de proceder e os recursos necessários à sua execução.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reitor</li> <li>• Vice-Reitora para a Qualidade e Cooperação Institucional</li> <li>• Conselho de Gestão</li> <li>• GPAQ</li> <li>• GGAC</li> <li>• Gestora da Qualidade</li> <li>• Gestor da Segurança de Informação</li> <li>• CAQ</li> <li>• CAM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatutos da UAb</li> <li>• Regulamento da Estrutura Orgânica da UAb</li> <li>• Manual da Qualidade</li> <li>• Ferramenta SIGQ_UAb</li> <li>• Manual do SGQ e documentação de suporte</li> <li>• Despacho nº 183/R/2016 de 12 de dezembro – Criação do Conselho de Avaliação da Qualidade</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro - Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo</li> </ul>
<b>Responsabilidades nos processos de garantia da qualidade</b>	Garantir que as formas de envolvimento e as responsabilidades dos estudantes e demais partes interessadas relevantes - internas e externas - nos processos-chave da UAb são preparadas, formalmente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reitor</li> <li>• Vice-Reitora para a Qualidade e Cooperação Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual da Qualidade</li> <li>• Estatutos da UAb</li> <li>• Regulamento da Estrutura Orgânica da UAb</li> <li>• Regulamentos Internos</li> </ul>

	<p>aprovadas e publicadas, garantindo o seu envolvimento, mesmo a distância e que, no recurso a especialistas ou serviços especializados externos são estabelecidos acordos/contratos escritos que definem os papéis e responsabilidades existentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade</li> <li>• GPAQ</li> <li>• Gestora da Qualidade</li> <li>• Gestor da Segurança de Informação</li> <li>• CAQ</li> <li>• GCRI</li> <li>• Departamentos/UALV</li> <li>• GGAC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual do SGQ e documentação de suporte</li> <li>• Matriz de Partes Interessadas</li> <li>• Instrumentos de auscultação de PI</li> <li>• PSQ 05 do SGQ e demais documentação</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Despacho nº 183/R/2016 de 12 de dezembro – Criação do Conselho de Avaliação da Qualidade</li> </ul>
<p><b>Integridade académica</b></p>	<p>Garantir que 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 são preparadas, formalmente aprovadas e publicadas, nomeadamente através de uma cultura de integridade e liberdade académicas e de promoção de comportamentos éticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reitor</li> <li>• Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade</li> <li>• CAQ</li> <li>• Provedor do Estudante</li> <li>• Conselho Científico</li> <li>• Conselho Pedagógico</li> <li>• Gestora da Qualidade</li> <li>• Gestor da Segurança de Informação</li> <li>• Docentes</li> <li>• Júris de provas académicas</li> <li>• Grupo de Trabalho para a promoção da originalidade dos trabalhos académicos na UAb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatutos da UAb</li> <li>• Regulamento da Estrutura Orgânica da UAb</li> <li>• Regulamento Disciplinar dos Estudantes da UAb</li> <li>• Regulamento do Provedor do Estudante</li> <li>• Política do SGQ</li> <li>• Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas</li> <li>• Regulamento de Avaliação, Classificação, Qualificação e Certificação da UAb</li> <li>• Matrizes de avaliação de risco</li> <li>• PSQ 01 do SGQ</li> <li>• PSQ 18 do SGQ</li> <li>• PSQ 19 do SGQ</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Despacho nº 183/R/2016 de 12 de dezembro – Criação do Conselho de Avaliação da Qualidade</li> <li>• Despacho nº 1PR/VR/2017 de 9 de março – Nomeação do GT para a promoção da originalidade dos trabalhos académicos na UAb</li> </ul>
<p><b>Política da Qualidade da UAb</b></p>	<p>Garantir que se encontram disponíveis políticas institucionais, estruturas, processos e recursos para garantir o sucesso do processo de ensino e aprendizagem dos estudantes, incluindo aqueles com necessidades educacionais especiais e que o modo de implementação, acompanhamento e revisão da política para a qualidade se traduz no SIGQ_UAb preparado, formalmente aprovado, publicado e eficaz.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reitor</li> <li>• Vice-Reitora para a Qualidade e Cooperação Institucional e restante Equipa Reitoral</li> <li>• Conselho de Gestão</li> <li>• Conselho Consultivo Internacional</li> <li>• GPAQ</li> <li>• CAQ</li> <li>• Gestora da Qualidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política SIGQ_UAb</li> <li>• Política de Comunicação</li> <li>• Política de Internacionalização</li> <li>• Política do SGQ</li> <li>• Plano Estratégico</li> <li>• MPV</li> <li>• Manual do SGQ e documentação de suporte</li> <li>• Ferramenta SIGQ_UAb</li> <li>• Portal Institucional UAb</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Despacho nº 183/R/2016 de 12 de dezembro – Criação do Conselho de Avaliação da Qualidade</li> </ul>
--	--	--	---

<b>Referencial 2 – Conceção e aprovação da oferta formativa</b> <i>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.</i>			
Abordagem	Objetivo	Órgãos/Serviços Responsáveis/Estruturas	Documentos/Evidências mais relevantes
<b>Alinhamento na conceção da oferta formativa com a estratégia institucional</b>	Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para assegurar que os cursos são concebidos a partir de objetivos alinhados com o Plano Estratégico, no âmbito da oferta formativa, e definem explicitamente os objetivos de aprendizagem a atingir (conhecimentos, aptidões e competências), uma vez que a UAb tem uma estratégia clara, conhecida por todos os níveis da instituição, para a inovação digital, fazendo parte do EaD.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reitor</li> <li>• Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade</li> <li>• Conselho Pedagógico</li> <li>• Conselho Científico</li> <li>• Departamentos</li> <li>• UALV</li> <li>• Conselho Consultivo Internacional</li> <li>• CAM</li> <li>• Grupo Trabalho Desenvolvimento MPV</li> <li>• Observatório da Qualidade no EaD e eLearning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano Estratégico</li> <li>• MPV</li> <li>• Regulamento Geral de Oferta Educativa da UAb</li> <li>• PSQ 19 do SGQ</li> <li>• PT 19-07 do SGQ</li> <li>• PT 19-10 do SGQ</li> <li>• Portal Institucional da UAb</li> <li>• E-Book do Observatório da Qualidade no EaD e eLearning</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro - Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo</li> <li>• Despacho nº 148/R/2012 de 27 de julho - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do Modelo Pedagógico Virtual</li> <li>• Despacho nº 149/R/2012 de 27 de julho - Criação do Observatório da Qualidade no Ensino a Distância e eLearning</li> </ul>
<b>Envolvimento dos estudantes e outras partes interessadas na conceção da oferta formativa a distância</b>	Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para assegurar que as pessoas envolvidas na elaboração, desenvolvimento e avaliação de programas de EaD possuem experiência em aspetos académicos e técnicos, estão familiarizadas com as vantagens/desvantagens da utilização do EaD e que os cursos são concebidos com	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reitor</li> <li>• Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade</li> <li>• Pró-Reitora para a Inovação Pedagógica e eLearning</li> <li>• Conselho Pedagógico</li> <li>• Conselho Científico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatutos da UAb</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• PSQ 02 do SGQ</li> <li>• PSQ 19 do SGQ</li> <li>• PT 19-07 do SGQ</li> <li>• PT 19-10 do SGQ</li> </ul>

	o envolvimento dos estudantes e outras partes interessadas e com o contributo de peritos e referenciais externos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conselhos da Qualidade dos Departamentos</li> <li>• Departamentos</li> <li>• UALV</li> <li>• Conselho Consultivo Internacional</li> <li>• CAM</li> <li>• Grupo Trabalho Desenvolvimento MPV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Partes Interessadas</li> <li>• Instrumentos de auscultação de PI</li> <li>• Curricula do corpo docente</li> <li>• Regulamento de Avaliação de Desempenho dos Docentes da UAb</li> <li>• Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro - Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo</li> <li>• Despacho nº 148/R/2012 de 27 de julho - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do Modelo Pedagógico Virtual</li> </ul>
<b>Conceção da oferta formativa que permite a normal progressão dos estudantes</b>	Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para assegurar que os cursos são concebidos de modo a permitir a normal progressão dos estudantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reitor</li> <li>• Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade</li> <li>• Conselho Pedagógico</li> <li>• Conselho Científico</li> <li>• Departamentos</li> <li>• UALV</li> <li>• Conselho Consultivo Internacional</li> <li>• CAM</li> <li>• Grupo Trabalho Desenvolvimento MPV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MPV</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Regulamento Geral de Oferta Educativa da UAb</li> <li>• PSQ 19 do SGQ</li> <li>• PT 19-07 do SGQ</li> <li>• PT 19-10 do SGQ</li> <li>• Despacho nº 148/R/2012 de 27 de julho - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do Modelo Pedagógico Virtual</li> <li>• Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro - Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo</li> </ul>
<b>Definição da carga expectável de trabalho (em ECTS) na conceção da oferta formativa</b>	Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para assegurar que, na conceção dos cursos, é definida a carga expectável de trabalho dos estudantes, expressa em ECTS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reitor</li> <li>• Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade</li> <li>• Conselho Pedagógico</li> <li>• Conselho Científico</li> <li>• Departamentos</li> <li>• UALV</li> <li>• Conselho Consultivo Internacional</li> <li>• CAM</li> <li>• Grupo Trabalho Desenvolvimento MPV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento para a aplicação do sistema de créditos curriculares (ECTS) a toda oferta pedagógica da UAb</li> <li>• MPV</li> <li>• Regulamento Geral de Oferta Educativa da UAb</li> <li>• PSQ 19 do SGQ</li> <li>• PT 19-07 do SGQ</li> <li>• PT 19-10 do SGQ</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro – Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo</li> <li>• Despacho nº 148/R/2012 de 27 de julho - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do Modelo Pedagógico Virtual</li> </ul>
<b>Conceção da oferta formativa que inclui oportunidades de experiência</b>	Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para assegurar que, na conceção dos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reitor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento Geral de Oferta Educativa da UAb</li> <li>• PSQ 19 do SGQ</li> </ul>

