

UNIVERSIDADE
AUTÓNOMA
DE LISBOA



MANUAL DA QUALIDADE

24 Setembro 2015

·C·E·U·

COOPERATIVA DE ENSINO UNIVERSITÁRIO, C.R.L.



Índice

1. Apresentação	3
A. A Cooperativa de Ensino Universitário	3
B. A Universidade Autónoma de Lisboa	4
C. Os Alunos	5
D. Estrutura da Governação	6
E. Organograma	7
2. Política da Qualidade da UAL	9
3. Sistema Integrado da Qualidade	10
A. Abordagem por Processos	10
B. Campo de Aplicação	10
C. Requisitos da A3ES	10
D. Mapa de Processos	14
E. Mapa de Procedimentos	14
4. Caracterização do Manual da Qualidade	15
A. Aprovação do Manual da Qualidade	15
B. Objetivos do Manual da Qualidade	15
C. Referências	15
D. Produção, revisão e distribuição	15



1. APRESENTAÇÃO

A. A Cooperativa de Ensino Universitário

A CEU-Cooperativa de Ensino Universitário, CRL é a entidade instituidora da Universidade Autónoma de Lisboa “Luís de Camões”, tendo sido criada em 13 de Dezembro de 1985.

É responsável pela gestão económica e financeira da Universidade, enquanto centro de criação, transmissão, crítica e difusão da cultura, ciência e tecnologia, adotando uma estrutura flexível, facilitadora da racionalização da articulação e entrosamento entre as suas Unidades Orgânicas, nos domínios académico e administrativo, consubstanciando um funcionamento harmónico de todo o projecto.

Os Órgãos Sociais da CEU são a Direcção, a Assembleia Geral e o Conselho Fiscal, sendo os seus titulares eleitos por mandatos de quatro anos.

As atribuições da CEU são:

- Criar e assegurar as condições do normal funcionamento dos estabelecimentos de ensino e, designadamente, da sua gestão administrativa, económica e financeira, definindo os seus objectivos, o projecto científico, cultural e pedagógico, a estrutura orgânica e os outros aspectos fundamentais de organização e funcionamento;
- Aprovar e submeter os Estatutos dos estabelecimentos de ensino e as suas alterações à apreciação e registo pela tutela;
- Afectar aos estabelecimentos de ensino as instalações e o equipamento adequados, bem como os necessários recursos humanos e financeiros;
- Manter contrato de seguro válido ou dotar-se de substrato patrimonial para cobertura adequada da manutenção dos recursos materiais e financeiros indispensáveis ao funcionamento dos seus estabelecimentos de ensino superior;
- Designar e destituir, nos termos da Lei e dos Estatutos, os titulares dos órgãos de governo e de direcção dos estabelecimentos de ensino, consultados os competentes órgãos académicos;
- Aprovar os planos de actividade e os orçamentos elaborados pelos órgãos dos estabelecimentos de ensino;
- Fazer certificar as suas contas através de um revisor oficial de contas;
- Fixar o montante das propinas e demais encargos devidos pelos estudantes pela frequência dos ciclos de estudos e das outras formações ministradas nos seus estabelecimentos de ensino;
- Contratar os docentes e investigadores, sob proposta do Reitor, do Presidente e do Director dos seus estabelecimentos de ensino, consultado o respectivo Conselho Científico;
- Requerer a acreditação e o registo de ciclos de estudos, após parecer do Conselho Científico e Pedagógico dos seus estabelecimentos de ensino e do Reitor;



- Manter, em condições de autenticidade e segurança, registos académicos de que constem, designadamente, os estudantes candidatos à inscrição nos estabelecimentos de ensino, os estudantes neles admitidos, as inscrições realizadas, o resultado final obtido em cada unidade curricular, as equivalências e reconhecimento de habilitações atribuídos e os graus e diplomas conferidos, e a respectiva classificação ou qualificação final;
- Exercer o poder disciplinar sobre docentes, investigadores, estudantes e demais pessoal;
- Aprovar e publicar um relatório anual consolidado sobre as actividades dos seus estabelecimentos de ensino superior, acompanhado dos pareceres e deliberações dos seus órgãos competentes;
- Manter um sistema interno de garantia de qualidade.



B. A Universidade Autónoma de Lisboa

A Universidade Autónoma de Lisboa (UAL), fundada em 13 de Dezembro de 1985, por iniciativa da Cooperativa de Ensino Universitário, CRL, é uma referência incontornável do ensino superior português. Desde logo se assumiu como um exemplo da capacidade de iniciativa e de empreendimento por parte da sociedade civil, consubstanciada num projecto que se pretendeu inovador, veiculando novos conceitos científicos, pedagógicos, na investigação e na ligação com a sociedade e com o mundo empresarial.

A UAL tem sabido desenvolver planos de estudos numa perspectiva dinâmica, integrada e complementar, em permanente entrosamento com a realidade, no respeito pelos novos paradigmas impostos pelo Processo de Bolonha, visando uma compatibilização entre as estruturas curriculares existentes a nível europeu.

