

ASIGQ/19/0000005 — Apresentação do pedido

Elementos de Caracterização

A1. Objeto da auditoria

A1.1 A instituição de ensino superior (IES) pretende que seja auditado e certificado o sistema interno de garantia da qualidade de:

A IES, no seu todo

A1.1.1. Designação da UO:

Universidade Aberta

A2. Instituição de Ensino Superior ou Unidade Orgânica

A2.1 Instituição de Ensino Superior ou Unidade Orgânica

A2.1. Instituição de ensino superior:

Universidade Aberta

A2.2 Unidades ou Subunidades Orgânicas

A2.2.1. Número de unidades/subunidades:

4

A2.2.2. Listagem e caracterização das unidades/subunidades / List and characterization of units/subunits

Unidade/Subunidade Orgânica / Unit/Subunit	Ciclos de estudos (nº) / Study Cycles (no)				Estudantes / Students				Pessoal Docente (ETI) / Academic Staff (FTE)		
	1º Ciclo / 1st Cycle	2º Ciclo / 2nd Cycle	M.I. / I.M.	3º Ciclo / 3rd Cycle	1º Ciclo / 1st Cycle	2º Ciclo / 2nd Cycle	M.I. / I.M.	3º Ciclo / 3rd Cycle	Doutores / Ph.D.	Especialistas / Specialists	Outros / Other
Departamento de Ciências e Tecnologia	4	8	0	5	920	264	0	166	38	0	0
Departamento de Ciências Sociais e de Gestão	3	4	0	3	2822	151	0	49	45	0	0.4
Departamento de Educação e Ensino a Distância	1	4	0	0	411	145	0	10	20	0	0
Departamento de Humanidades	3	5	0	2	839	146	0	62	32	0	3

A2.3 Centros de Investigação

A2.3.2. Listagem e caracterização dos Centros de Investigação / List and characterization of Research Centres

Centro de Investigação / Research centres	Investigadores (EETI) / Researchers (EFTE) *			Classificação FCT / Rating FCT
	Doutorados / Ph.D.	Doutorandos / students	Outros / Others	
CEMRI – Centro de Estudos das Migrações e das Relações Interculturais	101	22	7	GOOD
LE@D – Laboratório de Educação a Distância e E- Learning	55	27	3	FAIR

A2.4 Número de Estudantes

A2.4.1. CTeSP:

<sem resposta>

A2.4.2. 1º Ciclo:

4995

A2.4.3. 2º Ciclo:

703

A2.4.4. M.I.:

<sem resposta>

A2.4.5. 3º Ciclo:

287

A2.4.6. Regime normal:

<sem resposta>

A2.4.7. Pós-laboral:

<sem resposta>

A2.4.8. Ensino a distância:

7936

A2.5 Pessoal Docente (ETI)**A2.5.1. Doutores:**

133,8

A2.5.2. Especialistas**(no caso do ensino politécnico):**

<sem resposta>

A2.5.3. Outros:

3,5

A2.6 Investigadores (contratados, pós-doc, bolseiros, ..., não incluídos no pessoal docente)**A2.6.1. Doutores:**

3

A2.6.2. Doutorandos:

5

A2.6.3. Outros:

1

A2.7 Pessoal não-docente**A2.7.1. Com formação superior:**

99

A2.7.2. Com ensino secundário:

28

A2.7.3. Outros:

46

A2.8 Serviços

A2.8. Lista de Serviços / List of Support Services

Serviço / Service

Serviços de Apoio ao Reitor (SAR)
 Direção de Apoio ao Campus Virtual (DACV)
 Direção de Serviços de Documentação (DSD)
 Direção de Serviços Académicos (DSA)
 Serviços de Gestão (SG)
 Delegações Regionais (DR)
 Centros Locais de Aprendizagem (CLA)
(7 Items)

A2.9 Outros elementos

A2.9. Outros elementos que a instituição (ou UO, se for caso disso) pretenda indicar:

A UAb é a universidade pública de ensino a distância, cuja génese e evolução refletem os desafios, oportunidades, obstáculos e progressos operados nas últimas décadas em Portugal. A sua história revela ousadia, visão estratégica, flexibilidade, resiliência e compromisso para com a sociedade, sobretudo das populações adultas com necessidades formativas específicas. Assumidamente diferente das outras IES quanto à estrutura e cultura organizacional, à metodologia de ensino, às ferramentas tecnológicas e práticas pedagógicas, à investigação que realiza e aos serviços que presta à comunidade, fazem parte da memória histórica da UAb várias gerações de EaD, às quais correspondem tecnologias de comunicação, metodologias de ensino e materiais pedagógicos diversos.

Com o novo milénio, a UAb modernizou-se introduzindo sistemas de gestão de ensino e de aprendizagens, processo que decorreu em paralelo com a evolução social e tecnológica, as exigências de Bolonha e o surgimento de novos públicos, conduzindo ao redesenho da oferta formativa, ao repensar de um modelo e de práticas pedagógicas mais adequadas às novas realidades e necessidades socioculturais.

A promoção e implementação de uma cultura orientada para a qualidade e a eficiência através de um modelo de gestão mais aberto, flexível e participativo, foi um compromisso que a UAb assumiu para melhor servir os interesses dos estudantes em particular e da sociedade em geral. A adoção de um novo MPV® mais centrado no estudante, mais flexível e colaborativo deu origem a novos perfis de formação, novas práticas e novas competências pedagógicas e tecnológicas.

Ao longo destes 30 anos, o percurso percorrido pela UAb testemunha as constantes preocupações com a qualidade do ensino e dos serviços prestados, tendo a instituição procurado ultrapassar os constrangimentos provocados pela inexistência de quadros legais de regulamentação do EaD, nomeadamente nas vertentes da acreditação da oferta formativa e dos indicadores de qualidade e avaliação. Dada a diferenciação do regime de ensino que pratica, a ausência de referenciais da qualidade e a necessidade de se identificarem as características e as políticas diferenciadoras do EaD, a universidade incorporou nos referenciais da A3ES as orientações internacionais da ENQA para o EaD “Considerations for quality assurance of e-learning provision”(2018).

Neste contexto, e para que o Modelo do SIGQ_UAb esteja devidamente alinhado com os referenciais supracitados, a UAb enquanto pessoa coletiva de direito público com autonomia estatutária, pedagógica, científica, cultural, administrativa, financeira, patrimonial e disciplinar, aprovou os regulamentos e as normas de execução necessárias ao desenvolvimento da sua atividade e à aplicação de sistemas de certificação.

No MQ, em anexo a este relatório, é apresentado o Modelo do SIGQ_UAb. No que concerne à articulação do Sistema com as orientações da ENQA, a política para a garantia da qualidade está enquadrada no Planeamento Estratégico e Operacional da UAb. A conceção e aprovação de oferta formativa, o ensino-aprendizagem e avaliação centrados no estudante e a admissão, progressão, reconhecimento e certificação dos estudantes foram enquadrados no Ensino e Aprendizagem. As orientações relativas ao corpo docente e aos recursos de aprendizagem e apoio ao estudante encontram-se vertidas na Estrutura de Suporte e no contexto da melhoria contínua, na Medição, Análise e Melhoria, assim como a gestão da informação, a monitorização contínua e avaliação periódica dos cursos e a garantia da qualidade. A informação pública foi enquadrada na comunicação institucional. Com esta estrutura a UAb garante a melhoria contínua da universidade, assim como a qualidade do ensino-aprendizagem em EaD e elearning, no cumprimento dos referenciais nacionais e internacionais.

A2.9. Other elements that the institution (or basic unit, if applicable) wishes to point out:

UAb is the only public University of distance education, whose genesis and evolution reflect the challenges, opportunities, obstacles and progress operated in the last four decades. The story reveals your bold, strategic vision, flexibility, resilience and commitment to society, especially adult populations with specific training needs. The UAb is admittedly different from other higher education institutions regarding the structure and organizational culture, teaching methodology, technological tools and pedagogical practices, research it carries out and the services it provides to the community. Different distance education generations, corresponding to diverse communication technologies, teaching methodologies and pedagogical materials are part of the UAb's historical memory. With the new millennium, UAb introducing learning management systems, among other technologies. The process took place in parallel with the social and technological developments, the requirements of the Bologna process and the emergence of new audiences, leading to the redesign of the educational offer, to rethink the model of pedagogical practices best suited to the new realities and socio-cultural needs.

The promotion and implementation of a culture oriented to the quality and efficiency through a more open management model, flexible and participatory, was a compromise that the UAb assumed to better serve the interests of students in particular and society in general. The adoption of a new MPV® more student-centered, based on a more

flexible and collaborative practice, led to new training profiles, the adoption of new practices and the definition of new pedagogical and technological skills.

Over these 30 years, the route traversed by the UAb witness the constant concerns about the quality of education and of the services provided. The institution sought to overcome the constraints caused by the lack of legal frameworks of Regulation of ODL, particularly in aspects of formative offer accreditation and quality indicators and evaluation. Given the differentiation of the teaching practice, the absence of benchmarks of quality and the need to identify the differentiating features and policies of the EaD, the University incorporated in the referential A3ES guidelines ENQA's international for the EaD "Considerations for quality assurance of e-learning provision" (2018).

In this context, and for that the SIGQ_UAb is properly aligned with the above benchmarks, the UAb while collective person of public law with statutory independence, scientific, cultural, educational, administrative, financial, and discipline, approved the regulations and implementing rules necessary for the development of your activity and the implementation of certification systems.

In the MQ, in annex to this report, is presented the SIGQ_UAb model. In what concerns the articulation of the System with the guidelines of ENQA, the policy for quality assurance is framed in the Strategic and Operational planning of the UAb. The design and approval of the training offer, the teaching-learning process and evaluation focusing on the student, admission, progression, recognition and certification of students were classified in Teaching and Learning. The guidelines for the teaching staff and learning resources and student support are reflected in the Structure of Support, and, in the context of continuous improvement, in the Measurement, Analysis and Improvement, as well as the management of information, the continuous monitoring and periodic evaluation of the courses and the guarantee of quality. The public information was included in institutional communication. With this structure the UAb ensures the continuous improvement of the university, as well as the quality of the teaching-learning process in EaD and e-learning, in compliance with the national and international references.

Perguntas A3, A4 e A5

A3. Nota histórica sobre a evolução dos mecanismos de garantia interna da qualidade na instituição:

A UAb é a única universidade pública portuguesa de EaD, cuja origem e evolução refletem os desafios, oportunidades, obstáculos e progressos operados nas últimas três décadas. Pautada por uma atuação inovadora e de qualidade a história da UAb revela ousadia, visão estratégica, flexibilidade, resiliência e compromisso para com a sociedade, sobretudo das populações adultas com necessidades formativas específicas. A promoção de uma cultura da qualidade tem sido uma preocupação constante e ao longo da última década tem vindo a ser desenvolvido e implementado um conjunto de instrumentos para garantia da qualidade e a delegação da sua coordenação na Vice-Reitora. Esta visão está, aliás, plasmada nos Estatutos e no REO através da criação de serviços com competências para a melhoria e a promoção da cultura da qualidade, garantindo a articulação com as agências competentes de avaliação e acreditação e através de processos de avaliação e autoavaliação.

Baseado em valores e princípios de transparência, credibilidade, ética, abertura ao mundo e às inovações tecnológicas e pedagógicas, a UAb identificou como princípios orientadores da melhoria contínua da qualidade: Identificar e satisfazer as necessidades dos Clientes/Estudantes e PI; Promover a inovação e desenvolver parcerias com outras instituições de ensino e de investigação; Investir no desenvolvimento dos colaboradores, reforçando as suas competências; Medir a performance nos vários domínios da sua atividade; Assegurar a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade da informação da plataforma de elearning. Na ausência de referenciais, que contemplem a especificidade do ensino-aprendizagem a distância e eLearning, a UAb em articulação com a A3ES, elaborou e apresentou uma proposta de referenciais de Qualidade com aplicação específica para o EaD/eLearning, tendo por base os referenciais propostos pela EADTU, os estudos desenvolvidos pelo Observatório da Qualidade no Ensino a Distância e eLearning e a metodologia da EFQM desenvolvida pelas instituições ligadas ao Instituto CALED. Do ponto de vista organizacional e considerando a especificidade da UAb, o modelo de gestão da qualidade começou por ser especialmente orientado para a compreensão e interiorização das relações de causa e efeito entre o trabalho que se realiza na instituição e os resultados que se produzem; a sua evolução concretizou-se através da implementação de procedimentos de monitorização e avaliação da qualidade em EaD aos serviços de gestão e também aos SAR, Direção de Apoio ao Campus Virtual, DSD, DSA, às Delegações Regionais e aos CLA da UAb. Alguns marcos: i) 2011: Certificação do SGQ pela APCER e Prémio do 1º nível de Excelência da EFQM|APQ; ii) 2013: atribuição do Selo de Qualidade 'Suplemento ao Diploma' pela Comissão Europeia; iii) 2015, a UAb procedeu a nova autoavaliação com base nos referenciais para os SIGQ da A3ES e o Modelo da EFQM; com o envolvimento de toda a instituição contribuiu para a concretização dos objetivos e foi reconhecida pela EFQM com a atribuição do R4E, 4 estrelas em 2016. Este 2º nível de excelência da EFQM - R4E, que reconhece a qualidade, a maturidade e a excelência das práticas organizacionais da UAb, a primeira e única universidade pública portuguesa a obter esta distinção; iv) em 2017 concretizou-se o alargamento do sistema para a segurança da informação da Plataforma Aberta - fortalecendo a confiança na relação com o estudante.

Em 2018, a UAb iniciou um projeto estratégico para a excelência da pedagogia do EaD e em elearning, o PED@UAb, para melhorar a formalização dos procedimentos internos e proceder à autoavaliação do SIGQ_UAb, de acordo com os referenciais da A3ES e as orientações da ENQA para o EaD em elearning. O compromisso da UAb com a qualidade, suportado no SIGQ_UAb, reflete-se 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, transpostos para os documentos estratégicos, consubstanciados nos mecanismos e procedimentos institucionais, com vista à melhoria contínua do sistema e da instituição em si, tendo por base as recomendações externas assentes em padrões nacionais, europeus e internacionais.

O sistema da Qualidade opera na dependência da Vice-Reitora para a Qualidade e Cooperação Internacional, que articula com o GPAQ e o GGAC. Foram ainda criadas 2 estruturas de apoio ao SIGQ_UAb: o CAQ e a CAM.

A3. Brief historical note on the development of mechanisms for internal quality assurance within the institution:

UAb is the only Portuguese public university of EaD, whose origin and evolution reflect the challenges, opportunities, obstacles and progress of the last three decades. Guided by an innovative and quality performance the history of UAb reveals boldness, strategic vision, flexibility, resilience and commitment to society, especially of adult populations with specific training needs. The promotion of a culture of quality has been a constant concern and over the last decade a set of instruments have been developed and implemented to ensure quality and the delegation of its coordination in the Vice-Dean. This vision is also reflected in the Statutes and the REO through the creation of services with competences for the improvement and the promotion of a culture of quality, ensuring the articulation with the competent agencies for assessment and accreditation and through processes of assessment and self-assessment. Based on values and principles of transparency, credibility, ethics, openness to the world and the pedagogical and technological innovations, UAb identified as guiding principles of continuous improvement of quality: Identify and meet the needs of clients/students and PI; Promote innovation and develop partnerships with other educational and research institutions; Invest in the development of staff, enhancing their skills; Measure performance in several areas of their activity; Ensure integrity, confidentiality and availability of information of the e-learning platform. In the absence of benchmarks which address the specificity of distant teaching-learning and e-Learning, UAb in conjunction with A3ES, prepared and presented a proposal for Quality benchmarks with specific application to EaD/e-Learning, taking as a basis the benchmarks proposed by EADTU, the studies developed by the Observatory of Quality in Distance Education and e-Learning and the EFQM methodology developed by institutions linked to the CALED Institute. From an organizational point of view and considering the specificity of UAb the quality management model began to be especially geared to understanding and internalizing the cause and effect relationships between the work that takes place in the institution and the results that they produce; its development occurred through the implementation of procedures for monitoring and assessment of quality in EaD to the management services and also to SAR, Virtual Campus Support Division, DSD, DSA, the Regional Delegations and the CLA of UAb. Some milestones: i) 2011: SGQ certification by APCER and the 1st level of Excellence Prize of the EFQM\APQ; (ii) 2013: award of the Seal of Quality 'Diploma Supplement' by the European Commission; (iii) 2015, UAb held a new self-assessment on the basis of benchmarks for the SIGQ of A3ES and the EFQM model; with the involvement of all the institution, it contributed to the achievement of the goals and was recognized by EFQM with the award of R4E, 4-stars in 2016. This 2nd level of EFQM excellence - R4E, which recognizes the quality, maturity and excellence of UAb organizational practices, the first and only Portuguese public university to obtain this distinction; iv) in 2015 the extension of the system for information security of Plataforma Aberta was achieved - raising confidence in the relationship with the student. In 2018, UAb began a strategic project for the excellence of the pedagogy in EaD and E-learning, the PED@UAb, to improve the formalization of internal procedures and carry out the self-assessment of SIGQ_UAb, in accordance with the benchmarks of A3ES and the guidelines of ENQA for EaD in E-learning. UAb's commitment with quality, supported by SIGQ_UAb, reflects a holistic approach that links different areas interdependently, demanding the involvement of all in the definition and the fulfilment of the objectives of a culture of quality, transposed to the strategic documents, embodied in the institutional mechanisms and procedures, with a view to the continuous improvement of the system and the institution itself, taking as a basis the external recommendations based on national, european and international standards.

The Quality system operates in the dependence of the Vice-Dean for Quality and International Cooperation, which articulates with GPAQ and GGAC. Two support structures to SIGQ_UAb: the CAQ and the CAM were also created.

A4. Caracterização breve do sistema de garantia da qualidade:

A instituição deverá incluir, como Anexo I, o manual da qualidade ou documentação equivalente sobre a definição e a operacionalização da política institucional para a qualidade.

O SIGQ é uma prioridade e uma preocupação constante da UAb, vertida nos documentos estratégicos e em todos os mecanismos e procedimentos institucionais. O SIGQ_UAb encontra-se devidamente documentado e desenvolvido no MQ e demais documentação associada, de cumprimento obrigatório por todas as estruturas, órgãos e serviços. Sendo um sistema fundamental de regulação da estratégia, das estruturas e dos processos que asseguram o compromisso com uma cultura de qualidade, a UAb definiu as seguintes diretrizes para o SIGQ:

- *Planear, monitorizar e avaliar procedimentos e processos nos âmbitos de Ensino e Aprendizagem a Distância, Investigação e Desenvolvimento, Interação com as Comunidades, Internacionalização;*
- *Promover uma cultura de avaliação, autoavaliação e melhoria permanente e participada (por todos os agentes internos e externos);*
- *Participar na consolidação de uma cultura de rigor, transparência, credibilidade e inovação;*
- *Regular os processos de informação nos serviços e entre os serviços e outras entidades;*
- *Contribuir para o acompanhamento e avaliação do desempenho da UAb, articulando-se com outros sistemas de gestão;*
- *Adequar os procedimentos internos de gestão aos referenciais de qualidade nacionais e internacionais para o Ensino Superior, dando relevância à especificidade da UAb enquanto IES vocacionada para a Educação a Distância.*
- *Ser parte ativa da sustentabilidade (relacional, social, ambiental e económica) da UAb, contribuindo para práticas mais eficientes e de melhor qualidade.*

Assumindo que o SIGQ é um sistema aberto, flexível, sensível ao contexto e, portanto, objeto de atualização permanente, a UAb assume, ainda, os seguintes compromissos específicos:

- *Garantir que a Política da Qualidade é conhecida e aceite pelos membros de unidades orgânicas e serviços da UAb;*
 - *Promover a formação contínua dos agentes diretamente envolvidos no SIGQ, no sentido de uma melhoria permanente de procedimentos e processos;*
 - *Contribuir para o aumento de satisfação do pessoal docente, não-docente e dos estudantes, adaptando procedimentos e processos às expectativas e necessidades dos diferentes grupos;*
 - *Otimizar a gestão de processos, incorporando os resultados da auto-avaliação do sistema*
- Na sequência da última reflexão sobre o SIGQ_UAb, a UAb adotou uma ferramenta para a sua autoavaliação que permite, de forma estruturada e sistemática, identificar o estado de maturidade da aplicação das orientações que subscreveu. Como resultado, a UAb sentiu a necessidade de reestruturar o seu SIGQ - modelo baseado em processos - garantindo a adoção e o cumprimento dos referenciais A3ES/ENQA. O MQ define a organização, as responsabilidades e os processos necessários para a garantia da qualidade institucional, estabelecendo os princípios*

orientadores do SIGQ_UAb, baseados nas recomendações nacionais da A3ES e nas boas práticas europeias, nomeadamente as emanadas pela ENQA. O SIGQ_UAb organiza-se em torno de 4 eixos:

1) Gestão Estratégica – que inclui todo o processo de Planeamento Estratégico e Operacional e estabelece as orientações para a concretização da missão institucional; 2) Missão Institucional – eixo nuclear que inclui os processos de Ensino e Aprendizagem, Investigação e Desenvolvimento e Colaboração com a Sociedade; 3) Processos de suporte – eixo transversal que inclui a Gestão de Recursos Humanos, Recursos Materiais e Serviços, a Comunicação Institucional e a Internacionalização; 4) Medição, Análise e Melhoria - com a concretização das dimensões processuais de Gestão Estratégica 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 se mantém adequado e orientado pelo princípio da melhoria contínua, disponibilizando informação a incorporar no âmbito do processo de Gestão do ciclo seguinte.

O processo de Planeamento Estratégico e Operacional garante a planificação global, o relato dos resultados alcançados aos vários níveis e a conceção de novos serviços e processos. No âmbito deste processo é assegurada a interface com a Tutela, a definição, monitorização e avaliação do Planeamento Estratégico, desdobrado no Plano de Atividades e Orçamento, 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 prestação de novos serviços, a definição de novos processos ou a alteração dos existentes, que assegurem a sua conceção e aplicabilidade, de acordo com as boas práticas. Ainda neste contexto, a UAb assegura que, pelo menos uma vez por ano, é efetuada a análise da eficácia e da eficiência do SIGQ_UAb. Essa avaliação, sustentada na ferramenta SIGQ_UAb e sob orientação da Vice-Reitora para a Qualidade e Cooperação Internacional, relativa ao período de tempo em análise, permite a análise crítica do desempenho do sistema e da UAb. Esta análise e as evidências que a suportam são, periodicamente, apresentadas ao Reitor que decide sobre as áreas de melhoria e sua calendarização, para que SIGQ_UAb se mantenha 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 estes são planeados e geridos de forma a estarem atempadamente disponíveis em quantidade e qualidade, para que a UAb possa desenvolver os seus processos de missão com eficácia e eficiência, focando-se nos estudantes e demais partes interessadas.

O processo de internacionalização, assente na Política de Internacionalização da UAb, estabelece as atividades, práticas, procedimentos e abordagens que a instituição possui para promover as três dimensões chave da sua missão: o Ensino, a Investigação e Desenvolvimento e a Colaboração Interinstitucional com a sociedade, orientadas para a cooperação interinstitucional e a marca UAb no panorama internacional.

O processo que enquadra as atividades de ensino/aprendizagem está descrito através de procedimentos que explicitam as atividades a realizar ao longo de todo o ciclo letivo, incluindo as de garantia da qualidade, de comunicação e de identificação e caracterização das necessidades dos estudantes e demais partes interessadas. 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. Inclui ainda as atividades de ensino/aprendizagem e de avaliação.

O processo de investigação e desenvolvimento, alinhado com o PE 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 EaD.

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

O processo de medição, análise e melhoria estabelece os mecanismos e procedimentos para a identificação, recolha, análise e utilização dos resultados e demais informações relevantes – internas e externas - para a gestão eficaz do SIGQ_UAb, nomeadamente no que diz respeito: i) à concretização da estratégia e dos correspondentes planos operacionais; ii) ao Ensino e à interface com os estudantes, quer a nível da oferta pedagógica disponível ou a disponibilizar, quer da monitorização contínua e revisão periódica dos cursos; iii) à Investigação e Desenvolvimento, seus recursos humanos e materiais, com vista à valorização do conhecimento; iv) à colaboração com a sociedade, nas atividades de interface e ação externa; v) aos resultados da articulação entre o ensino e a investigação; e vi) à internacionalização nas suas várias vertentes.

O processo de medição, análise e melhoria estabelece ainda o tratamento dado às situações não conformes detetadas interna ou externamente, assegurando que são identificadas e geridas de forma a garantir a reposição da conformidade e/ou a implementação das melhorias necessárias.

A4. Brief description of the quality assurance system:

The institution should include, as Annex I, the quality manual or an equivalent document on its institutional policy for quality.

The SIGQ is a priority and a constant concern of UAb, disseminated in strategic documents and in all institutional mechanisms and procedures. The SIGQ_UAb is properly documented and developed in the MQ and other associated documentation, that shall be mandatory for all structures, bodies and services. Being a fundamental system of regulating strategy, structures and processes that ensure the commitment to a culture of quality, UAb has defined the following guidelines for the SIGQ:

- Plan, monitor and evaluate procedures and processes in the areas of Education and EaD, Research and Development, Interaction with the Communities, Internationalization;*
- Promote a culture of assessment, self-assessment and continuous improvement shared by all agents (internal and external);*
- Participate in the consolidation of a culture of rigor, transparency, credibility and innovation;*
- Regulate the information processes within and between the services and other entities;*
- Contribute to the monitoring and assessment of the performance of UAb, articulating with other management systems;*
- Adapt the internal management procedures to national and international quality benchmarks of Higher Education,*

giving relevance to the specificity of UAb whilst an IES suited for Distance Education.