<p><b>profissional na área de formação devidamente estruturada</b></p>	<p> cursos, quando aplicável, são incluídas oportunidades de experiência profissional na área de formação devidamente estruturadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade</li> <li>• Pró-Reitora para a Inovação Pedagógica e eLearning</li> <li>• Conselho Pedagógico</li> <li>• Conselho Científico</li> <li>• Departamentos</li> <li>• UALV</li> <li>• Conselho Consultivo Internacional</li> <li>• CAM</li> <li>• Grupo Trabalho Desenvolvimento MPV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PT 19-07 do SGQ</li> <li>• PT 19-10 do SGQ</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro – Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo</li> <li>• Despacho nº 148/R/2012 de 27 de julho - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do Modelo Pedagógico Virtual</li> </ul>
<p><b>Criação e aprovação de nova oferta formativa</b></p>	<p>Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para assegurar que a conceção dos currículos refletem práticas pedagógicas e inovação, se aplicável, e os cursos são sujeitos a um processo institucional formal de aprovação final.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reitor</li> <li>• Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade</li> <li>• Conselho Pedagógico</li> <li>• Conselho Científico</li> <li>• Departamentos</li> <li>• UALV</li> <li>• Conselho Consultivo Internacional</li> <li>• CAM</li> <li>• Grupo Trabalho Desenvolvimento MPV</li> <li>• Observatório da Qualidade no EaD e eLearning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento Geral de Oferta Educativa da UAb</li> <li>• PSQ 01 do SGQ</li> <li>• PSQ 19 do SGQ</li> <li>• PT 19-07 do SGQ</li> <li>• PT 19-10 do SGQ</li> <li>• MPV</li> <li>• Processos de conceção e acreditação de oferta formativa</li> <li>• E-Book do Observatório da Qualidade no EaD e eLearning</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro - Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo</li> <li>• Despacho nº 148/R/2012 de 27 de julho - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do Modelo Pedagógico Virtual</li> <li>• Despacho nº 149/R/2012 de 27 de julho - Criação do Observatório da Qualidade no Ensino a Distância e eLearning</li> </ul>
<p><b>Alinhamento na conceção da oferta formativa com os propósitos do ensino superior</b></p>	<p>Garantir que, na conceção dos cursos são alinhados com a missão institucional e tidos em conta os propósitos do ensino superior, designadamente: o contributo para a empregabilidade; a preparação para a cidadania ativa; o apoio ao desenvolvimento pessoal dos estudantes; e a criação de uma base de conhecimento abrangente e avançada que estimule a investigação e a inovação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reitor</li> <li>• Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade</li> <li>• Pró-Reitora para a Inovação Pedagógica e eLearning</li> <li>• Conselho Pedagógico</li> <li>• Conselho Científico</li> <li>• Departamentos</li> <li>• UALV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatutos da UAb</li> <li>• Missão, Visão e Valores da UAb</li> <li>• MPV</li> <li>• Estudo de empregabilidade</li> <li>• Relatórios Síntese - Percursos Profissionais e de vida dos licenciados UAb</li> <li>• Despacho nº 81/VR/2017 de 21 de abril - Criação do Observatório dos Percursos Profissionais e da Vida dos Diplomados da Universidade</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conselho Consultivo Internacional</li> <li>• CAM</li> <li>• Grupo Trabalho Desenvolvimento MPV</li> <li>• Observatório dos percursos profissionais e de vida dos diplomados da UAb</li> <li>• GPAQ</li> <li>• GGAC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro – Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo</li> <li>• Despacho nº 148/R/2012 de 27 de julho - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do Modelo Pedagógico Virtual</li> </ul>
--	--	--	--

<b>Referencial 3 – Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante</b> <i>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.</i>			
Abordagem	Objetivo	Órgãos/Serviços Responsáveis/Estruturas	Documentos/Evidências mais relevantes
Diversidade de estudantes e percursos formativos	Garantir que são adotados os procedimentos mais adequados para criar ambientes de aprendizagem capazes de respeitar e atender à diversidade de estudantes e às suas necessidades, permitindo percursos flexíveis de aprendizagem.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reitor</li> <li>• Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade</li> <li>• Pró-Reitora para a Inovação Pedagógica e eLearning</li> <li>• Pró-Reitor para o Campus Virtual e a Modernização Tecnológica</li> <li>• Conselho Pedagógico</li> <li>• Departamentos</li> <li>• UALV</li> <li>• Conselho Consultivo Internacional</li> <li>• CAM</li> <li>• Grupo Trabalho Desenvolvimento MPV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento para a aplicação do sistema de créditos curriculares (ECTS) a toda oferta pedagógica da UAb</li> <li>• Regulamento de Creditação de Competências Académicas e Profissionais, Formação e Experiência Profissional da UAb</li> <li>• Regulamento Geral da Oferta Formativa da UAb</li> <li>• Regulamento para o Estudante a Tempo Parcial</li> <li>• Despacho nº 171/VR/DC/2014 de 20 de junho - Unidades Curriculares Isoladas e Formações Modulares Certificadas de Cursos ou Ciclos de Estudo da UAb</li> <li>• MPV</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• PT 07-06 do SGQ</li> <li>• PSQ 19 do SGQ e documentação de suporte</li> <li>• Portal Institucional</li> <li>• Plataforma de eLearning</li> <li>• Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro - Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo</li> <li>• Despacho nº 148/R/2012 de 27 de julho - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do Modelo Pedagógico Virtual</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo com a Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais</li> </ul>
<b>Ambientes de aprendizagem diversificados</b>	<p>Garantir que são adotados os procedimentos mais adequados para criar ambientes online capazes de considerar e utilizar diferentes métodos de ensino e aprendizagem, em conformidade com as necessidades dos estudantes e com os objetivos de aprendizagem, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a escolha de metodologias de ensino e atividades de aprendizagem com o objetivo de alcançar os resultados de aprendizagem;</li> <li>• os materiais de aprendizagem se adequam no MPV e facilitam a aprendizagem do estudante e são periodicamente revistos e atualizados; e</li> <li>• os autores dos materiais de aprendizagem são relevantes para o assunto;</li> </ul> <p>A infraestrutura técnica está alinhada com a metodologia de ensino, as atividades de aprendizagem e os métodos de avaliação a distância, e facilita o processo de ensino e aprendizagem.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reitor</li> <li>• Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade</li> <li>• Pró-Reitora para a Inovação Pedagógica e eLearning</li> <li>• Pró-Reitor para o Campus Virtual e a Modernização Tecnológica</li> <li>• Conselho Pedagógico</li> <li>• Conselho Científico</li> <li>• Departamentos</li> <li>• UALV</li> <li>• Conselho Consultivo Internacional</li> <li>• SSTE</li> <li>• CAM</li> <li>• Grupo Trabalho Desenvolvimento MPV</li> <li>• ELO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MPV</li> <li>• PSQ 19 do SGQ</li> <li>• PT 19-01 do SGQ</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Aula Aberta</li> <li>• Módulo de ambientação online</li> <li>• Plataforma de eLearning</li> <li>• Recursos e Materiais Pedagógicos</li> <li>• Repositório Aberto</li> <li>• Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro - Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo</li> <li>• Despacho nº 148/R/2012 de 27 de julho - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do Modelo Pedagógico Virtual</li> <li>• Salas de aula virtuais nos estabelecimentos prisionais</li> </ul>
<b>Resolução de Problemas e Melhoria contínua</b>	<p>Garantir que são adotados os procedimentos mais adequados para avaliar e ajustar regularmente os métodos de ensino e aprendizagem.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reitor</li> <li>• Equipa Reitoral</li> <li>• Conselho Pedagógico</li> <li>• Conselho Científico</li> <li>• Departamentos</li> <li>• UALV</li> <li>• Provedor do Estudante</li> <li>• Conselho Consultivo Internacional</li> <li>• Conselhos da Qualidade dos Departamentos</li> <li>• CAM</li> <li>• Grupo Trabalho Desenvolvimento MPV</li> <li>• GPAQ</li> <li>• GGAC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PSQ 06 do SGQ</li> <li>• PSQ 19 do SGQ</li> <li>• PT 19-03 do SGQ</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro - Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo</li> <li>• Despacho nº 148/R/2012 de 27 de julho - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do Modelo Pedagógico Virtual</li> <li>• Regulamento do Provedor do Estudante</li> <li>• Relatórios de Atividades do Provedor do Estudante</li> <li>• Matriz de Partes Interessadas</li> <li>• Inquéritos Pedagógicos</li> <li>• Relatório de Avaliação dos Ciclos de Estudos</li> <li>• Resultados das CAE</li> </ul>
<b>Apoio e autonomia no processo ensino-aprendizagem</b>	<p>Garantir que são adotados os procedimentos mais adequados para assegurar um sentido de autonomia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MPV</li> <li>• Regulamento Geral de Oferta formativa da UAb</li> </ul>

