



MANUAL DA QUALIDADE

Versão 04 - 31 Mai 2022

Índice

1	APRESENTAÇÃO	4
1.1	A CEU – Cooperativa de Ensino Universitário	4
1.2	A UAL – Universidade Autónoma de Lisboa “Luís de Camões”	5
1.2.1	Apresentação	5
1.2.2	Missão da UAL	7
1.2.3	Visão da UAL.....	7
1.2.4	Projeto educativo, científico e cultural.....	7
1.2.5	Os Estudantes - Caracterização	8
1.2.6	Serviços de Apoio.....	9
1.3	Estrutura de Governação	10
1.3.1	Órgãos de Governo.....	10
1.3.2	Departamentos e Centros de Investigação.....	10
1.4	Estrutura regulamentar	12
1.5	Organograma.....	12
2	O Sistema Interno de Garantia da Qualidade.....	13
2.1	Estrutura do Sistema Interno de Garantia da Qualidade.....	13
2.2	Operacionalização do Sistema Interno de Garantia da Qualidade.....	14
2.2.1	Sistema documental.....	14
2.2.2	Ferramentas informáticas de Gestão da Qualidade	15
2.2.3	Ciclos de Melhoria	16
2.2.4	Calendário de atividades	16
2.3	Gestão do Manual da Qualidade.....	17
2.3.1	Objetivos do Manual da Qualidade.....	17
2.3.2	Referencial.....	17
2.3.3	Produção, Revisão e Distribuição.....	18
2.3.4	Aprovação.....	18
2.3.5	Siglas / Glossário	18
3	Sistema Interno de Garantia da Qualidade.....	19
3.1	Política e Estratégia para a Qualidade	19
3.2	Organização	21
3.2.1	Enquadramento e âmbito.....	21

3.2.2	Partes interessadas internas e externa, e seu envolvimento	21
3.2.3	Abordagem por processos	23
3.3	Monitorização da Qualidade, avaliação e melhoria contínua	23
3.3.1	Gestão estratégica	24
3.3.2	Ensino e Aprendizagem	24
3.3.3	Investigação e Inovação	24
3.3.4	Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade	25
3.3.5	Recursos e Serviços de Apoio.....	25
3.3.6	Internacionalização	25
3.3.7	Integração Profissional, Alumni e Empregabilidade.....	25
3.3.8	Desafios Societais e Sustentabilidade	26
3.3.9	Gestão e divulgação da informação	26
4	Controlo de Versões e Alterações	27
5	Anexos	27
5.1	Anexo 01 -Organograma.....	28

1 APRESENTAÇÃO

1.1 A CEU – 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 projeto.

Os Órgãos Sociais da CEU são a **Administração**, 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 objetivos, o projeto científico, cultural e pedagógico, a estrutura orgânica e os outros aspetos fundamentais de organização e funcionamento;
- Aprovar e submeter os Estatutos dos estabelecimentos de ensino e as suas alterações à apreciação e registo pela tutela;
- Afetar 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 direção dos estabelecimentos de ensino, consultados os competentes órgãos académicos;
- Aprovar os planos de atividade 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 Diretor dos seus estabelecimentos de ensino, consultado o respetivo 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 respetiva classificação ou qualificação final;
- Exercer o poder disciplinar sobre docentes, investigadores, estudantes e demais pessoal;
- Aprovar e publicar um relatório anual consolidado sobre as atividades dos seus estabelecimentos de ensino superior, acompanhado dos pareceres e deliberações dos seus órgãos competentes;
- Manter um Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ).

1.2 A UAL – Universidade Autónoma de Lisboa “Luís de Camões”

1.2.1 Apresentação

A **Universidade Autónoma de Lisboa “Luís de Camões” (UAL)**, fundada em 13 de Dezembro de 1985, por iniciativa da **Cooperativa de Ensino Universitário, CRL (CEU)**, 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 projeto 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 perspetiva 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 selecionados profissionais competentes e com provas dadas nas respetivas áreas, bem como houve significativos investimentos em instalações e equipamentos. Esta dinâmica foi interiorizada na “cultura institucional”, bem patente na racionalidade e objetividade 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 atualização, base para um desempenho profissional competente. Para esse efeito, aproveitando as novas tecnologias, foram desenvolvidos e implementados projetos 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 quatro décadas, um centro de debate livre de ideias, sem outros compromentimentos 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 23.000 Estudantes em cursos conferentes de grau e mais de 6.000 Estudantes em cursos não conferentes de grau.

Atualmente a UAL dispõe de instalações em **Santa Marta, no Palácio dos Condes do Redondo**, onde são lecionados a grande maioria dos cursos oferecidos, e no **Edifício Administrativo** onde está sediada a Administração e a Reitoria, sendo igualmente de referir o **Edifício de Campo de Ourique**, atualmente Polo das Artes e Arquitetura.

Na Universidade Autónoma de Lisboa, a Qualidade é um compromisso assumido por todos, de docentes a estudantes, 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.

1.2.2 Missão da UAL

Ser uma comunidade de ensino, investigação, formação e inovação com vista à qualificação de alto nível dos seus estudantes.

Promover e organizar ações de apoio e difusão da cultura humanística, artística, científica e tecnológica.

