



Henriques
1.
23.4.2019

Manual da Qualidade



abril 2019

Título

Manual da Qualidade da UAb 2019

Homologação

Reitor, 23-04-2019

Editor

Universidade Aberta 2019 ©

ISBN: 978-972-674-848-9

Sede:

Palácio Ceia

Rua da Escola Politécnica, 141-147

1269-001 Lisboa

Portugal

Gabinete de Planeamento, Avaliação e Qualidade

Índice

Índice.....	3
Formas Abreviadas	5
1. Introdução.....	7
2. Gestão, Objetivos e Âmbito do Manual da Qualidade.....	9
3. Apresentação da Universidade Aberta	11
3.1 Breve historial.....	11
3.2 Missão, Visão, Valores e Modelo de Gestão	11
3.3 Organização interna	12
3.4 Política de Garantia da Qualidade.....	12
4. Sistema Interno de Garantia da Qualidade	14
4.1 Modelo do SIGQ_UAb	14
4.2 Abordagens de operacionalização do SIGQ_UAb	17
Referencial 1 – Adoção de política e prossecução de objetivos de qualidade	18
GESTÃO ESTRATÉGICA	18
Referencial 2 – Conceção e aprovação da oferta formativa	21
MISSÃO INSTITUCIONAL – ENSINO E APRENDIZAGEM	21
Referencial 3 – Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante.....	26
MISSÃO INSTITUCIONAL – ENSINO E APRENDIZAGEM	26
Referencial 4 – Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação	31
MISSÃO INSTITUCIONAL – ENSINO E APRENDIZAGEM	31
Referencial 5 – Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos.....	33
MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA	33
Referencial 6 – Investigação e desenvolvimento	35
MISSÃO INSTITUCIONAL E MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA	35
Referencial 7 – Colaboração interinstitucional e com a comunidade	37
MISSÃO INSTITUCIONAL	37
Referencial 8 – Internacionalização	40
PROCESSOS DE SUPORTE	40
Referencial 9 – Recursos Humanos	41
PROCESSOS DE SUPORTE E MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA	41
Referencial 10 – Recursos Materiais e Serviços.....	43
PROCESSOS DE SUPORTE E MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA	43
Referencial 11 - Gestão da Informação.....	45

MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA	45
Referencial 12 - Informação Pública	46
PROCESSOS DE SUPORTE E MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA	46
Referencial 13 - Caracter cíclico da garantia externa da qualidade.....	51
MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA	51
ANEXO 1 - Organograma da UAb	52

Formas Abreviadas

A3ES – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

Alumni – Associação dos Antigos Alunos

C2E – Committed to Excellence

CA – Conselho de Avaliação

CAE – Comissão de Avaliação Externa

CALED – Instituto *Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia*

CAM – Comissão de Avaliação e Melhoria de Ciclos de Estudos

CAQ – Conselho de Avaliação da Qualidade

CCA – Conselho Coordenador de Avaliação

CEMRI – Centro de Estudos das Migrações e das Relações Interculturais

CLA – Centro Local de Aprendizagem

CP – Conselho Pedagógico

DGF – Direção de Gestão Financeira

DR – Diário da República

DRH – Direção de Recursos Humanos

DSA – Direção de Serviços Académicos

DSD – Direção de Serviços de Documentação

DST – Direção de Serviços Técnicos

EaD – Ensino a Distância

EADTU – *European Association of Distance Teaching Universities*

ECTS – *European Credits Transfer Systems*

EFQM – *European Foundation for Quality Management*

ELO - *Unidade Móvel de Investigação em Estudos do Local*

ENQA – *European Association in Higher Education*

FCT – Fundação de Ciência e Tecnologia

GAPID – Gabinete de Apoio a Projetos de Investigação e Desenvolvimento

GCRI – Gabinete de Comunicação e Relações Internacionais

GGAC – Gabinete de Gestão Académica e Curricular

GJ – Gabinete Jurídico

GPAQ – Gabinete de Planeamento, Avaliação e Qualidade

GT – Grupo de Trabalho

I&D – Investigação e Desenvolvimento

IEC – *International Electrotechnical Commission*

IES – Instituições de Ensino Superior

ISO – *International Organization for Standardization*

LEaD – Laboratório de Ensino a Distância

Gabinete de Planeamento, Avaliação e Qualidade

MPV – Modelo Pedagógico Virtual
MQ – Manual da Qualidade
NEE – Necessidades Educativas Especiais
NP EN – Versão Portuguesa da Norma Europeia
PE – Plano Estratégico
PESI – Políticas Específicas de Segurança da Informação
PI – Partes Interessadas
PPRCIC – Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
PR – Pró-reitor
PSQ – Procedimento do Sistema de Qualidade
PT – Procedimento de Trabalho
PUC – Plano de Unidade Curricular
QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização
R – Reitor
RADD – Regulamento de Avaliação de Desempenho dos Docentes
R4E – *Recognised for Excellence*
RGPD – Regulamento Geral de Proteção de Dados
RJAES – Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior
RJIES – Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior
RTP2 – Canal 2 da Rádio Televisão Portuguesa
SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade
SI – Serviços de Informática
SIADAP – Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública
SIGQ_UAb – Sistema Interno de Garantia da Qualidade da UAb
SPD – Serviço de Produção Digital
SSTE – Serviços de Suporte Tecnológico ao Ensino
TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação
UAb – Universidade Aberta
UALV – Unidade de Aprendizagem ao Longo da Vida
UMCLA – Unidade de Desenvolvimento para os Centros Locais de Aprendizagem
UO – Unidades Orgânicas
VR – Vice-Reitor

1. Introdução

A Universidade Aberta, única instituição pública portuguesa de Educação a Distância (EaD), estabeleceu a sua estratégia para o quadriénio focada neste objetivo enquanto líder natural para a diferenciação das políticas de Ensino Superior a Distância em Portugal. Tal só foi possível através da consolidação da liderança na investigação e na educação *online* e em rede, no reforço da qualidade do ensino, na promoção da internacionalização e no desenvolvimento da sustentabilidade. É com este desígnio que o Sistema Interno de Garantia da Qualidade é encarado como uma prioridade e uma preocupação constante da UAb, vertida nos documentos estratégicos e em todos os mecanismos e procedimentos institucionais. O Sistema Interno de Garantia de Qualidade da Universidade Aberta (SIGQ_UAb) é já parte integrante dos instrumentos de gestão da instituição. Trata-se de um sistema participado, cuja força motriz reside na colaboração entre os membros da comunidade UAb, sob a coordenação de órgãos responsáveis pelo SIGQ que, por sua vez, têm como referenciais as orientações estratégicas da equipa reitoral, e encontrando-se totalmente alinhado com o Plano Estratégico da UAb.

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

- A Educação a Distância (EaD) requer um tratamento diferenciado quanto aos referenciais da qualidade, sendo a qualidade dos programas um aspeto determinante nas exigências dos estudantes, quer pela sua natureza, quer pelas orientações predominantes do modelo. Deste modo, na ausência de referenciais que contemplem a especificidade do ensino-aprendizagem a distância e *eLearning* a UAb em articulação com a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) elaborou e apresentou uma proposta de referenciais de Qualidade com aplicação específica para o EaD/*eLearning*, tendo por base os referenciais propostos pela *European Association of Distance Teaching Universities* (EADTU), os estudos desenvolvidos pelo Observatório da Qualidade no Ensino a Distância e *eLearning* e a metodologia da *European Foundation for Quality Management* (EFQM) desenvolvida pelas instituições ligadas ao Instituto *Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia* (CALED);
- A estrutura orgânica da UAb tem um sentido estratégico claro de flexibilidade e de adaptação à mudança, à inovação, à sustentabilidade da sua missão e à qualidade do seu projeto de educação a distância e *eLearning*. A aglutinação dos serviços estratégicos em estruturas permanentes desdobradas em serviços flexíveis e a segregação de funções são dois exemplos desta preocupação. Aposta-se no recurso a modelos flexíveis de funcionamento, em função dos objetivos, do pessoal e das tecnologias disponíveis, assim como na simplificação, racionalização e redesenho dos procedimentos administrativos, conferindo eficiência, eficácia, qualidade e agilidade ao desempenho dos serviços através do estabelecimento de metodologias de trabalho transversal que satisfaçam as necessidades comuns da Instituição. A criação do Conselho de Avaliação da Qualidade (CAQ), da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudos (CAM), do Gabinete de Planeamento, Avaliação e Qualidade (GPAQ) e do Gabinete de Gestão Académica e Curricular (GGAC) correspondem a este desiderato estratégico;

- Os 30 anos de atividade e de experiência da UAb conduziram à criação de um conhecimento organizacional que distingue esta Instituição das demais que integram a rede portuguesa de Ensino Superior e que se formaliza, em particular, no Modelo Pedagógico Virtual (MPV), reconhecido e certificado internacionalmente;
- A construção, o alargamento, a integração e a consolidação das abordagens EFQM/A3ES/ISO (Organização Internacional para Padronização) têm vindo a contribuir para a promoção do envolvimento de toda a instituição, com enfoque no estudante e demais partes interessadas relevantes, numa perspetiva de melhoria contínua.

O Manual da Qualidade (MQ) da Universidade Aberta (UAb) define, em termos globais, a organização, as responsabilidades, os processos e as principais abordagens, estabelecendo os princípios orientadores da implementação do SIGQ_UAb, baseados nas recomendações nacionais, nomeadamente da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES)¹ e nas boas práticas europeias².

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

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

¹http://www.a3es.pt/sites/default/files/Referenciais%20ASIGQ_PT_V1.2_Out2016.pdf;
http://www.a3es.pt/sites/default/files/Manual%20Auditoria_PT_V1.2_Out2016.pdf

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

2. Gestão, Objetivos e Âmbito do Manual da Qualidade

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

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

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

Assente na perspetiva de estabelecer métodos, normas e procedimentos descritivos acerca da implementação do SIGQ_UAb, o MQ estabelece as práticas organizacionais que garantem a qualidade, com especial enfoque nos processos de ensino e aprendizagem, investigação e ligação à sociedade, definindo em termos globais o funcionamento e as competências dos agentes envolvidos no Sistema Interno de Garantia da Qualidade da UAb (SIGQ_UAb), bem como a identificação dos padrões de desempenho que servem de base às decisões estratégicas. Através do seu MQ a Universidade Aberta determina as orientações internas para a Autoavaliação e a Avaliação Externa do SIGQ_UAb, cumprindo, desta forma, com os princípios de garantia da qualidade no ensino superior.

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

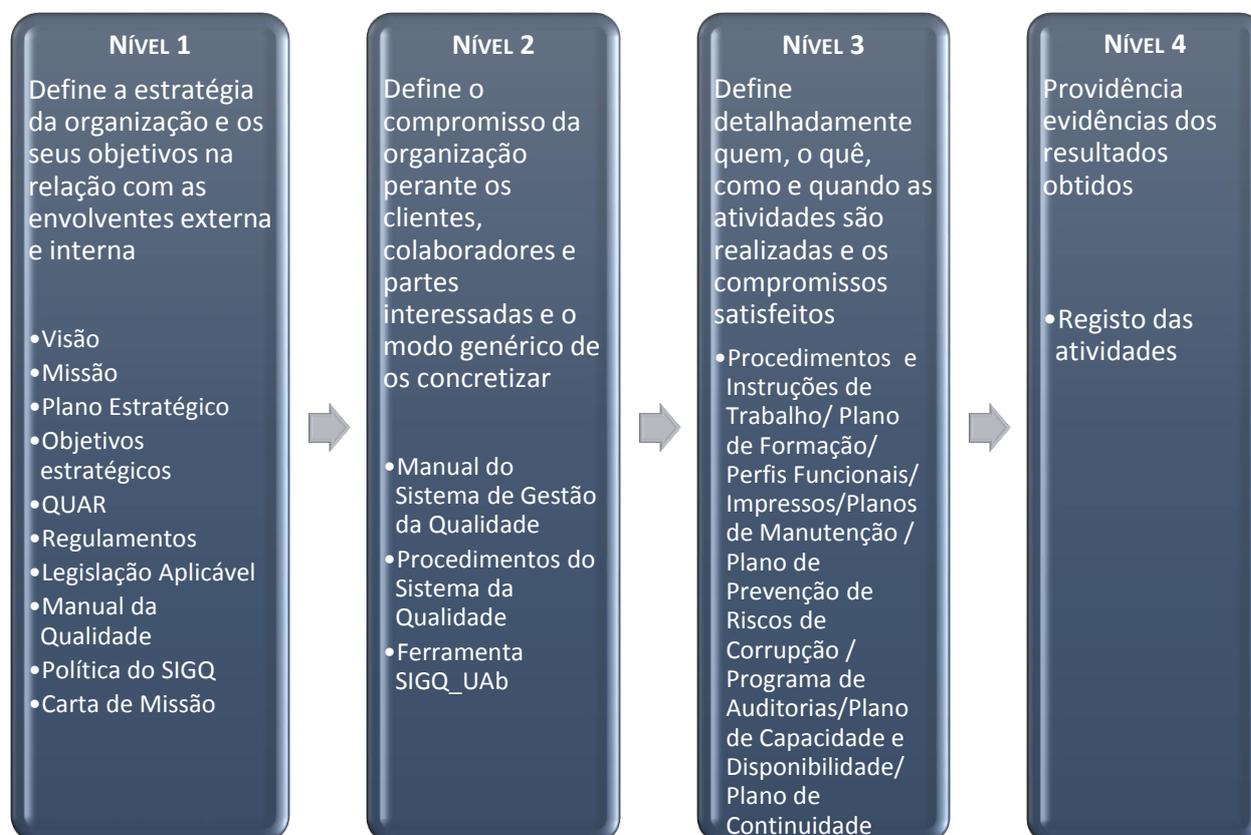
LEGISLAÇÃO E DOCUMENTOS ORIENTADORES	DESCRITIVO
Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, 3rd edition, 2008	Orientações internacionais para a Garantia da Qualidade veiculadas pela ENQA
Quality Assessment for E-learning: a benchmarking approach, EADTU 2012	Manual com um conjunto de projetos <i>Excellence</i> que apresentam metodologias e recursos de apoio para a garantia da Qualidade do Ensino Europeu a distância
Análise Comparativa dos Processos Europeus para a Avaliação e Certificação de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade (2011)	Estudo comparativo dos sistemas de qualidade europeus do ensino superior, veiculados pela A3ES
Indicadores de Desempenho para Apoiar os Processos de Avaliação e Acreditação de Ciclos de Estudos	Orientação da A3ES para a definição de indicadores de desempenho de suporte aos sistemas de qualidade
Lei nº 62/2007 de 10 de setembro	Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJIES)
Lei nº 38/2007 de 16 de agosto	Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES)
Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (outubro 2016)	Conjunto de orientações gerais que auxiliam as IES na conceção e implementação dos seus sistemas de qualidade
Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior – manual para o processo de auditoria (v 1.2., outubro 2016)	Modelo de auditoria institucional para a certificação dos sistemas internos de garantia da qualidade nas IES
NP EN ISO 9001 ISO/IEC 27001	Normas enquadradoras da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade e de Segurança da Informação da UAb