	no estudante, garantindo, concomitantemente, orientação e apoio adequados por parte do docente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pró-Reitora para a Inovação Pedagógica e eLearning</li> <li>• Pró-Reitor para o Campus Virtual e a Modernização Tecnológica</li> <li>• Conselho Pedagógico</li> <li>• Coordenadores de Curso</li> <li>• Conselho Científico</li> <li>• Docentes</li> <li>• Formadores</li> <li>• Tutores</li> <li>• CAM</li> <li>• Grupo Trabalho Desenvolvimento MPV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento para o Estudante a Tempo Parcial</li> <li>• Despacho nº 171/VR/DC/2014 de 20 de junho - Unidades Curriculares Isoladas e Formações Modulares Certificadas de Cursos ou Ciclos de Estudo da UAb</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Despacho nº 148/R/2012 de 27 de julho - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do Modelo Pedagógico Virtual</li> <li>• Regulamento de Tutoria</li> <li>• Plataforma de elearning</li> <li>• PT 19-01 do SGQ</li> <li>• PT 19-04 do SGQ</li> <li>• PT 19-05 do SGQ</li> <li>• PT 19-09 do SGQ</li> <li>• Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro - Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo</li> </ul>
<b>Respeito na relação estudante-docente</b>	Garantir que são adotados os procedimentos mais adequados para promover o respeito mútuo na relação estudante-docente, sendo que a UAb dá conselhos sobre o comportamento apropriado online (regras de etiqueta) e garante que os estudantes estão cientes das regras de plágio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Docentes</li> <li>• Formadores</li> <li>• Tutores</li> <li>• CAM</li> <li>• Provedor do Estudante</li> <li>• Grupo Trabalho Desenvolvimento MPV</li> <li>• Grupo de Trabalho para a promoção da originalidade dos trabalhos académicos na UAb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MPV</li> <li>• Módulo de ambientação online</li> <li>• PT 19-01 do SGQ</li> <li>• Regulamento do Provedor do Estudante da UAb</li> <li>• Regulamento Disciplinar dos Estudantes da UAb</li> <li>• Regulamento de Tutoria</li> <li>• Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro - Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo</li> <li>• Despacho nº 1PR/VR/2017 de 9 de março – Nomeação do GT para a promoção da originalidade dos trabalhos académicos na UAb</li> </ul>
<b>Provedor do estudante</b>	Garantir que são adotados os procedimentos mais adequados para disponibilizar mecanismos para lidar com as reclamações dos estudantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reitor</li> <li>• Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade</li> <li>• Provedor do Estudante</li> <li>• Gestora da Qualidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento do Provedor do Estudante da UAb</li> <li>• Relatórios de Avaliação do Provedor do Estudante</li> <li>• Despacho nº 148/R/2012 de 27 de julho - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do Modelo Pedagógico Virtual</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• PSQ 06 do SGQ e documentação de suporte</li> <li>• Revisão pela Gestão do SGQ</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Livros de Reclamações</li> </ul>
<b>Familiarização dos avaliadores com os métodos e processos de avaliação</b>	Garantir que estão disponíveis mecanismos para garantir 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade</li> <li>• CAM</li> <li>• Grupo Trabalho Desenvolvimento MPV</li> <li>• Docentes</li> <li>• Formadores</li> <li>• Tutores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatutos da UAb</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Regulamento da Estrutura Orgânica da UAb</li> <li>• Regulamento de Avaliação, Classificação, Qualificação e Certificação da UAb</li> <li>• MPV</li> <li>• Curricula do corpo docente</li> <li>• Regulamento de Tutoria</li> <li>• Curricula dos tutores</li> <li>• Curricula dos formadores</li> <li>• Plano de formação anual</li> <li>• Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro - Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo</li> </ul>
<b>Avaliação centrada no estudante</b>	Garantir que os métodos de avaliação a distância são adequados à finalidade, permitindo que os estudantes demonstrem até que ponto os resultados pretendidos foram alcançados e que os estudantes recebem feedback sobre o seu desempenho, associando, quando necessário, aconselhamento sobre o processo de aprendizagem.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conselho Pedagógico</li> <li>• Conselho Científico</li> <li>• Coordenadores de Curso</li> <li>• Docentes</li> <li>• Formadores</li> <li>• Tutores</li> <li>• Júris de Provas de 2º e 3º ciclos</li> <li>• CAM</li> <li>• Grupo Trabalho Desenvolvimento MPV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento de Avaliação, Classificação, Qualificação e Certificação da UAb</li> <li>• MPV</li> <li>• Regulamento de Tutoria</li> <li>• Instrumentos de avaliação de conhecimentos</li> <li>• Cartão de aprendizagem</li> <li>• Contrato de Aprendizagem</li> <li>• Plano de Unidade Curricular</li> <li>• Plataforma de eLearning</li> <li>• Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro - Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo</li> <li>• Despacho nº 148/R/2012 de 27 de julho - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do Modelo Pedagógico Virtual</li> </ul>
<b>Transparência na avaliação do estudante</b>	Garantir que estão disponíveis mecanismos para garantir que os estudantes são claramente informados sobre a avaliação a distância e, sempre que possível, a avaliação é efetuada por mais do que um examinador.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conselho Pedagógico</li> <li>• Conselho Científico</li> <li>• Docentes</li> <li>• Formadores</li> <li>• Tutores</li> <li>• Júris de Provas de 2º e 3º ciclos</li> <li>• CAM</li> <li>• Grupo Trabalho Desenvolvimento MPV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento Geral de Oferta Educativa da UAb</li> <li>• Regulamento de Avaliação, Classificação, Qualificação e Certificação da UAb</li> <li>• Regulamento para Obtenção do Título Académico de Agregado, na UAb</li> <li>• Despacho nº 252/VR/DC/2017 de 28 de novembro - Constituição do Júri de Mestrado</li> <li>• MPV</li> <li>• Plano de Unidade Curricular</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma de eLearning</li> <li>• Portal Institucional da UAb</li> <li>• Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro - Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo</li> <li>• Despacho nº 148/R/2012 de 27 de julho - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do Modelo Pedagógico Virtual</li> </ul>
<b>Circunstâncias mitigadoras na avaliação</b>	Garantir que estão disponíveis mecanismos para assegurar que os regulamentos de avaliação têm em consideração circunstâncias mitigadoras.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade</li> <li>• Coordenadores de Cursos</li> <li>• Docentes</li> <li>• Formadores</li> <li>• Tutores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento de Avaliação, Classificação, Qualificação e Certificação da UAb</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Regulamento de Tutoria</li> </ul>
<b>Gestão de recurso de classificação</b>	Garantir que estão disponíveis mecanismos para assegurar que existe um procedimento formal de recurso por parte dos estudantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamentos</li> <li>• Coordenadores de Curso</li> <li>• Docentes</li> <li>• DSA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento de Avaliação, Classificação, Qualificação e Certificação da UAb</li> <li>• PSQ 07 do SGQ</li> <li>• PT 07-10 do SGQ</li> </ul>