Valorizar a atividade dos seus investigadores, docentes, estudantes e trabalhadores, estimulando a sua formação intelectual e profissional, nomeadamente através da mobilidade no espaço universitário europeu e lusófono.

1.2.3 Visão da UAL

Ver reconhecido um projeto próprio, claramente diferenciador, de resposta às questões sociais e pessoais que se colocam hoje e para o futuro, numa perspetiva de sustentabilidade, através da investigação, ensino, divulgação e intervenção social.

1.2.4 Projeto educativo, científico e cultural

O projeto educativo, científico e cultural está consignado nos Estatutos da UAL, que podem ser encontrados em https://autonoma.pt/wp-content/uploads/2017/12/Estatutos_UAL_2016_DR.pdf

Indicamos alguns dos pontos principais:

Artigo 4.º

Princípios fundamentais

1 — A U.A.L. reconhece o estudo, o ensino, a investigação, a cultura, o desenvolvimento experimental e a extensão universitária, como elementos fundamentais da sua atividade e afirma o princípio de que a docência é indissociável da pesquisa científica.

2 — A U.A.L. garante a liberdade de ensinar, aprender e investigar. [...]

Artigo 5.º

Missão e atribuições

[...] 4 — No quadro da legalidade instituída, a U.A.L. prossegue o enriquecimento humano e social da sua comunidade, dentro de um quadro de valores humanistas, personalistas, de tolerância, de cooperação interna e internacional e de respeito pelos direitos do Homem.

1.2.5 Os Estudantes - Caracterização

A UAL tem estudantes 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 estudantes estrangeiros que frequentam a Universidade Autónoma de Lisboa, provenientes da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP), 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 estudantes 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.

1.2.6 Serviços de Apoio

Ao dispor dos Estudantes e Docentes existem diversos gabinetes e serviços de apoio, tais como:

A Biblioteca, com um acervo bibliográfico extremamente rico e acesso a importantes bases de dados, dispendo de excelentes condições para o trabalho e investigação dos estudantes;

A Secretaria do Estudante, para os estudantes do 1º, 2º e 3º ciclos, facilitando o contacto entre estes e a instituição, nos mais variados assuntos relativos à vida académica;

O Núcleo de Apoio ao Docente, para apoio a todos os docentes;

O Núcleo de Apoio aos Departamentos, para apoio aos departamentos académicos;

O Núcleo de Apoio a Provas Académicas e de Controlo de Qualidade, para apoio à realização das dissertações de mestrado e teses de doutoramento, bem como a verificação da originalidade da produção académica;

O Núcleo de Mobilidade Académica, apoiando a mobilidade e o intercâmbio de estudantes, docentes e funcionários;

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 SASE – Serviços de Ação Social Escolar, facilitando o acesso de estudantes a programas e bolsas de apoio, e também o **Gabinete para a Inclusão e Resiliência Universitária (GIRU)**, vocacionado para o apoio aos estudantes com necessidades educativas especiais;

O Núcleo de Integração Profissional e Antigos Alunos, que realiza a gestão de bolsas de emprego e apoio à inserção na vida ativa, assim como a ligação da UAL aos seus antigos alunos;

O Provedor do Estudante, que se constitui como apoio adicional para os estudantes, 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 Livraria, onde podem ser adquiridas uma componente significativa das publicações recomendadas pelos docentes responsáveis das diversas unidades curriculares dos cursos oferecidos.

As Associações de Estudantes, nomeadamente a **AAUAL – Associação Académica da UAL**, a popular **Tuna Camoniana**, e a **Secção Desportiva da UAL**, são estruturantes para a vida da comunidade académica, propiciando apoio solidário entre os estudantes dos diversos cursos, momentos de socialização académica, potenciando a consciencialização do coletivo e o espírito de grupo.

Os estudantes permanecem ligados à UAL através do **Núcleo de Integração Profissional e Antigos Alunos**, incentivando a sua ligação e participação na vida da Universidade, e reconhecendo a importância estratégica da sua intervenção no domínio da informação e divulgação nos diversos contextos académicos, sociais e empresariais, em particular, promovendo a captação de novos estudantes e apoiando a integração dos recém-formados na vida ativa.

1.3 Estrutura de Governação

1.3.1 Órgãos de Governo

Os Órgãos de Governo da UAL são o **Reitor**, o **Conselho Científico** e o **Conselho Pedagógico**.

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

O Coordenador do Gabinete da Qualidade é o responsável operacional pela gestão do Sistema Interno de Garantia da Qualidade em estreita colaboração com o Conselho de Administração da CEU, o Reitor da UAL, bem como os restantes Órgãos de Governo, estudantes, colaboradores docentes e não docentes da UAL, e outras entidades externas.

