



GABINETE DA QUALIDADE

RELATÓRIO ANUAL DE AUTOAVALIAÇÃO

2015/2016

ÍNDICE

Introdução	4
1. Auditoria Interna	6
2. Inquéritos Pedagógicos	8
I. Inquéritos Pedagógicos a Discentes	8
II. Inquéritos Pedagógicos a Docentes	11
3. Questionários de Satisfação	16
I. Discentes	16
II. Docentes	20
III. Não Docentes	21
4. Dinamização e Mobilização dos Agentes Pedagógicos	24
5. Tratamento dos Inquéritos	26
I. Pedagógicos	26
a) Discentes	26
b) Docentes	27
II. Satisfação	27
a) Discentes	27
b) Docentes	28
c) Funcionários não Docentes	28
6. Resultados Globais dos Inquéritos	29
I. Pedagógicos	29
a) Discentes	29
1. Arquitectura	30
2. Ciências da Comunicação	31
3. Direito	32
4. Administração e Gestão Desportiva	33
5. Administração de Unidades de Saúde	34
6. Economia	35
7. Engenharia Electrónica e Telecomunicações	36
8. Gestão	37
9. Engenharia Informática	38
10. Informática de Gestão	39
11. História	40
12. Psicologia	41
13. Relações Internacionais	42
14. Mestrado em Psicologia	43
15. Mestrado em Gestão de Empresas	44
b) Docentes	45
1. Tipo 1 – Curso / Instituição	45
2. Tipo 2 – Docentes / UC / Discentes	47
i. Turno	47
ii. Tempo Lecionação	48
iii. Tipo de Aulas	48
iv. Idade	49

v.	Regime de Contrato	50
vi.	Autoavaliação – UC – Discentes	50
II.	Satisfação	51
a)	Discentes	52
1.	Satisfação com a Qualidade do Curso Frequentado, do Corpo Docente e com Nível de Acompanhamento aos Alunos	52
2.	Frequência de Utilização de Serviços	54
3.	Serviços – Satisfação com Itens - Secretaria do Estudante, UCAA, Gabinete de Apoio Social e GRIM	54
4.	Serviços – Satisfação com Itens -Biblioteca, Centro de informática, Bar, Património e Manutenção e Comunicação	55
5.	Serviços – A UAL (global)	58
b)	Docentes	59
c)	Funcionários não Docentes	60
1.	Satisfação Global dos Colaboradores com a Instituição	60
2.	Satisfação com as Condições de Trabalho	61
3.	Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira	61
4.	Níveis de Motivação	63
5.	Satisfação com o Estilo de Liderança em Relação ao Superior Hierárquico	64
6.	Satisfação com as Condições de Higiene, Segurança, Equipamentos e Serviços	65
III.	Análise Cruzada da Informação	66
a)	Comparativo 2014/15 versus 2015/16	66
b)	Discentes-Docentes	66
7.	Elogios, Sugestões e Reclamações	69
8.	Conclusões e Recomendações	71
I.	Gerais	71
II.	Discentes	71
III.	Docentes	72
IV.	Funcionários não Docentes	72
V.	Discentes versus Docentes	73
	Índice de Figuras	74
	Índice de Tabelas	75
	Índice de Gráficos	76
	Índice Remissivo	77
	Anexo I – Tabela de não conformidades	79
	Anexo II – Tabela de observações e oportunidades de melhoria	84
	Anexo III – Relatório Inicial sobre o Sistema Integrado da Qualidade da UAL	93

Introdução

O Gabinete da Qualidade (GQ) tem vindo a desenvolver a sua atividade de acordo com o preconizado no Manual da Qualidade do Sistema Integrado da Qualidade (SIQ da CEU-UAL), aprovado pela então Direção da CEU a 24 de Setembro de 2015, tendo entrado em vigor a 16 de Outubro do mesmo ano, sem prejuízo de outras tarefas desenvolvidas por solicitação, quer do Reitor, quer da Direção, hoje Conselho de Administração da CEU.

No âmbito de outras tarefas de que se tem ocupado, são de relevar:

- A colaboração, com o Conselho de Administração da CEU, nas atividades inerentes ao cumprimento das recomendações, e das respetivas auditorias de verificação, da Inspeção Geral da Educação e Ciência (IGEC) à UAL e aos serviços de apoio da CEU, tendo sido recebido pelo Gabinete da Reitoria, em Agosto p.p., um ofício em que se reconhece “que a UAL desenvolveu e implementou medidas tendentes a dar cumprimento às recomendações decorrentes da ação sequencial realizada em 2015”, havendo apenas que enviar à IGEC, durante o 1º trimestre de 2017, as evidências de cumprimento de quatro recomendações remanescentes;
- A organização das eleições para o Conselho Científico, integrando a Comissão Eleitoral criada para o efeito, por despacho de 4 de Julho p.p., do Senhor Reitor;
- Participação, em 19 de Outubro p.p., no encontro anual da Comissão Sectorial para a Educação e Formação (CS11), integrando o Grupo de Trabalho do Ensino Superior (GT2), o qual teve como tema de fundo a Responsabilidade Social no Ensino Superior, Educação e Formação, tendo-se pretendido criar uma oportunidade de reflexão, balanço e delineamento de estratégias, potenciadoras de mais qualidade neste sector, contribuindo-se, simultaneamente, para um exercício de *benchmarking*.

No que concerne a atividades funcionalmente previstas destacam-se:

- A gestão dos documentos do SIQ, incluindo a eliminação de documentos e registos;
- Registo de regulamentos;
- Controlo da legislação;
- Programação, preparação, execução e encerramento de auditoria interna, a qual se veio a realizar em Maio de 2016;
- Na sequência da auditoria interna procedeu-se ao registo de não conformidades e oportunidades de melhoria, as quais, respetivamente, corrigidas / implementadas permitiriam uma consolidação de todo o sistema, absolutamente necessária a uma candidatura a auditoria externa da A3ES;
- Realização de inquéritos de satisfação a discentes, docentes e funcionários não docentes, bem como o processamento da respetiva informação;
- Realização de inquéritos pedagógicos e tratamento dos resultados;
- Receção e processamento de elogios, reclamações e sugestões, em estreita articulação com os responsáveis das áreas a que as mesmas respeitam.
- A formação não foi descurada, tendo sido realizada uma ação de formação, em Outubro de 2015, sobre o funcionamento do Sistema Integrado da Qualidade.

Encontra-se em curso a consolidação do SIQ, tendo sido divulgadas, em Junho de 2016, as ações corretivas a implementar, decorrentes de auditoria interna realizada em Maio desse ano, em que foram detetadas algumas não conformidades, bem como oportunidades de melhoria, seguindo-se reuniões de ponto de situação sectoriais com os respetivos responsáveis.

A A3ES divulgou, em Outubro de 2016, o novo manual para o processo de auditoria, com alteração de referenciais, o que vai obrigar à reformulação do Manual da Qualidade e respetivos procedimentos, neste momento em curso.

Serão abordados, com mais detalhe no presente relatório, a auditoria interna e respetivos resultados, bem como os diversos inquéritos de autoavaliação.

1. Auditoria Interna

Na auditoria interna detetaram-se não conformidades (ver Anexo I), bem como observações e oportunidades de melhoria (ver Anexo II), sendo que presentemente já foram corrigidas algumas das primeiras e implementadas algumas das segundas, ainda há algum trabalho a fazer, que se antecipa dificultado pela entrada em vigor dos novos referenciais da A3ES para o processo da auditoria interna aos sistemas internos de garantia da qualidade das IES. Relevam-se as seguintes não conformidades e oportunidades de melhoria, não dispensando a consulta dos anexos:

- Não conformidades:
 - Não se encontram aprovados e divulgados os objetivos da qualidade, não tendo sido evidenciado o Planeamento da Qualidade (PLQ);
 - O Descritivo de Funções apresentado ainda está em reformulação / desenvolvimento, inclui a categoria e não as funções e ainda não foi aprovado e divulgado aos Colaboradores UAL;
 - Não há evidência do cumprimento da 6ª atividade do PR03 e requisito 06 da A3ES - Avaliação de Desempenho dos Colaboradores Não Docentes;
 - Não foi evidenciado o Plano Anual de Formação Docentes e Não Docentes 2015/2016 monitorizado com as ações realizadas como por exemplo as ações de formação sobre o Sistema Integrado da Qualidade, Aplicação de Alunos SIGES
 - Não foi evidenciada a definição de objetivos e avaliação de desempenho dos Docentes como previsto no PR17, 5ª atividade e requisito 06 da A3ES.
- Observações e oportunidades de melhoria:
 - Ainda não há evidência da constituição do Conselho da Qualidade e do Conselho Consultivo da UAL, o que está dependente da aprovação e publicação pela DGES da proposta de Estatutos da UAL;
 - Garantir a uniformidade da página UAL no que se refere à apresentação do CV dos Docentes.
 - As Fichas Curriculares dos Docentes não evidenciam a data da sua atualização.