Planos Estratégicos da UAb (2011-2015 e 2015-2019) Mapeamento Estratégico da UAb	Medidas de concretização da qualidade na UAb Indicadores de Atividade na UAb (alinhados com o Plano Estratégico)
Estatutos da UAb	Estrutura e Organização da UAb
Considerations for quality assurance of e-learning provision (2018)	Orientações internacionais para a Garantia da Qualidade veiculadas pela ENQA

O MQ assume-se, assim, como um documento fundamental para a definição das políticas e mecanismos de garantia da qualidade das atividades no domínio das áreas nucleares e da melhoria contínua para toda a atividade da UAb e apresenta:

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

O MQ enquadra-se na estrutura documental do SIGQ_UAb, e é definido em quatro níveis:



3. Apresentação da Universidade Aberta

3.1 Breve historial

Fundada em 1988, a Universidade Aberta é a única instituição de ensino superior público a Distância e *eLearning* (EaD) em Portugal. Pela sua vocação e natureza, a UAb utiliza, nas suas atividades de ensino, as mais avançadas metodologias e tecnologias de ensino a distância e *eLearning* orientadas para a educação sem fronteiras geográficas e sem barreiras físicas, dando especial relevo à expansão da língua e da cultura portuguesas no espaço da lusofonia (comunidades migrantes e países de língua oficial portuguesa).

A UAb disponibiliza formação superior (licenciaturas, mestrados e doutoramentos) e cursos de Aprendizagem ao Longo da Vida, em qualquer lugar do mundo.

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

3.2 Missão, Visão, Valores e Modelo de Gestão

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.

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.

O Modelo de Gestão da UAb baseia-se numa abordagem por processos, devidamente definidos e documentados, que estruturam a organização da Universidade e do seu SIGQ_UAb, de acordo com o apresentado na figura 1.

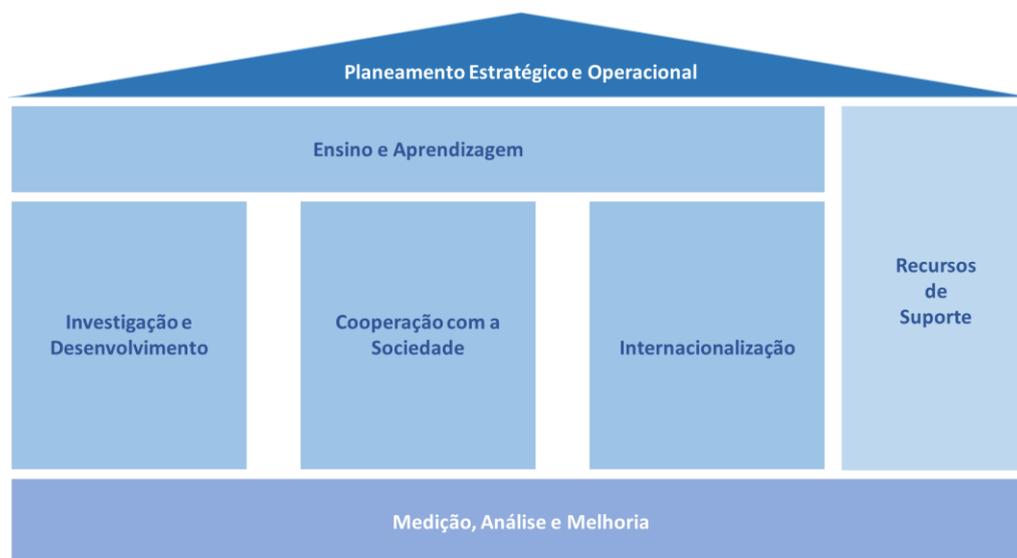


Figura 1 – Modelo de Gestão da UAb

3.3 Organização interna

A UAb tem definido nos seus Estatutos, publicados pelo Despacho Normativo nº 65-B/2008 no DR 2ª série nº 246 de 22 de dezembro, as estruturas, funcionamento e competências globais dos órgãos de governo, de consulta, de gestão dos departamentos, de coordenação científico-pedagógica e dos serviços. Em 2015, a UAb adotou uma nova estrutura orgânica (Regulamento da Estrutura Orgânica da Universidade Aberta - regulamento n.º 570/2015, de 20 de agosto), que promove a sustentabilidade na distribuição e concentração de meios, recursos humanos e materiais em áreas de expansão e de interesse estratégico. Com este novo enquadramento organizacional (Anexo I) assegura-se, assim, uma cultura orientada para a eficiência, desburocratização, modernização e qualidade, visando uma administração aberta, flexível e mais participativa, permitindo o cumprimento da sua missão, e a resposta aos desafios estratégicos e de desenvolvimento, servindo melhor os estudantes e a sociedade, à altura do que se espera de uma universidade de ensino a distância e *eLearning* no século XXI.

3.4 Política de Garantia da Qualidade

A política de garantia da qualidade da Universidade Aberta enraíza-se na missão, nos valores e no compromisso institucional de consolidação da Educação a Distância, Aberta e Online no Ensino Superior.

Continuando a sua trajetória de afirmação como escola de referência de Educação a Distância, a UAb assume-se como instituição de ensino e investigação que goza de autonomia educativa, científica, pedagógica e cultural. A sua missão envolve o compromisso com uma cultura de avaliação da oferta sua educativa, da investigação que desenvolve, do serviço que presta à comunidade e da sua presença na rede de ensino superior, orientando-se por referenciais nacionais e internacionais para o Ensino Superior e a Educação a Distância Aberta e Online. Assim, a Política da Garantia da Qualidade constitui-se como prioridade no Plano Estratégico da UAb, tendo como principais orientações a:

- 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;

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

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

4. Sistema Interno de Garantia da Qualidade

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

4.1 Modelo do SIGQ_UAb

O SIGQ_UAb assenta numa abordagem por processos 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 e da ENQA. A UAb identificou os processos necessários à gestão a Universidade e à concretização do SIGQ_UAb, garantindo a articulação com os referenciais da A3ES e da ENQA³, correlacionados de acordo com o modelo que a seguir se apresenta.

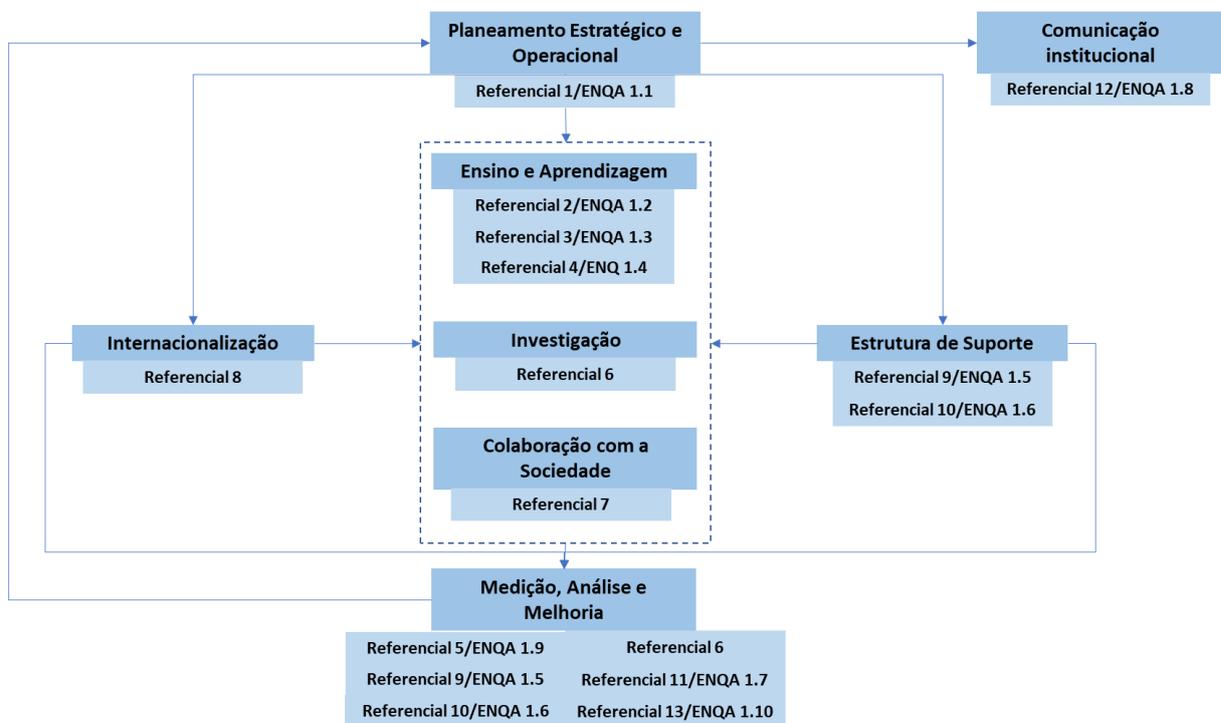


Figura 2 – Modelo do SIGQ_UAb com a identificação da articulação com os referenciais A3ES/ENQA

O SIGQ_UAb organiza-se em torno dos seguintes eixos:

- 1) **Gestão Estratégica** – que inclui o todo o processo de Planeamento Estratégico e Operacional e estabelece as orientações para a concretização da missão institucional;
- 2) **Missão Institucional** – eixo nuclear que inclui os processos de Ensino e Aprendizagem, Investigação e Desenvolvimento e Colaboração com a Sociedade;

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

3) **Gestão de Recursos** – eixo transversal que inclui a Gestão de Recursos Humanos, Recursos Materiais e Serviços, a Comunicação Institucional e a Internacionalização;

4) **Medição, Análise e Melhoria** - com a concretização das dimensões processuais de Gestão Estratégica e Operacional, de Missão Institucional e de Gestão de Recursos são recolhidos dados e informações que são utilizados pelo processo de Medição, Análise e Melhoria, de forma a garantir que o SIGQ_UAb se mantem adequado e orientado pelo princípio da melhoria contínua, disponibilizando informação a incorporar no âmbito do processo de Gestão do ciclo seguinte.

O processo de Planeamento Estratégico e Operacional garante a planificação global, o relato dos resultados alcançados aos vários níveis e a conceção de novos serviços e processos. No âmbito deste processo a UAb assegura:

- A interface com a Tutela, através da disponibilização dos objetivos estratégicos; a análise do contexto em que a UAb se insere, bem como uma análise de risco e respetivo tratamento; a audição das necessidades e satisfação dos clientes e partes interessadas para que todos estes inputs, em conjunto com o programa para o mandato reitoral, sejam considerados na elaboração dos instrumentos de planeamento estratégico e operacional;
- A definição, monitorização e avaliação do Planeamento Estratégico, desdobrado no Plano de Atividades e Orçamento, vertido na estrutura orgânica pela aplicação da avaliação de desempenho de docentes e não docentes;
- A elaboração, revisão e aprovação do Relatório de Atividades, através do qual se relata a execução dos planeamentos estratégico e operacional realizada ao longo do ano e seus resultados;
- A identificação da prestação de novos serviços, a definição de novos processos ou a alteração dos existentes, que assegurem a sua conceção e aplicabilidade, de acordo com as boas práticas e que garantam uma resposta, correta e completa, aos requisitos legais, regulamentares e de satisfação dos clientes e demais partes interessadas.

Ainda no âmbito deste processo, a UAb assegura que, pelo menos uma vez por ano, é efetuada a análise da eficácia e da eficiência do SIGQ_UAb. Essa avaliação, sustentada na ferramenta SIGQ_UAb e sob orientação da Vice-Reitora para a Qualidade e Cooperação Internacional, relativa ao período de tempo em análise, permite a análise crítica do desempenho do sistema e da UAb. Esta análise e as evidências que a suportam são, periodicamente, apresentadas ao Reitor que decide sobre as áreas de melhoria e sua calendarização, para que o SIGQ_UAb se mantenha eficaz e adequado às necessidades da organização e às disposições dos referenciais legais e regulamentares aplicáveis.