1.3.2 Departamentos e Centros de Investigação

Existem os seguintes Departamentos:

Arquitetura (DA)

<https://da.autonoma.pt/>

Ciências da Comunicação (DCC)

<https://autonoma.pt/departamento/ciencias-da-comunicacao/>

Ciências Económicas e Empresariais (DCEE)

<https://autonoma.pt/departamento/ciencias-economicas-e-empresariais/>

Direito (DD)

<https://autonoma.pt/departamento/direito/>

Engenharias e Ciências da Computação (DECC)

<https://autonoma.pt/departamento/ciencias-e-tecnologias/>

História, Artes e Humanidades (DHAH)

<https://autonoma.pt/departamento/historia-artes-e-humanidades/>

Psicologia (DP)

<https://autonoma.pt/departamento/psicologia/>

Relações Internacionais (DRI)

<https://autonoma.pt/departamento/relacoes-internacionais/>

E os seguintes Centros de Investigação:

Centro de Estudos de Arquitetura da Cidade e do Território (CEACT)

<https://autonoma.pt/investigacao/centro-de-estudos-de-arquitetura-cidade-e-territorio/>

Núcleo de Investigação em Práticas e Competências Mediáticas (NIP-COM)

<https://nipcom.autonoma.pt/>

Centro de Investigação de Ciências Económicas e Empresariais (CICEE)

<https://autonoma.pt/departamento/ciencias-economicas-e-empresariais/>

Centro de Análise Económica e Regulação Social (CARS)

<https://cars.autonoma.pt/>

Centro de Investigação de Ciências Jurídicas Ratio Legis

<https://ratiolegis.autonoma.pt/>

Autónoma TechLab

<https://techlab.autonoma.pt/>

Centro de Estudos de História Empresarial (CEHE)

<https://cehe.autonoma.pt/>

Centro de Investigação de Ciências Históricas (CICH)

<https://cich.autonoma.pt/>

Centro de Investigação de Psicologia (CIP)

<https://cip.autonoma.pt/>

Observatório de Relações Exteriores (OBSERVARE)

<https://observare.autonoma.pt/>

1.4 Estrutura regulamentar

Os documentos reguladores da vida da UAL, nomeadamente Estatutos e Regulamentos, estão todos divulgados publicamente, através da página internet da UAL, e estão disponíveis através de

https://autonoma.pt/a_autonoma/documentos-2/

1.5 Organograma

O organograma da UAL está indicado no Anexo 01.

2 O Sistema Interno de Garantia da Qualidade

2.1 Estrutura do Sistema Interno de Garantia da Qualidade

O Sistema Interno de Garantia da Qualidade da UAL é composto pelas seguintes entidades:

- Conselho da Avaliação da Qualidade;
- Gabinete da Qualidade

As suas competências e responsabilidades estão definidos no Estatutos da UAL (*), artigos 46º e 47º, que aqui se reproduzem:

(*) – https://autonoma.pt/wp-content/uploads/2017/12/Estatutos_UAL_2016_DR.pdf

" [...] SECÇÃO IV Qualidade

Artigo 46.º - Conselho de Avaliação da Qualidade

1 — O Conselho de Avaliação da Qualidade é o órgão da Universidade destinado a, em articulação com a Entidade Instituidora, analisar, definir e avaliar as linhas de funcionamento do Sistema Interno de Garantia da Qualidade da CEU -UAL (SIGQ CEU - UAL).

2 — O Conselho de Avaliação da Qualidade é constituído pelas seguintes entidades:

- a) Presidente da Entidade Instituidora, que preside;*
- b) Director da Entidade Instituidora com o Pelouro da Administração Escolar;*
- c) Reitor;*
- d) Coordenador do Gabinete da Qualidade;*
- e) Presidente da Associação dos Estudantes.*

3 — Ao Conselho de Avaliação da Qualidade compete:

- a) Definir a estratégia institucional para a garantia da qualidade;*
- b) Apreciar o relatório anual de actividades, elaborado pelo Gabinete da Qualidade;*

c) *Analisar os resultados do funcionamento do SIGQ CEU-UAL, no sentido ser assegurada a inerente melhoria contínua do sistema, deliberando sobre eventuais acções correctivas.*

Artigo 47.º - Gabinete da Qualidade

1 — O Gabinete da Qualidade é dirigido por um Coordenador, nomeado pela Entidade Instituidora ouvido o Reitor.

2 — Ao Coordenador compete:

a) Implementar a estratégia institucional para a garantia da qualidade, emanada do Conselho de Avaliação da Qualidade,

b) Submeter o relatório anual de actividades, designadamente dos procedimentos de auto-avaliação e de avaliação externa e seus resultados, elaborado pelo Gabinete da Qualidade à apreciação do Conselho de Avaliação.

c) Assegurar a disponibilização dos relatórios de auto-avaliação e de avaliação externa da U.A.L., das suas unidades orgânicas, bem como dos ciclos de estudo, no seu sítio da Internet. [...] ”

2.2 Operacionalização do Sistema Interno de Garantia da Qualidade

O Sistema Interno de Garantia da Qualidade da UAL está baseado nos seguintes componentes:

2.2.1 Sistema documental

Existe um sistema documental, com a seguinte estrutura:

Macroprocesso	Processo
01 Gestão Estratégica	MQ Manual do SIGQ
	PR 01 Planeamento Estratégico
	PR 15 Sistema de Gestão da Qualidade