Institucionalizando-se na UAL uma cultura de rigor e de exigência, foram seleccionados profissionais competentes e com provas dadas nas respectivas áreas, bem como houve significativos investimentos em instalações e equipamentos. Esta dinâmica foi interiorizada na “cultura institucional”, bem patente na racionalidade e objectividade dos investimentos, alicerces da sua solidez.

De modo natural, também os mestrados e doutoramentos passaram a constituir uma evidente mais-valia da oferta da UAL, alavancando o aprofundamento do conhecimento científico.

O conceito de formação contínua, entendido o saber como uma realidade dinâmica e em constante mudança, impõe permanente e imprescindível actualização, base para um desempenho profissional competente. Para esse efeito, aproveitando as novas tecnologias, foram desenvolvidos e implementados projectos de E-learning, que alargaram o âmbito das potencialidades formativas da instituição.

Reforçando a ligação entre os mundos académico e empresarial, a Universidade Autónoma de Lisboa tem sobressaído pela colocação de recém-licenciados no mercado de trabalho, firmando protocolos com as mais diversas organizações.

A investigação científica, pura ou aplicada, característica das instituições de ensino superior universitário, e absolutamente necessária ao seu funcionamento, é uma realidade na UAL, corporizada em diversos centros especializados, onde se exploram diversas linhas de pesquisa, nos quais se produzem os mais variados trabalhos de investigação e desenvolvimento.

Em paralelo, e porque a vanguarda do conhecimento deve ser disponibilizada à comunidade académica, ao mundo económico e a todos os interessados, a Universidade Autónoma de Lisboa tem ainda assegurado a publicação dos mais variados estudos e obras, ao mesmo tempo que vem colaborando com a comunicação social, tendo em vista a divulgação e o esclarecimento de temas de interesse público.

A UAL tem constituído, ao longo de quase três décadas, um centro de debate livre de ideias, sem outros comprometimentos que não sejam os da excelência de ensino e da qualidade com que se constroem novos saberes, sendo disso testemunho a conferência de diploma a mais de 20.000 alunos em cursos conferentes de grau e mais de 6.000 alunos em cursos não conferentes de grau.



Atualmente a UAL dispõe de instalações em Santa Marta, no Palácio dos Condes do Redondo, onde são leccionados a grande maioria dos cursos oferecidos, e no edifício administrativo onde está sediada a Direcção e a Reitoria, sendo igualmente de referir o Edifício de Campo de Ourique (Polo das Artes e Arquitectura).

Na Universidade Autónoma de Lisboa, a Qualidade é um compromisso assumido por todos, de docentes a alunos, passando por colaboradores e responsáveis pela instituição. Neste sentido, são diversos os contributos em prol de uma Universidade cada vez mais preparada para os desafios do presente e do futuro, escorada numa tradição de excelência.

Os órgãos de governo da UAL são o Reitor, O Conselho Científico e o Conselho Pedagógico.



C. Os Alunos

A UAL tem alunos que frequentam os três ciclos de Bolonha, provenientes de todo o território nacional, mas com especial incidência nos distritos de Lisboa e Setúbal.

Há um número significativo de alunos estrangeiros que frequentam a Universidade Autónoma de Lisboa, provenientes dos PALOP, do Programa Erasmus, bem como por intermédio de protocolos com outras instituições de ensino superior, de países dentro e fora da União Europeia. Para facilitar o processo de ensino e aprendizagem, algumas turmas e unidades curriculares são lecionadas em língua inglesa. Respeitando o princípio da reciprocidade, alguns dos nossos alunos têm vindo a candidatar-se à frequência de cursos e estágios em outras instituições de ensino superior, em países com as mais diversas línguas e culturas.

Ao dispor dos alunos existem um conjunto de gabinetes e serviços de apoio, tais como:

- A Biblioteca, com um acervo bibliográfico extremamente rico, dispendo de excelentes condições para o trabalho e investigação dos alunos;
- A Secretaria do Estudante para os alunos do 1º ciclo e a Unidade Central de Apoio Académico para os alunos de 2º e 3º ciclo, facilitando o contacto entre estes e a instituição, nos mais variados assuntos relativos à vida académica;
- O Gabinete de Relações Internacionais e Mobilidade, apoiando a mobilidade e o intercâmbio;
- O Gabinete de Aconselhamento e Promoção da Saúde, oferecendo um serviço de aconselhamento cuja essência consiste em ajudar a desenvolver potencialidades, permitindo ultrapassar dificuldades pessoais, como suporte de equilíbrio psicológico;
- O Gabinete de Ação Social, facilitando o acesso de alunos em situações específicas, a programas de apoio;
- O Centro de Estudos e Projetos, em articulação com o Gabinete de Promoção dos Antigos Alunos, garante a gestão de bolsas de emprego e apoio à inserção na vida ativa;
- O Provedor do Estudante que se constitui como apoio adicional para os alunos, relativamente aos direitos e garantias destes, na sua relação com as diferentes unidades orgânicas e serviços.
- A cantina, com refeições e serviço de bar;
- A existência de uma dependência bancária;
- A livraria, onde podem ser adquiridas uma componente significativa das publicações recomendadas, pelos docentes responsáveis das diversas unidades curriculares dos cursos oferecidos.