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

- A gestão dos recursos humanos, nomeadamente através da manutenção de dados atualizados sobre os docentes e não docentes; da caracterização em termos de quantidade e qualidade (identificação, desenvolvimento e satisfação das competências necessárias) dos recursos humanos

necessários ao desempenho das funções relevantes; da avaliação de desempenho; e a avaliação da satisfação dos colaboradores relativamente às condições de realização das suas atividades;

- A informação de suporte constante do SIGQ_UAb é atual e atualizada e que toda a informação de origem externa é devidamente validada internamente garantindo a sua identificação e relevância;
- As aplicações informáticas são utilizadas de forma segura, com acessos controlados e a informação salvaguardada;
- A gestão da segurança da informação, no âmbito da Plataforma Aberta, com preservação da integridade, confidencialidade e disponibilidade, assim como a gestão das alterações a implementar na plataforma, a gestão dos perfis dos utilizadores e a reflexão e identificação de funções conflitantes;
- A disponibilidade, em quantidade e qualidade, das infraestruturas e dos equipamentos necessários para assegurar a concretização da missão da UAb;
- O aprovisionamento de bens e serviços, a qualificação, avaliação e seleção dos fornecedores relevantes e a receção de produtos/serviços.

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

O processo que enquadra as atividades de ensino/aprendizagem está descrito através de procedimentos que explicitam as atividades a realizar ao longo de todo o ciclo letivo, incluindo as de garantia da qualidade, de comunicação e de identificação e caracterização das necessidades dos estudantes e demais partes interessadas. Garante a existência de procedimentos claros e implementados para a gestão do ciclo letivo, desde a conceção e aprovação da oferta formativa, passando pela admissão, progressão, reconhecimento e certificação dos estudantes. Inclui ainda as atividades de ensino/aprendizagem e de avaliação.

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

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

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

- À concretização da estratégia e dos correspondentes planos operacionais;
- Ao Ensino e à interface com os estudantes, quer a nível da oferta pedagógica disponível ou a disponibilizar, quer da monitorização contínua e revisão periódica dos cursos;
- À Investigação e Desenvolvimento, seus recursos humanos e materiais, com vista à valorização do conhecimento;

- À colaboração com a sociedade, nas atividades de interface e ação externa;
- Aos resultados da articulação entre o ensino e a investigação; e
- À internacionalização, nas várias vertentes.

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

4.2 Abordagens de operacionalização do SIGQ_UAb

Neste capítulo apresentam-se sumariamente as abordagens, responsabilidades e documentos existentes que permitem à UAb concretizar e operacionalizar o seu SIGQ, de acordo com as orientações e os enquadramentos legal e regulamentar anteriormente identificados. Para melhor apresentação das abordagens de operacionalização do SIGQ_UAb, estas são apresentadas seguindo a estrutura dos referenciais da A3ES. Assim, a relação entre os processos constantes da figura 2 e as abordagens apresentadas neste capítulo é a que a seguir se expõe:

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

Referencial 1 – Adoção de política e prossecução de objetivos de qualidade

GESTÃO ESTRATÉGICA

Abordagem	Objetivo	Órgãos/Serviços Responsáveis/Estruturas	Documentos/Evidências mais relevantes
Plano Estratégico da UAb	Definir a forma como a estratégia da UAb, é preparada, formalmente aprovada e publicada, nomeadamente para a melhoria contínua da qualidade e incluindo o EaD, traduzida na prossecução de objetivos de qualidade, como resultado da gestão estratégica global da instituição e contributo para a prestação de contas.	Reitor Equipa Reitoral Conselho Geral Conselho de Gestão Senado Conselho Científico Conselho Consultivo Internacional Conselho Pedagógico Conselho de Avaliação Conselho Editorial GPAQ CAQ	Estatutos da UAb Missão, Visão e Valores da UAb Plano estratégico da UAb Política de Comunicação Política de Internacionalização Política do SGQ Mapeamento Estratégico QUAR Plano Anual de Atividades Relatório Anual de Atividades Política Editorial PSQ 01 do SGQ MPV Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Despacho nº 183/R/2016 de 12 de dezembro – Criação do Conselho de Avaliação da Qualidade
Organização do SIGQ_UAb	Estruturar e preparar a organização do sistema de garantia da qualidade, de forma a garantir que é formalmente aprovada e publicada, traduzida numa estrutura hierarquizada de documentos que estabelecem as responsabilidades dos diferentes órgãos e serviços, assim como as os procedimentos e os recursos necessários à sua execução.	Reitor Equipa Reitoral Administradora UOs CAQ CAM Gestora da Qualidade GPAQ GGAC	Estatutos da UAb Regulamento da Estrutura Orgânica da UAb Manual da Qualidade Ferramenta SIGQ_UAb Manual do SGQ e documentação de suporte Despacho nº 183/R/2016 de 12 de dezembro – Criação do Conselho de Avaliação da Qualidade Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro - Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo

<p>Responsabilidades nos processos de garantia da qualidade</p>	<p>Garantir que as formas de envolvimento e as responsabilidades dos estudantes e demais partes interessadas relevantes - internas e externas - nos processos-chave da UAb são preparadas, formalmente aprovadas e publicadas, assegurando o seu envolvimento, mesmo a distância, e que, no recurso a especialistas ou serviços especializados externos são estabelecidos acordos/contratos escritos que definem os papéis e responsabilidades existentes.</p>	<p>Reitor Vice-Reitora para a Qualidade e Cooperação Institucional Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade Departamentos/UALV CAQ Gestora da Qualidade GPAQ GCRI GGAC</p>	<p>Manual da Qualidade Estatutos da UAb Regulamento da Estrutura Orgânica da UAb Regulamentos Internos Manual do SGQ e documentação de suporte Mapa de Processos e Matriz de Responsabilidades Matriz de Partes Interessadas Instrumentos de auscultação de PI Regulamento de Contratação de Tutores PSQ 05 do SGQ e demais documentação Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Despacho nº 183/R/2016 de 12 de dezembro – Criação do Conselho de Avaliação da Qualidade</p>
<p>Integridade académica</p>	<p>Garantir que as formas de assegurar a integridade académica e a vigilância contra a fraude académica e contra qualquer forma de intolerância ou discriminação em relação a estudantes ou pessoal docente e não-docente são preparadas, formalmente aprovadas e publicadas, nomeadamente através de uma cultura de integridade e liberdade académicas e de promoção de comportamentos éticos.</p>	<p>Reitor Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade Conselho Científico Conselho Pedagógico CAQ Departamentos Provedor do Estudante Gestora da Qualidade Gestor da Segurança de Informação Grupo de Trabalho para a promoção da originalidade dos trabalhos académicos na UAb</p>	<p>Estatutos da UAb Regulamento da Estrutura Orgânica da UAb Regulamento Disciplinar dos Estudantes da UAb Regulamento do Provedor do Estudante Política do SGQ Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas Regulamento de Avaliação, Classificação, Qualificação e Certificação da UAb Matrizes de avaliação de risco PSQ 01 do SGQ PSQ 18 do SGQ PSQ 19 do SGQ Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Despacho nº 183/R/2016 de 12 de dezembro – Criação do Conselho de Avaliação da Qualidade Despacho nº 1PR/VR/2017 de 9 de março – Nomeação do GT para a promoção da originalidade dos trabalhos académicos na UAb</p>

Política da Qualidade da UAb	Assegurar que se encontram disponíveis políticas institucionais, estruturas, processos e recursos para garantir o sucesso do processo de ensino e aprendizagem dos estudantes, incluindo os que possuem necessidades educativas especiais e que o modo de implementação, acompanhamento e revisão da política para a qualidade se traduz no SIGQ_UAb preparado, formalmente aprovado, publicado e eficaz.	Reitor Vice-Reitora para a Qualidade e Cooperação Institucional e restante Equipa Reitoral Conselho de Gestão Conselho Consultivo Internacional UOs CAQ Gestora da Qualidade Gestor da Segurança da Informação GPAQ	MQ Política da Qualidade da UAb Política de Comunicação Política de Internacionalização Política do SGQ Plano Estratégico MPV Manual do SGQ e documentação de suporte Ferramenta SIGQ_UAb Portal Institucional UAb Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Despacho nº 183/R/2016 de 12 de dezembro – Criação do Conselho de Avaliação da Qualidade PSQ 01 do SGQ Projeto Acessibilidades
-------------------------------------	---	---	--

Referencial 2 – Conceção e aprovação da oferta formativa

MISSÃO INSTITUCIONAL – ENSINO E APRENDIZAGEM

Abordagem	Objetivo	Órgãos/Serviços Responsáveis/Estruturas	Documentos/Evidências mais relevantes
<p>Alinhamento na conceção da oferta formativa com a estratégia institucional</p>	<p>Definir e implementar procedimentos que asseveram a conceção e o desenvolvimento de cursos alinhados com o Plano Estratégico da UAb, nomeadamente com o eixo da inovação digital aplicado ao ensino e aprendizagem a Distância.</p>	<p>Reitor Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade Pró-Reitora para a Inovação Pedagógica e elearning Conselho Científico Conselho Consultivo Internacional Departamentos/UALV Conselho Pedagógico CAM Observatório da Qualidade no EaD e elearning Grupo da Qualidade da UO Núcleo de Assessoria ao MPV</p>	<p>Plano Estratégico Mapeamento Estratégico Plano de atividades Relatório de atividades MPV Regulamento Geral de Oferta Educativa da UAb PSQ 19 do SGQ PT 19-07 do SGQ PT 19-10 do SGQ Portal Institucional da UAb E-Book do Observatório da Qualidade no EaD e <i>elearning</i> Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro - Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo Despacho nº 183/R/2016 de 12 de dezembro – Criação do Conselho de Avaliação da Qualidade Despacho nº 20/R/2015 de 4 de março - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do MPV Despacho nº 149/R/2012 de 27 de julho - Criação do Observatório da Qualidade no EaD e elearning Despacho nº 02/PR/GB/2016 de 03 de novembro - Criação do Núcleo de Assessoria ao MPV</p>

<p>Envolvimento dos estudantes e outras partes interessadas na conceção da oferta formativa a distância</p>	<p>Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para assegurar que as pessoas envolvidas na elaboração, desenvolvimento e avaliação de programas de EaD possuem experiência em aspetos académicos e técnicos, que estão familiarizadas com as vantagens/desvantagens da utilização do EaD e que os cursos são concebidos com o envolvimento dos estudantes e outras partes interessadas e com o contributo de peritos e referenciais externos.</p>	<p>Reitor Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade Pró-Reitora para a Inovação Pedagógica e elearning Conselho Científico Conselho Consultivo Internacional Conselho Pedagógico Departamentos/UALV CAM Núcleo de Assessoria ao MPV Grupos da Qualidade dos Departamentos</p>	<p>Estatutos da UAb Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral PSQ 02 do SGQ PSQ 19 do SGQ PT 19-07 do SGQ PT 19-10 do SGQ Matriz de Partes Interessadas Instrumentos de auscultação de PI Curricula do corpo docente Regulamento de Avaliação de Desempenho dos Docentes da UAb Regulamento de Avaliação e Certificação da UAb Regulamento de Criação de Oferta Educativa da UAb Relatório da Comissão de Acompanhamento do curso Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro - Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo Despacho nº 20/R/2015 de 4 de março - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do MPV Despacho nº 02/PR/GB/2016 de 03 de novembro – Criação do Núcleo de Assessoria ao MPV Atas das comissões de acompanhamento de cursos da área Atas das reuniões plenárias das UO envolvidas Atas do Conselho Científico Atas do Conselho Consultivo, Conselho Coordenador e do Plenário das UO Atas do Conselho Pedagógico Memorandos das reuniões da comissão especializada que desenvolve o curso Planos de ação das UO Relatório do Grupo da Qualidade da UO Relatórios de consultas a entidades empregadoras e profissionais Relatórios resultantes da prospeção no campo e de dados estatísticos internos e externos à UAb Resultados de Inquéritos a estudantes, docentes e não docentes</p>
--	--	---	---

<p>Conceção da oferta formativa que permite a normal progressão dos estudantes</p>	<p>Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para assegurar que os cursos são concebidos de modo a permitir a normal progressão dos estudantes.</p>	<p>Reitor Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade Conselho Científico Conselho Consultivo Internacional Conselho Pedagógico Departamentos/UALV CAM Núcleo de Assessoria ao MPV</p>	<p>Regulamento para a aplicação do sistema de créditos curriculares (ECTS) a toda oferta pedagógica da UAb MPV Regulamento Geral de Oferta Educativa da UAb Regulamento de Avaliação, Classificação, Qualificação e Certificação da Universidade Aberta PSQ 19 do SGQ PT 19-07 do SGQ PT 19-10 do SGQ Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro – Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo Despacho nº 20/R/2015 de 4 de março - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do MPV Despacho nº 02/PR/GB/2016 de 03 de novembro- Criação do Núcleo de Assessoria ao MPV Regulamento do curso Guia do Curso Despacho de Abertura Coordenação de curso Programas de Mentoria Relatório UO Relatório Informações académicas Relatório Secretarias online Relatórios de coordenação de cursos Resultados inquéritos aos estudantes Calendário académico Calendário de avaliações</p>
<p>Definição da carga expectável de trabalho (em ECTS) na conceção da oferta formativa</p>	<p>Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para assegurar que, na conceção dos cursos, é definida a carga expectável de trabalho dos estudantes, expressa em ECTS.</p>	<p>Reitor Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade Pró-Reitora para a Inovação Pedagógica e <i>elearning</i> Conselho Científico Conselho Consultivo Internacional Conselho Pedagógico Departamentos/UALV CAM Núcleo de Assessoria ao MPV</p>	<p>Regulamento Geral de Oferta Educativa da UAb Regulamento para a aplicação do sistema de créditos curriculares (ECTS) a toda oferta pedagógica da UAb PSQ 19 do SGQ PT 19-07 do SGQ PT 19-10 do SGQ Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro – Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo Despacho nº 183/R/2016 de 12 de dezembro – Criação do Conselho de Avaliação da Qualidade</p>