<b>Referencial 4 – Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação</b>			
<i>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.</i>			
<b>Abordagem</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Órgãos/Serviços Responsáveis/Estruturas</b>	<b>Documentos/Evidências mais relevantes</b>
<b>Políticas de acesso e admissão</b>	Garantir que, no âmbito dos seus regulamentos, a UAb tem em consideração 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade</li> <li>• Departamentos</li> <li>• DSA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento Geral de Oferta Educativa da UAb</li> <li>• Regulamento Geral dos Regimes de Reingresso e de Mudança de Par Instituição/Curso no Ensino Superior</li> <li>• Regulamento dos Concursos Locais para Candidatura à Matrícula e Inscrição nos Ciclos de Estudos Conducentes ao Grau de Licenciado pela UAb</li> <li>• Regulamento das Provas Especialmente Adequadas Destinadas a Avaliar a Capacidade para a Frequência do Ensino Superior dos Maiores de 23 anos</li> <li>• Regulamentos dos Programas de Pós-Doutoramento e de Estágios em Programas de Doutoramento Sanduíche</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• PSQ 07 do SGQ</li> <li>• PT 07-02 do SGQ</li> <li>• PT 07-04 do SGQ</li> <li>• PT 07-14 do SGQ</li> </ul>
<p><b>Condições e apoio para a progressão na carreira académica</b></p>	<p>Garantir que a UAb, no âmbito dos seus regulamentos, tem em consideração as condições e apoio necessários para que os estudantes progridam normalmente nas suas carreiras académicas e que os estudantes/futuros estudantes são informados sobre os requisitos relativos a equipamento, competências digitais e a EaD, conhecimentos e temas base, volumes de trabalho, MPV e assiduidade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DSA</li> <li>• Departamentos</li> <li>• UALV</li> <li>• GGAC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento de Avaliação, Classificação, Qualificação e Certificação da UAb</li> <li>• Regulamento para o Estudante a Tempo Parcial</li> <li>• Despacho nº 171/VR/DC/2014 de 20 de junho - Unidades Curriculares Isoladas e Formações Modulares Certificadas de Cursos ou Ciclos de Estudo da UAb</li> <li>• Regulamento para a atribuição de subsídios</li> <li>• Regulamento para a aplicação do sistema de créditos curriculares (ECTS) a toda oferta pedagógica da UAb</li> <li>• MPV</li> <li>• Despacho nº 11/VR/DC/2016 de 15 de janeiro - Atribuição do Título de Doutoramento Europeu pela UAb</li> <li>• Despacho nº 57/VR/DC/2015 de 31 de março - Cursos e Diplomas de Estudos Avançados</li> <li>• PSQ 07 do SGQ</li> </ul>
<p><b>Processos e ferramentas para a recolha, monitorização e atuação sobre informação relativa à progressão dos estudantes</b></p>	<p>Garantir que, no âmbito dos seus regulamentos a UAb tem em consideração o estabelecimento de processos e ferramentas para a recolha, monitorização e atuação sobre informação relativa à progressão dos estudantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vice-Reitora para a Qualidade e Cooperação Institucional</li> <li>• Departamentos</li> <li>• UALV</li> <li>• GPAQ</li> <li>• GGAC</li> <li>• Observatório dos percursos profissionais e de vida dos diplomados da UAb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento da Estrutura Orgânica</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Plano Anual dos Inquéritos</li> <li>• Matriz de Partes Interessadas</li> <li>• Inquéritos Pedagógicos</li> <li>• PSQ 01 do SGQ</li> <li>• PSQ 06 do SGQ</li> <li>• PSQ 19 do SGQ</li> <li>• PT 19-03 do SGQ</li> <li>• Relatórios Síntese - Percursos Profissionais e de vida dos licenciados UAb</li> <li>• Revisão pela Gestão do SGQ</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despacho nº 81/VR/2017 de 21 de abril - Criação do Observatório dos Percursos Profissionais e da Vida dos Diplomados da Universidade</li> </ul>
<b>Procedimentos de reconhecimento de qualificações, períodos de estudos e aprendizagens prévias</b>	Garantir que, no âmbito dos seus regulamentos, a UAb tem em consideração 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reitor</li> <li>• Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade</li> <li>• DSA</li> <li>• Departamentos</li> <li>• Júris de Provas</li> <li>• UALV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento de Creditação de Competências Académicas e Profissionais, Formação e Experiência Profissional da UAb</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• PSQ 07 do SGQ</li> <li>• PT 07-06 do SGQ</li> </ul>
<b>Processos de certificação das aprendizagens</b>	Garantir que, no âmbito dos seus regulamentos, a UAb tem em consideração 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reitor</li> <li>• DSA</li> <li>• Departamentos</li> <li>• UALV</li> <li>• CAM</li> <li>• Júris de Provas</li> <li>• Grupo Trabalho Desenvolvimento MPV</li> <li>• GGAC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento Geral de Oferta Educativa da UAb</li> <li>• Regulamento para a Obtenção do Título Académico de Agregado, na UAb</li> <li>• Regulamento para dupla/múltipla titulação</li> <li>• Regulamento dos Programas de Pós-Doutoramento e de Estágios em Programas de Doutoramento Sanduíche</li> <li>• Regulamento de Creditação de Competências Académicas e Profissionais, Formação e Experiência Profissional da UAb</li> <li>• PSQ 07 do SGQ</li> <li>• PT 07-07 do SGQ</li> <li>• Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro - Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo</li> <li>• Despacho nº 148/R/2012 de 27 de julho - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do Modelo Pedagógico Virtual</li> </ul>

<b>Referencial 5 – Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos</b>			
<i>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.</i>			
<b>Abordagem</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Órgãos/Serviços Responsáveis/Estruturas</b>	<b>Documentos/Evidências mais relevantes</b>
<b>Avaliação dos conteúdos dos programas à luz da investigação mais recente</b>	Garantir que os procedimentos de monitorização, avaliação e revisão dos cursos incluem a avaliação dos conteúdos do programa à luz da investigação mais recente no domínio disciplinar em causa, assegurando que os desenvolvimentos pedagógicos estão alinhados com a estratégia institucional e que os programas são revistos, atualizados e melhorados em conformidade.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pró-Reitora para a Inovação Pedagógica e eLearning</li> <li>• Pró-Reitor para a Gestão de Projetos de Investigação e Desenvolvimento</li> <li>• Grupo Trabalho Desenvolvimento MPV</li> <li>• Conselhos da Qualidade dos Departamentos</li> <li>• GGAC</li> <li>• Departamentos</li> <li>• Laboratório de Educação a Distância e eLearning</li> <li>• Observatório da Qualidade no EaD e eLearning</li> <li>• ELO - Unidade Móvel de Investigação em Estudos do Local</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MPV</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• E-Book do Observatório da Qualidade no EaD e eLearning</li> <li>• Publicações UAb, por exemplo a Coleção «Educação a Distância e eLearning»</li> <li>• Despacho nº 148/R/2012 de 27 de julho - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do MPV</li> <li>• Despacho nº 149/R/2012 de 27 de julho - Criação do Observatório da Qualidade no EaD e eLearning</li> <li>• PSQ 19 do SGQ</li> <li>• PT 19-03 do SGQ</li> </ul>
<b>Avaliação das novas necessidades da sociedade</b>	Garantir que os procedimentos de monitorização, avaliação e revisão dos cursos incluem a avaliação das novas necessidades da sociedade.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reitor</li> <li>• UMCLA</li> <li>• Conselho Pedagógico</li> <li>• Conselho Científico</li> <li>• Grupo Trabalho Desenvolvimento MPV</li> <li>• GGAC</li> <li>• Departamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PSQ 01 do SGQ</li> <li>• Matriz de Partes Interessadas</li> <li>• Instrumentos de auscultação das PI</li> <li>• PSQ 19 do SGQ</li> <li>• Despacho nº 148/R/2012 de 27 de julho - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do Modelo Pedagógico Virtual</li> <li>• Despacho nº 400/R/2009 de 18 de dezembro – Criação da UMCLA</li> <li>• PT 19-03 do SGQ</li> </ul>
<b>Avaliação da carga de trabalho dos estudantes e das taxas de progressão e conclusão</b>	Garantir que os procedimentos de monitorização, avaliação e revisão dos cursos incluem a avaliação da carga de trabalho dos estudantes e das taxas de progressão e conclusão.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade</li> <li>• Conselho Pedagógico</li> <li>• Conselho Científico</li> <li>• Conselhos da Qualidade dos Departamentos</li> <li>• Grupo Trabalho Desenvolvimento MPV</li> <li>• GGAC</li> <li>• Departamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento para a aplicação do sistema de créditos curriculares (ECTS) a toda oferta pedagógica da UAb</li> <li>• PSQ 19 do SGQ</li> <li>• PT 19-03 do SGQ</li> <li>• Relatórios Síntese - Percursos Profissionais e de vida dos licenciados UAb</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observatório dos percursos profissionais e de vida dos diplomados da UAb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despacho nº 81/VR/2017 de 21 de abril - Criação do Observatório dos Percursos Profissionais e da Vida dos Diplomados da Universidade</li> </ul>
<b>Avaliação da eficácia dos procedimentos de avaliação dos estudantes</b>	Garantir que os procedimentos de monitorização, avaliação e revisão dos cursos incluem a avaliação da eficácia dos procedimentos de avaliação dos estudantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo Trabalho Desenvolvimento MPV</li> <li>• Conselhos da Qualidade dos Departamentos</li> <li>• Conselho Pedagógico</li> <li>• Conselho Científico</li> <li>• GGAC</li> <li>• Departamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despacho nº 148/R/2012 de 27 de julho - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do Modelo Pedagógico Virtual</li> <li>• PSQ 19 do SGQ</li> <li>• PT 19-03 dos SGQ</li> <li>• Relatórios das CAE</li> <li>• Revisão de Guias de Curso</li> </ul>
<b>Avaliação das expectativas, necessidades e satisfação dos estudantes em relação ao curso</b>	Garantir que os procedimentos de monitorização, avaliação e revisão dos cursos incluem a avaliação das expectativas, necessidades e satisfação dos estudantes em relação ao curso, assim como o feedback às partes interessadas, com particular preocupação com os estudantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vice-Reitora para a Qualidade e Cooperação Institucional</li> <li>• Grupo Trabalho Desenvolvimento MPV</li> <li>• GPAQ</li> <li>• Gestor da Qualidade</li> <li>• Coordenadores de Curso</li> <li>• GGAC</li> <li>• Departamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despacho nº 148/R/2012 de 27 de julho - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do Modelo Pedagógico Virtual</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• PSQ 01 do SGQ</li> <li>• PSQ 19 do SGQ</li> <li>• PT 19-03 dos SGQ</li> <li>• Matriz de Partes Interessadas</li> <li>• Inquéritos Pedagógicos</li> <li>• Relatórios de tratamento dos inquéritos pedagógicos</li> </ul>
<b>Avaliação do ambiente de aprendizagem e serviços de apoio aos estudantes e da sua adequação às necessidades do curso</b>	Garantir que os procedimentos de monitorização, avaliação e revisão dos cursos incluem a avaliação do ambiente de aprendizagem e serviços de apoio aos estudantes e da sua adequação às necessidades do curso, identificando e promovendo os desenvolvimentos de TIC e pedagógicos, quando apropriado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pró-Reitora para a Inovação Pedagógica e eLearning</li> <li>• Pró-Reitor para a Gestão de Projetos de Investigação e Desenvolvimento</li> <li>• Grupo Trabalho Desenvolvimento MPV</li> <li>• GGAC</li> <li>• Conselhos da Qualidade dos Departamentos</li> <li>• Coordenadores de Curso</li> <li>• Departamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MPV</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Despacho nº 148/R/2012 de 27 de julho - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do Modelo Pedagógico Virtual</li> <li>• Plataforma de eLearning</li> <li>• PSQ 19 do SGQ</li> <li>• PT 19-03 do SGQ</li> <li>• PSQ 01 do SGQ</li> <li>• Matriz de Partes Interessadas</li> <li>• Inquéritos Pedagógicos</li> <li>• Relatórios de tratamento dos inquéritos pedagógicos</li> </ul>