Macroprocesso	Processo
	PR 16 Satisfação das Partes Interessadas
	PR 17 Competências Académicas e Profissionais dos Docentes
02 Ensino e Aprendizagem	PR 04 Serviços de Apoio aos Estudantes
	PR 08 Ensino e Aprendizagem
	PR 10 Serviços Académicos
03 Investigação e Desenvolvimento	PR 09 Investigação e Desenvolvimento
04 Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade	PR 02 Comunicação Interna e Externa
	PR 20 Atividade Editorial
	PR 21 Exposições
05 Internacionalização	PR 11 Internacionalização
06 Recursos e Serviços de Apoio	PR 03 Gestão de Recursos Humanos
	PR 05 Sistemas de Informação
	PR 06 Compras de Bens e Serviços
	PR 07 Gestão de Infraestruturas
	PR 12 Biblioteca
	PR 18 Gestão da Formação Interna
	PR 19 Tesouraria

2.2.2 Ferramentas informáticas de Gestão da Qualidade

São usadas as seguintes **ferramentas informáticas** de Gestão da Qualidade, integrantes do **SiGES (Sistema de Gestão Académica** da informação relativa a estudantes e docentes, incluindo a gestão das avaliações escolares), nomeadamente nos seus módulos:

- **FUC** – Ficha de Unidade Curricular;
- **RUC** – Relatório de Unidade Curricular;
- **ComQuest** – Módulo de inquéritos, aplicados semestralmente a estudantes e docentes;
- O módulo **@Doc**, que permite gerir o processo de avaliação de desempenho dos docentes.

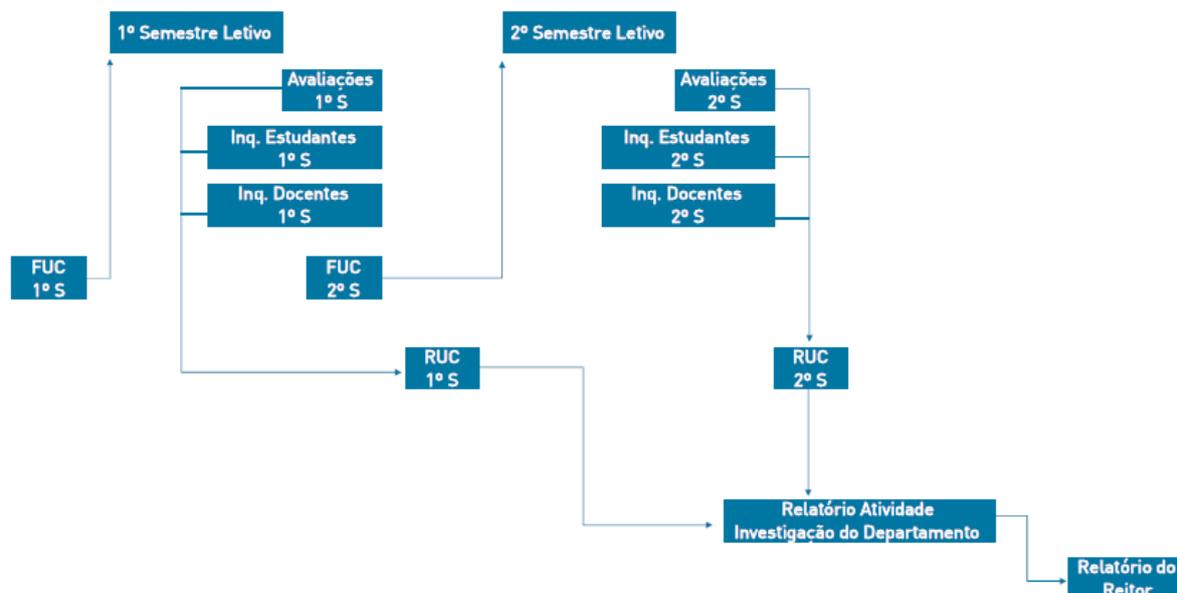
2.2.3 Ciclos de Melhoria

Existem diversos **ciclos de melhoria**, aos diversos níveis operacionais (Nota: AM – Ação de Melhoria; DRU – Docente Responsável de UC; CCE – Coordenador de Ciclos de Estudos):

Nível de Melhoria	Dados de Entrada		Ferramentas para Melhoria
	Internos	Externos	
Estudantes	Inquérito pedagógico Estudantes (Semestral)		AM (Departamento, CA-CEU); Conselho Pedagógico;
Docentes / Investigadores	Inquérito Docentes (Semestral)		AM (CA-CEU, Reitoria);
UC	FUC, com revisão e actualização semestral		RUC, AM (DRU, CCE)
Cursos / Ciclos de Estudos	RUC	Relatórios CAE	AM (CCE, Departamento)
Gabinete da Qualidade	CAQ, Plan. Anual da Qualidade		Relatório de Atividade AM (GQ)
Centros de Investigação	Planos de Atividade	---	Relatórios de Atividades
Serviços de Apoio	---	---	Relatórios de Atividade
Reclamações / Sugestões			Análise de Reclamações
Empregabilidade / Alumni		Dados IEFP	Avaliação de empregabilidade

2.2.4 Calendário de atividades

Existe um **calendário de atividades**, bem como o respetivo fluxo de informação:



2.3 Gestão do Manual da Qualidade

2.3.1 Objetivos do Manual da Qualidade

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

- Comunicar internamente e externamente a Política da Qualidade da UAL, os seus procedimentos e requisitos;
- Apresentar o Sistema Interno de Garantia 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 V1.4, Janeiro de 2020”.