			<p>Despacho nº 20/R/2015 de 4 de março - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do MPV Despacho nº 02/PR/GB/2016 de 03 de novembro- Criação do Núcleo de Assessoria ao MPV</p>
<p>Conceção da oferta formativa que inclui oportunidades de experiência profissional devidamente estruturada na área de formação</p>	<p>Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para assegurar que, na conceção dos cursos, quando aplicável, são incluídas oportunidades de experiência profissional devidamente estruturadas na área de formação.</p>	<p>Reitor Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade Pró-Reitora para a Inovação Pedagógica e <i>elearning</i> Conselho Científico Conselho Consultivo Internacional Conselho Pedagógico Departamentos/UALV CAM Núcleo de Assessoria ao MPV</p>	<p>Regulamento Geral de Oferta Educativa da UAb PSQ 19 do SGQ PT 19-07 do SGQ PT 19-10 do SGQ Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro – Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo Despacho nº 20/R/2015 de 4 de março - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do MPV Despacho nº 02/PR/GB/2016 de 03 de novembro- Criação do Núcleo de Assessoria ao MPV Plano de estudos Regulamento do curso Protocolos de colaboração Guia de curso Plano da unidade curricular Contrato de aprendizagem Regulamento Leonardo da Vinci</p>
<p>Criação e aprovação de nova oferta formativa</p>	<p>Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para assegurar que a conceção dos currículos reflete práticas pedagógicas e inovação, se aplicável; e os cursos são sujeitos a um processo institucional formal de aprovação final; Garantir que os planos de estudos e respetivas unidades curriculares são desenvolvidos de acordo com as especificidades de cursos ministrados a distância online e em conformidade com o MPV.</p>	<p>Reitor Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade Pró-Reitora para a Inovação Pedagógica e <i>elearning</i> Conselho Científico Conselho Pedagógico Departamentos/UALV CAM Núcleo de Assessoria ao MPV Observatório dos percursos profissionais e de vida dos diplomados da UAb GPAQ GGAC</p>	<p>Estatutos da UAb Missão, Visão e Valores da UAb MPV Estudo de empregabilidade Relatórios Síntese - Percursos Profissionais e de vida dos licenciados UAb Despacho nº 81/VR/2017 de 21 de abril - Criação do Observatório dos percursos profissionais e de vida dos diplomados da UAb Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro – Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo Despacho nº 20/R/2015 de 4 de março - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do MPV Despacho nº 02/PR/GB/2016 de 03 de novembro- Criação do Núcleo de Assessoria ao MPV Processos de conceção de curricula anteriores Atas das reuniões e deliberações do Conselho Cientifico Coordenador das UO</p>

<p>Alinhamento na conceção da oferta formativa com os propósitos do ensino superior</p>	<p>Garantir que, na conceção dos cursos estes são alinhados com a missão institucional e tidos em conta os propósitos do ensino superior, designadamente: o contributo para a empregabilidade; a preparação para a cidadania ativa; o apoio ao desenvolvimento pessoal dos estudantes; e a criação de uma base de conhecimento abrangente e avançada que estimule a investigação e a inovação.</p>	<p>Reitor Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade Pró-Reitora para a Inovação Pedagógica e <i>elearning</i> Conselho Científico Conselho Consultivo Internacional Conselho Pedagógico Departamentos/UALV CAM Observatório dos percursos profissionais e de vida dos diplomados da UAb GPAQ GGAC</p>	<p>Estatutos da UAb Missão, Visão e Valores da UAb MPV Estudo de empregabilidade Relatórios Síntese - Percursos Profissionais e de vida dos licenciados UAb Despacho nº 81/VR/2017 de 21 de abril - Criação do Observatório dos percursos profissionais e de vida dos diplomados da UAb Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro – Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo Despacho nº 20/R/2015 de 4 de março - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do MPV Despacho nº 02/PR/GB/2016 de 03 de novembro- Criação do Núcleo de Assessoria ao MPV Plano e relatório de atividades das UO Relatório de atividades das coordenações dos cursos Relatórios dos órgãos sociais da UAb Relatórios dos centros de investigação</p>
--	--	---	---

Referencial 3 – Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante

MISSÃO INSTITUCIONAL – ENSINO E APRENDIZAGEM

Abordagem	Objetivo	Órgãos/Serviços Responsáveis/Estruturas	Documentos/Evidências mais relevantes
<p>Diversidade de estudantes e percursos formativos</p>	<p>Garantir que são adotados os procedimentos mais adequados para criar ambientes de aprendizagem capazes de respeitar e atender à diversidade de estudantes e às suas necessidades, permitindo percursos flexíveis de aprendizagem.</p>	<p>Reitor Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade Pró-Reitora para a Inovação Pedagógica e <i>elearning</i> Pró-Reitor para o Campus Virtual e a Modernização Tecnológica Pró-Reitor para a Unidade de Aprendizagem ao Longo da Vida e Extensão Cultural Conselho Pedagógico Departamentos/ UALV CAM Núcleo de Assessoria ao MPV</p>	<p>Republicação do Regulamento Geral da Oferta Educativa da Universidade Aberta - Despacho n.º 5384/2017 (DR, 2.ª série, n.º 117, 20 de junho) Regulamento para a aplicação do sistema de créditos curriculares (ECTS) a toda oferta pedagógica da UAb Regulamento de Creditação de Competências Académicas e Profissionais, Formação e Experiência Profissional da UAb Regulamento Geral da Oferta Formativa da UAb Regulamento para o Estudante a Tempo Parcial Despacho n.º 171/VR/DC/2014 de 20 de junho - Unidades Curriculares Isoladas e Formações Modulares Certificadas de Cursos ou Ciclos de Estudo da UAb MPV Despacho n.º 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral PT 07-06 do SGQ PSQ 19 do SGQ e documentação de suporte Portal Institucional Plataforma de <i>elearning</i> Despacho n.º 184/R/2016 de 12 de dezembro - Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo Despacho n.º 20/R/2015 de 4 de março - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do MPV Despacho n.º 02/PR/GB/2016 de 03 de novembro- Criação do Núcleo de Assessoria ao MPV Protocolo com a Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais</p>
<p>Ambientes de aprendizagem diversificados</p>	<p>Garantir que são adotados os procedimentos mais adequados para criar ambientes online capazes de considerar e utilizar diferentes métodos de ensino e aprendizagem, em conformidade com as necessidades dos estudantes e com os objetivos de aprendizagem, nomeadamente: a escolha de metodologias de ensino e atividades de aprendizagem com o objetivo de alcançar os resultados de aprendizagem; os materiais de aprendizagem adequam-se ao MPV e facilitam a aprendizagem do estudante e são periodicamente revistos e atualizados; os autores dos materiais de</p>	<p>Reitor Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade Pró-Reitora para a Inovação Pedagógica e <i>elearning</i> Pró-Reitor para o Campus Virtual e a Modernização Tecnológica Pró-Reitor para a Unidade de Aprendizagem ao Longo da Vida e Extensão Cultural Conselho Científico Conselho Consultivo Internacional Conselho Pedagógico</p>	<p>MPV PSQ 19 do SGQ PT 19-01 do SGQ Despacho n.º 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Aula Aberta Módulo de ambientação online Plataforma de <i>elearning</i> Recursos e Materiais Pedagógicos Repositório Aberto Despacho n.º 184/R/2016 de 12 de dezembro - Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo</p>

	<p>aprendizagem são relevantes para o assunto; a infraestrutura técnica está alinhada com a metodologia de ensino, as atividades de aprendizagem e os métodos de avaliação a distância, e facilita o processo de ensino e aprendizagem.</p>	<p>Departamentos/ UALV CAM Núcleo de Assessoria ao MPV SSTE</p>	<p>Despacho nº 20/R/2015 de 4 de março - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do MPV Despacho nº 02/PR/GB/2016 de 03 de novembro- Criação do Núcleo de Assessoria ao MPV Campus virtual nos estabelecimentos prisionais Regulamento Geral da Oferta Educativa da Universidade Aberta PSQ 04 - Gestão de infraestruturas Lista de infraestruturas a manter sob controlo</p>
<p>Resolução de Problemas e Melhoria contínua</p>	<p>Garantir que são adotados os procedimentos mais adequados para avaliar e ajustar regularmente os métodos de ensino e aprendizagem.</p>	<p>Reitor Equipa Reitoral Conselho Científico Conselho Pedagógico Departamentos/UALV Provedor do Estudante Grupos da Qualidade dos Departamentos CAM Núcleo de Assessoria ao MPV GPAQ GGAC</p>	<p>PSQ 06 do SGQ PSQ 19 do SGQ PT 19-03 do SGQ Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro - Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo Despacho nº 20/R/2015 de 4 de março - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do MPV Despacho nº 02/PR/GB/2016 de 03 de novembro- Criação do Núcleo de Assessoria ao MPV Regulamento do Provedor do Estudante Relatórios de Atividades do Provedor do Estudante Matriz de Partes Interessadas Inquéritos de satisfação dos estudantes Relatório Anual de Avaliação dos Ciclos de Estudos Relatórios das CAE</p>
<p>Apoio e autonomia no processo ensino-aprendizagem</p>	<p>Garantir que são adotados os procedimentos mais adequados para assegurar um sentido de autonomia no estudante, garantindo, concomitantemente, orientação e apoio adequados por parte do docente.</p>	<p>Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade Pró-Reitora para a Inovação Pedagógica e <i>elearning</i> Pró-Reitor para o Campus Virtual e a Modernização Tecnológica Conselho Pedagógico Conselho Científico Departamentos/UALV Coordenadores de Curso CAM Núcleo de Assessoria ao MPV DSD Grupo de Trabalho para a Promoção da Originalidade dos Trabalhos Académicos na UAb</p>	<p>MPV Regulamento Geral de Oferta formativa da UAb Regulamento para o Estudante a Tempo Parcial Despacho nº 171/VR/DC/2014 de 20 de junho - Unidades Curriculares Isoladas e Formações Modulares Certificadas de Cursos ou Ciclos de Estudo da UAb Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Despacho nº 20/R/2015 de 4 de março - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do MPV Despacho n.º 82/R/2015, de 13 de agosto e o Despacho n.º 20/R/2019, de 19 de fevereiro – Regulamento de Competência do Coordenador de um Curso da Universidade Aberta Regulamento de Tutoria Plataforma de <i>elearning</i> PT 19-01 do SGQ PT 19-04 do SGQ</p>

			<p>PT 19-05 do SGQ PT 19-09 do SGQ Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro - Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo Despacho nº 02/PR/GB/2016 de 03 de novembro- Criação do Núcleo de Assessoria ao MPV Módulo de Ambientação Online Questionário aos estudantes http://www.inqueritos.uab.pt/investigacao/index.php/489459?lang=pt Programa de formação dos Serviços de Documentação da UAb http://portal.uab.pt/dsd/rograma_formacao_2semestre_2018-2019/</p>
Respeito na relação estudante-docente	Garantir que são adotados os procedimentos mais adequados para promover o respeito mútuo na relação estudante-docente, sendo que a UAb dá conselhos sobre o comportamento apropriado online (regras de etiqueta) e garante que os estudantes estão cientes das regras de plágio.	<p>Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade Pró-Reitor para o Campus Virtual e a Modernização Tecnológica Provedor do Estudante Conselho Pedagógico Departamentos/UALV Coordenadores de Curso Núcleo de Assessoria ao MPV Grupo de Trabalho para a Promoção da Originalidade dos Trabalhos Académicos na UAb</p>	<p>MPV Módulo de ambientação online PT 19-01 do SGQ Regulamento do Provedor do Estudante da UAb Regulamento Disciplinar dos Estudantes da UAb Regulamento de Tutoria Despacho nº 02/PR/GB/2016 de 03 de novembro- Criação do Núcleo de Assessoria ao MPV Despacho nº 1PR/VR/2017 de 9 de março – Nomeação do GT para a promoção da originalidade dos trabalhos académicos na UAb Recomendação Deliberação 22/CP/2013 Código de ética do estudante da UAb Plano da Unidade Curricular inserido no espaço da sala de aula virtual - 1.º ciclo</p>
Provedor do estudante	Garantir que são adotados os procedimentos mais adequados para disponibilizar mecanismos para lidar com as reclamações dos estudantes.	<p>Reitor Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade Provedor do Estudante Gestora da Qualidade</p>	<p>Regulamento do Provedor do Estudante da UAb Relatórios de Avaliação da atividade do Provedor do Estudante Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral PSQ 06 do SGQ e documentação de suporte Revisão pela Gestão do SGQ Livros de Reclamações Informação sobre o Provedor do Estudante: http://portal.uab.pt/provedor-do-estudante/</p>