- Be an active part of sustainability (relational, social, environmental and economic) of UAb, contributing to more efficient and better-quality practices.

Assuming that the SIGQ is an open, flexible, context sensitive system and, therefore, the object of permanent update, UAb assumes the following specific commitments:

- Ensure that the Quality Policy is known and accepted by members of the organic units and services of UAb;

- Promote the continuous training of staff directly involved in the SIGQ, in the sense of a permanent improvement of procedures and processes;

- Contribute to the increase of satisfaction of teaching staff, non-teaching staff and students, adapting procedures and processes to the expectations and needs of different groups;

- Optimize process management by incorporating the results of the self-assessment of the system

Following the last reflection on the SIGQ_UAb, UAb adopted a tool for its self-assessment that allows, in a structured and systematic manner, to identify the state of maturity of the implementation of the guidelines that it endorsed. As a result, UAb felt the need to restructure its SIGQ – a processes-based model - ensuring the adoption and fulfilment of the A3ES/ENQA benchmarks. The MQ defines the organization, responsibilities and processes necessary for the guarantee of institutional quality, establishing the guiding principles of SIGQ_UAb, based on the national recommendations of A3ES and best European practices, in particular those issued by ENQA. The SIGQ_UAb is organized around 4 axes:

1) Strategic Management - that includes the entire process of Strategic and Operational Planning and establishes the guidelines for the implementation of the institutional mission; 2) Institutional Mission - nuclear axis which includes the Teaching and Learning, Research and Development and Collaboration with Society processes; 3) Support Processes – a transversal axis which includes Human Resources, Material Resources and Services, the Institutional Communication and Internationalization management; 4) Measurement, Analysis and Improvement - with the implementation of the procedural dimensions of Strategic and Operational Management, Institutional Mission and Management of Resources data and information is collected that is used by the Measurement, Analysis and Improvement process in order to ensure that the SIGQ_UAb remains adequate and guided by the principle of continuous improvement, providing information to incorporate in the context of the Management process of the next cycle.

The process of Operational and Strategic management guarantees overall planning, reporting the results achieved at various levels and the design of new services and processes. Within the context of this process the interface with the Supervisory Board is ensured, the definition, monitoring and assessment of the Strategic Planning, encompassed in the Activities and Budget Plan, the preparation, review and approval of the Activities Report, through which is reported the implementation of strategic and operational planning held throughout the year and its results; the identification of the provision of new services, the definition of new processes or the amendment of existing ones, to ensure its design and applicability, in accordance with the best practices. Also, in this context UAb ensures that, at least once a year, an analysis of the effectiveness and efficiency of the SIGQ_UAb is performed. This assessment, based on the SIGQ_UAb tool and under the guidance of the Vice-Dean for Quality and International Cooperation concerning the period of time in analysis, allows a critical analysis of the system performance and of UAb. This analysis and the evidences that support it are periodically submitted to the Dean who decides on areas of improvement and their timing, so that SIGQ_UAb remains effective and adequate to the needs of the organization and the provisions of the applicable legal and regulatory frameworks.

The process of resources management establishes the mechanisms, procedures and approaches that enable UAb to ensure that these are planned and managed so that they are promptly available in quantity and quality, so UAb may develop its mission processes with effectiveness and efficiency, focusing on students and other interested parties.

The internationalization process, based on the Internationalization Policy of UAb, establishes the activities, practices, procedures and approaches that the institution has to promote in the three key areas of its mission: Education, Research and Development and the Interinstitutional Collaboration with society, oriented to the interinstitutional cooperation and the UAb brand on the international scene.

The process that encompasses the activities of teaching/learning is described through procedures that explain the activities to be carried out throughout the academic cycle, including quality assurance, communication and identification and characterization of students' needs and other interested parties. Guarantees the existence of clear and implemented procedures for the management of the academic cycle, from the design and approval of the training offer, through admission, progression, recognition and certification of students. It also includes the activities of teaching/learning and assessment.

The process of research and development, aligned with the PE of UAb, establishes the policies, practices, procedures, structures and mechanisms that UAb has to promote, evaluate and improve the scientific, technological, artistic activity and high-level professional development, namely in the context of EaD.

The process of collaboration with society establishes the mechanisms and procedures for the promotion of interinstitutional cooperation and with the community. It is aligned with the PE of UAb, considering its contribution in the national and regional development of an institution in a network.

The process of measurement, analysis and improvement establishes the mechanisms and procedures for identification, collection, analysis and use of the results and other relevant information - external and internal - for the effective management of SIGQ_UAb, in particular with regard to: (i) the implementation of the strategy and the corresponding operational plans; (ii) the Teaching and the interface with students, both at the level of the educational offer available or to provide either continuous monitoring and periodic review of courses; (iii) the Research and Development, its human resources and materials, with a view to the strengthening of knowledge; (iv) the collaboration with society, in the activities of interface and external action; (v) the results of the articulation between teaching and research; and (vi) to internationalization in its various aspects.

The process of measurement, analysis and improvement also establishes the treatment given to non-conforming situations detected internally or externally, ensuring they are identified and managed in order to guarantee the reestablishment of conformity and/or the implementation of necessary improvements

A5. Caracterização breve da estrutura orgânica da instituição e da forma como o sistema de garantia da qualidade se

interliga com essa estrutura.

A UAb é a única universidade pública de EaD do país. Tem como 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. É uma pessoa coletiva de direito público com autonomia estatutária, pedagógica, científica, cultural, administrativa, financeira, patrimonial e disciplinar.

Os atuais órgãos de governo da UAb são o resultado do desenvolvimento e da evolução da Instituição, nas últimas três décadas. Apesar da ausência de legislação em ensino a distância, a UAb desenvolveu-se e transformou-se, do ponto de vista organizacional, acompanhando a evolução do sistema de Ensino Superior Português. Para além dos órgãos de gestão e de consulta estatutariamente determinados, o Reitor dispõe do Conselho Consultivo Internacional, constituído por especialistas, maioritariamente externos, nas áreas do ensino e da educação a distância, e do Conselho Editorial, composto por docentes e investigadores da UAb. A provedora do estudante tem a função de assegurar, com imparcialidade, o respeito pelos direitos, liberdades e garantias dos estudantes, promovendo, também, o respeito pelos seus deveres.

A UAb tem uma organização hierarquizada alinhada com as dimensões da sua missão, que garante a articulação entre os serviços e as unidades orgânicas e equiparadas (UO) e o seu normal funcionamento, para satisfazer os estudantes e demais partes interessadas. O modelo de gestão que apoia os Órgãos de governo da instituição estrutura-se em UO, em unidades organizacionais e em serviços que, conjuntamente, cooperam entre si, de forma a servirem os objetivos estratégicos da Universidade

Tendo por base a estrutura orgânica da UAb, com a identificação dos 4 tipos de processos do SIGQ_UAb, apresentam-se dois níveis de responsabilidades e atuação: estratégica e operacional. Do ponto de vista estratégico, o Reitor, em articulação com a equipa reitoral, estabelece o Planeamento Estratégico e as Políticas que o integram. Os Vice-Reitores e Pró-Reitores, no âmbito das suas responsabilidades, dão orientações às UO e aos serviços para que estes possam delinear os seus planos operacionais, alinhados com a estratégia. É neste enquadramento que as UO, unidades organizacionais e serviços identificam os objetivos operacionais e estabelecem as ações, indicadores e metas, em secção do Plano de Atividades que lhes está destinada.

Todos os processos têm responsabilidades definidas e claramente atribuídas, sendo que cada UO/serviço definiu, na respetiva estrutura, a forma como estas são operacionalizadas. Ao nível dos Departamentos existem os Conselhos da Qualidade, estruturas que garantem, em articulação com o Diretor de Departamento, o Conselho Coordenador e o Plenário, o planeamento, implementação, avaliação e melhoria das atividades letivas. Os Centros e Polos de Investigação da UAb têm a sua atividade e o seu modo de funcionamento formalizado em estruturas específicas, que variam caso a caso, previstas em documentos internos.

O CC e CP são órgãos que intervêm a este nível nos processos para os quais têm competência estatutária.

Para a consolidação do SIGQ_UAb, respondendo à necessidade de articular a melhoria da qualidade, o Reitor nomeou, sob a alçada da Vice-Reitora para a Qualidade e cooperação institucional, o CAQ, estrutura dinamizadora do sistema, e a CAM, no âmbito do ensino/aprendizagem. O primeiro deverá gerir todo o SIGQ_UAb e a segunda assegura a gestão transversal do processo de medição, análise e melhoria dos ciclos de estudo.

A5. Brief characterisation of the organic structure of the institution and of its interconnection with the system of quality assurance.

The UAb is the only public university of EaD in the country. It has as its mission the creation, transmission and dissemination of culture, of knowledge, of the arts, of science and technology at the service of society, through the articulation of study, teaching, learning, research and the provision of services. It is a collective person of public law with statutory, educational, scientific, cultural, administrative, financial, asset and disciplinary autonomy.

The current governing body of UAb is the result of the development and evolution of the institution, in the past three decades. Despite the absence of legislation in distance education, UAb developed and transformed itself, from an organizational point of view, following the evolution of the Portuguese Higher Education System. In addition to the management and consulting bodies statutorily determined, the Dean has the International Advisory Council, consisting of external experts, mostly in the areas of education and distance education and the Editorial Council, composed of UAb lecturers and researchers. The student Ombudsman has the function of ensuring, with fairness, respect for the rights, freedoms and guarantees of students, also promoting the respect for their duties.

UAb has a hierarchical organization aligned with the dimensions of its mission, which ensures the coordination between the services and organic units and equivalent (UO) and its normal functioning, to satisfy students and other interested parties. The management model that supports the Governing bodies of the institution is structured in UO, organizational units and services that, jointly, cooperate among themselves in order to serve the strategic goals of the University

Based on the organic structure of the UAb, with the identification of the 4 types of processes of SIGQ_UAb, it presents two levels of responsibility and action: strategic and operational. From the strategic point of view, the Dean, in conjunction with his team sets the Strategic Plan and Policies that integrate it. The Vice-Deans and Pro-Deans, within their responsibilities, give guidance to the UO's and services so that they can shape their operational plans, aligned with the strategy. It is within this framework that the UO, organizational units and services identify the operational objectives and establish the actions, indicators and targets, as a result of the Activities Plan which is intended for them.

All processes have defined and clearly assigned responsibilities, being that each UO/service defined in their structure, the way how they are operationalized. At the level of the Departments there are the Quality Councils, structures that ensure, in conjunction with the Director of the Department, the Coordinating Council and the Plenary, the planning, implementation, assessment and improvement of teaching activities. The Centers and Research Poles of the UAb have their activity and their mode of operation formalized in specific structures, which vary on a case-by-case basis provided for in internal documents.

The CC and CP are structures that operate at this level in the processes for which they have statutory powers.

For the consolidation of SIGQ_UAb and responding to the need to articulate the improvement of quality, the Dean appointed under the aegis of the Vice-Dean for Quality and institutional cooperation, the CAQ, a driving structure of the system and the CAM, in the context of the teaching/learning process. The first should manage all the SIGQ_UAb and the second ensures the transversal management of the process of measurement, analysis and improvement of study cycles.

Elementos de Autoavaliação

1. Autoapreciação do grau de desenvolvimento do sistema interno de garantia da qualidade

Nota Introdutória

1.1 Definição e documentação da política institucional para a garantia da qualidade (estratégia institucional para a qualidade e objetivos de qualidade; organização do sistema de garantia da qualidade, respetivos atores e níveis de responsabilidade; documentação do sistema)

1.1.1. Grau de desenvolvimento estimado:

Substantial

1.1.2. Fundamentação (evidências e exemplos):

O Plano Estratégico (PE) é o documento orientador do desenvolvimento da governança e ação da Universidade Aberta para cada quadriénio. Corresponde ao exercício de um mandato reitoral e emerge do disposto no Programa de Ação do Reitor eleito. Atualmente, está em vigor o PE para 2015-2019 que comporta uma redefinição e aprofundamento de planos estratégicos precedentes, sejam eles do atual reitor ou do reitor anterior (2006-2011). É ainda de referir que a transformação do modelo de EaD tradicional para um modelo online, com o desenvolvimento do Modelo Pedagógico Virtual (MPV), reconhecido e certificado internacionalmente ocorreu no período entre 2006 e 2011.

Estruturado em duas partes, o PE apresenta, num primeiro momento, a contextualização do pensamento estratégico e definição dos objetivos para a consolidação da missão e ação da UAb, nos planos nacional e internacional. Num segundo momento, são elencadas as Linhas de Ação que operacionalizam os objetivos e respetivas medidas de concretização e que se constituem como instrumentos para pôr em prática o planeamento estratégico e os meios para realizar a monitorização dos resultados. O PE tem dois objetivos principais que aglutinam todos os outros e que consistem em “consolidar a intervenção da UAb nos planos nacional e internacional, dando continuidade aos processos de cooperação em curso [...], em particular no âmbito do consórcio entre a UAb e a Universidade de Coimbra” e “promover [...] a qualidade nas práticas de educação a distância e em rede nos contextos emergentes da globalização cultural, científica e tecnológica”. Defende-se uma aposta na capacidade de inovação, com base no princípio de que só uma universidade inovadora é autónoma, aberta e flexível.

A UAb é uma universidade digital que expressa as características de um mundo cada vez mais global, virtual, competitivo e interligado. No PE estão definidas linhas de ação alinhadas com os princípios da qualidade, da inclusão social, da flexibilidade, que visam a universalização sustentada do acesso à educação de nível superior, à formação ao longo da vida, ao conhecimento e à desmaterialização dos processos produtivos, em linha com as preocupações e diretivas das organizações internacionais. Do ponto de vista estratégico e em consonância com a filosofia da educação a distância que constitui a especialização da UAb e marca a sua diferenciação em relação às demais IES portuguesas, reforçada pela recente regulamentação do regime jurídico do ensino superior a distância aprovada pelo Conselho de Ministros, a UAb aposta na consolidação da liderança da investigação e do ensino em EaD. Para além do desafio trata-se, sobretudo, de uma exigência para a qualidade e a confiança social no EaD e na aprendizagem em rede, enquanto meios para a criação de conhecimento e projeção do ensino em língua portuguesa, em qualquer lugar do mundo. O reconhecimento deste valor estratégico está patente no trabalho desenvolvido no âmbito do consórcio entre a UAb e a UC, onde se enfatizam a cultura de cooperação e a partilha de responsabilidades nos domínios da investigação, do desenvolvimento tecnológico, da atividade editorial e dos recursos educativos abertos.

Porque ter uma visão prospetiva é o objetivo de qualquer IES, são ainda elencadas algumas propostas relativamente à integração e consolidação da gestão das atividades académicas e científicas no âmbito dos Centros Locais de Aprendizagem (CLA), com o alargamento internacional desta rede e com o reforço das infraestruturas tecnológicas, de forma a otimizar a qualidade dos serviços prestados a nível pedagógico, sociocultural e administrativo. Em suma, o PE é elaborado partindo do pressuposto de que a sustentabilidade da missão da UAb encontra nos processos de inovação pedagógica os meios para a afirmação da atualidade da sua missão, que tem de ser formalizado na liderança da investigação em EaD e elearning.

O PE é vertido no Mapeamento Estratégico que define objetivos, metas, linhas de ação e indicadores e desdobrado nas Política de Comunicação, de Internacionalização, da Qualidade e Editorial, assim como para o QUAR anual e para a Matriz de indicadores. Por sua vez, estes documentos são a base para a elaboração do Plano (anual) de Atividade que é devidamente aprovado, divulgado e monitorizado ao longo do ano, culminando na elaboração do relatório de atividades, também ele aprovado e posteriormente divulgado interna e externamente.

Na estratégia da UAb enquadra-se a consolidação, o reconhecimento e a certificação do SIGQ. Estão definidos objetivos e atividades a desenvolver, alinhados com a estratégia global da universidade, bem como a sua estrutura organizativa e documental. O MQ foi elaborado pelo CAQ e aprovado pelo Reitor, assumindo-se como documento para a operacionalização da política da Garantia da Qualidade na UAb. Descreve, na sua globalidade, o SIGQ_UAb e tem como objetivo funcional constituir um referencial permanente para a aplicação e manutenção do sistema. Assente no estabelecimento de métodos, normas e procedimentos descritivos da implementação do SIGQ_UAb, o MQ define as práticas organizacionais e os processos de gestão estratégica e operacional de ensino, investigação, de aprendizagem e ligação à sociedade, de gestão de recursos, de medição, análise e melhoria que garantem a qualidade, com especial enfoque nos processos de missão. Estabelece, em termos globais, o funcionamento e as competências dos agentes envolvidos no SIGQ_UAb, bem como a identificação dos padrões de desempenho que servem de base às decisões estratégicas. Através do seu MQ, a UAb 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 teve por base as recomendações externas assentes em padrões nacionais, europeus e internacionais, bem como nos documentos estratégicos, mecanismos e procedimentos institucionais. Assim, toda a estrutura documental do SIGQ_UAb é evidência do grau de desenvolvimento e maturidade do sistema, demonstrando a forma participada e colaborativa como os processos têm vindo a ser formalizados e melhorados.

Desde 2009, a UAb tem vindo a identificar e a documentar o processo de gestão estratégica e operacional de missão, de gestão de recursos e de medição, de análise e melhoria e de prestação de serviço e, atualmente, encontra-se em fase final o alargamento às UO. As responsabilidades relevantes dos vários intervenientes e partes interessadas encontram-se estabelecidas nos regulamentos internos. Assim, os deveres dos estudantes e demais partes interessadas, internas e externas, encontram-se documentadas, formalmente aprovadas e devidamente publicadas nos regulamentos disponíveis na página institucional.

Na contratação de serviços especializados ou especialistas externos, a UAb aplica o disposto no CCP e definido no seu sistema de gestão. Para a contratação de tutores existe um Regulamento próprio, devido à especificidade e criticidade desta matéria.

A UAb possui uma matriz das partes interessadas onde estão devidamente segmentadas, identificando os requisitos aplicáveis e as dimensões relevantes para a relação com a instituição, assim como as formas de as envolver/auscultar. Existe um Regulamento Disciplinar dos Estudantes que assegura a integridade universitária, a vigilância contra a fraude académica e qualquer outra forma de intolerância ou discriminação. A UAb tem implementado e certificado o SGSi para a Plataforma Aberta, base de operacionalização do MPV, como forma de garantir a preservação da integridade, da confidencialidade e da disponibilidade, bem como a gestão das alterações a implementar na plataforma, a gestão dos perfis dos utilizadores e a reflexão e identificação de funções conflituantes.

1.1.2. Grounding (evidence and examples):

The PE is the guiding document for the development of governance and action of the Universidade Aberta for every four-year period. It corresponds to the exercise of a Dean's mandate and emerges from the provisions of the Action Program of the elected Dean. Currently the PE for 2015-2019 is in force, which involves a redefinition and deepening of previous PEs, be they of the current Dean or the previous Dean (2006-2011). It should also be noted that the transformation of the traditional model of EaD to an online model, with the development of the Pedagogical Virtual Model (MPV), recognized and certified internationally occurred in the period between 2006 and 2011.

Structured in two parts, the PE has, firstly, the contextualization of strategic thinking and definition of objectives for the consolidation of the mission and action of the UAb, at a national and international level. Secondly, are listed the Lines of Action that operationalize the objectives and their implementation measures, and that are constituted as instruments for putting into practice the strategic planning and the means to carry out the monitoring of results. The PE has two main goals that incorporate all others, and which consist in "consolidating the intervention of the UAb at a national and international level, giving continuity to the process of ongoing cooperation [...], in particular in the framework of the consortium between UAb and the University of Coimbra" and "promote [...] the quality in the practice of distance education and networking in emerging contexts of cultural, scientific and technological globalization". An investment on innovation capacity is defended, based on the principle that only an innovative university is autonomous, open and flexible.

The UAb is a digital university which expresses the characteristics of an increasingly global, virtual, competitive and interconnected world. In the PE are defined lines of action aligned with the quality principles, social inclusion, flexibility, and aim at sustained universalization of access to higher education, lifelong learning, knowledge and the dematerialization of productive processes, in line with the concerns and policies of international organizations. From the strategic point of view and in line with the philosophy of distance education which is the specialization of UAb and underlines its differentiation in relation to other Portuguese IES, reinforced by the recent regulation of the legal regime of distance higher education approved by the Council of Ministers, the university invests in the consolidation of the leadership of research and teaching in EaD. In addition to the challenge it is, above all, a requirement for the quality and social trust in EaD and learning in a network as a means for the creation of knowledge and projection of education in Portuguese, anywhere in the world. The recognition of this strategic value is reflected in the work developed within the scope of the consortium between UAb and the UC, where they emphasize the culture of cooperation and the sharing of responsibilities in the areas of research, technological development, editorial activity and open educational resources and of creation.

Because having a forward looking vision is the goal of any IES, also listed are some proposals in relation to the integration and consolidation of management of academic and scientific activities in the context of Local Learning Centers (CLA), with the international expansion of this network and with the strengthening of technological infrastructures, in order to optimize the quality of the services provided at an educational, socio-cultural and administrative level. In short, the PE is prepared from the assumption that the sustainability of the mission of the UAb is in the processes of pedagogical innovation the means for the statement of the actuality of its mission, which has to be formalized in the leadership of the research on EaD and e-learning.

The PE is translated into Strategic Mapping that defines objectives, goals, action lines and indicators and deployed in the Communications Policy of Internationalization, Quality and Editorial, as well as the yearly QUAR and the Array of Indicators. In their turn these documents are the basis for the preparation of the (annual) Plan of Activity that is duly approved, released and monitored throughout the year, culminating in the drafting of the report of activities, which is also approved and subsequently circulated internally and externally.

The strategy of UAb incorporates the consolidation, the recognition and certification of SIGQ. Goals are defined and activities to be developed, aligned with the overall strategy of the university, as well as its organizational and documentary structure. The MQ was drafted by the CAQ and approved by the Dean, assuming itself as a document for the operationalization of the Quality Assurance policy at UAb. It describes, in its entirety, the SIGQ_UAb and has as functional objective to constitute a permanent benchmark to the implementation and maintenance of the system.

Based on the establishment of methods, standards and procedures describing the implementation of SIGQ_UAb, the MQ defines the organizational practices and processes of strategic and operational management of education, research, learning and connection to society, management of resources, measurement, analysis and improvement that guarantee the quality, with a special emphasis on mission processes. It establishes, in global terms, the operation and responsibilities of the actors involved in the SIGQ_UAb, as well as the identification of performance standards that

serve as a basis for the strategic decisions. Through its MQ UAb determines the internal guidelines for Self-assessment and External Assessment of SIGQ_UAb fulfilling, in this way, the principles of quality assurance in higher education. The preparation of the MQ was based on external recommendations based on national, European and international standards, as well as in strategic documents, institutional mechanisms and procedures. Thus, the entire documentary structure of SIGQ_UAb is evidence of the degree of development and maturity of the system, demonstrating the participatory and collaborative manner how the processes have been formalized and upgraded. Since 2009, UAb has been identifying and documenting the process of strategic and operational management of mission, management of resources and measurement, analysis and improvement and provision of service and, currently, is extending this work to the UO. The relevant responsibilities of the various actors and stakeholders are laid down in the internal regulations. Thus, the duties of the students and other stakeholders, internal and external, are documented, formally approved and duly published in the regulations available on the institutional page. In the recruitment of specialized services or external experts, UAb applies the provisions of the CCP and defined in its management system. For recruiting tutors there are specific regulations, due to the specific nature and criticality of this matter.

The UAb has an array of stakeholders which are properly segmented, identifying the applicable needs and the relevant dimensions to the relationship with the institution, as well as the ways to involve/listen to them.

There is a Disciplinary Regulation of Students that ensures university integrity, the vigilance against academic fraud and any other form of intolerance or discrimination. UAb has implemented and certified the SGSI to Plataforma Aberta, base of the operationalization of the MPV, as a way of guaranteeing the preservation of the integrity, confidentiality and availability, as well as the change management to be implemented in the platform, the management of user profiles and the reflection and identification of conflicting functions.

1.2 Abrangência e eficácia dos procedimentos e estruturas de garantia da qualidade

1.2.1 No ensino e aprendizagem

1.2.1.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substancial

1.2.1.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

A qualidade da oferta formativa é parte integrante da estratégia institucional, nomeadamente através do reforço da Qualidade no Ensino, por via da inovação pedagógica e digital, suportada no MPV e correspondentes atualizações, devidamente acompanhadas pelo Núcleo de Assessoria ao MPV. A oferta formativa, constituída por cursos conducentes de grau – Licenciatura, mestrado e doutoramento – e por cursos no âmbito da ALV – de especialização e formação avançada –, é avaliada/acreditada/reconhecida pelas agências nacionais e/ou ordens e organismos profissionais. Na conceção da oferta educativa são tidas em consideração a pertinência científica, a necessidade social e o grau de inovação/comparabilidade com oferta existente, para além da legislação aplicável e do PE da UAb; o desenvolvimento das propostas segue os processos formais internos.