As Associações de Alunos sediadas no espaço UAL, nomeadamente a AAUAL – Associação Académica da UAL e a popular Tuna Camoniana, para além da secção desportiva da UAL, são estruturantes para a vida da comunidade académica, propiciando apoio solidário entre os



alunos dos diversos cursos, momentos de socialização académica, potenciando a consciencialização do coletivo e o espírito de grupo.

Os alunos permanecem ligados à UAL através da Associação dos Antigos Alunos — Alumni, apoiada pelo Gabinete de Promoção dos Antigos Alunos, nas suas iniciativas e incentivando a sua ligação e participação na vida da Universidade, e reconhecendo a importância estratégica da sua intervenção no domínio da informação, divulgação e integração das inerentes atividades nos diversos contextos académicos, sociais e empresariais, em particular, promovendo a captação de recursos e apoiando a integração dos recém-formados na vida ativa.

Estrutura de Governação

A articulação entre o Sistema Integrado da Qualidade e os órgãos de governação e gestão da **CEU-UAL** é liderada pelo Presidente da Direção da **CEU-UAL**, suportado pelo Conselho de Avaliação da Qualidade, órgão consultivo dedicado ao planeamento e controlo da execução da política e objetivos da qualidade.

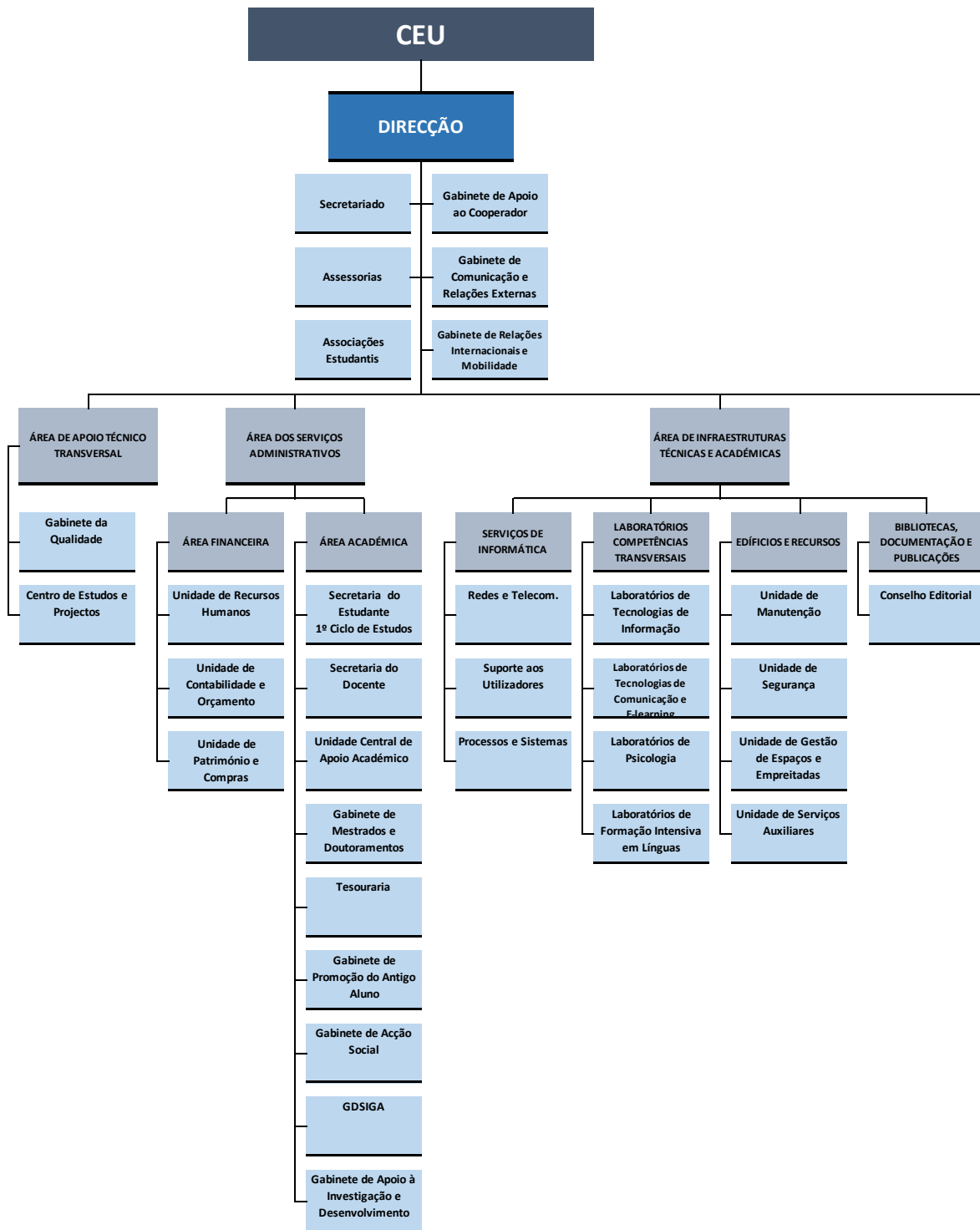
Foi nomeado o Coordenador do Gabinete da Qualidade como responsável pela representação institucional do Sistema de Integrado da Qualidade da **CEU-UAL** junto da Direção CEU, do Reitor e outras entidades externas.