<p>Familiarização dos avaliadores com os métodos e processos de avaliação</p>	<p>Assegurar que estão disponíveis mecanismos para garantir que os avaliadores estão familiarizados com os métodos e processos de avaliação e recebem apoio no desenvolvimento das suas competências neste domínio.</p>	<p>Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade Pró-Reitora para a Inovação e elearning Núcleo de Assessoria ao MPV Departamentos/UALV</p>	<p>Estatutos da UAb Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Despacho nº 02/PR/GB/2016 de 03 de novembro- Criação do Núcleo de Assessoria ao MPV Regulamento da Estrutura Orgânica da UAb Regulamento de Avaliação, Classificação, Qualificação e Certificação da UAb MPV Relatórios trianuais de avaliação do desempenho docente Regulamento de Tutoria Currícula dos tutores Currícula dos formadores Plano de formação anual</p>
<p>Avaliação centrada no estudante</p>	<p>Garantir que os métodos de avaliação a distância são adequados à sua finalidade, permitindo que os estudantes demonstrem que os resultados pretendidos foram alcançados e que recebem feedback sobre o seu desempenho, associando, quando necessário, aconselhamento sobre o processo de aprendizagem.</p>	<p>Conselho Científico Conselho Pedagógico Departamentos/UALV Coordenações de Curso CAM Núcleo de Assessoria ao MPV</p>	<p>Regulamento de Avaliação, Classificação, Qualificação e Certificação da UAb MPV Regulamento de Tutoria Instrumentos de avaliação de conhecimentos Cartão de aprendizagem Contrato de Aprendizagem Plano de Unidade Curricular Plataforma de <i>elearning</i> Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro - Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo Despacho nº 20/R/2015 de 4 de março - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do MPV Despacho nº 02/PR/GB/2016 de 03 de novembro- Criação do Núcleo de Assessoria ao MPV Modelos para Instruções de Realização de e E-fólios, in “Imagem Gráfica dos Cursos da UAb e Modelos de Documentos Acessíveis”</p>

<p>Transparência na avaliação do estudante</p>	<p>Assegurar que estão disponíveis mecanismos para garantir que os estudantes são claramente informados sobre os métodos e dinâmicas de avaliação a distância.</p>	<p>Conselho Pedagógico Conselho Científico Departamentos/UALV CAM Núcleo de Assessoria ao MPV</p>	<p>Regulamento Geral de Oferta Educativa da UAb Regulamento de Avaliação, Classificação, Qualificação e Certificação da UAb Regulamento para Obtenção do Título Académico de Agregado, na UAb Despacho nº 02/PR/GB/2016 de 03 de novembro- Criação do Núcleo de Assessoria ao MPV Despacho nº 252/VR/DC/2017 de 28 de novembro - Constituição do Júri de Mestrado MPV Plano de Unidade Curricular Plataforma de elearning Portal Institucional da UAb Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro - Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo Despacho nº 20/R/2015 de 4 de março - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do MPV</p>
<p>Circunstâncias mitigadoras na avaliação</p>	<p>Garantir que estão disponíveis mecanismos para assegurar que os regulamentos de avaliação têm em consideração circunstâncias mitigadoras.</p>	<p>Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade Departamentos/UALV Coordenadores de Cursos Projeto de Acessibilidades</p>	<p>Regulamento de Avaliação, Classificação, Qualificação e Certificação da UAb Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Regulamento de Tutoria Projeto de Acessibilidades</p>
<p>Gestão de recurso de classificação</p>	<p>Garantir que estão disponíveis mecanismos para assegurar que existe um procedimento formal de recurso por parte dos estudantes.</p>	<p>Departamentos/UALV Coordenadores de Curso DSA</p>	<p>Regulamento de Avaliação, Classificação, Qualificação e Certificação da UAb PSQ 07 do SGQ PT 07-10 do SGQ</p>

Referencial 4 – Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação			
MISSÃO INSTITUCIONAL – ENSINO E APRENDIZAGEM			
Abordagem	Objetivo	Órgãos/Serviços Responsáveis/Estruturas	Documentos/Evidências mais relevantes
Políticas de acesso e admissão	Garantir que, no âmbito dos seus regulamentos, a UAb tem em consideração as políticas de acesso e os procedimentos e critérios de admissão, implementados de forma consistente e transparente, incluindo a oferta de processos de indução à instituição e ao curso.	Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade Conselho Científico Departamentos/UALV DSA	Regulamento Geral de Oferta Educativa da UAb Regulamento Geral dos Regimes de Reingresso e de Mudança de Par Instituição/Curso no Ensino Superior Regulamento dos Concursos Locais para Candidatura à Matrícula e Inscrição nos Ciclos de Estudos Conducentes ao Grau de Licenciado pela UAb Regulamento das Provas Especialmente Adequadas Destinadas a Avaliar a Capacidade para a Frequência do Ensino Superior dos Maiores de 23 anos Regulamentos dos Programas de Pós-Doutoramento e de Estágios em Programas de Doutoramento Sanduíche Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral PSQ 07 do SGQ PT 07-02 do SGQ PT 07-04 do SGQ PT 07-14 do SGQ
Condições e apoio para a progressão na carreira académica	Garantir que a UAb, no âmbito dos seus regulamentos, tem em consideração as condições e apoio necessários para que os estudantes progredam normalmente nos seus percursos académicos e que os estudantes/futuros estudantes são informados sobre os requisitos relativos ao MPV, a competências digitais e a EaD, equipamentos, conhecimentos base e carga letiva.	Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade Departamentos/UALV Coordenadores de curso DSA	Regulamento de Avaliação, Classificação, Qualificação e Certificação da UAb Regulamento Geral de Oferta Educativa da UAb Despacho nº 171/VR/DC/2014 de 20 de junho - Unidades Curriculares Isoladas e Formações Modulares Certificadas de Cursos ou Ciclos de Estudo da UAb Regulamento para a atribuição de subsídios Regulamento para a aplicação do sistema de créditos curriculares (ECTS) a toda oferta pedagógica da UAb MPV Despacho nº 11/VR/DC/2016 de 15 de janeiro - Atribuição do Título de Doutoramento Europeu pela UAb Despacho nº 57/VR/DC/2015 de 31 de março - Cursos e Diplomas de Estudos Avançados PSQ 07 do SGQ

<p>Processos e ferramentas para a recolha, monitorização e atuação sobre informação relativa à progressão dos estudantes</p>	<p>Garantir que, no âmbito dos seus regulamentos, a UAb tem em consideração o estabelecimento de processos e ferramentas para a recolha, monitorização e atuação sobre informação relativa à progressão dos estudantes.</p>	<p>Vice-Reitora para a Qualidade e Cooperação Institucional Departamentos/UALV Observatório dos percursos profissionais e de vida dos diplomados da UAb GPAQ GGAC</p>	<p>Regulamento da Estrutura Orgânica Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Plano Anual dos Inquéritos Matriz de Partes Interessadas Inquéritos Pedagógicos PSQ 01 do SGQ PSQ 06 do SGQ PSQ 19 do SGQ PT 19-03 do SGQ Relatórios Síntese - Percursos Profissionais e de vida dos licenciados UAb Revisão pela Gestão do SGQ Despacho nº 81/VR/2017 de 21 de abril - Criação do Observatório dos percursos profissionais e de vida dos diplomados da UAb Despacho n.º 82/R/2015 - Regulamento de competências do coordenador de curso da UAb</p>
<p>Procedimentos de reconhecimento de qualificações, períodos de estudos e aprendizagens prévias</p>	<p>Garantir que, no âmbito dos seus regulamentos, a UAb tem em consideração a adoção de procedimentos justos de reconhecimento de qualificações, períodos de estudos e aprendizagens prévias, incluindo aprendizagens informais e não-formais, em linha com os princípios da Convenção de Lisboa de 1997 sobre Equivalência de Períodos de Estudos Universitários.</p>	<p>Reitor Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade Departamentos/UALV DSA Comissões de creditação Júris de reconhecimento</p>	<p>Regulamento de Creditação de Competências Académicas e Profissionais, Formação e Experiência Profissional da UAb Regulamento para a aplicação do sistema de créditos curriculares (ECTS) a toda oferta pedagógica da UAb Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral PSQ 07 do SGQ PT 07-06 do SGQ PT 07-15 do SGQ</p>

<p>Processos de certificação das aprendizagens</p>	<p>Garantir que, no âmbito dos seus regulamentos, a UAb tem em consideração a adoção de processos de certificação suficientemente elucidativos quanto aos resultados de aprendizagem alcançados e ao contexto, nível, conteúdos e estatuto dos estudos completados, designadamente pela emissão do Suplemento ao Diploma.</p>	<p>Reitor Departamentos/UALV CAM Núcleo de Assessoria ao MPV DSA</p>	<p>Regulamento Geral de Oferta Educativa da UAb Regulamento de Avaliação, Classificação, Qualificação e Certificação da UAb Regulamento para a Obtenção do Título Académico de Agregado, na UAb Regulamento para dupla/múltipla titulação Regulamento dos Programas de Pós-Doutoramento e de Estágios em Programas de Doutoramento Sanduíche Regulamento de Creditação de Competências Académicas e Profissionais, Formação e Experiência Profissional da UAb PSQ 07 do SGQ PT 07-07 do SGQ PT 07-16 do SGQ Despacho nº 184/R/2016 de 12 de dezembro - Criação da Comissão de Avaliação e Melhoria dos Ciclos de Estudo Despacho nº 20/R/2015 de 4 de março - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do MPV Despacho nº 02/PR/GB/2016 de 03 de novembro- Criação do Núcleo de Assessoria ao MPV</p>
---	---	--	--

<p>Referencial 5 – Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos</p>			
<p>MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA</p>			
<p>Abordagem</p>	<p>Objetivo</p>	<p>Órgãos/Serviços Responsáveis/Estruturas</p>	<p>Documentos/Evidências mais relevantes</p>
<p>Avaliação dos conteúdos dos programas à luz da investigação mais recente</p>	<p>Garantir que os procedimentos de monitorização, avaliação e revisão dos cursos incluem a avaliação dos conteúdos do programa à luz da investigação mais recente no domínio disciplinar em causa, assegurando que os desenvolvimentos pedagógicos estão alinhados com a estratégia institucional e que os programas são revistos, atualizados e melhorados em conformidade.</p>	<p>Pró-Reitora para a Inovação Pedagógica e elearning Pró-Reitor para a Gestão de Projetos de Investigação e Desenvolvimento Núcleo de Assessoria ao MPV Grupos da Qualidade dos Departamentos Departamentos Laboratório de Educação a Distância e elearning Observatório da Qualidade no EaD e elearning GGAC</p>	<p>MPV Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral E-Book do Observatório da Qualidade no EaD e elearning Despacho nº 20/R/2015 de 4 de março - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do MPV Despacho nº 149/R/2012 de 27 de julho - Criação do Observatório da Qualidade no EaD e elearning Despacho nº 02/PR/GB/2016 de 03 de novembro- Criação do Núcleo de Assessoria ao MPV PSQ 19 do SGQ PT 19-03 do SGQ</p>

<p>Avaliação das novas necessidades da sociedade</p>	<p>Garantir que os procedimentos de monitorização, avaliação e revisão dos cursos incluem a avaliação das novas necessidades da sociedade.</p>	<p>Reitor Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade UMCLA Conselho Científico Conselho Pedagógico Departamentos/UALV GGAC Núcleo de Assessoria ao MPV</p>	<p>PSQ 01 do SGQ Matriz de Partes Interessadas Instrumentos de auscultação das PI PSQ 19 do SGQ PT 19-03 do SGQ Despacho nº 20/R/2015 de 4 de março - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do MPV Despacho nº 02/PR/GB/2016 de 03 de novembro- Criação do Núcleo de Assessoria ao MPV Despacho nº 400/R/2009 de 18 de dezembro – Criação da UMCLA</p>
<p>Avaliação da carga de trabalho dos estudantes e das taxas de progressão e conclusão</p>	<p>Garantir que os procedimentos de monitorização, avaliação e revisão dos cursos incluem a avaliação da carga de trabalho dos estudantes e das taxas de progressão e conclusão.</p>	<p>Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade Conselho Científico Conselho Pedagógico Departamentos Grupos da Qualidade dos Departamentos Observatório dos percursos profissionais e de vida dos diplomados da UAb GGAC Núcleo de Assessoria ao MPV</p>	<p>Regulamento para a aplicação do sistema de créditos curriculares (ECTS) a toda oferta pedagógica da UAb PSQ 19 do SGQ PT 19-03 do SGQ Relatórios Síntese - Percursos Profissionais e de vida dos licenciados UAb Despacho nº 81/VR/2017 de 21 de abril - Criação do Observatório dos percursos profissionais e de vida dos diplomados da UAb Despacho nº 02/PR/GB/2016 de 03 de novembro- Criação do Núcleo de Assessoria ao MPV</p>
<p>Avaliação da eficácia dos procedimentos de avaliação dos estudantes</p>	<p>Garantir que os procedimentos de monitorização, avaliação e revisão dos cursos incluem a avaliação da eficácia dos procedimentos de avaliação dos estudantes.</p>	<p>Conselho Científico Conselho Pedagógico Departamentos CAM Grupos da Qualidade dos Departamentos GGAC GPAQ Núcleo de Assessoria ao MPV</p>	<p>Despacho nº 20/R/2015 de 4 de março - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do MPV Despacho nº 02/PR/GB/2016 de 03 de novembro- Criação do Núcleo de Assessoria ao MPV PSQ 19 do SGQ PT 19-03 dos SGQ Relatórios das CAE Guias de Curso anualmente atualizados Inquéritos de Satisfação aos Estudantes</p>
<p>Avaliação das expectativas, necessidades e satisfação dos estudantes em relação ao curso</p>	<p>Garantir que os procedimentos de monitorização, avaliação e revisão dos cursos incluem a avaliação das expectativas, necessidades e satisfação dos estudantes em relação ao curso, assim como o feedback às partes interessadas, com particular preocupação com os estudantes.</p>	<p>Vice-Reitora para a Qualidade e Cooperação Institucional Departamentos Coordenação de Curso Gestora da Qualidade GPAQ GGAC Núcleo de Assessoria ao MPV</p>	<p>Despacho nº 20/R/2015 de 4 de março - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do MPV Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Despacho nº 02/PR/GB/2016 de 03 de novembro- Criação do Núcleo de Assessoria ao MPV PSQ 01 do SGQ PSQ 19 do SGQ PT 19-03 dos SGQ Matriz de Partes Interessadas Inquéritos de satisfação aos estudantes Relatórios de tratamento dos inquéritos de satisfação aos estudantes</p>