A UAb tem uma oferta educativa flexível e, apesar de a organização curricular se definir por anos, o estudante da UAb (maioritariamente em regime de tempo parcial) pode construir o seu percurso formativo dentro das regras estabelecidas, optar por diferentes modalidades de frequência e de avaliação (de acordo com o MPV), ou realizar UC isoladas ou formações modulares certificadas, também sujeita a regras e procedimentos estabelecidos que possibilitam o reconhecimento académico com registo no suplemento ao diploma para creditação futura, de acordo com o Regulamento de Creditação de Competências Académicas e Profissionais, Formação e Experiência Profissional. Os cursos de 1º ciclo são estruturados em um “maior” e vários “menores” associados, que o estudante pode escolher livremente. Para cada CE são definidos e publicitados objetivos e saídas profissionais, modos de funcionamento, planos de estudos e outra informação relevante, e cada UC é organizada de acordo com objetivos de aprendizagem e trabalho previsto, apresentado em ECTS.

Os cursos que envolvam estágios profissionais já incluem esta particularidade no respetivo plano de estudos, operacionalizada através de protocolos com entidades profissionais representativas do setor e/ou dos programas de mobilidade, encontrando-se devidamente publicitados nos guias de curso e nos contratos de aprendizagem das UC. Neste contexto, o acompanhamento e a execução dos protocolos é assegurada pelas Coordenação do Curso.

Suportado numa plataforma própria, o MPV utiliza de forma intensiva várias ferramentas de comunicação online que potenciam a organização e a gestão da SA. Permite, ainda, a inclusão de diversos recursos como a avaliação de conhecimentos ou ambientes de aprendizagem distintos consoante as atividades programadas. O MPV promove a autonomia dos estudantes, materializada quer na flexibilidade das aprendizagens quer nas formas de comunicação e interação, privilegiadamente assíncronas. Também permite a partilha de recursos, de conhecimentos e de atividades entre pares, sempre acompanhada por um docente que orienta, apoia e intervém ao longo do processo.

A implementação do MPV foi acompanhada de um plano de formação dos docentes e, atualmente é promovida a formação contínua de novos docentes. A monitorização deste processo é da responsabilidade da Pró-Reitoria para a Inovação Pedagógica e elearning e do núcleo de Assessoria ao MPV.

Cada curso tem uma Secretaria Online à qual os estudantes têm acesso para assuntos de natureza administrativa. Os docentes responsáveis pelas UC da respetiva área científica concebem e desenvolvem materiais de aprendizagem em diferentes suportes digitais, alinhados com investigação e bibliografia atualizadas. Com base nos objetivos de aprendizagem são concebidas as atividades que se encontram devidamente identificadas no PUC (1º ciclo) e/ou no CA (2º e 3.º ciclos) e disponíveis na SAV, no início de cada período letivo. A avaliação é explicitada nos objetivos e critérios de avaliação para cada atividade proposta que, após a sua conclusão, é comentada pelo docente e inclui pistas de resolução. No caso de avaliação com classificação, cada estudante recebe uma apreciação individual do seu desempenho, com orientações para estudo futuro. Nos vários ciclos de estudos estão definidos e são aplicados mecanismos de planeamento dos momentos de avaliação, com o objetivo de identificar situações que mereçam particular atenção, de forma a possibilitar uma gestão equilibrada e justa do tempo disponível e da carga de trabalho.

Nos casos em que a avaliação envolve um pedido de recurso, é nomeado um júri constituído por docentes da mesma área científica.

Informação sistematizada sobre o funcionamento das UC's e do processo de ensino-aprendizagem é obtida semestralmente (no caso do 1º ciclo) ou anualmente (nos cursos de 2º e 3º ciclo). Os dados revelam uma baixa participação dos estudantes, embora em crescendo, na resposta aos inquéritos pedagógicos e apesar de o grau de satisfação ser relativamente estável têm sido identificadas áreas de melhoria no funcionamento das UC e consequentemente dos cursos.

Realçam-se, ainda, um conjunto de estratégias implementadas para promover a integração, o sucesso académico e prevenir o abandono, com especial enfoque: i) no Módulo de Ambientação online, obrigatório para todos os estudantes aquando do seu 1º ingresso, que visa a integração e familiarização com o ambiente virtual de aprendizagem, as ferramentas e as diferentes formas de comunicação online; ii) na disponibilização de cursos de preparação para o ensino superior, destinados a todos os que não estudam há muito tempo e que pretendem visitar alguns conhecimentos em áreas específicas; iii) no programa de mentoria entre pares que é também uma das formas do envolvimento ativo dos estudantes na UAb; iv) disponibilização de um sistema de alerta aos docentes, com indicação dos estudantes que não acederam, com regularidade, à plataforma num período de 10 dias, para que possa ser feito um contacto mais personalizado; v) informação à coordenação do curso quando os estudantes apresentam pedido de anulação de matrícula para que, em conjunto, possam ser viabilizadas eventuais soluções. O RGOE da UAb estabelece as regras gerais de organização, o funcionamento e procedimentos dos vários ciclos de estudos e de ALV, para além de definir os procedimentos de acesso e critérios de admissão. A DSD organiza ações para o desenvolvimento de competências para uma correta utilização das fontes de informação. Para assegurar a integridade e veracidade dos trabalhos académicos, está disponível o documento "Promoção da Originalidade nos Trabalhos Académicos", aplicando e divulgando programa Turnitin, integrado na plataforma.

O Código de Ética e o Regulamento Disciplinar do Estudante estabelecem as regras de interação estudante/docente, as formas de comunicação e os comportamentos passíveis de serem punidos disciplinarmente. Existem procedimentos de recurso e de reclamação, em livro próprio ou à Provedora do Estudante, implementados através do SGQ e em articulação com o Vice-Reitor com competências para a área académica.

O acesso à UAb rege-se pela legislação em vigor para as IES públicas, com as devidas exceções, nomeadamente, a fixação de vagas em cada ano letivo. A UAb disponibiliza toda a informação sobre acessos no portal institucional. Na divulgação dos cursos são incluídos os perfis de formação, capacidades, atitudes e competências transversais ao desenvolvimento científico, social e pessoal dos estudantes.

O Regulamento de Avaliação, Classificação, Qualificação e Certificação prevê os procedimentos de progressão dos estudantes durante o percurso académico. Nele estão definidos os procedimentos para a atribuição de certidões, diplomas e cartas de curso, incluindo a emissão do Suplemento ao Diploma.

O Observatório dos percursos profissionais e de vida dos diplomados, a associação académica e a associação de antigos estudantes são exemplo de envolvimento institucional da promoção da empregabilidade, capacitação pessoal e cidadania.

Os estudantes não estão abrangidos pelos mecanismos de ação social escolar. No entanto, por uma questão de equidade, podem ser atribuídos subsídios (na forma de redução da propina) de acordo com o previsto em Regulamento próprio, aprovado em Conselho de Gestão.

No contexto da revisão periódica dos cursos e de melhoria contínua, é responsabilidade da coordenação de curso monitorizar a adequação do desenho curricular aos objetivos definidos e à manutenção da pertinência social das ofertas, promovendo as adaptações e alterações cuja validação poderá ocorrer em momento de avaliação externa. Os representantes dos estudantes com assento no CP dão voz às suas expectativas e necessidades, tendo um papel ativo na monitorização e melhoria. A coordenação de curso elabora o Relatório Analítico anual, onde são apresentados dados quantitativos e qualitativos resultantes de informação disponibilizada pelos serviços e pelos inquéritos de satisfação aos estudantes. Neste relatório constam as áreas críticas, para que se adotem medidas de melhoria contínua.

1.2.1.2 Grounding (evidence and examples):

The quality of training offer is an integral part of the institutional strategy, namely through the reinforcement of Quality in Teaching, by means of the pedagogical and digital innovation, supported on the MPV and corresponding updates, duly accompanied by the Nucleus of Counselling to the MPV.

The training offer, consisting of courses leading to a degree - Bachelor, Master and Doctorate - and for courses under the ALV - of specialization and advanced training - is assessed/accredited/recognized by national agencies and/or orders and professional bodies. In designing educational offers the scientific relevance, the social need and the degree of innovation/comparability with the existing offer is taken into consideration, in addition to the applicable legislation and the PE of the UAb; the development of the proposals follows the formal internal processes.

UAb has a flexible educational offer and in spite of the curricular organization being set for years, a student of the UAb (mostly part time) may build his training path within the established rules, opt for different methods of frequency and assessment (in accordance to the MPV), or performing isolated curricular units or certified modular training courses, also subject to established rules and procedures that enable academic recognition with registration in the diploma supplement for future accreditation, in accordance with the Accreditation of Academic and Professional Competences, Training and Professional Experience. The 1st cycle courses are structured in a "major" and several "minors" associated, from which the student can choose freely. For each CE goals and professional paths, modes of operation, study plans, and other relevant information are defined and publicized, and each Curricular Unit is organized according to learning objectives and planned work, presented in ECTS.

The courses involving professional internships already include this feature in their study plan, operationalized through protocols with professional organizations representing the industry and/or of mobility programs, being duly advertised in the course guides and learning contracts of UC. In this context, the monitoring and implementation of the protocols are ensured by the Coordination of the Course.

Supported by an own platform, the MPV uses intensively several online communication tools that boost the organization and management of the SA. It also allows the inclusion of various features such as the assessment of knowledge or different learning environments depending on the scheduled activities. The MPV promotes the autonomy of students, embodied in both flexibility of learning or in the forms of communication and interaction, preferentially

asynchronous. Also allows the sharing of resources, knowledge and activities among peers, always accompanied by a lecturer who guides, supports and intervenes throughout the process.

The implementation of the MPV was accompanied by a plan for teacher training, and currently the training of new teachers is promoted. The monitoring of this process is the responsibility of the Pro-Dean for Pedagogical Innovation and e-learning and the nucleus of Counselling to the MPV.

Each course has an Online Registry to which students have access for matters of an administrative nature. The UC faculty responsible for the respective scientific area, design and develop learning materials in different digital media, aligned with research and updated bibliography. On the basis of learning objectives activities are designed that are properly identified in the PUC (1st cycle) and/or in CA (2nd and 3rd cycles) and available in the SAV, at the beginning of each term. The assessment is made explicit in the objectives and assessment criteria for each proposed activity which, following its completion, is commented by the lecturer and includes resolution clues. In the case of assessment with grades, each student receives an individual assessment of their performance, with guidelines for future study. In the various study cycles mechanisms are defined and applied for planning of assessment moments, with the aim of identifying situations that deserve particular attention, in order to provide a fair and balanced management of the time available and workload. In cases in which the assessment involves a request for appeal, a jury composed by lecturers of the same scientific area is appointed.

Systematic information on the operation of UC's and of the teaching-learning process is obtained semiannually (in the case of the 1st cycle) or annually (in the 2nd and 3rd cycle). The data reveals a low, but growing, student participation in response to educational surveys and in spite of the degree of satisfaction being relatively stable areas for improvement have been identified in the functioning of UC and consequently of the courses.

Also highlighted are a set of implemented strategies to promote integration, the academic success and prevent dropping out, with a special focus: (i) in the online Onboarding Module, mandatory for all students during their 1st entry, which aims for the integration and familiarization with the virtual learning environment, the tools and the different forms of online communication; (ii) the provision of preparation courses for higher education, aimed at all those who have not studied for a long time and who want to revisit some knowledge in specific areas; (iii) the peer mentoring program that is also one of the forms of the active involvement of students in the UAb; (iv) the provision of an early warning system for lecturers, with an indication of the students who have not entered, regularly, the platform within a period of 10 days, so that a more personalized contact can be made; (v) information provided to the coordination of the course when students request the cancellation of registration so that, jointly, possible solutions could be undertaken.

The RGOE of UAb establishes the general rules of the organization, the functioning and procedures of the various cycles of studies and of ALV, in addition to defining the procedures for access and admission criteria.

The DSD organizes actions for the development of competences for the correct use of sources of information. To ensure the integrity and accuracy of academic works, the document "Promotion of Originality in Academic Work" is available, applying and disseminating the Turnitin program, integrated into the platform.

The Code of Ethics and the Disciplinary Regulation of the student shall lay down the rules for student/faculty interaction, the forms of communication and behaviors which may be punished disciplinarily. There are procedures for appeal and complaints, through a proper book or to the Ombudsman of the Student, implemented through the SGQ and in conjunction with the Vice-Dean with competences for the academic area.

Access to UAb is governed by the laws in force for the public IES, with due exceptions, in particular, the fixing of vacancies in each academic year. UAb offers all the information about access in the institutional website. In the dissemination of courses are included the training profiles, skills, attitudes and transversal competences to the scientific, social and personnel development of the students.

The Regulation of Assessment, Grading, Qualification and Certification provides the procedures for student progression during the academic path. In it are defined procedures for the allocation of certificates, diplomas and course letters, including the issue of the Diploma Supplement.

The Observatory of career paths and the life of graduates, the Students' association and the association of former students are examples of institutional involvement in the promotion of employability, personal empowerment and citizenship.

Students are not covered by the mechanisms of social action at school. However, as a matter of fairness, subsidies may be allocated (in the form of reduction of the tuition fee) in accordance to the laid down in the Regulation itself, approved by the Management Board.

In the context of the periodic review of courses and continuous improvement, it is the responsibility of the course coordination to monitor the adequacy of curriculum design to the defined goals and the maintenance of the social relevance of the offers, promoting the adaptations and changes whose approval may occur in moments of external assessment. The student representatives with a seat in CP give voice to their expectations and needs, taking an active role in monitoring and improvement. The course coordination prepares the annual Analytical Report, where quantitative and qualitative data are presented resulting from information provided by the services and by the satisfaction questionnaires to students. This report contains the critical areas, to adopt measures for continuous improvement.

1.2.2 Na investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível.

1.2.2.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Parcial

1.2.2.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

As políticas de I&D estabelecidas no PE e desdobradas nos PA encontram-se enquadradas pelos Estatutos da UAb e REO, sob a coordenação do Pró-Reitor para a Gestão de Projetos de I&D e operacionalizados pelo GAPID, responsável

pela gestão dos recursos humanos e materiais afetos à organização das atividades de I&D.

A operacionalização da atividade científica e de investigação é da responsabilidade dos Centros e dos Polos de Investigação, bem como, complementar e subsidiariamente, dos demais órgãos e estruturas internas com competências neste domínio, cabendo a cada um o estabelecimento das estratégias internas, tanto quanto possível integradas na estratégia da UAb neste âmbito, para o cumprimento dos objetivos e captação de financiamento. Muitos docentes estão integrados em Centros de Investigação fora da UAb, aí desenvolvendo muita da sua atividade de investigação, em articulação com as necessidades e interesses da UAb, nos diversos domínios científicos da nossa oferta pedagógica. Tem havido também uma preocupação de normalizar a referência obrigatória à UAb, no contexto de projetos de investigação desenvolvidos em centros externos à UAb e nas correspondentes publicações. Para além do normal contributo para o desenvolvimento da ciência e do conhecimento em cada área concreta, os resultados da investigação desenvolvida são integrados nas atividades de lecionação e articulados com os objetivos definidos para as UC/cursos. Desta forma, pretende-se sensibilizar e promover a integração dos estudantes em atividades de investigação, em particular nos 2º e 3º ciclos.

O GAPID apoia e monitoriza a diversificação das fontes de financiamento da investigação (ex. ao nível de projetos financiados pela UE), através de instrumentos facilitadores da valorização do conhecimento e de indicadores que integram o ME. Verifica-se ainda a promoção do empreendedorismo em particular nas regiões com as quais existem colaborações estreitas (CLA) através da criação de conhecimento com impacto económico. Estas ações são desenvolvidas e acompanhadas através da articulação entre a UALV, a UMCLA e o GAPID,

No que se refere aos centros de investigação sediados na UAb, há uma política contínua de incentivo à produção e disseminação da investigação realizada, tendo em vista a melhoria de classificações, de acordo com os parâmetros da FCT. A UAb possui um repositório institucional que se integra com o RCAAAP, fazendo parte da sua política a inserção de todas as obras produzidas pela comunidade académica. Os trabalhos inseridos no repositório são certificados por um investigador sénior, que confere a sua qualidade e autenticidade. É ainda de salientar que a UAb é a única instituição nacional que disponibiliza uma comunidade de Recursos Educacionais Abertos em que todos os documentos possuem metadados que asseguram a sua autenticidade, compreensão e utilização, nomeadamente no que concerne ao direito de autor, a utilização legal e legítima em contexto educativo. O Auto arquivo no repositório contribui para o SADD, fomentando a atividade de investigação, incluindo os indicadores de produção científica, cultural e artística. No âmbito da política de propriedade intelectual em vigor e dos recursos disponibilizados pelo DSD, existe uma estrutura de apoio aos docentes e investigadores.

No âmbito dos processos de análise e de melhoria contínua de desempenho, os docentes são avaliados pela sua produção científica de acordo com o estabelecido no RADD, reportando a sua atividade, anualmente, de forma a ser incorporada no RA do CC. O Conselho de avaliação docente pode emitir recomendações com o objetivo de contribuir para uma política de investigação mais centrada na especificidade da instituição.

A UAb tem, desde sempre, incentivado uma política editorial, através do Conselho Editorial, privilegiando-se o suporte digital, e atualmente existem duas publicações: Revista de Ciências e Computação e Revista RE@AD.

Através do estabelecimento de parcerias com outras IES, a UAb promove diferentes tipos de atividades de transferência de conhecimento, nomeadamente no que respeita a aplicação do MPV (formação de docentes e construção adequada dos espaços de sala de aula virtuais). Esta estratégia concertada e orientada para a disseminação do EaD em rede é acompanhada pelo Núcleo de Assessoria ao MPV, também responsável pela realização de uma análise crítica e contextualizada do resultado destas colaborações e parcerias.

1.2.2.2 Grounding (evidence and examples):

The R&D policies set out in the PE and expanded in PA are framed by the UAb Statutes and REO, under coordination of the Pro-Dean for the R&D Projects Management and operationalized by GAPID, responsible for the management of human and material resources affected to the organization of R&D activities.

The operationalization of scientific and research activity is the responsibility of the Centers and the Research Poles and other bodies and internal structures with competences in this field, each one deciding the implementation of internal strategies for the fulfillment of the objectives and capture of financing.

The results of the developed research are integrated in lecturing activities and articulated with the objectives defined for the UC/ courses. In this way it is intended to raise awareness and promote the integration of students in research activities, in particular in the 2nd and 3rd cycles.

The dissemination of projects and research results on the part of the coordination of courses has contributed both to the creation and development of open educational resources and to an increased uptake of students with scholarships for masters and/or doctorate.

In the context of postgraduate courses students are encouraged to seek the most appropriate mechanisms for the dissemination of their research projects (publications and participation in events).

As research in EaD is strategic to UAb, the Observatory of Quality in Distance Education and e-learning was created, aiming to reflect and discuss the evolution of EaD and e-learning in Portugal, promoting the participation of all actors in the exchange of ideas, to establish objective standards of quality assessment in this field.

In the area of performance of UMCLA, ELO has as its mission to disseminate research developed at the local level, through the CLA. GAPID directly coordinates the R&D projects and makes them known to the UAb community.

As regards parameters and FCT criteria, there is a continuing policy of encouraging production and dissemination of research, with a view to improving grades. UAb has an institutional repository that integrates with the RCAAAP, being part of its policy the entry of all the works produced by the academic community. The works included in the repository are certified by a senior researcher, who checks their quality and authenticity. The repository Auto Archive contributes to SADD, fostering research activity, including indicators of scientific, cultural and artistic production. In the context of the intellectual property policy in force and the resources provided by the DSD, there is a support structure for lecturers and researchers.

In the context of the processes of analysis and continuous improvement of performance, lecturers are evaluated by their scientific production in accordance with the established in RADD, reporting their activity, annually, in order to be incorporated into the RA of the CC. The Council of lecturer assessment may issue recommendations with the aim of

contributing to a more focused research policy on the specificity of the institution. The activities of R&D are part of the RA of the UAb.

UAb has always encouraged an editorial policy, through the Editorial Council, focusing on digital media, and there are currently two publications: Journal of Sciences and Computing and RE@AD magazine.

Through the establishment of partnerships with other IES, UAb promotes different types of activities of knowledge transfer, in particular regarding the implementation of the MPV (teacher training and adequate construction of spaces of virtual classroom). This concerted strategy geared toward the dissemination of EaD in a network, is accompanied by the Nucleus of Consulting to the MPV, also responsible for conducting a critical and contextualized analysis of the result of these collaborations and partnerships.

Over the years, UAb has developed numerous activities of a scientific nature and dissemination of EaD while teaching methodology supported by specific pedagogical practices and technologies with civil society, with a view to promoting EaD as a factor of empowerment and development of society, especially in scattered adult populations and with particular training needs. This dedication and commitment since its creation, resulted in the approval of the decree-law proposal to regulate EaD.

1.2.3 Na colaboração interinstitucional e com a comunidade

1.2.3.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substantial

1.2.3.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

A colaboração interinstitucional estabelece-se através da celebração de parcerias com a sociedade civil, de acordo com o PE em vigor e os procedimentos aplicáveis. Destacam-se as parcerias entre a rede de CLA e as comunidades locais, nomeadamente através da UMCLA, os protocolos interbibliotecas para o empréstimo de recursos educativos e as parcerias com IES e unidades de investigação para a oferta formativa, projetos de investigação e/ou oferta de produtos e recursos audiovisuais. A UAb assume um papel social ativo e solidário com entidades que pretendam desenvolver, aprofundar ou aprimorar sistemas de EaD, estabelecendo protocolos de colaboração e realizando cursos de formação de formadores para ambientes virtuais em várias IES e outros organismos.

As parcerias celebradas com CM, associações culturais, profissionais e cívicas com comunidades municipais, intermunicipais, associações culturais, profissionais e cívicas, assim como a integração da UAb nos CME e CMAS, nas CIM e Plataformas Supraconcelhias, pela participação dos CLA em eixos dos planos de desenvolvimento local e regional, têm resultado na identificação de novas necessidades formativas e novos públicos que, no futuro, podem ter um forte impacto nos processos de desenvolvimento e inovação da UAb e traduzem um compromisso institucional de desenvolvimento social, cultural e científico, assumido pela rede de CLA e que se expressa nos respetivos PA e RA e demais instrumentos. A UAb tem estabelecido outros acordos com instâncias do poder central e da tutela, nomeadamente com o Ministério da Educação, assegurando a formação científico-pedagógica de docentes dos ensinos básico e secundário ou a formação profissional para a docência.

No que se refere à prestação de serviços ao exterior e dos procedimentos, destacam-se os serviços de extensão académica no apoio ao estudante nas áreas de influência da rede de CLA, os serviços das bibliotecas físicas e a venda direta ao público das publicações UAb.

A UAb realiza eventos de cariz cultural, artístico e/ou científico, quer de forma autónoma quer em parceria, garantindo que a sua intervenção é desenvolvida de acordo com os procedimentos internos.

Com a sociedade civil tem havido preocupação com a inclusão digital, destacando-se o Projeto “EaD e eLearning em Estabelecimentos Prisionais em Portugal” que promove a educação e a formação de reclusos, em parceria com a DGRSP.

No âmbito das políticas de colaboração nacional, com a ANQ foi implementado um programa destinado a validar e reconhecer competências ao nível do 12º ano para prosseguimento de estudos no ensino superior, o CQES; foi também desenvolvido um programa de formação na área da gestão de conflitos em parceria com a FNE e a UnyLeya. A UAb tem apostado na promoção e na valorização de competências, aptidões e saberes orientados para a cidadania ativa e empregabilidade, consubstanciada em projetos de pós-graduação e cursos de ALV inovadores que, para além de permitirem a captação de financiamento contribuíram para uma maior afirmação estratégica em áreas científicas e pedagógicas orientadas para o EaD online. Os Programas de Mobilidade Virtual realizam-se no âmbito de programas ou de acordos bilaterais. Para os estudantes são uma oportunidade para conhecerem a realidade de outras universidades, obtendo equivalências aos estudos aí realizados. A UAb tem, desde sempre, promovido a mobilidade de estudantes, docentes e não docentes, de acordo com o procedimento em vigor e, sobretudo a partir de 2011, aumentado a mobilidade virtual.

A monitorização, avaliação e melhoria é assegurada no âmbito dos procedimentos internos e das boas práticas, sendo que todos têm mecanismos de monitorização, avaliação e melhoria pela definição de objetivos, indicadores de desempenho e realização de auditorias internas e externas, quer ainda, quando aplicável, através de inquéritos aos estudantes e/ou utilizadores externos.

1.2.3.2 Grounding (evidence and examples):

The interinstitutional collaboration establishes itself through the celebration of partnerships with civil society, in accordance with the PE in force and the applicable procedures. We highlight the partnerships between the CLA network and local communities, notably through UMCLA, the protocols for the interlibrary loan of educational resources and partnerships with IES and research units for the training offer, research projects and/or offer of products and audiovisual resources. UAb assumes an active social role and solidarity with entities that wish to develop, deepen or improve systems of EaD, establishing cooperation protocols and conducting training courses for trainers for virtual environments in several IES and other organisms.