2.3.2 Referencial

O referencial aplicável ao Sistema Interno de Garantia da Qualidade da **UAL** é:

- Referencial ASIGQ, Auditoria ao Sistema Interno de Garantia da Qualidade, V1.2, de Outubro 2016 da A3ES.

2.3.3 Produção, Revisão e Distribuição

O Conselho de Administração da **CEU** é responsável pela aprovação do Manual da Qualidade, ouvido o Conselho de Avaliação 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 revisto pelo Conselho de Administração da CEU e pelo Reitor, quando necessário, e uma nova versão é aprovada quando:

- A UAL aprova alterações à Política da Qualidade;
- Sejam adotadas alterações substanciais à estrutura orgânica ou funcional, com impacto no Sistema Interno de Garantia da Qualidade.

2.3.4 Aprovação

O Manual da Qualidade é gerido pelo Gabinete da Qualidade. A sua revisão, bem como a revisão da Política da Qualidade, são realizadas quando necessárias, sendo aprovado em reunião do Conselho de Avaliação da Qualidade, e posteriormente, pelo Conselho de Administração da CEU.

2.3.5 Siglas / Glossário

A3ES - Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior	DECC - Departamento de Engenharias e Ciências da Computação
AAUAL – Associação Académica da UAL	DHAH - Departamento de História, Artes e Humanidades
AM - Ação de Melhoria	DP - Departamento de Psicologia
ASIGQ - Auditoria ao Sistema Interno de Garantia da Qualidade	DRI - Departamento de Relações Internacionais
CAE - Comissão de Avaliação Externa	DRU - Docente Responsável pela Unidade Curricular
CARS - Centro de Análise Económica e Regulação Social	FCT - Fundação Ciência e Tecnologia
CCE - Coordenador de Ciclo de Estudos	FUC – Ficha de Unidade Curricular
CEACT - Centro de Estudos de Arquitetura da Cidade	GIRU - Gabinete para a Inclusão e Resiliência

e do Território	Universitária
CEHE - Centro de Estudos de História Empresarial	GQ - Gabinete da Qualidade
CEU - Cooperativa de Ensino Universitário, CRL	MQ - Manual da Qualidade
CICEE - Centro de Investigação de Ciências Económicas e Empresariais	NIP-COM - Núcleo de Investigação em Práticas e Competências Mediáticas
CICH - Centro de Investigação de Ciências Históricas	OBSERVARE - Observatório de Relações Exteriores
CIP - Centro de Investigação de Psicologia	RUC - Relatório de Unidade Curricular
CPLP - Comunidade dos Países de Língua Portuguesa	SASE - Serviços de Ação Social Escolar
DA - Departamento de Arquitetura	SIGQ - Sistema Interno de Garantia da Qualidade
DCC - Departamento de Ciências da Comunicação	UAL - Universidade Autónoma de Lisboa "Luís de Camões"
DCEE - Departamento de Ciências Económicas e Empresariais	UC - Unidade Curricular
DD - Departamento de Direito	

3 Sistema Interno de Garantia da Qualidade

3.1 Política e Estratégia para a Qualidade

O Conselho de Administração da CEU, em estreita articulação com o Magnífico Reitor, atentos os interesses dos seus estudantes e da sociedade onde se inserem, compromete-se a:

- Implementar e renovar periodicamente um adequado Planeamento Estratégico, nos diversos patamares da estrutura da UAL, consubstanciado numa liderança institucional proativa;
- Manter uma atitude de permanente atenção, incentivo e apoio ao Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ UAL), um dos pilares fundamentais ao cumprimento da sua Missão;
- Integrar, de forma sistemática, as necessidades e expectativas das partes interessadas (internas e externas) que interagem com a UAL, tendo como principal objetivo a obtenção de elevados níveis de satisfação e de harmonia funcional;
- Motivar e comprometer, por uma participação sistemática, as partes interessadas (internas e externas) na dinamização do SIGQ UAL;
- Assegurar as condições necessárias à prossecução dos objetivos definidos no SIGQ 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);

- 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 de competências para a prestação de serviços de maior valia com vista à valorização económica e social do conhecimento;
- 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;
- Assegurar os processos de suporte fundamentais à maior equidade no acesso e frequência ao ensino superior;
- Assegurar a adequada divulgação e reconhecimento do SIGQ UAL junto dos seus colaboradores, comunicar com clareza o seu propósito, considerando a centralidade dos estudantes e a garantia da qualidade do ensino e sua melhoria continua;
- Cumprir todos os requisitos legais, regulamentares e normativos.

Universidade Autónoma de Lisboa "Luís de Camões", 2022-05-31

O Presidente do Conselho de Administração da
CEU – Cooperativa de Ensino Universitário, CRL

O Reitor da Universidade Autónoma de Lisboa
"Luís de Camões"

António de Lencastre Bernardo

José Amado da Silva

3.2 Organização

3.2.1 Enquadramento e âmbito

O presente Sistema Interno de Garantia da Qualidade aplica-se a toda a estrutura da Universidade Autónoma de Lisboa, incluindo o Pólo de Campo de Ourique, e tem o seguinte âmbito de aplicação:

"Ensino superior e investigação, com cursos conducentes e não conducentes de grau, da UAL - Universidade Autónoma de Lisboa, e serviços de apoio da CEU – Cooperativa de Ensino Universitário C.R.L."