<p>Avaliação do ambiente de aprendizagem e serviços de apoio aos estudantes e da sua adequação às necessidades do curso</p>	<p>Garantir que os procedimentos de monitorização, avaliação e revisão dos cursos incluem a avaliação do ambiente de aprendizagem e serviços de apoio aos estudantes e da sua adequação às necessidades do curso, identificando e promovendo os desenvolvimentos de TIC e pedagógicos, quando apropriado.</p>	<p>Pró-Reitora para a Inovação Pedagógica e elearning Pró-Reitor para o Campus Virtual e a Modernização Tecnológica Pró-Reitor para a Gestão de Projetos de Investigação e Desenvolvimento Departamentos Grupos da Qualidade dos Departamentos Coordenação de Curso GGAC SSTE Núcleo de Assessoria ao MPV</p>	<p>MPV Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Despacho nº 20/R/2015 de 4 de março - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do MPV Despacho nº 02/PR/GB/2016 de 03 de novembro- Criação do Núcleo de Assessoria ao MPV Plataforma de <i>elearning</i> PSQ 19 do SGQ PT 19-03 do SGQ PSQ 01 do SGQ Matriz de Partes Interessadas Inquéritos de Satisfação dos estudantes Relatórios de tratamento dos inquéritos de satisfação dos estudantes</p>
--	---	---	---

<p>Referencial 6 – Investigação e desenvolvimento <i>MISSÃO INSTITUCIONAL E MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA</i></p>			
Abordagem	Objetivo	Órgãos/Serviços Responsáveis/Estruturas	Documentos/Evidências mais relevantes
<p>Institucionalização da investigação</p>	<p>Garantir que as políticas de investigação e desenvolvimento da instituição abordam mecanismos de institucionalização e gestão da investigação.</p>	<p>Reitor Pró-Reitor para a gestão de projetos de investigação e desenvolvimento Conselho Científico Departamentos Observatório da Qualidade no EaD e <i>elearning</i> LEaD CEMRI Polos de Centros de Investigação</p>	<p>Estatutos da UAb Regulamento da Estrutura Orgânica da UAb Plano Estratégico Missão, Visão e Valores da UAb Mapeamento Estratégico Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral QUAR Plano Anual de Atividades da UAb e de cada um dos Centros e Polos de Investigação Participação ativa nas redes e associações nacionais e internacionais de investigação de referência https://portal.uab.pt/investigacao/ Matriz de Indicadores da UAb Relatório de atividades Regulamento Geral da Oferta Educativa da Universidade Aberta Modelo Pedagógico Virtual da UAb</p>

<p>Articulação entre o ensino e a investigação</p>	<p>Garantir que as políticas de investigação e desenvolvimento da instituição abordam mecanismos de articulação entre o ensino e a investigação, designadamente no que se refere ao contacto dos estudantes com atividades de investigação e inovação desde os primeiros anos.</p>	<p>Vice-Reitor para a gestão académica e interação com a sociedade Pró-Reitor para a gestão de projetos de investigação e desenvolvimento Conselho Científico Departamentos GAPID Observatório da Qualidade no EaD e elearning LEaD CEMRI Polos de Centros de Investigação Cátedra Convidada FCT Infante Dom Henrique para os estudos insulares atlânticos e globalização</p>	<p>Plano Estratégico E-Book do Observatório da Qualidade no EaD e <i>elearning</i> Publicações UAb, por exemplo a Coleção «Educação a Distância e elearning» Plano Curricular dos 2º e 3º ciclos Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Despacho nº 149/R/2012 de 27 de julho - Criação do Observatório da Qualidade no EaD e <i>elearning</i> Despachos Regulamento da Cátedra Convidada FCT Infante Dom Henrique para os estudos insulares atlânticos e globalização</p>
<p>Mecanismos de valorização económica do conhecimento</p>	<p>Garantir que as políticas de investigação e desenvolvimento da instituição abordam mecanismos de valorização económica do conhecimento</p>	<p>Pró-Reitor para a gestão de projetos de investigação e desenvolvimento Conselho Editorial da UAb Observatório da Qualidade no EaD e elearning GAPID</p>	<p>Conselho Editorial Política Editorial Regulamento Interno Normas gráficas https://portal.uab.pt/conselho-editorial/ Edições eUAb https://portal.uab.pt/edicoes-euab/ Revista de Ciências e Computação https://journals.uab.pt/index.php/rcc Inúmeros protocolos, nacionais e internacionais: https://portal.uab.pt/redes-nacionais/ https://portal.uab.pt/sbdestaque/protocolos-internacionais/ Consórcio UAb-Universidade de Coimbra http://ucoimbra-uaberta.pt/portal/index.html Colaboração com diversas IES nacionais, com cursos formais (do 1º ao 3º ciclo) e não formais Colaboração com IES estrangeiras Repositório da UAb https://repositorioaberto.uab.pt/</p>
<p>Monitorização, avaliação e melhoria dos recursos humanos e materiais</p>	<p>Garantir que as políticas de investigação e desenvolvimento da instituição abordam: procedimentos de monitorização, avaliação e melhoria dos recursos humanos e materiais afetos à investigação e desenvolvimento, da produção científica, tecnológica e artística, dos resultados da valorização do conhecimento e dos resultados da articulação entre o ensino e a investigação.</p>	<p>Pró-Reitor para a gestão de projetos de investigação e desenvolvimento Conselho Científico Departamentos GAPID Centros de Investigação e Polos de Investigação na UAb</p>	<p>Regulamento de Avaliação de Desempenho dos Docentes da UAb; Despacho nº 149/R/2012 de 27 de julho - Criação do Observatório da Qualidade no EaD e <i>elearning</i> Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Despacho Nº 12/R/2019 - Regulamento de Licenças Sabáticas Despacho Nº 05/R/2019, 22 de janeiro - Criação do Grupo de Trabalho para a Revisão do RADD PSQ.02 do SGQ PSQ.04 do SGQ</p>

Referencial 7 – Colaboração interinstitucional e com a comunidade			
<i>MISSÃO INSTITUCIONAL</i>			
Abordagem	Objetivo	Órgãos/Serviços Responsáveis/Estruturas	Documentos/Evidências mais relevantes
Interface e ação externa na colaboração interinstitucional	Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa no que se refere à colaboração interinstitucional.	Equipa Reitoral GCRI UMCLA UALV DSD	Plano Estratégico Política de Internacionalização Matriz de Partes Interessadas Listas de Protocolos da UAb Protocolos com outras instituições Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Despacho nº 400/R/2009 de 18 de dezembro – Criação da UMCLA Consórcio UAb-Universidade de Coimbra Programas produzidos pela UAb na RTP2 Portal da ELO Lista de protocolos nacionais http://portal.uab.pt/redes-nacionais/ Conselho Local de Ação Social de Grândola Conselho Municipal de Educação de Cantanhede Conselho Municipal de Educação de Reguengos de Monsaraz http://ucoimbra-uaberta.pt/portal/ http://umielo.uab.pt/index.php/2015/05/28/1-titulo-educacao-a-distancia-e-elearning-em-estabelecimentos-prisionais-em-portugal-desenvolvimento-e-avaliacao-de-um-modelo-pedagogico-inclusivo/ https://eventos.uab.pt/elep2018/ Rede de Centros Locais de Aprendizagem http://portal.uab.pt/cla/ PSQ01 PSQ06 PSQ12

<p>Interface e ação externa na prestação de serviços ao exterior</p>	<p>Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa no que se refere à prestação de serviços ao exterior.</p>	<p>Equipa Reitoral UALV SPD GCRI DSD DGF</p>	<p>Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral PSQ 01 do SGQ PSQ 06 do SGQ PSQ 12 do SGQ PSQ 13 do SGQ PSQ 14 do SGQ PSQ 17 do SGQ Regulamento da prestação de serviços ao exterior da UAb Programas produzidos pela UAb na RTP2 UAbTV Listas de Protocolos da UAb Protocolos com outras instituições http://umielo.uab.pt/ http://portal.uab.pt/investigacao/projetos/ http://portal.uab.pt/alv/apresentacao/</p>
<p>Interface e ação externa na ação cultural, desportiva e artística no exterior</p>	<p>Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa no que se refere à ação cultural, desportiva e artística no exterior.</p>	<p>Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade Pró-reitor para a Aprendizagem ao Longo da Vida e Extensão Cultural Departamentos UALV UMCLA GCRI Associação de Estudantes Rede Alumni</p>	<p>Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Despacho nº 400/R/2009 de 18 de dezembro – Criação da UMCLA PSQ 01 do SGQ PSQ 06 do SGQ PSQ 13 do SGQ PSQ 14 do SGQ Programas produzidos pela UAb na RTP2 UAbTV Listas de Protocolos da UAb Protocolos com outras instituições http://portal.uab.pt/alv/programasalv/pos-graduacoes/ http://portal.uab.pt/redes-nacionais/ Portal da ELO Regulamento da Cátedra Convidada FCT Infante Dom Henrique para os estudos insulares atlânticos e globalização http://www.gruporhmais.pt/pt/blog-rhmais</p>

<p>Interface e ação externa na integração em projetos e parcerias nacionais</p>	<p>Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa no que se refere à integração em projetos e parcerias nacionais.</p>	<p>Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade Pró-Reitor para o Campus Virtual e a Modernização Tecnológica Pró-Reitora para a Inovação Pedagógica e <i>Elearning</i> Pró-Reitor para a Gestão de Projetos de Investigação e Desenvolvimento Pró-Reitor para o Desenvolvimento Institucional e Assuntos Jurídicos Pró-Reitor para a Aprendizagem ao Longo da Vida e Extensão Cultural Centros de Investigação UMCLA Delegações UAb Cátedra Convidada FCT Infante Dom Henrique para os estudos insulares atlânticos e globalização</p>	<p>Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Despacho nº 400/R/2009 de 18 de dezembro – Criação da UMCLA Consórcio UAb-Universidade de Coimbra Listas de Protocolos da UAb Protocolos com entidades nacionais Regulamento da Cátedra Convidada FCT Infante Dom Henrique para os estudos insulares atlânticos e globalização Portal ELO http://portal.uab.pt/investigacao/projetos/ http://portal.uab.pt/redes-nacionais/ http://portal.uab.pt/alv/cursos_alv/curso-de-profissionalizacao-em-servico/ http://portal.uab.pt/noticias/cps-provas-em-lingua-gestual-portuguesa/ PSQ 01 do SGQ PSQ 06 do SGQ</p>
<p>Interface e ação externa no contributo para o desenvolvimento regional e nacional, adequado à missão institucional</p>	<p>Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa no que se refere ao contributo para o desenvolvimento regional e nacional, adequado à missão institucional.</p>	<p>Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade Pró-Reitor para a Aprendizagem ao Longo da Vida e Extensão Cultural Pró-Reitor para o Desenvolvimento Institucional e Assuntos Jurídicos Centros de Investigação UMCLA Delegações UAb GAPID</p>	<p>Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Despacho nº 400/R/2009 de 18 de dezembro – Criação da UMCLA Programas produzidos pela UAb na RTP2 UAbTV Listas de Protocolos da UAb Protocolos com outras instituições Portal ELO http://cidh-global.org/catedra/atrium/ http://umielo.uab.pt/ http://portal.uab.pt/alv/cursos_alv/curso-para-qualificacao-para-estudos-superiores-cqes/ PSQ 01 do SGQ PSQ 06 do SGQ</p>
<p>Interface e ação externa na obtenção de receitas próprias através da atividade desenvolvida</p>	<p>Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa no que se refere à obtenção de receitas próprias através da atividade desenvolvida.</p>	<p>Vice-Reitora para a Qualidade e cooperação internacional Vice-Reitor para a gestão académica e interação com a sociedade Pró-Reitor para o desenvolvimento institucional e Assuntos Jurídicos Centros de Investigação GAPID UALV GCRI</p>	<p>Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral PSQ 14 do SGQ PSQ11 do SGQ Regulamento da prestação de serviços ao exterior da UAb Portal ELO http://portal.uab.pt/investigacao/projetos/ http://portal.uab.pt/redes-nacionais/http://portal.uab.pt/alv/programasalv/pos-graduacoes/ http://portal.uab.pt/investigacao/projetos/</p>

Referencial 8 – Internacionalização			
PROCESSOS DE SUPORTE			
Abordagem	Objetivo	Órgãos/Serviços Responsáveis/Estruturas	Documentos/Evidências mais relevantes
Participação/coordenação de atividades internacionais de educação e formação	Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de índole internacional relativas à participação/coordenação em atividades internacionais de educação e formação.	Vice-Reitora para a Qualidade e Cooperação Internacional Pró-Reitora para a Inovação Pedagógica e <i>Elearning</i> Pró-Reitor para o Campus Virtual e a Modernização Tecnológica Departamentos GCRI	Plano Estratégico Política de Internacionalização PSQ 01 do SGQ Consórcio UAb-Universidade de Coimbra Listas de Protocolos UAb Regulamento dos Programas de Pós-Doutoramento e de Estágios em Programas de Doutoramento Sanduíche Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral http://portal.uab.pt/conselho-cientifico http://portal.uab.pt/cla http://portal.uab.pt/local-de-exames-no-estrangeiro/
Participação/coordenação de projetos internacionais de investigação	Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de índole internacional relativas à participação/coordenação em projetos internacionais de investigação.	Pró-Reitor para a gestão de projetos de investigação e desenvolvimento Departamentos LEaD Observatório da Qualidade no EaD e <i>elearning</i> Cátedra Convidada FCT Infante Dom Henrique para os estudos insulares atlânticos e globalização GAPID GCRI	PSQ 01 do SGQ Plano Estratégico Política de Internacionalização Consórcio UAb-Universidade de Coimbra Regulamento da Cátedra Convidada FCT Infante Dom Henrique para os estudos insulares atlânticos e globalização Participação ativa nas redes e associações nacionais e internacionais de investigação de referência Despacho nº 149/R/2012 de 27 de julho - Criação do Observatório da Qualidade no EaD e <i>elearning</i> Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Despacho nº 73/R/2016 - Normas para a submissão de projetos ao GAPID Avaliação Estratégica 2019 http://portal.uab.pt/redes-internacionais/
Mobilidade internacional de docentes, não docentes e estudantes	Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de índole internacional, designadamente as relativas à mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não-docente.	Vice-Reitora para a Qualidade e cooperação internacional Departamentos GCRI DSA	PSQ 01 do SGQ PSQ 11 do SGQ e demais documentação Listas de Protocolos UAb Protocolos ERASMUS Regulamento dos Programas de Pós-Doutoramento e de Estágios em Programas de Doutoramento Sanduíche Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral http://portal.uab.pt/erasmus/