Relativamente ao relatório inicial de auditoria interna sobre o Sistema Integrado da Qualidade na UAL, (ver anexo III), destacam-se as classificações atribuídas pela equipa auditora, nos diversos pontos dos referenciais então em vigor no manual para o processo de auditoria da A3ES, as quais, tentativamente, foram atribuídas com rigor pela equipa auditora, tentando-se simular o que seria uma possível forma de classificar de uma CAE da A3ES.

Considerando os requisitos para uma certificação bem-sucedida, por parte da A3ES, face às classificações atribuídas pela equipa auditora, em Junho de 2016, conclui-se serem necessárias as correções referidas em tabelas anteriores e as respetivas evidências documentais, relevando-se:

- A entrada em funcionamento do Conselho de Avaliação da Qualidade e do Conselho Consultivo, bem como a necessária continuidade do Conselho Pedagógico e conselhos escolares dos cursos, onde seja evidenciada a necessária participação dos estudantes nos diversos aspetos da vida da universidade, de acordo com o estatutariamente previsto;
- Aprovação e entrada em vigor do estatuto da carreira docente, iniciando-se a avaliação dos professores;
- Início da avaliação dos colaboradores não docentes;
- Nova auditoria interna de aferição do grau de maturidade do Sistema Integrado da Qualidade da CEU-UAL.

Analisado o manual da A3ES para o processo de auditoria dos sistemas internos de garantia da qualidade nas IES poderá concluir-se que, para evitar uma sempre inconveniente certificação condicional, todas as áreas específicas de análise (vide páginas 5 e 6 do ora referido manual) deverão ter uma classificação de desenvolvimento substancial ou muito avançado, o que no presente momento não ocorreria, havendo que implementar todas as correções às não conformidades detetadas na auditoria de Maio p.p., bem como introduzir as sugestões e oportunidades de melhoria, sendo também necessário reajustar o Manual da Qualidade da CEU-UAL e respetivos procedimentos, para acomodar as alterações aos referenciais, descritas no manual da A3ES referido no início deste parágrafo. Esta é uma tarefa presentemente em curso.

2. Inquéritos Pedagógicos

Os inquéritos pedagógicos – 1º e 2º ciclo de estudos – foram colocados a discentes e docentes, sendo que para os primeiros se utilizou papel e para os segundos se recorreu a uma plataforma digital, ambos relativos ao ano letivo 2015/16. Os inquéritos de satisfação a docentes, colaboradores não docentes e discentes foram realizados exclusivamente via *web*.

Os inquéritos pedagógicos, a discentes e docentes, são um dos instrumentos de avaliação da qualidade do ensino/aprendizagem, constituindo-se, concomitantemente, como fonte de informação para o processo de melhoria do serviço prestado aos alunos, bem como fator de avaliação da A3ES, especialmente no que concerne aos sistemas de garantia da qualidade das Instituições de Ensino Superior.

De igual modo, os inquéritos de satisfação a toda a comunidade académica, professores e alunos, bem como aos funcionários não docentes, permitem aferir do respetivo grau de satisfação, no sentido de se corrigirem situações de não conformidade factual e potencial, bem como apontar oportunidades de melhoria.

I. Inquéritos Pedagógicos a Discentes

A otimização dos questionários, quer em conteúdo, quer em forma, no sentido de obter a informação relativa a matérias de carácter pedagógico, que traduza o mais fielmente possível a real impressão dos alunos e professores sobre os diversos fatores intervenientes no processo de ensino / aprendizagem, conduziu a uma diminuição do número de questões colocadas em cada grupo, mas também a uma simplificação das mesmas, tendo-se tentado encontrar o justo equilíbrio entre o que se pretende avaliar e as respetivas questões colocadas. A validação das questões foi efetuada em sede de Conselho Pedagógico.

Os inquéritos pedagógicos aos discentes do 1º ciclo de estudos da Universidade Autónoma de Lisboa, relativos ao ano letivo 2015/16, decorreram entre 4 e 22 de Janeiro de 2016 para o 1º semestre e entre 23 de Maio e 18 de Junho de 2016 para o 2º semestre.

Foram realizados inquéritos pedagógicos aos discentes do 2º ciclo de estudos em Psicologia e Gestão de Empresas, relativos ao ano letivo 2015/16.

Nestes inquéritos os alunos pronunciaram-se sobre um conjunto de parâmetros ligados diretamente às dinâmicas e práticas pedagógicas da Universidade, do Curso, das Unidades Curriculares e dos Docentes. A avaliação foi realizada através de um inquérito por questionário em papel, para mitigar as baixas taxas de respostas verificada em questionários *online*, sendo que estão criadas as condições necessárias à sua execução em plataforma de acesso via *web*, no muito curto prazo.

As instruções para preenchimento dos inquéritos encontram-se na folha de rosto dos mesmos, onde também se registam todos os dados sobre o Ano letivo / Curso / Turno (D ou PL) / Unidade Curricular / Docente / Ano Letivo, encontrando-se no verso a totalidade das questões.

Neste enquadramento, o questionário aplicado aos alunos tem o aspeto que pode ser apreciado seguidamente (*Figura 1 - Inquéritos Pedagógicos a Discentes*):

Para Discentes em Avaliação Contínua (Um por semestre e por Unidade Curricular)

O inquérito, no verso desta folha, destina-se a aferir a sua perceção sobre:

1. Unidades Curriculares;
2. Docentes;
3. A sua autoavaliação;
4. Instalações.

Dispõe da possibilidade de introduzir breves comentários sobre temáticas específicas, não englobadas nos quatro grupos anteriores.

O objetivo fundamental é a melhoria contínua da qualidade do ensino ministrado, por isso é importante que seja sincero nas suas respostas.

Garantimos o anonimato de todos os inquiridos.

Nas questões é utilizada uma escala com 5 pontos:

- 1-Mau (discorda totalmente);
- 2-Fraco (discorda parcialmente);
- 3-Razoável (neutro);
- 4-Bom (concorda parcialmente);
- 5-Muito Bom (concorda totalmente).

Ano Letivo: _____

Curso: _____

Turno (Diurno ou PL): _____

Unidade Curricular: _____

Docente: _____

Ano Curricular: _____

Obrigado pela sua resposta!

1. Disciplina (Unidade Curricular - UC)		1	2	3	4	5
1.1.	Os conhecimentos previamente adquiridos são compatíveis com os exigidos pela UC					
1.2.	O número de horas de contacto é adequado ao nível de exigência da UC					
1.3.	A bibliografia é adequada					
1.4.	O conteúdo das sessões de contacto foi adequado					
1.5.	O ritmo das sessões de contacto foi ajustado					
1.6.	As sessões de contacto são metodologicamente adequadas					
1.7.	O programa foi cumprido					
1.8.	Apreciação global da disciplina					

2. Docente		1	2	3	4	5
2.1.	Assiduidade e pontualidade do docente					
2.2.	Evidenciou cuidado na preparação das sessões de contacto					
2.3.	Revela domínio das matérias que leciona					
2.4.	O docente comunica de forma eficaz					
2.5.	Disponibilidade do docente para apoio, fora das horas de contacto					
2.6.	O regime de avaliação é adequado					
2.7.	Apreciação global do(a) docente					

3. Auto-avaliação do(a) discente		1	2	3	4	5
3.1.	Assisto regularmente às sessões de contacto					
3.2.	Nas sessões de contacto mantenho uma atitude atenta e participativa					

3.3.	Fora das sessões de contacto, participo em discussões ou trabalhos de grupo					
3.4.	Preparo-me, investigo e consulto bibliografia sobre a matéria					
3.5.	Apreciação global do(a) discente					
4. Instalações e Equipamentos						
4.1.	Adequação dos espaços, no geral, ao número de discentes	1	2	3	4	5
4.2.	Adequação dos espaços das salas às sessões de contacto					
4.3.	Adequação das condições de iluminação das salas de sessões de contacto					
4.4.	Adequação das condições de regulação de temperatura das salas das sessões de contacto					
4.5.	Qualidade do mobiliário e do equipamento					
4.6.	Adequação do acervo existente na biblioteca					
4.7.	Adequação dos equipamentos (informáticos, laboratoriais, etc.) ao estudo das matérias					
4.8.	Qualidade geral das instalações da universidade					

Comentários e sugestões:

Figura 1 - Inquéritos Pedagógicos a Discentes

II. Inquéritos Pedagógicos a Docentes

De forma similar aos inquéritos a discentes, também para os docentes se tentou encontrar o justo equilíbrio entre o que se pretende avaliar e as respetivas questões colocadas. A validação das questões foi efetuada em sede de Conselho Pedagógico.