The partnerships concluded with CM, cultural, professional and civic associations with municipal communities, intermunicipal, cultural, professional and civic associations, as well as the integration of UAb in CME and CMAS in CIM

and Supramunicipal Platforms, with the participation of the CLA in axles of plans for local and regional development, have resulted in the identification of new training needs and new audiences that, in the future, may have a strong impact on the processes of development and innovation of the UAb and reflect an institutional commitment to social, cultural and scientific development, assumed by the CLA network and which is expressed in their respective PA and RA and other instruments. UAb has established other agreements with instances of central governance and supervisory board, namely with the Ministry of Education, ensuring the scientific-pedagogical training of lecturers of basic and secondary education or professional training for teaching.

In relation to the provision of services abroad and the procedures, it is highlighted the academic extension services in student support in the areas of influence of the CLA network, the services of physical libraries and the direct sale to the public of UAb publications.

UAb performs events of a cultural, artistic and/or scientific nature, either independently or in partnership, ensuring that its intervention is developed according to the internal procedures.

With civil society there has been a concern with digital inclusion, highlighting the project "EaD and e-Learning in Prisons in Portugal" that promotes the education and training of prisoners, in partnership with the DGRSP.

In the context of national policies of collaboration, with the ANQ was implemented a program to validate and recognize competences at the level of the 12th year for further studies in higher education, the CQES; it was also developed a training program in the area of conflict management in partnership with the FNE and Unyleya.

The UAb has invested on the promotion and enhancement of competences, skills and knowledge geared to active citizenship and employability, embodied in projects of post-graduation courses and innovative ALV courses who, in addition to allowing the capturing of funding contributed to a greater strategic statement in scientific and pedagogical areas oriented to online EaD. The programs of virtual mobility carried out under programs or bilateral agreements. For students these are an opportunity to find out about the reality of other universities, obtaining equivalence to studies performed therein. The UAb has always promoted the mobility of students, lecturers and non-teaching staff, in accordance with the procedure in force and, in particular since 2011, increasing virtual mobility.

Monitoring, assessment and improvement is ensured within the framework of internal procedures and best practices, all of which have mechanisms for monitoring, assessing and improving the definition of objectives, performance indicators and implementation of internal and external audits, or, where applicable, by means of students' questionnaires and/or external users.

1.2.4 Nas políticas de gestão do pessoal

1.2.4.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substantial

1.2.4.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

A UAb tem estabelecidos e divulgados procedimentos claros de gestão de RH. Os procedimentos internos cumprem o disposto na legislação e incorporam as aprendizagens da UAb na aplicação dos mecanismos de melhoria contínua e da garantia da qualidade. Os procedimentos permitem uma aplicação clara, transparente e justa das regras definidas para a gestão dos RH, nomeadamente no âmbito da:

- Identificação e supressão de necessidades de seleção e recrutamento de docentes e não docentes, baseadas do Mapa de Pessoal, no PE, no PA e nos resultados do ciclo anterior. Sempre que se recrutam docentes, aplica-se o disposto no documento orientador da formação de novos docentes da UAb e é assegurada a formação no âmbito do MPV e dos instrumentos de trabalho online;*
- Identificação das competências necessárias para o desempenho de funções em termos de formação, conhecimentos e experiência, e a efetiva satisfação dessas competências no desempenho das respetivas funções. A UAb dispõe de Matrizes de Competências e Perfis Funcionais para a gestão dos RH não docentes. Decorrente da criação e aplicação do MPV, com toda a oferta educativa no regime de EaD online, têm sido desenvolvidas atividades para a formação dos docentes, reforçando as suas competências no âmbito das tecnologias e pedagogias do elearning. A monitorização constante da aplicação do MPV e a atenção às realidades emergentes, designadamente em termos dos ambientes tecnológicos aplicados à EaD online, levaram a um processo de atualização desse modelo. O grupo de trabalho designado para proceder a esta atualização focou a sua atenção nos métodos e melhores práticas pedagógicas em EaD, bem como nas possibilidades pedagógicas que as tecnologias oferecem aos contextos de aprendizagem digital e em rede. Para atingir estes propósitos, existe um plano de formação dos docentes, promovido anualmente pela reitoria;*
- Elaboração e concretização dos Planos de Formação anuais para docentes e não docentes, disponibilizando ações de formação, incluindo a avaliação da eficácia da formação, necessárias para responder às necessidades da UAb em todos os domínios de atividade. Neste âmbito é aplicável o documento orientador para a formação contínua do pessoal docente da UAb;*
- Manutenção de dados atualizados sobre a formação, experiência e qualificações dos docentes e não docentes;*
- Avaliação e melhoria do desempenho e do reconhecimento do mérito, incluindo as atividades de monitorização e implementação de ações de melhoria, de acordo com os requisitos legais aplicáveis para não docentes (SIADAP) e docentes (RADD). O RADD está devidamente alinhado com o MPV, incentivando o desenvolvimento profissional e a articulação entre o ensino e a investigação. No âmbito destes procedimentos, no caso dos docentes e dos tutores, o Regulamento do serviço dos docentes, o Regulamento de tutoria e o apoio dado pelos serviços permitem o equilíbrio do trabalho e da relação com os estudantes.*

No âmbito da gestão do corpo docente, os procedimentos internos estabelecem ainda que o corpo docente recebe apoio direto dos tutores, do secretariado do departamento para assuntos administrativos e dos serviços na identificação de novas tecnologias disponíveis para o EaD, na resolução de problemas na construção/manutenção dos espaços de aprendizagem, assim como na construção/revisão de recursos audiovisuais. No contexto da gestão dos tutores, necessários nos casos em que a UC tem mais do que uma turma, cumpre-se o disposto nos Regulamentos de Contratação de Tutores e de Tutoria. O superior hierárquico do docente é o diretor de departamento, embora, no

contexto das atividades de ensino/aprendizagem e das UC, os docentes respondam aos coordenadores de curso respetivos, que se articulam com o diretor de departamento e com o conselho da qualidade do departamento, quando necessário e, com o coordenador de secção, quando aplicável.

Os docentes recebem o apoio dos serviços, nomeadamente na utilização da plataforma e na exploração de novas ferramentas, na elaboração dos espaços de aprendizagem e na construção de novos recursos audiovisuais e em questões relacionadas com a utilização de recursos pedagógicos. Além disso, são publicadas orientações para apoio ao trabalho dos docentes e existem espaços na própria plataforma para o apoio técnico e pedagógico.

1.2.4.2 Grounding (evidence and examples):

UAb has established and disseminated clear procedures for HR management. The internal procedures comply with the provisions of the legislation and incorporate the learnings of the UAb in the implementation of mechanisms for continuous improvement and quality assurance. The procedures allow a clear, transparent and fair application of the rules defined for HR management, particularly in the context of:

- Identification and elimination of selection needs and recruitment of teaching and non-teaching staff, based on the Staff Map, in the PE in PA and the results of the previous cycle. Whenever lecturers are recruited, the provisions of the training guiding document of new teachers of UAb are applied and training is ensured within the framework of the MPV and the online work instruments;*
- Identification of the necessary skills for the performance of functions in terms of training, knowledge and experience, and the actual satisfaction of these competencies in the performance of their functions. UAb offers Arrays of Competencies and Functional Profiles for the HR management of non-teaching staff. Arising from the creation and implementation of the MPV, with all educational offers in online EaD, activities have been developed for the training of teachers, reinforcing their skills in the field of technology and e-learning pedagogies. The constant monitoring of the implementation of the MPV and attention to emerging realities, particularly in terms of technological environments applied to EaD online, led to a process of updating this model. The working group appointed to carry out this upgrade focused its attention on the methods and best pedagogical practices in EaD, as well as the pedagogical possibilities that technologies offer to the digital learning and in a network contexts. To achieve these aims, there is a plan for the training of teachers, sponsored annually by the Dean;*
- Preparation and implementation of annual Training Plans for lecturers and non-teaching staff, providing training actions, including the assessment of the effectiveness of training, necessary to respond to the needs of UAb in all fields of activity. The guiding document for the continuous training of teaching staff of UAb is applicable in this framework;*
- Maintenance of updated data about the training, experience, and qualifications of teachers and non-teaching staff;*
- Assessment and performance improvement and recognition of merit, including the activities of monitoring and implementation of improvement actions, in accordance with the legal requirements applicable to non-teaching staff (SIADAP) and lecturers (RADD). The RADD is properly aligned with the MPV, encouraging professional development and the link between teaching and research. Under these procedures, in the case of lecturers and tutors, the Service Regulation of lecturers, the regulation of mentoring and the support given by the services allow the balance of work and the relationship with the students.*

In the context of the management of the faculty, the internal procedures establish that the faculty receives direct support of tutors, the secretariat of the department for administrative affairs and services for the identification of new technologies available for EaD, in the resolution of problems in the construction/maintenance of learning spaces, as well as in construction/revision of audiovisual resources. In the context of the management of the tutors, necessary in cases in which the UC has more than one class, it complies with the provisions of the Regulations of Hiring tutors and mentoring. The hierarchical superior of the faculty is the director of the department, although, in the context of the activities of teaching/learning and of UC, lecturers respond to respective course coordinators, which articulate with the director of the department and with the Council on the quality of the department, when necessary, and with the area coordinator, when applicable.

Lecturers receive the support of services, particularly in the use of the platform and the exploration of new tools, in the preparation of the learning spaces and the construction of new audiovisual resources and on issues related with the use of educational resources. In addition, guidelines are published for supporting the work of lecturers and there are spaces in the platform itself for pedagogical and technical support.

1.2.5 Nos Serviços de Apoio

1.2.5.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substantial

1.2.5.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

A UAb, como universidade de EaD, garante a articulação de instalações geograficamente muito dispersas, com um sistema de ensino de base tecnológica e digital robusto, garantindo o acesso seguro à informação e a participação nos processos de ensino/aprendizagem e demais atividades científico-pedagógicas, em qualquer lugar do mundo. Pela sua especificidade e com vista à garantia da qualidade da instituição e do seu SIGQ em toda a dimensão geográfica, a UAb definiu e implementou procedimentos para a gestão dos recursos materiais e dos serviços de apoio. Neste contexto, identificam-se procedimentos para gestão de instalações e equipamentos, recursos educativos, disponibilização de conteúdos e recursos educacionais e promocionais, segurança da informação e apoio ao estudante. Estes são sistematicamente monitorizados e revistos, através da avaliação da eficácia e eficiência, com base nos resultados dos indicadores de desempenho, nos inquéritos de satisfação aos estudantes, nas auditorias internas/externas e nas ações de melhoria/corretivas.

A UAb promove e garante o cumprimento do processo de gestão das infraestruturas necessárias, sendo elaborados planos de manutenção, com as ações e respetiva frequência. A UAb está presente em Lisboa, Coimbra e Porto e, através dos CLA, em 18 municípios portugueses, assim como em Maputo, Moçambique. Paralelamente, possui uma

rede de cerca de 80 locais de exame, em 4 continentes, onde os estudantes realizam provas presenciais. Tratando-se de uma instituição de EaD, as interações com os estudantes e as práticas de ensino/aprendizagem decorrem, quase integralmente, online através de soluções web. Os processos administrativos e os aspetos sociais são cada vez mais concretizados exclusivamente no Campus Virtual. Neste domínio destacam-se, por exemplo: i) terminal de pagamentos automático virtual; ii) biblioteca Digital - b-on; iii) serviço Office365, incluindo email institucional e a possibilidade de acesso e alojamento na "cloud"; iv) espaços de coordenação e secretaria virtuais, em que os estudantes podem obter resposta às suas questões pedagógicas e administrativas. Para suporte a distância, a UAb tem o SITCON, canal privilegiado para o estudante colocar questões/pedidos online, que os gere, desde a entrada até à resposta final.

Todo o EaD é suportado numa plataforma de elearning concebida de acordo com o MPV, sustentada numa robusta e fiável infraestrutura tecnológica. Em 2017, promoveu-se a consolidação das infraestruturas tecnológicas e dos serviços do Campus Virtual para o EaD online. A gestão da infraestrutura tecnológica de suporte é realizada em parceria com empresas do setor que asseguram os vários serviços necessários, tendo a UAb a seu cargo a conceção, a evolução e a administração corrente do sistema. A segurança da informação, dos equipamentos e dos processos são preocupações da UAb, que se refletem na certificação internacional da sua plataforma.

Evidência da capacidade da UAb se adaptar às necessidades de grupos específicos, cumprindo os disposto nos procedimentos referidos no 1º parágrafo, referem-se o Projeto Acessibilidades, destinado a apoiar estudantes com dificuldades físicas e/ou sensoriais, e o projeto de EaD destinado aos estabelecimentos Prisionais em Portugal, com o objetivo de criar e desenvolver um Campus Virtual para os estudantes reclusos.

A política de publicações digitais da UAb tem como objetivo principal a racionalização dos recursos existentes, bem como atingir uma maior rapidez nos processos de produção e distribuição, podendo assim aceder a novos mercados. Foram produzidos manuais e outras publicações ou recursos de apoio à oferta formativa, existente, assim como a edição, adaptação e tradução de obras de interesse pedagógico em elearning.

Os programas produzidos na RTP 2 divulgam assuntos de interesse científico e cultural, importantes para a vida académica da UAb e para o público em geral e permitem complementar a divulgação da oferta pedagógica através de clips promocionais e testemunhos de estudantes.

1.2.5.2 Grounding (evidence and examples):

UAb, as an EaD university, ensures the articulation of very geographically dispersed installations, with a teaching system of technological base and digitally robust, ensuring secure access to information and participation in the processes of teaching/learning and other scientific and pedagogical activities, anywhere in the world. By its specificity and with a view to ensuring the quality of the institution and its SIGQ across the geographical dimension, UAb has established and implemented procedures for the management of material resources and support services. In this context, procedures are identified for management of facilities and equipment, educational resources, availability of content and promotional and educational resources, information security and student support. These are systematically monitored and reviewed, by assessing the effectiveness and efficiency, based on the results of performance indicators, in satisfaction surveys to students, in internal/external audits and actions for improvement/corrective action.

UAb promotes and ensures compliance of the management process of the necessary infrastructures, being prepared maintenance plans, actions and their frequency. UAb is present in Lisbon, Coimbra and Oporto and, via the CLA in 18 Portuguese municipalities, as well as in Maputo, Mozambique. In addition, it has a network of around 80 examination centers in 4 continents, where students perform live tests.

In the case of an EaD institution, interactions with students and the practices of teaching/learning are almost entirely online through web solutions. The administrative processes and social aspects are increasingly implemented exclusively in the Virtual Campus. This area includes, for example: (i) virtual automatic payments terminal; (ii) Digital Library - b-on; (iii) Service Office365, including institutional email and the possibility of access and housing in the "cloud"; (iv) spaces of coordination and virtual secretariat, in which students can get answers to their pedagogical and administrative questions. For distance support, UAb has SITCON, a privileged channel for the student to ask questions/ make online requests, managed itself from entry to final answer.

All EaD is supported in an e-learning platform designed in accordance with the MPV and supported by a robust and reliable technological infrastructure. In 2017, the consolidation of technological infrastructures and Virtual Campus services for online EaD were promoted. The management of the support technological infrastructure is held in partnership with companies of the sector which provide various services needed, UAb having adopted the design, evolution and the day-to-day administration of the system. The security of information, equipment and processes are concerns of UAb, which are reflected in the international certification of its platform.

Evidence of the ability of UAb to adapt to the needs of specific groups, in compliance with the provisions of the procedures referred to in paragraph 1, refer to the Accessibility Project, intended to support students with physical difficulties and/or sensory, and the EaD project intended to prisons in Portugal, with the objective to create and develop a Virtual Campus for student prisoners.

The policy of UAb digital publications has as main objective the rationalization of existing resources, as well as achieve greater speed in production and distribution processes, thus enabling access to new markets. Manuals and other publications or resources to support the training offer were produced, existing, as well as editing, adaptation and translation of works of pedagogical interest in e-learning.

The programs produced on RTP 2 disclose matters of scientific and cultural interest, which are important for the academic life of UAb and to the general public and can complement the dissemination of educational provision through promotional clips and student testimonials.

1.2.6 Na internacionalização

1.2.6.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substantial

1.2.6.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

No cumprimento da missão da UAb, a Política de Internacionalização dá particular relevo à comunidade dos países de língua portuguesa, define as linhas gerais da Internacionalização da universidade e explicita claramente os princípios, valores e posturas que estarão na base da criação de uma cultura organizacional de internacionalização dos serviços da instituição, reafirmando sua natureza de universalidade intrínseca ao processo de geração e difusão do conhecimento.

Tendo por base o PE da UAb, a Política de Internacionalização contribui para legitimar a instituição como uma referência nacional e internacional de EaD, definindo as atividades de monitorização e avaliação, através da aferição sistemática dos resultados previstos e alcançados com base em indicadores de desempenho, tendo em vista manter a Política de Internacionalização em sintonia com a dinâmica da organização e com as políticas definidas pelo PE. É também neste documento que são definidos os objetivos e metas a alcançar em cada uma das áreas de atuação assim como a responsabilidade da monitorização destas atividades, ainda que haja sempre uma articulação entre as diferentes UO e serviços, como p.ex. os departamentos, o GAPIS, a DSD e o GCRI.

Considerando que todos os cursos da UAb são oferecidos “em qualquer lugar do mundo” e que são frequentados por estudantes das mais diversas geografias do mundo, a internacionalização das atividades de educação e formação não só está consolidada como é determinante para a sustentabilidade da universidade. A UAb é, por excelência, a universidade de EaD em Portugal, pelo que a definição e a implementação dos procedimentos para a promoção, monitorização, avaliação e melhoria da internacionalização das atividades de educação e formação estão definidas/embebidas nos procedimentos e nas atividades correntes quer da gestão e concretização dos cursos, asseguradas no âmbito dos departamentos (descritos no âmbito do ensino/aprendizagem), quer nos procedimentos e nas atividades realizadas pelos serviços (DSA, GCRI, etc.). A projeção internacional das atividades de ensino/aprendizagem da UAb revela-se igualmente pela sua presença em cerca de 40 países, onde dispõe de uma rede de locais de exames em embaixadas, consulados e representações diplomáticas, potenciando o seu espaço de intervenção educativa e formativa.

A promoção, monitorização e avaliação das atividades de internacionalização relativas à participação/coordenação em projetos de investigação são assumidas como prioridade no PE e encontram-se vertidas na Política de Internacionalização. Os protocolos, as cooperações/parcerias nacionais e internacionais são uma mais valia para promover a Interação com a sociedade civil e responder às solicitações do seu meio envolvente, assumindo a inclusão digital como um objetivo educacional que contribua para o desenvolvimento da literacia digital e para a valorização do conhecimento em língua portuguesa. A UAb já dispõe do iUAb – GAPID, que coordena projetos de investigação e desenvolvimento no âmbito da orientação estratégica da UAb.

No contexto das atividades de promoção, monitorização, avaliação e melhoria das atividades de índole internacional, relativas à mobilidade de estudantes, docentes e não docentes, a UAb detém procedimentos internos definidos, implementados e disponíveis no portal interno da UAb. O GCRI assegura a gestão dos programas de mobilidade, garantindo a articulação entre as entidades parceiras e os docentes, não docentes e estudantes que usufruem das atividades de mobilidade. No âmbito da gestão dos programas de mobilidade o GCRI, para além de assegurar o cumprimento dos requisitos dos programas ERAMUS+, tem adicionalmente uma ferramenta interna, que monitoriza e avalia todas as mobilidades concedidas, permitindo aprender com a sua realização e incorporar esses resultados, sempre que relevante, no planeamento do ciclo seguinte.

1.2.6.2 Grounding (evidence and examples):

The Internationalization Policy of the UAb defines the general lines of the Internationalization of the university and spells out clearly the principles, values and behaviors which will serve as the basis for the creation of an organizational culture of internationalization of services of the institution, reaffirming its nature of universality that is intrinsic to the process of generation and dissemination of knowledge. Based on the EP of UAb, the Internationalization policy contributes to legitimize the institution as a national and international reference of EaD, defining the activities of monitoring and evaluation, through the systematic measurement of results expected and achieved based on performance indicators, in order to maintain the Internationalization Policy in tune with the dynamics of the organization and the policies defined by the PE.

Whereas all of the UAb courses are offered "in any place of the world" and are frequented by students from the most diverse geographies of the world, the internationalization of education and training activities is not only consolidated as it is crucial for the sustainability of the university. The UAb is, par excellence, the university of EaD in Portugal, by which the definition and implementation of procedures for the promotion, monitoring, evaluation and improvement of the internationalization of education and training activities are defined/embedded in procedures and the current activities of both management and implementation of courses undertaken in the framework of the departments (described in the context of the teaching/learning process), both in procedures and in the activities carried out by the services (DSA, GCRI, etc.). The international projection of the activities of teaching/learning of UAb, is also revealed by their presence in about 40 countries where it has a network of local exams in embassies, consulates and diplomatic representations, boosting its area of educational and training intervention.

The promotion, monitoring and evaluation of internationalization activities relating to participation/coordination in research projects are undertaken as a priority in the PE and are expanded in the Internationalization policy. The protocols, the cooperation/national and international partnerships are an added value to promote interaction with civil society and respond to requests from its environment, assuming the digital inclusion as an educational goal that contributes to the development of digital literacy and for the growth of knowledge in Portuguese. The UAb already has the iUAb - GAPID, which coordinates research and development projects in the context of the strategic orientation of UAb.

In the context of promotion activities, monitoring, assessment and improvement of the activities of an international nature, relating to the mobility of students, lecturers and non-teaching staff, the UAb holds internal procedures defined, implemented and available in the internal website of the UAb. The GCRI ensures the management of mobility programs, ensuring the articulation between the partner entities and lecturers, non-teaching staff and students who enjoy the activities of mobility. In the context of the management of the GCRI mobility programs, in addition to ensuring compliance with the requirements of the ERAMUS+ programs, it has additionally an internal tool that

monitors and evaluates all mobility granted, allowing to learn with its implementation and incorporate these results, where relevant, in the planning of the next cycle.

1.3 Articulação entre o sistema de garantia da qualidade e os órgãos de governação e gestão da instituição

1.3.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substantial

1.3.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

A articulação entre os órgãos de governação e gestão e o SIGQ_UAb é concretizada de acordo com o descrito no MQ, nomeadamente no ponto 4.2 Referencial 1.

O planeamento, implementação, monitorização, avaliação e melhoria da UAb e do seu SIGQ, é realizada a dois níveis, tal como descrito em 1.1.

A estratégia institucional para a garantia da qualidade da UAb está vertida no PE, elaborado para cada mandato da equipa reitoral e baseado nas prioridades do Reitor eleito. O PE é vertido no ME que define objetivos, metas, linhas de ação e indicadores, desdobrado para as várias Políticas da UAb, assim como para o QUAR anual e para a Matriz de indicadores. Estes documentos são desdobrados para o PA, para o qual contribuem todas as UO e serviços. Devidamente aprovado, divulgado e monitorizado ao longo do ano, culmina na elaboração do RA, também ele construído com os contributos de toda a estrutura, aprovado e divulgado interna e externamente. A competência para aprovar o PE é do Conselho Geral, embora, na prática, se verifique uma competência partilhada entre o Reitor e o Conselho Geral, de acordo com o esquema legal de que o primeiro propõe e o segundo aprova. O PE em vigor comporta uma redefinição e aprofundamento de planos estratégicos precedentes que promoveram a transformação do modelo de EaD tradicional para o MPV. O PE estabelece os objetivos para a consolidação da missão da UAb: a) consolidar a liderança na investigação e na educação a distância e em rede; b) promover a internacionalização da UAb; c) fomentar a criação de escala; d) reforçar a qualidade do ensino; e) promover a sustentabilidade institucional; f) projetar para o exterior o consórcio entre a UAb e a Universidade de Coimbra. No documento são elencadas as Linhas de Ação que operacionalizam os objetivos e respetivas medidas de concretização e que se constituem como instrumentos e os meios para o planeamento estratégico e monitorização os resultados. Estando o SIGQ_UAb orientado por processos, conforme explicado no capítulo 4.1 do MQ, cada processo tem definidas, nos procedimentos e na ferramenta SIGQ_UAb, as responsabilidades operacionais e os intervenientes, destacando-se como exemplos:

- O GPAQ, sob a orientação da Vice-Reitora para a Qualidade e Cooperação Internacional, apoia a construção do ME e do QUAR, dinamiza toda a estrutura para a elaboração dos PA e RA e é responsável pela monitorização da Matriz de Indicadores;*
- O GGAC, sob a orientação do Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade, apoia as UO na elaboração dos relatórios dos cursos e monitoriza, de forma global, a concretização das ações de melhoria identificadas;*
- O GAPID, sob a coordenação do Pró-Reitor para a Gestão de Projetos de Investigação e Desenvolvimento, promove e acompanha, nos planos técnico e logístico, os projetos de natureza institucional, assim como os projetos de investigação científica sediados nos centros e polos de investigação da UAb;*
- A UALV, sob a coordenação do Pró-Reitor para a Aprendizagem ao Longo da Vida e Extensão Cultural, planeia, monitoriza, avalia e introduz as melhorias identificadas na ALV.*

As Políticas de Comunicação, de Internacionalização e Editorial são elaboradas pelo GCRI, Vice-Reitora para a Qualidade e Cooperação Internacional e pelo Conselho Editorial, respetivamente, estando previstas nos próprios documentos as formas de monitorização da sua concretização.