Referencial 9 – Recursos Humanos			
PROCESSOS DE SUPORTE E MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA			
Abordagem	Objetivo	Órgãos/Serviços Responsáveis/Estruturas	Documentos/Evidências mais relevantes
Recrutamento e seleção	Garantir que são adotados processos claros, transparentes e justos de recrutamento, contratação e condições de emprego que reconhecem a importância do ensino.	Reitor Pró-reitor para o Desenvolvimento Institucional e Assuntos Jurídicos Conselho de Gestão Conselho Científico Administradora Departamentos DRH DGF	Estatutos da UAb Regulamento da Estrutura Orgânica da UAb PSQ 02 do SGQ e demais documentação Mapa de Pessoal UAb Matrizes de Competências Perfis Funcionais MPV Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral
Oportunidade de desenvolvimento profissional	Garantir que a UAb definiu a estrutura, o perfil e o papel do corpo docente, em alinhamento com o MPV, utilizando instrumentos apropriados para assegurar que o perfil do corpo docente corresponde às suas funções e que as oportunidades de desenvolvimento profissional são promovidas e oferecidas.	Reitor Conselho científico Conselho de Avaliação do Desempenho dos Docentes da UAb	MPV PSQ 02 do SGQ e demais documentação Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Perfis Funcionais Matrizes de Competências Plano de Formação Relatório de Formação Mapa de Pessoal RADD Documento orientador da formação contínua do pessoal docente Documento orientador da formação dos novos docentes da UAb Regulamento do Serviço Docente
Atividade académica que promove a ligação educação-investigação	Garantir que são promovidas as atividades académicas que sustentam a ligação entre a educação e investigação.	Vice-Reitor para a gestão académica e interação com a sociedade Pró-Reitor para a gestão de projetos de investigação e desenvolvimento Departamentos Observatório da Qualidade no EaD e <i>elearning</i> LEaD Polos de Investigação Cátedra Convidada FCT Infante Dom Henrique para os estudos insulares atlânticos e globalização	Plano Estratégico E-Book do Observatório da Qualidade no EaD e <i>elearning</i> Publicações UAb, por exemplo a Coleção «Educação a Distância e <i>elearning</i> » Plano Curricular dos 2º e 3º ciclos Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Despacho nº 149/R/2012 de 27 de julho - Criação do Observatório da Qualidade no EaD e <i>elearning</i> Regulamento da Cátedra Convidada FCT Infante Dom Henrique para os estudos insulares atlânticos e globalização MPV Sistema de Avaliação de Desempenho dos Docentes Inquérito de satisfação dos colaboradores da UAb

<p>Inovação nos métodos de ensino e uso de novas tecnologias</p>	<p>Garantir que a inovação nos métodos de ensino e no uso de novas tecnologias é encorajada; o corpo docente é proficiente no uso de tecnologias de aprendizagem e métodos de avaliação a distância, promovendo-se atividades de formação específicas para novos colaboradores. Desenvolvimento de procedimentos e ferramentas de apoio tecnológico e pedagógico às atividades de ensino/aprendizagem.</p>	<p>Pró-Reitor para o Campus Virtual e a Modernização Tecnológica Pró-reitora para a Inovação Pedagógica e <i>Elearning</i> Núcleo de Assessoria ao MPV SSTE</p>	<p>Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Despacho nº 20/R/2015 de 4 de março - Criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do MPV Despacho nº 02/PR/GB/2016 de 03 de novembro- Criação do Núcleo de Assessoria ao MPV Despacho nº 152/R/2018 - Criação do Gabinete de apoio à Inovação e ao Desenvolvimento Pedagógico PSQ 02 do SGQ MPV Plano de Formação Campus Virtual Procedimentos de avaliação contínua Cursos de formação dos docentes e de tutores MPV Espaços na plataforma apoio/help-docentesonline-sste</p>
<p>Competências dos recursos humanos</p>	<p>Garantir que estão definidas normas e procedimentos para a recolha e tratamento de informação relativa às competências e aos resultados da atuação do pessoal docente e não-docente, com vista à avaliação de desempenho, à formação, à promoção e ao reconhecimento do mérito.</p>	<p>Pró-reitor para o Desenvolvimento Institucional e Assuntos Jurídicos Administradora DRH Conselho Coordenador de Avaliação Conselho de Avaliação do Desempenho dos Docentes da UAb Unidades Orgânicas</p>	<p>Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral PSQ 02 do SGQ e demais documentação Mapa de Pessoal UAb Matrizes de Competências Perfis Funcionais Regulamento interno do Conselho Coordenador de Avaliação Regulamento de Avaliação de Desempenho dos Docentes Deliberações do CCA e Orientações Técnicas</p>
<p>Melhoria do desempenho dos recursos humanos</p>	<p>Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para regular e garantir os processos de tomada de decisão, implementação e follow-up referentes à avaliação de desempenho, à formação, à promoção e ao reconhecimento do mérito, garantindo, nomeadamente, que o corpo docente é coordenado de forma eficaz e a relação docente/estudante evita a sobrecarga de trabalho para docentes e tutores.</p>	<p>Pró-reitor para o Desenvolvimento Institucional e Assuntos Jurídicos Administradora DRH Conselho Coordenador de Avaliação Conselho de Avaliação do Desempenho dos Docentes da UAb Unidades Orgânicas</p>	<p>PSQ 02 do SGQ MPV Regulamento interno do Conselho Coordenador de Avaliação Regulamento de Avaliação de Desempenho dos Docentes Sistema de Avaliação de Desempenho dos Docentes SIADAP Deliberações e Orientações Técnicas do CCA Despacho 70/R/2017 - Regulamento de tutoria Despacho 71/R/2017 - Regulamento de contratação dos tutores Despacho 82/R/2015 - Regulamento de competências do coordenador de curso da UAb Regulamento da atividade docente</p>

Referencial 10 – Recursos Materiais e Serviços			
PROCESSOS DE SUPORTE E MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA			
Abordagem	Objetivo	Órgãos/Serviços Responsáveis/Estruturas	Documentos/Evidências mais relevantes
Recursos de apoio à aprendizagem	Garantir que estão definidos e implementados procedimentos que abrangem o apoio ao estudante, de acordo com o seu perfil e considerando o ambiente EaD, incluindo elementos de orientação, pedagógicos, tecnológicos e administrativos, sendo disponibilizada uma variedade de recursos de apoio às aprendizagens, desde recursos físicos, a apoio de tutoria, supervisão e aconselhamento, promovendo a respetiva publicitação junto aos estudantes.	Pró-Reitor para o Campus Virtual e a Modernização Tecnológica Departamentos Gestor da Segurança de Informação SPD DSA SI DSD SSTE UMCLA GCRI	PSQ 07 do SGQ e demais documentação PSQ 12 do SGQ PSQ 14 do SGQ PSQ 17 do SGQ PSQ 18 do SGQ e demais documentação Planos de Capacidade, Disponibilidade e Continuidade Plataforma de <i>elearning</i> Portal Institucional MPV Portal UAb Rede de CLA Delegações Regionais e respetivas bibliotecas Repositório Aberto Acervo documental da UAb http://portal.uab.pt/recursos-abertos/ http://portal.uab.pt/wp-content/uploads/2017/11/Mobilidade_Virtual.pdf
Necessidades especiais dos estudantes	Garantir que as necessidades de grupos específicos e os estudantes portadores de deficiência, são consideradas.	Departamentos DSA SPD DSD SI GCRI Projeto Acessibilidades UMCLA	Regulamento para o Estudante a Tempo Parcial PSQ 07 do SGQ e demais documentação PSQ 12 do SGQ PSQ 17 do SGQ e demais documentação PSQ 18 do SGQ e demais documentação Repositório Aberto Acervo documental da UAb Plataforma de <i>elearning</i> Portal Institucional MPV Grupo NEE na Plataforma de <i>elearning</i> https://portal.uab.pt/o-projeto-acessibilidades/ http://umielo.uab.pt/index.php/2015/05/28/1-titulo-educacao-a-distancia-e-elearning-em-estabelecimentos-prisionais-em-portugal-desenvolvimento-e-avaliacao-de-um-modelo-pedagogico-inclusivo/

<p>Manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais e serviços de apoio</p>	<p>Garantir que estão disponíveis mecanismos que permitem a recolha e análise de informação relativa à manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais e serviços de apoio.</p>	<p>Administradora Conselho da Qualidade do Sistema de Gestão Gestora da Qualidade Gestor da Segurança da Informação SI SSTE GCRI GPAQ DST DGF</p>	<p>PSQ 01 do SGQ e documentação associada PSQ 04 do SGQ PSQ 05 do SGQ PSQ 06 do SGQ PSQ 17 do SGQ e demais documentação PSQ 18 do SGQ e demais documentação Planos de Manutenção Lista de Fornecedores Qualificados Inquéritos pedagógicos Revisão pela Gestão do SGQ Relatório de Atividades Programa de Auditorias Plano de <i>Update</i> e <i>Upgrade</i> de Versão da plataforma de <i>elearning</i> http://portal.uab.pt/sgq/inqueritos/</p>
<p>Melhoria dos serviços e recursos materiais com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e demais atividades científico-pedagógicas</p>	<p>Assegurar que estão definidos e implementados procedimentos para os processos de tomada de decisão, implementação e follow-up no âmbito dos mecanismos que lhe permitem planear, gerir e melhorar os serviços e recursos materiais com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e demais atividades científico-pedagógicas.</p>	<p>Administradora Departamentos Conselho da Qualidade do Sistema de Gestão Gestora da Qualidade Gestor da Segurança da Informação SSTE GPAQ SI DSD</p>	<p>PSQ 01 do SGQ e demais documentação PSQ 04 do SGQ PSQ 05 do SGQ PSQ 06 do SGQ PSQ 17 do SGQ e demais documentação PSQ 19 do SGQ PT 19-03 do SGQ Revisão pela Gestão do SGQ Relatórios de tratamento dos inquéritos pedagógicos MPV Portal UAb Área Privada: SGQ e EFQM</p>

Referencial 11 - Gestão da Informação			
<i>MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA</i>			
Abordagem	Objetivo	Órgãos/Serviços Responsáveis/Estruturas	Documentos/Evidências mais relevantes
Matriz de Partes Interessadas	Garantir que estão disponíveis mecanismos que permitem obter informação sobre as necessidades e expectativas das diferentes partes interessadas em relação à qualidade das formações e serviços oferecidos.	Vice-Reitora para a Qualidade e cooperação internacional GPAQ Gestora da Qualidade Departamentos GCRI UMCLA	Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Matriz de Partes Interessadas Instrumentos de auscultação das PI Relatórios de análise dos resultados de auscultação das PI Revisão pela Gestão do SGQ Relatório de Atividades PUC/CA Fóruns Relatórios de eventos Parcerias e protocolos
Sistema de Informação para a Gestão	Garantir que a UAb considera normas éticas e políticas governamentais relacionadas com a proteção de dados e a privacidade dos estudantes, que o sistema de gestão de informação inclui informações relevantes - com o objetivo de melhorar o apoio ao estudante - atualizadas e confiáveis sobre a instituição e seus programas e que estão disponíveis sistemas de recolha de informação fiável para o levantamento de resultados e outros dados e indicadores relevantes.	Vice-Reitora para a Qualidade e Cooperação Internacional Pró-Reitor para o Desenvolvimento Institucional e Assuntos Jurídicos Pró-Reitor para o Campus Virtual e a Modernização Tecnológica Conselho Pedagógico Departamentos Coordenação dos Cursos Gestora da Qualidade CAQ Gestor do Sistema de Segurança de Informação SI GJ GPAQ SSTE Equipa RGPD Equipas para a Avaliação de Riscos	Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Despacho nº 163/R/2007 de 15 de dezembro – Nomeação da Equipa RGPD PSQ 01 do SGQ e documentação associada PSQ 03 do SGQ PSQ 18 do SGQ e demais documentação Matriz de Indicadores Relatório de Atividades Anual Revisão pela Gestão Avaliação de Riscos da Segurança da Informação Avaliação de Riscos dos Processos Manual do SGQ Plano de Atividades Relatórios dos Inquéritos de satisfação http://portal.uab.pt/sgq/inqueritos/ Despacho 82/R/2015 - Regulamento de competências do coordenador de curso da UAb MPV Planos de Estudo dos Cursos Comunicação de Melhorias Portal UAb Despacho nº 63/R/2017, de 25 de maio – Homologação do regulamento Geral da Oferta educativa PESI

