



**RELATÓRIO DE ATIVIDADE DO
SISTEMA INTERNO DE
GARANTIA DA QUALIDADE DA
UAb 2018**

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO SIGQ_UAb 2017/2018

Índice

SIGLAS E ABREVIATURAS.....	3
A. .Enquadramento	6
A1. O Sistema Interno de Garantia da Qualidade da UAb (SIGQ_UAb)	6
B. .Resultados do SIGQ_UAb.....	9
B1. Política para a Garantia da Qualidade e Áreas Estratégicas.....	9
B.1.1 Ensino e Aprendizagem.....	12
B.1.2 Investigação e Desenvolvimento	13
B.1.3 Internacionalização	13
B.1.4 Sustentabilidade.....	14
B2. Garantia da Qualidade nos Processos Nucleares da Missão institucional.....	15
B.2.1 Ensino-Aprendizagem	15
B.2.2 Investigação e Desenvolvimento	25
B.2.3 Cooperação com a Sociedade	28
B3. Garantia da Qualidade na Estrutura de Suporte	35
B.3.1 Recursos Humanos.....	37
B.3.2 Recursos Materiais.....	40
B.3.3 Serviços	49
B.3.4 Comunicação Institucional.....	53
C. .Garantia da Qualidade do SIGQ_UAb.....	54
C1. Acompanhamento das ações mais relevantes identificadas na meta-avaliação anterior.....	54
C2. Acreditação de cursos	58
C3. Registo de anomalias internas.....	58
C4. Reclamações.....	59
C5. Alterações que possam afetar o SIGQ_UAb.....	61
C6. Autoavaliação do SIGQ_UAb	62
D. .Conclusões e Planeamento do próximo ciclo do SIGQ_UAb.....	63
D1. Pontos fortes.....	63
D2. Pontos fracos e Constrangimentos	64
D3. Oportunidades de melhoria	65
Anexos.....	72
1. Quadro resumo dos relatórios analíticos 2017/2018 dos cursos	73

SIGLAS E ABREVIATURAS

A3ES – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
AAUAb – Associação Académica da Universidade Aberta
AC – Álgebra Computacional
ACEF – Acreditação de Ciclo de Estudos em Funcionamento
AGE – Administração e Gestão Educacional
ALV – Aprendizagem ao Longo da Vida
Alumni – Associação de Antigos Alunos da UAb
BB – Bioestatística e Biometria
CA – Conselho de Administração
CAE – Comissão de Avaliação Externa
CAF – *Common Assessment Framework*
CAM – Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudos
CAP – Cidadania Ambiental e Participação
CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CAQ – Conselho de Avaliação da Qualidade
CCA – Ciência do Consumo Alimentar
CdA – Ciências do Ambiente
CE@D – Centro de Educação a Distância
CEIS20 – Centro de Estudos Interdisciplinares do Séc. XX
CEMRI – Centro de Estudos das Migrações e Relações Interculturais
CFE/UC – Centro de Ecologia Funcional da Universidade de Coimbra
CIAC – Centro de Investigação em Artes e Comunicação
CLA – Centro Local de Aprendizagem
CPA – Código do Procedimento Administrativo
CPLP – Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
CS – Ciências Sociais
CSIG – Centro de Sistemas de Informação e de Computação Gráfica
CTWEB – Ciências e Tecnologia WEB
DACV – Direção de Apoio ao Campus Virtual
DCeT – Departamento de Ciências e Tecnologia
DCP – Divisão de Compras e Património
DCSG – Departamento de Ciências Sociais e de Gestão
DEED – Departamento de Educação e Ensino a Distância
DGARTES – Direção Geral das Artes
DGF – Divisão de Gestão Financeira
DH – Departamento de Humanidades
DRH – Divisão de Recursos Humanos
DRP – Delegação Regional do Porto
DSA – Direção de Serviços Académicos
DSD – Direção de Serviços de Documentação
DST – Divisão de Serviços Técnicos
E - Educação
EaD – Ensino a Distância
EC-LOA – Estudos Comparados – Literatura e Outras Artes
ECTS – *European Credit Transfer System*
EE – Estudos Europeus

EFQM – *European Foundation for Quality Management*

EI – Engenharia Informática

ELP – Estudos da Língua Portuguesa

EM – Estudos Medievais

EMC – Estatística, Matemática e computação

EN – *European Standards*

ENQA – *European Association for Quality Assurance in Higher Education*

EdP – Estudos do Património

EP – Estudos Portugueses

EPs – Estabelecimentos Prisionais

ERP – *Enterprise Resource Planning*

ETI – Equivalentes a tempo inteiro

FCSH – Faculdade de Ciências Sociais e Humanas

FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia

G - Gestão

GAPID – Gabinete de Apoio a Projetos de Investigação e Desenvolvimento

GCRI – Gabinete de Comunicação e Relações Internacionais

GGAC – Gabinete de Gestão Académica e Curricular

GIBE - Gestão da Informação e Bibliotecas Escolares

GJ – Gabinete Jurídico

GPAQ – Gabinete de Planeamento, Avaliação e Qualidade

Hi – História

Hu - Humanidades

I&D – Investigação e Desenvolvimento

I&D+i – Investigação e Desenvolvimento +inovação

IEC - *International Electrotechnical Commission*

IELT – Instituto de Estudos de Literatura e Tradição

IES – Instituições de Ensino Superior

INESC TEC – Instituto de Engenharia de Sistemas e Computadores, Tecnologia e Ciência

IP – Instituto Público

IPCB – Instituto Politécnico de Castelo Branco

ISE – Informação e Sistemas Empresariais

ISO - *International Organization for Standardization*

IT – Instrução de Trabalho

iUAb – Gabinete de Apoio a Projetos de Investigação e Desenvolvimento

JRAAS – *Junior Researchers in Anglo-American Studies Platform*

LA – Línguas Aplicadas

LE@D – Laboratório de Ensino a Distância

LMEG – Línguas – Multilinguismo e Educação para a Cidadania Global

MA – Matemática Aplicada

MAD – Media-Arte Digital

MAM – Matemática Aplicada e Modelação

MeA – Matemática e Aplicações

MPV – Modelo Pedagógico Virtual

MOOC – *Massive Open Online Course*

N.º - número

NCE – Novo Ciclo de Estudos

ND – Não disponível

NP – Norma Portuguesa

PE – Plano Estratégico
PERA – Pedido Especial de Renovação da Acreditação de Ciclos de Estudos Não-Alinhados
PEUAb – Provedor do Estudante da UAb
PED@UAb – Projeto Pedagógico da UAb
PI – Partes Interessadas
PLNM – Português Língua Não Materna
PLOP – Países de Língua Oficial Portuguesa
p.p. – pontos percentuais
PQ – Política da Qualidade
PSQ – Procedimento do Sistema de Qualidade
PUC – Plano da Unidade Curricular
RCAAP – Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal
RENATES – Registo Nacional de Teses e Dissertações
RGPD – Regulamento Geral de Proteção de Dados
RTP – Rádio Televisão Portuguesa
SAMA – Sistema de Apoio à Modernização Administrativa
SG – Sistema de Gestão
SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade
SI – Serviços de Informática
SIGQ_UAb – Sistema Interno de Garantia da Qualidade da UAb
SITCON – Sistema de Gestão de Comunicações Online
SLE – Serviço de Logística de Exames
SNCP – Sistema Nacional de Certificação Profissional
SSD – Sustentabilidade Social e Desenvolvimento
SSTE – Serviços de Suporte Tecnológico ao Ensino
SUO – Serviço(s) e Unidade(s) Orgânica(s)
TSIW – Tecnologias e Sistemas Informáticos WEB
UAb – Universidade Aberta
UALV – Unidade de Aprendizagem ao Longo da Vida
UC – Unidade Curricular
UFRB – Universidade Federal de Recôncavo da Bahia
UFMG – Universidade Federal de Minas Gerais
UID – Unidades de Investigação e Desenvolvimento
UMCLA – Unidade de Desenvolvimento dos Centros Locais de Aprendizagem
UNED – *Universidad Nacional de Educación a Distancia*
UNL – Universidade Nova de Lisboa
UNESP – Universidade Estadual Paulista
UO – Unidade Orgânica
UOC – *Universitat Oberta de Catalunya*
UTAD – Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro
VoIP – *Voice over Internet Protocol*

A. Enquadramento

O presente relatório tem como objetivo proceder à avaliação do grau de concretização do SIGQ_UAb e da sua eficácia.

O relatório está organizado em 3 capítulos: Enquadramento onde é feita a apresentação e caracterização do SIGQ_UAb; Resultados, apresentados de acordo com o desenho do sistema e de acordo com os documentos de gestão; Reflexões e Planeamento Futuro onde é apresentada uma análise deste primeiro ciclo, as principais conclusões, pontos fortes e oportunidades de melhoria.

A1. O Sistema Interno de Garantia da Qualidade da UAb (SIGQ_UAb)

O SIGQ_UAb assenta numa abordagem por processos devidamente alinhados e articulados com boas práticas de gestão. A UAb identificou os processos necessários à gestão da Universidade e à concretização do SIGQ_UAb, garantindo a articulação com os referenciais da A3ES e da ENQA¹ e entre as diferentes abordagens que a UAb subscreveu, nomeadamente da EFQM².

O SIGQ_UAb está devidamente alinhado e enquadrado pelo Plano Estratégico 2015-2019, sendo este o instrumento que estabelece, em traços gerais, as prioridades para a gestão e a garantia da qualidade da UAb. Atualmente, o SIGQ_UAb encontra-se devidamente alinhado com:

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

¹ Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, ENQA; <https://enqa.eu/indirme/Considerations%20for%20QA%20of%20e-learning%20provision.pdf>

² European Foundation for Quality Management

	A UAb tem ainda por missão a criação, transmissão e difusão da cultura, dos saberes, das artes, da ciência e da tecnologia, ao serviço da sociedade, através da articulação do estudo, do ensino, da aprendizagem, da investigação e da prestação de serviços.
Visão	Uma Universidade em qualquer lugar do mundo
Valores	Transparência, Credibilidade, Ética, Abertura e Inovação.
Objetivos estratégicos	<p>Consolidar a liderança na investigação e na educação a distância e em rede</p> <p>Fomentar a criação de escala</p> <p>Reforçar a qualidade no ensino</p> <p>Projetar o consórcio UAb/Universidade de Coimbra</p> <p>Promover a internacionalização dos serviços da UAb</p> <p>Desenvolver a sustentabilidade (melhorar as práticas de gestão)</p>
Política da Qualidade	<p>A Política da Garantia da Qualidade constitui-se como prioridade no Plano Estratégico da UAb, tendo como principais orientações a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consolidação e melhoria de procedimentos de avaliação da qualidade da oferta formativa, cultural e social das unidades e serviços (Departamentos, UALV, Delegações e CLA); • Implementação de procedimentos para a promoção da qualidade do modelo pedagógico virtual da UAb, bem como a formação contínua de docentes e trabalhadores não docentes neste domínio (política de atualização, nomeadamente nas tecnologias emergentes, de forma a garantir elevados níveis de inovação e qualidade). • Consolidação do papel dos centros de investigação da UAb enquanto núcleos geradores e disseminadores de inovação e conhecimento; • Dinamização de parcerias nacionais e internacionais em I&D; • Participação da UAb em associações e redes científicas internacionais de referência; • Investimento na Unidade Móvel de Estudos do Local, promotora da investigação-ação em diversas áreas científicas, em estreita articulação com a rede dos CLA;

	<ul style="list-style-type: none"> Promoção e divulgação das atividades do Observatório da Qualidade no Ensino a Distância e eLearning; <p>O compromisso da Qualidade visa a melhoria contínua por parte das Unidades Orgânicas e Serviços, numa abordagem holística que relaciona as diversas valências de forma interdependente, reclamando o envolvimento de todos na definição e no cumprimento dos objetivos da Cultura da Qualidade.</p>
Referenciais	O SIGQ_UAb assenta numa abordagem por processos devidamente alinhados e articulados com boas práticas de gestão internacionais e nos mais variados referenciais nacionais e internacionais a que a UAb subscreveu, nomeadamente da A3ES Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (dezembro 2018) e da ENQA (Considerations for quality assurance of e-learning provision (2018)).
Âmbito	Toda a Universidade Aberta

O SIGQ_UAb foi concebido e atualizado de modo a proporcionar um mapeamento de processos que facilitam a concretização da estratégia e a prestação de serviços de elevada qualidade aos *stakeholders* da UAb. Cada processo está sob a responsabilidade de um dirigente da UAb que cuida de analisar, com o envolvimento de outros colaboradores, os indicadores de desempenho e os resultados alcançados e de propor melhorias, bem como alterações aos processos, sempre que tal necessidade é identificada. Têm sido várias as melhorias introduzidas, medindo-se os seus efeitos no ciclo seguinte de revisão do SIGQ_UAb. Alguns resultados são comparados com os de IES de idêntica natureza, sendo que estas atividades de *benchmarking* têm sido limitadas dada a EaD desenvolvida pela UAb.

B. Resultados do SIGQ_UAb

B1. Política para a Garantia da Qualidade e Áreas Estratégicas

A excelência da pedagogia do EaD e elearning é uma área estratégica e com esse objetivo teve início, em 2018, o projeto PED@UAb, orientado para a melhoria da implementação dos procedimentos internos e formalização do processo de autoavaliação do SIGQ_UAb, de acordo com as referências da A3ES e as orientações da ENQA. Esta área de intervenção é parte integrante dos documentos estratégicos e mecanismos e procedimentos institucionais. Para se proceder à otimização dos processos pedagógicos, foram designadas e envolvidas equipas de todas as unidades orgânicas para documentar os processos e os procedimentos.

A garantia da qualidade através da padronização e da harmonização das atividades de ensino/aprendizagem são uma mais-valia para a instituição e para os estudantes. Da reflexão sobre o SIGQ_UAb, realizada em 2018, e na continuidade do trabalho desenvolvido em 2017 pela equipa multidisciplinar coordenada pela Vice-Reitora para a Qualidade e Cooperação Internacional, a universidade adotou a ferramenta SIGQ_UAb para a sua autoavaliação, permitindo identificar, de forma estruturada e sistemática, o estado de maturidade da implementação das orientações subscritas. Constituída por docentes e não docentes a equipa conduziu a autoavaliação, procedendo ao levantamento do estado atual de desenvolvimento da implementação dos referenciais A3ES/ENQA, a descrição de todas as abordagens que concretizam o SIGQ_UAb e a identificação dos responsáveis, documentos e evidências que as suportam.

Decorrente desta autoavaliação, a UAb sentiu a necessidade de reestruturar o SIGQ definindo um modelo baseado em processos, alinhado com os referenciais A3ES/ENQA. Esta reestruturação deu lugar a uma nova revisão do Manual da Qualidade, onde se encontra definido o modelo do sistema, a sua organização, as responsabilidades e processos necessários para a garantia da qualidade da UAb, estabelecendo ainda os princípios orientadores, baseados nas recomendações nacionais da A3ES e nas boas práticas europeias, nomeadamente emanadas pela ENQA.

No final do mês de novembro, a UAb manifestou o interesse em certificar o SIGQ, com a submissão formal da documentação exigida pela A3ES, incluindo a nova revisão do Manual da Qualidade, com a expectativa de obter o reconhecimento durante o ano de 2019.

Da concretização do SIGQ_UAb, em 2018, destacam-se as seguintes ações:

- Adoção de ferramenta simples, mas eficaz, que permitiu proceder à autoavaliação estruturada do seu SIGQ_UAb, devidamente alinhada com os referenciais ENQA e A3ES.
- Aprovação e publicitação de nova versão do Manual da Qualidade com enfoque na medição, análise e melhoria como instrumentos determinantes para a garantia da qualidade da UAb, suas unidades orgânicas e serviços.
- Consolidação e a melhoria de procedimentos de avaliação da qualidade da oferta formativa, cultural e social das unidades e serviços (Departamentos, UALV, Delegações e CLA), nomeadamente com a formalização dos procedimentos de gestão do ciclo letivo e a revisão crítica dos procedimentos relativos ao apoio ao estudante.
- Implementação de procedimentos para a promoção da qualidade do modelo pedagógico virtual da UAb, bem como a formação contínua de docentes e não docentes neste domínio (política de atualização, nomeadamente nas tecnologias emergentes, de forma a garantir elevados níveis de inovação e qualidade).
- Consolidação do papel dos centros de investigação da UAb enquanto núcleos geradores e disseminadores de inovação e conhecimento. Destacando-se um conjunto de iniciativas que reforçam o trabalho realizado por docentes e UID sediados na UAb: [*I Jornadas de Inovação e Tecnologia no Ensino de Línguas*](#), organizado pelo grupo de investigação EL@N (Ensino de Línguas Online) do DH, dedicada ao ensino-aprendizagem de língua num contexto de inovação tecnológica e digital, em ambientes virtuais e de *b-learning*; *VII Encontro de Instituições e Unidades de elearning do Ensino Superior* (eLIES 2018), organizado pelo LE@D, Universidade do Algarve e Instituto Politécnico de Castelo Branco (IPCB); *ARTeFACTo 2018 - 1ª Conferência Internacional sobre Estudos Transdisciplinares em Artes, Tecnologia e Sociedade*, organizado pelo CIAC|UAb e a Artech Internacional; I Seminário Internacional “Educação e *elearning* em Estabelecimentos Prisionais em Portugal”; Workshop “International Workshop on Mathematics e e-Learning”, coorganização da UAb, UNED e UOC; Colóquio “Literatura e Ciência: Diálogos Multidisciplinares (2.ª edição)”, numa parceria da UAb e Centros de Estudos da Universidade Nova de Lisboa e Universidade de Évora; XXXIV

Encontro Nacional da Associação Portuguesa de Linguística, realizado na UAb por docentes que integram a direção da associação; *Encontrar 2018 – Encontro Internacional de Tecnologia e Realidade Aumentada no Ensino*, com organização conjunta do LE@D e Museu Internacional de Escultura Contemporânea de Santo Tirso (MIEC), para reflexão sobre os desafios que a tecnologia de Realidade Aumentada apresenta no espaço educativo, na dinamização de atividades e desenvolvimento de recursos para a construção do conhecimento nos diferentes contextos educacionais; I Seminário *Internacional Comunidades Digitais em Redes (CODIRE)*, uma organização da UMCLA/CLA, realizado em ambiente *online*, com o objetivo de partilha de experiências sobre as dinâmicas dos CLA e dos polos de IES que trabalham com EaD e *elearning*.

- Investigadores inseridos nas UID sediadas na UAb apresentaram comunicações em áreas como Educação e Qualidade, Produção e Consumos Sustentáveis, Saúde de Qualidade, Redução de Desigualdades e Cidades e Comunidades Sustentáveis; Conferência “TEALS 7 – Intercultural language education for increased European identity”, organizada pela UAb (DH) e pela Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da UNL, no âmbito do doutoramento em Didática das Línguas.
- Dinamização de parcerias nacionais e internacionais em I&D. Destacando, entre outros: Projeto ERASMUS+ “Tell me your story - training diversity through digital stories”, enquadrado na ação-chave KA2 – Cooperação para a inovação e intercâmbio de boas práticas, em colaboração do LE@D e IES estrangeiras; Projeto “Ruy Cinatti: etnógrafo e poeta” aprovado pela Fundação Calouste Gulbenkian, numa parceria do IELT com o CEMRI. A equipa de projeto inclui docentes da UAb (DCSG), da Universidade Nacional de Timor Lorosa’e e da Universidade Federal do Sul da Bahia; Projeto H2020 “EcoStack – Satcking of ecosystem services”, através da extensão do CEF/UC na UAb; Projeto “SCReLProg – Self and Co-Regulation in elearning of Computer Programming”, com liderança conjunta da UAb (Centro de Sistemas de Informação e Computação Gráfica (CSIG) do INESC TEC) e a Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (UTAD), para desenvolvimento de modelo inovador de ensino e aprendizagem da programação em contexto de *elearning*; Projeto “Beaconing” – INESC TEC, onde participa docente e investigador da UAb do CSIG do INESC TEC na UAb; Projeto [Campus Digital EducOnline@Pris](#), desenvolvido pela UAb em parceria com a Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais (DGRSP), que promove, nos estabelecimentos prisionais, a inclusão digital e a capacitação para o empreendedorismo e criação de autoemprego, enquanto instrumentos de inclusão social.

- Promoção e divulgação das atividades do Observatório da Qualidade no Ensino a Distância e *eLearning*.

A concretização da política da qualidade, vertida nos objetivos estratégicos da UAb ocorreu em articulação com os diferentes serviços e unidades orgânicas (SUO), de acordo com o conjunto de iniciativas propostas no início do ciclo de gestão e que se encontram plasmadas no Plano de Atividades. Cada objetivo estratégico agrega um conjunto de indicadores que permitem obter a respetiva taxa de execução. Neste contexto e face aos resultados do ano anterior alcançaram-se os resultados que se apresentam abaixo.

B.1.1 Ensino e Aprendizagem

REFORÇAR A QUALIDADE NO ENSINO

Meta: Grau de satisfação dos estudantes igual ou superior a 85%

Nos últimos anos, o grau de satisfação dos estudantes com os serviços prestados pela UAb, tem apresentado uma tendência constante, realçando-se, face a 2017, uma evolução de 5% no ano 2018.

Meta: Avaliar a empregabilidade do estudante da UAb

Em 2018 foram inquiridos os estudantes diplomados (1.º ciclo) em 2015 e 2016, tendo 51% declarado que as suas condições de empregabilidade melhoraram. Deve considerar-se um resultado positivo uma vez que o estudante da UAb, na sua maioria, já se encontra no mercado de trabalho.

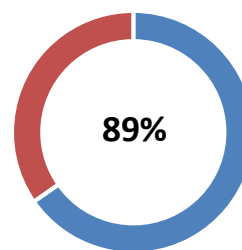
FOMENTAR A CRIAÇÃO DE ESCALA

Meta: Aumentar em 10% a oferta formativa, conducente e não conducente a grau

No ano em análise registou-se em oferta 100 cursos, correspondendo a um acréscimo de 15%.

Meta: Aumentar em 10% a participação de estudantes em atividades com *Alumni*

Grau de satisfação dos estudantes com os serviços prestados pela UAb



■ Satisfeitos ■ Não satisfeitos

Não havendo histórico relativamente à participação de estudantes, mas atividades com a *Alumni*, registaram-se em 2018, 25 novos ex-estudantes na *Alumni*.

B.1.2 Investigação e Desenvolvimento

CONSOLIDAR A LIDERANÇA NA INVESTIGAÇÃO E NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E EM REDE

Meta: Aumentar em 50% as publicações disponibilizadas no Repositório Aberto

Têm-se verificado uma tendência crescente no número de publicações disponibilizadas no Repositório Aberto



da UAb. Verificou-se em 2018 a disponibilização de 791 publicações correspondendo a um aumento de 114%, face ao ano anterior.

Meta: Aumentar em 20% os projetos de investigação desenvolvidos por docentes e UID da UAb.

A evolução de projetos de investigação com o envolvimento dos docentes da UAb tem sido crescente desde 2015. Em 2017 registaram-se 14 projetos, correspondendo a um crescimento de 17%.

FOMENTAR A CRIAÇÃO DE ESCALA

Meta: Aumentar em 10% o número de iniciativas de I&D, com aplicabilidade nos processos de ensino aprendizagem

O número de iniciativas desenvolvidas pelas UID, com aplicabilidade nos processos de ensino aprendizagem foram de 99, correspondendo a um crescimento de 415% face ao ano anterior.

B.1.3 Internacionalização

PROJETAR O CONSÓRCIO UAB/UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Meta: Incrementar os projetos/atividades no âmbito do Consórcio UAb e Universidade de Coimbra

Em 2018, registaram-se 1 projeto de investigação, dois cursos de dupla titulação e dois cursos de pós-graduação no âmbito do Consórcio UAb/Universidade de Coimbra.

PROMOVER A INTERNACIONALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA UAB

Meta: Reforçar a presença da UAb no espaço internacional.

No ano em análise, a percentagem de estudantes estrangeiros inscritos em cursos conducentes a grau académico foi de 14%.

Meta: Aumentar em 10% a participação em programas de mobilidade

Em 2018 registou-se um aumento de 25% de participantes em programas de mobilidade, face ao ano de 2017.

B.1.4 Sustentabilidade

DESENVOLVER A SUSTENTABILIDADE (MELHORAR AS PRÁTICAS DE GESTÃO)

Meta: Incrementar em 20% as receitas próprias

Apesar da subida verificada nas receitas próprias, o aumento correspondeu a 4,6%, face ao ano anterior.