Para a consolidação do SIGQ_UAb, respondendo à necessidade sentida de articular a melhoria da qualidade, o Reitor nomeou, sob a alçada da Vice-Reitora para a Qualidade e Cooperação Internacional, o CAQ, estrutura dinamizadora do sistema e a CAM, no âmbito do ensino/aprendizagem. O primeiro deverá gerir todo o SIGQ_UAb, coordenando a autoavaliação e promovendo a melhoria do sistema e da instituição, e a segunda deverá assegurar a gestão transversal do processo de medição, análise e melhoria dos ciclos de estudo.

1.3.2 Grounding (evidence and examples):

The articulation between governance bodies and management and the SIGQ_UAb is implemented as described in the MQ, namely point 4.2 Benchmark 1.

The planning, implementation, monitoring, assessment and improvement of UAb and its SIGQ, is performed at two levels, as described in 1.1.

The institutional strategy for quality assurance of UAb feeds into the PE, prepared by each mandate of the Dean's team and based on the priorities of the elected Dean. The PE feeds into the ME that defines objectives, goals, lines of action and indicators, which spread into the various UAb policies, as well as the annual QUAR and the Array of Indicators. These documents are expanded into the PA, in which all UO and services contribute. Duly approved, disseminated and monitored throughout the year, it culminates in the preparation of RA, also built on contributions from the entire structure, approved and disseminated internally and externally. The competence to adopt the PE is of the General Council, although in practice there is a shared competence between the Dean and the General Council, in accordance with the legal scheme that the first proposes and the second approves. The PE in force involves a redefinition and deepening of prior PEs that promoted the transformation of the traditional model of EaD to the MPV. The PE establishes the objectives for the consolidation of the mission of UAb: (a) consolidate the leadership in research and in distance education and in network; (b) to promote the internationalization of UAb; (c) to encourage the creation of scale; (d) to enhance the quality of education; (e) to promote institutional sustainability; (f) boost externally the consortium between UAb and the University of Coimbra. In the document are listed Lines of Action that operationalize the objectives and their implementation measures, and that constitute themselves as instruments and the means for strategic planning and monitoring of results. Given the SIGQ_UAb is guided by processes, as explained in section 4.1 of the MQ, each process has defined, in the procedures and in the SIGQ_UAb tool, operational responsibilities and the

actors, highlighting as examples:

- The GPAQ, under the guidance of the Vice-Dean for Quality and International Cooperation, supports the construction of the ME and the QUAR, streamlines the entire structure for the preparation of PA and RA and is responsible for the monitoring of the Indicator Array;
- The GGAC, under the guidance of the Vice Dean for Academic Management and Interaction with society, supports the UO in drawing up the course reports and monitors, globally, the implementation of the improvement actions identified;
- The GAPID, under the coordination of the Pro-Dean for the Management of Research and Development projects, promotes and monitors, the technical and logistical plans, the projects of an institutional nature, as well as the projects of scientific research based in the centers and research poles of UAb;
- UALV, under the coordination of the Pro-Dean for Life-long learning and Cultural Extension, plans, monitors, evaluates, and introduces the improvements identified in the ALV.

The Communication, internationalization and Editorial Policies are drawn up by the GCRI, Vice-Dean for Quality and International Cooperation and by the Editorial Board, respectively, being referred in the documents themselves the ways of monitoring their implementation.

For the consolidation of SIGQ_UAb, responding to the need to articulate the improvement of quality, the Dean appointed under the aegis of the Vice-Dean for Quality and Institutional Cooperation, the CAQ, the driving structure of the system and the CAM, in the context of the teaching/learning. The first should manage the entire SIGQ_UAb, coordinating self-assessment and promoting the improvement of the system and of the institution, and the second should ensure the transversal management of the measurement process, analysis and improvement of study cycles.

1.4 Participação das partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade

1.4.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substancial

1.4.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

A UAb identificou as PI - internas e externas - relevantes para o desenvolvimento da missão e do SIGQ_UAb.

Encontram-se listadas na matriz de PI, onde fica clara a sua relação com a estrutura hierárquica e quais as dimensões em que cada PI deverá ser envolvida/auscultada.

Dada a relevância dos estudantes enquanto PI externa, para além dos órgãos estatutários e regulamentares em que estão representados, na constituição do CAQ e do CAM, a UAb nomeou representantes dos estudantes para que possam ter um papel ativo e relevante, quer na cultura da qualidade e da oferta formativa quer na prossecução da melhoria contínua do SIGQ_UAb.

No âmbito da oferta pedagógica disponível, a UAb tem implementadas atividades para a recolha e o tratamento de dados sobre a satisfação, as expetativas e o impacto na vida profissional dos estudantes e alumni. Para a criação de cursos, as PI relevantes são igualmente envolvidas, considerando não só os resultados da auscultação dos estudantes, mas também a recolha de informação específica para a conceção de nova oferta. As propostas de criação de cursos, depois de desenvolvidas por docentes/investigadores especialistas, são apreciadas pelos estudantes, graduados, ex-estudantes e de entidades externas ligadas ao mundo do trabalho, como associações profissionais e de investigação, no âmbito das comissões de acompanhamento dos cursos, do plenário dos departamentos, do CP e do CC. Depois de consolidada a proposta de curso, são auscultadas, sempre que possível, entidades empregadoras, associações profissionais, especialistas da área que podem participar em conselhos consultivos e comissões de acompanhamento das UO, ou entidades técnicas/científicas internacionais do domínio científico do curso.

No domínio da cooperação com a sociedade, a UAb tem promovido o envolvimento de entidades externas, quer na extensão da sua missão a outras geografias, com os CLA e os protocolos com entidades estrangeiras, quer na promoção de parcerias com organizações da sociedade civil e que têm resultado na realização de eventos de cariz cultural, nomeadamente iniciativas organizadas pela Cátedra e as da RH+. Destaque igualmente para a colaboração institucional estabelecida com outras IES e unidades de investigação da que resultam parcerias para a realização de oferta formativa, como o consórcio UAb/Universidade de Coimbra, projetos de investigação com entidades parceiras, bem como a oferta de produtos e recursos audiovisuais, todos disponíveis online no Portal institucional da UAb. Na revisão e atualização do MPV foram consultados, com níveis diferentes de intervenção, os docentes, quer no âmbito dos departamentos quer através de focus group, os estudantes, através do CP, os investigadores do LE@D e elementos externos à UAb com assento no CC.

1.4.2 Grounding (evidence and examples):

The UAb identified the PI - external and internal - relevant for the development of mission and SIGQ_UAb. They are listed in the PI matrix, where it is clear their relationship with the hierarchical structure and what are the dimensions in which each PI should be involved/listened to.

Given the relevance of students while external PI, in addition to the statutory and regulatory bodies in which they are represented in the constitution of the CAQ and the CAM UAb appointed students' representatives so that they may take an active and relevant role, either in the culture of quality and the training offer or in pursuit of SIGQ_UAb continuous improvement.

In the context of pedagogical offer available, UAb has implemented activities for the collection and processing of data on satisfaction, expectations and the impact on the professional life of students and alumni. For the creation of courses, the relevant PI are also involved, considering not only the results of listening to the students, but also the collection of specific information for the design of a new offer. The proposed creation of courses, after being developed by lecturers/expert researchers are enjoyed by students, graduates, former students and external entities linked to the world of work, such as professional and research associations within the framework of the course monitoring committees, the plenary of the departments of CP and CC. After the course proposal is consolidated, whenever possible, employers, professional associations, area experts are listened to that can participate in consultative councils and committees monitoring the UO, or international technical/scientific organizations in the

scientific field of the course.

In the field of cooperation with society, UAb has promoted the involvement of external entities, both in the expansion of its mission to other geographies, with the CLA and protocols with foreign entities, both in promoting partnerships with civil society organizations and which have resulted in the achievement of cultural events, namely initiatives organized by the Chair and those of RH+. Also highlighted the institutional collaboration established with other IES and research units of which partnerships were developed for the implementation of training offer, as the consortium UAb/University of Coimbra, research projects with partner entities, as well as the offer of audiovisual products and resources, all available online in the institutional Website of UAb.

In the revision and updating of the MPV, were consulted, the lecturers either in the context of the departments or through focus group, the students, through the CP, the LEaD researchers and external elements to the UAb with a seat in CC, with different levels of intervention.

1.5 Sistema de informação (mecanismos de recolha, análise e divulgação interna da informação; abrangência e relevância da informação gerada)

1.5.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substantial

1.5.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

Na UAb, as práticas pedagógicas e as interações com os estudantes decorrem, quase integralmente, online através de sistemas e aplicações baseados na web. Os processos administrativos e os aspetos sociais são também concretizados pela web, dando corpo ao conceito de Campus Virtual de uma Universidade moderna e inovadora de EaD – um campus que não se localiza fisicamente num espaço restrito, mas que é acessível de qualquer parte do mundo e a qualquer momento.

O sistema de informação da UAb centra-se em três plataformas essenciais: o sistema de gestão de ensino, PlataformAberta, o ERP/ERM de suporte aos processos de RH, Compras e Património e Financeira e o Sistema de Gestão Académica, SiGES. O portal institucional, além da gestão de conteúdos típica, funciona como agregador de informação proveniente de outras plataformas, a nível de Internet e de Intranet.

A PlataformAberta, ambiente que suporta o processo de ensino/aprendizagem e a prática pedagógica da UAb, concebida segundo as especificações do MPV, é suportada por uma robusta e fiável infraestrutura tecnológica. No âmbito do processo de certificação SGSI, promoveu-se a consolidação das infraestruturas tecnológicas e dos serviços do Campus Virtual para o EaD online, para assegurar uma gestão eficaz e eficiente da informação, disponibilizando-a de forma segura e íntegra aos utilizadores. Integrado com a PlataformAberta, existe um sistema de prevenção de plágio, que analisa os trabalhos submetidos pelos estudantes, comparando-os entre si e numa base de dados internacional. A UAb definiu o SGSI em conformidade com a declaração de aplicabilidade e sob o comprometimento de melhoria contínua, assegurando a identificação de novas tecnologias e a avaliação da necessidade de as adotar, com vista à garantia da qualidade do EaD e à concretização do MPV e correspondentes melhorias .

Do ponto de vista da autenticação, todas as plataformas se integram , através de um portal CAS suportado num repositório Active Directory, e os utilizadores possuem credenciais de domínio que usam para aceder a todos os portais e sistemas na UAb. Também estão implementadas integrações de dados entre a PlataformAberta e o SiGES, que suportam o processo de ensino/aprendizagem e o próprio MPV e que passam por inscrição automática de estudantes nas turmas virtuais; seleção das modalidades de avaliação; lançamento de classificações e respetiva transferência da plataforma para as pautas formais. Em 2014, um estudo efetuado pela DGEEC atestou o bom nível de integração dos sistemas da UAb

No âmbito do RADD em vigor, é anualmente recolhida, através de aplicação desenvolvida para o efeito, informação relativa à atividade dos docentes e que fornece indicadores científicos e relatórios de autoavaliação

A recolha de informação sobre a satisfação dos estudantes relativamente aos processos de ensino/aprendizagem e os serviços de apoio realiza-se através de inquéritos e tem em conta a situação de cada estudante, resultado da integração entre a plataforma de inquéritos e a plataforma de ensino. Cada ano letivo, as coordenações dos cursos elaboram o relatório analítico, identificando áreas críticas e apresentando propostas de intervenção. O processo de acreditação dos cursos pela A3ES também permite identificar e implementar ações de melhoria. O envolvimento de toda a comunidade académica nestas matérias é assegurado nas diferentes instâncias, pela identificação de melhorias a introduzir, sustentando a tomada de decisão pelos órgãos/serviços que as promovem. A análise e a divulgação interna da informação resultante dos inquéritos são da responsabilidade dos GGAC e GPAQ e os relatórios produzidos são divulgados internamente, sendo as conclusões gerais publicadas no portal da UAb e integradas nos RA.

A UAb utiliza as interfaces necessárias à recolha e tratamento dos dados sobre o grau de satisfação, as expectativas e o impacto na vida profissional dos estudantes e alumni, no âmbito do percurso letivo. Dispõe de mecanismos de recolha, tratamento e análise de indicadores para learning analytics, e tem implementados procedimentos de apoio à gestão e à tomada de decisão, periodicamente revistos, tendo em conta os resultados e as auditorias/avaliações. A UAb procede à divulgação interna dos seus Planos de Comunicação e de Formação e através do seu portal disponibiliza informação sobre a estrutura orgânica, a oferta educativa, os projetos e programas de I&D e a internacionalização.

1.5.2 Grounding (evidence and examples):

In UAb pedagogical students´ practices and interactions are almost entirely online through web-based systems and applications. The administrative processes and social aspects are also implemented by web, giving body to the Virtual Campus concept of a modern and innovative EaD University - a campus not physically located in a restricted space, but accessible from any part of the world and at any time.

The information system of UAb focuses on three key platforms: the management education system, PlataformAberta, the ERP/ERM to support RH processes, Purchasing and Assets and the Academic Management System, SiGES. The institutional website, in addition to typical management content, aggregates information coming from other

platforms, at the level of Internet and Intranet.

The PlataformaAberta, environment that supports the teaching/learning process and the pedagogical practice of UAb, was designed according to the specifications of the MPV, is supported by a robust and reliable technological infrastructure. In the scope of the SGSI certification process, the consolidation of technological infrastructures and Virtual Campus services for online EaD was promoted, to ensure an effective and efficient management of information, providing it securely and in an integrated manner to users. Integrated with the PlataformaAberta, there exists a system to prevent plagiarism, which analyzes the work submitted by students, comparing them among themselves and on an international database. UAb defined the SGSI in accordance with the declaration of enforceability and under the commitment of continuous improvement, ensuring the identification of new technologies and the assessment of the need to adopt them, with a view to assuring the quality of EaD and the implementation of the MPV and corresponding improvements .

From the point of view of authentication, all platforms integrate, through a CAS portal and supported in an Active Directory repository, and users have domain credentials they use to access all UAb websites and systems. Also implemented are data integrations between PlataformaAberta and SiGES, which support the teaching/learning process and the MPV itself and that pass through automatic enrollment of students in virtual classes; selection of assessment modes; posting of grades and respective transfer from the platform to the formal score grids. In 2014 a study performed by the DGEEC attested to the good level of integration of the systems of UAb

In the context of the RADD in force, it is annually collected, through an application developed for this purpose, information concerning the activity of the lecturers and that provides scientific indicators and self-assessment reports. The collection of information about the satisfaction of students in relation to the processes of teaching/learning and support services is achieved through surveys and considers the situation of each student, a result of the integration between the platform of surveys and the teaching platform. Each academic year the coordination of courses prepares the analytical report, identifying critical areas and presenting intervention proposals. The process of accreditation of courses by A3ES also allows us to identify and implement actions for improvement. The involvement of the entire academic community in these matters is ensured in different instances, by the identification of improvements to be made, sustaining decision making by the bodies/services that promote them. The analysis and internal dissemination of information resulting from the surveys are the responsibility of the GGAC and GPAQ and the reports produced are internally disseminated, the general findings being published in the UAb website and integrated in the RA.

UAb uses the interfaces necessary for the collection and processing of data on the levels of satisfaction, expectations and the impact on the professional life of students and alumni, in the context of the academic path. It has mechanisms for collection, processing and analysis of indicators for learning analytics, and has implemented procedures for supporting the management and decision-making, periodically reviewed, considering the results and audits/assessments.

UAb internally discloses its Communication and Training plans and through its website provides information about the organizational structure, the training offer, R&D projects and programs and internationalization.

1.6 Publicação de informação relevante para as partes interessadas

1.6.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substancial

1.6.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

De acordo com a Política de Comunicação da UAb e concretizando o Plano de Comunicação, a universidade dispõe de mecanismos que permitem a publicação de informação das atividades que desenvolve de forma clara, precisa, objetiva, atualizada, imparcial e facilmente acessível . Estão definidos mecanismos de comunicação interna cujo principal objetivo é motivar e envolver a comunidade académica naquela que é a missão da UAb. No que concerne a comunicação externa, a UAb tem como objetivo captar e reter públicos por forma a poder cumprir adequadamente a sua missão. Em ambas as situações a publicação de informação contribui para a transparência da atuação da UAb e funciona como mecanismo de prestação de contas para todas as PI.

O portal UAb é, por excelência, o instrumento que aloja e disponibiliza a informação pública da instituição. Os procedimentos estão definidos e documentados, cabendo ao GCRI a gestão e a monitorização dos conteúdos.. Através dos instrumentos de gestão - PE, PA, Políticas (da Investigação, da Qualidade, de Comunicação, Editorial, etc.), RA e QUAR -, a UAb divulga publicamente a informação no portal, incluindo os resultados referentes à sua estratégia, nomeadamente:

- A sua missão, visão, valores, órgãos de governo e de gestão, organização, estatutos e regulamentos.*
- A oferta formativa, através dos Guias de curso, que inclui objetivos de aprendizagem, qualificações conferidas, corpo docente, políticas de acesso, orientação dos estudantes, planificação dos cursos, metodologias de ensino/aprendizagem e avaliação dos estudantes, assim como o acesso aos recursos materiais e serviços de apoio ao ensino, a informação jurídica que lhe dá suporte, e ainda os resultados da acreditação e avaliação dos seus cursos, na área “Estudante”.*
- Os estudos e resultados relativos à empregabilidade e aos percursos profissionais - , como o Estudo de empregabilidade e os Relatórios Síntese - Percursos Profissionais e de vida dos licenciados UAb, entre outros.*
- Os resultados dos inquéritos do grau de satisfação das partes interessadas, nomeadamente dos estudantes com as UC e cursos.*
- O corpo docente, na área de cada departamento.*
- Os programas de mobilidade em que participa, com as respetivas condições de acesso e entidades parcerias, nomeadamente, para os programas ERASMUS+, Programa Almeida Garrett, Programas de Mobilidade Virtual para estudantes - no âmbito de programas ou de acordos bilaterais.*
- Os direitos e os deveres dos estudantes, incluindo os mecanismos para a apresentação de reclamações e sugestões, nas áreas do CP e da Provedora do Estudante.*
- Os apoios disponíveis para os estudantes. Nos termos da legislação vigente, os estudantes da UAb não são abrangidos pelos apoios da ação social escolar diretos ou indiretos. Conscientes de que apesar das características*

específicas dos seus estudantes (maioritariamente empregados) existem carências de ordem financeira impeditivas da prossecução dos estudos e obtenção de mais valências a nível profissional, a UAb definiu, em regulamento próprio, a atribuição de um subsídio. O Subsídio UAb a Estudantes consiste numa redução ou isenção de propinas durante um ano letivo. Para além do subsídio, no portal académico, na área "Estudante" está disponível informação relativa ao Programa RETOMAR.

- O SIGQ_UAb, com a publicitação do MQ, incluindo a PQ e demais documentos associados.
- O SG da UAb e o funcionamento e melhoria do seu SIGQ, nomeadamente com a publicitação dos resultados das avaliações a que se tem submetido, ao longo dos anos, quer da A3ES, quer de outras entidades nacionais e internacionais.

Através de ações de marketing, a UAb publicita nos meios de comunicação a sua oferta formativa e os eventos em que participa, de acordo com o planeado internamente e que está alinhado com a estratégia da universidade.

Integrado no portal UAb, o Portal Académico é um espaço da área privada onde o estudante visualiza e gere toda a informação académica. A PlataformAberta disponibiliza um conjunto de recursos pedagógicos que visam a criação de diversos contextos de ensino aprendizagem, nomeadamente de natureza colaborativa.

Num contexto exclusivamente interno – PI internas -, o SIGQ_UAb é disponibilizado através da intranet, estando disponível, para consulta e utilização, toda a informação e documentação relevantes.

1.6.2 Grounding (evidence and examples):

According to the Communication Policy of the UAb and fulfilling the Communication Plan, the university has mechanisms that allow the publication of information of the activities that it develops in a clear, accurate, objective, impartial, updated and easily accessible. Mechanisms are defined for internal communication whose main objective is to motivate and engage the academic community in the mission of UAb. As regards external communication UAb aims to capture and retain publics in order to be able to adequately fulfill its mission. In both situations, the publication of information contributes to the transparency of the work of UAb and works as a mechanism of accountability for all PI. The UAb website is, par excellence, the instrument which houses and offers public information of the institution. The procedures are defined and documented, being the responsibility of GCRI the management and monitoring of content. By means of management instruments - PE, PA, Policies (of Research, Quality, Communication, Editorial, etc.), RA, and QUAR - UAb publicly discloses information on the website, including the results regarding its strategy, namely:

- Its mission, vision, values, government and management bodies, organization, statutes and regulations.
 - The training offer, through the course guides, which include learning objectives, qualifications conferred, faculty, access policies, student orientation, course planning, teaching/learning methodologies and student assessment, as well as access to material resources and services to support teaching, the supporting legal information, and also the accreditation and assessment results of their courses, in the "Student" area.
 - The studies and results relating to employability and career paths - such as the Employability Study and Summary Reports - Career Paths and life of the UAb graduates, among others.
 - The survey results of the degree of satisfaction of the interested parties, in particular of the students with the UC and courses.
 - The faculty, in the area of each department.
 - Mobility programs in which it participates, with the respective access conditions and partner entities, namely, for the ERASMUS+, Almeida Garrett Program, Virtual Mobility Programs for students - in the context of programs or bilateral agreements.
 - The rights and duties of students, including mechanisms for the submission of complaints and suggestions, in the areas of CP and the Student Ombudsman.
 - The support available for students. Under the current legislation, UAb students are not covered by direct or indirect social school action support. Aware that despite the specific characteristics of their students (mostly employed) there are financial difficulties that impede continuation of studies and obtaining more professional skills, UAb defined in its own regulation, the allocation of a subsidy. The UAb allowance to Students consists in a reduction or waiver of tuition fees during an academic year. In addition to the allowance, on the academic website, in the "Student" area information is available in regard to the RETOMAR program.
 - The SIGQ_UAb, with the publicizing of MQ, including PQ and other associated documents.
 - The SG of the UAb and the operation and improvement of its SIGQ, notably with the publishing of the assessment results that it has undergone over the years, both from A3ES, or from other national and international entities.
- Through marketing actions, UAb advertises in the media its training offer and the events in which it participates, in accordance with internal plans and that are aligned with the strategy of the university.
- Integrated in the UAb website, the Academic Website is a private area where the student visualizes and manages the entire academic information. PlataformAberta offers a range of teaching resources which aim at the creation of various teaching-learning contexts, namely of a collaborative nature.
- In an exclusively internal context - PI internal - the SIGQ_UAb is available via the intranet, being available for consultation and use of all the information and relevant documentation.

1.7 Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema de garantia da qualidade

1.7.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substantial

1.7.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

Desde 2009, com a implementação do SG devidamente certificado, a UAb tem vindo a identificar e a documentar os processos de gestão estratégica e operacional, de missão, de gestão de recursos e de medição, análise e melhoria e de prestação de serviço.. Com a implementação deste sistema, a universidade definiu e formalizou os diferentes processos e procedimentos, incluindo as responsabilidades associadas. Atualmente, este sistema está a ser ampliado às UO e unidade organizacional - UALV, para que possam, de forma mais alinhada, ter sistematizados os seus

procedimentos, atividades e responsabilidades.

O SIGQ_UAb inclui o SG dos serviços da universidade. O SG implementado em 2010 e desenvolvido desde então permite garantir que os recursos internos e as partes interessadas, internas e externas, são geridos e estão alinhados para maximizar o seu contributo para a melhoria contínua dos processos, garantindo a qualidade no ensino-aprendizagem, na I&D e na relação com a sociedade. O SG inicial já incluía processos e procedimentos para o acompanhamento, a avaliação e a melhoria contínua dos serviços da UAb e, com a consolidação do SIGQ_UAb, foram documentadas as práticas existentes no âmbito das dimensões de missão da universidade.

Atualmente, os procedimentos de medição, análise e melhoria da UAb estão devidamente definidos e desenvolvem-se nos dois níveis de gestão estabelecidos: a estratégica e a operacional. Ao nível da gestão estratégica, as atividades são desenvolvidas de acordo com o definido no processo de Planeamento Estratégico e Operacional, pela elaboração do PE de cada quadriénio, desdobrado anualmente para os PA e com a avaliação de execução nos RA anuais. Para medição do PE são elaborados o ME, o BSC e a Matriz de indicadores, com a identificação dos indicadores e respetivas metas a alcançar, de acordo com a estratégia definida. A gestão operacional, o acompanhamento, a avaliação e a melhoria contínua do SIGQ_UAb segue o processo de medição, análise e melhoria, que estabelece os mecanismos e os procedimentos para a identificação, recolha, análise e utilização dos resultados e outra informação relevante, e que se encontram plasmados no seguintes documentos:

- Mapeamento estratégico e matriz de indicadores dos processos;*
- RA anuais: execução da estratégia e dos planos operacionais ao nível da I&D, da oferta pedagógica disponível ou a disponibilizar, da valorização do conhecimento e da colaboração com a sociedade - nas atividades de interface e ação externa, da internacionalização e dos serviços prestados;*
- Relatórios de curso ao nível da monitorização contínua e revisão periódica dos cursos;*
- Programas, planos e relatórios de auditorias, com a identificação das áreas que carecem de melhoria.*

Pela relevância da melhoria contínua e da garantia da qualidade na UAb, o CAQ e a CAM foram constituídos para garantir a qualidade e a melhoria contínua da UAb. O primeiro deverá gerir todo o SIGQ_UAb e a segunda deverá assegurar a gestão transversal do processo de medição, análise e melhoria no âmbito do ensino-aprendizagem.