Os inquéritos pedagógicos aos docentes dos primeiro e segundo ciclos de estudos da Universidade Autónoma de Lisboa, relativos ao ano letivo 2015/16, decorreram entre 14 de Julho e 9 de Setembro de 2016. Nesse processo os professores pronunciaram-se sobre um conjunto de parâmetros ligados diretamente às dinâmicas e práticas pedagógicas da Universidade, do Curso, das Unidades Curriculares e dos Discentes. Após aprovação dos atuais modelos, em reunião do Conselho Pedagógico de 25 de Maio de 2015, os inquéritos a docentes passarão a ser lançados anualmente, via *web*, durante o mês de Julho, havendo um inquérito por cada curso em que o docente leciona (TIPO 1, com 21 questões) e tantos inquéritos quantas as unidades curriculares por ele lecionadas (TIPO 2, com 28 questões). O inquérito de tipo 1 contém questões cujo âmbito é passível de ser enquadrado em duas vertentes, a pedagógica e a de satisfação, motivo pelo qual deverão ser reformulados brevemente, separando-se as questões inerentes a cada uma delas.

As instruções para preenchimento dos inquéritos foram enviadas aos docentes, via *email*, onde se disponibilizou o *link* de acesso à plataforma digital utilizada.

No presente relatório, e no que respeita a docentes, pretendeu-se sintetizar os resultados pedagógicos globais, por curso, em função de diversos parâmetros, que se distribuíram nos seguintes grupos:

• **TIPO 1 – Curso/Instituição:**

- Avaliação do curso;
- Avaliação de espaços e equipamentos;
- Avaliação geral da UAL.

• **TIPO 2 – Unidade Curricular/Docente:**

- Informação sobre o docente;
- Autoavaliação do docente;
- Avaliação da unidade curricular;
- Avaliação dos discentes.

Neste enquadramento, o questionário aplicado, via *web*, aos professores tem o aspeto que pode ser apreciado seguidamente (*Figura 2 - Questionários a Docentes Tipo 1*) e (*Figura 3 - Questionários a Docentes Tipo 2*):

- **Tipo 1 - Curso/Instituição - 2014/15**

- Departamento
- Curso
- Nome completo do Docente

Seguidamente surgem três grupos de questões, em que deverá ser atribuída pontuação, numa escala com 5 pontos, de acordo com o seguinte critério:

- 1-Mau (discorda totalmente)
- 2-Fraco (discorda parcialmente)
- 3-Razoável (neutro)
- 4-Bom (concorda parcialmente)
- 5-Muito Bom (concorda totalmente)

Deixar em branco - Não sabe ou não se aplica ou não quer responder

5. Avaliação do Curso		1	2	3	4	5
5.1.	Espírito de equipa entre os docentes do curso					
5.2.	Regime de avaliação praticado no curso					
5.3.	Regime de acesso dos discentes ao curso					
5.4.	A componente prática do curso					
5.5.	Ligação do curso ao exterior					
5.6.	Avaliação global do curso					
6. Avaliação de Espaços e Equipamentos		1	2	3	4	5

Relatório Anual de Autoavaliação 2015/2016

6.1.	Qualidade geral das instalações da UAL					
6.2.	Adequação dos espaços, no geral, ao número de alunos					
6.3.	Condições físicas das salas de aulas					
6.4.	Qualidade do mobiliário e do equipamento					
6.5.	Disponibilidade de equipamentos informáticos					
6.6.	Disponibilidade e acesso a meios audiovisuais					
6.7.	Disponibilidade de estruturas de apoios aos docentes					

7.	Avaliação de Espaços e Equipamentos	1	2	3	4	5
7.1.	Comunicação interna					
7.2.	Apoio pedagógico à actividade docente					
7.3.	Apoio administrativo à actividade docente					
7.4.	Apoio à investigação					
7.5.	O seu grau de satisfação como docente desta instituição					

Sugestões / Comentários:

Figura 2 - Questionários a Docentes Tipo 1

- Tipo 2 – Docentes / UC / Discentes 2014/15

- Departamento
- Curso
- Unidade Curricular
- Turno (D ou PL)
- Nome completo do Docente
- Ano Curricular / semestre

Segue-se informação sobre o Docente:

- Há quanto tempo leciona esta UC
- Tipo de aulas ministradas
- Qual a sua idade
- Qual o seu regime contratual

Seguidamente surgem três grupos de questões, em que deverá ser atribuída pontuação, numa escala com 5 pontos, de acordo com o seguinte critério:

- 1-Mau (discorda totalmente)**
- 2-Fraco (discorda parcialmente)**
- 3-Razoável (neutro)**
- 4-Bom (concorda parcialmente)**
- 5-Muito Bom (concorda totalmente)**

2. A sua auto-avaliação		1	2	3	4	5
2.1.	Assiduidade às aulas desta Unidade Curricular					
2.2.	Pontualidade nas aulas desta Unidade Curricular					
2.3.	Capacidade de comunicação/exposição					
2.4.	Capacidade de estimular o interesse dos alunos					
2.5.	Disponibilidade para esclarecer dúvidas fora das aulas					
2.6.	Preparação, investigação e consulta de bibliografia sobre a UC					
2.7.	Apreciação global do seu desempenho					

3. A avaliação da Unidade Curricular		1	2	3	4	5
3.1.	A proporção entre aulas teóricas e práticas					
3.2.	A adequação do programa à carga horária					
3.3.	A articulação do programa deste UC, com o de outras UC's do curso					
3.4.	A contribuição da UC para a formação humana e ética dos alunos					
3.5.	A contribuição da UC para a formação técnica dos alunos					

4. A avaliação dos alunos		1	2	3	4	5
4.1.	A assiduidade às aulas					
4.2.	A pontualidade					
4.3.	A participação nas aulas					
4.4.	A contribuição da preparação anterior para a aprendizagem desta UC					

Relatório Anual de Autoavaliação 2015/2016

4.5.	O interesse por esta UC	<input type="checkbox"/>				
4.6.	Avaliação global dos alunos desta UC	<input type="checkbox"/>				

Sugestões / Comentários:

Figura 3 - Questionários a Docentes Tipo 2

3. Questionários de Satisfação

I. Discentes

A otimização dos questionários, quer em conteúdo, quer em forma, no sentido de obter a informação relativa à satisfação sentida pelo estudante, evitando a repetição de questões de natureza eminentemente pedagógica, devendo traduzir o mais fielmente possível a sua real impressão sobre os diversos fatores que contribuem para toda a sua vivência em ambiente académico, conduziu a um agrupamento das 66 questões em 4 grupos, tendo-se tentado encontrar o justo equilíbrio entre o que se pretende avaliar e as respetivas questões colocadas. A validação das questões foi efetuada no Gabinete da Qualidade, por comparação com instrumentos idênticos, utilizados em outras instituições de ensino superior, nacionais e estrangeiras.