A recuperação de dívida dos estudantes alcançou uma percentagem de 64%.

Meta: Melhoria de processos e da satisfação dos colaboradores internos da UAb

No ano 2018, o grau de satisfação dos colaboradores (docentes e não docentes) foi de 52%.

O projeto “Campus Aberto” apresentou uma taxa de execução de 20%.

A taxa de participação de colaboradores em ações de formação foi de 7%.

Meta: Promover a realização de ações de caráter social e motivacional, de consolidação da cultura organizacional

No ano de 2018 registou-se 2 atividades de consolidação da cultura organizacional, com a participação 12% de colaboradores docentes e não docentes.

B2. Garantia da Qualidade nos Processos Nucleares da Missão institucional

Neste capítulo apresentam-se os resultados da garantia da qualidade do SIGQ_UAb, no âmbito dos processos nucleares de missão institucional.

Durante o ano de 2018, a UAb procedeu pela primeira vez a uma reflexão global sobre as suas partes interessadas. Deste trabalho resultou a elaboração de uma Matriz que sistematiza as partes interessadas para a UAb e identifica as dimensões relevantes e as formas como a universidade obtém feedback. Em cada um dos seguintes subcapítulos é resumidamente explicado como o estabelecido nesta matriz foi operacionalizado no contexto de cada um dos processos nucleares da missão institucional.

B.2.1 Ensino-Aprendizagem

A Universidade Aberta, através do seu Modelo Pedagógico Virtual, promove uma Educação de Qualidade para Todos. A organização pedagógica dos cursos na UAb privilegia o desenvolvimento de competências científicas, profissionais e sociais dos estudantes, promovendo ainda uma participação ativa na sociedade digital.

Neste contexto destacam-se as seguintes ações:

- O grupo de trabalho de apoio ao desenvolvimento pedagógico, na sequência da recolha de elementos junto de várias partes (em especial departamentos, estudantes, em 2015) procedeu a uma atualização do MPV, publicado em 2018 (MPV – Cenários de Desenvolvimento).
- Foi criado em 2017 um espaço (na plataforma Moodle) de apoio à melhoria do trabalho docente, em especial no campo da melhoria do suporte aos estudantes, em termos de acessibilidade e na renovação de elementos de aliados à aplicação do Modelo Pedagógico Virtual (modelos para produção de e-fólios, por exemplo, orientações para a produção de documentos acessíveis).
- Foi igualmente disponibilizado no repositório aberto o documento *Boas Práticas Para a Produção de Documentos de Texto Acessíveis – Documento de Trabalho*
- Procedeu-se a uma consolidação do conhecimento público sobre o ensino a distância tal como é praticado na UAb, sustentado num Modelo pedagógico próprio, através da produção de vídeos informativos.



- Módulo de ambientação – enriquecimento com novo recurso (2017) integrando novos elementos visuais e interativos. A apreciação dos estudantes a este novo elemento de apoio é bastante positiva.

Lançamento da AULAbERTA – no cumprimento da estratégia de educação aberta online, foi lançada em 2017. Elaboração de documento sobre estratégia para cursos abertos e modelo de MOOC (em articulação com DEED e LE@D).

Em 2018 foi desenvolvida uma nova plataforma – renovação da imagem e criação de novas funcionalidades de apoio à aprendizagem em contextos de educação aberta, nomeadamente o incremento dos elementos multimédia.

Foram desenvolvidos 30 cursos abertos, com diversos MOOC (Massive Open Online Courses) com uma avaliação muito positiva, mais de 95% dos participantes nos MOOC avaliam de forma muito positiva estes cursos.

E ainda de realçar que alguns desses cursos foram concebidos em parceria com diversas instituições (por exemplo, Rede de Bibliotecas Escolares; Palácio Nacional de Mafra; Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil; SENAR-Paraná, Brasil)

Ainda com referência ao ensino-aprendizagem foram auscultadas todas as partes interessadas: estudantes, utilizadores dos serviços de documentação, a associação de estudantes, os órgãos de governo e de gestão da UAb e empregadores. Os estudantes e utilizadores dos serviços de documentação foram ouvidos através da aplicação de questionário por inquérito para aferir da sua satisfação com a oferta formativa, com o corpo docente, a disponibilização dos recursos educativos, as emissões da UAb na RTP2 e na UAbTV, com as condições e recursos disponibilizados e com os serviços prestados, entre outros. Todas as outras partes interessadas identificadas como relevantes foram auscultadas de forma não estruturada, nomeadamente no âmbito de atividades específicas, como a conceção de novos cursos e a avaliação da oferta formativa existente. Nestes casos, a responsabilidade de identificar especificamente os atores relevantes, de promover as auscultações e de refletir sobre a informação recolhida foi das unidades orgânicas.

À semelhança dos anos anteriores, na aplicação do plano anual de inquéritos pedagógicos, a UAb convidou os estudantes, de todos os ciclos de estudo, a participar no inquérito de avaliação à satisfação com os serviços prestados. Na auscultação realizada à satisfação dos estudantes com os Cursos constatou-se que, no geral, os estudantes manifestaram-se positivamente sobre os aspetos caracterizadores do Ensino a Distância.

Tabela 1 – Evolução do grau de satisfação dos estudantes da UAb.

Indicador	Ano								Obs.
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Grau de satisfação dos estudantes	74,50%	79,43%	83,66%	83,66%	83%	75%	85%	89%	Resultado
	70%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	Meta

Embora se tenham verificado evoluções nas questões que integram o questionário ao longo dos anos é possível efetuar o desdobramento que abaixo se apresenta.

Tabela 2 – Desdobramento do grau de satisfação dos estudantes da UAb.

Indicador	Ano		Obs.
	2017	2018	
Grau de satisfação dos estudantes com os serviços prestados pela UALV	91,80%	92,80%	NA
Grau de satisfação dos estudantes com os serviços prestados durante as Provas Presenciais	88,80%	91,30%	NA

A evolução dos resultados do grau de satisfação, quer global, quer de desdobramento, é positiva e demonstrativa do reconhecimento pelos estudantes da melhoria progressiva da qualidade da UAb.

A tabela seguinte mostra a evolução da presença da UAb no mundo, através dos locais de exame onde se realizam a provas presenciais.

Tabela 3 – Evolução da presença da UAb no mundo.

Indicador	Ano								Obs
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Nº de países com presença UAb	38	37	44	41	56	42	47	42	NA

Em 2017/2018, verificou-se um ligeiro aumento de estudantes inscritos nos cursos formais e destaca-se também o aumento do número de estudantes estrangeiros e com residência no estrangeiro, inscritos na

UAb, reforçando a UAb “em qualquer parte do mundo”. O número de estudantes estrangeiros a residir em Portugal e inscritos na UAb tem-se mantido constante e são cerca de uma centena.

Ainda num contexto de internacionalização da oferta pedagógica destacam-se alguns cursos não formais e de especialização, nomeadamente, o curso de Pós-Graduação em Tecnologias, Educação Aberta e Digital, da responsabilidade da UAb e a Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB), o curso de Formação de Tutores e o Curso de Aperfeiçoamento para Formação de Tutores do Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), com o patrocínio da CAPES e promovido pela UAb em colaboração com a Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP) ou o curso de Aperfeiçoamento em Ciência da Informação com a mesma universidade. É ainda de referir a participação de professores de universidades parceiras que colaboram na lecionação de módulos, em particular nos cursos de 2º e 3º ciclos.

Tabela 4 – Estudantes inscritos na UAb.

ESTUDANTES INSCRITOS	1º CICLO	2º CICLO	3º CICLO	FORMAÇÃO PÓS-GRADUADA	TOTAL DE ESTUDANTES
Portugal	4199	430	215	123	4967
Estrangeiro	331	309	130	16	786
TOTAL	4530	739	345	139	5753

Em 2018, 495 estudantes concluíram o ciclo de estudos neste ano letivo, representado um aumento de 28 estudantes face a 2017. Este resultado é globalmente positivo ainda que a taxa de abandono e o sucesso académico tenham tido alterações ligeiras. Deve ser promovido um acompanhamento mais próximo e detalhado destes resultados e a análise por curso é efetuada pela UO responsável, que determina se e quais as ações a serem desenvolvidas para o ciclo seguinte.

Tabela 5 – Evolução dos indicadores relativos ao percurso dos estudantes na UAb.

Indicador	Ano								Obs.
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Nº de diplomados 1º, 2º e 3º ciclos	656	822	783	716	583	520	467	495	NA
Estudantes que prosseguem os estudos na UAb	ND	ND	ND	ND	9%	4%	1%	2%	Resultado
	ND	ND	ND	ND	10%	10%	3%	3%	Meta

Taxa de sucesso académico	ND	ND	ND	ND	ND	ND	78,00%	72,00%	NA
Taxa de abandono	ND	ND	ND	ND	ND	ND	6,48%	8,00%	NA
Nível de empregabilidade dos diplomados no ano n-2	59,5%	59%	ND	ND	ND	54%	42%	51%	NA

ND – Não disponível

O resultado detalhado de taxas de aprovação, avaliação, abandono e de estudantes ativos por cada curso encontra-se na tabela abaixo. Globalmente os resultados são satisfatórios, sendo a análise detalhada de críticas e estratégias a cada curso realizada no âmbito do departamento responsável pela oferta. No anexo 1 encontra-se um resumo das críticas e estratégias definidas para cada curso.

Tabela 5A – Resultados, por ciclo de estudos, em 2017/2018.

Curso	Taxa de avaliação	Taxa de aprovação	Taxa de Abandono
Licenciatura em Ciências da Informação e da Documentação	80,92%	75,36%	1,45%
Licenciatura em Ciências do Ambiente	61,02%	59,30%	6,42%
Licenciatura em Ciências Sociais	73,49%	74,47%	4,64%
Licenciatura em Educação	78,29%	83,92%	5,98%
Licenciatura em Engenharia Informática	41,22%	56,77%	4,28%
Licenciatura em Estudos Artísticos	64,50%	73,74%	10,14%
Licenciatura em Estudos Europeus	68,53%	77,43%	5,62%
Licenciatura em Gestão	63,58%	60,11%	5,97%
Licenciatura em História	66,46%	71,49%	5,63%
Licenciatura em Humanidades	70,88%	73,04%	9,17%
Licenciatura em Informática	45,51%	51,60%	6,19%
Licenciatura em Línguas Aplicadas	71,24%	75,84%	7,43%
Licenciatura em Matemática e Aplicações	43,38%	44,83%	5,43%

Curso	Taxa de avaliação	Taxa de aprovação	Taxa de Abandono
Mestrado em Administração e Gestão Educacional	21,43%	100,00%	3,13%
Mestrado em Bioestatística e Biometria	68,67%	71,93%	28,57%
Mestrado em Cidadania Ambiental e Participação	86,08%	74,85%	6,98%
Mestrado em Ciências do Consumo Alimentar	7,14%	100,00%	0,00%
Mestrado em Estatística, Matemática e Computação	77,53%	76,14%	16,98%
Mestrado em Estudos Comparados-Literatura e Outras Artes	21,43%	66,67%	35,71%
Mestrado em Estudos de Língua Portuguesa	79,37%	88,00%	30,77%

Mestrado em Estudos do Património	74,73%	97,06%	26,67%
Mestrado em Estudos Portugueses Multidisciplinares	58,18%	73,44%	12,90%
Mestrado em Estudos sobre a Europa	65,82%	71,15%	9,38%
Mestrado em Estudos Sobre as Mulheres	11,11%	100,00%	0,00%
Mestrado em Gestão da Informação e Bibliotecas Escolares	63,67%	92,95%	7,94%
Mestrado em Gestão/MBA	63,08%	75,61%	17,65%
Mestrado em Informação e Sistemas Empresariais	79,60%	88,29%	33,77%
Mestrado em Pedagogia do E-learning	73,10%	98,11%	9,09%
Mestrado em Português Língua Não-Materna	44,04%	64,58%	13,21%
Mestrado em Relações Interculturais	58,72%	79,69%	12,90%
Mestrado em Supervisão Pedagógica	65,05%	96,69%	15,87%
Mestrado em Tecnologias e Sistemas Informáticos Web	60,10%	76,80%	27,08%

Curso	Taxa de avaliação	Taxa de aprovação	Taxa de Abandono
Doutoramento em Álgebra Computacional	50,98%	92,31%	16,67%
Doutoramento em Ciência e Tecnologia Web	74,24%	95,92%	23,08%
Doutoramento em Didática das Línguas - Multilinguismo e Educação para a Cidadania Global	70,00%	95,92%	21,05%
Doutoramento em Educação	9,64%	100,00%	4,88%
Doutoramento em Estudos Medievais	35,71%	100,00%	85,71%
Doutoramento em Estudos Portugueses	45,83%	72,73%	11,11%
Doutoramento em História	29,41%	100,00%	9,09%
Doutoramento em Matemática Aplicada e Modelação	79,03%	77,55%	15,38%
Doutoramento em Média-Arte Digital	53,06%	63,46%	6,67%
Doutoramento em Relações Interculturais	67,96%	98,57%	8,11%
Doutoramento em Sustentabilidade Social e Desenvolvimento	57,72%	60,56%	10,00%

Entende-se por taxa de avaliação os estudantes que comparecem às avaliações, taxa de aprovação os que, tendo comparecido obtêm aprovação e taxa de abandono a % de estudantes que formalmente comunicam a sua desistência.

No contexto da avaliação dos ciclos de estudos em funcionamento e de novos ciclos de estudos, a A3ES avaliou e acreditou, em 2018, os seguintes ciclos de estudos:

Ciclo	Curso	Decisão
1.º ciclo	Matemática Aplicada à Gestão (NCE)	Acreditado em 2018

1.º ciclo	Estudos Artísticos	Não acreditado em 2018
1.º ciclo	Tecnologias e Sistemas de Informação (NCE)	Não acreditado em 2018
2.º ciclo	Tecnologias e Sistemas Informáticos WEB	Acreditado em 2018
3.º ciclo	Média-Arte Digital	Em processo de acreditação

Fonte: A3ES, GPAQ, 2019.

NCE - Novo Ciclo de Estudos

Apresenta-se abaixo a avaliação realizada aos elementos caracterizadores dos Cursos de 1º ciclo, para o ano letivo 2017-2018.

Elementos Avaliados	2017-2018	
	2º Semestre	1º Semestre
1. Ambientação		
O módulo de ambientação foi útil	81.0%	80.0%
2. Plataforma		
A plataforma de eLearning foi de fácil utilização	90.4%	87.5%
3. Ensino online		
Satisfação com a experiência do ensino <i>online</i>	86.2%	84.7%
4. Guia do Curso		
O Guia do Curso foi um instrumento de informação com utilidade	87.4%	84.3%
5. Coordenação		
Satisfação geral com o desempenho da coordenação do curso	87.4%	85.5%
A coordenação do curso respondeu atempadamente às questões colocadas	81.0%	81.3%
O espaço da coordenação na plataforma apresentou informação de utilidade	84.3%	82.2%

Para cada uma das Unidades Curriculares foi recolhido um conjunto de informação cuja análise das respostas obtidas se refere aos aspetos contemplados no questionário. Encontra-se, na tabela seguinte, a avaliação aos elementos caracterizadores das Unidades Curriculares.

Elementos Avaliados	2017-2018 Semestre	
	2º	1º
1. Funcionamento		
Organização do Espaço da UC na Plataforma de eLearning	86.2%	88.6%
Utilidade do PUC para a Organização do Estudo	85.6%	88.0%
Adequação da Organização do Programa da UC ao Tempo de Aprendizagem	79.3%	83.0%
Facilidade de Acesso aos Recursos de Aprendizagem	83.0%	84.4%
2. Recursos de Aprendizagem Docente		
Natureza Diversificada dos Recursos de Aprendizagem	72.2%	71.1%
Os Recursos Indicados na UC foram suficientes para a Aprendizagem	76.1%	76.6%

Atividades Formativas Adequadas aos Conteúdos da UC	77.4%	78.6%
Atividades Formativas Úteis para o Estudo	78.3%	80.6%
Contributo da UC para o Desenvolvimento do Sentido Crítico	80.2%	82.7%
Satisfação geral com o funcionamento da UC	68.9%	69.0%
Satisfação geral com o desempenho do Docente Tutor	70.4%	71.7%
3. Instrumentos de Avaliação		
Clareza da Informação no PUC sobre a Avaliação	89.2%	91.0%
Adequação dos efólios aos Conteúdos do Programa	82.4%	85.1%
Disponibilização dos Enunciados dos efólios de Acordo com o PUC	84.9%	87.8%
Disponibilização dos Critérios de Avaliação e Correção dos efólios no Espaço da UC	79.8%	82.5%
Lançamento das Notas dos efólios e Feedback Individual por parte do Docente/Tutor	79.2%	80.5%
Utilidade do Feedback Individual dos efólios e Orientações de Resposta para a Compreensão dos Aspetos a Melhorar	75.1%	76.1%
Adequação do pfólio/Exame/Trabalho Final aos Conteúdos do Programa	79.2%	79.2%
Disponibilização no Espaço da UC dos Enunciados e dos Critérios de Avaliação e de Correção do pfólio/Exame/Trabalho Final	72.5%	67.6%

Em termos globais, a observação aos resultados da avaliação à satisfação com os Cursos e com as UCs, diz-nos que:

- 69% dos estudantes estão muito e totalmente satisfeitos com o funcionamento das UC
- 71% dos estudantes estão muito e totalmente satisfeitos com o Docente/Tutor.

No que respeita à Aprendizagem ao Longo da Vida aumentou a oferta de cursos não formais com dupla certificação, mas houve uma ligeira quebra nos estudantes inscritos. Esta diminuição deve-se à:

- Redução efetiva de número de candidatos nas várias formações, devido, em alguns casos, à aplicação da taxa de matrícula que passou a ser sistematicamente aplicada (caso das pós-graduações);
- Exigência maior na seleção de candidatos nas pós-graduações, designadamente com a exigência de apresentação de documentos de reconhecimento de grau académico.

Tabela 6 – Aprendizagem ao Longo da Vida da UAb.

Indicador	Ano			Obs.
	2016	2017	2018	
N.º de novos cursos não formais em oferta	20	36	17	NA
N.º de cursos não formais, com dupla certificação, em oferta	ND	2	7	NA
% de estudantes inscritos em cursos não formais	28%	17%	16%	NA
Varição de estudantes inscritos em cursos ALV, em relação ao ano anterior	ND	ND	-12%	NA

ND - Não disponível

Do ponto de vista da internacionalização no âmbito do ensino-aprendizagem verificou-se um aumento dos estudantes estrangeiros inscritos em cursos formais.

Tabela 7 – Internacionalização do ensino-aprendizagem.

Indicador	Ano		Obs.
	2017	2018	
% estudantes estrangeiros inscritos para obtenção de grau	13%	14%	NA
% de candidaturas estrangeiras a Unidades Curriculares Isoladas	11,42%	10%	NA
% de candidaturas estrangeiras a cursos de pós-graduação	ND	14%	NA

ND - Não disponível

Analisando no detalhe, constata-se que mais de metade dos estudantes residentes no estrangeiro estão distribuídos por África e pela Europa.

Tabela 8 – Distribuição geográfica por continente dos estudantes da UAb.

DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA POR CONTINENTE (os países são elencados por ordem decrescente de nº de estudantes)	1º CICLO	2º CICLO	3º CICLO	FORMAÇÃO PÓS-GRADUADA	TOTAL	DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL
ÁFRICA Angola, Moçambique, Cabo Verde, São Tomé e Príncipe, África do Sul, Guiné Bissau, Zimbabué, Senegal, Marrocos	119	171	51	10	351	6%
AMÉRICA Brasil, EUA, Canadá, México, Argentina, Costa Rica	23	81	63	3	170	3%
ÁSIA e OCEÂNIA Macau, EAU, Vietname, China, Timor, Qatar, Japão, Singapura, Turquia	14	9	8	2	33	1%
EUROPA (exceto Portugal) Suíça, Alemanha, Reino Unido, França, Luxemburgo, Bélgica, Espanha, Países Baixos, Irlanda, Áustria, Polónia, Itália, Noruega, Dinamarca, Grécia, República Checa, Roménia	175	48	8	1	232	4%
TOTAL	331	309	130	16	786	14%

Fonte: GGAC, 2019.

A implementação do projeto PED@UAb permitiu a explicitação dos procedimentos e atividades a realizar ao longo de todo o ciclo letivo, incluindo as de garantia da qualidade, de identificação e caracterização das necessidades dos estudantes e demais partes interessadas e de comunicação. Desta forma a UAb 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, incluindo as atividades de ensino-aprendizagem e avaliação dos estudantes. Este processo continuará a ser concretizado durante o ano de 2019, fazendo com que algumas das atividades/procedimentos só sejam aplicados no próximo ano letivo.

B.2.2 Investigação e Desenvolvimento

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 iUAb assumiu como principal tarefa a promoção e o apoio à candidatura, gestão e execução de projetos de investigação, entendida como uma fonte de financiamento da UAb a dinamizar. Numa fase inicial (2015-2016) o cerne da atividade do Gabinete foi o desenvolvimento de projetos de investigação. Atualmente, em linha com o estatuído para as funções deste Gabinete, não apenas na área dos projetos mas também para a Investigação, entendeu-se que, de acordo com a estratégia do reitor para a investigação, tornou-se necessário clarificá-la e divulgá-la pelos investigadores da UAb e assumindo a urgência em disseminar práticas de investigação por toda a comunidade de docentes/investigadores da UAb, englobando a estratégia institucional as ações neste domínio levadas a cabo pelos docentes a título individual e enquadrados nos respetivos Departamentos da UAb, bem como pelos Centros, Pólos e Núcleos de investigação sediados na UAb. Esta estratégia visa, não apenas dinamizar a investigação produzida na UAb mas também, e simultaneamente, dinamizar e dar visibilidade a áreas onde a UAb já é excelente em matéria de investigação, embora não tenha evidenciado esta sua posição e, igualmente, desenvolver áreas cruciais em sintonia com os desafios sociais atuais, os desígnios dos programas operacionais, as estratégias comunitárias em diferentes domínios onde se entende que a UAb pode e deve reforçar a sua contribuição, e a cobertura de áreas onde se considera que os atuais investigadores estão a atingir uma faixa etária que levará a que, num futuro próximo, se perca este know-how e dinâmicas atuais de investigação, ou que urge reforçar. Tudo isto foi desenvolvido tendo igualmente em linha de conta os domínios onde se calcula que o financiamento nacional e comunitário à investigação tenderá a aumentar.

Em matéria de investigação produzida, tendo em conta os resultados da produção científica, globalmente, houve uma melhoria dos indicadores face a 2017.

Tabela 9 – Evolução dos resultados de produção científica da UAb e seu desdobramento.

Indicador	Ano						
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
N.º de artigos nacionais e internacionais publicados com <i>peer review</i>	239	264	373	518	479	395	474

Dos valores acima apresentados, pode obter-se o seguinte desdobramento:

Indicador	Ano						
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Autoria de livros e capítulos de livros, nacionais e internacionais, com avaliação científica	83	66	87	176	184	160	187
Autoria de artigos em periódicos, nacionais e internacionais, com arbitragem	107	124	181	211	165	132	178
Autoria de artigos em atas de eventos científicos, nacionais e internacionais, com arbitragem	49	74	105	131	130	103	109

Fonte: Relatórios de Atividades da UAb (<https://portal.uab.pt/instrumentos-de-gestao/>)

Também no que concerne às atividades de investigação e desenvolvimento concretizadas por docentes da UAb e/ou sediados nas Unidades de investigação e desenvolvimento da universidade, os resultados de 2018 são melhores do que os de 2017. Contudo, a UAb reconhece ainda o caminho a percorrer para que a investigação e desenvolvimento tenha o merecido destaque e possa ver consolidada esta dimensão da missão institucional. É de destacar que em 2018, relativamente a artigos publicados com arbitragem houve 74 autores distintos, representando 54% de docentes da UAb, o que se traduz numa média de 1,37 artigos por docente e de 2,51 artigos por docente da UAb. No caso dos artigos em revista indexada houve 47 autores de 88 artigos indexados, o que significa que cerca de 35% dos docentes da UAb publicaram artigos indexados em 2018, traduzindo-se numa média de 0,65 e papers indexados por docente e de 1,87 de papers por docente que publicou.

Em 2018 houve 40 investigadores estrangeiros nas UID sediadas na UAb.