3.2.2 Partes interessadas internas e externa, e seu envolvimento

Envolvimento das partes interessadas nos órgãos de gestão

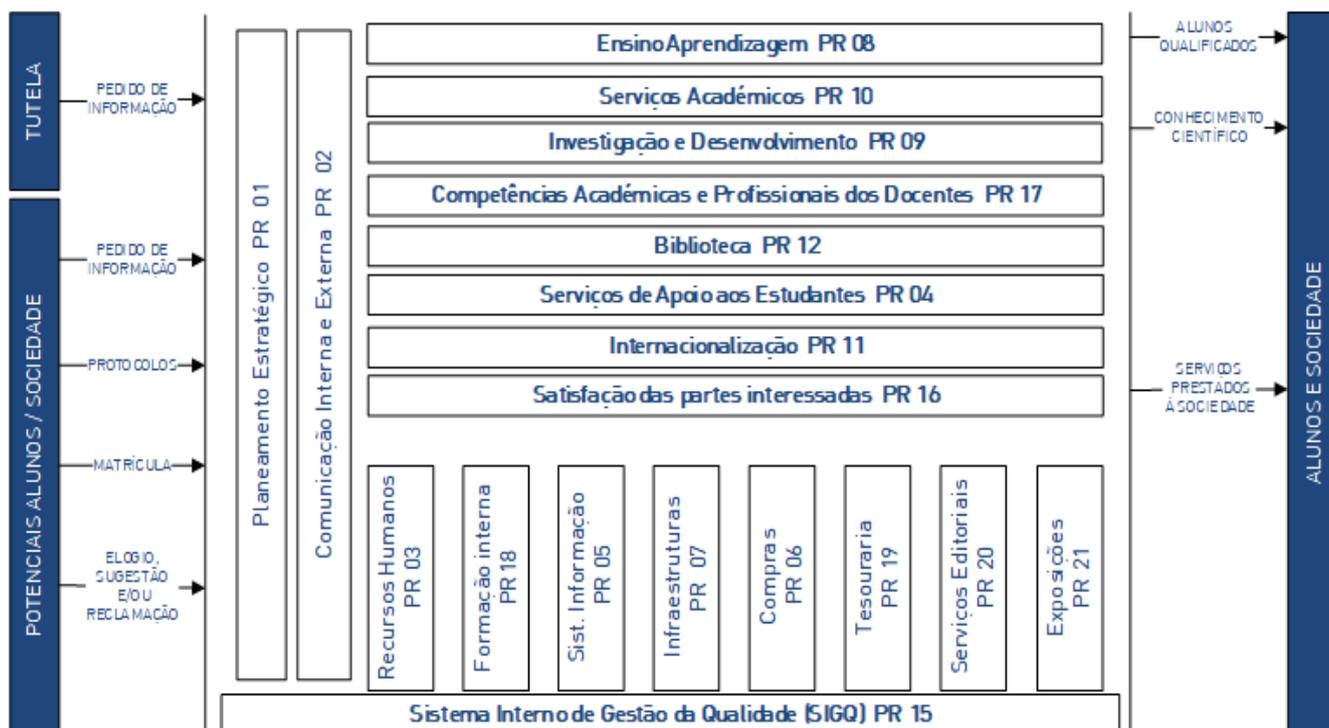
Órgão	Pessoal Docente	Estudantes	Entidades Externas
Conselho Científico	X		
Conselho Pedagógico	X	X	
Conselho Consultivo	X		X
Conselho de Avaliação da Qualidade	X	X	

Participação das partes interessadas nos processos de garantia da qualidade

Órgão / Parte Interessada	Participação em Processos	Participação na avaliação
Conselho de Administração da CEU	- Planeamento Estratégico - Comunicação Interna e Externa - e todos os restantes processos	- Conselho de Avaliação da Qualidade - Avaliação externa
Reitor	- Planeamento Estratégico - Ensino e Aprendizagem - Investigação e Desenvolvimento - Competências académicas e profissionais dos Docentes	- Relatório do Reitor - Avaliação externa
Conselho Científico	- Competências académicas e	- Avaliação externa