Neste enquadramento, o questionário aplicado aos alunos tem o aspeto que pode ser apreciado seguidamente (*Figura 4 - Inquérito de Satisfação aos Alunos*):

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS ALUNOS



1. ENSINO NA UAL

Classifique a sua satisfação face aos aspetos em avaliação:	Nada	Pouco	Neutro	Muito	Total	Não Apl
Qualidade do curso frequentado	<input type="checkbox"/>					
Qualidade do corpo Docente	<input type="checkbox"/>					
Nível de acompanhamento aos Alunos	<input type="checkbox"/>					

2. SERVIÇOS

2.1 SECRETARIA DO ESTUDANTE – 1º CICLO DE ESTUDOS

Frequência com que utiliza o serviço

Diariamente Esporadicamente (mensalmente) Raramente (semestralmente) Nunca (não utiliza o serviço)

Classifique a sua satisfação face aos aspetos em avaliação:	Nada	Pouco	Neutro	Muito	Total	Não Apl
Qualidade do atendimento presencial	<input type="checkbox"/>					
Qualidade do atendimento não presencial	<input type="checkbox"/>					
Qualidade da informação prestada	<input type="checkbox"/>					
Capacidade de resposta às solicitações	<input type="checkbox"/>					

Relatório Anual de Autoavaliação 2015/2016

Horário de funcionamento	<input type="checkbox"/>					
Acesso / localização	<input type="checkbox"/>					

2.2 UNIDADE CENTRAL DE APOIO ACADÉMICO (UCCA) MESTRADOS E DOUTORAMENTOS

Frequência com que utiliza o serviço

Diariamente Esporadicamente (mensalmente) Raramente (semestralmente) Nunca (não utiliza o serviço)

Classifique a sua satisfação face aos aspetos em avaliação:	Nada	Pouco	Neutro	Muito	Total	Não Apl
Qualidade do atendimento presencial	<input type="checkbox"/>					
Qualidade do atendimento não presencial	<input type="checkbox"/>					
Qualidade da informação prestada	<input type="checkbox"/>					
Capacidade de resposta às solicitações	<input type="checkbox"/>					
Horário de funcionamento	<input type="checkbox"/>					
Acesso / localização	<input type="checkbox"/>					

2.3 GABINETE DE AÇÃO SOCIAL

Frequência com que utiliza o serviço

Diariamente Esporadicamente (mensalmente) Raramente (semestralmente) Nunca (não utiliza o serviço)

Classifique a sua satisfação face aos aspetos em avaliação:	Nada	Pouco	Neutro	Muito	Total	Não Apl
Qualidade do atendimento presencial	<input type="checkbox"/>					
Qualidade do atendimento não presencial	<input type="checkbox"/>					
Qualidade da informação prestada	<input type="checkbox"/>					
Capacidade de resposta às solicitações	<input type="checkbox"/>					
Horário de funcionamento	<input type="checkbox"/>					
Acesso / localização	<input type="checkbox"/>					

2.4 GABINETE INTERNACIONAL, MOBILIDADE E ERASMUS

Frequência com que utiliza o serviço

Diariamente Esporadicamente (mensalmente) Raramente (semestralmente) Nunca (não utiliza o serviço)

Classifique a sua satisfação face aos aspetos em avaliação:	Nada	Pouco	Neutro	Muito	Total	Não Apl
Qualidade do atendimento presencial	<input type="checkbox"/>					
Qualidade do atendimento não presencial	<input type="checkbox"/>					
Qualidade da informação prestada	<input type="checkbox"/>					
Capacidade de resposta às solicitações	<input type="checkbox"/>					
Horário de funcionamento	<input type="checkbox"/>					
Acesso / localização	<input type="checkbox"/>					

Relatório Anual de Autoavaliação 2015/2016

2.5 BIBLIOTECA

Frequência com que utiliza o serviço

Diariamente Esporadicamente (mensalmente) Raramente (semestralmente) Nunca (não utiliza o serviço)

Classifique a sua satisfação face aos aspetos em avaliação:	Nada	Pouco	Neutro	Muito	Total	Não Apl
Qualidade do atendimento presencial	<input type="checkbox"/>					
Base de Dados Bibliográficos	<input type="checkbox"/>					
Facilidade de acesso à informação científica	<input type="checkbox"/>					
Coleção de livros, periódicos e outros	<input type="checkbox"/>					
Qualidade do espaço físico (iluminação, ventilação e mobiliário)	<input type="checkbox"/>					
Disponibilidade de equipamento	<input type="checkbox"/>					
Organização e sinalização interna	<input type="checkbox"/>					
Isolamento sonoro	<input type="checkbox"/>					
Horário de funcionamento	<input type="checkbox"/>					
Acesso / localização	<input type="checkbox"/>					

2.6 CENTRO DE INFORMÁTICA

Frequência com que utiliza o serviço

Diariamente Esporadicamente (mensalmente) Raramente (semestralmente) Nunca (não utiliza o serviço)

Classifique a sua satisfação face aos aspetos em avaliação:	Nada	Pouco	Neutro	Muito	Total	Não Apl
Qualidade do atendimento	<input type="checkbox"/>					
Qualidade das informações prestadas	<input type="checkbox"/>					
Capacidade de resposta às solicitações	<input type="checkbox"/>					
Capacidade resposta do HW e SW	<input type="checkbox"/>					
Acesso / localização	<input type="checkbox"/>					

2.7 BAR

Frequência com que utiliza o serviço

Diariamente Esporadicamente (mensalmente) Raramente (semestralmente) Nunca (não utiliza o serviço)

Classifique a sua satisfação face aos aspetos em avaliação:	Nada	Pouco	Neutro	Muito	Total	Não Apl
Qualidade do atendimento	<input type="checkbox"/>					
Qualidade da Ementa	<input type="checkbox"/>					
Garantia de segurança alimentar	<input type="checkbox"/>					
Limpeza e higiene das instalações	<input type="checkbox"/>					
Horário de funcionamento	<input type="checkbox"/>					
Acesso / localização	<input type="checkbox"/>					

2.8 PATRIMÓNIO E MANUTENÇÃO

Classifique a sua satisfação face aos aspetos em avaliação:	Nada	Pouco	Neutro	Muito	Total	Não Apl
Salas de aula	<input type="checkbox"/>					
Salas de estudo	<input type="checkbox"/>					

Relatório Anual de Autoavaliação 2015/2016

Estado de conservação dos espaços	<input type="checkbox"/>					
Limpeza e higiene dos espaços	<input type="checkbox"/>					

3. COMUNICAÇÃO NA AUTÓNOMA

Classifique a sua satisfação face aos aspetos em avaliação:	Nada	Pouco	Neutro	Muito	Total	Não Apl
Redes Sociais	<input type="checkbox"/>					
Site	<input type="checkbox"/>					
Moodle	<input type="checkbox"/>					
Correio electrónico	<input type="checkbox"/>					

4. A UNIVERSIDADE AUTÓNOMA DE LISBOA

	Nada	Pouco	Neutro	Muito	Total	Não Apl
Grau de satisfação global	<input type="checkbox"/>					

COMENTÁRIOS, SUGESTÕES E OUTRAS QUESTÕES

Espaço reservado a comentários e sugestões que considere relevantes.

CURSO: (nome completo não obrigatório):

NOME (nome completo não obrigatório):

MUITO OBRIGADO PELO PREENCHIMENTO DESTES INQUÉRITO

Figura 4 - Inquérito de Satisfação aos Alunos

II. Docentes

De forma similar aos inquéritos de satisfação a discentes, também para os docentes se tentou encontrar o justo equilíbrio entre o que se pretende avaliar e as respetivas questões colocadas.

Neste enquadramento, o questionário aplicado, via *web*, aos professores tem o aspeto que pode ser apreciado na figura (*Figura 5 - Questionário aos Docentes*).