1.7.2 Grounding (evidence and examples):

Since 2009, with the implementation of the duly certified SG, the UAb has been identifying and documenting the processes of strategic and operational management, mission, management of resources and measurement, analysis and improvement and service provision. With the implementation of this system, the university has established and formalized the different processes and procedures, including the associated responsibilities. Currently, this system is being extended to the UO, so that they can in a more aligned manner, have their procedures, activities and responsibilities systematized.

The SIGQ_UAb includes the SG of services of the university. The SG implemented in 2010 and developed since then ensures that the internal resources and stakeholders, internal and external, are managed and are aligned to maximize their contribution to the continuous improvement of processes, ensuring the quality in the teaching-learning process, in R&D and in the relationship with society. The initial SG already included processes and procedures for the monitoring, evaluation and continuous improvement of services of UAb, and with the consolidation of SIGQ_UAb, the existing practices in the context of the dimensions of the mission of the university were documented. Currently, the procedures of measurement, analysis and improvement of the UAb are properly defined and are developed in two established levels of management: the strategic and operational. At the level of strategic management, the activities are developed in accordance with the defined in the process of Strategic and Operational Planning, for the preparation of the PE of each four-year period, extended annually for the PA and the evaluation of implementation in the annual RA. For the measurement of the PE are prepared the ME, the BSC and the Array of indicators, with the identification of indicators and their targets to be achieved, in accordance with the defined strategy. The operational management, monitoring, evaluation and continuous improvement of SIGQ_UAb follows the process of measurement, analysis and improvement, which establishes the mechanisms and procedures for identification, collection, analysis and use of the results and other relevant information, and which are enshrined in the following documents:

- Strategic mapping and array of indicators of processes;*
- Annual RA: implementation of the strategy and operational plans at the level of R&D, the pedagogical offer available or to be made available, the valuing of knowledge and collaboration with society - the activities of interface and external action, the internationalization and of services provided;*
- Course reports at the level of continuous monitoring and periodic review of courses;*
- Programs, plans and audit reports, with the identification of areas that need improvement.*

For the relevance of continuous improvement and quality assurance in UAb, the CAQ and the CAM were constituted to ensure quality and continuous improvement of the UAb. The first should manage the entire SIGQ_UAb and the second should ensure the transversal management of the process of measurement, analysis and improvement in the context of the teaching-learning process.

Elementos de Autoavaliação

2. Análise SWOT do sistema interno de garantia da qualidade

2.1. Forças

A cultura da qualidade que se traduz no compromisso do Reitor e Equipa, com a criação, a disponibilidade e o funcionamento de ferramentas e estruturas direcionadas para a promoção da melhoria contínua dos processos e da instituição, envolvendo as PI internas e externas relevantes. Exemplos da cultura da qualidade da UAb são os diversos reconhecimentos e certificações atribuídos por entidades externas independentes.

A UAb dispõe de um modelo de ensino (marca registada) que promove a cultura da qualidade. O MPV, concebido para uma população adulta ativa, integra, desde logo, diferentes mecanismos que promovem não só a qualidade do processo ensino-aprendizagem como identificam momentos de monitorização. No cumprimento da missão da UAb e de um processo de melhoria contínua, a UAb promove formação de nível superior de qualidade, ministrada em Língua Portuguesa, sem os condicionalismos de mobilidade e de horários.

Todos os processos e procedimentos de ensino/aprendizagem e de gestão das mobilidades estão devidamente formalizados e em consolidação.

A existência de uma estratégia de cooperação nacional e internacional que permite e promove o trabalho em rede, quer nas atividades de ensino-aprendizagem quer em atividades e projetos de investigação.

O SIGQ_UAb encontra-se devidamente estruturado e abrange todos os domínios de atuação, com um nível de maturidade adequado.

Em 2015 foi realizada a primeira auto avaliação de acordo com os referenciais nacionais e internacionais.

Na consolidação do SIGQ_UAb, a universidade adotou uma ferramenta simples, mas eficaz, que permite uma reflexão estruturada sobre o estado de desenvolvimento das abordagens implementadas para concretizar as orientações da A3ES/ENQA. Todos os processos de gestão e de suporte estão documentados, de acordo com normas internacionais para a gestão da qualidade, e são sistematicamente cumpridos, garantindo os níveis de qualidade e a melhoria contínua no âmbito do planeamento estratégico e operacional, no apoio ao estudante, na disponibilização de conteúdos e recursos educacionais e promocionais, nos recursos educativos, na segurança da informação da PlataformaAberta, na gestão de recursos humanos, nas compras e na gestão de edifícios, infraestruturas e equipamentos.

O SG da UAb é regularmente submetido a verificação, validação e acreditação por entidades externas, quer através de auditorias quer de avaliações, aproveitando-as para a melhoria da qualidade da UAb e do seu SIGQ.

2.1. Strengths

The formal adoption and the completion of the first self-assessment, in 2015, in accordance with the benchmarks of the A3ES for the SIGQ.

The culture of quality embedded in the UAb translated, first, in the commitment of the Dean and Team, with the creation, the availability and functioning of structures and tools which aim to promote the continuous improvement of processes and of the institution, involving the relevant PI, internal and external. Examples of the culture of quality of the UAb are the various recognitions and certifications, attributed by independent external bodies.

The SIGQ_UAb is properly structured and covers all fields of activity, with an appropriate level of maturity.

UAb has a patented model of education, which promotes a culture of quality, the MPV, for an active population, a totally online scheme that has no mobility constraints and schedules inherent to courses normally offered in presential courses. For those residing abroad, this modality is also a possibility to obtain a higher quality education delivered in Portuguese.

In the consolidation of SIGQ_UAb, the university adopted a simple but effective tool, which allows for a structured reflection on the state of development of the approaches taken to implement the guidelines of the A3ES/ENQA.

All management and support processes are documented, in accordance with international standards for quality management, and are systematically fulfilled, guaranteeing the levels of quality and continuous improvement in the framework of strategic and operational planning to support the student, in the availability of content and educational and promotional resources, in educational resources, in information security of PlataformaAberta, in human resources management, in purchasing and management of buildings, infrastructure and equipment.

All processes and procedures for teaching/learning and management of mobility are duly formalized and under consolidation.

UAb has promoted its local, regional and international capacity, with the deployment of the CLA in the national territory and abroad, as well as the formalization of protocols that allow it to ensure closeness with its target public and that students can take advantage of the university offer "anywhere in the world."

UAb regularly submits its SG to verification by external bodies, either through audits or assessments, taking advantage of them for the improvement of the quality of the UAb and its SIGQ.

2.2. Fraquezas

O SIGQ_UAb necessita de ser consolidado, o que passa pela apropriação da Política de qualidade por todas as partes interessadas/comunidade académica. Esta situação resulta também do facto de o desenvolvimento do SIGQ_UAb ter, ao longo dos anos, decorrido de forma gradual e existem áreas em diferentes níveis de desenvolvimento. Neste contexto a articulação entre áreas e entre processos, nem sempre é fácil ou fluida.

Os processos de I&D e cooperação com a sociedade requerem maior desenvolvimento e formalização, para garantir que os mecanismos de planeamento, concretização, acompanhamento, avaliação e melhoria contínua são sistematicamente aplicados.

A participação das PI externas no SIGQ_UAb e respetiva melhoria contínua não é ainda sistemática e estruturada, sendo necessário um maior investimento na sua consolidação. Um exemplo é a reduzida taxa de resposta dos

estudantes aos inquéritos de satisfação, que tem dificultado a identificação de conclusões representativas da população estudantil. Nos últimos anos tem vindo a ser feito um trabalho de divulgação junto dos estudantes e suas organizações representativas e a taxa de resposta tem vindo a crescer

Não existência de uma estrutura que permita a condução de estudos estatísticos sistemáticos e sistematizados com enfoque nas características da população da UAb e que permitam concluir sobre correlações entre taxas de aprovação/desistências em cada UC/nº total UC's em que os estudantes estão inscritos e com o número de horas de trabalho semanalmente dedicado a estas.

O Sistema de Informação precisa de ser desenvolvido/otimizado para que a integração, acompanhamento e avaliação das atividades de sejam realizadas de forma mais automatizada e em ciclos mais curtos.

A falta de uma estrutura profissional capaz de apoiar, em tempo útil, a preparação de projetos de cooperação e desenvolvimento, nomeadamente aos fundos estruturais

Dificuldade na renovação do corpo docente e no cumprimento dos rácios de docentes associados e catedráticos, essencialmente por constrangimentos financeiros.

2.2. Weaknesses

As previously described, the SIGQ_UAb lacks consolidation, in particular by the full assimilation of PQ by all interested parties. The R&D processes of and cooperation with society require greater development and formalization to ensure that planning, implementation, monitoring, assessment and continuous improvement mechanisms are systematically applied.

The participation of external PI on SIGQ_UAb and in its continuous improvement needs to be consolidated in order to ensure that this happens in a systematic and structured way in all processes, whenever deemed relevant. The low student response rate to satisfaction surveys, prevents the extraction of conclusions which represent the student population due to poor or non-existent, statistical significance. However, the response rate has been growing, in virtue of the effort that has been made with students.

The inability in view of financial constraints, to meet the ratios of associated lecturers and professors, as well as the high average age of the faculty.

There is no tool/mechanism that co-relates the approval and withdrawal rates in each UC with the total number of enrolled in the UC or with the number of weekly working hours dedicated to these.

The Information system needs further development and integration to ensure that the activities of monitoring and assessment are carried out with less effort of the responsible and in shorter cycles.

2.3. Oportunidades

A UAb é a única universidade portuguesa reconhecida pelo Governo para efetivar a estratégia de modernização / qualificação e diversificação do ensino superior recomendada pela OCDE. A UAb tem condições para garantir a concretização do novo enquadramento legal do EaD e em rede, apoiando as outras IES na flexibilização das estruturas curriculares e de frequência.

O reconhecimento da UAb como parceiro estratégico para a difusão do EaD e em rede nas IES nacionais, na promoção do ensino superior de elevada qualidade, em língua portuguesa e em todo o mundo, consagrado na estratégia de relação externa de Portugal, de forma a alcançar, em 2030, um nível de 60% de jovens com 20 anos a frequentar o ensino superior e um nível de 50% de diplomados de ensino superior na faixa etária dos 30 aos 35 anos.

Esta oportunidade, de enorme relevância para a UAb e o seu SIGQ, abre também a possibilidade de, com a regulamentação do EaD em Portugal, tornar necessárias a reflexão e a discussão sobre a adaptação dos referenciais e normativos nacionais para a avaliação e acreditação do ensino superior ao EaD e em rede, questão essencial para a UAb e há muito reivindicada como uma necessidade.

A garantia da qualidade e a sua sustentabilidade através da definição dos critérios de qualidade a serem usados pela A3ES para a avaliação e acreditação de cursos formais ministrados em regime de ensino a distância online.

Os diversos reconhecimentos de entidades externas (cf ponto 2.9) que, reiteradamente, têm validado a qualidade pedagógica e científica da oferta formativa e dos serviços prestados pela UAb.

O reconhecimento do SIGQ_UAb, pela A3ES, como confirmação da estratégia institucional para a garantia da qualidade, devidamente documentada e desdobrada em políticas, objetivos e mecanismos de monitorização e avaliação, bem como as funções e responsabilidades dos vários intervenientes.

O regime de EaD permite à UAb afirmar-se no espaço lusófono, baseado em práticas de excelência e num modelo pedagógico próprio e reconhecido, o MPV. Acrescem, ainda, a comprovada experiência pedagógica e científica, infraestruturas tecnológicas robustas e consolidadas, e uma rede física de CLA de apoio à vida académica, espalhada por todo o território nacional e no estrangeiro.

A participação da UAb no processo de consulta da ENQA para a elaboração do documento sobre a garantia da qualidade em elearning.

Pelo modelo de ensino utilizado, integralmente online, é oportuno referir que os cursos da UAb são uma oportunidade efetiva para que grande parte da população possa obter uma formação superior de qualidade, em língua portuguesa. As tecnologias e as redes digitais facilitam e promovem o acesso, a partilha de informação e a integração em comunidades de práticas pedagógicas colaborativas.

2.3. Opportunities

UAb is the only university in Portugal, recognized by government to undertake a strategy of modernization/qualification and diversification of higher education, recommended by the OECD. UAb has conditions to ensure the implementation of the new legal framework of EaD and in a network, supporting other IES in the flexibilization of the curricular structures and frequency.

The Recognition of UAb as strategic partner for the dissemination of EaD and in a network in national IES, in the promotion of higher education of high quality in Portuguese throughout the world, is enshrined in the strategy for external relations of Portugal, to achieve in 2030 a 60% level of young people with 20 years attending higher education and a 50% level of higher education graduates in the age range of 30 to 35 years. For the continuation of this national strategy, the Portuguese Government is preparing a contract of institutional development with UAb to ensure widespread access and public availability of scientific and pedagogical competencies of EaD, methodologies and infrastructures to all IES.

This enormously relevant opportunity to UAb and its SIGQ, also opens up the possibility, with the rules of EaD in Portugal, to make the necessary reflection and discussion on the framework adaptation and national standards for assessment and accreditation of higher education to EaD and in a network, an essential issue for UAb and long claimed as a need.

The quality assurance and its sustainability via the quality criteria definition to be used by A3ES, for assessment and accreditation of study cycles granting a degree in the modality of EaD.

The various external entity recognitions (already listed in point 2.9) have repeatedly validated the pedagogical quality, scientific and services provided by UAb.

The recognition by A3ES, of SIGQ_UAb, as confirmation of an institutional strategy for quality assurance, duly documented and unfolded in policies, objectives and mechanisms for monitoring and assessment, as well as the roles and responsibilities of the various actors.

The EaD scheme allows UAb to assert itself in the Portuguese-speaking area, basing its excellence in this scheme and its own pedagogical model, the MPV, as well as the pedagogical and scientific experience and technological infrastructures very relevant in this area.

The UAb participation in the ENQA consultation process for the document preparation with considerations on quality assurance in e-learning.

By the fully online teaching model used, it is opportune to mention that online courses are an effective opportunity for a large part of the population to obtain a quality higher education in Portuguese. In addition, increasingly developed and accessible technological means, provide students with greater ease of access and information sharing.

2.4. Constrangimentos

A falta de referenciais e normativos nacionais para avaliação e acreditação do ensino superior em EaD e em rede, têm imposto a aplicação de referenciais e proposições do ensino/aprendizagem tradicionais, que não contemplam nem relevam as particularidades do ensino online.

Ao ingressar na UAb, muitos estudantes têm dificuldades de adaptação à situação de aprendizagem a distância online, pelas exigências desse contexto de trabalho, nomeadamente maior grau de autodisciplina. Para facilitar a integração no Campus Virtual e combater o abandono é necessário fazer-se um acompanhamento precoce e orientado que estimule para as aprendizagens colaborativas, de forma potenciar a progressão académica.

A excessiva preocupação com a implementação de mecanismos eficazes de monitorização e revisão, que pode conduzir a demasiados formalismos, à criação de um número excessivo de procedimentos e/ou estruturas para lidarem com as tarefas da garantia da qualidade, levando ao aumento da burocracia e conseqüente sobrecarga de trabalho para os diversos atores.

Processo de monitorização da qualidade excessivamente centrados em múltiplos indicadores numéricos, que poderá levar a uma excessiva análise quantitativa.

Os constrangimentos de ordem financeira e de recursos humanos na sustentabilidade do sistema e conseqüente dificuldade no envolvimento e comprometimento de todas as PI na melhoria contínua do SIGQ_UAb.

Os constrangimentos financeiros têm condicionado a progressão na carreira do corpo docente, bem como o alargamento e renovação do corpo docente. Ainda neste contexto a capacitação do corpo de técnicos com as qualificações adequadas e em número suficiente para o suporte às atividades de EaD tem sido um processo difícil, com recurso a financiamento próprio e nem sempre conseguido.

As características do estudante UAb - adulto inserido no mercado de trabalho -, podem traduzir-se, com alguma frequência, na diminuição do nº de UC que frequentam semestralmente e, em casos mais extremos, no abandono ou interrupção dos seus estudos. São ainda importantes as naturais dificuldades na interiorização dos processos e procedimentos de ensino/aprendizagem online.

2.4. Threats

The lack of frameworks and national standards for assessment and accreditation of higher education adapted to the reality of EaD and in network, having UAb to apply frameworks and propositions of the traditional teaching/learning, without considering its peculiarities.

Many students show at the beginning some difficulties related with the intense activity of collaborative learning, particularly in following the activities proposed. In this area it is necessary to ensure the maintenance and perhaps even the increase of monitoring in induction and in the early student days in the Virtual Campus.

The excessive concern with the implementation of effective monitoring and review mechanisms, which can lead to too many formalisms, the creation of an excessive number of procedures and/or structures to cope with the tasks of quality assurance, leading to increased bureaucracy and consequent workload for the various actors.

Quality monitoring process overly centered on multiple numerical indicators, which can lead to excessive quantitative analysis.

Financial constraints have conditioned the career development of faculty, as well as the extension and renewal of the faculty. In this context the training of technicians with the appropriate qualifications and in sufficient numbers to support Learning activities has been a difficult process, with its own funding, and is not always achieved.

The characteristics of the UAb student-adult entered the labor market, can result, with some frequency, decrease the number of UC who attend every six months and, in the most extreme cases, the abandonment or interruption of your studies. Are still important natural difficulties on internalization of the processes and procedures of teaching/learning online.

3. Síntese de aspeto identificados para melhoria

Nota Introdutória

3.1 Definição e documentação da política institucional para a garantia da qualidade (estratégia institucional para a qualidade e objetivos de qualidade; organização do sistema de garantia da qualidade, respetivos atores e níveis de responsabilidade; documentação do sistema)

3.1. Definição e documentação da política institucional para a garantia da qualidade (estratégia institucional para a qualidade e objetivos de qualidade; organização do sistema de garantia da qualidade, respetivos atores e níveis de responsabilidade; documentação do sistema)

A PQ, documento devidamente publicitado, deverá ser melhor interiorizada e sistematicamente concretizada por todos os intervenientes no SIGQ, internos e externos. A sua apropriação e aplicação deverão ser operacionalizadas através: i) do desdobramento claro e sistemático dos objetivos de qualidade, para todas as dimensões da missão da UAb e serviços de suporte; ii) concretização de iniciativas que permitam um envolvimento mais ativo das partes interessadas externas. Para este fim concorrem também a maior dinamização da atividade do Conselho Estratégico Internacional, a formalização dos Conselhos da Qualidade dos Departamentos, a consolidação da atividade da CAQ e do CAM em particular na atribuição formal das responsabilidades para a garantia da qualidade nas atividades de I&D e de cooperação com a sociedade.

Para uma melhor definição e clarificação das responsabilidades no âmbito do SIGQ_UAb, a UAb propõe-se a consolidar a implementação dos procedimentos relativos ao ensino/aprendizagem e a melhorar a formalização documentada dos procedimentos para o planeamento, implementação, acompanhamento, avaliação e melhoria contínua dos processos de I&D e de cooperação com a sociedade. Destaca-se o projeto de Capacitação para a Melhoria Organizacional e para a Gestão por Processos, o PED@UAb, iniciado em 2018, e que pretende, através do uso de metodologias de gestão de processos, documentar os processos e procedimentos dos Departamentos e da UALV, com vista à promoção da excelência da pedagogia do EaD e em elearning.

Aproveitando o facto de no final de 2019 haver a necessidade de iniciar novo ciclo de Planeamento Estratégico, a UAb terá em consideração as ações acima identificadas para que estas estejam devidamente enquadradas no novo PE e sejam desdobradas para as várias Políticas estabelecidas na universidade. Ao GPAQ e GGAC caberá a responsabilidade operacional, sob a coordenação da nova reitoria, com os contributos de todas as partes interessadas, incluindo as externas.

3.1. Definition and documentation of the institutional policy for quality assurance (institutional strategy for quality and quality objectives; organization of the quality assurance system, actors and levels of responsibility; system documentation)

The PQ, duly documented and publicized, but it must be better understood and systematically implemented by various actors in the internal and external SIGQ. This assimilation and application should be operationalized through clear and systematic breakdown of quality objectives for all dimensions of the mission of the UAb and support services, as well as the implementation of initiatives that will allow a more active involvement of external stakeholders. This involvement should be operationalized with greater impetus of the activity of the International Strategic Council, with the formalization of the Councils of Quality of the Departments, with the consolidation of the activity of CAQ and CAM and with the formal allocation of responsibilities for quality assurance in the R&D activities and cooperation with the society.

To ensure that the responsibilities under the SIGQ_UAb are clearly defined and implemented throughout the system,

UAb proposes to consolidate the implementation of procedures in the context of the teaching/learning process and to improve the formal documented procedures for planning, implementation, monitoring, assessment and continuous improvement of R&D processes and cooperation with society. In this field stands out the Training project for Organizational Improvement and Management by Processes, the PED@UAb, started in 2018, with the purpose of documenting, applying methodologies for management of processes, the processes and procedures of the Departments and of UALV, with a view to promoting pedagogy excellence of EaD and e-learning. Taking advantage of the fact that at the end of 2019 there is the need to start a new cycle of Strategic Planning, UAb will consider the actions identified above to ensure that they are properly framed in new PE and are deployed to the various Policies established in the university. In this context, the GPAQ and the GGAC will have operational responsibility, under coordination in the new rectory and with input from all interested parties, including external ones.

3.2 Abrangência e eficácia dos procedimentos e estruturas de garantia da qualidade

3.2.1 No ensino e aprendizagem

É fundamental promover um maior envolvimento das PI, em particular dos estudantes, docentes e dos parceiros sociais/sociedade, ainda que em fases e de formas diferentes. A constante revisão e atualização do MPV exige a produção/atualização e divulgação de diretrizes enquadradoras da aplicação do modelo relativamente a princípios como a flexibilização, autonomia e personalização dos percursos académicos dos estudantes.

Importa ainda articular os processos de criação de cursos com a estrutura que avalia as opiniões dos estudantes relativamente aos cursos e respetivas UC, sendo também necessário operacionalizar, de forma mais evidente, as competências e atribuições da CAM, e garantir que através da colaboração com os coordenadores de curso se assegura a monitorização da atualidade dos conteúdos e das bibliografias das UC. No que diz respeito à monitorização dos cursos, uma maior dinamização dos Conselhos de Qualidade dos Departamentos conduzirá à melhoria contínua do ensino/aprendizagem.

Para os docentes é necessário garantir mais oferta de formação vocacionada para o desenvolvimento de competências e atualização de conhecimentos centradas nos métodos e processos de avaliação no sistema de elearning

Para a conceção da oferta formativa, é necessário consolidar a as relações com os parceiros ao nível da divulgação do MPV, da aplicação dos ECTS em EaD e da implementação de estágios em contexto de trabalho. Existem alguns exemplos de estreita colaboração entre parceiros e UAb na criação e conceção de novos cursos (Ex. Lic em Gestão Autárquica), mas pretende-se que estes procedimentos sejam alargados a todas as áreas científicas e aos processos de revisão da oferta formativa. Para tal, consideramos também importante promover o acompanhamento dos ex-estudantes, por exemplo através de um núcleo para a inclusão profissional, emprego e empreendedorismo. A consolidação da documentação deverá conduzir à implementação de um SGD integrado que permita acompanhar o processo de conceção de oferta formativa.

Identificou-se também a necessidade de criar mecanismos de acompanhamento das escolhas dos estudantes relativamente aos seus interesses dentro e fora da UAb para prosseguimento de estudos noutros ciclos, estando em avaliação a hipótese de regulamentar processos e ferramentas para a recolha, monitorização e atuação da informação da progressão académica dos estudantes.

A UAb deverá ainda garantir, de forma consistente e transparente, a atualização periódica da informação sobre as políticas de acesso e os procedimentos e critérios de admissão, implementados, incluindo a oferta de processos de indução à instituição e ao curso.

3.2.1 In teaching and learning

It is essential to promote greater involvement of IP, in particular of students, teachers and social partners/society, albeit in stages and in different ways. The constant revision and update of the MPV requires the production/updating and dissemination of guidelines on the application of the model with regard to principles such as flexibility, autonomy and personalization of academic courses for students. It should further articulate the creation of courses with the structure that evaluates the opinions of students in relation to courses and respective UC, is also necessary to operationalize, more evident, the functions and duties of the CAM, and ensure that through collaboration with the course coordinators ensures the monitoring of the timeliness of the contents and bibliographies from UC. As regards the monitoring of courses, greater streamlining quality councils of Departments will lead to continuous improvement of teaching/learning.

For the teachers it is necessary to provide more support geared towards training the skills development and upgrading of knowledge-centered evaluation methods and processes in the elearning System. For the design of the formative offer, is necessary to consolidate the relations with the partners at the level of the MPV, the implementation of ECTS in EaD and implementing training in working context. There are some examples of close cooperation between partners and UAb in the creation and design of new courses (ex. Lic in Mayoralty), but it is intended that these procedures are extended to all the scientific areas and procedures for review of the offer formation. To this end, we consider that it is important to promote the follow-up of the former, for example through a core to the professional inclusion, employment and entrepreneurship. The consolidation of documentation should lead to the implementation of an integrated enabling SGD accompany the conception process of formative offer.