O Coordenador do Gabinete da Qualidade é ainda o responsável operacional pela gestão do Sistema de Integrado da Qualidade em estreita colaboração com todos os Alunos, Colaboradores Docentes e Não Docentes da **CEU-UAL**.

O SIQ tem como principais Stakeholders:

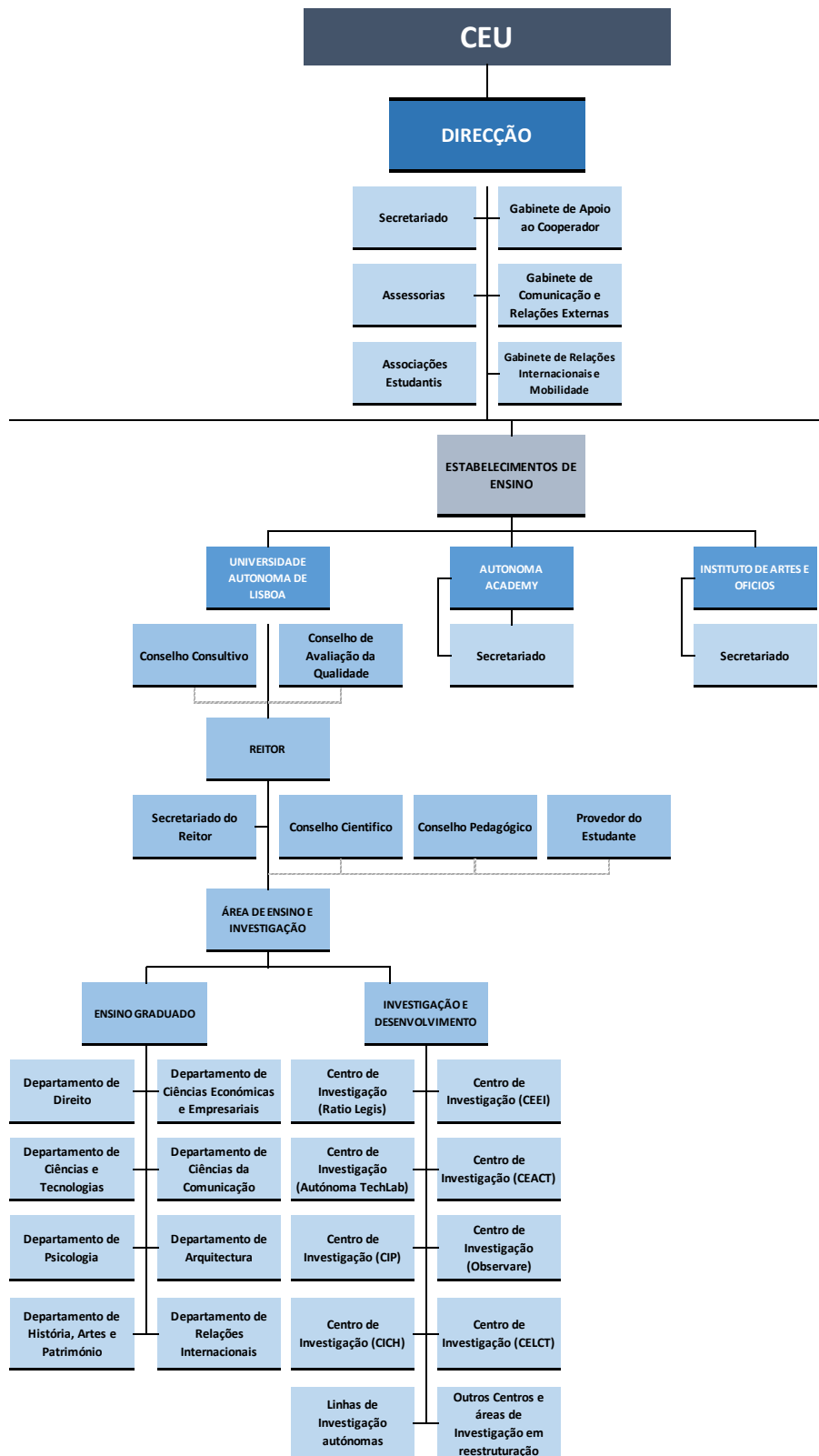
Stakeholders	Órgãos de Governação	Participação em Processos	Participação na Avaliação
Direção CEU	Comissão Executiva e Diretores não Executivos Conselho Consultivo Conselho de Avaliação da Qualidade	Planeamento Estratégico Comunicação Interna e Externa e todos os restantes processos	Autoavaliação, Avaliação externa
Reitor	Conselho Consultivo Conselho de Avaliação da Qualidade	Planeamento Estratégico Ensino e Aprendizagem Investigação e Desenvolvimento Competências académicas e profissionais dos Docentes	Autoavaliação, Avaliação externa
Direção dos Departamentos	Conselho Consultivo Conselhos Científicos e Pedagógicos	Comunicação Interna e Externa Ensino e Aprendizagem Serviços Académicos Investigação e Desenvolvimento	Autoavaliação, Avaliação externa, Avaliação pedagógica
Responsáveis das Unidades Orgânicas	Quando consultados pela Direção CEU e Reitor	Todos os processos	Autoavaliação, Avaliação externa
Docentes	Conselhos Científicos e Pedagógicos	Comunicação Interna e Externa Ensino e Aprendizagem Serviços Académicos Investigação e Desenvolvimento Serviços de Apoio aos Alunos Competências académicas e profissionais dos Docentes	Autoavaliação, Avaliação externa, Avaliação pedagógica
Alunos	Conselho Consultivo Conselho Pedagógico, Conselho de Avaliação da Qualidade	Comunicação Interna e Externa Ensino e Aprendizagem Serviços Académicos Serviços de Apoio aos Alunos	Avaliação da satisfação anual (Serviços), Avaliação pedagógica, Elogios, sugestões e reclamações, Avaliação externa
Não docentes	Conselho Consultivo	Todos os processos	Autoavaliação, Avaliação externa, Auditorias, Inquéritos da Tutela
Alumni	Conselho Consultivo	Comunicação Interna e Externa Serviços de Apoio aos Alunos	Avaliação da empregabilidade, Autoavaliação, Avaliação externa
Empregadores	Conselho Consultivo	Comunicação Interna e Externa Serviços de Apoio aos Alunos	Avaliação da qualidade dos Diplomados, Autoavaliação, Avaliação externa
Parceiros	Conselho Consultivo	Comunicação Interna e Externa Serviços de Apoio aos Alunos	Autoavaliação, Avaliação externa