Questionários a Docentes Via *Web*

- Tipo 1 - Curso/Instituição - 2014/15

- Departamento
- Curso
- Nome completo do Docente

Seguidamente surgem três grupos de questões, em que deverá ser atribuída pontuação, numa escala com 5 pontos, de acordo com o seguinte critério:

- 1-Mau (discorda totalmente)
 2-Fraco (discorda parcialmente)
 3-Razoável (neutro)
 4-Bom (concorda parcialmente)
 5-Muito Bom (concorda totalmente)
 Deixar em branco - Não sabe ou não se aplica ou não quer responder

1.	Avaliação do Curso	1	2	3	4	5
1.1.	Espírito de equipa entre os docentes do curso					
1.2.	Regime de avaliação praticado no curso					
1.3.	Regime de acesso dos discentes ao curso					
1.4.	A componente prática do curso					
1.5.	Ligação do curso ao exterior					
1.6.	Avaliação global do curso					

2.	Avaliação de Espaços e Equipamentos	1	2	3	4	5
2.1.	Qualidade geral das instalações da UAL					
2.2.	Adequação dos espaços, no geral, ao número de alunos					
2.3.	Condições físicas das salas de aulas					
2.4.	Qualidade do mobiliário e do equipamento					
2.5.	Disponibilidade de equipamentos informáticos					
2.6.	Disponibilidade e acesso a meios audiovisuais					
2.7.	Disponibilidade de estruturas de apoios aos docentes					

3.	Avaliação de Espaços e Equipamentos	1	2	3	4	5
3.1.	Comunicação interna					

3.2.	Apoio pedagógico à actividade docente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3.	Apoio administrativo à actividade docente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4.	Apoio à investigação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5.	O seu grau de satisfação como docente desta instituição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sugestões / Comentários:

Figura 5 - Questionário aos Docentes

III. Não Docentes

No que concerne a funcionários não docentes procurou-se abranger todos os sectores em que faça sentido haver opinião sobre a satisfação do colaborador, quer na vertente do produto do seu trabalho, quer nas condições que, no seu entender, deverá ter, para esse mesmo efeito, tentando encontrar-se o justo equilíbrio entre a o que se pretende avaliar e as respetivas questões colocadas, num total de 44, distribuídas por 6 grupos.

Neste enquadramento, o questionário aplicado, via web, aos colaboradores não docentes tem o aspeto que pode ser apreciado seguidamente (*Figura 6 - Inquérito de Satisfação aos Colaboradores não Docentes*):

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO A COLABORADORES NÃO DOCENTES

1. SATISFAÇÃO GLOBAL DOS COLABORADORES COM A INSTITUIÇÃO

Classifique a sua satisfação face aos aspetos em avaliação:	Nada	Pouco	Neutro	Muito	Total	Não Apl
Imagem da instituição	<input type="checkbox"/>					
Forma como a organização gere os conflitos de interesses	<input type="checkbox"/>					
Envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão	<input type="checkbox"/>					
Desempenho global da instituição	<input type="checkbox"/>					
Comentários, Sugestões e Outras Questões						

2. SATISFAÇÃO COM AS CONDIÇÕES DE TRABALHO

Classifique a sua satisfação face aos aspetos em avaliação:	Nada	Pouco	Neutro	Muito	Total	Não Apl
---	------	-------	--------	-------	-------	---------

Relatório Anual de Autoavaliação 2015/2016

Ambiente de trabalho	<input type="checkbox"/>					
Modo como a organização lida os conflitos, queixas ou problemas pessoais	<input type="checkbox"/>					
Horário de trabalho	<input type="checkbox"/>					
Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais	<input type="checkbox"/>					
Possibilidade de conciliar o trabalho com assuntos relacionados com a saúde	<input type="checkbox"/>					
Igualdade de tratamento na instituição	<input type="checkbox"/>					
Adequação do nível salarial às funções desempenhadas	<input type="checkbox"/>					
Outros benefícios laborais	<input type="checkbox"/>					
Comentários, Sugestões e Outras Questões						

3. SATISFAÇÃO COM O DESENVOLVIMENTO DA CARREIRA

Classifique a sua satisfação face aos aspetos em avaliação:	Nada	Pouco	Neutro	Muito	Total	Não Apl
Política de gestão de recursos humanos	<input type="checkbox"/>					
Acções de formação que realizou até ao presente	<input type="checkbox"/>					
Mecanismos de consulta e diálogo existentes	<input type="checkbox"/>					
Nível de conhecimento que tem dos objectivos	<input type="checkbox"/>					
Necessidades de formação	<input type="checkbox"/>					
Comentários, Sugestões e Outras Questões						

4. NÍVEIS DE MOTIVAÇÃO

Classifique a sua satisfação face aos aspetos em avaliação:	Nada	Pouco	Neutro	Muito	Total	Não Apl
Aprender novos métodos de trabalho	<input type="checkbox"/>					
Desenvolver trabalho em equipa	<input type="checkbox"/>					
Participar em acções de formação	<input type="checkbox"/>					
Participar em projectos de mudança na instituição	<input type="checkbox"/>					
Sugerir melhorias	<input type="checkbox"/>					
Comentários, Sugestões e Outras Questões						

5. SATISFAÇÃO COM O ESTILO DE LIDERANÇA EM RELAÇÃO AO SUPERIOR HIERÁRQUICO DIRECTO

Classifique a sua satisfação face aos aspetos em avaliação:	Nada	Pouco	Neutro	Muito	Total	Não Apl
Lidera através do exemplo	<input type="checkbox"/>					
Demonstra empenho no processo de mudança	<input type="checkbox"/>					
Aceita críticas construtivas	<input type="checkbox"/>					
Aceita sugestões de melhoria	<input type="checkbox"/>					
Delega competências e responsabilidades	<input type="checkbox"/>					
Estimula a iniciativa dos colaboradores	<input type="checkbox"/>					

Relatório Anual de Autoavaliação 2015/2016

Encoraja a confiança mútua e o respeito	<input type="checkbox"/>					
Assegura o desenvolvimento de uma cultura de mudança	<input type="checkbox"/>					
Promove acções de formação	<input type="checkbox"/>					
Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas	<input type="checkbox"/>					
Adequa o tratamento dado aos colaboradores, às necessidades e às situações em causa	<input type="checkbox"/>					
Comentários, Sugestões e Outras Questões						

6. SATISFAÇÃO COM AS CONDIÇÕES DE HIGIENE, SEGURANÇA, EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS

Classifique a sua satisfação face aos aspetos em avaliação:	Nada	Pouco	Neutro	Muito	Total	Não Apl
Equipamentos informáticos disponíveis	<input type="checkbox"/>					
Software disponível	<input type="checkbox"/>					
HELPDESK - Apoio informático e Comunicações	<input type="checkbox"/>					
Condições de higiene e limpeza no local de trabalho	<input type="checkbox"/>					
Serviços de refeitório e bar	<input type="checkbox"/>					
Comentários, Sugestões e Outras Questões						

COMENTÁRIOS, SUGESTÕES E OUTRAS QUESTÕES

Espaço reservado a comentários e sugestões que considere relevantes.

Nome completo (opcional):

MUITO OBRIGADO PELO PREENCHIMENTO DESTA INQUÉRITO

Figura 6 - Inquérito de Satisfação aos Colaboradores não Docentes

4. Dinamização e Mobilização dos Agentes Pedagógicos

A autoavaliação é um processo complexo e sistémico que requer uma intensa participação dos agentes pedagógicos. Neste sentido o Gabinete da Qualidade pretendeu desenvolver uma estratégia holística de envolvimento dos vários agentes no processo: A Reitoria, o Conselho Pedagógico, o Conselho de Administração da Entidade Instituidora e os alunos.

Os questionários pedagógicos aos alunos do 1º ciclo de estudos obtiveram cerca de 52% de respostas no 1º semestre e 51% no 2º semestre, sendo que nos docentes a adesão se traduziu em cerca de 24%, distribuída pelos diferentes cursos, de acordo com o exposto na tabela seguinte (*Tabela 1 - Percentagem de Respostas*):

Departamento / Curso	Percentagem de respostas
Arquitectura	38,5%
Ciências da Comunicação	30,0%
Eng.Electrónica e de Telecomunicações	22,2%
Engenharia	12,5%
Informática de Gestão	8,3%
Administração de Unidades de Saúde	25,9%
Administração e Gestão Desportiva	14,3%
Economia	12,0%
Gestão	37,5%
Direito	18,6%
História	22,2%
Psicologia	25,0%
Relações Internacionais	52,9%

Tabela 1 - Percentagem de Respostas

Esta abordagem permite aferir as tendências ligadas à satisfação percebida por parte dos alunos e professores, iniciar as ações corretivas tendentes à resolução dos problemas detetados, bem como dar corpo à concretização de algumas das sugestões, consideradas como elegíveis para serem implementadas.