<b>Referencial 6 – Investigação e desenvolvimento</b>			
<i>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.</i>			
<b>Abordagem</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Órgãos/Serviços Responsáveis/Estruturas</b>	<b>Documentos/Evidências mais relevantes</b>
<b>Institucionalização da investigação</b>	Garantir que as políticas de investigação e desenvolvimento da instituição abordam mecanismos de institucionalização e gestão da investigação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reitor</li> <li>• Pró-Reitor para a gestão de projetos de investigação e desenvolvimento</li> <li>• Observatório da Qualidade no EaD e eLearning</li> <li>• LEaD</li> <li>• Polos de Investigação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatutos da UAb</li> <li>• Regulamento da Estrutura Orgânica da UAb</li> <li>• Plano Estratégico</li> <li>• Missão, Visão e Valores da UAb</li> <li>• Mapeamento Estratégico</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• QUAR</li> <li>• Plano Anual de Atividades</li> <li>• Participação ativa nas redes e associações nacionais e internacionais de investigação de referência</li> </ul>
<b>Articulação entre o ensino e a investigação</b>	Garantir que as políticas de investigação e desenvolvimento da instituição abordam 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vice-Reitor para a gestão académica e interação com a sociedade</li> <li>• Pró-Reitor para a gestão de projetos de investigação e desenvolvimento</li> <li>• Departamentos</li> <li>• Observatório da Qualidade no EaD e eLearning</li> <li>• LEaD</li> <li>• Polos de Investigação</li> <li>• Cátedra Convidada FCT Infante Dom Henrique para os estudos insulares atlânticos e globalização</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano Estratégico</li> <li>• E-Book do Observatório da Qualidade no EaD e eLearning</li> <li>• Publicações UAb, por exemplo a Coleção «Educação a Distância e eLearning»</li> <li>• Plano Curricular dos 2º e 3º ciclos</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Despacho nº 149/R/2012 de 27 de julho - Criação do Observatório da Qualidade no Ensino a Distância e eLearning</li> <li>• Despachos</li> <li>• Regulamento da Cátedra Convidada FCT Infante Dom Henrique para os estudos insulares atlânticos e globalização</li> </ul>
<b>Mecanismos de valorização económica do conhecimento</b>	Garantir que as políticas de investigação e desenvolvimento da instituição abordam mecanismos de valorização económica do conhecimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pró-Reitor para a gestão de projetos de investigação e desenvolvimento</li> <li>• Observatório da Qualidade no EaD e eLearning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatutos da UAb</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Regulamento da Estrutura Orgânica da UAb</li> <li>• Regulamento da prestação de serviços ao exterior da UAb</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despacho nº 149/R/2012 de 27 de julho - Criação do Observatório da Qualidade no Ensino a Distância e eLearning</li> <li>• PSQ 14 do SGQ</li> </ul>
<b>Monitorização, avaliação e melhoria dos recursos humanos e materiais</b>	Garantir que as políticas de investigação e desenvolvimento da instituição abordam 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pró-Reitor para a gestão de projetos de investigação e desenvolvimento</li> <li>• GAPID</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento de Avaliação de Desempenho dos Docentes da UAb</li> <li>• Despacho nº 149/R/2012 de 27 de julho - Criação do Observatório da Qualidade no Ensino a Distância e eLearning</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• PSQ 02 do SGQ</li> <li>• PSQ 04 do SGQ</li> </ul>

#### 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.*

Abordagem	Objetivo	Órgãos/Serviços Responsáveis/Estruturas	Documentos/Evidências mais relevantes
<b>Interface e ação externa na colaboração interinstitucional</b>	Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa no que se refere à colaboração interinstitucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vice-Reitora para a Qualidade e cooperação internacional</li> <li>• Vice-Reitor para a gestão académica e interação com a sociedade</li> <li>• Pró-Reitor para o Campus Virtual e a Modernização Tecnológica</li> <li>• Pró-Reitora para a Inovação Pedagógica e ELearning</li> <li>• Pró-Reitor para a Gestão de Projetos de Investigação e Desenvolvimento</li> <li>• Pró-Reitor para o desenvolvimento institucional e Assuntos Jurídicos</li> <li>• Pró-Reitor para a aprendizagem ao longo da vida e extensão cultural</li> <li>• GCRI</li> <li>• UMCLA</li> <li>• CLA</li> <li>• UALV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano Estratégico</li> <li>• Política de Internacionalização</li> <li>• Matriz de Partes Interessadas</li> <li>• Listas de Protocolos da UAb</li> <li>• Protocolos com outras instituições</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Despacho nº 400/R/2009 de 18 de dezembro – Criação da UMCLA</li> <li>• Consórcio UAb-Universidade de Coimbra</li> <li>• Programas produzidos pela UAb na RTP2</li> <li>• Portal da ELO</li> </ul>

<p><b>Interface e ação externa na prestação de serviços ao exterior</b></p>	<p>Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa no que se refere à prestação de serviços ao exterior.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ELO</li> <li>• Vice-Reitora para a Qualidade e cooperação internacional</li> <li>• Vice-Reitor para a gestão académica e interação com a sociedade</li> <li>• Pró-Reitor para o Campus Virtual e a Modernização Tecnológica</li> <li>• Pró-Reitora para a Inovação Pedagógica e ELearning</li> <li>• Pró-Reitor para a Gestão de Projetos de Investigação e Desenvolvimento</li> <li>• Pró-Reitor para o desenvolvimento institucional e Assuntos Jurídicos</li> <li>• Pró-Reitor para a aprendizagem ao longo da vida e extensão cultural</li> <li>• UALV</li> <li>• SPD</li> <li>• GCRI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• PSQ 13 do SGQ</li> <li>• PSQ 14 do SGQ</li> <li>• PSQ 17 do SGQ</li> <li>• Regulamento da prestação de serviços ao exterior da UAb</li> <li>• Programas produzidos pela UAb na RTP2</li> <li>• UAbTV</li> <li>• Listas de Protocolos da UAb</li> <li>• Protocolos com outras instituições</li> </ul>
<p><b>Interface e ação externa na ação cultural, desportiva e artística no exterior</b></p>	<p>Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa no que se refere à ação cultural, desportiva e artística no exterior.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vice-Reitor para a gestão académica e interação com a sociedade</li> <li>• Pró-reitor para a aprendizagem ao longo da vida e extensão cultural</li> <li>• UMCLA</li> <li>• CLA</li> <li>• Departamentos</li> <li>• UALV</li> <li>• Centros de Investigação</li> <li>• GCRI</li> <li>• Associação de Estudantes</li> <li>• ELO</li> <li>• Rede <i>Alumni</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Despacho nº 400/R/2009 de 18 de dezembro – Criação da UMCLA</li> <li>• PSQ 13 do SGQ</li> <li>• PSQ 14 do SGQ</li> <li>• Programas produzidos pela UAb na RTP2</li> <li>• UAbTV</li> <li>• Listas de Protocolos da UAb</li> <li>• Protocolos com outras instituições</li> <li>• Portal da ELO</li> </ul>
<p><b>Interface e ação externa na integração em projetos e parcerias nacionais</b></p>	<p>Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa no que se refere à integração em projetos e parcerias nacionais.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vice-Reitor para a gestão académica e interação com a sociedade</li> <li>• Pró-Reitor para o Campus Virtual e a Modernização Tecnológica</li> <li>• Pró-Reitora para a Inovação Pedagógica e ELearning</li> <li>• Pró-Reitor para a Gestão de Projetos de Investigação e Desenvolvimento</li> <li>• Pró-Reitor para o desenvolvimento institucional e Assuntos Jurídicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Despacho nº 400/R/2009 de 18 de dezembro – Criação da UMCLA</li> <li>• Consórcio UAb-Universidade de Coimbra</li> <li>• Listas de Protocolos da UAb</li> <li>• Protocolos com entidades nacionais</li> <li>• Regulamento da Cátedra Convidada FCT Infante Dom Henrique para os estudos insulares atlânticos e globalização</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pró-Reitor para a aprendizagem ao longo da vida e extensão cultural</li> <li>• ELO</li> <li>• Centros de Investigação</li> <li>• UMCLA</li> <li>• CLA</li> <li>• Delegações UAb</li> <li>• Cátedra Convidada FCT Infante Dom Henrique para os estudos insulares atlânticos e globalização</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal ELO</li> </ul>
<p><b>Interface e ação externa no contributo para o desenvolvimento regional e nacional, adequado à missão institucional</b></p>	<p>Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa no que se refere ao contributo para o desenvolvimento regional e nacional, adequado à missão institucional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vice-Reitor para a gestão académica e interação com a sociedade</li> <li>• Pró-Reitor para a aprendizagem ao longo da vida e extensão cultural</li> <li>• Pró-Reitor para o desenvolvimento institucional e Assuntos Jurídicos</li> <li>• Centros de Investigação</li> <li>• UMCLA</li> <li>• CLA</li> <li>• Delegações UAb</li> <li>• GAPID</li> <li>• ELO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Despacho nº 400/R/2009 de 18 de dezembro – Criação da UMCLA</li> <li>• Programas produzidos pela UAb na RTP2</li> <li>• UAbTV</li> <li>• Listas de Protocolos da UAb</li> <li>• Protocolos com outras instituições</li> <li>• Portal ELO</li> </ul>
<p><b>Interface e ação externa na obtenção de receitas próprias através da atividade desenvolvida</b></p>	<p>Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa no que se refere à obtenção de receitas próprias através da atividade desenvolvida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vice-Reitor para a gestão académica e interação com a sociedade</li> <li>• Pró-Reitor para o desenvolvimento institucional e Assuntos Jurídicos</li> <li>• Centros de Investigação</li> <li>• GAPID</li> <li>• UALV</li> <li>• ELO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• PSQ 14 do SGQ</li> <li>• Regulamento da prestação de serviços ao exterior da UAb</li> <li>• Portal ELO</li> </ul>