E. Organograma (1/2)





E. Organograma (2/2)





2. POLÍTICA DA QUALIDADE DA UAL

A Direção da CEU, em estreita articulação com o Reitor, atentos os interesses dos seus alunos e da sociedade onde se inserem, compromete-se a:

1. Implementar e renovar periodicamente um adequado Planeamento Estratégico, nos diversos patamares da estrutura da CEU-UAL, consubstanciado numa liderança institucional proactiva;
2. Manter uma atitude de permanente atenção, incentivo e apoio ao Sistema Integrado da Qualidade (SIQ CEU-UAL) um dos pilares fundamentais ao cumprimento da sua Missão;
3. Integrar, de forma sistemática, as necessidades e expectativas das partes interessadas (internas e externas) que interagem com a CEU-UAL, tendo como principal objetivo a obtenção de elevados níveis de satisfação e de harmonia funcional;
4. Motivar e comprometer, por uma participação sistemática, as partes interessadas (internas e externas) na dinamização do SIQ CEU-UAL;
5. Assegurar as condições necessárias à prossecução dos objetivos definidos no SIQ CEU-UAL, em particular os inerentes à garantia da qualidade e acreditação dos ciclos de estudo, de acordo com os padrões definidos pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES);
6. Desenvolver e manter uma estratégia para a melhoria contínua da qualidade da oferta formativa suportada numa prática de investigação aplicada e que habilite para um progressivo nível competências para a prestação de serviços de maior valia com vista à valorização económica e social do conhecimento;
7. Reforçar as condições de apoio a uma política e a uma prática de investigação aplicada da qual resulte a produção de conhecimento necessário, o qual transferido, assegure a inovação dos tecidos empresarial e social, processo do qual deve resultar o retorno do investimento realizado;
8. Assegurar os processos de suporte fundamentais à maior equidade no acesso e frequência ao ensino superior;
9. Assegurar a adequada divulgação e reconhecimento do SIQ CEU-UAL junto dos seus colaboradores, comunicar com clareza o seu propósito, considerando a centralidade dos alunos e a garantia da qualidade do ensino e sua melhoria continua;
10. Cumprir todos os requisitos legais, regulamentares e normativos.

Direção CEU

REITOR

01-09-2015

3. SISTEMA INTEGRADO DA QUALIDADE

A. Abordagem por Processos

A CEU-UAL adota a abordagem por processos, identificando e gerindo os processos praticados pela organização, bem como a sequência e interação entre estes. Um processo é o conjunto das atividades necessárias para transformar um *input* (entrada) num *output* (saída), aplicando recursos, e de forma controlada por um procedimento.

O “Mapa de Processos” apresenta os processos da CEU-UAL, a sua sequência e interações principais.

B. Campo de Aplicação

O Sistema Integrado da Qualidade da CEU-UAL detém o seguinte âmbito: “Ensino superior e investigação de cursos conducentes e não conducentes a grau da UAL - Universidade Autónoma de Lisboa, Instituto de Artes e Ofícios e serviços associados da CEU – Cooperativa de Ensino Universitário C.R.L.