Os inquéritos de satisfação a discentes, docentes e colaboradores não docentes, apresentam as taxas de resposta que se podem observar na tabela seguinte (*Tabela 2 - Taxas de Resposta Inquéritos de Satisfação*), só havendo base de comparação para os resultados homólogos do ano letivo anterior, para os docentes:

Inquéritos de satisfação - taxas de resposta			
Ano	Docentes	Discentes	Colaboradores não docentes
2014/15	32%	Não aplicado	Não aplicado
2015/16	38,8%	5,3%	22,1%

Tabela 2 - Taxas de Resposta Inquéritos de Satisfação

A metodologia descrita, sustentada numa análise estatística da informação, permite consubstanciar um dos principais princípios da qualidade, a melhoria contínua, sendo igualmente uma fonte para a reflexão crítica e sistemática, que alavanque o desenvolvimento de estratégias para melhorar o processo de autoavaliação, assumido como suporte fundamental para as políticas de qualidade.

5. Tratamento dos Inquéritos

Como nota introdutória serão tecidas algumas considerações sobre a metodologia adotada no presente capítulo.

Sendo certo que as variáveis em análise nos diversos inquéritos são qualitativas, algumas assumindo valores numa escala de Likert de 5 pontos, entre o Mau (discorda totalmente) correspondente ao número 1 e o Muito Bom (concorda totalmente), a que corresponde o número 5, e que este tipo de variáveis é suscetível de um tratamento estatístico algo limitado, por força da sua natureza, optou-se por trabalhar os resultados numéricos correspondentes, os quais são variáveis quantitativas discretas, como a tradução do grau de satisfação com os diversos itens, para se obterem indicadores numéricos que mais facilmente permitam uma visualização gráfica dos resultados.

I. Pedagógicos

a) Discentes

Para a totalidade de respostas válidas, dadas ao conjunto de 28 questões, relativas a um “bloco” definido por Ano letivo / Curso / Turno (D ou PL) / Unidade curricular / Docente / Ano letivo, foram calculadas as medidas de centralidade média e moda, bem como o desvio padrão como medida de dispersão, tendo sido traçado um gráfico onde se podem observar os respetivos valores, o que permite uma rápida apreciação da situação de todas as UC's de cada curso, bem como dos docentes que as ministram.

A informação referida no parágrafo anterior foi integralmente processada no Gabinete da Qualidade, suportada em *software* adquirido e desenvolvido à medida para esse efeito.

b) Docentes

Para cada conjunto de 21 respostas dadas, relativas aos três blocos do inquérito de Tipo 1 ou às 28 questões distribuídas pelos quatro blocos do inquérito de Tipo 2, foram calculadas as medidas de centralidade média e moda, bem como o desvio padrão como medida de dispersão, tendo sido traçados gráficos onde se podem observar os respetivos valores, o que permite uma rápida apreciação da situação.

A informação referida no parágrafo anterior foi processada, exclusivamente, pelo Gabinete da Qualidade, tendo como base os inquéritos respondidos, via *web*, pelos docentes.

Havendo histórico digitalizado disponível, foi possível proceder a uma análise comparada com resultados homólogos do ano letivo anterior, não havendo variação significativa nas respostas, como se poderá observar nas figuras (*Figura 41 - Classificações Atribuídas por Discentes*) e (*Figura 42 - Classificações Atribuídas por Docentes*).

II. Satisfação

A informação referida nos parágrafos seguintes, relativa a inquéritos de satisfação, foi processada, exclusivamente, pelo Gabinete da Qualidade, tendo como base os inquéritos respondidos, via *web*, por discentes, docentes e funcionários não docentes.

a) Discentes

Para as 57 questões, distribuídas pelos quatro blocos do inquérito de satisfação aos estudantes, foram calculadas as medidas de centralidade média e moda, bem como o desvio padrão como medida de dispersão, tendo sido traçados gráficos onde se podem observar os respetivos valores, o que permite uma rápida apreciação da situação.

Não havendo histórico disponível, uma vez que este ano foi a primeira vez que estes inquéritos foram aplicados, não foi possível proceder a uma análise comparada com resultados homólogos do ano letivo anterior.

b) Docentes

Para as 28 questões distribuídas pelos quatro blocos do inquérito de Tipo 2, foram calculadas as medidas de centralidade média e moda, bem como o desvio padrão como medida de dispersão, tendo sido traçados gráficos onde se podem observar os respetivos valores, o que permite uma rápida apreciação da situação.

Havendo histórico digitalizado disponível, foi possível proceder a uma análise comparada com resultados homólogos do ano letivo anterior, não havendo variação significativa nas respostas, como se poderá observar na figura (*Figura 42 - Classificações Atribuídas por Docentes*).

c) Funcionários não Docentes

Para as 44 questões distribuídas pelos seis blocos do respetivo inquérito, foram calculadas as medidas de centralidade média e moda, bem como o desvio padrão como medida de dispersão, tendo sido traçados gráficos onde se podem observar os respetivos valores, o que permite uma rápida apreciação da situação.

Não havendo histórico disponível, uma vez que este ano foi a primeira vez que estes inquéritos foram aplicados, não foi possível proceder a uma análise comparada com resultados homólogos do ano letivo anterior.

6. Resultados Globais dos Inquéritos

I. Pedagógicos

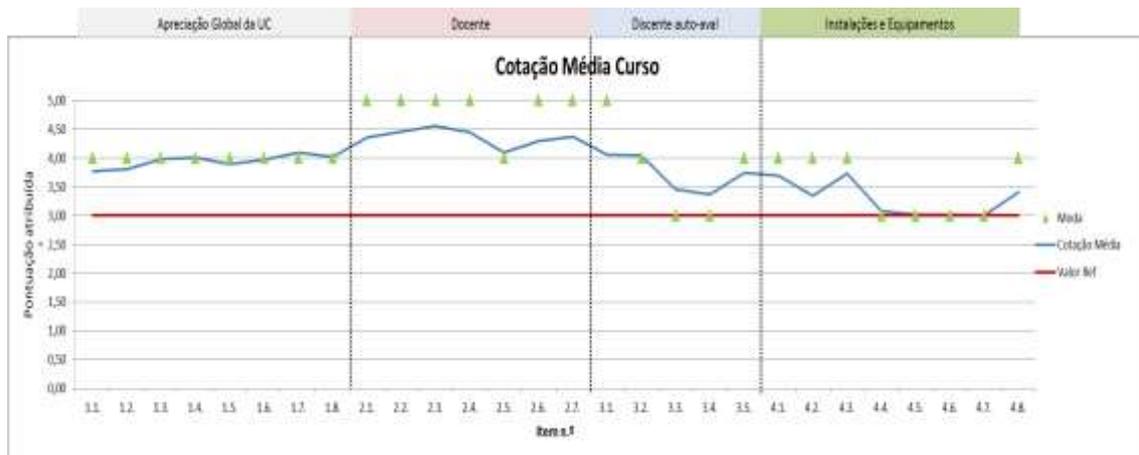
a) Discentes

Os resultados dos inquéritos, por curso, foram disponibilizados à Direção da CEU, ao Reitor, ao Presidente do Conselho Científico e aos Diretores dos Departamentos, para poderem atuar nas respetivas áreas de competência, implementando as medidas consideradas adequadas para a melhoria contínua, sendo a sua divulgação considerada como confidencial, face ao carácter sensível da mesma. Relativamente ao ano letivo em estudo, a taxa global de respostas foi de cerca de 52%, resultado agradável, mas suscetível de melhoria.

Os resultados globais anuais, nos dois semestres e por curso, podendo ser considerados como uma observação integradora dos resultados individuais, são os que se apresentam, nas páginas seguintes, individualizados para cada curso numa só página, para maior facilidade da sua leitura, análise e comparação entre os dois semestres.