<b>Referencial 8 – Internacionalização</b>			
<i>A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar as suas atividades de cooperação internacional.</i>			
<b>Abordagem</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Órgãos/Serviços Responsáveis/Estruturas</b>	<b>Documentos/Evidências mais relevantes</b>
<b>Participação/coordenação de atividades internacionais de educação e formação</b>	Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de índole internacional relativas à participação/coordenação em atividades internacionais de educação e formação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vice-Reitora para a Qualidade e cooperação internacional</li> <li>• Pró-Reitor para a inovação pedagógica e elearning</li> <li>• Pró-Reitor para a gestão de projetos de investigação e desenvolvimento</li> <li>• GCRI</li> <li>• Departamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PSQ 01 do SGQ</li> <li>• Plano Estratégico</li> <li>• Política de Internacionalização</li> <li>• Consórcio UAb-Universidade de Coimbra</li> <li>• Listas de Protocolos UAb</li> <li>• Regulamento dos Programas de Pós-Doutoramento e de Estágios em Programas de Doutoramento Sanduíche</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> </ul>
<b>Participação/coordenação de projetos internacionais de investigação</b>	Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de índole internacional as relativas à participação/coordenação em projetos internacionais de investigação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pró-Reitor para a inovação pedagógica e elearning</li> <li>• Pró-Reitor para a gestão de projetos de investigação e desenvolvimento</li> <li>• GCRI</li> <li>• Departamentos</li> <li>• LEaD</li> <li>• Observatório da Qualidade no EaD e eLearning</li> <li>• Cátedra Convidada FCT Infante Dom Henrique para os estudos insulares atlânticos e globalização</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PSQ 01 do SGQ</li> <li>• Plano Estratégico</li> <li>• Política de Internacionalização</li> <li>• Consórcio UAb-Universidade de Coimbra</li> <li>• Regulamento da Cátedra Convidada FCT Infante Dom Henrique para os estudos insulares atlânticos e globalização</li> <li>• Participação ativa nas redes e associações nacionais e internacionais de investigação de referência</li> <li>• Despacho nº 149/R/2012 de 27 de julho - Criação do Observatório da Qualidade no EaD e eLearning</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> </ul>
<b>Mobilidade internacional de docentes, não docentes e estudantes</b>	Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de índole internacional, designadamente as relativas à mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não-docente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vice-Reitora para a Qualidade e cooperação internacional</li> <li>• GCRI</li> <li>• Departamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PSQ 01 do SGQ</li> <li>• PSQ 11 do SGQ e demais documentação</li> <li>• Listas de Protocolos UAb</li> <li>• Protocolos ERASMUS</li> <li>• Regulamento dos Programas de Pós-Doutoramento e de Estágios em Programas de Doutoramento Sanduíche</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> </ul>

<b>Referencial 9 – Recursos Humanos</b>			
<i>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.</i>			
<b>Abordagem</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Órgãos/Serviços Responsáveis/Estruturas</b>	<b>Documentos/Evidências mais relevantes</b>
<b>Recrutamento e seleção</b>	Garantir que são adotados processos claros, transparentes e justos de recrutamento, contratação e condições de emprego que reconhecem a importância do ensino.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reitor</li> <li>• Pró-reitor para o desenvolvimento institucional e assuntos jurídicos</li> <li>• Conselho de Gestão</li> <li>• Administradora</li> <li>• DRH</li> <li>• Departamentos</li> <li>• Júris de concurso de recrutamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatutos da UAb</li> <li>• Regulamento da Estrutura Orgânica da UAb</li> <li>• PSQ 02 do SGQ e demais documentação</li> <li>• Mapa de Pessoal UAb</li> <li>• Matrizes de Competências</li> <li>• Perfis Funcionais</li> <li>• MPV</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> </ul>
<b>Oportunidade de desenvolvimento profissional</b>	Garantir que a UAb definiu a estrutura, o perfil e o papel do corpo docente, em alinhamento com o MPV, utilizando instrumentos apropriados para garantir que o perfil do corpo docente corresponde às suas funções e que as oportunidades de desenvolvimento profissional são promovidas e oferecidas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pró-reitor para o desenvolvimento institucional e assuntos jurídicos</li> <li>• Conselho de Gestão</li> <li>• Administradora</li> <li>• DRH</li> <li>• Departamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MPV</li> <li>• PSQ 02 do SGQ e demais documentação</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Perfis Funcionais</li> <li>• Matrizes de Competências</li> <li>• Plano de Formação</li> <li>• Relatório de Formação</li> </ul>
<b>Atividade académica que promove a ligação educação-investigação</b>	Garantir o incentivo da atividade académica que promove a ligação entre educação e investigação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vice-Reitor para a gestão académica e interação com a sociedade</li> <li>• Pró-Reitor para a gestão de projetos de investigação e desenvolvimento</li> <li>• Departamentos</li> <li>• Observatório da Qualidade no EaD e eLearning</li> <li>• LEaD</li> <li>• Polos de Investigação</li> <li>• Cátedra Convidada FCT Infante Dom Henrique para os estudos insulares atlânticos e globalização</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano Estratégico</li> <li>• E-Book do Observatório da Qualidade no EaD e eLearning</li> <li>• Publicações UAb, por exemplo a Coleção «Educação a Distância e eLearning»</li> <li>• Plano Curricular dos 2º e 3º ciclos</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Despacho nº 149/R/2012 de 27 de julho - Criação do Observatório da Qualidade no Ensino a Distância e eLearning</li> <li>• Regulamento da Cátedra Convidada FCT Infante Dom Henrique para os estudos insulares atlânticos e globalização</li> <li>• MPV</li> <li>• Sistema de Avaliação de Desempenho dos Docentes</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inquérito de satisfação dos colaboradores da UAb</li> </ul>
<b>Inovação nos métodos de ensino e uso de novas tecnologias</b>	Garantir que a inovação nos métodos de ensino e o uso de novas tecnologias é encorajada, sendo que, para tal, o corpo docente é treinado e proficiente no uso de tecnologias de aprendizagem e métodos de avaliação a distância, existindo atividades de treino específicas para novos colaboradores, que existem procedimentos para identificar os requisitos de apoio do pessoal docente e que os serviços de apoio tecnológico e pedagógico para docentes são adequados, acessíveis e atempados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pró-reitor para a aprendizagem ao longo da vida e extensão cultural</li> <li>• Pró-reitor para a inovação pedagógica e elearning</li> <li>• Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do Modelo Pedagógico Virtual</li> <li>• DEED</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Despacho nº 148/R/2012 de 27 de julho - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do Modelo Pedagógico Virtual</li> <li>• PSQ 02 do SGQ</li> <li>• MPV</li> <li>• Plano de Formação</li> <li>• Campus Virtual</li> </ul>
<b>Competências dos recursos humanos</b>	Garantir que estão definidos normas e procedimentos para a recolha e tratamento de informação relativa às competências e aos resultados da atuação do pessoal docente e não-docente, com vista à avaliação de desempenho, à formação, à promoção e ao reconhecimento do mérito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pró-reitor para o desenvolvimento institucional e assuntos jurídicos</li> <li>• Administradora</li> <li>• DRH</li> <li>• Conselho Coordenador de Avaliação</li> <li>• Conselho de Avaliação do Desempenho dos Docentes da UAb</li> <li>• Departamentos</li> <li>• Avaliadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• PSQ 02 do SGQ e demais documentação</li> <li>• Mapa de Pessoal UAb</li> <li>• Matrizes de Competências</li> <li>• Perfis Funcionais</li> <li>• Regulamento interno do Conselho Coordenador de Avaliação</li> <li>• Regulamento de Avaliação de Desempenho dos Docentes</li> </ul>
<b>Melhoria do desempenho dos recursos humanos</b>	Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para regular e garantir os processos de tomada de decisão, implementação e follow-up referentes à avaliação de desempenho, à formação, à promoção e ao reconhecimento do mérito, garantindo, nomeadamente, que o corpo docente é coordenado de forma eficaz e a relação docente/estudante evita a sobrecarga de trabalho para docentes e tutores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pró-reitor para o desenvolvimento institucional e assuntos jurídicos</li> <li>• Administradora</li> <li>• DRH</li> <li>• Conselho Coordenador de Avaliação</li> <li>• Conselho de Avaliação do Desempenho dos Docentes da UAb</li> <li>• Departamentos</li> <li>• Avaliadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PSQ 02 do SGQ</li> <li>• MPV</li> <li>• Regulamento interno do Conselho Coordenador de Avaliação</li> <li>• Regulamento de Avaliação de Desempenho dos Docentes</li> <li>• Sistema de Avaliação de Desempenho dos Docentes</li> <li>• SIADAP</li> </ul>