Tabela 10 – Resultados dos indicadores das Unidades de Investigação e Desenvolvimento da UAb.

Indicador	Ano		Obs.
	2017	2018	
N.º de projetos de investigação desenvolvidos por docentes e centros de investigação sediados na UAb	12	14	NA
N.º de eventos/atividades realizadas, organizadas pelas Unidades de Investigação e Desenvolvimento	19	99	NA
N.º de publicações (e-books) desenvolvidos nas UID	ND	9	NA

ND - Não disponível

Também a internacionalização das atividades, projetos e parcerias de investigação e desenvolvimento tem margem para melhorar, sendo necessário apostar na UAb enquanto instituição de I&D em “qualquer lugar do mundo”.

No que concerne às parcerias no âmbito da investigação e desenvolvimento, a Universidade carece de continuar a concretizar a sua estratégia, melhorando a colaboração com congéneres e empresas, bem como no envolvimento dos estudantes nestas atividades.

Tabela 11 – Parcerias de investigação e desenvolvimento e envolvimento dos estudantes nestas atividades.

Indicador	Ano		Obs.
	2017	2018	
N.º de parcerias no âmbito da inovação pedagógica no EaD e em rede	9	4	NA
% novos projetos de I&D+i em parceria com empresas	ND	2	NA
N.º de projetos/atividades de investigação e de disseminação do conhecimento com o envolvimento dos estudantes	1	4	NA

ND - Não disponível

O [Repositório Aberto](#) constitui um veículo de promoção e valorização da investigação e do conhecimento produzidos na UAb tendo, no ano de 2018, consolidado a sua afirmação como sistema de informação de forte relevância para a gestão do conhecimento científico da UAb. O Repositório Aberto contou com o depósito da produção científica, reforçando a Política Institucional de Acesso Aberto da UAb, desenvolvida por docentes e UID sediadas na UAb, num total de 894 documentos disponibilizados. Foi dada continuidade à sensibilização, junto dos docentes e investigadores da UAb, para a disponibilização no Repositório Aberto, da produção científica como forma de valorização da investigação e conhecimento produzidos. Em dezembro



de 2018, o Repositório Aberto foi distinguido pelo RCAAP com o prémio Certo | Mr. Right, uma distinção que visa assinalar a instituição de ensino superior com maior taxa de cumprimento das determinações da Portaria n.º 285/2015 relativas ao Regulamento Técnico de Depósito de Teses e Trabalhos de Doutoramento e de Dissertações e Trabalhos de Mestrado - registos no RENATES, validados com *handle* de um repositório da rede RCAAP. A Universidade Aberta obteve a distinção na categoria Instituição de Ensino Superior Público Universitário.

Destaca-se o apoio a projetos editoriais académicos e científicos, quer através da integração das publicações periódicas editadas pela UAb, quer por via do acordo de cooperação entre a Universidade de Coimbra e a UAb, no desenvolvimento de atividades conjuntas ao nível da divulgação de obras partilhadas através da UC Pombalina e da promoção conjunta de iniciativas editoriais.

Numa organização da Pró-Reitoria para os Projetos e Investigação e da DSD da UAb, realizou-se a conferência “Investigação e Ciência na UAb: da visão à ação”, inserida na Semana Internacional do Acesso Aberto (*Open Access Week*). Este evento integrou as comemorações dos 30 anos da UAb e do 10º aniversário do Repositório Aberto, onde foi apresentado o *ebook* “[Acesso Aberto: da visão à ação. Contextos, cenários e práticas](#)”.

Na investigação e desenvolvimento, com exceção dos trabalhadores da UAb, as partes interessadas foram auscultadas de forma não estruturada e no âmbito da atividade e projetos de investigação em preparação ou em curso. Durante o ano de 2018 foram auscultadas diversas partes interessadas, nomeadamente elementos da comunidade científica, os órgãos de governo e de gestão da UAb. As auscultações foram realizadas informalmente e através das unidades de investigação e desenvolvimento da UAb e/ou dos contactos profissionais dos docentes/investigadores, e das redes em que a UAb está presente.

B.2.3 Cooperação com a Sociedade

Considerando que as relações com o exterior são uma prioridade institucional são estabelecidos um conjunto de procedimentos de promoção, monitorização, avaliação e melhoria das atividades desenvolvidas pela

instituição, no que se refere à ação externa, quer no contexto nacional quer internacional. Estas atividades, através das quais se procura contribuir para o desenvolvimento das áreas de formação e de I&D, para o desenvolvimento regional e nacional e, inclusivamente, para a captação de receitas próprias, concretizam-se de diversas formas: participação em redes internacionais; ligação e associação com outras IES, que incluem os programas de mobilidade; ligação e associação com entidades públicas e privadas, nacionais e internacionais; prestação de serviços a entidades/organizações externas. As relações com o exterior, de carácter mais formal, como a colaboração interinstitucional são da iniciativa da Reitoria ou em quem o Reitor delegar. Os protocolos de colaboração e de parcerias com instituições externas propostos pelas UO ou pelos centros de investigação são aprovados e subscritos pelo Reitor.

A internacionalização é um dos compromissos assumidos pela UAb, com o objetivo de promover a universalidade institucional e criar novas oportunidades de desenvolvimento científico, tecnológico e cultural de estudantes, professores, investigadores e funcionários. Os acordos de cooperação e as parcerias com IES e organizações internacionais têm apresentado, ao longo do tempo, graus de eficiência e de desempenho diversos, pelo que se tornou imperioso proceder a uma análise fina que permita avaliar os resultados e o impacto das parcerias no desenvolvimento de áreas pedagógicas e / ou científicas relevantes e coerentes com a missão, visão e valores da UAb.

A Política de Internacionalização da UAb, alinhada com o PE da UAb, estabelece as atividades, práticas, procedimentos e abordagens que a instituição possui para promover as três dimensões chave da sua missão, sendo elas, o Ensino, a Investigação e Desenvolvimento e a Colaboração interinstitucional com a Sociedade, com o propósito de promover a cooperação interinstitucional e a marca UAb no panorama internacional.

Neste âmbito, é fundamental que a instituição tenha mecanismos para analisar e quantificar os resultados e, de acordo com o contexto, identificar quais as parcerias/protocolos relevantes. Enquanto ferramenta de melhoria contínua das práticas e dos processos de desenvolvimento de projetos e de programas internacionais, a avaliação é fundamental para acompanhar o desenvolvimento dos projetos, potenciar os resultados de acordo com as metas estabelecidas, justificar a tomada de decisões e sustentar a renovação de determinadas parcerias/protocolos em detrimento de outras.

Assim, a melhoria contínua das atividades de internacionalização da UAb, devem ter em consideração a evolução dos resultados obtidos no âmbito dos protocolos/parcerias, numa ótica de boa gestão dos recursos humanos, materiais, tecnológicos, pedagógicos e científicos. Para além do foco nos protocolos e parcerias, com enfoque na participação ativa em projetos de investigação e de formação, há um esforço na promoção de atividades de mobilidade, convencional e virtual, de docentes, não docentes e estudantes, para além da organização e co-organização de encontros e conferências, contribuindo para uma projeção internacional da Universidade Aberta.

Os eventos na Universidade Aberta visam otimizar a notoriedade e a imagem da Universidade Aberta (UAb) e promover a sua competitividade face a um mundo globalizado e em rede. A UAb procura uma comunicação de excelência, sobretudo no que diz respeito à qualidade do seu relacionamento e interação com os diversos públicos, essencial para o seu fortalecimento corporativo e institucional.

Os eventos organizados em 2017 e 2018 procuram legitimar a instituição como uma referência nacional e internacional de EaD. O Plano Estratégico é muito claro quanto à necessidade de aproximação à sociedade, e à comunidade. É vital e urgente para a UAb que haja uma boa relação com a sociedade envolvente traduzível, entre outras, no fortalecimento de relações com organizações públicas e privadas (através de protocolos, parcerias, acordos de cooperação); na dinamização dos Centros Locais de Aprendizagem (através dos seus coordenadores enquanto verdadeiros gestores e embaixadores de comunicação e atores de transferência de conhecimento); na assunção de projetos que sejam verdadeiros compromissos sociais e de inclusão digital; no desenvolvimento de cursos e de formações que possam ir ao encontro das necessidades das populações adultas. Enquanto agente, a UAb é uma instituição com responsabilidade social e capacidade de dinamização do desenvolvimento da sociedade

No âmbito do protocolo de colaboração assinado entre a Universidade Aberta e a Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais em abril de 2016, mais concretamente, procurando dar resposta ao definido na cláusula 2.ª, alínea b) “Criação de um Campus Virtual, especificamente concebido para a população reclusa, com acesso seguro a conteúdos específicos, para o desenvolvimento de atividades no domínio do ensino e formação em Educação a Distância e eLearning” foi criado e apresentado no I Seminário Internacional de Educação e eLearning em Estabelecimentos Prisionais em Portugal, que decorreu na cidade



do Porto, em outubro de 2018, um Campus Virtual integrador de diversos serviços online, suportado por uma plataforma tecnológica que tem procurado tornar mais eficientes os processos de natureza académica e de cidadania digital.

Em termos de arquitetura o Campus contempla um portal internet agregador, um sistema de informação, que se interliga com a plataforma de eLearning da Universidade Aberta, com um Sistema de Gestão de Aprendizagem com cursos de Aprendizagem ao Longo da Vida e com um Repositório de Conteúdos e Recursos que possibilita aos utilizadores o acesso a conteúdos de carácter académico e de cidadania digital.

Com a criação deste Campus Digital de Educação, Formação, Empregabilidade e Cidadania Digital pretendeu-se, para além do acesso a cursos conferentes de grau académico e de Aprendizagem ao Longo da Vida, promover a inclusão digital através do uso das tecnologias digitais e capacitar os destinatários para o empreendedorismo e mecanismos de criação de autoemprego, enquanto instrumentos de inclusão social. Estando no final do ano letivo, a equipa da Universidade Aberta responsável pela implementação do Campus está a avaliar a sua implementação nos três estabelecimentos prisionais onde esteve a funcionar: Estabelecimentos Prisionais do Porto, de Paços de Ferreira e de Vale de Sousa. Após esta avaliação, e depois desta fase piloto, pretende-se que o Campus Virtual esteja em pleno funcionamento, a partir de outubro de 2019, em cerca de 20 estabelecimentos prisionais no continente e na Região Autónoma dos Açores, resultado também do apoio prestado pela Secretaria Regional de Ciência e Tecnologia dos Açores, conforme a Portaria n.º 2042/2018, de 14 de dezembro de 2018 (Jornal Oficial da Região Autónoma dos Açores).

Em 2017 realizaram-se várias iniciativas e eventos de natureza científica, pedagógica, artística, cultural, social e cívica suscetíveis de contribuir para o reforço da imagem e identidade da Universidade. Destaque para a iniciativa AULA ABERTA que visa criar um espaço de partilha com a comunidade, disponibilizando em acesso aberto um conjunto de temas e de recursos que são trabalhados nas licenciaturas promovidas pela UAb. A iniciativa Aula Aberta contribui, assim, para consolidar a missão da UAb e o seu papel no contexto da educação a distância, prosseguindo a sua vocação para ampliar o acesso ao conhecimento, à cultura, às artes, à ciência e à tecnologia, criando oportunidades educativas para mais pessoas, em qualquer lugar do mundo. Os CLA organizaram em 2018 vários eventos com o objetivo de promover a integração e motivação dos estudantes, bem como dar a conhecer os mecanismos de apoio que a UAb e a sua rede de CLA disponibilizam:

Dia Aberto; Receção Novos Estudantes; Bênção das Pastas e Queima das Fitas. Destacam-se ainda as ações que visaram dar continuidade à sensibilização/informação, nos Estabelecimentos Prisionais, bem como no apoio educativo aos estudantes reclusos já matriculados, do ponto de vista administrativo e material, no que se refere aos processos que decorrem no portal académico e ao acesso aos materiais de estudo. Este apoio resultou num aumento das inscrições de estudantes reclusos nos EPs onde decorreram as ações. Os eventos tiveram o apoio de entidades parceiras locais (visando a dinamização dos protocolos estabelecidos) para a promoção da oferta educativa da UAb e angariação de novos estudantes, bem como à participação ativa da UAb/CLA nos projetos e iniciativas de desenvolvimento local. Algumas iniciativas de divulgação científica: “Educação a distância e elearning no ensino superior: práticas, desafios e perspetivas futuras” (CLA São João da Madeira); Colóquio de homenagem a Jesué Pinharanda Gomes “Celebrar o Saber Amigo”, organização conjunta do CLA do Sabugal, Câmara Municipal do Sabugal e Universidade da Beira Interior, e que contou com a presença de docentes da UAb nas comissões organizadora e científica; “Género e sexualidade: liberdade e promoção dos direitos das pessoas”, organização conjunta do CLA São João da Madeira e o CEIS20 da Universidade de Coimbra, integrada no programa Circulação de Saberes da DRP; Conferência “União Europeia e Integração – Que presente para que futuro?”, organizada pelos CLA de Grândola e Montijo, com participação de docentes da UAb e apresentação de trabalhos de estudantes da UAb, no âmbito do Mestrado em Estudos sobre a Europa.

Com estes eventos os CLA procuraram dar resposta a alguns dos interesses e expectativas dos parceiros e partes interessadas, que colaboram mais diretamente com os CLA, sobretudo os municípios âncora, tendo-se, deste modo, reforçado o compromisso de cooperação entre a Universidade Aberta e as entidades locais. Para este reforço contribuiu também a participação, como conferencistas/palestrantes, em muitos dos eventos, de docentes da UAb. Alguns destes eventos serviram também para fazer uma divulgação bastante alargada da UAb, na região de influência do CLA. Através destas ações foi dada resposta a necessidades locais de formação, através das quais se pretende não só dar melhores qualificações à população mas também despertar o interesse dessa população pela oferta educativa formal da UAb.

A atividade internacional da Universidade Aberta é assim variada e extensa abrangendo, sobretudo, as comunidades de língua portuguesa espalhadas pelo Mundo. A participação em projetos, tanto de investigação como de disseminação de resultados, no âmbito do ensino a distância e das novas tecnologias

de comunicação e informação, são, entre outras, áreas de ação desta Universidade, que se assume, cada vez mais, como uma instituição virada para o mundo virtual.

As atividades internacionais da Universidade Aberta além do contexto europeu são feitas ao abrigo de vários protocolos e convénios, assinados com outras instituições de ensino superior e com organismos públicos e privados e destinam-se, prioritariamente, à difusão da língua e da cultura portuguesas.

Entre as atividades realizadas em África destacam-se os projetos de cooperação entre a Universidade Aberta e os PLOP decorrente da Associação de Universidades de Língua Portuguesa, destinados a colmatar as necessidades locais em termos de educação formal e de aprendizagem ao longo da vida, como é o caso de Cabo Verde, Angola e Moçambique. Este tipo de cooperação tem vindo a aumentar, sendo crescente, tanto o número de estudantes, oriundos desses países, que se inscrevem em cursos formais da UAb, como as solicitações de colaboração feitas à Universidade Aberta por organismos nacionais, regionais e outros, às quais o CE@D responde com cursos destinados a diferentes grupos da população ativa de Angola, em áreas como: formação de quadros da administração pública e do setor empresarial, formação profissional e atualização de conhecimentos no ensino superior.

Na cooperação com a sociedade, os participantes em eventos e os trabalhadores da UAb foram auscultados através de inquérito por questionário. As demais partes interessadas relevantes foram auscultadas de forma não estruturada. Durante o ano de 2018 foram auscultadas diversas partes interessadas, nomeadamente os órgãos de governo e de gestão da UAb.

A UAb tem investido em projetos e ações de mobilidade no âmbito das relações privilegiadas que tem com instituições de ensino superior dos países de língua portuguesa e com os parceiros das redes internacionais, considerando como prioritário o apoio a todas as atividades de mobilidade de estudantes (1º 2º e 3º ciclos), colaboradores docentes e não docentes as ações de mobilidade virtual, em parceria com universidades abertas e convencionais, na Europa, América Latina e África, assegurando o reconhecimento das UC nas diferentes instituições; a participação de professores e investigadores convidados especialmente na leção nos 2º e 3º ciclos de estudos; a transparência e o reconhecimento da mobilidade através da utilização do sistema de créditos ECTS, acordos bilaterais e a transcrição de resultados. Em 2018 houve 25

participantes em programas de mobilidade, entre docentes, investigadores, estudantes e colaboradores não docentes, correspondendo a um aumento de 5 mobilidades face a 2017.

Através de programas de intercâmbio com IES, nacionais e internacionais, destinados a estudantes, docentes e colaboradores não docentes, a UAb promove a internacionalização dos seus serviços, reforçando o seu papel como instituição de referência no espaço nacional e internacional.

Analisando os resultados da concretização de protocolos e parcerias, nacionais e internacionais, bem como nos acordos de cooperação e parceria constata-se, em 2018, um aumento relevante de novas formalizações face a 2017. No âmbito do programa ERASMUS+, registou-se a celebração de 16 novos Acordos Interinstitucionais Erasmus+, um número superior ao registado no ano anterior.

Tabela 12 – Evolução dos protocolos e parcerias.

Indicador	Ano								Obs
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Protocolos e parcerias Nacionais - novos	20	12	16	28	38	24	17	29	NA
Protocolos e parcerias Internacionais - novos	4	12	6	6	8	11 + 14 E+	15 + 11 E+	23 + 16 E+	NA
Nº de acordos de cooperação e parceria	ND	46	12	12	6	49	43	68	NA
N.º de acordos ERASMUS celebrados	15	9	7	10	11	14	11	16	Resultado
	NA	NA	NA	NA	NA	3	10	10	Meta

ND - Não disponível

E+ - ERASMUS +

O aumento do número de eventos realizados deve-se, naturalmente, à comemoração dos 30 anos da Universidade, mas também ao esforço da UAb em promover eventos científicos e culturais de grande impacto na sociedade, com contributo relevante para o aumento do conhecimento científico e sua difusão, nomeadamente nas áreas de Educação Digital e a promoção da literacia digital, Qualidade no EaD e instrumentos de avaliação e Políticas Públicas para o desenvolvimento da sociedade do conhecimento.

Tabela 13 – Resultados dos eventos promovidos pela UAb.

Indicador	Ano			Obs
	2016	2017	2018	
Total de Eventos Realizados	22	52	62	NA
Total de Participantes	597	1504	2810	NA
Percentagem de Respondentes Satisfeitos	100%	92%	100%	NA
Percentagem de Respondentes	78%	87%	66%	NA
Total de Respondentes	467	1310	1864	NA
Total de Respondentes Satisfeitos	467	1211	1864	NA

B3. Garantia da Qualidade na Estrutura de Suporte

O elevado nível de desempenho da estrutura de suporte que se relata neste subcapítulo é reflexo da adoção, em 2010, e melhoria sistemática do sistema de gestão da UAb. No quadro abaixo apresentam-se os indicadores e respetivos resultados alcançados em 2017 e 2018 dos processos, vertidos em procedimentos, do sistema de gestão da UAb.

Nos dois últimos anos, os resultados dos indicadores de desempenho estabelecidos foram os que se apresentam abaixo:

2017			2018		
Procedimento	Indicador	Resultados	Procedimento	Indicador	Resultados
PSQ 02	Percentagem de colaboradores (não docentes) que frequentam formação interna	M: 60%	PSQ 02	Percentagem de colaboradores (não docentes) que frequentam formação interna	M: 26%
		S: 75%			S: 30%
		R: 26,3%			R: 7%
PSQ 02	Grau de satisfação dos colaboradores internos	M: 85%	PSQ 02	Grau de satisfação dos colaboradores internos	M: 60%
		S: 95%			S: 65%
		R: 69%			R: 52%
PSQ 02	Taxa de execução do plano de comunicação	M: 90%	PSQ 03	Taxa de execução do plano de comunicação	M: 70%
		S: 100%			S: 80%
		R: 86%			R: 85%
PSQ 03	Grau de execução do projeto de alargamento e melhoria do sistema de gestão documental	M: 25%	PSQ 03	Grau de implementação do projeto de Gestão Documental	M: 90%
		S: 50%			S: 100%
		R: 37%			R: 81%
PSQ 03	Publicações com <i>peer review</i>	M: 60	PSQ 03	Eficiência dos serviços prestados (GJ)	M: 70%
		S: 100			
		R: 60			
PSQ 03	Estudantes que prosseguem os estudos na UAb	M: 10%			
		S: 15%			
		R: 4%			
PSQ 03		M: 70%			

	Eficiência dos serviços prestados (Base de dados de legislação)	S: 80% R: 65%			S: 80% R: 38%
PSQ 04	Eficiência das especificações técnicas, elaboradas pela DST, nos procedimentos de aquisição de materiais e de serviços	M: 5 S: 2 R: 0	PSQ 04	Eficiência das especificações técnicas, elaboradas pela DST, nos procedimentos de aquisição de materiais e de serviços	M: 5 S: 2 R: 0
PSQ 04	Percentagem de pedidos pendentes nos SI	M: 3% S: 0% R: 0,15%			
			PSQ 04	Grau de satisfação dos utilizadores dos serviços Informáticos	M: 90% S: 95% R: 94%
PSQ 05	Tempo do ciclo de compras, por ajuste direto (dias úteis)	M: 4 S: 2 R: 2			
PSQ 05	Avaliação de fornecedores	M: 35% S: 40% R: ---	PSQ 05	Avaliação de fornecedores	M: 35% S: 40% R: ND
PSQ 05	Disponibilização de material de economato requerido	M: 5 S: 3 R: 2,4	PSQ 05	Disponibilização de material de economato requerido	M: 5 S: 3 R: 2
PSQ 18	Disponibilidade da plataforma <i>elearning</i>	M: 97% S: 99% R: 99,98%	PSQ 18	Disponibilidade da plataforma de <i>elearning</i>	M: 99,7% S: 100% R: 99,9%
PSQ 18	Tempo médio para carregamento das páginas da plataforma <i>elearning</i>	M: 5 seg. S: 3 seg. R: 3,42 seg.	PSQ 18	Tempo médio de carregamento das páginas da plataforma de <i>elearning</i>	M: 5 S: 3 R: 3,28
PSQ 18	Número de incidentes	M: 5 S: 3 R: 3	PSQ 18	Número de incidentes	M: 3 S: 1 R: 2
			PSQ 18	Número de visitantes	M: 50000 S: 65000 R: 52961
			PSQ 18	Páginas visualizadas	M: 6500000 S: 8000000 R: 6641655
			PSQ 18	Rácio de pedidos de apoio respondidos atempadamente	M: 85% S: 100% R: 100%
			PSQ 18	Tempos médios de resposta aos pedidos de apoio (em dias)	M: 1 S: < 1 R: < 1
			PSQ 18	Utilização de CPU	M: <= 10% S: < 7,5 % R: < 7,5%
			PSQ 18	Utilização de RAM	M: <= 12 Gb

			S: < 9 Gb
			R: < 12 Gb
	PSQ 18	Desempenho da base de dados	M: 0,1%
			S: 0,05%
			R: 0,1%
	PSQ 18	Grau de satisfação dos utilizadores internos	M: 80%
		S: 90	
		R: 92%	

M – Meta

S – Superação

R – Resultado

ND – Não disponível por falta de disponibilização da avaliação pelo serviço responsável

B.3.1 Recursos Humanos

Os postos de trabalho ocupados do mapa de pessoal não sofreram alterações significativas.

Tabela 14 - Nº postos de trabalho ocupados do mapa de pessoal, em equivalentes a tempo integral.

	Ano 2017	Ano 2018
CARGO/CARREIRA/CATEGORIA	Nº postos de trabalho ocupados do mapa de pessoal (ETI)	Nº postos de trabalho ocupados do mapa de pessoal (ETI)
Equipa reitoral		
Reitor	1	1
Vice-Reitor	2	2
Administrador	1	1
Dirigentes intermédios	13	13
Docentes	140	137,26
Investigadores	1	1
Técnicos superiores	75	78,86
Coordenadores técnicos	2	3
Técnicos de informática	10	9
Técnicos (assistentes técnicos e operacionais)	79	76
TOTAL	324	322,12

Fonte: DRH, 2018 e 2019

Relativamente aos docentes, não houve grande variação face a 2017, embora todas as UO tenham aumentado o número de docentes convidados com doutoramento e todas, com exceção do DH, tenham reduzido os docentes de carreira. Contudo, o rácio de ETI de doutorados por ETI de docentes desceu 0,71, continuando a UAb a não cumprir os rácios aplicáveis.