1. Arquitetura

1º Semestre



Item	Apreciação global da UC
1.1	Os conhecimentos previamente adquiridos são compatíveis com os exigidos pela UC
1.2	O número de horas de contacto é adequado ao nível de exigência da UC
1.3	A bibliografia é adequada
1.4	O conteúdo das sessões de contacto foi adequado
1.5	O ritmo das sessões de contacto foi ajustado
1.6	As sessões de contacto são metodologicamente adequadas
1.7	O programa foi cumprido
1.8	Apreciação global da disciplina

Item	Docente Auto-avaliação
3.1	Os conhecimentos previamente adquiridos são compatíveis com os exigidos pela UC
3.2	O número de horas de contacto é adequado ao nível de exigência da UC
3.3	A bibliografia é adequada
3.4	O conteúdo das sessões de contacto foi adequado
3.5	O ritmo das sessões de contacto foi ajustado

Item	Instalações e Equipamentos
4.1	Adequação dos espaços, no geral, ao número de docentes
4.2	Adequação dos espaços das salas às sessões de contacto
4.3	Adequação das condições de iluminação das salas de sessões de contacto
4.4	Adequação das condições de regulação de temperatura das salas das sessões de contacto
4.5	Qualidade do mobiliário e do equipamento
4.6	Adequação do acervo existente na biblioteca
4.7	Adequação dos equipamentos (informáticos, laboratoriais, etc.) ao estudo das matérias
4.8	Qualidade geral das instalações da universidade

Item	Docente
2.1	Assiduidade e pontualidade do docente
2.2	Evidenciou cuidado na preparação das sessões de contacto
2.3	Revela domínio das matérias que leciona
2.4	O docente comunica de forma eficaz
2.5	Disponibilidade do docente para apoio, fora das horas de contacto
2.6	O regime de avaliação é adequado
2.7	Apreciação global do(a) docente

2º Semestre

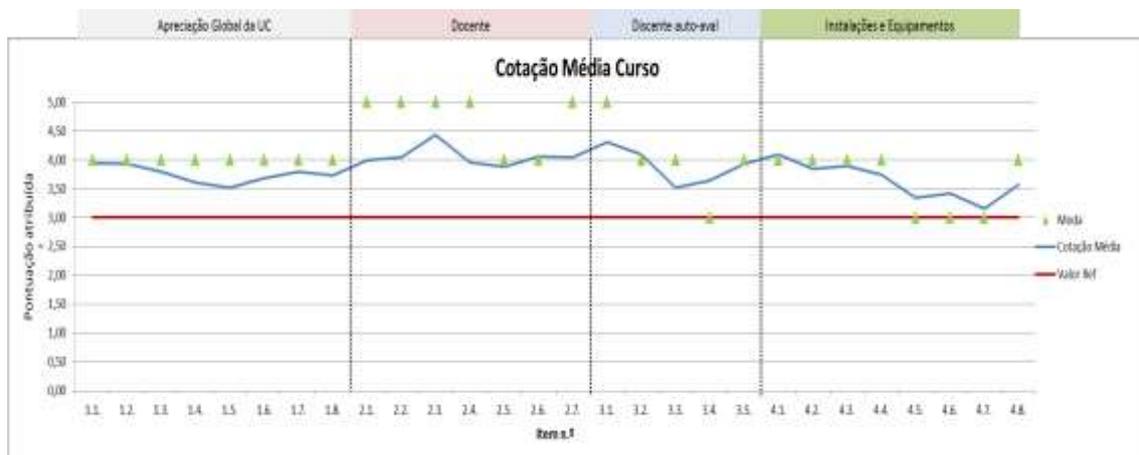


Figura 7 - Resultados Arquitectura

2. Ciências da Comunicação

1º Semestre



Item	Apreciação global da UC
1.1	Os conhecimentos previamente adquiridos são compatíveis com os exigidos pela UC
1.2	O número de horas de contacto é adequado ao nível de exigência da UC
1.3	A bibliografia é adequada
1.4	O conteúdo das sessões de contacto foi adequado
1.5	O ritmo das sessões de contacto foi ajustado
1.6	As sessões de contacto são metodologicamente adequadas
1.7	O programa foi cumprido
1.8	Apreciação global da disciplina

Item	Docente
2.1	Assiduidade e pontualidade do docente
2.2	Evidenciou cuidado na preparação das sessões de contacto
2.3	Revela domínio das matérias que leciona
2.4	O docente comunica de forma eficaz
2.5	Disponibilidade do docente para apoio, fora das horas de contacto
2.6	O regime de avaliação é adequado
2.7	Apreciação global do(a) docente

Item	Discente Auto-avaliação
3.1	Os conhecimentos previamente adquiridos são compatíveis com os exigidos pela UC
3.2	O número de horas de contacto é adequado ao nível de exigência da UC
3.3	A bibliografia é adequada
3.4	O conteúdo das sessões de contacto foi adequado
3.5	O ritmo das sessões de contacto foi ajustado

Item	Instalações e Equipamentos
4.1	Adequação dos espaços, no geral, ao número de discentes
4.2	Adequação dos espaços das salas às sessões de contacto
4.3	Adequação das condições de iluminação das salas de sessões de contacto
4.4	Adequação das condições de regulação de temperatura das salas das sessões de contacto
4.5	Qualidade do mobiliário e do equipamento
4.6	Adequação do acervo existente na biblioteca
4.7	Adequação dos equipamentos (informáticos, laboratoriais, etc.) ao estudo das matérias
4.8	Qualidade geral das instalações da universidade

2º Semestre



Figura 8 - Resultados Ciências da Comunicação

3. Direito

1º Semestre



Item	Apreciação global da UC
1.1	Os conhecimentos previamente adquiridos são compatíveis com os exigidos pela UC
1.2	O número de horas de contacto é adequado ao nível de exigência da UC
1.3	A bibliografia é adequada
1.4	O conteúdo das sessões de contacto foi adequado
1.5	O ritmo das sessões de contacto foi ajustado
1.6	As sessões de contacto são metodologicamente adequadas
1.7	O programa foi cumprido
1.8	Apreciação global da disciplina

Item	Docente Auto-avaliação
3.1	Os conhecimentos previamente adquiridos são compatíveis com os exigidos pela UC
3.2	O número de horas de contacto é adequado ao nível de exigência da UC
3.3	A bibliografia é adequada
3.4	O conteúdo das sessões de contacto foi adequado
3.5	O ritmo das sessões de contacto foi ajustado

Item	Docente
2.1	Assiduidade e pontualidade do docente
2.2	Evidenciou cuidado na preparação das sessões de contacto
2.3	Revela domínio das matérias que leciona
2.4	O docente comunica de forma eficaz
2.5	Disponibilidade do docente para apoio, fora das horas de contacto
2.6	O regime de avaliação é adequado
2.7	Apreciação global do(a) docente

Item	Instalações e Equipamentos
4.1	Adequação dos espaços, no geral, ao número de docentes
4.2	Adequação dos espaços das salas às sessões de contacto
4.3	Adequação das condições de iluminação das salas de sessões de contacto
4.4	Adequação das condições de regulação de temperatura das salas das sessões de contacto
4.5	Qualidade do mobiliário e do equipamento
4.6	Adequação do acervo existente na biblioteca
4.7	Adequação dos equipamentos (informáticos, laboratoriais, etc.) ao estudo das matérias
4.8	Qualidade geral das instalações da universidade

2º Semestre

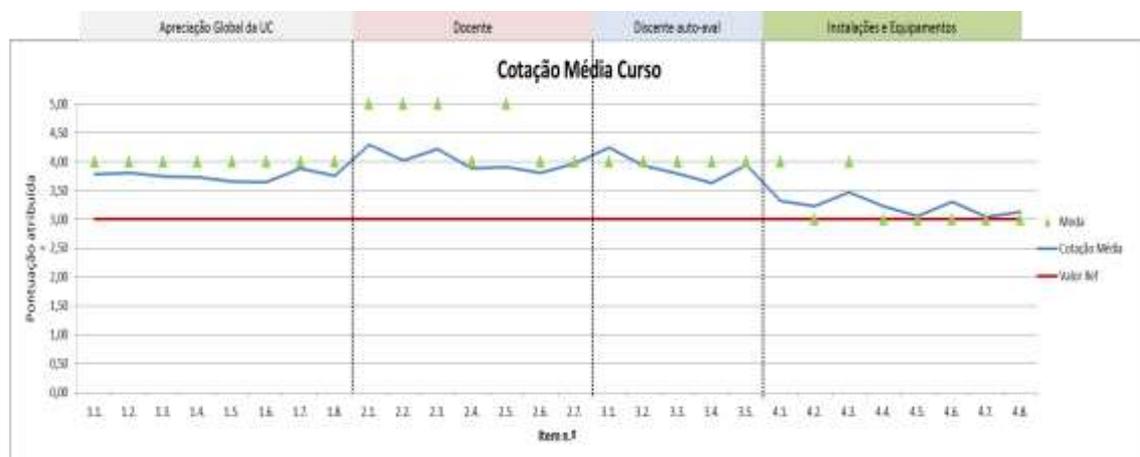
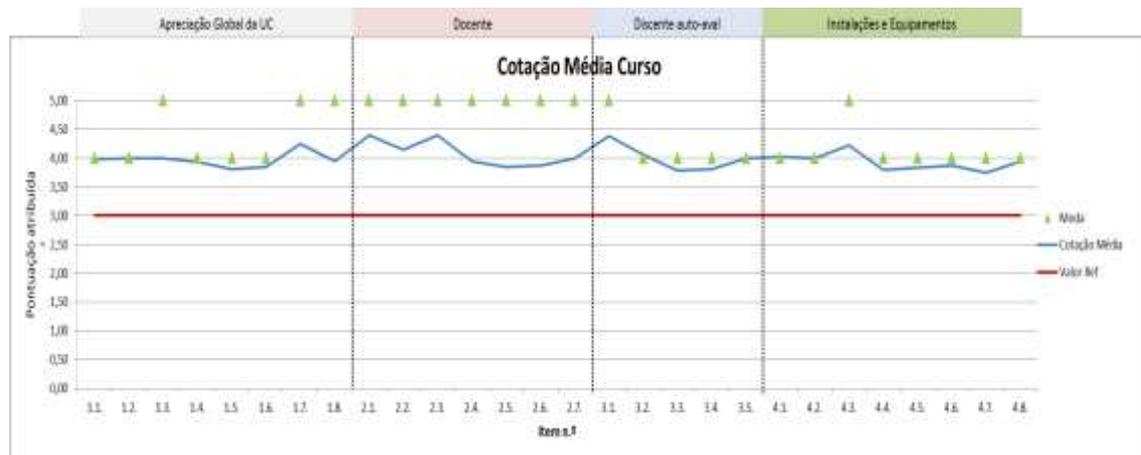