<p>Medição, análise e melhoria</p>	<p>Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para os processos de tomada de decisão relacionados com a utilização dos resultados, bem como as estratégias de atuação para a melhoria e o correspondente follow-up.</p>	<p>Reitor Vice-Reitora para a Qualidade e Cooperação Internacional Departamentos Coordenadores de Curso Gestora da Qualidade Gestor do Sistema de Segurança de Informação SSTE SI GPAQ CAQ Equipas para a Avaliação de Riscos</p>	<p>Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Manual do Sistema de Gestão da Qualidade PSQ 01 do SGQ PSQ 06 do SGQ PSQ 19 do SGQ PT 19-03 do SGQ Relatório de Atividades Revisão pela Gestão do SGQ Relatórios de follow-up para a A3ES Programa de auditorias Autoavaliação SIGQ_UAb Avaliação de Riscos dos Processos</p>
<p>Envolvimento das partes interessadas na medição, análise e melhoria</p>	<p>Garantir que existem formas de envolvimento das partes interessadas, designadamente estudantes e pessoal docente e não-docente, na aferição, análise e melhoria dos resultados.</p>	<p>Conselho Geral Vice-Reitora para a Qualidade e Cooperação Internacional Conselho Pedagógico Senado Provedora do Estudante CAQ Gestora da Qualidade SI GPAQ</p>	<p>Estatutos UAb Regulamento do Provedor do Estudante Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral PSQ 01 do SGQ e documentação associada PSQ 06 do SGQ Matriz de Partes Interessadas Instrumentos de auscultação das PI http://portal.uab.pt/sgq/inqueritos/</p>

Referencial 12 - Informação Pública

PROCESSOS DE SUPORTE E MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

Abordagem	Objetivo	Órgãos/Serviços Responsáveis/Estruturas	Documentos/Evidências mais relevantes
<p>Informação pública regular sobre dados e resultados</p>	<p>Garantir que estão definidos e implementados procedimentos para a prestação regular de informação pública acerca de um conjunto pré-definido de dados e resultados.</p>	<p>Equipa Reitoral Administradora GCRI GPAQ SPD</p>	<p>PSQ 01 do SGQ PSQ 03 do SGQ e documentação associada Política de Comunicação Plano de Comunicação Portal institucional da UAb Relatório de Atividades Newsletter da UAb UAbTV Programas da UAb na RTP2 Material Promocional Postos de Atendimento Público</p>

<p>Informação pública sobre a UAb</p>	<p>Garantir que a informação a publicitar inclui a missão e objetivos da instituição, os seus estatutos e regulamentos, bem como os das unidades orgânicas que a constituem.</p>	<p>Reitor Administradora Departamentos DSA GCRI CLA Delegações UAb</p>	<p>Política de Comunicação Portal institucional da UAb Plano Estratégico Newsletter da UAb UAbTV Programas da UAb na RTP2 http://portal.uab.pt/auab/ http://portal.uab.pt/orgaos-de-governo-e-consulta/ http://portal.uab.pt/organizacao/ http://portal.uab.pt/regulamentos/ http://portal.uab.pt/regulamentos-administrativos/</p>
<p>Publicitação da oferta formativa</p>	<p>Garantir que a informação a publicitar inclui a oferta formativa.</p>	<p>Vice-Reitor para a gestão académica e interação com a sociedade Administradora Departamentos DSA CLA GCRI Delegações UAb</p>	<p>Política de Comunicação Portal institucional da UAb Campanhas de divulgação Material Promocional Postos de Atendimento Público Newsletter da UAb UAbTV Programas da UAb na RTP2 http://portal.uab.pt/ser-estudante-uab/ http://www2.uab.pt/guiainformativo/cursos1.php http://portal.uab.pt/alv/programasalv/pos-graduacoes/ http://www2.uab.pt/guiainformativo/cursos2.php http://www2.uab.pt/guiainformativo/cursos3.php</p>
<p>Informação pública detalhada sobre cada curso</p>	<p>Garantir que a informação a publicitar inclui os objetivos de aprendizagem e qualificações conferidas, e as perspetivas de empregabilidade, em relação a cada curso.</p>	<p>Departamentos Coordenadores de Curso GCRI DSA</p>	<p>Política de Comunicação Portal institucional da UAb Material Promocional Postos de Atendimento Público http://portal.uab.pt/ser-estudante-uab/ http://www2.uab.pt/guiainformativo/cursos1.php http://portal.uab.pt/alv/programasalv/pos-graduacoes/ http://www2.uab.pt/guiainformativo/cursos2.php http://www2.uab.pt/guiainformativo/cursos3.php http://portal.uab.pt/gestaoacademica/relatorios-e-estatisticas/ http://portal.uab.pt/gestaoacademica/empregabilidade/</p>
<p>Informação pública sobre o corpo docente</p>	<p>Garantir que a informação a publicitar inclui a qualificação do pessoal docente e o seu regime de vínculo à instituição e de prestação de serviços.</p>	<p>Administradora Departamentos DRH GCRI DSA</p>	<p>Política de Comunicação Portal institucional da UAb Material Promocional Postos de Atendimento Público http://portal.uab.pt/dcsg/Docentes/#content</p>

<p>Informação pública sobre políticas de acesso e orientação dos estudantes</p>	<p>Garantir que a informação a publicar inclui as políticas de acesso e orientação dos estudantes.</p>	<p>Departamentos Coordenadores de Curso DSA GCRI CLA Delegações UAb</p>	<p>Política de Comunicação Portal institucional da UAb Plataforma de elearning Material Promocional Postos de Atendimento Público http://portal.uab.pt/edicoes-euab/ http://portal.uab.pt/informacoes-academicas/ http://portal.uab.pt/ser-estudante-uab/ http://www2.uab.pt/guiainformativo/cursos1.php http://portal.uab.pt/alv/programasalv/pos-graduacoes/ http://www2.uab.pt/guiainformativo/cursos2.php http://www2.uab.pt/guiainformativo/cursos3.php http://www.aauab.pt/ http://www.alumniuab.pt/ http://www2.uab.pt/TVUAb/index.php https://portal.uab.pt/dsd/destaque/</p>
<p>Informação pública sobre a planificação dos cursos</p>	<p>Garantir que a UAb publica informações fiáveis, completas e atualizadas sobre os programas de estudos e inclui a planificação dos cursos.</p>	<p>Departamentos Coordenadores de Curso DSA GCRI GGAC</p>	<p>Política de Comunicação Portal institucional da UAb Material Promocional Postos de Atendimento Público http://portal.uab.pt/gestaoacademica/empregabilidade/ http://portal.uab.pt/gestaoacademica/relatorios-e-estatisticas/ http://portal.uab.pt/ser-estudante-uab/ http://www2.uab.pt/guiainformativo/cursos1.php http://portal.uab.pt/alv/programasalv/pos-graduacoes/ http://www2.uab.pt/guiainformativo/cursos2.php http://www2.uab.pt/guiainformativo/cursos3.php</p>
<p>Informação pública sobre as metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes</p>	<p>Garantir que a informação a publicar inclui as metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes.</p>	<p>Departamentos Coordenadores de Curso DSA GCRI</p>	<p>Política de Comunicação Portal institucional da UAb Material Promocional Postos de Atendimento Público http://portal.uab.pt/ser-estudante-uab/ http://www2.uab.pt/guiainformativo/cursos1.php http://portal.uab.pt/alv/programasalv/pos-graduacoes/ http://www2.uab.pt/guiainformativo/cursos2.php http://www2.uab.pt/guiainformativo/cursos3.php</p>

<p>Informação pública sobre oportunidades de mobilidade</p>	<p>Garantir que a informação a publicitar inclui as oportunidades de mobilidade.</p>	<p>Vice-Reitora para a Qualidade e Cooperação Internacional Departamentos GCRI DSA</p>	<p>PSQ 11 do SGQ e demais documentação Política de Comunicação Portal institucional da UAb Postos de Atendimento Público http://portal.uab.pt/erasmus/ http://portal.uab.pt/mobilidade-almeida-garrett/ http://portal.uab.pt/wp-content/uploads/2017/11/Mobilidade_Virtual.pdf</p>
<p>Informação pública sobre os direitos e deveres dos estudantes</p>	<p>Garantir que a informação a publicitar inclui os direitos e deveres dos estudantes.</p>	<p>Provedora do Estudante Conselho Pedagógico DSA GGAC GCRI</p>	<p>Estatutos da UAb Política de Comunicação Portal institucional da UAb Relatórios do Provedor do Estudante Material Promocional Postos de Atendimento Público http://portal.uab.pt/wp-content/uploads/2018/02/CP_Recomendacao_Codigo_de_Etica.pdf http://portal.uab.pt/wp-content/uploads/2018/02/DR-Regulamento-Disciplinar-dos-Estudantes-da-UAb_6nov2013.pdf http://portal.uab.pt/wp-content/uploads/2018/02/Regulamento-CP-Di%C3%A1rio-da-republica-2016.pdf</p>
<p>Informação pública sobre os serviços de ação social escolar</p>	<p>Garantir que a informação a publicitar inclui os serviços de ação social escolar.</p>	<p>DSA DGF GCRI</p>	<p>Política de Comunicação Portal institucional da UAb Postos de Atendimento Público http://portal.uab.pt/pagamentos/</p>
<p>Informação pública sobre mecanismos para gerir reclamações e sugestões</p>	<p>Garantir que a informação a publicitar inclui os mecanismos para lidar com reclamações e sugestões.</p>	<p>Provedora do Estudante Gestora da Qualidade GCRI GPAQ GGAC DSA CLA Delegações UAb</p>	<p>Política de Comunicação Portal institucional da UAb Postos de Atendimento Público Livros de Reclamações http://portal.uab.pt/provedor-do-estudante/ PSQ06 do SGQ</p>

<p>Informação pública sobre o acesso aos recursos materiais e serviços de apoio ao ensino</p>	<p>Garantir que a informação a publicitar inclui o acesso aos recursos materiais e serviços de apoio ao ensino.</p>	<p>GCRI DSA CLA Delegações UAb</p>	<p>Política de Comunicação Portal institucional da UAb Postos de Atendimento Público http://portal.uab.pt/edicoes-euab/ http://portal.uab.pt/informacoes-academicas/ http://www.aauab.pt/ http://www.alumniuab.pt/ http://www2.uab.pt/TVUAb/index.php https://portal.uab.pt/dsd/destaque/</p>
<p>Informação pública sobre os resultados do ensino, expressos nos resultados académicos, de inserção laboral e de grau de satisfação das partes interessadas</p>	<p>Garantir que a informação a publicitar inclui os resultados do ensino, expressos nos resultados académicos, de inserção laboral e de grau de satisfação das partes interessadas.</p>	<p>Departamentos GCRI GGAC DSA Observatório dos percursos profissionais e de vida dos diplomados da UAb</p>	<p>Política de Comunicação Portal institucional da UAb Relatórios de tratamentos dos inquéritos pedagógicos Estudo de Empregabilidade Despacho nº 81/VR/2017 de 21 de abril - Criação do Observatório dos percursos profissionais e de vida dos diplomados da UAb http://portal.uab.pt/gestaoacademica/empregabilidade/ http://portal.uab.pt/gestaoacademica/relatorios-e-estatisticas/ http://portal.uab.pt/instrumentos-de-gestao/ http://portal.uab.pt/sgq/inqueritos/ https://elearning.uab.pt/ PSQ 01 do SGQ</p>
<p>Informação pública sobre as políticas de garantia interna da qualidade, títulos de acreditação e resultados da avaliação da instituição e dos seus ciclos de estudos</p>	<p>Garantir que a informação a publicitar inclui as políticas de garantia interna da qualidade, títulos de acreditação e resultados da avaliação da instituição e dos seus ciclos de estudos.</p>	<p>Vice-Reitora para a Qualidade e Cooperação Internacional Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade Departamentos Coordenadores de Curso GPAQ</p>	<p>Política de Comunicação Portal institucional da UAb http://portal.uab.pt/sgq/avaliacao-dos-ciclos/ http://portal.uab.pt/ser-estudante-uab/ http://www2.uab.pt/guiainformativo/cursos1.php http://portal.uab.pt/alv/programasalv/pos-graduacoes/ http://www2.uab.pt/guiainformativo/cursos2.php http://www2.uab.pt/guiainformativo/cursos3.php</p>

Referencial 13 - Caracter cíclico da garantia externa da qualidade			
<i>MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA</i>			
Abordagem	Objetivo	Órgãos/Serviços Responsáveis/Estruturas	Documentos/Evidências mais relevantes
Avaliação periódica	Garantir que a UAb tem procedimentos estruturados e sistemáticos de avaliação periódica – interna e externa -, com o propósito de refletir sobre a adequação do seu sistema de gestão como um todo e das suas partes constituintes, de forma a identificar oportunidades de melhoria e/ou ações corretivas focalizadas na melhoria da eficiência e da eficácia internas e da satisfação dos estudantes e demais partes interessadas.	Reitor Vice-Reitora para a Qualidade e Cooperação Internacional CAQ Conselho da Qualidade do Sistema de Gestão Gestora da Qualidade Gestor de Segurança de Informação SSTE GPAQ	Despacho nº 119/R/2015 de 16 de dezembro – Nomeação Equipa Reitoral Despacho nº 183/R/2016 de 12 de dezembro – Criação do Conselho de Avaliação da Qualidade Plano Estratégico Plano de Atividades Anual PSQ 06 do SGQ Ferramenta SIGQ_UAb Programa de auditorias Certificado ISO 9001 Certificado ISO 27001 Certificado C2E, EFQM Certificado R4E, EFQM Prémio da EFQUEL Certificação da UNIQUE Relatórios de Avaliação da CAE Relatórios de Avaliação do CA Relatório de Autoavaliação para a Avaliação Institucional Atas do Conselho da Qualidade do Sistema de Gestão

ANEXO 1 - Organograma da UAb