Tabela 15 – Distribuição dos docentes de 2018.

	DEED		DCET		DCSG		DH		UAb	
	N.º	ETI	N.º	ETI	N.º	ETI	N.º	ETI	N.º	ETI
Pessoal docente										
Professor Catedrático	0	0	1	1	1	1	1	1	3	3
Professor Associado	2	2	4	4	5	5	2	2	13	13
Professor Auxiliar	17	17	27	27	35	35	23	23	102	102
Professor Catedrático convidado	0	0	2	0,2	2	0,35	0	0	4	0,55
Professor Associado convidado	0	0	6	0,6	2	0,28	1	0,3	9	1,18
Professor Auxiliar convidado	7	1,2	14	5,73	10	4	4	3,1	35	14,03
Assistente convidado	0	0	0	0	3	0,4	4	3,1	7	3,5
Leitor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	26	20,2	54	38,53	58	46,03	35	32,5	173	137,3
Pessoal doutorado da unidade orgânica	26	20,2	54	38,53	55	45,63	31	29,4	166	133,8
Docentes convidados com doutoramento	7	1,2	22	6,53	14	4,63	5	3,4	48	15,76
Docentes de carreira com doutoramento	19	19	32	32	41	41	26	26	118	118
ETI de doutorados/ETI de docentes (%)	100	100	100	100	95	99	89	90	96	97

Fonte: DRH, 2019.

Como habitual, a atividade pedagógica contou com a colaboração de tutores, monitores, formadores e orientadores para o acompanhamento das atividades académicas dos cursos conducentes a grau e dos cursos de aprendizagem ao longo da vida.

Tabela 16 – Distribuição de tutores, monitores e formadores.

TIPOLOGIA DOS RECURSOS	1º semestre de 2017/18	2º semestre de 2017/18
Tutores em cursos conducentes a grau	47	35
Monitores do Módulo de Ambientação <i>Online</i>	11	8
Formadores em Aprendizagem ao Longo da Vida	19	27
Orientadores de estágio	3	3

Fonte: DRH, 2019.

Em 2018, a UAb prosseguiu o plano de formação contínua de docentes, em articulação com a Pró-Reitoria para a Inovação Pedagógica e *elearning* e a UALV, através da realização de diversas ações sobre ferramentas de apoio pedagógico. Neste plano de formação e atualização de conhecimentos participaram 153 docentes de todas as UOs.

Relativamente à formação sobre o enquadramento legal, administrativo e técnico da UAb, aplicável a docentes e não docentes, foram realizadas mais de 338 horas de formação, abrangendo 24 colaboradores não docentes concretizando a totalidade do plano de formação anual. Os temas das ações de formação de 2018 foram os abaixo identificados:

- Acesso Aberto: Teoria e práticas na UAb;
- Estratégia de Atendimento ao Público;
- Gestão de Projetos;
- Literacia da Informação em contexto universitário II: Contributos para a Ciência Aberta;
- Nova plataforma eletrónica de Contratação Pública do SNCP;
- O Código dos Contratos Públicos;
- O contexto e objetivos da Reforma da Contabilidade Pública (*elearning*);
- Recursos de Informação na UAb: Pesquisa e acesso a conteúdos;
- Recursos de Informação na UAb: Portal b-on;
- Recursos de Informação na UAb: Serviço de empréstimo;
- Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho na Administração Pública;
- Técnicas de Gestão do Tempo.

Este ano foi realizado um questionário para apuramento do grau de satisfação dos colaboradores, instrumento confidencial e fundamental para a melhoria contínua dos serviços, com o objetivo de identificar os aspetos que fragilizam/potencializam o nível de satisfação e deste modo sugerir ações que alavanquem a satisfação e qualidade nos serviços. Apurou-se um grau de satisfação geral dos colaboradores internos de 52%, representando uma descida de 17% face ao resultado de 2016.

A maioria dos colaboradores (65%) entende que a missão e a estratégia da UAb são devidamente divulgadas nos Planos e Relatórios de Atividades e nos Objetivos Estratégicos. A maioria dos colaboradores também

reconhece margem de melhoria no processo de avaliação de desempenho, nas vertentes da articulação deste com o plano de formação e na receção regular de informação sobre o seu desempenho e dos resultados atempados da avaliação. Contudo apenas 46% dos respondentes considera que há envolvimento da gestão de topo com os colaboradores e somente 32% reconheçam que existe valorização dos esforços individuais e das equipas.

B.3.2 Recursos Materiais

A UAb considera como recursos materiais todos os software e hardware utilizados quer para suporte ao desenvolvimento dos processos nucleares de missão quer dos de gestão, suporte, medição, análise e melhoria.

Os SI asseguram todas as atividades de Gestão, Manutenção e Administração das infraestruturas tecnológicas de suporte aos sistemas e serviços informáticos da Universidade no âmbito das suas competências. No desenvolvimento das atividades enunciadas destaca-se o forte empenho no incremento dos níveis de disponibilidade dos sistemas e, para isso, contribuiu uma gestão e manutenção eficiente das infraestruturas de suporte. O incremento dos níveis de disponibilidade dos sistemas traduz-se numa diminuição dos momentos de interrupções programadas, para manutenção ou, não programadas, por falha ou avaria dos equipamentos. A este nível, podemos afirmar que os sistemas estão hoje mais estáveis, tendo diminuído significativamente o nº de incidentes. Para além disso, é de salientar a forte aposta no desenvolvimento de competências internas, para a execução de tarefas específicas, libertando assim a dependência de empresas externas com as quais se mantinham contratos de assistência técnica.

Atualmente o centro de dados da Universidade tem duas infraestruturas de virtualização, a mais antiga baseada em vmware, onde estão alojados os sistemas de menor criticidade para o funcionamento da Universidade – aplicações web e, a mais recente (adquirida em 2016), baseada em Hyper-V que aloja os sistemas responsáveis por serviços fundamentais, como o serviço de gestão de domínio e identidades, serviço de correio eletrónico, sistema de gestão académica, sistema de gestão financeira, contabilidade,

património e recursos humanos, sistema de pastas pessoais, pastas de serviço e pastas partilhadas, entre outros.

A infraestrutura tecnológica na Universidade está implementada maioritariamente no centro de dados principal, situado no edifício da rua Almirante Barroso e, para além de suportar os principais sistemas e serviços informáticos da Universidade centraliza todas as comunicações com a rede pública de Internet e de voz sobre IP (VoIP). Destes excluem-se o portal institucional, a plataforma de elearning e a plataforma Aulaberta que estão alojados em centros de dados externos – na Cloud (Ar Telecom e Amazon).

Em 2017, para melhoria do serviço de cópia e impressão da Universidade, foi adquirido e implementado um sistema para gestão centralizada de equipamentos e monitorização e controlo de impressões. Este sistema veio possibilitar a renovação de um parque de mais de 50 impressoras, cujo número se traduzia em mais de 20 marcas e modelos diferentes, a maioria com mais de 10 anos de utilização, portanto, equipamentos com elevado nível de desgaste, provocando um desempenho deficiente. Não só pelo elevado número de problemas e necessidades de intervenção técnica, mas também pela fraca qualidade do serviço de cópia e impressão. O novo sistema de impressão contempla 13 equipamentos multifunções com capacidades para cópia e impressão. Este novo sistema de gestão centralizada vem permitir reduzir drasticamente o número de equipamentos ao serviço, bem como eliminar procedimentos de aquisição e gestão de consumíveis, sendo atualmente um processo simples e automatizado. Para além destas vantagens, o novo sistema vem permitir uma gestão mais eficiente dos consumíveis, minimizando desperdícios, um controlo dos consumos pelo próprio utilizador, pelo serviço ou, pela reitoria, através da possibilidade do envio automatizado de relatórios de consumos para endereços de email.

O acesso ao serviço de impressão foi também simplificado e diversificado. Hoje, é possível a qualquer utilizador com conta no domínio UAb enviar um trabalho para impressão através de um computador da Universidade ou, através do seu dispositivo móvel, mesmo estando fora das instalações da Universidade. Para isso basta enviar o trabalho para o endereço imprimir@uab.pt e recolhe-lo posteriormente com um limite de até 8 horas, em qualquer um dos 13 equipamentos disponíveis, utilizando o seu cartão de identificação da Universidade ou, utilizando um código PIN que pode gerar de forma autónoma no sistema de gestão de impressão <https://imprimir.uab.pt>.

Relativamente à infraestrutura dos postos de trabalho, foi feito um levantamento das características dos equipamentos existentes em 2017 e, na sequência dessa avaliação, foi proposto um plano de atualização para modernização e melhoria das condições de trabalho dos colaboradores docentes e não docentes da UAb. Nesse sentido e, no âmbito deste projeto, foram adquiridos para equipar postos de trabalho: 60 monitores de grandes dimensões 23” e 24”; 60 computadores, com rato e teclado; e 25 portáteis. Foram ainda adquiridos diversos equipamentos multimédia, para melhoria das condições de trabalho em salas de reuniões, para facilitar a dinamização de sessões de web conferência e para streaming de vídeo de eventos dinamizados pela Universidade: 7 LCD’s de grandes dimensões (65” e 75”); 2 projetores DLP – 3D; 2 mesas de mistura de áudio; 9 microfones USB, Microfone mão + lapela s/fios AKG WMS 40 + AKG CK 99 L BK; 15 auscultadores; 2 Carregador Pilhas AA/AAA/C/D e 9V; Cablagem e adaptadores diversos.

Relativamente às condições de trabalho, nomeadamente para a dinamização de sessões online de web conferencia atendendo ao crescente número de sessões online torna-se impraticável ter um técnico de informática dedicado, no apoio permanente a essas sessões. E, de forma a ultrapassar esta situação, têm sido criadas algumas estratégias, nomeadamente:

- Assegurar todas as condições técnicas, nomeadamente funcionais, dos equipamentos disponíveis nas salas de reuniões, possibilitando assim a autonomia dos utilizadores, numa perspetiva self-service;
- Criação e disponibilização de contas partilhadas, uma por cada sala de reuniões, para facilitar os acessos e partilha de responsabilidades na dinamização de sessões de web conferência;
- Dinamização de sessões de esclarecimento, onde têm participado colaboradores docentes e não docentes; e
- Criação e disponibilização de tutoriais de apoio à utilização das ferramentas.

No que diz respeito a atividades relativas às redes de comunicação, durante o período em análise foi desenvolvido um projeto de melhoramento e atualização do sistema de comunicações wireless. Este projeto teve como objetivo não só uma atualização dos equipamentos de rede existentes, mas, também, expandir a cobertura da rede wireless, passando dos cerca de 30% a 50% para os 100% em todos os edifícios da Universidade. A atualização dos equipamentos de rede permitiu ainda a implementação de um sistema centralizado de gestão e controlo do equipamento ativo - pontos de acesso à rede wireless, possibilitando a

gestão e monitorização do tráfego e da distribuição de conectividade dos dispositivos móveis aos pontos de acesso. Atualmente, a Universidade disponibiliza aos seus utilizadores três redes wireless distintas:

- a eduroam (Education Roaming) que faculta à comunidade académica um serviço de mobilidade entre as instituições participantes, que se encontram atualmente distribuídas por 70 países;
- a uabwifi que permite acessos a um maior número de serviços e recursos da Universidade Aberta; e
- a guest que serve essencialmente para disponibilização de acesso ao portal da Universidade e a informações internas sobre serviços.

Em 2018 os SI apresentaram uma proposta de projeto para melhoria das comunicações móveis da Universidade. Esta proposta visou, para além da redução de custos com as comunicações móveis, em virtude de o contrato existente ser antigo e desajustado às necessidades atuais, a melhoria da qualidade do serviço e o aumento do número de utilizadores desse serviço. Com a execução deste projeto foi possível melhorar a qualidade do serviço, disponibilizando equipamentos novos a todos os utilizadores, melhorar o tarifário aplicado, possibilitando alargar a atribuição de equipamentos de serviço, aumentar os plafonds disponíveis para os utilizadores, à luz da legislação em vigor e, tornar mais eficientes as comunicações e partilha de contactos, tanto dentro da comunidade UAb como também com o exterior. Um dos outputs deste projeto desenvolvido pelos Serviços de Informática em colaboração com a Divisão de Compras e Património, foi também a elaboração de uma proposta de Regulamento de Comunicações Móveis para a UAb, no sentido de regular a atribuição e utilização de equipamentos e níveis de consumo.

As atividades asseguradas pelos SI em termos de segurança prendem-se com a monitorização e manutenção dos sistemas de Firewall, Anti-spam, Anti-virus e Cópias de segurança, estando estas definidas no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, na PSQ 03 e, no âmbito da Política da Segurança de Informação. Recentemente foram adquiridos dois novos equipamentos de firewall, para substituição das atuais, já obsoletas e, geradoras de alguns problemas aos utilizadores. Os problemas são devidos aos seus quase 10 anos de idade e incompatibilidade com os sistemas atuais de alguns repositórios, inviabilizando os acessos a conteúdos digitais aí alojados.

Relativamente ao desenvolvimento e implementação de sistemas que ainda se encontra em curso, tem sido desenvolvido em colaboração com o Gabinete de Imagem e de Relações Internacionais, na definição da comunicação e gestão dos conteúdos e, com os Serviços de Produção Digital, no desenho da estrutura gráfica. Com este projeto pretendeu-se renovar a imagem do portal institucional, adaptando-o às exigências atuais, no que diz respeito à adaptação a qualquer dispositivo móvel. Sabemos que atualmente os acessos aos nossos portais são efetuados cada vez mais através destes dispositivos. Mas, para além desta capacidade, pretendeu-se ainda que os novos portais permitissem uma gestão autónoma de conteúdos por parte dos seus responsáveis. Até aqui, todas as alterações de conteúdos tinham que passar forçosamente pela equipa de informática, uma vez que a tecnologia utilizada não permitia essa delegação de privilégios de administração. Assim, o projeto contemplou também a análise e seleção de uma nova solução tecnológica de suporte aos portais, não só capaz de responder ao requisito de segmentação de perfis e acessos, mas, também, a outros não menos importantes, como a facilidade de gestão, robustez, suporte, elasticidade e a flexibilidade, reconhecendo que as soluções tecnológicas são hoje muito dinâmicas e voláteis.

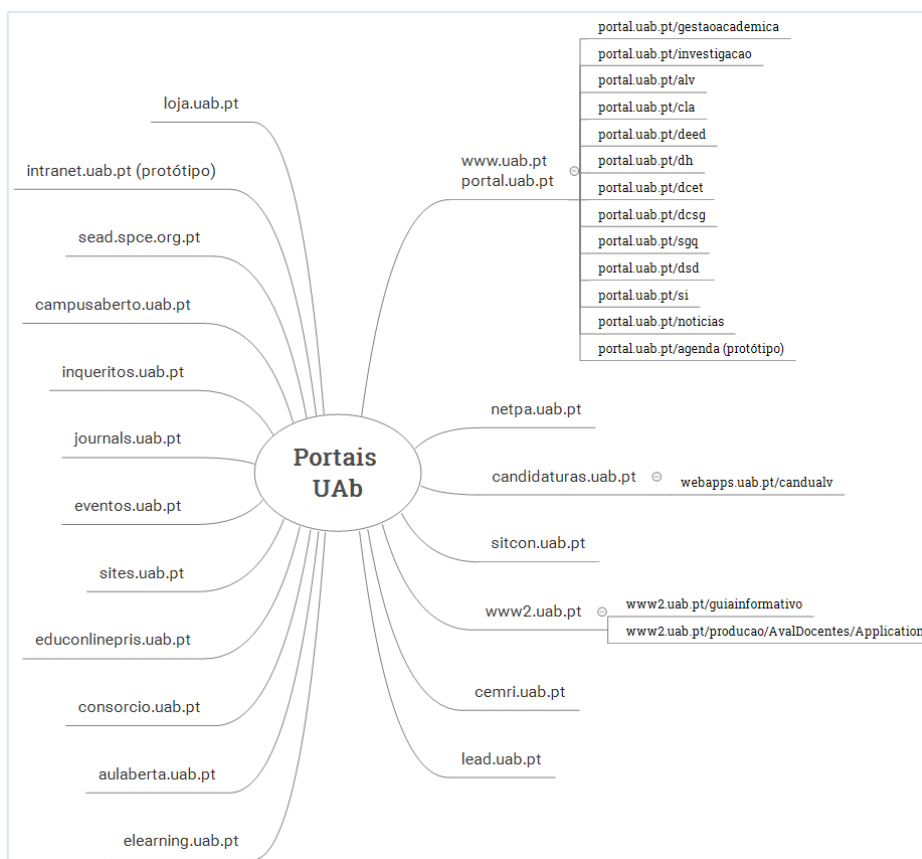


Figura 1 - Portais web

Uma das ferramentas utilizadas para monitorização dos sistemas, nomeadamente dos portais web é o *Google Analytics*. É também com base nesta ferramenta que o GCRI elabora o relatório de utilização e acessos ao Portal Institucional, onde caracteriza o tipo de acessos, dispositivos utilizados, períodos, localização e perfil dos utilizadores, sendo esta análise utilizada na definição de novas estratégias.

Relativamente à microinformática, compete aos SI assegurar a gestão e manutenção dos equipamentos afetos aos postos de trabalho, do seu bom funcionamento e atualização. Atualmente, apesar de se conseguir manter o parque informático da Universidade a funcionar, uma grande parte das máquinas estão obsoletas e os recursos computacionais que estas disponibilizam são insuficientes para tarefas mais exigentes. No âmbito do projeto de renovação do parque informático iniciado em 2017 foram adquiridos novos equipamentos e se consiga substituir 60 computadores e 60 monitores de 23” ou 24”. Para além dos computadores para postos de trabalho foram ainda adquiridos 25 portáteis. Para gestão e organização de pedidos de Suporte Técnico, são disponibilizadas à comunidade duas soluções tecnológicas e diferenciadas pelo público-alvo.

A plataforma ServiceDesk é utilizada na gestão de pedidos de suporte dos colaboradores, docentes e não docentes. O acesso ao serviço de suporte aos colaboradores pode ser efetuado por email (suporte@uab.pt) ou via interface web, através do endereço <http://suporte:8080> acessível apenas na rede interna da Universidade.



A plataforma SITCON disponibiliza o canal privilegiado para contacto dos estudantes com os vários serviços da Universidade para apoio técnico, administrativo e obtenção de informações. O acesso é disponibilizado via endereços de email, através dos quais a plataforma



canaliza de forma automática os pedidos para os respetivos serviços e, através da interface web em <https://sitcon.uab.pt>. As temáticas estão divididas em categorias afetas aos serviços correspondentes e aos SI. Apesar de os pedidos de apoio dos estudantes serem distribuído pelos vários serviços, conseguido pela categorização dos assuntos e respetivo encaminhamento para o serviço responsável por essa matéria, uma grande parte da eficiência do SITCON está dependente do trabalho que é feito nos SI. Serviço que atualmente

tem a seu cargo a triagem de pedidos do SITCON que não são encaminhados de forma correta para o serviço. Ou por má utilização dos formulários por parte dos estudantes ou por má interpretação do assunto em questão por parte dos colaboradores da UAb. Para melhoria deste serviço, seria muito importante a criação de uma outra dinâmica.

Em 2018, o tempo médio de resposta da Universidade aos pedidos dos estudantes, no SITCON, foi de 4,4 dias. O que se considera manifestamente demasiado, especialmente nos dias que correm, numa era digital, em que os utilizadores esperam uma resposta quase imediata dos sistemas.

No contexto específico da plataforma de elearning, no universo dos seus sistemas, a Universidade Aberta entende que aquele que dá suporte direto ao seu *core business* beneficia de uma gestão centralizada e apoiada numa equipa multidisciplinar, que cobre as frentes pedagógica e técnica/tecnológica, incluindo o desenvolvimento aplicacional e de novas funcionalidades. Alojada num centro de dados externo, maximiza-se a disponibilidade da solução, obtendo-se, em paralelo, um reforço da segurança da informação, com enfoque na integridade e na confidencialidade dos dados. Em 2017, por via da certificação atribuída na norma de referência, a UAb viu reconhecido este investimento, tendo o ano de 2018 confirmado e consolidado o papel pioneiro da instituição no sector. Em torno daquele que é um dos sistemas primordiais e cruciais ao desenvolvimento da atividade da Universidade Aberta, a instituição apostou na criação de Políticas Específicas da Segurança da Informação, de utilização responsável de dispositivos móveis, de desenvolvimento seguro, de controlos criptográficos, de tratamento da informação e de gestão do ciclo de vida da plataforma de elearning, incluindo planos de migração de centro de dados e atualização evolutiva. Para entrada em produção no ano letivo 2018/2019, os SSTE procederam, ao longo do 2º trimestre de 2018, ao desenvolvimento de um novo módulo aplicacional a incorporar no sistema, o “GesTurmas”. Esta nova aplicação representa a evolução tecnológica de uma sua predecessora, que funcionava, desde 2011, sobre uma infraestrutura independente e obsoleta, não permitindo integração direta com o sistema. Com a nova versão da “GesTurmas”, a interface de utilização é incorporada na plataforma de elearning, tornando mais fluida e *user-friendly* a sua utilização, bem como facilitando os futuros upgrades, por ser desenvolvida sob a lógica *open source*.

Foi prestado apoio na instalação e parametrização da Plataforma Aulaberta, bem como na sua integração com outros sistemas de informação e serviços: domínio e serviço de correio eletrónico.

A intervenção dos SI no projeto Plataforma Campus Digital – eduonline@pris registou-se ao nível da conceção e implementação da solução tecnológica de apoio, nomeadamente na implementação do portal, na implementação e configuração da plataforma de conteúdos, na elaboração de proposta de aquisição dos equipamentos e dos serviços de comunicação, na instalação e configuração dos equipamentos de comunicação (routers 4G) e na instalação e configuração dos computadores portáteis afetos ao projeto e para utilização dos estudantes nos estabelecimentos prisionais.

Instalação, configuração e parametrização da plataforma de gestão de conteúdos abertos do consórcio Universidade Aberta – Universidade de Coimbra.

No âmbito das atividades para a implementação do Campus Aberto a envolvimento dos SI consistiu numa colaboração ao nível da DACV tanto na elaboração de documentação para as candidaturas aos projetos pré-formatados SAMA como em propostas para aquisição de equipamentos e serviços. Para além dos projetos de maior relevância anteriormente mencionados foi dado apoio na implementação de soluções tecnológicas diversas, como por exemplo:

- Projeto SEaD-SPCE – desenvolvimento de portal web para a Secção de Ensino a Distância da Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação (Distance Education Chapter of the Education Sciences Portuguese Society);
- Plataforma de votação online – desenvolvimento de uma solução para dinamização de eleições online para a Associação de Estudantes;
- Apoio na recolha de dados dos sistemas de informação para elaboração de relatórios diversos;
- Apoio na migração da infraestrutura, dos serviços e dos dados do centro de dados da COLT para o centro de dados da Ar Telecom, no âmbito da mudança do prestador de serviços de datacenter;
- Apoio na criação de uma estrutura tecnológica para arquivo de conteúdos da plataforma de elearning de anos anteriores (<http://arquivo.uab.pt>).

Na auscultação da satisfação dos estudantes/formandos é também aferido o grau de satisfação com recursos de apoio ao desenvolvimento das aprendizagens. Sendo que a satisfação com os recursos disponibilizados melhorou face aos resultados de 2017.

Tabela 17 – Grau de satisfação dos estudantes da UAb com os recursos de apoio ao desenvolvimento das aprendizagens.

Grau de satisfação dos estudantes com:	Ano	
	2017	2018
a Plataforma de elearning	84,20%	91,30%
os recursos da Biblioteca Digital	79,50%	88,80%
a emissão da UAb na RTP2	78,80%	92,20%
a UAbTV	84,40%	92,30%

O Repositório Aberto constitui um veículo de promoção e valorização da investigação e do conhecimento produzidos na UAb tendo, no ano de 2018, consolidado a sua afirmação como sistema de informação de forte relevância para a gestão do conhecimento científico da UAb. O Repositório Aberto contou com o depósito da produção científica, reforçando a Política Institucional de Acesso Aberto da UAb, desenvolvida por docentes e UID sediadas na UAb, num total de 894 documentos disponibilizados.