C. Requisitos da A3ES

Referencial A3ES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Descrição dos requisitos constantes do Manual para o Processo de Auditoria, V1.1 de Janeiro 2013 da A3ES	Definição da política e objetivos de qualidade	Definição e garantia da qualidade da oferta formativa	Garantia da qualidade das aprendizagens e apoio aos estudantes	Investigação e desenvolvimento	Relações com o exterior	Recursos humanos	Recursos materiais e serviços	Sistemas de informação	Informação pública	Internacionalização
MQ01 Manual da Qualidade	■				■					■
PR01 Planeamento Estratégico	■				■					
PR02 Comunicação Interna e Externa					■				■	
PR03 Gestão de Recursos Humanos						■				
PR04 Serviços de Apoio aos Alunos			■							
PR05 Sistemas Informação							■	■		
PR06 Compras de Bens e Serviços							■			
PR07 Gestão de Infraestruturas							■			
PR08 Ensino Aprendizagem		■	■							
PR09 Investigação e Desenvolvimento				■						
PR10 Serviços Académicos			■						■	
PR11 Internacionalização					■					■
PR12 Biblioteca			■	■						
PR14 Instituto de Artes e Ofícios										
PR15 Sistema Integrado da Qualidade	■				■					
PR16 Satisfação das Partes Interessadas		■	■					■	■	
PR17 Competências Profissionais e Académicas						■				



Referencial 1 - Definição da política e objetivos de qualidade:

A CEU-UAL consolidou uma cultura de qualidade, apoiada numa política e em objetivos de qualidade formalmente definidos e publicamente disponíveis.

Nesse sentido, a CEU-UAL preparou, aprovou formalmente e publicitou documentação em que exprime a política institucional e os objetivos para a qualidade, que inclui, nomeadamente:

- a) A estratégia institucional para a melhoria contínua da qualidade e padrões de qualidade;
- b) A organização do sistema de garantia da qualidade, indicando as responsabilidades dos diferentes órgãos e níveis de gestão neste domínio;
- c) As formas de envolvimento dos estudantes e demais partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade;
- d) O modo de implementação, acompanhamento e revisão da política para a qualidade.

Referencial 2 – Definição e garantia da qualidade da oferta formativa:

A CEU-UAL dispõe de mecanismos para a avaliação e renovação da sua oferta formativa, tendo desenvolvido metodologias para a aprovação, acompanhamento e revisão periódica dos seus cursos e graus.

A CEU-UAL promoveu, a este propósito, a definição de:

- a) Procedimentos e critérios para organizar, informar e decidir sobre os processos de criação, de modificação, de suspensão ou de extinção de cursos (conducentes ou não a grau), com identificação dos órgãos e partes interessadas internas e externas envolvidos nesses processos;
- b) Sistema de recolha e análise de informação, incluindo o feedback proveniente de antigos alunos, empregadores e outros parceiros externos relevantes, para servir de base à tomada de decisões quanto à manutenção, atualização ou renovação da oferta formativa;
- c) Procedimentos para a revisão periódica regular dos cursos (com participação de especialistas externos) e para assegurar a implementação das melhorias definidas a partir do processo de revisão;
- d) Objetivos de aprendizagem explícitos para cada curso, os quais se encontram publicamente disponíveis.

Referencial 3 – Garantia da qualidade das aprendizagens e apoio aos estudantes:

A CEU-UAL está dotada de procedimentos que permitem promover e comprovar a qualidade do ensino que empreende e garantir que este tem como finalidade fundamental favorecer a aprendizagem dos estudantes.

Para a prossecução deste objetivo, a CEU-UAL:

- a) Dedicar a devida atenção à conceção e conteúdos de cada curso e do respetivo currículo, promovendo, nomeadamente, a definição dos objetivos de aprendizagem de cada unidade curricular do curso, bem como dos conceitos nucleares a adquirir, dos materiais de trabalho disponíveis, das formas de avaliação das aprendizagens e da programação das atividades na leção da unidade curricular, com uma particular atenção ao esforço de trabalho do aluno;
- b) Define as diretrizes e regulamentos respeitantes à organização do ensino e aos estudantes;
- c) Define procedimentos para a seleção e recrutamento de estudantes;



- d) Desenvolve mecanismos para promover o apoio social e acompanhamento psicológico dos estudantes, bem como ações de integração e de promoção do sucesso académico, e promove a avaliação periódica destes mecanismos;
- e) Promove atividades de investigação e inovação para os estudantes;
- f) Define procedimentos para monitorizar, avaliar e melhorar os processos e resultados do ensino e aprendizagem, garantindo o envolvimento de estudantes, docentes e outras partes interessadas relevantes;
- g) Garante que a avaliação dos estudantes é efetuada de acordo com critérios, regulamentos e procedimentos previamente definidos e publicitados, e que são aplicados de forma consistente;
- h) Promove procedimentos para avaliar a integração e evolução profissional dos graduados;
- i) Define mecanismos para lidar com reclamações e sugestões.

Referencial 4 – Investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível:

A CEU-UAL está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a atividade científica, tecnológica, artística e de desenvolvimento profissional de alto nível adequada à sua missão institucional.

As políticas de investigação e desenvolvimento da CEU-UAL abordam, nomeadamente:

- a) Mecanismos de institucionalização e gestão da investigação;
- b) 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;
- c) Mecanismos de valorização económica do conhecimento;
- d) Procedimentos para a monitorização, avaliação e melhoria dos recursos humanos e materiais afetos à investigação e desenvolvimento, da produção científica, tecnológica e artística, dos resultados da valorização do conhecimento e dos resultados da articulação entre o ensino e a investigação.

Referencial 5 – Relações com o exterior:

A CEU-UAL está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a colaboração interinstitucional e com a comunidade, nomeadamente quanto ao seu contributo para o desenvolvimento regional e nacional.