Also it was identified the need to establish mechanisms for monitoring the students ' choices with respect to their interests in and out of the UAb for continuation of studies in other cycles, in the hypothesis of regulatory review processes and tools for the collection, monitoring and information activities of students ' academic progression. The UAb should also ensure, consistently and transparently, the periodic update of information about access policies and procedures, and acceptance criteria, implemented, including the offer of the institution and induction processes.

3.2.2 Na investigação e desenvolvimento / investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível

É necessário implementar mecanismos e/ou ferramentas informáticas e regulamentação que permitam à UAb e aos Centros e Polos de Investigação aqui sediados fazer uma análise crítica da sua produção/resultados, que sirva de

apoio à gestão estratégica, sempre numa perspetiva de melhoria dos serviços e no desenvolvimento de políticas e ações mais adequadas à promoção da investigação. Neste âmbito entende-se que deve ser reforçada a missão do GAPID, no sentido de haver um apoio ainda mais efetivo nos processos de candidatura e execução de projetos, com vista a uma captação mais efetiva de financiamentos para o incentivo à I&D de projetos aplicados.

Torna-se, assim, necessário o desenvolvimento de regulamentação interna, que: i) envolva de forma mais efetiva as atividades de cada um dos Centros de Investigação e Polos de Centros na UAb, para a implementação das estratégias mais adequadas para o desenvolvimento e implementação de novos projetos; ii) permitam/facilitem a interação entre o GAPID e os diversos Centros e Polos de Investigação da UAb, bem como entre estes e as coordenações e docentes dos diferentes níveis de ensino, facilitando a integração dos estudantes em atividades de I&D.

Revestiu-se de particular importância o anúncio da aprovação em Conselho de Ministros da regulamentação do EaD e em rede, que vem ajudar as IES a disseminar esta modalidade de ensino, como forma de contribuir para o aumento da formação superior em Portugal, mormente a população adulta. Este enquadramento legal é fundamental para consolidação do EaD e colocará mais e novos desafios à UAb, considerando que terão de ser formados cerca de 50000 adultos até 2030.

Constata-se igualmente a necessidade de melhorar a captação de investigadores de carreira, FCT ou outros, nacionais e estrangeiros. Assim, com a revisão do RADD foi criado, por despacho reitoral, um grupo de trabalho para este fim (Despacho N° 05/R/2019) e a melhoria da ferramenta que integra os elementos para avaliação, tendo em vista uma adaptação contínua ao sistema da UAb. Necessidade de criação de uma ferramenta mais poderosa para a gestão da melhoria da qualidade com base na recolha de informação da produção científica e seu adequado tratamento e organização. Será também importante a criação de uma ferramenta mais poderosa para a gestão da melhoria da qualidade com base na recolha de informação da produção científica e seu adequado tratamento e organização e adequar procedimentos que conduzam a um aumento da qualidade da investigação, havendo vantagem em criar alguns regulamentos que melhor suportem alguns destes pontos.

Com o estado de desenvolvimento do SIGQ_UAb no âmbito da I&D, constata-se a necessidade do incremento de formalização dos procedimentos para planeamento, concretização, avaliação e melhoria.

3.2.2 In research and development / targeted research and high level professional development

We identified the need to implement IT tools, mechanisms and regulations enabling the Research Centers and Poles at UAb to make a critical analysis of its production/results that help UAb and its Dean, after consulting the CC, to establish appropriate planning in each case that can be processes for better suitability until extinction. Refocus the mission of GAPID, in order to be an effective support in the application process and implementation of projects, which allows an effective acquisition of funding for the incentive of applied R&D projects.

It is necessary to develop internal regulations, in each of the Research Centers and Poles of UAb, for the application of the most appropriate strategies for the development and implementation of new projects.

The creation of structures and/or regulations that allow/facilitate the interaction between the various Research Centers and Poles of the UAb and the coordinators and teachers of different levels of education by facilitating the integration of students in R&D activities.

The importance of the announcement of approval by the Council of Ministers of the effective regulation of EaD and networking in the national panorama helping the Higher Education Institutions to an effective national dissemination of this type of education as a way to contribute to the improvement of higher education of the population in general, namely adult population, will be a key for EaD consolidation which will put more and newer challenges to the UAb, considering that 50000 adults should be trained until 2030.

There is also a need to improve the uptake of career researchers, FCT or other, domestic and foreign. As well as the review of RADD, having already been created by a decree of the Dean, a working group for this purpose (Order no. 05/R/2019) and improvement of the tool that integrates the elements for assessment, with a view to continuous adaptation to the system of UAb. Need to create a more powerful tool for the management of improvement of quality on the basis of information collection of scientific production and its proper treatment and organization. Need to be able to support the research centers which allows them to have a more solid structure for the implementation of new projects. Adequate procedures that lead to an increase in the quality of research, there being an advantage in creating some regulations that best support some of these points.

Need to implement a platform that allows performing administrative control and monitoring of the performance of researchers and projects, systematizing the information for use by responsible at UAb.

With the state of development of SIGQ_UAb in R&D, there is a need for the increase of formalization of procedures for planning, implementation, assessment and improvement.

3.2.3 Na colaboração interinstitucional e com a comunidade

Foi identificada a necessidade de melhorar o acompanhamento dos protocolos, através da verificação das atividades desenvolvidas pelas partes e da reflexão sobre a sua mais-valia para a UAb. Dando-se o exemplo dos protocolos com cláusula de desconto de propinas, torna-se relevante aferir o número estudantes angariados. Pretende-se definir e implementar um procedimento para garantia da qualidade das parcerias e protocolos, incluindo a avaliação de resultados e a retenção do conhecimento com a experiência acumulada, e criar uma plataforma interna para registo e gestão (monitorização e avaliação interna) dos protocolos e parcerias existentes na instituição.

É igualmente necessário implementar mecanismos e procedimentos que promovam a integração em projetos e parcerias nacionais alinhados com o PE e Políticas aplicáveis, bem como mecanismos e atividades que contribuam para uma maior interação entre a UAb e as empresas, visando o envolvimento regional e nacional e garantindo o seu acompanhamento e avaliação.

A consolidação da política para a qualidade nesta área passará igualmente pelo maior envolvimento das PI, em particular as externas, por exemplo através de um trabalho mais sistemático das Unidades de Interface – UMCLA e ELO – mostrando o potencial, em termos de transferência de conhecimento, nas áreas científicas em que a UAb atua. Será necessário conceber indicadores globais que permitam evidenciar a relação entre investigação produzida e impacto local/regional.

Importa também melhorar a comunicação/divulgação das atividades/eventos socio culturais realizadas, com a introdução de melhorias na página institucional e na intranet.

3.2.3 In the interaction with society

The need was identified to improve the monitoring of protocols with verification of the activities developed by the parties and with a reflection about its added value to the UAb. Giving the example of protocols with a tuition fee discount clause, it becomes relevant to assess how many students were attracted. Thus, it is intended to define and implement a procedure for ensuring quality of partnerships and protocols, including the assessment of results and the retention of knowledge with the experience accumulated, as well as create an internal platform for registration and management (monitoring and internal assessment) of existing protocols and partnerships across the Institution that systematize this information.

It is also recognized the need to implement mechanisms and procedures that promote the integration in national projects and partnerships aligned with the PE and applicable Policies, as well as mechanisms and activities that will contribute to a greater interaction between the Universidade Aberta and the companies aiming at regional and national involvement, ensuring its monitoring and assessment.

It was also felt the need to improve the communication/dissemination of activities/events of cultural and artistic action held, through the introduction of improvements in the institutional page and on the intranet.

3.2.4 Nas políticas de gestão do pessoal

No contexto das políticas de gestão do pessoal, é relevante destacar que a UAb iniciou, em 2018, um projeto de Capacitação para a Melhoria Organizacional e para a Gestão por Processos, o PED@UAb. Em fase de consolidação, este projeto tem como objetivo a capacitação dos recursos humanos dos Departamentos e da UALV para a aplicação de metodologias de gestão de processos orientados para a promoção da excelência da pedagogia do EaD e em elearning.

Decorrente dos desafios que se perspetivam é fundamental prosseguir o planeamento e a política de capacitação de recursos humanos em EaD e tecnologias emergentes.

As políticas de gestão do pessoal já se encontram devidamente definidas e operacionalizadas, nomeadamente no âmbito do SG da UAb. Contudo, a universidade entende que existe margem para a melhoria propondo-se, nomeadamente:

- maior investimento no planeamento e em estudos de viabilidade de concursos para progressão da carreira docente, para entrada de novos docentes e conseqüente redução da idade média do corpo docente e para o cumprimento dos rácios legalmente definidos;
- Analisar e aferir da adequação do RADD com particular destaque para os métodos de ensino e aprendizagem no contexto de EaD e elearning;
- Desenvolver e consolidar a atividade do GAPID enquanto estrutura fulcral de apoio ao planeamento, monitorização, avaliação e melhoria das atividades de ID e desenvolvimento da inovação pedagógica dos docentes;
- Definir e implementar mecanismos internos, que motivem e permitam distinguir os colaboradores, docentes e não docentes, com melhores desempenhos;
- Elaborar e concretizar um Plano de Formação dos Departamentos para que o corpo docente possa manter-se atualizado no âmbito do MPV e das tecnologias de EaD e de elearning.

3.2.4 In the policies for staff management

In the context of personnel management policies, it is important to emphasize that the UAb began, in 2018, a project of training for Organizational improvement and management by processes, the PED @ UAb. In consolidation phase, this project aims at the empowerment of human resources departments and UALV to the application of process management methodologies geared to the promotion of pedagogy of E-learning and excellence in elearning. Due to the challenges perspetivam is fundamental to continue planning and human resources training policy in EaD and emerging technologies.

Personnel management policies are properly defined and implemented, particularly in the context of the SG of the UAb. However, the University believes that there is room for improvement by, inter alia:

- greater investment in planning and feasibility study of tendering for progression of teaching career, for new teachers and consequent reduction of average age of the teaching staff and for compliance with the legally defined ratios;
- Analyze the adequacy of RADD and evaluate the possibility, in this context, of encouraging teachers to explore and implement new teaching methods and technologies of distance education and e-learning;
- Develop and consolidate the activity of the newly created GAPID, namely as a central structure in supporting the planning, monitoring, assessment and improvement of the RD activities and in the component of the development of the pedagogical innovation of teachers;
- Define and implement internal mechanisms, which will motivate and reward employees, teachers and non-teaching staff, with better performances;
- Develop and implement a Training plan of the Departments so that faculty can keep itself updated on the scope of the MPV and technologies of distance education and e-learning.

3.2.5 Nos Serviços de Apoio

No âmbito do SG da UAb, os Serviços de Apoio estão devidamente identificados, planeados, monitorizados e avaliados. É neste contexto que foram identificadas algumas melhorias a implementar.

A UAb considera que o atendimento ao público pode ser objeto de melhoria, através de mecanismos de comunicação interna mais claros, hierarquizados e com diferentes níveis de suporte, de forma a facilitar a triagem no atendimento. Neste domínio é também relevante unificar canais de comunicação, reduzindo a sua dispersão e centralizando a informação.

É igualmente importante a definição de um circuito mais formalizado de envio dos resultados dos inquéritos efetuados

nos vários serviços de apoio e suporte, por forma a melhorar o processo de tomada de decisão e follow-up.

A UAb pretende ainda aprofundar e alargar a aplicação de boas práticas e o cumprimento dos requisitos de acessibilidade digital, incluindo a consolidação da utilização da Plataforma Aberta no contexto dos estudantes reclusos

3.2.5 In the Support Services

The Support Services are properly identified, planned, monitored and evaluated in the context of the SG of UAb, even so, improvements to be implemented are identified.

The UAb believes that it can continue improving service to the public, making clearer internally, the hierarchy and the levels of support, facilitating the screening in customer care. In this field it is also relevant to unify communication channels, reducing its dispersion and centralizing the information.

The UAb also wants to deepen and broaden the application of best practices and compliance with the digital accessibility requirements, including the consolidation of the use of Plataforma Aberta in the context of student prisoners.

3.2.6 Na internacionalização

No âmbito das práticas relacionadas com a política de internacionalização, a UAb já interiorizou todos os elementos de garantia da qualidade tendo, no entanto, identificado espaço para a sua consolidação.

Do ponto de vista estratégico, a captação de estudantes no universo dos PLOP e a promoção de intercâmbio de discentes através de programas de mobilidade virtual são objetivos importantes e para os quais tem vindo a ser desenvolvido um trabalho sistemático. Neste âmbito e como elemento de melhoria será necessário, concomitantemente, i) tornar mais claros os procedimentos para as atividades de formação de cariz internacional; ii) definir indicadores específicos para esta atividade de internacionalização que permitam uma análise mais objetiva do desempenho da instituição nesta dimensão.

No domínio da participação/coordenação de projetos internacionais de investigação, está em estudo a implementação de práticas e sistemas potenciadores do alargamento das atividades de natureza transnacional, que poderão envolver:

- Repositório de relatórios finais de projeto, com acesso restrito. Cada projeto deverá ter um relatório executivo com a identificação das mais-valias que possam vir a ser relevantes em projetos futuros;*
- Sistema informático que permita automatizar e agilizar as tarefas realizadas pelo iUAb e respetiva interação quer com a reitoria quer com os gestores de projeto, de modo a possibilitar a elaboração dos vários tipos de relatórios em tempo real, com a correspondente desmaterialização dos processos.*

3.2.6 In internationalisation

In the context of practices related to internationalisation policy, the UAb already have internalized all the elements of quality assurance, however, identified room for your consolidation.

From the strategic point of view, the capture of students in the universe of the PLOP and the promotion of exchange of students through virtual mobility programmes are important objectives for which it has been developed a systematic work. In this context and as a factor of improvement will be necessary, at the same time, i) become clearer procedures for the training activities of international nature; II) define specific indicators for this activity of internationalization that allow a more objective analysis of the institution's performance in this dimension.

In the field of participation/coordination of international research projects, is under study the implementation of practices and systems of enhancers extension of transnational nature activities, which may involve:

- Repository with final project reports, with restricted access, and these must be an executive report with the lessons learned that might be relevant in future projects;*
- Computer system, in order to automate and streamline the tasks already performed by the iUAb, and their interaction with the rector and project managers, in order to avoid the need for use of email and spreadsheets, allowing the preparation of various types of reports in real time and to dematerialize the processes in a paper format.*

Perguntas 3.3 a 3.5

3.3 Articulação entre o sistema de garantia da qualidade e os órgãos de governação e gestão da instituição

Institucionalmente e de acordo com o apresentado no ponto 1.3 o SIGQ_UAb apresenta já uma articulação bastante eficaz com órgãos de governação e de gestão - são os órgãos de gestão que estabelecem as orientações e, no âmbito das suas responsabilidades, têm intervenção direta em atividades de garantia da qualidade. No entanto, é sempre possível e desejável uma articulação mais eficaz e consideramos que as intervenções deverão ser essencialmente ao nível da comunicação e disponibilização atempada de informação pertinente para os diversos intervenientes nos diferentes processos.

Assim, a UAb pretende fortalecer esta articulação com:

- a consolidação da atividade dos Conselhos Consultivo Internacional e de Avaliação;*
- o reforço da dinâmica da atividade da CAQ e do CAM;*
- a melhoria da formalização das responsabilidades de garantia da qualidade em I&D;*
- a sensibilização da academia para as suas responsabilidades de melhoria contínua da garantia da qualidade institucional;*
- a elaboração e a aplicação do código de conduta e ética da UAb;*
- o reforço do envolvimento das partes interessadas externas no SIGQ_UAb, nomeadamente dos estudantes;*
- o reforço dos mecanismos de recolha de informação, automatizando-a sempre que possível, contribuindo para*

facilitar os processos de monitorização;

- *a reformulação do espaço do SIGQ no portal institucional para que a informação seja mais transparente e a sua utilização mais intuitiva;*
- *a inclusão das necessidades de comunicação do Plano de Comunicação institucional;*
- *a criação do espaço do SIGQ na nova intranet.*

3.3 The relationship between the quality assurance system and the governance and management bodies of the institution
Institutionally and in accordance with the presented in point 1.3 the SIGQ_UAb presents a very effective collaboration with governance and management – the management bodies that establish the guidelines and within the framework of their responsibilities, have direct intervention in quality assurance activities. However, it is always possible and desirable to a more effective and we consider that the interventions must be essentially at the level of communication and timely provision of relevant information to the various stakeholders in the different processes. Thus, UAb aims to strengthen this coordination with:

- *The consolidation of the activity of the International Advisory Councils and of Assessment;*
- *The strengthening of the impetus of the activity of the CAQ and CAM;*
- *The improvement of the formalization of the responsibilities of quality assurance in the field of R&D;*
- *The awareness of the academy to its responsibilities of continuous improvement in quality assurance and the institution;*
- *The preparation and implementation of the code of conduct and ethics of the UAb;*
- *Strengthening the involvement of external stakeholders, including students, on SIGQ_UAb;*
- *Reformulate the SIGQ area on the institutional website for the information to be more transparent and the reasons for its use more intuitive;*
- *Include the communication needs of the institutional communication plan;*
- *Create the SIGQ area in the new intranet.*

3.4 Participação das partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade

Nos últimos anos e por iniciativa do CGeral foram levadas a cabo várias iniciativas com o duplo propósito de, em domínios estruturantes para a reflexão e planeamento da ação da UAb no cumprimento da sua missão, divulgar o EaD e a inovação na educação digital e dar lugar a uma construção partilhada com a voz social e para a valorização da sociedade. Seria importante, com a periodicidade adequada, institucionalizar esta prática. Acresce que os desafios que se avizinhm e que conferem à UAb uma centralidade e responsabilidade no desenvolvimento de uma nova realidade assentam em procedimentos de garantia de qualidade, sendo crucial a identificação e envolvimento das PI internas e externas para que a capacitação das IES nacionais para o EaD e em Rede seja uma realidade.

A definição e a implementação da Matriz de Partes Interessadas, assim como a criação da CAQ e do CAM, vieram imprimir maior relevância e promover uma maior participação das PI, internas e externas, nomeadamente com o assento de representantes dos estudantes.

No ensino/aprendizagem é necessário continuar a empreender esforços que promovam o envolvimento ativo dos estudantes, desde a fase de conceção de nova oferta formativa até à monitorização periódica. Este envolvimento deverá ser concretizado através da implementação de iniciativas orientadas para o aumento das taxas de reposta aos inquéritos às UC e Cursos, com a sensibilização do corpo discente para a relevância destes instrumentos, e com o envolvimento sistemático dos estudantes ou seus representantes em momentos chave da conceção e da revisão da oferta formativa. É também desejável que, de forma sistemática, se possa aumentar o envolvimento de individualidades externas e/ou instituições especializadas nas áreas científicas dos cursos oferecidos ou a oferecer pela UAb.

O Conselho Consultivo Internacional, órgão consultivo de apoio ao Reitor, deverá também ter um papel mais marcado, funcionando como agente para a captação da perceção da sociedade, contribuindo para a definição da estratégia e respetivas políticas, nas várias vertentes da missão da UAb.

3.4 Participation of internal and external stakeholders in the quality assurance processes

The recent approval by the Council of Ministers of the effective regulation of EaD and in a network in the national panorama, giving a prominent role and great responsibility to UAb, it is seen as a goal to be achieved, guaranteed in all moments of its operationalization of quality assurance whether the SIGQ_UAb. Thus, the UAb is preparing itself to implement this new reality and, necessarily, identify the relevant internal and external PI and engage and actively contribute to the empowerment of IES for EaD and in a network is a reality.

The definition and implementation of the array of interested parties, as well as the creation of the CAQ and CAM lend greater relevance and promote a greater participation of the internal and external PI, namely with the agreement of student representatives.

In the teaching/learning process, it is necessary to continue to undertake efforts to promote the active involvement of students, from the design stage of new training offer to periodic monitoring. This involvement should be achieved either by implementing initiatives aimed at increasing rates of response to the surveys concerning the UC and courses, with the awareness of the student body for the relevance of these instruments, or through the systematic involvement of students or their representatives in key moments of the design and the revision of the training offer. It is also desirable that, in a systematic way, we can increase the involvement of external experts and/or institutions who are specialists in the scientific areas of courses offered or to be offered by the UAb.

The International Advisory Council, an advisory body to support the Dean, should also have a more marked role, acting as agent for capturing society perceptions, contributing to the definition of the strategy and policies, in the various aspects of the mission of the UAb.

3.5 Sistema de informação (mecanismos de recolha, análise e divulgação interna da informação; abrangência e relevância da informação gerada)

O Sistema de Informação da UAb está em permanente desenvolvimento e cada vez mais integrado, de forma a dar resposta às constantes necessidades de reporte e apresentação de informação.

Assim, tem havido um esforço no sentido de tornar os sistemas acessíveis a partir de todo o tipo de dispositivos, privilegiando o design responsive e um modelo de desenvolvimento "mobile-first".

Havendo já alguns sistemas que fazem uso de learning analytics para detetar situações de potencial abandono, pretende-se reforçar esta área para incluir análise de informação relativa a diversos outros aspetos da frequência online e da aprendizagem a distância.

Relativamente à atividade docente, a UAb está a desenvolver um sistema para acompanhar o processo de distribuição de serviço docente, de forma mais eficaz, e seguindo todo o fluxo de informação – desde a validação e aceitação da distribuição de serviço pelos docentes até às várias aprovações e homologação (Departamentos, Conselho Científico, Reitor). O sistema está a ser desenvolvido tendo em vista a integração da totalidade da informação, promovendo o princípio "only once" – o utilizador só necessitará de inserir determinada informação uma vez, sendo a mesma propagada para os restantes sistemas que dela necessitem.

Por outro lado e tendo em conta o elevado envolvimento dos docentes da UAb em tarefas de coordenação de cursos, foi criado e está em teste um perfil "coordenador" no portal de gestão académica, que permite a estes docentes terem uma visão de conjunto do curso que coordenam, desde o número de estudantes inscritos e respetivos percursos académicos, até às taxas de sucesso e de abandono por curso e por UC.

Todos estes desenvolvimentos enquadram-se num conceito abrangente, designado por "Campus Aberto", que pretende materializar, a curto-médio prazo, uma visão integrada da frequência e interação com uma universidade virtual como a UAb – é um verdadeiro processo de transformação digital, não só a nível tecnológico, mas também do próprio modelo de serviço prestado aos utentes – candidatos, estudantes, colaboradores

3.5 The information system (mechanisms for the collection, analysis and internal dissemination of information; scope and relevance of gathered information)

The Information System of the UAb is in permanent development, responding to the constant needs of reporting and presentation of information, and in an increasingly integrated manner.

Thus, there has been an effort to make the systems accessible from all types of devices, privileging the responsive design and a "mobile first" development model.

And there are already some systems that make use of learning analytics to detect potential situations of drop out, it is intended to strengthen this area to include analysis of information relating to various other online frequency aspects and EaD.

In relation to the teaching activity, the UAb is developing a system to more effectively accompany the process of distribution of teaching service, following all the information flow - since the validation and acceptance of service delivery by teachers to various approvals and approval (Departments, Scientific Council, Dean). The system is being developed in view of all the integration of information, promoting the principle "only once" - the user should only need to enter specific information once, the same being propagated to other systems that need it.

On the other hand, and taking into account the high involvement of teachers of the UAb in tasks of coordination of courses, it was created and is in testing a "coordinator" profile in the academic management website, which allows these teachers to have an overview of all of the courses that they coordinate, from the number of students enrolled and their academic pathways to success rates and dropout per course and per UC.

All these developments fall within a comprehensive concept, called "Open Campus", which intends to materialize in the short-medium term an integrated vision of the frequency and interaction with a virtual university such as the UAb – it is a real process of digital transformation, not only at the technological level, but also of the very model of service provided to users - candidates, students, employees.