Tabela 18 – Grau de satisfação dos estudantes da UAb com os produtos produzidos ou editados em formato digital

Indicador	Ano			Obs
	2016	2017	2018	
Produtos produzidos ou editados em formato digital, de investigação e de suporte às atividades de ensino e aprendizagem (inclui ebooks e recursos educacionais)	22	59	125	Resultado
	15	15	-	Meta

Relativamente aos materiais de apoio às atividades da UAb, tem vindo a melhorar-se a capacidade de resposta dos serviços face às solicitações, tendo-se constatado a produção de 98% dos materiais solicitados e de 95 produtos divulgados na UAbTV.

Determinante para o desenvolvimento do ensino-aprendizagem a distância e em rede e para a aplicação do MPV é a plataforma de elearning e a aposta da UAb na sua melhoria, desenvolvimento e manutenção refletiu-

se na melhoria global do desempenho desta, com a resposta em tempo médio inferior ao estabelecido como meta para todos os pedidos de apoio e superando as metas de desempenho definidas para 2018 em todos os indicadores.

Tabela 19 – Evolução dos resultados da plataforma de elearning.

Indicador	Ano			Obs
	2016	2017	2018	
Disponibilidade da plataforma elearning ((N.º de horas com a plataforma disponível / N.º de horas previstas) *100)	99,98%	99%	99,92%	Resultado
	97%	99%	99,70%	Meta
Número de incidentes (Σ do número de boletins de incidentes de segurança de informação)	3	1	2	Resultado
	5	5	3	Meta
Tempo médio para carregamento das páginas da plataforma elearning (segundos)	3,42	2,83	3,28	Resultado
	5	5	5	Meta

Do ponto de vista dos recursos materiais internos, a maioria dos colaboradores manifestou-se como satisfeito com os equipamentos e programas disponíveis na UAb.

B.3.3 Serviços

No âmbito dos processos do Sistema de Gestão da Qualidade, relativos à NP EN ISO 9001, pretende-se dar continuidade ao plano de ações de melhoria definido na última revisão do SGQ, bem como no contexto da gestão corrente e na melhoria do próprio sistema:

- Elaboração e aplicação do regulamento interno de proteção de dados pessoais.
- Mudança de instalações poderá/irá promover a melhoria de alguns espaços de trabalho e ambiente de trabalho, com impacto direto na melhoria da organização dos serviços/trabalhadores da UAb (docentes e não docentes).
- Ampliação do número de espaços destinados a reuniões, com a possibilidade desses novos espaços serem polivalentes e se poderem adaptar facilmente, a maiores ou menores eventos, permitindo uma versatilidade de acolhimento dos mesmos em simultâneo.
- Os novos espaços irão potenciar o maior acolhimento de reuniões, eventos, ações e encontros, não só entre a comunidade da UAb, mas também na sua interação com os seus parceiros

privilegiados, bem como com a sociedade em geral. Prevê-se que as novas instalações tenham capacidade logística para a realização das provas presenciais em Lisboa, possibilitando um ajuste do período de realização das provas (menor número de dias).

- Otimização/aumento da utilização da sua rede de centros, no âmbito do processo de realização de provas presenciais dos estudantes residentes no estrangeiro e em articulação com o Instituto Camões, IP.
- Criação de uma base de dados de enunciados das provas presenciais com criação de todos os alertas necessários para o cumprimento e boa prossecução das atividades relacionadas com o processo.
- Concluir definitivamente o novo portal o que passará por migrar na totalidade os conteúdos que se encontram no portal antigo para o novo.
- Aumento do número de iniciativas de comunicação interna como uma mais valia para a consolidação da cultura organizacional.
- Maior envolvimento de todos na prossecução da afirmação da Universidade Aberta como uma universidade de futuro, aproveitando-se para o efeito as Comemorações dos 30 anos da UAb.
- Operacionalização do Centro Local de Aprendizagem em Ansião prevendo-se que venha obter a certificação no âmbito da Norma ISO 9001, alargando, deste modo, a rede de serviços certificados da Universidade Aberta.
- Maior visibilidade e notoriedade da UAb através da disseminação em novos canais de comunicação.
- Realização de um conjunto de atividades que terão lugar nos CLA, para celebrar os 10 anos de existência da Unidade de Desenvolvimento dos Centros Locais de Aprendizagem e para as quais está previsto também o envolvimento de entidades parcerias locais, com vista ao reforço do trabalho de cooperação que tem vindo a ser desenvolvido.
- Realização de um conjunto de atividades para celebrar 10 anos de existência do Repositório Aberto Aprendizagem.
- No âmbito da reestruturação e modernização da infraestrutura tecnológica da Universidade aberta, está em curso um concurso público para aquisição de equipamentos de rede, com o objetivo de

reforçar a cobertura da rede *wifi* e a melhoria da rede cablada nas Delegações do Porto e Coimbra, edifício da Braamcamp e Palácio Ceia.

- Levantamento e análise de necessidades para reorganização e afetação dos equipamentos.
- Atualização e modernização do parque informático, ao nível do *hardware* e com o *upgrade* do sistema operativo para o Windows 2010 e do MS Office 2016.
- Desenvolvimento dos projetos financiados do Portugal 2020, que estão em curso, com várias atividades que visam a integração dos sistemas de informação da Universidade Aberta, bem como o desenvolvimento de um portal de serviços para a intranet e a integração de serviços da plataforma iAP (Interoperabilidade na Administração Pública).

No âmbito dos processos de Segurança de Informação, relativos à ISO/IEC 27001, pretende-se, igualmente, dar continuidade ao plano de ações de melhoria definido pelo Gestor da Segurança da Informação. Neste contexto, encontram-se em fase de implementação:

- Auditoria Interna à plataforma de elearning, no âmbito da Segurança da Informação.
- Manutenção da certificação concedida no âmbito da plataforma de elearning e respetivos processos, sob os requisitos da norma ISO/IEC 27001.
- Upgrade ao software de suporte à plataforma de elearning, evoluindo da versão 2.9 para a 3.x.
- Otimização dos recursos do sistema de suporte à plataforma de elearning, melhorando o seu desempenho e estabilidade

Na avaliação da satisfação dos estudantes/formandos, para além do grau de satisfação geral e do desdobramento apresentado em B.1.1, apurou-se também o grau e satisfação quanto a alguns serviços relevantes no seu contacto.

Relativamente aos serviços prestados pelos DSA, todos os indicadores, com exceção das instalações, tiveram uma evolução positiva em 2018. No final de 2018, a UAb mudou para instalações mais adequadas à receção e acolhimento de estudantes que se desloquem aos DSA, havendo a expectativa de, também este indicador, mostrar melhorias e 2019.

Tabela 20 – Evolução do desdobramento do Grau de satisfação dos utilizadores dos DSA.

Grau de satisfação dos utilizadores dos DSA quanto a:	Ano					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Matrículas e certificação	82%	82%	87%	71,40%	70,90%	80,30%
Orientação prestadas	ND	ND	ND	56,40%	66,60%	76,90%
Profissionalismo	ND	ND	ND	57,10%	67,40%	76,80%
Instalações	ND	ND	ND	74,90%	71,80%	67,90%

A UAb orgulha-se do elevado grau de satisfação dos estudantes com a globalidade dos serviços disponibilizados, com os serviços informáticos, com os eventos e com os serviços dos DSD e, em particular da biblioteca presencial.

Tabela 21 – Grau de satisfação dos estudantes com os serviços da UAb.

Indicador	Ano	
	2017	2018
Grau de satisfação dos estudantes com os Serviços disponibilizados pela Universidade	88,90%	91,70%
Grau de satisfação dos estudantes com os serviços prestados em Eventos	91,20%	100,00%
Grau de satisfação dos estudantes com os serviços da Biblioteca Presencial	72,30%	93,70%
Grau de satisfação dos estudantes com Interfaces	84,60%	91,10%
Grau de satisfação dos utilizadores dos serviços Informáticos	94%	94%

Tabela 22 – Evolução do grau de satisfação dos utilizadores estudantes/formandos com a DSD.

Indicador	Ano						Obs
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Grau de satisfação dos estudantes/formandos, relativamente à DSD	89%	89%	86%	90%	97%	96%	Resultado
	75%	75%	75%	93%	80%	97%	Meta

Também do ponto de vista da eficiência dos serviços prestados, embora ainda não no patamar desejado, a UAb tem vindo a melhorar o seu desempenho, o que se demonstra pela redução do tempo médio de resposta às solicitações via SITCON e da disponibilização dos resultados após a receção das provas no SLE.

Tabela 23 – Evolução da eficiência dos serviços prestados aos estudantes.

Eficiência dos serviços prestados - Tempo médio (dias úteis)	Ano				Obs.
	2015	2016	2017	2018	
de resposta às solicitações dos estudantes, via SITCON, relacionados com a conta corrente dos estudantes	4,8	12,9	6	5	Resultado
	10	10	10	10	Meta
de resposta às solicitações dos estudantes, via SITCON, relacionados com a DSA	ND	5,8	4	4	Resultado
	ND	10	10	10	Meta
desde a receção das provas no SLE até à disponibilização dos resultados no CSE	10	7,5	12	9,4	Resultado
	30	20	10	12	Meta

Do ponto de vista interno, na aplicação do questionário aos colaboradores, 88% dos inquiridos manifestou-se satisfeito com o cumprimento dos prazos de resposta nos pedidos aos SI. Também, no caso do DRH, a maioria dos colaboradores manifestaram satisfação com a celeridade (60%) e a qualidade (72%) das informações/respostas recebidas. 58% dos colaboradores afirmaram-se como satisfeitos com o tempo de resposta aos pedidos efetuados à DGF. A DCP colhe 40% de satisfeitos com o tempo de resposta às requisições de economato submetidas no portal das requisições.

B.3.4 Comunicação Institucional

A comunicação institucional desenvolveu-se de acordo com a Política de Comunicação. Instrumentos fulcrais para a prossecução desta política são o portal institucional da UAb, a newsletter, o guia informativo e as redes sociais.

Em 2018 os estudantes aumentaram significativamente a sua satisfação com estes instrumentos, sendo que, nos anos anteriores, a sua satisfação era já bastante elevada.

Tabela 24 – Evolução do grau de satisfação dos estudantes com os instrumentos de comunicação institucional.

Indicador	Ano						Obs
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Grau de satisfação dos estudantes com Newsletter, Portal e Guia informativo	89%	89%	91%	86,40%	85,50%	95,10%	Resultado
	75%	75%	75%	75%	75%	75%	Meta

As visitas ao portal institucional mantiveram-se em números próximos dos últimos anos.

Tabela 25 – Evolução das visitas ao portal institucional da UAb.

Indicador	Ano		
	2016	2017	2018
Visitas ao Portal	1.539.810	1.664.315	1.630.936

A estratégia de comunicação da Universidade Aberta utiliza as ferramentas das redes sociais como forma de atingir públicos diversificados e em áreas geográficas longínquas. As propostas de conteúdos veiculadas procuraram sempre promover a notoriedade e projeção da UAb:

Rede	Dezembro 2017	Dezembro 2018
Facebook (Fãs)	92 087	131 807
LinkedIn (seguidores)	9 912	11 774
Youtube (visualizações)	4 819	21 262

O aumento de fãs/seguidores é revelador da boa aceitação da comunicação das redes sociais da UAb.

Na avaliação da perceção dos colaboradores da UAb constatou-se que a maioria está satisfeito com a imagem (81%) e a divulgação da informação (78%) da UAb. Encontrando-se elevada percentagem de satisfeitos quanto aos conteúdos do portal (78%) e da newsletter (78%) e à divulgação dos programas de mobilidade ERASMUS (60%).

C. Garantia da Qualidade do SIGQ_UAb

C1. Acompanhamento das ações mais relevantes identificadas na meta-avaliação anterior

Este é o primeiro ciclo do SIGQ_UAb em que se procede, formalmente, à elaboração do relatório de atividades do sistema de garantia da qualidade da universidade. Contudo, de forma menos estruturada, já nos ciclos anteriores, e nomeadamente, em 2016/2017, a UAb realizou uma avaliação dos resultados alcançados face à política e aos seus objetivos da qualidade, tendo identificado ações de melhoria a implementar para melhorar o SIGQ e a qualidade da UAb. Considerando que no final de 2017, a taxa de concretização do Plano Estratégico era a que abaixo se apresenta, constata-se que 2018 foi um ano de grande

evolução nos objetivos estratégicos “Fomentar a criação de escala”, “Reforçar a qualidade no ensino” e “Desenvolver a sustentabilidade”.

Tabela 26 – Taxa de execução dos objetivos estratégicos.

ÁREA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	Taxa de execução	
		2017	2018
Investigação e Desenvolvimento	Consolidar a liderança na investigação e na educação a distância e em rede	21%	24%
	Fomentar a criação de escala	10%	43%
Ensino Aprendizagem	Reforçar a qualidade no ensino	12%	23%
	Fomentar a criação de escala	2%	11%
Internacionalização	Projetar o consórcio UAb e Universidade de Coimbra	5%	8%
	Promover a internacionalização dos serviços da UAb	28%	22%*
Sustentabilidade	Desenvolver a sustentabilidade (Melhorar as práticas de gestão)	4%	20%

** No ano de 2018 os indicadores associados ao objetivo estratégico Promover a internacionalização dos serviços da UAb são diferentes dos de 2017, não sendo por isso possível a sua comparação em termos de taxa de execução. No entanto em ambos os anos, os resultados alcançados foram bastante positivos.*

Os resultados acima apresentados são o produto das ações concretizadas durante o ano, das quais se destacam:

- No contexto da Investigação a criação de escala resulta da promoção de atividades de I&D, com aplicabilidade nos processos de ensino/aprendizagem, através de parcerias na transferência e valorização do conhecimento. Destaca-se um conjunto de iniciativas de divulgação científica, com o envolvimento de SUO e UID da UAb:
 - MOOC MAKER Global Symposium, organizado pelo consórcio MOOC-Maker;
 - Seminário Internacional “A Invisibilidade da ação social – redes sociais, teoria, metodologia e aplicações”, uma organização do CEF/UC da UAb, Centro de Estudos sociais da Universidade de Coimbra, UFMG/Brasil e FioCruz/Brazil;
 - Seminário Internacional “Desafios da Crise Ambiental”, com organização do CEF/UC, MCAP-UAb e MRI-UAb e o EPOMEX da Universidad Autónoma de Campeche (México);
 - “Educação a distância e elearning no ensino superior: práticas, desafios e perspetivas futuras” (CLA São João da Madeira).

- Colóquio de homenagem a Jesué Pinharanda Gomes “Celebrar o Saber Amigo”, organização conjunta do CLA do Sabugal, Câmara Municipal do Sabugal e Universidade da Beira Interior, e que contou com a presença de docentes da UAb nas comissões organizadora e científica;
 - “Género e sexualidade: liberdade e promoção dos direitos das pessoas”, organização conjunta do CLA São João da Madeira e o CEIS20 da Universidade de Coimbra, integrada no programa Circulação de Saberes da DRP;
 - Conferência “União Europeia e Integração – Que presente para que futuro?”, organizada pelos CLA de Grândola e Montijo, com participação de docentes da UAb e apresentação de trabalhos de estudantes da UAb, no âmbito do Mestrado em Estudos sobre a Europa;
 - Jornada “Estudos Europeus 2017-18”, organizada pelas coordenações dos cursos da licenciatura em Estudos Europeus e do mestrado em Estudos sobre a Europa, que contou com a participação de docentes e estudantes.
- Com o objetivo de criar uma maior proximidade com os estudantes e estimular a sua participação futura nos questionários, foi estruturada a informação resultante da análise aos resultados dos inquéritos pedagógicos por áreas de estudo - Educação, Humanidades, Ciências Sociais, Ciências e Tecnologia. Esta nova abordagem de apresentação e disponibilização dos dados por curso, teve como objetivo valorizar a participação dos estudantes e facilitar a interpretação, em função de cada grupo de interessados. Para melhorar e potenciar a atividade dos estudantes, realizaram-se ações colaborativas com a UMCLA com a finalidade de ajudar os Coordenadores dos Centros Locais de Aprendizagem a desenvolverem mecanismos de reforço positivo da população estudantil, nos diferentes domínios da sua atividade.
 - Na perspetiva de melhoria contínua do serviço prestado aos estudantes, as Coordenações dos Cursos e os Grupos da Qualidade desenvolveram várias iniciativas com o propósito de melhorar a satisfação dos alunos em relação às unidades curriculares. Para tal, considerou-se como ação relevante o aperfeiçoamento dos fluxos de comunicação para melhor monitorizar as respetivas necessidades.
 - Depois da submissão, em 2017, da candidatura ao SAMA para a concretização de 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 projeto foi

concretizado, tendo sido documentados os procedimentos relativos ao ensino-aprendizagem e tendo sido construída e aplicada uma ferramenta para a autoavaliação do SIGQ_UAb.

- Em termos financeiros, a UAb deu continuidade ao processo de cobrança de dívidas atingindo, em 2018, uma percentagem de 64%, representando, face ao ano anterior, um acréscimo de 22 p.p.. Prosseguiu-se a implementação da estrutura da contabilidade analítica, através da planificação dos centros de custos e proveitos, visando melhorar a obtenção de indicadores de gestão. Ainda nesta área, iniciou-se o planeamento para a implementação de novo software ERP, que permite a integração de dados e processos num único sistema, quer numa perspetiva funcional como na perspetiva de um sistema de apoio à gestão e tomada de decisão.
- O projeto Campus Aberto, lançado em 2017, visou o desenvolvimento de infraestruturas informáticas centradas no apoio ao processo de ensino aprendizagem, quer numa perspetiva administrativa como académica. Neste âmbito, destacam-se, entre outros, os seguintes projetos em curso:
 - Projeto CHIC (Cooperative Holistic View on Internet and Content), com o objetivo de desenvolver um conjunto de novos processos, produtos e serviços com impacto no setor do audiovisual e multimédia. Trata-se de um projeto que envolve UID sediadas na UAb, nomeadamente o CIAC e o INESC TEC;
 - Desenvolvimento de aplicação móvel para a UAb, que possibilitará ao estudante da UAb aceder às suas contas através de dispositivos móveis (smartphones e tablets), utilizando o Moodle Mobile como base, permitindo um conjunto de funcionalidade como consulta de agenda, classificações e fazer upload de trabalhos;
 - Projeto de Provas Online, que consiste na realização e correção semiautomática de provas, a ser usada no contexto de avaliações, procurando tornar este processo mais rápido.

C2. Acreditação de cursos

O calendário de avaliação da oferta formativa é o definido pela A3ES e no ano de 2018 foram submetidos a acreditação preliminar dois novos cursos de 1º ciclo, dos quais um foi acreditado – Matemática Aplicada à Gestão, e o outro não – Tecnologias e Sistemas de Informação.

Relativamente à avaliação dos cursos em funcionamento, refira-se que:

- 1) o curso de 1º ciclo em Estudos Artísticos foi, por decisão do Conselho de Administração da A3ES, “Não Acreditado”, apesar da recomendação da Comissão de Avaliação Externa de Acreditação Condicional. Na sua pronúncia a UAb acolheu algumas das recomendações e rebateu outras, nomeadamente no que se refere ao estabelecimento dos números máximos de admissões (não aplicável à UAb). A coordenação tomou as necessárias diligências para transmitir, em primeira mão, esta deliberação aos estudantes e proceder ao encerramento do curso.
- 2) O curso de 3º ciclo Média-Arte Digital, oferta conjunta com a Universidade do Algarve, está a aguardar a conclusão do processo de acreditação.

C3. Registo de anomalias internas

Até ao final deste ano não estava padronizada a identificação, registo e tratamento de anomalias internas no âmbito da atividade dos departamentos. Pela concretização do projeto PED@UAb, foi definido um procedimento para a medição, análise e melhoria no âmbito do ciclo letivo que será implementado durante o ano de 2019 e assegura a identificação, registo e tratamento sistemáticos harmonizados das anomalias e reclamações referentes às UO. Já na reflexão sobre o ensino-aprendizagem de 2017/2018 os relatórios analíticos de curso sofreram alteração na sua estrutura de modo a espelharem, de forma objetiva, as melhorias a concretizar. No próximo ciclo letivo passará a ser elaborado um relatório, por departamento, que permitirá obter uma leitura de “conjunto” da globalidade da oferta formativa em cada unidade orgânica para que se possa ter melhor compreensão da amplitude e do impacto das fragilidades e pontos fortes de cada curso.

No âmbito do sistema de gestão da UAb as anomalias internas são classificadas em não conformidades, ações de melhoria ou incidentes de segurança da Informação. Das cinco não conformidades abertas no ano 2018 três decorrem de auditorias internas (duas de auditorias internas realizadas em 2017 e uma de auditoria

interna realizada em 2018), e duas identificadas por colaboradores da UAb. Das vinte e cinco ações de melhoria, oito decorrem de auditorias internas realizadas em 2018, seis da avaliação e tratamento de risco dos processos, cinco identificadas por colaboradores da UAb e cinco da auditoria de certificação da segurança da informação da plataforma de elearning. Relativamente aos Incidentes de Segurança da Informação (um classificado como Não Conformidade, por ser disruptivo, e um classificado como Ação de Melhoria, por poder vir a traduzir uma ameaça futura), os mesmos foram detetados internamente pela equipa que administra a plataforma de elearning, tendo sido desencadeados os procedimentos necessários à sua regularização, bem como à prevenção de ocorrências futuras.

C4. Reclamações

As reclamações são tratadas de acordo com procedimento interno em vigor. Em 2017/2018 foram recebidas 4 reclamações formalizadas em livro de reclamações. Abaixo apresenta-se um resumo das reclamações recebidas em livro:

Unidade Orgânica	Motivo da Reclamação	Procedimento proposto
Direção dos Serviços Académicos	Dificuldade de realizar a matrícula online no curso de ciências Sociais.	Procedeu-se à verificação da reclamação, tendo-se constatado que o problema já tinha sido ultrapassado.
Departamento de Ciências Sociais e de Gestão	Pretensão de adquirir Manuais da UAb recomendados na bibliografia na licenciatura em Estudos Artísticos, mas que estavam esgotados.	Envio de ofício a informar que o assunto reportado foi encaminhado para análise por parte dos departamentos responsáveis; Os coordenadores das unidades curriculares asseguram a disponibilização online dos manuais na plataforma da UAb. Dada a natureza do ensino online, considera-se mais eficaz que o estudante comunique na plataforma, aos respetivos coordenadores, as suas dificuldades para que possa ter o apoio de que necessita. Esta reclamação não foi preenchida totalmente pelo reclamante (deveria ter a identificação da estudante, bem como o nome legível e contacto telefónico/morada).

<p>Direção dos Serviços Académicos</p>	<p>O estudante reclama porque a UAb não permite que frequente a Unidade Curricular "61039 - Comunicação em Gestão" em avaliação contínua.</p>	<p>Procedeu-se à análise da reclamação e verificou-se que decorrente do não cumprimento dos prazos de inscrição o processo não decorreu com a normalidade esperada e o estudante apresenta esta reclamação em livro amarelo. A inscrição efetua-se fora do prazo e todos os esclarecimentos foram dados ao estudante em tempo útil, encontrando-se os serviços inibidos de inscrever estudantes após um determinado dia. Porém, e para que o estudante não seja prejudicado, foi pedido um parecer da reclamação à Coordenação da licenciatura em Gestão e ao responsável pela Unidade Curricular "Comunicação em Gestão". Foi determinado, a título excecional, que o estudante pode ser integrado na turma de Comunicação em Gestão e proceder à entrega dos trabalhos que já foram solicitados (E-fólio A).</p>
<p>Departamento de Ciências Sociais e Gestão</p>	<p>O estudante reclama do plágio de exercícios com a resolução disponível na internet e da baixa taxa de aprovação à unidade curricular Matemática Aplicada.</p>	<p>Procedeu-se à análise do objeto da reclamação tendo-se apurado que houve diversas reclamações que antecederam a reclamação em apreço, nomeadamente à Provedora do Estudante da UAb (PEUAb), em 16.05.2018, à Reitoria da UAb, em 9.08. 2018 e posteriormente em 10.10.2018 e 11.10.2018 à resposta que foi enviada pelo Gabinete de Gestão Académica Curricular (GGAC) em 10.10.2018. Foram dadas respostas às reclamações que o estudante apresentou, por e-mail em 28/05/2018, em 10 de Outubro (às reclamações reiteradas em 09.08.2018 e em 02.10.2018). A reclamação no Livro Amarelo deduzida pelo estudante em 25.10.2018, de acordo com o que decorre da aplicação do nº. 2, do artigo 13, do CPA, não carece de nova resposta por parte da Universidade, ou seja, "não existe o dever de decisão quando, há menos de dois anos contados da data de apresentação do requerimento, o órgão competente tenha praticado um ato administrativo sobre o mesmo pedido formulado pelo mesmo particular e com os mesmos fundamentos. Em relação à matéria inovadora trazida na segunda parte da reclamação no Livro Amarelo quanto à taxa de aprovação da unidade curricular Matemática Aplicada à Gestão, os dados que apresenta não são fidedignos. A UAb refere que a taxa de aprovação na unidade Curricular Matemática Aplicada à Gestão é de 25,76%. A gestão da Universidade Aberta é recetiva à participação dos estudantes para a melhoria continua e para poder satisfazer as necessidades de quem nos procura, mas os argumentos e a intervenção dos estudantes tem de se pautar com factos objetivos e verdadeiros e com ética com vista a participar na melhoria do ensino e não de forma destrutiva e enviesada, lembrando ainda que a Universidade Aberta detém autonomia científica e pedagógica em relação ao processo de formação e ensino. Mais se informa que após análise jurídica ao conteúdo das mensagens enviadas pelo reclamante o mesmo ao insistir nos mesmos pressupostos poderá incorrer em matéria de responsabilidade disciplinar e de responsabilidade criminal.</p>

Decorrente da revisão da IT 06-03 – Reclamações, o ciclo de gestão de 2018 inclui as reclamações provenientes do Provedor do Estudante. Todas as reclamações foram tratadas e resolvidas dentro dos prazos

estabelecidos. Dadas a independência e a imparcialidade necessárias ao desempenho da função de Provedor do Estudante, a análise e o tratamento destas reclamações constam do respetivo relatório de atividades 2017/2018.