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

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

Referencial 6 – Recursos humanos:

A CEU-UAL conta com mecanismos apropriados para assegurar que o recrutamento, gestão e formação do seu pessoal docente e pessoal de apoio se efetua com as devidas garantias de



qualificação e competência para que possam cumprir com eficácia as funções que lhes são próprias.

Nesse sentido, a CEU-UAL:

- a) Dispõe de procedimentos que lhe permitem a recolha e análise de informação sobre as necessidades de pessoal docente e de apoio (nomeadamente o perfil funcional e o perfil de competências), de acordo com a sua política de recursos humanos;
- b) Dispõe de mecanismos para a recolha e análise de informação relativa às competências e aos resultados da atuação do pessoal docente e pessoal não docente, com vista à avaliação de desempenho, à formação, à promoção e ao reconhecimento do mérito, e dotou-se de procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e *follow-up*.

Referencial 7 – Recursos materiais e serviços:

A CEU-UAL está dotada de mecanismos que lhe permitem planear, gerir e melhorar os serviços e recursos materiais com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e demais atividades científico-pedagógicas.

Com esta finalidade, a CEU-UAL dispõe de mecanismos que permitem a recolha e análise de informação relativa à manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais e serviços (Instalações, equipamentos pedagógicos, bibliotecas, recursos TIC, material científico, cantinas, incluindo os aspetos relacionados com a segurança e o meio ambiente, bem como com necessidades específicas de estudantes portadores de deficiência), incluindo os serviços de apoio aos estudantes, e dotou-se de procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e *follow-up*.

Referencial 8 – Sistemas de informação:

A CEU-UAL está dotada de mecanismos que permitem garantir a recolha, análise e utilização dos resultados (das aprendizagens, da inserção laboral, da satisfação das partes interessadas) e de outra informação relevante para a gestão eficaz dos cursos e demais atividades.

Neste âmbito, a CEU-UAL:

- a) Dispõe de mecanismos que permitem obter informação sobre as necessidades e expectativas das diferentes partes interessadas em relação à qualidade das formações e serviços oferecidos;
- b) Conta com sistemas de recolha de informação para o levantamento de resultados e outros dados e indicadores relevantes (de natureza simultaneamente quantitativa e qualitativa, incluindo indicadores de desempenho), que incluem, nomeadamente:
 - a progressão dos estudantes e taxas de sucesso
 - a empregabilidade dos graduados
 - a satisfação dos estudantes com os seus cursos
 - a eficácia dos docentes
 - o perfil da população estudantil
 - os recursos de aprendizagem disponíveis e os seus custos
 - os indicadores chave de desempenho adotados pela própria CEU-UAL
- c) Definiu procedimentos para regular e garantir os processos de tomada de decisão relacionados com a utilização dos resultados, bem como as estratégias de atuação para a melhoria dos processos e resultados



- d) Dispõe de formas de envolvimento das partes interessadas na aferição, análise e melhoria dos resultados.

Referencial 9 – Informação pública:

A CEU-UAL está dotada de mecanismos que permitem a publicação periódica de informação atualizada, imparcial e objetiva, tanto quantitativa como qualitativa, acerca dos cursos, graus e diplomas oferecidos e das demais atividades que desenvolve (monitorização do trajeto dos seus diplomados por um período razoável de tempo, na perspetiva da empregabilidade).

Para este efeito, a CEU-UAL estabeleceu procedimentos para a prestação regular de informação pública acerca de um conjunto pré-definido de dados e resultados:

- a) A missão e objetivos da CEU-UAL, os seus estatutos e regulamentos e as unidades orgânicas que a constituem;
- b) A oferta formativa; os objetivos de aprendizagem e qualificações conferidas, e as perspetivas de empregabilidade em relação a cada curso; a qualificação do pessoal docente e o seu regime de vínculo à CEU-UAL e de prestação de serviços; as políticas de acesso e orientação dos estudantes; a planificação dos cursos; as metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes; as oportunidades de mobilidade; os direitos e deveres dos estudantes, incluindo a indicação das propinas e taxas a pagar por estes; os serviços de ação social escolar; o acesso aos recursos materiais e serviços de apoio ao ensino.

Os mecanismos para lidar com reclamações e sugestões os resultados do ensino, expressos nos resultados académicos, de inserção laboral e de grau de satisfação das partes interessadas; as políticas de garantia interna da qualidade, títulos de acreditação e resultados da avaliação da CEU-UAL e dos seus ciclos de estudos.