	profissionais dos Docentes - Ensino e Aprendizagem - Investigação e Desenvolvimento - Serviços Académicos - Comunicação Interna e Externa - Internacionalização	
Conselho Pedagógico	- Inquéritos de Estudantes	- Avaliação externa
Conselho de Avaliação da Qualidade	- Planeamento da Qualidade - Revisão do SIGQ	- Relatório de Actividade do Gabinete da Qualidade
Direção dos Departamentos	- Ensino e Aprendizagem - Investigação e Desenvolvimento - Serviços Académicos - Comunicação Interna e Externa	- Avaliação pedagógica - Avaliação externa
Docentes e Investigadores	- Ensino e Aprendizagem - Investigação e Desenvolvimento - Serviços Académicos	- Inquéritos de satisfação (semestrais) - Avaliação de desempenho - Avaliação externa
Estudantes	- Ensino e Aprendizagem - Investigação e Desenvolvimento - Serviços Académicos - Serviços de Apoio aos Estudantes - Conselho Pedagógico	- Inquéritos pedagógicos (semestrais), - Elogios, sugestões e reclamações - Avaliação externa
Provedor do Estudante	- Satisfação das Partes Interessadas	- Relatório de atividades, para a Administração Escolar
Funcionários Não docentes	- Todos os processos	- Avaliação externa
Associação Académica	- Conselho de Avaliação da Qualidade - Conselho Consultivo - Inquéritos Pedagógicos aos Estudantes (Divulgação)	- Avaliação Externa
Protocolos / Parcerias	- Protocolos	- Avaliação dos cursos - Avaliação externa
Alumni	- Núcleo de Integração Profissional e Antigos Alunos	- Avaliação da empregabilidade - Avaliação externa
Empregadores	- Núcleo de Integração Profissional e Antigos Alunos	- Avaliação da qualidade dos Diplomados - Avaliação externa

3.2.3 Abordagem por processos



3.3 Monitorização da Qualidade, avaliação e melhoria contínua

O Sistema Interno de Garantia da Qualidade da UAL está baseado:

- Num Planeamento Anual da Qualidade, aprovado no CA-CEU, ouvido o CAQ;
- Operacionalmente, na realização de ciclos de melhoria, aos diferentes níveis da organização;
- Numa avaliação regular do trabalho do Gabinete da Qualidade, realizado no âmbito do CAQ - Conselho de Avaliação da Qualidade;
- Num processo de avaliação interna.
- Num processo de auditoria externa.

3.3.1 Gestão estratégica

As orientações estratégicas são definidas pelo Conselho de Administração da UAL, para orientação das diferentes áreas envolvidas. As orientações podem ser plurianuais.

3.3.2 Ensino e Aprendizagem

A principal ferramenta de melhoria, relativamente ao Ensino-Aprendizagem, está baseada na realização dos **Inquéritos aos Estudantes**, e nos respetivos resultados, quer numéricos, quer sob a forma de comentários livres.

Após tratamento no Gabinete da Qualidade, os resultados dos Inquéritos aos Estudantes são enviados à Administração Escolar, ao Reitor, aos Diretores de Departamento e ao Conselho Pedagógico.

Após análise, os Departamentos elaboram as Ações de Melhoria apropriadas, que enviam ao Gabinete da Qualidade.

3.3.3 Investigação e Inovação

Os Centros de Investigação estão em diferentes estados de desenvolvimento e estruturação. Alguns estão em processos de consolidação, designadamente, visando a acreditação pela FCT com classificações crescentes; outros estão em reestruturação interna, nomeadamente através de parcerias interinstitucionais que, aliás, são sempre privilegiadas.

A descrição, evolução e melhoria desses centros, e respetivas estratégias, podem ser encontradas nos relatórios das suas atividades, assentes numa prévia análise das boas práticas por métodos comparativos.

3.3.4 Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade

A UAL tem um ativo programa de colaboração com outras entidades académicas e com a sociedade em geral. Nesse sentido, organiza regularmente um elevado número de conferências, em acesso aberto, e que são, em muitas ocasiões, transmitidas em tempo real para toda a comunidade digital, podendo ser seguidas a partir de qualquer ponto do Mundo.

3.3.5 Recursos e Serviços de Apoio

Os Recursos e Serviços de Apoio são sujeitos a análise através de inquéritos semestrais aos estudantes, estando a sua melhoria incluída nos processos já descritos.

Relativamente às instalações e infraestrutura informática, existem planos permanentes de reforço das capacidades instaladas, (nomeadamente cobertura da Rede Wi-fi, e reforço das ferramentas de e-learning), bem como da sensibilização da segurança informática, para todos os utilizadores.

Para além dos planos regulares de manutenção das infraestruturas, existem ainda planos de desenvolvimento, alinhados com preocupações ambientais, decorrentes das orientações da CEU.

3.3.6 Internacionalização

É objetivo da UAL projetar-se para o espaço do ensino superior europeu, através do alargamento e consolidação das parcerias estratégicas, buscando integrar-se em redes internacionais que ultrapassem a Europa, reforçando a presença e interação existentes com os povos da lusofonia.

3.3.7 Integração Profissional, Alumni e Empregabilidade

O programa de integração profissional de estagiários e recém-diplomados é realizado pelo Núcleo de Integração Profissional e Antigos Alunos. São disponibilizados estágios, através da realização de protocolos com empresas.

Relativamente aos Alumni, o contacto é mantido através de redes sociais, nomeadamente LinkedIn e Facebook, sendo disponibilizadas informações de oportunidades de formação pós-graduada, para o desenvolvimento pessoal e profissional dos Alumni.

A empregabilidade é avaliada recorrendo quer à informação interna relativa às graduações, quer aos dados disponíveis publicamente, nomeadamente do IIEFP.

3.3.8 Desafios Societais e Sustentabilidade

A UAL procura contribuir ativamente, de acordo com as suas competências, para o desenvolvimento sustentável preconizado pela Agenda 2030 das Nações Unidas.