Tal como referido no ponto C2. também a identificação, registo e tratamento de reclamações no âmbito da atividade dos departamentos não estava padronizada, questão que se resolverá pela implementação do procedimento para a medição, análise e melhoria nas UOs.

C5. Alterações que possam afetar o SIGQ_UAb

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, a Universidade e o SIGQ_UAb serão claramente influenciados pela proposta de regulamentação do regime jurídico do ensino superior a distância (já sujeita a audição pública e para aprovação em Conselho de Ministros). 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 meio para a criação de conhecimento e projeção do ensino em língua portuguesa, em qualquer lugar do mundo. Independentemente do RJED é bem patente o desenvolvimento de cursos online por outras IES. Alguns em parcerias com a UAb, outros não, mas é urgente que haja a definição de regras da qualidade ao nível das infraestruturas, das tecnologias de suporte e do próprio Modelo Pedagógico Virtual.

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. A conclusão deste projeto irá traduzir-se na melhoria da qualidade da UAb, bem como na estabilização do seu SIGQ.

Por necessidades ditadas pela natural evolução e modernização tecnológicas, a atualização da interface da plataforma de elearning, prevista para o ano letivo 2019/2020, irá consolidar a imagem de pioneirismo e inovação, conceitos preconizados pela Universidade Aberta.

C6. Autoavaliação do SIGQ_UAb

Embora só nesta autoavaliação do SIGQ_UAb se tenham incorporado as boas práticas europeias para o EaD constatou-se que estas orientações, pela necessidade sentida na Universidade, têm vindo a ser incorporadas no âmbito do trabalho desenvolvido nas UOs e em estreita articulação com os restantes serviços. Nesta reflexão sobre o SIGQ_UAb e através da ferramenta adotada para a sua autoavaliação foi possível, de forma estruturada e sistemática, identificar o estado de maturidade da aplicação das orientações que a UAb subscreveu, implementou e que pretende compatibilizar. 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 e originando a reformulação do MQ. Este documento, atualmente 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.

Da referida autoavaliação foram identificadas um conjunto de ações a implementar de diferente dimensão e relevância – apresentadas no capítulo D, “Oportunidades de melhoria”, sendo agora necessário definir as que deverão ser implementadas, garantindo os seus planeamento e acompanhamento.

D. Conclusões e Planeamento do próximo ciclo do SIGQ_UAb

D1. Pontos fortes

Da reflexão sobre a UAb e o seu sistema interno de garantia da qualidade, decorrentes da autoavaliação de acordo com os referenciais da A3ES e ENQA, identificaram-se os seguintes pontos fortes:

- A adoção formal e a realização da primeira autoavaliação, em 2015, de acordo com os referenciais da A3ES para os SIGQ.
- A cultura da qualidade embebida na UAb traduzida, primeiramente, no compromisso do Reitor e Equipa, com a criação, a disponibilidade e o funcionamento de estruturas e ferramentas como objetivo de promover a 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.
- O SIGQ_UAb encontra-se devidamente estruturado e abrange todos os domínios de atuação, com um nível de maturidade adequado.
- A UAb dispõe de um modelo de ensino patenteado, que promove a cultura da qualidade, o MPV, para uma população ativa, num regime totalmente *online* que não conhece condicionalismos de mobilidade e de horários inerentes aos cursos habitualmente oferecidos em regime presencial. Para os residentes no estrangeiro, esta modalidade é ainda uma possibilidade para obterem uma formação superior de qualidade ministrada em Língua Portuguesa.
- 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 PlataformAberta, na gestão de recursos humanos, nas compras e na gestão de edifícios, infraestruturas e equipamentos.

- Todos os processos e procedimentos de ensino/aprendizagem e de gestão das mobilidades estão devidamente formalizados e em consolidação.
- A UAb tem promovido a sua capacidade local, regional e internacional, com a implantação dos CLA em território nacional e estrangeiro, bem como a formalização de protocolos que permitem garantir a proximidade com o seu público-alvo e que os estudantes possam usufruir da oferta da universidade “em qualquer lugar do mundo”.
- A UAb submete regularmente o seu SG a verificação por entidades externas, quer através de auditorias quer de avaliações, aproveitando-as para a melhoria da qualidade da UAb e do seu SIGQ.

D2. Pontos fracos e Constrangimentos

- Aprovação do Regime jurídico EaD – O atraso da aprovação do projeto de decreto-lei (RJED) que irá colmatar o vazio legal e a ausência de critérios de qualidade específicos para a avaliação e acreditação dos cursos realizados em regime de Ensino a Distância, mantêm um clima de preconceito condicionando a implementação de paradigmas educativos virtuais e escaláveis, em consonância com desenvolvimento de uma sociedade cada vez mais tecnológica e interligada.
- Escassez de recursos financeiros - A redução progressiva do financiamento público ao Ensino Superior tem conduzido a uma significativa restrição do investimento nas IES, quer em recursos físicos, quer em contratação de pessoal.
- Maturidade do SIGQ_UAb – o desenvolvimento e implementação do SIGQ_UAb ocorreu de forma faseada o que faz com que alguns procedimentos e instrumentos conducentes à promoção de melhorias contínuas já tenham sido incorporados nas práticas quotidianas; outros há que, por terem sido implementados recentemente, ainda necessitam de ser reforçados através de uma prática continuada, tendo em vista a sua eficácia e contributo para a melhoria da qualidade.

D3. Oportunidades de melhoria

Decorrente da análise de toda a informação apresentada neste relatório e do trabalho desenvolvido na autoavaliação do SIGQ_UAb, foram identificadas as oportunidades de melhoria abaixo:

- Melhorar o acompanhamento dos protocolos com a verificação das atividades desenvolvidas pelas partes e com a reflexão sobre a sua mais-valia para a UAb - 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, assim como criar uma plataforma interna para registo e gestão (monitorização e avaliação interna) dos protocolos e parcerias existentes em toda a instituição que sistematize estas informações
- 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 Universidade e as empresas visando o envolvimento regional e nacional, garantindo o seu acompanhamento e avaliação
- Conceber mecanismos e atividades que contribuam para uma maior interação entre a Universidade Aberta e as empresas visando o envolvimento regional e nacional
- Aprofundar e alargar a aplicação de boas práticas e cumprimento de requisitos de acessibilidade digital, incluindo a consolidação da utilização da PlataformAberta no contexto dos estudantes reclusos
- Melhorar o atendimento ao público, tornando internamente mais clara, a hierarquia e os níveis de suporte, facilitando a triagem no atendimento (Criar uma tipologia de perguntas e respostas tipo - que sustente o atendimento com recurso a respostas padronizadas)
- Aumentar o envolvimento de individualidades externas e/ou instituições que sejam especialistas nas áreas científicas dos cursos oferecidos ou a oferecer pela UAb
- Criar mecanismo para estimular os estudantes a publicarem a sua investigação em revistas internacionais
- Implementar iniciativas que visem o aumento das taxas de reposta aos inquéritos relativos às UC e Cursos, com a sensibilização do corpo discente para a relevância destes instrumentos
- Implementar o PSQ 19 - Macroprocesso Gestão do Ciclo Letivo - e documentação associada

- Garantir que a CAM, em colaboração com os coordenadores de curso, assegura a monitorização da atualidade dos conteúdos e das bibliografias das UC
- Articular os processos de criação de cursos com a estrutura que avalia as opiniões de estudantes sobre os cursos e respetivas UC
- Simplificar e reduzir dispersão/multiplicidade/sobreposição dos inquéritos periódicos a enviar aos estudantes
- Produzir diretrizes que clarifiquem a aplicação do MPV relativamente a princípios como a flexibilização, autonomia e personalização dos percursos académicos dos estudantes e estabilizar diretrizes sobre a atualização do MPV e sua transferência na criação e melhoria dos cursos
- Avaliar a pertinência/possibilidade de: criar núcleos de estatística e de marketing, com respetivos regulamentos para suportarem, também, os processos de criação, reformulação e extinção de cursos; e gabinete de monitorização das provas de avaliação presencial (em articulação com a CAM)
- Formalizar os Conselhos da Qualidade dos Departamentos e aumentar a sua dinâmica para a melhoria contínua do ensino/aprendizagem na monitorização dos cursos
- Clarificar os papéis das partes interessadas internas e externas e das diretrizes sobre a atualização do MPV e sua transferência na criação e melhoria dos cursos, assim como das diretrizes sobre a aplicação dos ECTS em EaD, no âmbito da regulamentação para a criação de novos cursos.
- Criar mecanismos que permitam acompanhar as escolhas dos estudantes relativamente aos seus interesses dentro e fora da UAb para prosseguimento de estudos nos ciclos de níveis superiores
- Regularizar processos e ferramentas para a recolha, monitorização e atuação sobre informação relativa à progressão dos estudantes
- Regularizar a integração de experiências profissionais dos estudantes no contexto dos cursos da UAb, quando aplicável
- Potenciar a internacionalização das atividades de índole internacional de educação e formação, aumentando a captação de estudantes residentes em território estrangeiro
- Clarificar os procedimentos para monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de índole internacional de educação e formação na Política de Internacionalização

- Criar, no âmbito participação/coordenação de projetos internacionais de I&D, repositório com relatórios finais de projeto, incluindo relatório executivo com as lições adquiridas que possam vir a ser relevantes em projetos futuros (para acesso restrito)
- Desenvolver e consolidar a atividade do GAPID, nomeadamente enquanto estrutura fulcral no apoio ao planeamento, monitorização, avaliação e melhoria das atividades de ID, no apoio efetivo nos processos de candidatura e implementação de projetos, que permita uma captação efetiva de financiamentos para o incentivo à I&D de projetos aplicados e na componente do desenvolvimento da inovação pedagógica dos docentes
- Aumentar a capacidade de apoio aos centros de investigação que permita uma estrutura mais sólida para a implementação de novos projetos
- Criar estruturas e/ou regulamentos que permitam/facilitem a interação entre os diversos Centros e Polos de Investigação da UAb e as coordenações e docentes dos diferentes níveis de ensino facilitando a integração dos estudantes em atividades de I&D
- Criar sistema informático para a gestão da qualidade da informação da produção científica e seu adequado tratamento e organização e automatizar e agilizar as tarefas realizadas pelo iUAb e respetiva interação com a reitoria e gestores de projeto, com vista à análise crítica da produção/resultados que ajudem a estabelecer o planeamento adequado a cada caso, à elaboração de relatórios em tempo real e à desmaterialização dos processos
- Recentrar e regulamentar a missão dos secretariados dos centros de investigação
- Melhorar a formalização das responsabilidades de garantia da qualidade no domínio da I&D e a formalização/regulamentação dos procedimentos para planeamento, concretização, avaliação e melhoria
- Produzir diretrizes sobre atribuição de espaços físicos e virtuais aos centros de investigação
- Desenvolver regulamentação interna em cada um dos Centros de Investigação e Polos de Centros na UAb para aplicar as estratégias mais adequadas ao desenvolvimento e aplicação de novos projetos
- Realização de nova autoavaliação de acordo com a CAF educação
- Associar aos eventos académicos dos CLA com e para estudantes, em parceria com a AAUAb, ações de sensibilização sobre os inquéritos de satisfação e ações de avaliação das melhorias implementadas, inculcando-lhes um compromisso com a melhoria

- Divulgar as medidas implementadas como resposta às áreas sensíveis identificadas nas respostas aos inquéritos de satisfação
- Rever a matriz de indicadores da UAb à luz dos novos procedimentos
- Criar um inquérito específico para aferir a satisfação e expectativas das partes interessadas ao nível dos parceiros locais dos CLA
- Elaborar e virtualizar documentos de suporte, com diretrizes que operacionalizem as linhas orientadoras nos domínios: empregabilidade, desenvolvimento pessoal dos estudantes, estímulo à investigação e inovação
- Desenvolver a articulação entre os mecanismos de acompanhamento, avaliação e melhoria contínua ao nível dos processos e dos respetivos domínios da missão da UAb. Neste âmbito, os instrumentos existentes são relativos a cada domínio, 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, atividades e instrumentos e de reforçar estas práticas, nomeadamente no I&D e da cooperação interinstitucional
- Elaborar e aplicar o código de conduta e ética da UAb
- Identificar as PI relevantes a envolver e a contribuir ativamente para a capacitação das IES nacionais para o EaD e em Rede
- Sensibilizar a academia para as suas responsabilidades de melhoria contínua da garantia da qualidade e da instituição, reforçando o seu envolvimento, nomeadamente dos estudantes, no SIGQ_UAb, desde a fase de conceção de nova oferta formativa até à monitorização periódica
- Divulgar a PQ para ser melhor apreendida e sistematicamente concretizada pelos diversos intervenientes no SIGQ, internos e externos
- Estreitar articulação entre gestores - da qualidade e da segurança da informação - e gestão de topo, no âmbito das auditorias internas e externas, em conformidade com o definido no Manual do Sistema de Gestão da Qualidade
- Clarificar hierarquia de responsabilidades de decisão
- Criar, regulamentar e virtualizar núcleos para a inclusão profissional, emprego e empreendedorismo e para estímulo à investigação e inovação
- Concretizar, sistematicamente, a missão do CAQ, da CAM e do Conselho Consultivo Internacional

- Incluir no próximo Planeamento Estratégico as prioridades do SIGQ_UAb, tendo em consideração as ações identificadas na autoavaliação para que estejam enquadradas no novo PE e sejam desdobradas para as várias Políticas estabelecidas e para todas as dimensões da missão da UAb e serviços de suporte
- Planear a autoavaliação do SIGQ_UAb para 2020, sob orientação da Vice-Reitora para a Qualidade e Cooperação Internacional e com a coordenação operacional da CAQ
- Preparação da visita da CAE - A3ES
- Apresentar candidatura ao Prémio de Excelência do Sistema Português da Qualidade (PEX-SPQ)
- Unificar canais de comunicação, reduzindo dispersão e centralizando informação
- Garantir que o SIGQ_UAb está disponível na nova intranet de forma acessível e transparente, que promova a sua consulta e utilização por todos os colaboradores docentes e não docentes
- Melhorar a comunicação/divulgação das atividades/eventos de ação cultural e artística realizados, através da introdução de melhorias na intranet
- Nomear Data Protection Officer (DPO)
- Incluir as necessidades de comunicação do SIGQ do Plano de Comunicação Institucional
- Melhorar a qualidade e clareza da informação constante do Portal institucional, garantindo:
 - a atualização periódica da informação sobre as políticas de acesso e os procedimentos e critérios de admissão, incluindo a oferta de processos de indução à instituição e ao curso;
 - o aumento da visibilidade pública dos resultados apurados nos inquéritos de satisfação;
 - a reformulação do espaço do SIGQ para que a informação seja mais transparente e a sua utilização mais intuitiva;
 - Maior visibilidade do SIGQ_UAb nas páginas das UO;
 - A melhoria das páginas dos docentes, disponibilizando informação sobre o seu regime de vínculo à instituição 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;
 - A criação, na área estudante, de página onde constarão 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;

- A melhoria da divulgação da informação relativa à monitorização dos diplomados; e
- a melhoria da comunicação/divulgação das atividades/eventos de ação cultural e artística realizados, através da introdução de melhorias na página institucional e na intranet.
- 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
- Implementar mecanismos de recolha de consentimento e/ou tomada de conhecimento explícitos do utilizador, para o tratamento a dar aos seus dados
- Implementar sistema de controlo e report de incidentes
- Definir diretrizes no âmbito da aplicação externa e interna do RGPD
- Implementar mecanismos que motivem e premeiam os colaboradores com melhores desempenhos
- Rever o RADD e melhorar a ferramenta que integra os elementos para avaliação, incluindo a possibilidade de, neste contexto, incentivar os docentes a estudarem e aplicarem novos métodos de ensino e tecnologias de EaD e elearning e implementar plataforma que permita o controlo administrativo e o acompanhamento do desempenho dos investigadores e dos projetos, sistematizando a informação para uso dos responsáveis na UAb
- Melhorar a captação de investigadores de carreira, FCT ou outros, nacionais e estrangeiros
- Publicitar, internamente, o planeamento de concursos, que permitam a progressão na carreira do atual corpo docente e a entrada de docentes novos
- Melhorar o Plano de Formação, aumentando o número de formações e criando alguma formação online para os colaboradores dos serviços desconcentrados da UAb. Para os docentes é necessário garantir maior oferta de formação, vocacionada para o desenvolvimento das competências e a atualização de conhecimentos, centradas nos métodos e processos de avaliação, no sistema de elearning
- 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
- Continuar o desenvolvimento dos docentes e não docentes que garanta que o corpo docente cumpre os rácios legalmente definidos, a redução da idade média do corpo docente e que os não docentes têm as competências necessárias e são em número adequado

- Prosseguir o 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”
- Reforçar a utilização de learning analytics para detetar situações de potencial abandono e informação relativa a diversos outros aspetos da frequência online e aprendizagem a distância
- Concluir o desenvolvimento do SI para acompanhar o processo de distribuição de serviço docente, seguindo todo o fluxo de informação
- Implementar o perfil “coordenador” no portal de gestão académica
- Desenvolver o “Campus Aberto”, que pretende materializar a curto-médio prazo uma visão integrada da frequência e interação com uma universidade virtual como a UAb

Destas ações, as que sejam selecionadas para implementação em 2019 serão devidamente planeadas e monitorizadas, de acordo com os procedimentos em vigor, de forma a garantir a sua concretização eficaz e a melhoria do SIGQ_UAb.



Anexos

1. Quadro resumo dos relatórios analíticos 2017/2018 dos cursos

Doutoramentos

Curso	Críticas	Estratégias
CTWeb	AC1 – Pouco tempo para reformular o plano de tese após receção de feedback no retiro doutoral	El 1.1 – Antecipar o retiro doutoral para a primeira semana de junho
	AC2 – Flexibilizar a data da Prova de Avaliação de Capacidade de Investigação, para não as restringir a uma semana.	El 2.1 – Realizar as PACI por videoconferência, com recurso à rede de locais de exame em Portugal e no Estrangeiro.
	AC3 – Os alunos ao frequentar os últimos tópicos das unidades “Formação Avançada” já tinham tema de tese em elaboração, dispersando-se.	El 3.1 – Concentrar o calendário das unidades “Formação Avançada” para que terminem antes do início da unidade “Planeamento de Tese”.
AC	O número de ingressos é muito baixo	Será necessário multiplicar os canais de publicitação para chegar a ingressos de 13 a 15
	Não há nenhum graduado o que é explicado pelo facto dos alunos das primeiras edições terem desistido ou passado para tempo parcial	Natural que em 2019 haja várias defesas
MAD	Uma área ainda emergente (Média Arte Digital) associada às indústrias criativas a dar os primeiros passos em Portugal no espaço Europeu, com muito a fazer a nível do seu reconhecimento académico	Reforço das parcerias nacionais e internacionais: assegurar espaços expositivos de cariz experimental para os trabalhos / artefactos dos estudantes; fóruns de publicação (revistas científicas, catálogos artísticos, etc.) e apresentação (conferências, workshops, seminários, etc.) para reconhecimento da área da média-arte digital tanto na academia como nos meios artísticos. O DMAD já participou de um Programa ERASMUS+ com a Universidade de Linz, (rede de colaboração, quer a nível de consultadoria, quer a nível de publicações) . O CIAC, Centro de investigação ligado ao DMAD, iniciou o projeto Cultural <i>Adventures– exploring connections, transactions and interactions between South West Europe and South East Asia</i> em colaboração com a <u>Universidade de Tecnologia da Arquitetura e Design da King Mongkut Thonburi</u> , nas áreas de comunicação visual e arte digital, com a mediação e colaboração do artista audiovisual <u>Hanspeter Ammann</u> , que conta com alunos do curso. Há ainda protocolos com a Câmara de Faro, para exposições na Galeria Trem e com a Bienal de Cerveira.
	Uma área fortemente multidisciplinar (média Arte Digital) (e até mesmo transdisciplinar) o que pode ser potenciador de alguma indefinição quanto à área científica / artística de atuação	Reforço do processo de elaboração e disponibilização de elementos pedagógicos na área dos métodos e metodologia de investigação. Os alunos são convidados a participar ativamente em atividades do CIAC, em projetos de investigação e/ou em publicações. Foi estabelecida uma parceria com os Centros de Ciência Viva e prevê-se a integração num projeto que envolve os CCV e as escolas.
	O processo de apropriação das tecnologias digitais / computacionais para a criação de arte computacional exige elevados níveis de dedicação por parte de estudantes com deficiente ou sem conhecimento de informática na ótica de utilizador-criador, o que tem levado à desistência de bastantes estudantes	Reestruturação da UC "Formação Avançada em Tecnologia e Arte Computacional" para funcionar baseada em módulos de experimentação tecnológica orientada à criação artística; Reforço do acompanhamento do estudante durante o processo de experimentação-criação-reflexão. A disciplina que decorre durante o Retiro, está a ser redesenhada e já foi direcionada para a receção de artistas digitais convidados que desenvolvem projetos artísticos e workshops durante o retiro. O projeto INVITRO, financiado pela DGARTES, trouxe artistas residentes que estiveram à disposição dos alunos para auxiliar no desenvolvimento dos seus projetos.