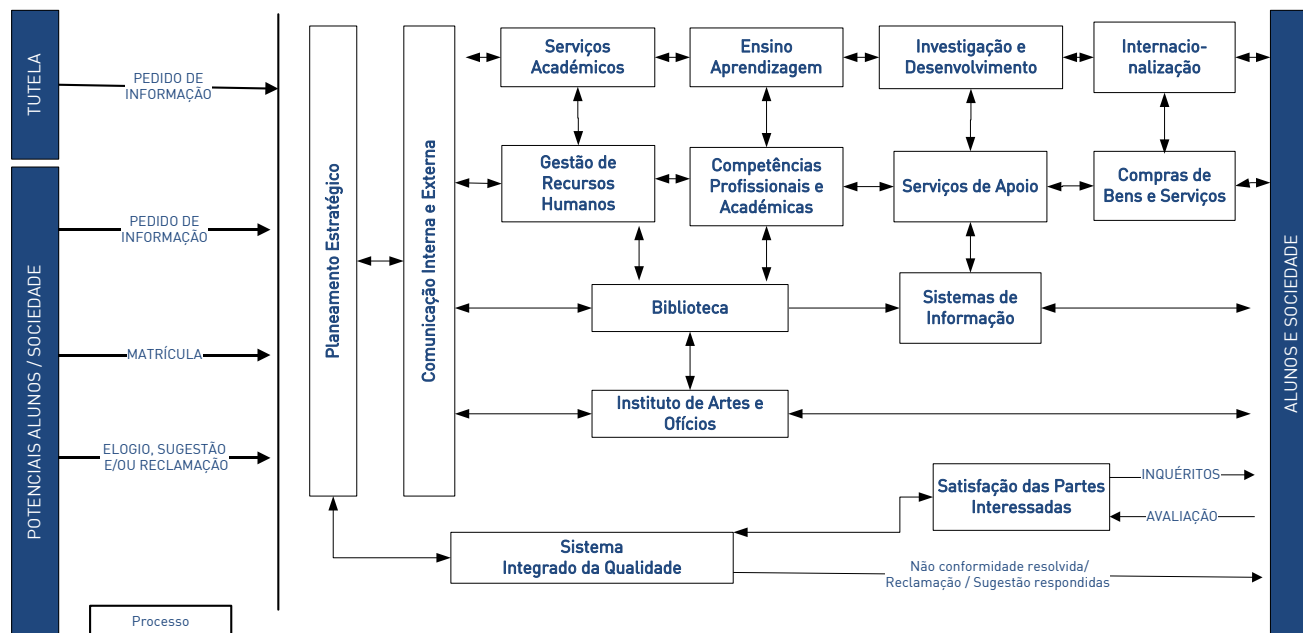
Referencial 10 – Internacionalização:

A CEU-UAL está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar as suas atividades de cooperação internacional.

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

- a) À participação/coordenação em atividades internacionais de educação e formação;
- b) À participação/coordenação em projetos internacionais de investigação;
- c) À mobilidade de estudantes, docentes e funcionários.

D. Mapa de Processos



E. Mapa de Procedimentos

Responsabilidade da Gestão	Gestão de Recursos	Realização do Serviço	Medição, Análise e Melhoria
Planeamento Estratégico	Gestão de Recursos Humanos	Ensino e Aprendizagem	Sistema Integrado da Qualidade
Comunicação Interna e Externa	Competências Profissionais e Académicas	Investigação e Desenvolvimento	Satisfação das Partes Interessadas
	Serviços de Apoio	Serviços Académicos	
	Sistemas de Informação	Internacionalização	
	Compras de Bens e Serviços	Biblioteca	
	Gestão de Infraestruturas	Instituto de Artes e Ofícios	

Os procedimentos, e respetivos modelos de registo da informação, são documentos internos, encontrando-se na área da Qualidade, em pasta partilhada, acessível a todos os colaboradores.



4. CARACTERIZAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

A. Aprovação do Manual da Qualidade

Aprovação do Manual da Qualidade	Função	Nome	Razão para a nova versão
Autoria	Coordenador do Gabinete da Qualidade	João Vela Bastos	
Verificação cumprimento dos requisitos	Coordenador do Gabinete da Qualidade	João Vela Bastos	
Aprovação	Conselho de Avaliação da Qualidade	António Lencastre Bernardo José Manuel Amado da Silva	

B. Objetivos do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade é aprovado e publicado visando os seguintes objetivos:

- Comunicar a Política da Qualidade da CEU-UAL, os seus Procedimentos e requisitos
- Apresentar o Sistema Integrado da Qualidade para fins externos, tais como para demonstrar a sua conformidade com os requisitos da A3ES (Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior) constantes no “Manual para o Processo de Auditoria V1.1 Janeiro 2013”

C. Referências

As referências do Sistema de Gestão Integrado da **CEU-UAL** são as seguintes:

- Manual para o Processo de Auditoria V1.1 Janeiro 2013 da A3ES
- Norma NP EN ISO 9001:2008 Sistemas de Gestão da Qualidade: Requisitos
- Norma NP EN ISO 9000:2005 Sistemas de Gestão da Qualidade: Fundamentos e vocabulário

D. Produção, revisão e distribuição

O Conselho de Avaliação da Qualidade da **CEU-UAL** é responsável pela aprovação do Manual da Qualidade e responsabiliza o Coordenador do Gabinete da Qualidade pela sua constante atualização, publicação, arquivo e apresentação às entidades externas aplicáveis.

O Manual da Qualidade é obrigatoriamente revisto pela **Direção CEU e pelo Reitor**, no âmbito do processo anual de revisão do Sistema Integrado da Qualidade, e uma nova versão é aprovada sempre que:

- A CEU-UAL aprove alterações à Política da Qualidade
- Sejam adotadas alterações substanciais à estrutura orgânica ou funcional com impacto no Sistema Integrado da Qualidade.