3.3.9 Gestão e divulgação da informação

A informação, pública e privada, relativa ao funcionamento da UAL é difundida:

- Através da página internet da UAL;
- Numa Secretaria Virtual, com acesso remoto;
- Numa ferramenta de e-learning, de acesso restrito e exclusivo para docentes e estudantes;
- Numa intranet, para difusão da informação interna;
- Em diversas páginas internet dedicadas, a saber:
 - Qualidade;
 - Apoio à Investigação;
 - Centros de investigação.

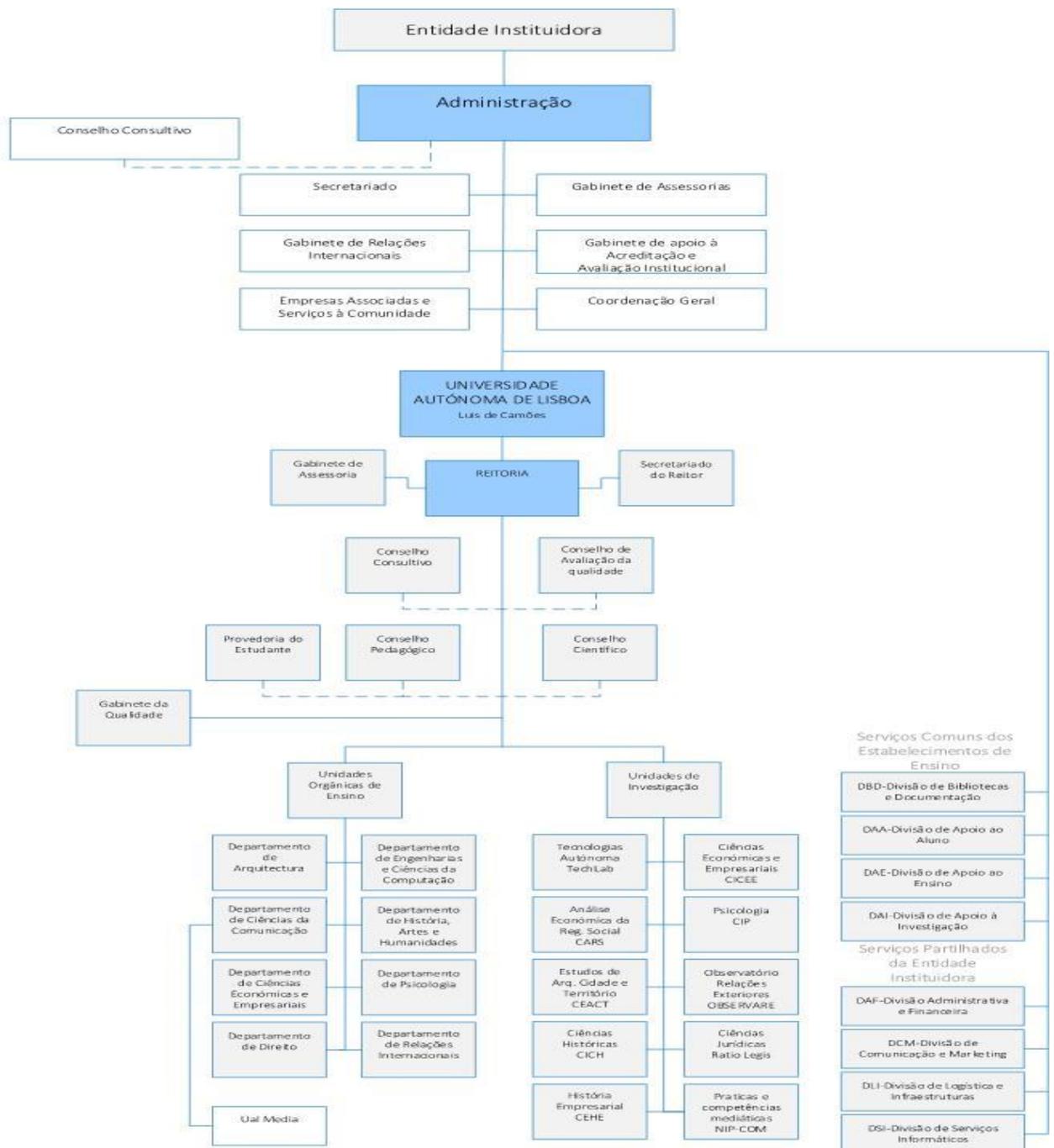
4 Controlo de Versões e Alterações

Aprovação do Manual da Qualidade	Função	Responsável	Razão para a nova versão
Autoria	Coordenador do Gabinete da Qualidade	João Moura Ferreira	Versão 04: - Revisão completa do Sistema Interno de Garantia da Qualidade; - Adaptação à nova estrutura, decorrente da reorganização interna da UAL, de 10/03/2022
Verificação cumprimento dos requisitos	Administrador com o pelouro da Qualidade	Fernando Rodrigues Martins	
Aprovação	CA-CEU, ouvido o Conselho de Avaliação da Qualidade		

5 Anexos

5.1 – Anexo 01 – Organograma (02 páginas)

5.1 Anexo 01 -Organograma



**Serviços Comuns dos
Estabelecimentos de
Ensino**



**Serviços Partilhados da
Entidade Instituidora**