	5) Durante o 2º / 3º anos - tempo de preparação da tese - verifica-se uma quebra elevada de contacto dos estudantes com a Universidade e com os orientadores, o que tem levado a alguma deficiência no acompanhamento dos projetos de tese.	5) Completou-se a reorganização da unidade curricular "Seminário de Tese" (disciplina onde o estudante prepara a sua tese de doutoramento) para tornar obrigatória a apresentação de resultados intermédios no final do 2º ano, perante um painel, no sentido de receber crítica construtiva sobre o percurso realizado e indicações / sugestões para o caminho ainda a realizar. Reforçou-se a necessidade de participação nos retiros e neste serão desenvolvidas atividades letivas presenciais em formato workshop e palestras, bem como, serão feitas as apresentações dos projetos em curso para discussão entre pares.
LMECG	Aumentar investigação dos docentes em áreas pedagógicas e didáticas específicas do curso.	Incentivar a participação dos docentes em revistas de especialização (i.e., e-Teals, Limite, REAL, etc.). Publicar um e-book, com peer review, sobre a tecnologia no ensino das línguas, a partir das Jornadas de Inovação e Tecnologia no Ensino de Línguas realizadas em dezembro de 2018. Dinamizar a investigação no ensino das línguas através da realização de conferências nacionais e internacionais (Jornadas de Inovação e Tecnologia no Ensino de Línguas, "Intercultural studies in English Language Teaching" - TEFL – 7th International Conference on Teaching English as a Foreign Language
	Promover a mobilidade internacional dos estudantes do curso.	Aprofundar a colaboração do Curso com iniciativas como o JRAAS ou a Utopia 500. Continuar a receber estudantes no âmbito do programa Erasmus+.
	Melhorar a comunicação e a colaboração entre os estudantes do curso e os docentes da FCSH/Nova e da UAb	Agilizar e dinamizar a comunicação entre os intervenientes do Curso em espaços eletrónicos não letivos para a divulgação de iniciativas e informações gerais sobre a área do curso. Promover mais encontros síncronos formais e informais entre os docentes das duas instituições. Promover a realização de palestras e/ou outras iniciativas destinadas à divulgação das atividades de investigação desenvolvidas pelos docentes, discentes e outros especialistas das áreas científicas do curso.
EM	Taxa de abandono muito significativa (6 alunos em 7 = 85%). Considerando que o motivo mais importante para o abandono do maior número de estudantes foi o valor das propinas	A redução das propinas poderá permitir a captação de um maior número de estudantes.
EP	Disparidade em certas edições entre o número de admissões e o número de não admissões dos estudantes que se candidataram. Acrescida do facto dos admitidos e inscritos acabaram depois por anular a matrícula.	A coordenação do DEP tem vindo a rever a adaptar os critérios de seriação aplicados na apreciação e seleção dos processos de candidatura ao curso, para obter um equilíbrio que permita admitir o maior número de candidatos possível sem prejuízo do nível de exigência e de qualidade de 3º ciclo.
	Para diversas recomendações da CAE	A coordenação propõe-se concretizar medidas: a organização de uma Jornada de Estudos Portugueses como modo de promover a divulgação da investigação desenvolvida pelos estudantes. Na sequência desta iniciativa, a publicação online de uma seleção de trabalhos apresentados na referida jornada. A prevenção de situações de insucesso e/ou abandono letivo, é importante incentivar o acompanhamento dos estudantes, assegurando a continuação do diálogo docente-doutorando, sobretudo através de troca de correspondência e de mensagens personalizadas

	<p>A propósito da recomendação de melhoria proposta pela CAE relativamente à internacionalização do curso</p> <p>A capacidade de o DEP atrair candidatos de outras nacionalidades esbarra na dificuldade seguinte: o curso é lecionado em português. Os convidados a integrar grupos de investigação e projetos levados a cabo por centros de investigação são preferencialmente os estudantes já doutorados</p> <p>A CAE recomendou ainda (n.º 8.1. Observações) uma maior concentração dos docentes deste ciclo de estudos num menor número de unidades de investigação. No entanto, esta recomendação não nos parece ser possível concretizar não só pela diversidade de especialidades contempladas e lecionadas no curso como também pela disparidade geográfica dos docentes do DEP – da totalidade de 11 docentes do curso, 8 são de Lisboa e 3 de Coimbra.</p>	<p>Entre os 27 doutorandos matriculados no DEP durante o ano letivo de 2017-2018, havia:</p> <p>– 12 Doutorandos de nacionalidade portuguesa a residir em Portugal; – 6 doutorandos de nacionalidade portuguesa a residir fora de Portugal; – 7 doutorandos de nacionalidade estrangeira (todos residentes fora de Portugal).</p> <p>Em 2017/2018 residiam em Portugal (12) e os restantes residiam fora de Portugal (13). Entre os que residiam fora de Portugal, 6 são de nacionalidade portuguesa e 7 de outras nacionalidades</p> <p>Assim, os índices relativos à nacionalidade e ao local de residência dos doutorandos do DEP evidenciam que o curso é (re) conhecido internacionalmente (No ano letivo de 2018-2019, aumentou a proporção de doutorandos portugueses a residir no estrangeiro e de doutorandos de nacionalidade estrangeira.</p> <p>É possível, trabalhar para aumentar a visibilidade e a procura do curso de DEP, em especial nos países lusófonos da Comunidade de Países de Língua Portuguesa (CPLP), sobretudo, aproveitando o facto de este curso ser inteiramente lecionado na modalidade de Ensino a Distância.</p> <p>Acrescente-se que a constituição recente da Associação de Educação a Distância dos Países de Língua Portuguesa poderá configurar um órgão decisivo na efetiva promoção dos cursos da UAb nos países lusófonos.</p>
MAM	<p>Os estudantes continuam a revelar alguns problemas em terminar a parte curricular e passar para os trabalhos de tese. Cinco dos estudantes apenas completaram uma das 6 unidades curriculares, Curso tem tido uma procura considerável dada a área científica (atualmente 26 alunos inscritos), apesar da taxa de abandono ter vindo a aumentar</p>	<p>Mesmo apesar de muitos estudantes escolherem o regime a tempo parcial. Sendo um doutoramento em regime de e-learning, dirigido à população ativa, é importante ter uma boa preparação de base para os trabalhos de tese, pelo que é expectável que o tempo despendido para terminar a parte curricular seja mais elevado do que o plano de estudos prevê.</p> <p>No espírito do tratado de Bolonha e de um doutoramento com ênfase na modelação matemática, ingressam no curso estudantes de áreas afins os quais, portanto, precisam de mais tempo para cimentar as suas bases em matemática.</p>
SSD	<p>Tempo de conclusão do doutoramento.</p>	<p>Estratégias de acompanhamento e mitigação deste problema, monitorizando regularmente as atividades dos doutorandos e implementando atividades que visam a divulgação e a dinâmica da ciência produzida no âmbito do doutoramento. A título de exemplo desenvolveram-se as seguintes atividades: i) em maio de 2018 organizou-se o seminário Desafios do desenvolvimento sustentável em Moçambique, ocorrido na Universidade Católica de Moçambique, entre os dias 24 e 25 de maio e com o apoio de bolsas Erasmus + (https://eventos.uab.pt/ds18/).</p>
	<p>Baixa taxa de respostas dos doutorandos aos inquéritos de satisfação. Número de respondentes é ainda insuficiente para representar o universo de doutorandos do curso e para identificar áreas críticas de intervenção</p>	<p>i) a divulgação dos inquéritos nos fóruns das UC's pelos coordenadores; ii) o envolvimento dos orientadores de tese no processo de divulgação dos inquéritos; iii) um maior esclarecimento junto dos doutorandos sobre a importância e função dos inquéritos de satisfação do DSSD.</p> <p>Como forma de complementar a informação dos inquéritos de satisfação a coordenação do DSSD propõe a hipótese de inquirir os doutorandos recentes com o objetivo de conhecer melhor as maiores dificuldades e desafios e propostas de melhoria, tendo de obter informações de satisfação na perspetiva de estudantes que já concluíram o curso.</p>
H	<p>Continua a implementar as propostas elencadas pela Coordenação do Curso e sinalizadas pela Comissão de Avaliação Externa, aquando da</p>	<p>Continuarmos a implementar a aproximação entre os estudantes que cursam os 2º e 3º anos, de modo a que estes possam superar um eventual isolamento, fomentando a colaboração inter-pares, nomeadamente incentivando a intervenção no espaço</p>

	<p>acreditação pelo prazo máximo do curso (PERA), como aliás brevemente inventariámos na alínea h).</p>	<p>de trabalho interativo criado na plataforma (O que ocorre durante os 2º e 3º anos, e efetiva-se nomeadamente através da apresentação por escrito pelos doutorandos de relatórios de progresso dos trabalhos conducentes à elaboração da tese) Por último, dever-se-á igualmente ter em atenção que no já anteriormente referido Guião para Acreditação do Curso de Doutoramento em História, submetido a 27 de dezembro do ano transato, elencaram-se melhorias as quais passam, entre outras, pela adequação do módulo de ambientação e da lecionação das ucs à plataforma moodle2 e às novas possibilidades dadas pelo seu uso, nomeadamente no que respeita às estratégias de acompanhamento dos doutorandos, conducente a uma efetiva aprendizagem colaborativa, ou pelo reforço do acompanhamento de cada estudante, aconselhando-o a organizar as suas atividades académicas, estabelecendo metas e prioridades, tendo particular atenção a situações em que os estudantes tenham dificuldades na obtenção de materiais. Pretende-se ainda, adequar a relação entre a oferta educativa dada pelos MOOCs e as investigações desenvolvidas no âmbito do curso, nomeadamente no que respeita aos temas das teses de doutoramento e a publicitação dos resultados científicos, continuando a incentivar a participação dos doutorandos em encontros científicos.</p>
--	---	---

Mestrados

Curso	Críticas	Estratégias
AGE	<p>Durante este ano letivo foi desenvolvido um conjunto de atividades no sentido facilitar a identificação e análise das ações a desenvolver para corresponder às condições da CAE-A3ES:</p> <p>Considera-se que existem, ainda, algumas áreas prioritárias que irão exigir à coordenação do curso a definição de estratégias de intervenção específicas, nomeadamente:</p> <p>Assegurar a participação ativa de docentes e estudantes nos processos de tomada de decisão (fragilidade identificada no relatório da CAE/A3ES</p> <ul style="list-style-type: none"> •Garantia de qualidade – Esta foi já uma recomendação da CAE/A3ES que evidenciava a necessidade de operacionalização do Manual da Qualidade da UAb com vista à sua aplicação no ciclo de estudos de modo a criar evidências empíricas que suportem as alterações visando a melhoria e qualidade do ciclo de estudos. Este trabalho está a ser desenvolvido através da coordenação com a direção do DEED, inserido numa estratégia mais ampla ao nível institucional. 	<p>A coordenação do curso procurou estabelecer um contacto próximo com estudantes e docentes do curso, para os auscultar de forma sistemática e regular, relativamente aos aspetos curriculares do curso, aos aspetos relacionais e aos procedimentos administrativos.</p> <p>recolhidas as informações que permitiram à coordenação desenvolver um conjunto de mecanismos que está, agora, a colocar em prática, nomeadamente: realização de reuniões regulares por colibri com os estudantes; envio de emails mensais da coordenação para auscultação dos estudantes sobre eventuais problemas ou obstáculos no sentido de criar um canal de comunicação aberto e fluído; dinamização de vários espaços de comunicação e partilha na plataforma moodle, nomeadamente o espaço reservado à coordenação do curso com os estudantes;</p> <p>Envio de inquéritos online aos estudantes no final de cada semestre (identificação de pontos fortes e pontos fracos do trabalho realizado nas UC's; relação com os docentes); realização de reuniões individuais e coletivas com os docentes para auscultação dos mesmos sobre o desenvolvimento das UC's e análise de propostas de melhoramento das mesmas; comunicação e partilha regular com os docentes de evoluções e alterações no curso. Procurou-se, assim, reforçar as estratégias de integração dos estudantes e docentes e adequá-las ao funcionamento a distância, no sentido de construir uma comunidade académica efetiva.</p> <p>Desenvolvimento de uma rede de parceiros internacionais e colaborações com outras instituições, a coordenação do curso faz parte da direção do Fórum Português de Administração Educacional, uma rede nacional com vários parceiros internacionais. A integração nesta rede permitiu a organização de vários encontros nacionais e internacionais e o estabelecimento de alguns contactos para eventuais parcerias internacionais.</p> <p>Aumentar a mobilidade do pessoal docente –</p>

		<p>Foram feitas e aprovadas alterações ao plano de estudo do curso que estão a ser implementadas neste ano letivo (2018/2019) e cujo impacto começará a ser analisado no final do ano letivo.</p> <p>Integração dos estudantes na investigação científica – Estão a ser desenvolvidas estratégias em articulação com a coordenação do LE@D, para promover encontros científicos e publicações com os estudantes do curso no âmbito do Grupo de Investigação sobre “Políticas, processos e práticas em educação”.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Criação de indicadores de monitorização do processo de ensino online e progresso dos estudantes - A coordenação tem vindo a desenvolver mecanismos que permitam a recolha sistemática de dados sobre o sucesso académico dos estudantes •Mecanismos de revisão periódica da estrutura curricular foram feitas e aprovadas alterações ao plano de estudo do curso que estão a ser implementadas neste ano letivo (2018/2019) •Porcentagem de diplomados reduzida face ao número de estudantes inscritos – em sintonia com as realidades de outras instituições universitárias portuguesas, este curso apresenta um número de diplomados inferior ao número de inscritos. Tal situação deve-se, essencialmente, a duas razões primordiais: o descongelamento de carreiras dos professores não estar, ainda, em vigor; e, para efeitos de candidatura a cargos de direção nas escolas ser apenas exigida a pós-graduação (parte curricular) como formação especializada. Por estas e outras razões de natureza pessoal verifica-se, ainda, um significativo número de não diplomados do curso. Relativamente ao <u>abandono precoce</u> a coordenação tem vindo a recolher junto dos estudantes desistentes as razões que os levaram a abandonar o curso que se prendem, na maioria das vezes, com situações familiares e profissionais que se tornam incompatíveis com a frequência do curso. Para os estudantes que estão inscritos no 2º ano e que estão a realizar a dissertação, têm vindo a ser realizadas reuniões a distância para acompanhamento do desenvolvimento das mesmas, não só da coordenação com os estudantes, mas também da coordenação com os orientadores.
BB	<p>São dificuldades de caráter administrativo (matrículas, reingresso; tipos de inscrição), Abandono do curso, Número de alunos, Bases científicas dos candidatos em alguns conteúdos (um aluno que não efetive a inscrição, que anule a matrícula ou que reprove a mais de 2 UCs, tem de voltar a candidatar-se para prosseguir no curso, exigindo-se novo pagamento de taxa de matrícula.</p> <p>Motivos académicos/científicos</p>	<p>Para motivar o estudante a regressar que anule a matrícula ou reprove <i>a mais de 2 UCs</i>, sugere-se que a taxa de matrícula não seja cobrada caso tenha havido um pagamento desta taxa nos últimos dois anos (ou, pelo menos, no ano anterior); Figura do Reingresso não está clara no ROE. Está escrito que se aplica aos estudantes que não terminaram o curso no tempo (ou seja, passados 2 anos, se inscrito a tempo integral). Também não é explícito o estudante tem de aguardar 1 ano de intervalo, para pedir o reingresso. Por vezes é interpretado como servir apenas para concluir a dissertação. Solicita-se uma clarificação por escrito, algo que seja compreendido do mesmo modo por todos: serviços, secretariado dos cursos e coordenações. Reavaliação dos valores de propina a tempo parcial. O valor é bastante mais elevado que o tempo integral. A modalidade de unidades isoladas, sem inscrição no curso, pode afigurar-se como melhor alternativa ao estudante; Mantém-se a recomendação de investimento na atualização e disponibilização de materiais, bem como a apresentação de casos práticos e realistas, sempre que possível. Ainda por existirem estudantes que acedem tardiamente às UCs ou que têm adaptação ao modelo de ensino em classe virtual e aos conteúdos mais difícil, recomenda-se aos docentes que não sejam solicitadas atividades de avaliação muito ao início do 1º semestre, e que seja dedicado um período inicial, mesmo que curto, de revisões.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Abandono dos Estudantes. O curso tem como público-alvo uma população bastante diversificada, proveniente das biociências, medicina, engenharia, além da Matemática e Estatística como base. Verifica-se que alguns estudantes das áreas da saúde e alunos provenientes de países Lusófonos apresentam dificuldades no acompanhamento, devido a não terem presentes as Bases Matemáticas e Estatísticas anteriores, assim como algumas das competências informáticas necessárias; <p>Captação de novos estudantes/publicidade: Existe um ALV de 2 ECTS denominado Bioestatística com SPSS que é lecionado por em Consórcio com a Universidade de Coimbra. Este curso também tem como objetivo despertar o interesse para o MBB. Iniciou em 28/01/2019 a 2ª edição do curso, com um número de 33 formandos (cerca do dobro da 1ª edição).</p>	<p>A coordenação tem seguido alguns procedimentos para redução do abandono. Sempre que um aluno pede cancelamento da inscrição, é encaminhado para a coordenação, que analisa com o estudante a possibilidade deste manter-se no curso, propondo alternativas que venham a colmatar as dificuldades sentidas (alterar regime de frequência, a escolha de unidades opcionais. No âmbito financeiro, tem apoiado os pedidos de faseamento do pagamento das propinas mais individualizado). Relativamente à colaboração com outras instituições, outras secções do DCeT ou outros departamentos, pode pensar-se em UCs que existem, mas que não tem sido possível oferecer, e noutras UCs opcionais que estão em voga nas áreas das Ciências da Vida e da Saúde (como por exemplo proporcionar no curso mais ferramentas de Data Science).</p> <p>Captação de novos estudantes/publicidade: Uma iniciativa no curto prazo é dar mais visibilidade ao MBB nas redes sociais, por exemplo com página Facebook própria. A coordenação envia e-mails para listas de contactos que poderão ajudar a divulgar ou estar interessados. O secretariado guarda ao longo do ano os contactos que solicitaram informação sobre o MBB, avisando-os sobre o período de candidaturas na altura devida</p>
CAP	<p>A elevada taxa de abandono, durante os três meses iniciais do curso. As razões apontadas são as dificuldades de conjugação entre responsabilidades profissionais e familiares e o estudo. O abandono centra-se principalmente entre os candidatos aceites provenientes dos PALOP's.</p>	<p>Implementação do regime de estudo a tempo parcial e das unidades curriculares isoladas, como forma de manter os estudantes. Propõe-se ainda que ano curricular do MCAP passe a ser oferecido, oficialmente, como pós-graduação em Cidadania Ambiental e Participação.</p> <p>As Coordenações do MCAP têm aplicado, com sucesso, a implementação do regime de estudo a tempo parcial e das unidades curriculares isoladas, como forma de manter os estudantes (i.e., diminuir a taxa de abandono).</p>
CCA	<p>Fomentar o aumento do número de diplomados</p>	<p>Construção de um espaço, na plataforma de ensino, partilhado de apoio aos estudantes em dissertação – já em construção. Este espaço servirá de suporte à unidade 22046-Dissertação, procurando-se que seja um local agregador dos estudantes do 2º ano do curso, que permita dinamizar a troca de comunicação entre cada um dos estudantes e o(s) seu(s) orientador(es), além de poder facilitar a comunicação entre aqueles estudantes para partilha de soluções nas situações específicas inerentes aos trabalhos das suas dissertações. Nesse sentido será proposto a cada estudante e respetivo(s) orientador(es) que seja preparada uma curta apresentação, com a evolução dos trabalhos (Seminários</p>
EC- LOA	<p>1 Taxa muito elevada de abandono”</p>	<p>A coordenação do curso sugeriu a implementação das seguintes medidas: Aconselhamento mais eficaz nos Espaços desta Coordenação, no sentido de <u>informar os estudantes acerca da possibilidade de escolha da opção “tempo parcial”</u>;</p>

	<p>2 Divulgação do curso</p>	<p>1. 2 -Esclarecimentos e apoio no Espaço da Coordenação (sugestões ao nível académico (em articulação com os respetivos docentes) ou eventuais soluções financeiras, quando esse problema existir (em articulação com os Serviços Académicos da UAb);</p> <p>1.3. Considerando a diversidade de formações de base de cada um dos vários estudantes a Coordenação tem ponderado a possibilidade de vir a <u>introduzir uma formação propedêutica, integrada no “Módulo de Ambientação”</u>, que consistirá no fornecimento de um conjunto de documentos com os conceitos teóricos e metodológicos basilares, que lhes permitam integrar-se com maior facilidade no curso.</p> <p>Acompanhamento mais próximo e regular dos estudantes em termos de tutoria, no que toca a cada um dos seminários do curso.</p> <p>Valorização e promoção da investigação</p> <p>Valorização do trabalho dos estudantes através da partilha/divulgação e apresentação dos trabalhos que estão a desenvolver no âmbito dos diferentes seminários, através: do contato com grupos de investigação; da organização de encontros/palestras/seminários. Por exemplo, realização de uma Jornada dedicada aos Estudos Comparados presencial difundida através de streaming. Tendo em vista a dispersão geográfica dos estudantes poder-se-á igualmente equacionar a captação de imagens de alguns momentos da Jornada a serem disponibilizados no espaço da coordenação e/ou por outros meios. Estes encontros poderão ser articulados com a rede de CLAs da UAb.</p> <p>2 Divulgação do curso</p> <p>Em termos institucionais será conveniente dar ao curso uma maior visibilidade através dos meios utilizados pela UAb: emissões na RTP 2, publicidade na plataforma, no site da UAb, assim como de outros meios que se considerar pertinentes, destacando a opção “tempo parcial”, tal como no “Guia do Curso”, disponível na plataforma.</p>
ELP	<p>1 <u>A</u> maioria dos estudantes realiza, com sucesso, a parte curricular do curso no tempo previsto (dois semestres), porém, é frequente o recurso ao estatuto de estudante a tempo parcial na fase de investigação e redação da dissertação (o trabalho de orientação por parte dos docentes é realizado de forma muito próxima e empenhada, a coordenação atribui esta demora ao menor incentivo, nomeadamente entre colegas</p> <p>2. Regista-se ainda um nível relativamente alto de abandono, apesar de os estudantes serem continuamente acompanhados pelos docentes e pela coordenação. e com compromissos familiares a que tem de dar resposta</p> <p>3. Constata-se a parca publicitação do MELP. Para o incremento das candidaturas, seria desejável uma maior publicitação do curso, junto</p>	<p>A coordenação vai organizar, em 2019, uma jornada na qual todos os estudantes serão convidados a apresentar, quer os trabalhos finalizados, quer em curso, a fim de estreitarem laços, promoverem a autoconfiança e construir um saber colaborativo.</p> <p>Existem casos em que a intervenção da coordenação tem sido fundamental para impedir o abandono. No entanto, casos de problemas económicos e/ou de sobrecarga de trabalho profissional, por parte dos estudantes, configuram situações de fragilidade que só poderão ser solucionadas com a implementação de uma maior flexibilidade ao nível dos pagamentos e dos prazos para a realização dos cursos, mais compatíveis com os níveis económicos de alguns países dos PLOP, e com um público maioritariamente já inserido no mercado de trabalho</p>

	dos PLOP (nomeadamente no quadro da Associação de Educação a Distância dos Países de Língua Portuguesa).	
EMC	<p>Percentagem de abandono;</p> <p>Valor das propinas a tempo parcial por comparação com a tempo integral;</p> <p>Falta de clarificação sobre o reingresso no 2º ciclo.</p> <p>Os estudantes anulam matrícula devido à exigência do mestrado aliada à exigência da vida profissional dos nossos estudantes.</p>	<p>A coordenação tentou que a opção de tempo parcial fosse uma opção, implementou no módulo de ambientação os tópicos seguintes (•Gestão de tempo; Exigência do ensino a distância; Tempo Parcial e Trabalhadores estudantes).</p> <p>Maior informação na plataforma da UAb sobre a possibilidade de frequência a tempo parcial, em especial para trabalhadores estudantes nos cursos de 2º ciclo.</p> <p>O valor das propinas a tempo parcial nos cursos de 2º ciclo deveria ser mais equilibrado, seguindo um raciocínio similar ao do 1º ciclo. (A parte curricular do mestrado (8 UCs) a tempo integral são 1500 euros de propinas, a tempo parcial são 2000 euros de propinas, e as mesmas 8 UCs como unidades isoladas ficam por 1200 euros).</p> <ul style="list-style-type: none"> • existe a possibilidade de reingresso para estudantes do 2º ciclo, o que é uma mais-valia. No entanto no portal da UAb não existe informação sobre procedimentos, taxas e prazos. O que tem sido um fator limitativo no esclarecimento de questões colocadas pelos estudantes e da opção por esta via.
EdP	<p>Síntese de medidas de melhorias do ciclo de estudos desde a avaliação anterior, designadamente na sequência de condições fixadas pelo CA e de recomendações da CAE:</p> <p>Recursos associados à área de gestão e da cooperação com outras instituições através de redes universitárias e o reforço das parcerias já existentes.</p> <p>A exploração das potencialidades do curso no espaço da lusofonia, ponderando a sua eventual adequação ao desenvolvimento de uma tal estratégia é apontada como uma recomendação de melhoria a juntar a uma melhor e mais adequada articulação e aproveitamento dos centros regionais de apoio para encontro entre alunos evitando por vezes o isolamento e o reforço da componente B-learning do modelo pedagógico adotado, alargando a realização de atividades de visitas de estudos <u>que já ocorrem nalgumas unidades curriculares a outras situações e contextos.</u></p>	<p>Foram realizados alguns esforços na monotorização do trabalho a realizar no 2º ano do ciclo de estudos, criando alguns mecanismos que permitam minorar o ritmo mais lento para a entrega da dissertação e finalização do Mestrado, tais como: apresentação ao docente de relatórios periódicos sobre o andamento da investigação, assim como reuniões entre 2 a de 3 estudantes (algumas presenciais, outras via Sykpe) para partilha de questões relacionadas com os diferentes trabalhos em curso. No que diz respeito às metodologias e aos ambientes de ensino-aprendizagem, têm-se realizado alguns esforços tais como: reforço e diversificação do suporte bibliográfico das unidades curriculares, bem como atualização dos títulos referenciados para leitura.</p>
G	<p>Críticas da avaliação A3ES subsistiu a exigência de, a prazo de três anos, aumentar o número de publicações em revistas científicas na área da Gestão.</p> <p>Exigência que envolve fatores exógenos à ação dos docentes, na medida em que não existe garantia de que os corpos redatoriais dessas revistas</p>	<p>Logicamente, não é de atribuir aos docentes qualquer responsabilidade por abandonos decorrentes de causas exógenas ao normal esforço dos mesmos, nem é possível exigir-lhes que anulem tais causas. Este banal raciocínio deveria estar subjacente a todo e qualquer processo – formal ou informal – de avaliação do curso.</p>