<b>Referencial 10 – Recursos Materiais e Serviços</b>			
<i>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.</i>			
<b>Abordagem</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Órgãos/Serviços Responsáveis/Estruturas</b>	<b>Documentos/Evidências mais relevantes</b>
<b>Recursos de apoio à aprendizagem</b>	Garantir que estão definidos e implementados procedimentos que abrangem o apoio ao estudante, de acordo com o seu perfil e considerando o ambiente EaD, incluindo elementos de orientação, pedagógicos, tecnológicos e administrativos, sendo disponibilizada uma variedade de recursos de apoio às aprendizagens, desde recursos físicos, a apoio de tutoria, supervisão e aconselhamento, promovendo a respetiva publicitação junto aos estudantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SPD</li> <li>• DSA</li> <li>• DGF</li> <li>• SI</li> <li>• DSD</li> <li>• SSTE</li> <li>• Departamentos</li> <li>• Docentes</li> <li>• GCRI</li> <li>• Gestor da Segurança de Informação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PSQ 07 do SGQ e demais documentação</li> <li>• PSQ 12 do SGQ</li> <li>• PSQ 14 do SGQ</li> <li>• PSQ 17 do SGQ</li> <li>• PSQ 18 do SGQ e demais documentação</li> <li>• Repositório Aberto</li> <li>• Acervo documental da UAb</li> <li>• Plataforma de elearning</li> <li>• Portal Institucional</li> <li>• MPV</li> </ul>
<b>Necessidades especiais dos estudantes</b>	Garantir que as necessidades de grupos específicos, como sejam os estudantes em tempo parcial ou empregados, os estudantes internacionais e os estudantes portadores de deficiência, são consideradas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DSA</li> <li>• SPD</li> <li>• DSD</li> <li>• SI</li> <li>• Departamentos</li> <li>• Docentes</li> <li>• GCRI</li> <li>• Projeto Acessibilidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento para o Estudante a Tempo Parcial</li> <li>• PSQ 07 do SGQ e demais documentação</li> <li>• PSQ 12 do SGQ</li> <li>• PSQ 17 do SGQ e demais documentação</li> <li>• PSQ 18 do SGQ e demais documentação</li> <li>• Repositório Aberto</li> <li>• Acervo documental da UAb</li> <li>• Plataforma de elearning</li> <li>• Portal Institucional</li> <li>• MPV</li> <li>• Grupo NEE na Plataforma de elearning</li> </ul>
<b>Manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais e serviços de apoio</b>	Garantir que estão disponíveis mecanismos que permitem a recolha e análise de informação relativa à manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais e serviços de apoio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administradora</li> <li>• Conselho da Qualidade</li> <li>• SI</li> <li>• GCRI</li> <li>• GPAQ</li> <li>• DST</li> <li>• Gestora da Qualidade</li> <li>• Gestor da Segurança da Informação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PSQ 04 do SGQ</li> <li>• PSQ 05 do SGQ</li> <li>• PSQ 06 do SGQ</li> <li>• PSQ 17 do SGQ e demais documentação</li> <li>• PSQ 18 do SGQ e demais documentação</li> <li>• Planos de Manutenção</li> <li>• Lista de Fornecedores Qualificados</li> <li>• Inquéritos pedagógicos</li> <li>• Revisão pela Gestão do SGQ</li> <li>• Relatório de Atividades</li> <li>• Programa de Auditorias</li> </ul>

<p><b>Melhoria dos serviços e recursos materiais com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e demais atividades científico-pedagógicas</b></p>	<p>Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para regular e garantir os processos de tomada de decisão, implementação e follow-up no âmbito dos 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administradora</li> <li>• Departamentos</li> <li>• Docentes</li> <li>• Conselho da Qualidade</li> <li>• Gestora da Qualidade</li> <li>• Gestor da Segurança da Informação</li> <li>• SSTE</li> <li>• GPAQ</li> <li>• SI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PSQ 01 do SGQ</li> <li>• PSQ 04 do SGQ</li> <li>• PSQ 05 do SGQ</li> <li>• PSQ 06 do SGQ</li> <li>• PSQ 17 do SGQ e demais documentação</li> <li>• PSQ 19 do SGQ</li> <li>• PT 19-03 do SGQ</li> <li>• Revisão pela Gestão do SGQ</li> <li>• Relatórios de tratamento dos inquéritos pedagógicos</li> <li>• MPV</li> </ul>
--	--	---	---

<p><b>Referencial 11 - Gestão da Informação</b> 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.</p>			
Abordagem	Objetivo	Órgãos/Serviços Responsáveis/Estruturas	Documentos/Evidências mais relevantes
<p><b>Matriz de Partes Interessadas</b></p>	<p>Garantir que estão disponíveis mecanismos que permitem obter informação sobre as necessidades e expectativas das diferentes partes interessadas em relação à qualidade das formações e serviços oferecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vice-Reitora para a Qualidade e cooperação internacional</li> <li>• GPAQ</li> <li>• Gestora da Qualidade</li> <li>• Departamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Matriz de Partes Interessadas</li> <li>• Instrumentos de auscultação das PI</li> <li>• Relatórios de análise dos resultados de auscultação das PI</li> <li>• Revisão pela Gestão do SGQ</li> <li>• Relatório de Atividades</li> </ul>
<p><b>Sistema de Informação para a Gestão</b></p>	<p>Garantir que a UAb considera normas éticas e políticas governamentais relacionadas com a proteção de dados e a privacidade dos estudantes, que o sistema de gestão de informação inclui informações relevantes - com o objetivo de melhorar o apoio ao estudante - atualizadas e confiáveis sobre a instituição e seus programas e que estão disponíveis sistemas de recolha de informação fiável para o levantamento de resultados e outros dados e indicadores relevantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vice-Reitora para a Qualidade e cooperação internacional</li> <li>• Pró-Reitor para o desenvolvimento institucional e Assuntos Jurídicos</li> <li>• Pró-Reitor para o Campus Virtual e a Modernização Tecnológica</li> <li>• SI</li> <li>• GJ</li> <li>• GPAQ</li> <li>• CAQ</li> <li>• SSTE</li> <li>• Gestora da Qualidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Despacho nº 163/R/2007 de 15 de dezembro – Nomeação da Equipa RGPD</li> <li>• PSQ 03 do SGQ</li> <li>• PSQ 18 do SGQ e demais documentação</li> <li>• Matriz de Indicadores</li> <li>• Relatório de Atividades Anual</li> <li>• Revisão pela Gestão</li> <li>• Avaliação de Riscos da Segurança da Informação</li> <li>• Avaliação de Riscos dos Processos</li> <li>• Manual do SGQ</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestor do Sistema de Segurança de Informação</li> <li>• Equipa RGPD</li> <li>• Equipa para a Avaliação de Riscos</li> </ul>	
<b>Medição, análise e melhoria</b>	Garantir que estão definidos e implementados 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 e o correspondente follow-up.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reitor</li> <li>• Vice-Reitora para a Qualidade e cooperação internacional</li> <li>• Gestora da Qualidade</li> <li>• Gestor do Sistema de Segurança de Informação</li> <li>• SSTE</li> <li>• SI</li> <li>• Departamentos</li> <li>• Coordenadores de Curso</li> <li>• GPAQ</li> <li>• CAQ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• PSQ 01 do SGQ</li> <li>• PSQ 06 do SGQ</li> <li>• PSQ 19 do SGQ</li> <li>• PT 19-03 do SGQ</li> <li>• Relatório de Atividades</li> <li>• Revisão pela Gestão do SGQ</li> <li>• Relatórios de <i>follow-up</i> para a A3ES</li> </ul>
<b>Envolvimento das partes interessadas na medição, análise e melhoria</b>	Garantir que existem formas de envolvimento das partes interessadas, designadamente estudantes e pessoal docente e não-docente, na aferição, análise e melhoria dos resultados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vice-Reitora para a Qualidade e cooperação internacional</li> <li>• Conselho Geral</li> <li>• Senado</li> <li>• Conselho Pedagógico</li> <li>• SI</li> <li>• GPAQ</li> <li>• Gestora da Qualidade</li> <li>• CAQ</li> <li>• Provedor do Estudante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatutos UAb</li> <li>• Regulamento do Provedor do Estudante</li> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• PSQ 01 do SGQ</li> <li>• PSQ 06 do SGQ</li> <li>• Matriz de Partes Interessadas</li> <li>• Instrumentos de auscultação das PI</li> </ul>