Perguntas 3.6 a 3.8

3.6 Publicação de informação relevante para as partes interessadas

A publicação de informação relevante é atualmente realizada de acordo com o estipulado pela Política de Comunicação e no respetivo Plano. Contudo, com base nos resultados das atividades de monitorização e avaliação do Plano de Comunicação e na autoavaliação do SIGQ_UAb, a universidade identificou oportunidades de melhoria, pelo que irá desenvolver as seguintes iniciativas:

- Melhorar a articulação entre o GCRI e as UO para que a informação a divulgar no Portal UAb obedeça sistematicamente a um planeamento rigoroso e antecipado;*
- Melhorar as páginas dos docentes, disponibilizando informação sobre o seu regime de vínculo institucional e de prestação de serviço, as obras e os artigos científicos publicados, as páginas nas redes sociais, as disciplinas lecionadas, os centros de investigação a que estão associados e os júris de provas onde estão integrados;*
- Criar no portal UAb, na área estudante, uma página onde constará, de forma clara e inequívoca, os direitos e os deveres dos estudantes (Carta de Ética do Estudante), tal como informação sobre os diversos mecanismos disponíveis na instituição para lidar com as reclamações e sugestões;*
- Garantir que o SIGQ_UAb está disponível na nova intranet de forma acessível e transparente, de forma a garantir a sua consulta e utilização por todos os colaboradores docentes e não docentes; Melhorar a informação relativa à monitorização dos diplomados.*

3.6 Publication of information relevant to external stakeholders

The publication of relevant information is currently implemented on the basis of the stipulations of the Communication Policy and the respective Plan. However, based on the results of the activities of monitoring and assessment of the Communication Plan and self-assessment of SIGQ_UAb, the university has identified opportunities to improve and develop the following initiatives:

- Improve the articulation between the GCRI and the UO so that information to be disclosed in the UAb website always obeys to a strict and advanced planning;*

- *Improve the pages of teachers, providing information about their contractual connection to the establishment and provision of service, the works and scientific articles published, the pages on social networks, the subjects taught, the research centers that they are associated with and the examination juries where they are integrated in;*
 - *Create the UAb website, in the student area, a page which shall clearly and unambiguously, state the rights and duties of students (Letter of Ethics of Student), such as information about the various mechanisms available in the institution to deal with complaints and suggestions;*
- Ensure that the SIGQ_UAb is available in the new intranet in an accessible and transparent manner, which promotes its consultation and use by all faculty and non-faculty staff; improving the information relating to the monitoring of graduates.*

3.7 Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema de garantia da qualidade

O processo de acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do SIGQ_UAb tem vindo a ser aperfeiçoado e sistematizado, havendo ainda a necessidade de consolidar e harmonizar estas atividades a vários níveis. No que respeita o nível global da UAb, deverá consolidar-se a utilização da ferramenta SIGQ_UAb, sendo a sua aplicação como ferramenta para a autoavaliação do sistema periódica, de forma a permitir identificar o estado de desenvolvimento das abordagens implementadas e as áreas de melhoria a prosseguir para a melhoria contínua do SIGQ_UAb e da universidade. Com o trabalho iniciado no ano passado, pelo menos uma vez por ano, será efetuada a análise da eficácia e da eficiência do SIGQ_UAb, com base na atualização da ferramenta SIGQ_UAb, sob orientação da Vice-Reitora para a Qualidade e Cooperação Internacional e com a coordenação operacional da CAQ. Sempre que se identifique a necessidade, a ferramenta deverá ser atualizada e apresentada ao Reitor que, envolvendo as PI internas e externas relevantes, decidirá sobre as áreas de melhoria a prosseguir para manter o SIGQ_UAb eficaz e adequado às necessidades da universidade e às disposições dos referenciais legais e regulamentares aplicáveis. É também indispensável desenvolver a articulação entre os mecanismos de acompanhamento, avaliação e melhoria contínua a nível dos processos e dos respetivos domínios da missão da UAb. Neste âmbito, os instrumentos que existem são relativos aos domínios do ensino/aprendizagem, I&D, cooperação com a sociedade e recursos e serviços, havendo a necessidade de harmonizar, com as devidas adaptações e respeito pelas especificidades, as atividades e os instrumentos e reforçar estas práticas, nomeadamente no I&D e na cooperação interinstitucional. Também é determinante para a melhoria contínua e a garantia da qualidade do SIGQ e da universidade no seu todo os processos de avaliação externos a que a instituição se tem submetido e que pretende continuar a submeter-se, estando previsto, para o ano em curso, a concretização do objetivo de certificação do SIGQ_UAb pela A3ES, o alargamento do SG às UO, no âmbito do ensino/aprendizagem, e também a realização de nova autoavaliação de acordo com a CAF educação e a candidatura ao Prémio de Excelência do Sistema Português da Qualidade (PEX-SPQ).

3.7 Monitoring, evaluation and continuous improvement of the internal quality assurance system

The monitoring, assessment and continuous improvement of SIGQ_UAb has been improved and systematized, there is still the need to consolidate and harmonize these activities at various levels. As regards the overall level of UAb, the use of the SIGQ_UAb tool should consolidate itself, being able to apply it periodically as a tool for self-assessment of the system, in order to identify the state of development of the approaches implemented and areas for improvement to pursue for the continuous improvement of SIGQ_UAb and the university. With the work initiated in the past year, at least once a year, the analysis of the effectiveness and efficiency of SIGQ_UAb will be performed, based on SIGQ_UAb tool update, under the guidance of the Vice Dean for Quality and International Cooperation and with the operational coordination of the CAQ. Whenever it is identified as necessary, the tool must be updated and submitted to the Dean who, involving the relevant internal and external IP, will decide on the areas of improvement to pursue to maintain the SIGQ_UAb effective and appropriate to the needs of the university and the provisions of the applicable legal and regulatory frameworks.

It is also necessary to develop the articulation between the mechanisms for monitoring, assessment and continuous improvement at the level of the processes and of their respective areas of mission of the UAb. In this context, the existing instruments are relative to each field, teaching/learning, R&D, cooperation with society and resources and services, there is a need to harmonize, with the necessary adaptations and respecting the specificities, activities and instruments and to strengthen these practices, particularly in the R&D and interinstitutional cooperation. It is also crucial for continuous improvement and quality assurance of SIGQ and the university as a whole are the external assessment procedures that the institution has submitted to, and intends to continue to submit itself to, being planned for the current year, not only the achievement of the certification objective of SIGQ_UAb by A3ES, as the enlargement of the SG to the UO, in the context of the teaching/learning process, and also the realization of new self-assessment in accordance with the CAF education and the application to the Award of Excellence of the Portuguese Quality System (PEX-SPQ).

4. Síntese de aspetos identificados para melhoria da instituição

4 Síntese de aspetos identificados para melhoria da instituição

O SIGQ foi desenvolvido e implementado com o objetivo de melhorar as práticas da instituição quer ao nível da gestão/organização quer ao nível do ensino/aprendizagem. Com a profunda reflexão sobre o SIGQ realizada no decorrer do ano transato, identificaram-se como principais aspetos de melhoria, primeiramente, a construção e adoção de uma ferramenta estruturada para que a equipa de autoavaliação possa executar os processos de autoavaliação alinhados com os referenciais nacionais e europeus. Com esta ferramenta, a UAb poderá, a partir desta reflexão, evidenciar e medir a maturidade do SIGQ, bem como identificar, planejar e concretizar as medidas de melhoria que conduzirão a um desenvolvimento muito avançado de todas as abordagens. Destaca-se também a concretização do PED@UAb, projeto estratégico de padronização e documentação dos processos e procedimentos de ensino/aprendizagem, com o envolvimento e contributo de todos os órgãos, estruturas, responsáveis e representantes dos docentes e não docentes, no levantamento da realidade atual e na consensualização do modelo futuro.

Na reflexão sobre o SIGQ constituiu-se como outra mais-valia a identificação da falta de operacionalidade e/ou necessidade de consolidação da atividade de estruturas/órgãos internos previstos ou nomeados, mas que, até à data, demonstraram pouca dinâmica no desempenho das competências. Assim, está já prevista a reativação das atividades do Conselho Consultivo Internacional e a consolidação do envolvimento do CAQ na melhoria contínua do SIGQ_UAb e da CAM na garantia da qualidade do ensino/aprendizagem.

Embora nos últimos anos se tenham vindo a colmatar as fragilidades e dificuldades quer na I&D, quer na colaboração interinstitucional e com a comunidade, a UAb reconhece que o nível de desenvolvimento destas áreas de missão é, ainda, deficiente. Esta consciência leva a que o desafio nestes domínios se coloque nos próximos anos, sendo necessário trazer maior formalismo aos processos e procedimentos nestas áreas e garantir que as estruturas existentes estão dotadas de mecanismos para promover, avaliar e melhorar as respetivas atividades.

Por fim, o reconhecimento da UAb, pelo Governo de Portugal, como parceiro estratégico para a regulamentação do EaD e em rede irá ajudar as demais IES a uma efetiva disseminação nacional desta modalidade de ensino como forma de contribuir para o aumento da formação superior da população em geral, mormente a população adulta. Embora coloque mais e novos desafios à UAb, todo o planeamento e concretização desde desígnio será suportado no SIGQ, contribuindo também para o seu desenvolvimento, consolidação e melhoria.

4 Summary of aspects identified for improvement of the institution

The SIGQ was developed and implemented with the aim of improving the practices of the institution in terms of management/organization both in terms of teaching/learning.

With the profound reflection on the SIGQ held this last year, stand out as the main aspects of improvement identified, first, the construction and the adoption of a structured tool so that the self-assessment team could fulfill this and the forthcoming self-assessments, aligned with national and European frameworks. With this tool UAb can, from this reflection, demonstrate and measure the maturity of SIGQ, as well as to identify, plan and implement the measures for improvement that will lead to the more advanced development of all approaches. Noteworthy is also the implementation of the PED@UAb, a strategic project on standardization and documentation of processes and procedures for teaching/learning, with the involvement and contribution of all bodies, structures, leaders and representatives of teachers and non-teaching, in surveying the current reality and the agreement of the future model.

In the reflection on the SIGQ, another great added value was the identification of the lack of operational and/or need for consolidation of the activity of structures/internal bodies provided for or appointed, but that had showed up until now, little momentum in the performance of competences. So, already provided for the reactivation of the activities of the International Advisory Council and the consolidation of the involvement of the CAQ in continuous improvement of SIGQ_UAb and CAM in ensuring the quality of teaching/learning.

Although in recent years weaknesses and difficulties have been overcome either in R&D, either in the interinstitutional collaboration and with the community, it is recognized by the UAb that the level of development of these areas of mission is still insufficient. This awareness leads to the challenge in these areas, to be placed for the coming years, being necessary to bring greater formalism to processes and procedures in these areas, as well as to ensure that existing structures are endowed with mechanisms to promote, evaluate and improve their activities.

Finally, the recognition by the Government of Portugal, of UAb as a strategic partner for the effective regulation of distance education in a network in the national panorama helping other Higher Education institutions to an effective national dissemination of this type of education as a way to contribute to the increase of higher education of the population in general, especially the adult population, although this creates more and newer challenges to the UAb, all the planning and implementation since design will be supported on SIGQ, also contributing to its development, consolidation and improvement.

5. Observações

5 Observações (Comentários, observações ou clarificações sobre quaisquer dos itens do guião)

Lista de acrónimos:

A3ES – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

ALV – Aprendizagem ao longo da Vida

ANQ – Agência Nacional de Qualificações

BSC – Balanced Scorecard

C2E – Committed to Excellence

CA – Contrato de Aprendizagem

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

CAS (Central Authentication Server)

CC – Conselho Científico

CCP – Código dos Contratos Públicos

CIM - Comunidades Intermunicipais

CLA – Centro Local de Aprendizagem

CM – Câmara Municipal

CMAS - Conselhos Municipais de Ação Social

CME - Conselhos Municipais de Educação

CP – Conselho Pedagógico

CQES - Curso de Qualificação para Estudos Superiores

DEED – Departamento de Ensino e Educação a Distância

DGF – Direção de Gestão Financeira

DGRSP - Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais

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
ERASMUS - Esquema de Ação Regional Europeia para a Mobilidade de Estudantes Universitários
ERM - Enterprise Resource Management
ERP - Enterprise Resource Planning
ESG - European Higher Education
FCT – Fundação de Ciência e Tecnologia
FNE - Federação Nacional de Educação
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
IES – Instituições de Ensino Superior
iUAb - Gabinete de Apoio a Projetos de Investigação e Desenvolvimento
LEaD – Laboratório de Ensino a Distância
MADR/MEC – Ministro-adjunto do Desenvolvimento Regional/Ministro da Educação e Ciência
ME – Mapeamento estratégico
MPV – Modelo Pedagógico Virtual
MQ – Manual da Qualidade
NAMPV - Núcleo de Assessoria do Modelo Pedagógico Virtual
NEE – Necessidades educativas especiais
NP EN – Versão Portuguesa da Norma Europeia
PA – Plano de Atividades
PDCA – Plan, Do, Check, Act
PE – Plano Estratégico
PEX-SPQ - Prémio de Excelência – Sistema Português da Qualidade
PI – Partes Interessadas
PPRCIC – Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
PQ – Política da Qualidade
PT – Procedimento de Trabalho
PUC – Plano da Unidade Curricular
QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização
R – Reitor
R4E – Recognised for Excellence
RA – Relatório de Atividades
RADD – Regulamento de Avaliação de Desempenho Docente
RCAAP – Repositórios científicos de acesso aberto de Portugal
REO – Regulamento da Estrutura Orgânica
RGOE - Regulamento Geral da Oferta Educativa
RGPD – Regulamento Geral de Proteção de Dados
RH – recursos humanos
RH+ - Empresa de organização e gestão de recursos humanos
RJAES – Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior
RJIES – Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior
RTP – Rádio televisão portuguesa
SADD – Sistema de Avaliação de Desempenho Docente
SAV – Sala de aula virtual
SG – Sistema de Gestão
SGD – Sistema de Gestão Documental
SGSI - sistema de gestão da segurança da informação
SI – Serviços de Informática
SIADAP – Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública
SIGQ_UAb – Sistema Interno de Garantia da Qualidade da UAb
SITCON – Sistema de comunicação interna 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 para a Aprendizagem ao Longo da Vida
UC – Unidade Curricular
UMCLA – Unidade de Desenvolvimento para os Centros Locais de Aprendizagem
UO – Unidades Orgânicas
VR – Vice-Reitor

5 Observations (Comments, observations or clarifications on any item of the guidelines)

A3ES - Agency for Assessment and Accreditation of Higher Education
ALV - Lifelong learning
ANQ - National Agency of Qualifications
BSC - Balanced Scorecard
C2E - Committed to Excellence
CA - Apprenticeship Contract
CAE - External Assessment Committee
CALED - Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia
CAM - Commission of Assessment and Improvement of Cycles of Studies
CAQ - Council of Quality Assessment
CAS (Central Authentication Server)
CC - Scientific Council
CCP - Code of Public Contract
CIM - Intermunicipal Communities
CLA - Local Center of Learning
CM - Municipality
CMAS - Municipal Councils of Social Action
CME - Municipal Councils of Education
CP - Pedagogical Council
CQES - Course of Qualification for Higher Studies
DEED - Department of Education and Distance Education
DGF - Direction of Financial Management
DGRSP - General Direction of Reintegration and Prison Services
DRH - Direction of Human Resources
DSA - Direction of Academic Services
DSD - Direction of Documentation Services
DST - Direction of Technical Services
EaD - Distance Teaching
EADTU - European Association of Distance Teaching Universities
ECTS - European Credits Transfer Systems
EFQM - European Foundation for Quality Management
ELO - Mobile Unit for Research in Studies of the Site
ENQA - European Association in Higher Education
ERASMUS - European Regional Action Scheme for the Mobility of University Students
ERM - Enterprise Resource Management
ERP - Enterprise Resource Planning
ESG - European Higher Education
FCT - Foundation for Science and Technology
FNE - National Federation of Education
GAPID - Office of Support for Research and Development Projects
GCRI - Office of Communication and International Relations
GGAC - Office of Academic and Curricular Management
GJ - Legal Office
GPAQ - Office of Planning, Assessment and Quality
GT - Working Group
R&D - Research and Development
IES - Institutions of Higher Education
iUAb - Office of Support for Research and Development Projects
LEaD - Laboratory of Distance Education
MADR/MEC - Deputy Minister of Regional Development/Minister for Education and Science
ME - Strategic Mapping
MPV - Virtual Pedagogical Model
MQ - Quality Manual
NAMPV - Advisory Group Virtual Pedagogical Model
NEE - Special Educational Needs
NP EN - Portuguese version of the European Standard
PA - Plan of Activities
PDCA - Plan, Do, Check, Act
PE - PE
PEX-SPQ - Excellence Award - Portuguese Quality System
PI - Interested Parties
PPRIC - Plan for Prevention of Risks of corruption and Related Offenses
PQ - Quality Policy
PT - Working procedure
PUC - Plan of the Curricular Unit
QUAR - Framework for assessment and accountability
R - Dean
R4E - Recognised for Excellence
RA - Report of Activities
RADD - Regulation of Assessment of Teaching Performance
RCAAP - Open access scientific repositories of Portugal
REO - Regulation of the Organic Structure

RGOE - General Regulation of Training Offers
RGPD - General Regulation on Data Protection
RH - Human resources
RH+ - Company of organization and management of human resources
RJAES - Legal Regime of Assessment of Higher Education
RJIES - Legal Regime of Institutions of Higher Education
RTP - Radio Portuguese television
SADD – Assessment System of Teacher performance
SAV - Virtual classroom
SG - Management System
SGD - Document Management System
SGSI – Management system of security of information
SI – IT Services
SIADAP - Integrated System of Assessment of the performance of Public Administration
SIGQ_UAb - Internal System of Quality Assurance of UAb
SITCON - Internal communication system of the UAb
SPD - Digital Production Service
SSTE - Technological Support Services to Education
SUO - Services and Organic Units
TIC - Information and Communication Technologies
UAb - Universidade Aberta
UALV - Unit for Lifelong Learning
UC - Curricular Unit
UMCLA - Unit of development for local learning centers
UO - Organic Units
VR - Vice Dean

6. Anexos

Nota Introdutória

6.1 Manual da Qualidade

6.1.1 Manual da Qualidade, ou documentação equivalente sobre a política da instituição para a garantia da qualidade, em que estejam claramente identificadas a estratégia da instituição para a qualidade e a forma como a mesma se consubstancia num sistema interno de garantia da qualidade (incluindo os procedimentos envolvidos no sistema):

Versão em Português (PDF, max. 4MB):

[6.1.1_MQ rev 2 _ 23 abril.pdf](#)

6.1.2 Versão em Inglês (PDF, max. 4MB):

[6.1.2_MQ rev 2 23 abril_ Inglês.pdf](#)

6.2 Outros anexos

6.2.1 Outro anexo

Anexo - A1

6.2.1.1 Referência:

A1

6.2.1.2 Título:

Política de Internacionalização

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_ebook_Politica-de-Internacionalizacao-UAb.pdf](#)

Anexo - A2

6.2.1.1 Referência:

A2

6.2.1.2 Título:

Política de Comunicação

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_Ebook_Politica-de-comunicacao-da-UAb.pdf](#)

Anexo - A3**6.2.1.1 Referência:**

A3

6.2.1.2 Título:*Política Editorial***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_D175-R-2016_Homologação-Política-Editorial_21nov2016.pdf](#)**Anexo - A4****6.2.1.1 Referência:**

A4

6.2.1.2 Título:*Modelo Pedagógico Virtual da UAb***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_Modelo Pedagógico Virtual.pdf](#)**Anexo - A5****6.2.1.1 Referência:**

A5

6.2.1.2 Título:*Despacho de nomeação do CAQ***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_D183-R-2016_Criação do Conselho de Avaliação da Qualidade_12dez2016.pdf](#)**Anexo - A6****6.2.1.1 Referência:**

A6

6.2.1.2 Título:*Despacho de nomeação da CAM***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_D184-R-2016_Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudos_12dez2016.pdf](#)**Anexo - A7****6.2.1.1 Referência:**

A7

6.2.1.2 Título:*Regulamento de Avaliação, Classificação, Qualificação e Certificação***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_Regulamento de avaliação classificação qualificação e certificação da UAb_9out2009.pdf](#)**Anexo - A8****6.2.1.1 Referência:**

A8

6.2.1.2 Título:*Regulamento de creditação de competências académicas e profissionais, formação e experiência profissional***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**

6.2.1.3_regulamento-creditacao-competencias.pdf**Anexo - A9****6.2.1.1 Referência:**

A9

6.2.1.2 Título:*Regulamento disciplinar dos estudantes***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):****[6.2.1.3_DR215_06-11-2013_Regulamento Disciplinar_Despacho Extrato 14355_2013.pdf](#)****Anexo - A10****6.2.1.1 Referência:**

A10

6.2.1.2 Título:*Regulamento de avaliação de desempenho docente***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):****[6.2.1.3_DR_Regulamento de Avaliação de Desempenho dos Docentes UAb_2ago2013.pdf](#)****Anexo - A11****6.2.1.1 Referência:**

A11

6.2.1.2 Título:*Regulamento de contratação de tutores***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):****[6.2.1.3_DR_Regulamento de Contratação de Tutores_publicação de Aviso.pdf](#)****Anexo - A12****6.2.1.1 Referência:**

A12

6.2.1.2 Título:*Regulamento de tutoria***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):****[6.2.1.3_DR_Regulamento de Tutoria_publicação de aviso.pdf](#)****Anexo - A13****6.2.1.1 Referência:**

A13

6.2.1.2 Título:*Certificado SGQ***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):****[6.2.1.3_Certificado ISO 9001.pdf](#)****Anexo - A14****6.2.1.1 Referência:**

A14

6.2.1.2 Título:*Certificado SGSI da Plataforma e elearning*

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):[6.2.1.3_Certificado ISO 270001.pdf](#)**Anexo - A15****6.2.1.1 Referência:**

A15

6.2.1.2 Título:*Certificado R4E da EFQM***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_EFQM-R4E.pdf](#)**Anexo - A16****6.2.1.1 Referência:**

A16

6.2.1.2 Título:*Certificado C2E da EFQM***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_EFQM-C2E.pdf](#)**Anexo - A17****6.2.1.1 Referência:**

A17

6.2.1.2 Título:*Regime jurídico do ensino superior ministrado a distância***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_RJED versão aprovada em Conselho Ministros 21-02-2019.pdf](#)**6.2.2 Tabela (preenchimento automático)****6.2.2. Outros anexos / Other annexes**

Referência / Reference	Título / Title	PDF
A1	Política de Internacionalização	Anexo
A2	Política de Comunicação	Anexo
A3	Política Editorial	Anexo
A4	Modelo Pedagógico Virtual da UAb	Anexo
A5	Despacho de nomeação do CAQ	Anexo
A6	Despacho de nomeação da CAM	Anexo
A7	Regulamento de Avaliação, Classificação, Qualificação e Certificação	Anexo
A8	Regulamento de creditação de competências académicas e profissionais, formação e experiência profissional	Anexo
A9	Regulamento disciplinar dos estudantes	Anexo
A10	Regulamento de avaliação de desempenho docente	Anexo
A11	Regulamento de contratação de tutores	Anexo
A12	Regulamento de tutoria	Anexo
A13	Certificado SGQ	Anexo
A14	Certificado SGSI da Plataforma e elearning	Anexo
A15	Certificado R4E da EFQM	Anexo
A16	Certificado C2E da EFQM	Anexo
A17	Regime jurídico do ensino superior ministrado a distância	Anexo

<sem resposta>

6.3 Hiperligações

6.3.Hiperligações / Links

H1	Portal UAb	https://portal.uab.pt/
H2	SIGQ_UAb	https://sites.uab.pt/avaliacaoinstitucional/o-sigq-na-uab/
H3	Oferta pedagógica	https://portal.uab.pt/cursos-uab/
H4	Modelo de Ensino	https://portal.uab.pt/modelo-de-ensino/
H5	Investigação	https://portal.uab.pt/investigacao/
H6	Redes Nacionais	https://portal.uab.pt/redes-nacionais/
H7	Redes internacionais	http://portal.uab.pt/redes-internacionais/
H8	Consórcio UAb/Universidade de Coimbra	http://ucoimbra-uaberta.pt/portal/
H9	Laboratório de Educação a Distância e eLearning	https://lead.uab.pt/
H10	Unidade de Investigação em Estudos do Local	http://umielo.uab.pt/
H11	Internacionalização	https://portal.uab.pt/internacionalizacao-uab/
H12	ERASMUS+	https://portal.uab.pt/erasmus/
H13	Almeida Garrett	https://portal.uab.pt/mobilidade-almeida-garrett/
H14	Mobilidade Virtual	https://portal.uab.pt/wp-content/uploads/2017/11/Mobilidade_Virtual.pdf
H15	Conselho editorial	https://portal.uab.pt/conselho-editorial/
H16	Edições UAb	https://portal.uab.pt/edicoes-euab/
H17	Associação académica	http://www.aauab.pt/
H18	Alumni UAb	http://www.alumniuab.pt/
H19	Promoção da Originalidade nos Trabalhos Académicos	https://repositorioaberto.uab.pt/handle/10400.2/6686
H20	Código de ética do estudante	http://portal.uab.pt/wp-content/uploads/2018/02/CP_Recomendacao_Codigo_de_Etica.pdf
H21	Projeto Acessibilidades	https://portal.uab.pt/acessibilidade/
H22	AulAberta	https://aulaberta.uab.pt/
H23	Repositório Aberto	https://repositorioaberto.uab.pt/
H24	Rede de Apoio: delegações, CLA e locais de exame	https://portal.uab.pt/redes-de-apoio/
H25	Delegação do Porto	http://portal.uab.pt/delegacao-regional-do-porto/
H26	Centros Locais de Aprendizagem	https://portal.uab.pt/cla/
H27	Atribuição de subsídios	http://portal.uab.pt/wp-content/uploads/2017/10/D94-R-2017_Regulamento-Atribui%C3%A7%C3%A3o-Subs%C3%ADdios.pdf
H28	Provedora do estudante	https://portal.uab.pt/provedor-do-estudante/
H29	CMRI	https://portal.uab.pt/investigacao/cemri/
H30	Auscultação aos estudantes	https://portal.uab.pt/sgq/inqueritos/
H31	Plataforma de elearning	https://elearning.uab.pt/
H32	Órgãos de Governo e de Consulta	https://portal.uab.pt/orgaos-de-governo-e-consulta/
H33	Instrumentos de Gestão	https://portal.uab.pt/instrumentos-de-gestao/
H34	Plano Estratégico	https://www.uab.pt/c/document_library/get_file?uuid=d61dba3e-2612-4018-badc-b6ee19a39583&groupId=10136