	<p>científicas aceitem artigos apenas com base no critério da qualidade dos mesmos.</p> <p>A procura do curso tem sido elevada, tendo como resultado o preenchimento de todas as vagas. Contudo, constata-se empiricamente que por razões externas ao processo de ensino-aprendizagem – estritamente pessoais, familiares ou profissionais – a taxa de conclusão do mestrado continua relativamente escassa.</p>	<p>Salienta-se até que a tentativa de forçar a conclusão do mestrado, a fim de melhorar a imagem do mesmo que é transmitida às entidades avaliadoras, pode ser incentivadora de insuficiente exigência na avaliação das unidades curriculares e dos trabalhos finais (dissertações e relatórios de estágio), face à dignidade de que se deve revestir um curso de mestrado.</p>
GIBE	<p>1 Abandono/desistência – a desistência após o início do curso teve pouca expressão na edição iniciada no ano letivo em análise. As razões aduzidas pelos estudantes prenderam-se sobretudo com motivos de saúde e familiares.</p> <p>2 - Dissertação – a maior parte dos estudantes continua ainda a optar por realizar apenas a parte curricular do mestrado, correspondendo a uma pós-graduação. Esta opção encontra justificação no facto de que para o concurso de professor bibliotecário tanto os mestrados como as pós-graduações terem a mesma pontuação (35 pontos, isto é, a pontuação máxima no concurso).</p> <p>3 – Participação nos inquéritos de satisfação</p>	<p>1 Houve ainda algumas situações de pré-abandono, por dificuldade de gestão de tempo para o curso, que foram superadas através da passagem desses estudantes para o regime de tempo parcial.</p> <p>2 No entanto, para que um maior nº. de estudantes transite para o 2º ano do curso e possa concluir o grau de mestre, tem-se reforçado a apresentação de propostas de investigação vocacionadas para a análise das práticas, para maior envolvimento dos estudantes. Introduziu-se também uma fase de acompanhamento mais próximo por parte da coordenação do curso em relação aos estudantes em dissertação, reforçando-se por esta via a relação estreita que já era seguida com os orientadores.</p> <p>3 A taxa de participação dos estudantes aumentou no ano em análise, mas continua a intenção de incrementar essa participação. Parece que os estudantes continuam a privilegiar os momentos de balanço presencial e de diálogo que acontecem no final de cada semestre para expressarem as suas opiniões sobre o desenrolar do curso e das UC e as suas expectativas</p>
ISE	<p>Crítica principal a elevada taxa de abandono, durante os três meses iniciais do curso. (dificuldades de conjugação entre responsabilidades profissionais e familiares e o estudo). O abandono centra-se entre os candidatos aceites provenientes dos PALOP's.</p>	<p>As Coordenações do MISE têm aplicado, com sucesso, a implementação do regime de estudo a tempo parcial e modificada a agenda de atividades desenvolvidas na semana presencial, como forma de manter os estudantes (i.e., diminuir a taxa de abandono).</p>
PLNM	<p>1. A maioria dos estudantes realiza, com sucesso, a parte curricular do curso no tempo previsto (dois semestres), porém, é frequente o recurso ao estatuto de estudante a tempo parcial na fase de investigação e redação da dissertação</p> <p>. 2. Nível alto de abandono, apesar de os estudantes serem continuamente acompanhados pelos docentes e pela coordenação.</p> <p>3. A publicitação do MPLNM tem sido assegurada junto dos locais de trabalho que constitui a população alvo do curso, nomeadamente Coordenações de ensino de Português no estrangeiro, Universidades e através da rede do Camões, IP.</p>	<p>1. A coordenação vai organizar, em 2019, uma jornada na qual todos os estudantes serão convidados a apresentar, quer os trabalhos finalizados, quer em curso, a fim de estreitarem laços, promoverem a autoconfiança e construir saber colaborativo.</p> <p>2. Existem casos em que a intervenção da coordenação tem sido fundamental para impedir o abandono. No entanto, casos de problemas económicos e/ou de sobrecarga de trabalho profissional, por parte dos estudantes, configuram situações de fragilidade que só poderão ser solucionadas com a implementação de uma maior flexibilidade ao nível dos pagamentos e dos prazos para a realização dos cursos, mais compatíveis com os níveis económicos de alguns países dos PLOP, e com um público maioritariamente já inserido no mercado de trabalho e com compromissos familiares a que tem de dar resposta.</p> <p>3. Para o incremento das candidaturas, seria desejável uma maior publicitação do curso, nomeadamente junto dos PLOP (nomeadamente no quadro da Associação de Educação a Distância dos Países de Língua Portuguesa).</p>
TSIW	<p>AC1 – Reduzido financiamento no contexto de projetos de investigação</p>	<p>EI 1.1 – Procurar fontes adicionais de financiamento, nomeadamente através da participação em projetos de investigação.</p>

	<p>AC2 – Ligações insuficientes com os antigos alunos AC3 – Baixa taxa de conclusão do curso</p>	<p>EI 2.1 – Estreitar os laços com a Associação de Antigos Alunos da UAb, criada em janeiro de 2017. EI 2.2 – Convidar antigos alunos a refletir sobre o curso com a coordenação. EI 3.1 – Implementar a opção tripartida de trabalho de conclusão do curso, previsto no regulamento: dissertação, projeto ou estágio. EI 3.2 – Manter o acompanhamento do percurso dos alunos via dashboard.</p>
RI	<p>Muitas situações não dependem da Coordenação, como seja a política do pessoal docente e não docente. Elevada taxa de abandono e ao tempo para conclusão da tese se prolongar para muitos estudantes Preocupação face à sobrecarga docente que tem vindo a agravar-se de ano para ano, o que se repercute na qualidade do serviço docente e na investigação, publicação e internacionalização.</p>	<p>É necessário compreender melhor estas situações a fim de se poder encontrar uma solução adequada.</p> <p>Esta situação deve ser analisada cuidadosamente visto que é um dos pontos sensíveis da avaliação e das recomendações da A3ES.</p>
SP	<p>Abandono/desistência durante a parte curricular abandono do curso situa-se, sobretudo, após a ambientação online ou no início do curso. os estudantes apontam constrangimentos no acompanhamento das atividades por: i) mudança de situação na escola onde exercem funções docentes com a assunção de novos cargos; ii) doença grave; iii) dificuldade em acompanhar as atividades previstas nas unidades curriculares por não conseguirem conciliar as várias responsabilidades familiares e profissionais; neste caso, consideram que o número de horas que têm de dedicar ao mestrado está para além das suas expectativas. O tempo de resposta a questões sobre diversos tipos de procedimentos, em particular no que tem a ver com pagamentos (nalguns casos, em atraso) parece constituir mais obstáculo que se junta a outros de natureza diversa. O primeiro contacto com a Universidade é crucial uma vez que para quase todos os estudantes deste mestrado é o início de um percurso completamente novo. Dissertação/trabalho de projeto – uma vez iniciado o trabalho de dissertação há estudantes que não concluem no prazo previsto. Recorrem com frequência à suspensão da contagem de prazo e, nalguns casos, não finalizam o trabalho.</p>	<p>O novo Plano de estudos está em desenvolvimento desde 2017/2018 no qual foram introduzidas alterações sugeridas pela CAE e/ou resultantes da análise da coordenação e professores responsáveis por UCs do mestrado. Para além disso, foram implementadas outras estratégias de intervenção que são apresentadas</p>

Licenciaturas

Curso	Críticas	Estratégias
CdA	<p>1 Houve um número anormal de pedidos de revisão de prova na uc de Ecologia das Alterações Globais (5) no final do ano letivo de 2016/17 Praticamente todos os estudantes subiram a nota em mais de 2 valores, verificando-se que a docente deverá implementar um conjunto de melhorias e de desenvolvimento de critérios de correção adequados. Apresentação de uma reclamação de uma estudante por causa da qualidade dos exames de Turismo Sustentável</p> <p>2 Abandono dos estudantes .</p>	<p>1 A coordenação de LCA respondeu e preencheu uma ficha para sugestão de melhorias a serem implementadas pela docente nos exames de Turismo Sustentável. Estamos a falar da mesma docente que é responsável por estas duas uc´s</p> <p>2 A coordenação implementou um conjunto de medidas para diminuir o abandono dos estudantes e sempre que recebe um pedido de anulação de matrícula há uma conversa pessoal para tentar saber os motivos e dissuadir o estudante da desistência sugerindo a passagem para um tempo parcial.</p> <p>A entrega de diplomas aos licenciados (que ocorre durante o seminário organizado anualmente num CLA) é um ponto alto de LCA e uma estratégia de aproximar a comunidade académica de LCA.</p> <p>Divulgação de LCA -A Coordenação de LCA organiza anualmente um seminário com uma temática ambiental, em diferentes CLA´s e que serve também para divulgação do curso e angariação de estudantes em diferentes regiões de Portugal.</p> <p>A entrega dos diplomas aos licenciados é também uma forma de divulgação e angariação de novos estudantes.</p>
CS	<p>1. evitar o abandono e a desmotivação;</p> <p>2-As ações são apresentadas no ponto 3 do relatório.</p> <p>3. não abertura de concursos para docentes nas áreas científicas de Serviço Social e Psicologia, conforme condição exposta pela A3ES para acreditação do ciclo de estudos. que acompanhou a discussão em sede da Secção de Ciências Sociais e Políticas em articulação com a Direção do DCSG.</p> <p>A ausência de doutoradas/os em Serviço Social ou Política Social fragiliza a posição face aos atores institucionais com os quais a coordenação e a UAb têm vindo a dialogar no contexto da discussão sobre a criação da Ordem das/os Assistentes Sociais (cf. alínea vii) do ponto 3</p> <p>Em síntese, não foi cumprida uma condição que nos parece estratégica aquando da acreditação por 6 anos da licenciatura. Aproximando-se uma nova avaliação pela A3ES, a coordenação manifesta a sua preocupação pelo facto de esta situação poder inviabilizar uma nova acreditação dos Minores envolvidos, ou da Licenciatura na sua globalidade, com repercussões graves para a UAb.</p>	<p>1. Proporcionar um ambiente interativo com presença de proximidade onde a/o estudante se sinta acompanhada/o e envolvida/o na comunidade das ciências sociais e da UAb; contribuir para fortalecer o sentido de pertença à licenciatura e à instituição; estreitar a ligação entre a licenciatura e os cursos pós-graduados, incentivando à prossecução dos estudos e da investigação após a conclusão da licenciatura; divulgar a licenciatura e as qualificações e competências das/os licenciadas/os em CS, perante entidades empregadoras, outras instituições de ensino superior e a sociedade, em geral.</p> <p>2 As seguintes sugestões ainda se encontram em aberto, <u>mas extravasam as competências da coordenação</u>: • promover a mobilidade de docentes a nível nacional e internacional; • aumentar o número de publicações em revistas internacionais com revisão por pares; • abrir vagas (Psicologia e Serviço Social) e estimular a progressão na carreira para lugares superiores da carreira.</p> <p>3. Esta situação extravasa as competências da coordenação- A Direção do Departamento solicitou a abertura de concursos, mas verificou-se que na UAb não existe a área científica de Serviço Social/Política Social na lista de áreas científicas relativas à Secção de Ciências Sociais e Políticas, sendo, portanto, necessário o atualização das áreas científicas da secção e aprovação pelo Conselho Científico e pelo Reitor. <u>Esta situação é urgente para permitir a abertura de concursos.</u></p> <p>Todavia, esta situação de omissão da área científica não se verifica só no caso da Psicologia e também aqui não foi aberto concurso.</p> <p>É de salientar que só tem sido possível assegurar a lecionação das unidades curriculares das áreas de Psicologia e de Serviço Social com o recurso à contratação de professores/as auxiliares convidadas/os, cujas necessidades de contratação são permanentes e renovadas anualmente.</p> <p><u>A área científica de Serviço Social/Política Social é a única área científica da licenciatura onde não existem doutorados/as</u> (obs.: existem quatro docentes com licenciatura em Serviço Social ou Política Social e doutoramento em Sociologia).</p>

		<p>Importa aqui recordar que várias/os licenciados/os em CS com Minor em Serviço Social têm enfrentado a recusa em concursos públicos pelo não reconhecimento da licenciatura para o exercício de funções técnicas de trabalho social. Esta situação tem sido acompanhada ao longo dos anos por várias coordenações, em ligação com a Reitoria, mas sem sucesso em resolver os obstáculos de base: não se trata de uma licenciatura em Serviço Social, requisito exigido nos concursos; não existem doutoradas/os em Serviço Social no quadro do pessoal docente da Secção de Ciências Sociais e Políticas, condição que foi evocada como fundamento para a não acreditação da proposta de criação de Licenciatura em Serviço Social apresentada à A3ES em 2010/2011 (Processo NCE/10/01776). Assim, as estratégias desenvolvidas pelas equipas de coordenação para resolver estas dificuldades serão sempre insuficientes e frustrantes face ao esforço que é exigido às mesmas, porque dizem respeito a questões que extravasam as competências das coordenações de cursos.</p>
E	A necessidade, sentida pelo corpo docente, de proceder a uma revisão da oferta de minor no que se refere a domínios de atuação	
EE	<p>Monitorizar a aplicação do novo Plano de Estudos; Produção científica Qualidade pedagógica Abandono</p>	<p>Verificar a aplicação do novo plano de estudos do curso; - Fomentar a produção científica dos docentes do curso na área dos estudos europeus; - Dar mais passos na internacionalização do curso (Erasmus+; Jornada Estudos Europeus); - Observar se a integração dos alunos no curso continua a melhorar com o apoio do patrono dos estudantes; - Zelar pela qualidade pedagógica, insistindo sobretudo na relação docente/estudante (tendo em conta os resultados do inquérito); - tomar medidas contra o aumento da taxa de abandono; - melhorar o funcionamento das UC opcionais no minor em Economia, Direito e Sociologia.</p>
EI		<p>Melhoria de laboratórios virtuais e remotos para as atividades formativas e de avaliação; Maior proximidade das empresas e indústrias ou convênios com outras instituições de ensino internacionais: avançar para obtenção de protocolos de estágio ou convênios que valorizem e reconheçam o curso.</p>
G	<p>1 Dificuldades apresentadas pelos estudantes nas UC que envolvem cálculos matemáticos.</p> <p>2 Menor número de estudantes a concluir a licenciatura em Gestão, o que representa um decréscimo de 36% no n.º de licenciados.</p>	<p>1 Os docentes de contabilidade estão a trabalhar na reestruturação da UC Contabilidade Financeira; A coordenação irá analisar esta situação com os docentes da licenciatura.</p> <p>2 Diferença entre o número de estudantes inscritos na licenciatura e o número total de estudantes que realizaram pelo menos uma UC. Dos 972 estudantes inscritos em 2017-2018, apenas 477 realizaram, pelo menos, uma UC da licenciatura, o que significa que não sabemos o que se passa com cerca de 51% dos estudantes da licenciatura.</p> <p>Os docentes continuam a contactar os estudantes que não entram nas turmas por 2 semanas a um mês, com base nas listagens recebidas regularmente do SSTE, e utilizando os e-mails pessoais dos estudantes (fornecidos nas referidas listagens), contudo muitos estudantes não dão resposta.</p> <p>A coordenação tem tentado ajudar os estudantes a resolver entre outros: dificuldades em realizar o n.º de UC em que se encontram inscritos; problemas repentinos de saúde; e dificuldades financeira e/ou dificuldade em perceber o funcionamento</p>

		<p>do Modelo Pedagógico e da PlataformAberta. A coordenação tenta colocar os estudantes em contacto com os serviços da UAb que os podem ajudar a resolver as mais diversas situações.</p> <p>A coordenação vai continuar a insistir na importância da frequência da UC Matemática Preparatória, para os estudantes que apresentem falta de bases matemáticas;</p> <p>Os docentes de matemática e estatística têm vindo a melhorar os recursos de apoio ao estudo que disponibilizam em sala de aula, e estão a preparar vídeos explicativos de temas que os estudantes têm considerado de difícil compreensão;</p>
Hi	<p>1 <u>diminuir o abandono escolar</u> ,</p> <p>2 reiteramos a preocupação expressa pela anterior equipa de coordenação, no relatório analítico do curso relativo a 2015-16 e 2016-17, que transcrevemos: «A área crítica com eventuais <u>graves repercussões</u> é o não cumprimento integral das propostas de melhoria enunciadas no relatório de avaliação do curso (dezembro de 2012) devido à <u>carência de pessoal docente</u>».</p>	<p>A coordenação da Licenciatura em História implementou, durante o ano letivo 2017-18, um espaço de discussão titulado “Deste Ano não Passa”, no seu espaço de interação com os estudantes. Desta medida resultou um enorme debate entre os estudantes e a coordenação, estimulados a pensar sobre o futuro pessoal e sobre as causas que eventualmente determinariam o abandono escolar. Este tema em discussão acabou por constituir-se como uma ferramenta motivacional, na medida em que o carácter das intervenções dos estudantes e da coordenação incentivou a partilha de reflexões de índole pessoal, aproximando o grupo unido por um forte sentimento de empatia.</p>
Hu	<p>Área crítica o número de estudantes por turma nas unidades curriculares de língua estrangeira, número esse que não é da competência da Coordenação</p> <p>1 A Licenciatura em Humanidades tem funcionado de forma positiva, sem que se assinalem problemas estruturais.</p> <p>O conceito-base (formação de teor amplo e multidisciplinar) e a organização do curso foram bem acolhidos e elogiados pela A3ES, aquando do processo de avaliação.</p> <p>2 O plano de estudos, os conteúdos programáticos e o funcionamento do curso têm tido muito boa receptividade por parte dos estudantes.</p> <p>Diversos estudantes têm vindo a assinalar a falta de oferta pedagógica de 2º e 3º ciclos, de modo a poderem continuar na Universidade Aberta a sua formação superior, necessária, inclusive, para prossecução das carreiras profissionais, nomeadamente habilitação profissional para a docência, crítica que não é resolúvel pela coordenação do curso.</p>	<p>. A direção do departamento encontra-se a resolver esta situação.</p> <p>No âmbito do que se explana, no final de 2016, aquando do pedido de renovação da Acreditação do curso, a Coordenação propôs o desdobramento de algumas das suas áreas científicas, oferecendo mais unidades curriculares de opção, por enquanto, essa habilitação profissional só está garantida na área do português.</p> <p>No corrente ano, começámos a delinear a reformulação do plano curricular do curso, a considerar, no que respeita ao alargamento de oferta formativa, nomeadamente: o desdobramento da unidade curricular Grandes Obras da Literatura Ocidental em duas unidades curriculares (Grandes Obras da Literatura Ocidental I; Grandes Obras da Literatura Ocidental II), a oferta de novas unidades curriculares: História Cultural e Artística Norte-Americana; História Cultural e Artística Espanhola; Grandes Obras do Cinema (área da Arte Cinematográfica); Retórica, que irá estabelecer a ligação entre os estudos discursivos, literários e filosóficos, como aconselhado pela A3ES. Para além desta atualização, que está em curso, está a ser ponderada a conceção de nova u.c. na área da Lógica, como sugerido pela A3ES, e uma u.c. introdutória à área das humanidades digitais, que teria a utilidade, entre outros aspetos, de servir de formação preparatória para o mestrado em Estudos de Língua Portuguesa.</p>
LA	<p>Área crítica o número de estudantes por turma,</p>	<p>seguimento do processo de avaliação do curso de Línguas Aplicadas, foi introduzida a <u>Língua Espanhola</u> como opção de terceira língua estrangeira no curso em 2017-18. Entendemos, contudo, que esta medida é insuficiente para a plena contemplação dos Estudos Espanhóis (língua, sociedade e cultura). A coordenação entende como necessária a integração destas disciplinas (de resto em oferta noutros cursos do Departamento de Humanidades) em pé de igualdade com as restantes línguas estrangeiras (alemão, francês e inglês). A situação está, portanto, em processo de ponderação à data da redação do presente relatório.</p>

		<p>Por outro lado, a coordenação considera vital acompanhar de forma estreita o progresso da introdução da área científica dos Estudos de Tradução no curso de Licenciatura em Línguas Aplicadas (feito em 2017-18), no seguimento do processo de avaliação pela A3ES (findo em 2016). Neste contexto, a coordenação está a acompanhar a reação dos estudantes de Línguas Aplicadas no que respeita a frequência desta mesma área, nomeadamente quanto à sua eventual progressão para estudos pós-graduados. Uma palavra final de congratulação pelo interesse reiterado da população estudantil quanto à frequência do curso de Licenciatura em Línguas Aplicadas, que tem vindo a aumentar nos últimos anos, mantendo-se como um dos cursos mais procurados no Departamento de Humanidades.</p>
MA	<p>1- Uma percentagem de abandono de cerca de 5%. Os principais motivos de abandono citados, foram, a dificuldade de gestão do tempo disponível e a sobreposição com outras atividades, nomeadamente a profissional.</p> <p>2 Um problema recorrente já mencionado em relatórios anteriores é a <u>inexistência de um mecanismo formal de suspensão</u>. Por vezes os estudantes mostram vontade de suspender as suas licenciaturas por um ano ou períodos mais longos, devido a indisponibilidades temporárias de tempo ou de ordem económica</p>	<p>1 A coordenação manifestou sempre total abertura para ajudar os estudantes a encontrar formas para contornar as dificuldades, aconselhando-os sobre maneiras de lidar com a gestão de tempo e em certos casos porventura poderem optar por regime a tempo parcial. É comum, os estudantes inscreverem-se num número elevado de unidades curriculares, e, posteriormente alguns deles concluírem não ser essa uma boa opção que por vezes leva à desistência. É importante fazer notar junto do estudante aquilo que é razoável acompanhar, em termos de número de unidades curriculares, face à sua disponibilidade.</p> <p>2-. A inexistência desse mecanismo de suspensão tem sido remediada sugerindo ao estudante que mantenha a inscrição em pelo menos uma UC de forma a poder fazer o regresso sem custos excessivos. Talvez um mecanismo de suspensão formal com uma taxa formal e simbólica (que cubra apenas serviços administrativos necessários à manutenção do registo do estudante) fosse vantajosa.</p>
MeA	<p>Este não é um curso de massas.</p>	<p>Considera-se que é mais vantajosa a estratégia de utilização de unidades curriculares da LMeA como nucleares de outros cursos potencialmente mais atrativos como é por exemplo caso da recente criada e já em funcionamento Licenciatura em Matemática Aplicada à Gestão.</p> <p>Tendo em vista a concretização de algumas medidas que podem contribuir para os resultados previstos no Plano Estratégico do DCeT, e na sequência das propostas apresentadas em relatórios anteriores, a coordenação da LMeA propõe-se desenvolver algumas ações tendo em vista o cumprimento da missão e objetivos desse plano:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Incentivar os colegas docentes no sentido de serem inovadores na criação de novos formatos e conteúdos nas UCs; ii) incentivar os colegas docentes a desenvolverem mais oferta educativa do tipo AULA ABERTA, com recursos apelativos, que ajude na captação de potenciais estudantes; iii) colaborar ativamente com a Secção de Matemática na promoção e divulgação das Jornadas da Matemática e outros eventos, e estimular a envolvimento de estudantes da LMeA; <p>envolver-se na participação e divulgação do encontro E-MATH em conjunto com a UNED e UOC, tendo em vista a partilha e desenvolvimento de metodologias de ensino/aprendizagem da matemática em ambiente online;</p> <ul style="list-style-type: none"> v) promover a LMeA nas redes sociais, nomeadamente através da criação de um espaço no Facebook para divulgação junto de empresas e outras entidades com potenciais interessados.