<b>Referencial 12 - Informação Pública</b>			
<i>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.</i>			
<b>Abordagem</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Órgãos/Serviços Responsáveis/Estruturas</b>	<b>Documentos/Evidências mais relevantes</b>
<b>Informação pública regular sobre dados e resultados</b>	Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para a prestação regular de informação pública acerca de um conjunto pré-definido de dados e resultados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipa Reitoral</li> <li>• GCRI</li> <li>• GPAQ</li> <li>• SPD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PSQ 01 do SGQ</li> <li>• Política de Comunicação</li> <li>• Plano de Comunicação</li> <li>• Portal institucional da UAb</li> <li>• Relatório de Atividades</li> <li>• <i>Newsletter</i> da UAb</li> <li>• UAbTV</li> <li>• Programas da UAb na RTP2</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Material Promocional</li> <li>• Postos de Atendimento Público</li> </ul>
<b>Informação pública sobre a UAb</b>	Garantir que a informação a publicitar inclui a missão e objetivos da instituição, os seus estatutos e regulamentos, bem como os das unidades orgânicas que a constituem.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reitor</li> <li>• DSA</li> <li>• Departamentos</li> <li>• GCRI</li> <li>• CLA</li> <li>• Delegações UAb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Comunicação</li> <li>• Portal institucional da UAb</li> <li>• Plano Estratégico</li> <li>• <i>Newsletter</i> da UAb</li> <li>• UAbTV</li> <li>• Programas da UAb na RTP2</li> </ul>
<b>Publicitação da oferta formativa</b>	Garantir que a informação a publicitar inclui a oferta formativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vice-Reitor para a gestão académica e interação com a sociedade</li> <li>• DSA</li> <li>• CLA</li> <li>• Delegações UAb</li> <li>• Departamentos</li> <li>• GCRI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Comunicação</li> <li>• Portal institucional da UAb</li> <li>• Campanhas de divulgação</li> <li>• Material Promocional</li> <li>• Postos de Atendimento Público</li> <li>• <i>Newsletter</i> da UAb</li> <li>• UAbTV</li> <li>• Programas da UAb na RTP2</li> </ul>
<b>Informação pública detalhada sobre cada curso</b>	Garantir que a informação a publicitar inclui os objetivos de aprendizagem e qualificações conferidas, e as perspetivas de empregabilidade, em relação a cada curso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DSA</li> <li>• Departamentos</li> <li>• Coordenadores de Curso</li> <li>• GCRI</li> <li>• CLA</li> <li>• Delegações UAb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Comunicação</li> <li>• Portal institucional da UAb</li> <li>• Material Promocional</li> <li>• Postos de Atendimento Público</li> </ul>
<b>Informação pública sobre o corpo docente</b>	Garantir que a informação a publicitar inclui a qualificação do pessoal docente e o seu regime de vínculo à instituição e de prestação de serviços.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GCRI</li> <li>• Departamentos</li> <li>• Coordenadores de Curso</li> <li>• CLA</li> <li>• Delegações UAb</li> <li>• DSA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Comunicação</li> <li>• Portal institucional da UAb</li> <li>• Material Promocional</li> <li>• Postos de Atendimento Público</li> </ul>
<b>Informação pública sobre políticas de acesso e orientação dos estudantes</b>	Garantir que a informação a publicitar inclui as políticas de acesso e orientação dos estudantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DSA</li> <li>• GCRI</li> <li>• Departamentos</li> <li>• Coordenadores de Curso</li> <li>• CLA</li> <li>• Delegações UAb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Comunicação</li> <li>• Portal institucional da UAb</li> <li>• Plataforma de eLearning</li> <li>• Material Promocional</li> <li>• Postos de Atendimento Público</li> </ul>
<b>Informação pública sobre a planificação dos cursos</b>	Garantir que a UAb publica informações fiáveis, completas e atualizadas sobre os programas de estudos e inclui a planificação dos cursos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DSA</li> <li>• GCRI</li> <li>• Departamentos</li> <li>• Coordenadores de Curso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Comunicação</li> <li>• Portal institucional da UAb</li> <li>• Material Promocional</li> <li>• Postos de Atendimento Público</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLA</li> <li>• Delegações UAb</li> </ul>	
<b>Informação pública sobre as metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes</b>	Garantir que a informação a publicitar inclui as metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DSA</li> <li>• GCRI</li> <li>• Departamentos</li> <li>• Coordenadores de Curso</li> <li>• CLA</li> <li>• Delegações UAb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Comunicação</li> <li>• Portal institucional da UAb</li> <li>• Material Promocional</li> <li>• Postos de Atendimento Público</li> </ul>
<b>Informação pública sobre oportunidades de mobilidade</b>	Garantir que a informação a publicitar inclui as oportunidades de mobilidade.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vice-Reitora para a Qualidade e cooperação internacional</li> <li>• GCRI</li> <li>• Departamentos</li> <li>• DSA</li> <li>• CLA</li> <li>• Delegações UAb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PSQ 11 do SGQ e demais documentação</li> <li>• Política de Comunicação</li> <li>• Portal institucional da UAb</li> <li>• Postos de Atendimento Público</li> </ul>
<b>Informação pública sobre os direitos e deveres dos estudantes</b>	Garantir que a informação a publicitar inclui os direitos e deveres dos estudantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DSA</li> <li>• GGAC</li> <li>• Provedor do Estudante</li> <li>• GCRI</li> <li>• CLA</li> <li>• Delegações UAb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatutos da UAb</li> <li>• Política de Comunicação</li> <li>• Portal institucional da UAb</li> <li>• Relatórios do Provedor do Estudante</li> <li>• Material Promocional</li> <li>• Postos de Atendimento Público</li> </ul>
<b>Informação pública sobre os serviços de ação social escolar</b>	Garantir que a informação a publicitar inclui os serviços de ação social escolar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DSA</li> <li>• DGF</li> <li>• GCRI</li> <li>• CLA</li> <li>• Delegações UAb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Comunicação</li> <li>• Portal institucional da UAb</li> <li>• Postos de Atendimento Público</li> </ul>
<b>Informação pública sobre mecanismos para gerir reclamações e sugestões</b>	Garantir que a informação a publicitar inclui os mecanismos para lidar com reclamações e sugestões.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GCRI</li> <li>• GPAQ</li> <li>• GGAC</li> <li>• Gestora da Qualidade</li> <li>• Provedor do Estudante</li> <li>• DSA</li> <li>• CLA</li> <li>• Delegações UAb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Comunicação</li> <li>• Portal institucional da UAb</li> <li>• Postos de Atendimento Público</li> <li>• Livros de Reclamações</li> </ul>
<b>Informação pública sobre o acesso aos recursos materiais e serviços de apoio ao ensino</b>	Garantir que a informação a publicitar inclui o acesso aos recursos materiais e serviços de apoio ao ensino.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GCRI</li> <li>• DSA</li> <li>• CLA</li> <li>• Delegações UAb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Comunicação</li> <li>• Portal institucional da UAb</li> <li>• Postos de Atendimento Público</li> </ul>
<b>Informação pública sobre os resultados do ensino, expressos nos resultados</b>	Garantir que a informação a publicitar inclui os resultados do ensino, expressos nos resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GCRI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Comunicação</li> </ul>

académicos, de inserção laboral e de grau de satisfação das partes interessadas	académicos, de inserção laboral e de grau de satisfação das partes interessadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GGAC</li> <li>• DSA</li> <li>• Departamentos</li> <li>• Observatório dos Percursos Profissionais e da Vida dos Diplomados da Universidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal institucional da UAb</li> <li>• Relatórios de tratamentos dos inquéritos pedagógicos</li> <li>• Estudo de Empregabilidade</li> <li>• Despacho nº 81/VR/2017 de 21 de abril - Criação do Observatório dos Percursos Profissionais e da Vida dos Diplomados da Universidade</li> </ul>
Informação pública sobre as políticas de garantia interna da qualidade, títulos de acreditação e resultados da avaliação da instituição e dos seus ciclos de estudos	Garantir que a informação a publicitar inclui as políticas de garantia interna da qualidade, títulos de acreditação e resultados da avaliação da instituição e dos seus ciclos de estudos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vice-Reitora para a Qualidade e cooperação internacional</li> <li>• Vice-Reitor para a gestão académica e interação com a sociedade</li> <li>• GPAQ</li> <li>• Departamentos</li> <li>• Coordenadores de Curso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Comunicação</li> <li>• Portal institucional da UAb</li> </ul>

<b>Referencial 13 - Caracter cíclico da garantia externa da qualidade</b>			
<i>A instituição submete-se a processos de avaliação externa periódica, em linha com os Padrões e Orientações Europeus para o Ensino Superior (ESG)</i>			
Abordagem	Objetivo	Órgãos/Serviços Responsáveis/Estruturas	Documentos/Evidências mais relevantes
Avaliação periódica	Garantir que a UAb tem procedimentos estruturados e sistemáticos de avaliação – interna e externa – periódica, com o propósito de refletir sobre a adequação do seu sistema de gestão como um todo e das suas partes constituintes, de forma a identificar oportunidades de melhoria e/ou ações corretivas focalizadas na melhoria da eficiência e da eficácia internas e da satisfação dos estudantes e demais partes interessadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reitor</li> <li>• Vice-Reitora para a Qualidade e cooperação internacional</li> <li>• CAQ</li> <li>• SSTE</li> <li>• GPAQ</li> <li>• Gestora da Qualidade</li> <li>• Gestor de Segurança de Informação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral</li> <li>• Despacho nº 183/R/2016 de 12 de dezembro – Criação do Conselho de Avaliação da Qualidade</li> <li>• Plano Estratégico</li> <li>• Plano de Atividades Anual</li> <li>• PSQ 06 do SGQ</li> <li>• Ferramenta SIGQ_UAb</li> <li>• Programa de auditorias</li> <li>• Certificado ISO 9001</li> <li>• Certificado ISO 27001</li> <li>• Certificado C2E, EFQM</li> <li>• Certificado R4E, EFQM</li> <li>• Relatórios de Avaliação da CAE</li> <li>• Relatórios de Avaliação do CA</li> <li>• Relatório de Autoavaliação para a Avaliação Institucional</li> </ul>

## ANEXO 1 - Organograma da UAb