Figura 9 - Resultados Direito

4. Administração e Gestão Desportiva

1º Semestre



Item	Apreciação global da UC
1.1	Os conhecimentos previamente adquiridos são compatíveis com os exigidos pela UC
1.2	O número de horas de contacto é adequado ao nível de exigência da UC
1.3	A bibliografia é adequada
1.4	O conteúdo das sessões de contacto foi adequado
1.5	O ritmo das sessões de contacto foi ajustado
1.6	As sessões de contacto são metodologicamente adequadas
1.7	O programa foi cumprido
1.8	Apreciação global da disciplina

Item	Docente Auto-avaliação
3.1	Os conhecimentos previamente adquiridos são compatíveis com os exigidos pela UC
3.2	O número de horas de contacto é adequado ao nível de exigência da UC
3.3	A bibliografia é adequada
3.4	O conteúdo das sessões de contacto foi adequado
3.5	O ritmo das sessões de contacto foi ajustado

Item	Docente
2.1	Assiduidade e pontualidade do docente
2.2	Evidenciou cuidado na preparação das sessões de contacto
2.3	Revela domínio das matérias que leciona
2.4	O docente comunica de forma eficaz
2.5	Disponibilidade do docente para apoio, fora das horas de contacto
2.6	O regime de avaliação é adequado
2.7	Apreciação global do(a) docente

Item	Instalações e Equipamentos
4.1	Adequação dos espaços, no geral, ao número de docentes
4.2	Adequação dos espaços das salas às sessões de contacto
4.3	Adequação das condições de iluminação das salas de sessões de contacto
4.4	Adequação das condições de regulação de temperatura das salas das sessões de contacto
4.5	Qualidade do mobiliário e do equipamento
4.6	Adequação do acervo existente na biblioteca
4.7	Adequação dos equipamentos (informáticos, laboratoriais, etc.) ao estudo das matérias
4.8	Qualidade geral das instalações da universidade

2º Semestre

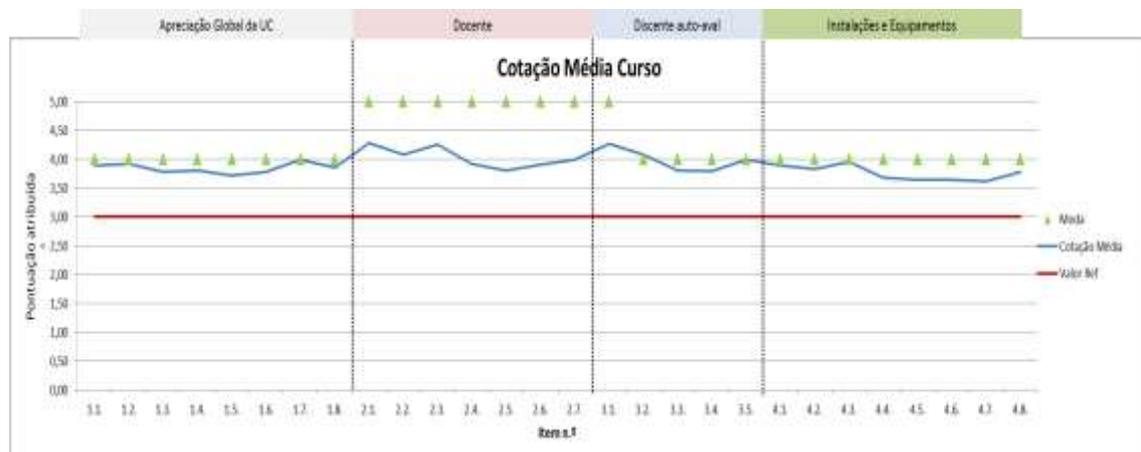


Figura 10 - Resultados Adm.e Gestão Desportiva

5. Administração de Unidades de Saúde

1º Semestre



Item	Apreciação global da UC
1.1	Os conhecimentos previamente adquiridos são compatíveis com os exigidos pela UC
1.2	O número de horas de contacto é adequado ao nível de exigência da UC
1.3	A bibliografia é adequada
1.4	O conteúdo das sessões de contacto foi adequado
1.5	O ritmo das sessões de contacto foi ajustado
1.6	As sessões de contacto são metodologicamente adequadas
1.7	O programa foi cumprido
1.8	Apreciação global da disciplina

Item	Discente Auto-avaliação
3.1	Os conhecimentos previamente adquiridos são compatíveis com os exigidos pela UC
3.2	O número de horas de contacto é adequado ao nível de exigência da UC
3.3	A bibliografia é adequada
3.4	O conteúdo das sessões de contacto foi adequado
3.5	O ritmo das sessões de contacto foi ajustado

Item	Docente
2.1	Assiduidade e pontualidade do docente
2.2	Evidenciou cuidado na preparação das sessões de contacto
2.3	Revela domínio das matérias que leciona
2.4	O docente comunica de forma eficaz
2.5	Disponibilidade do docente para apoio, fora das horas de contacto
2.6	O regime de avaliação é adequado
2.7	Apreciação global do(a) docente

Item	Instalações e Equipamentos
4.1	Adequação dos espaços, no geral, ao número de discentes
4.2	Adequação dos espaços das salas às sessões de contacto
4.3	Adequação das condições de iluminação das salas de sessões de contacto
4.4	Adequação das condições de regulação de temperatura das salas das sessões de contacto
4.5	Qualidade do mobiliário e do equipamento
4.6	Adequação do acervo existente na biblioteca
4.7	Adequação dos equipamentos (informáticos, laboratoriais, etc.) ao estudo das matérias
4.8	Qualidade geral das instalações da universidade

2º Semestre



Figura 11 - Resultados Adm.Unidades de Saúde

6. Economia

1º Semestre



Item	Apreciação global da UC
1.1	Os conhecimentos previamente adquiridos são compatíveis com os exigidos pela UC
1.2	O número de horas de contacto é adequado ao nível de exigência da UC
1.3	A bibliografia é adequada
1.4	O conteúdo das sessões de contacto foi adequado
1.5	O ritmo das sessões de contacto foi ajustado
1.6	As sessões de contacto são metodologicamente adequadas
1.7	O programa foi cumprido
1.8	Apreciação global da disciplina

Item	Docente Auto-avaliação
3.1	Os conhecimentos previamente adquiridos são compatíveis com os exigidos pela UC
3.2	O número de horas de contacto é adequado ao nível de exigência da UC
3.3	A bibliografia é adequada
3.4	O conteúdo das sessões de contacto foi adequado
3.5	O ritmo das sessões de contacto foi ajustado

Item	Docente
2.1	Assiduidade e pontualidade do docente
2.2	Evidenciou cuidado na preparação das sessões de contacto
2.3	Revela domínio das matérias que leciona
2.4	O docente comunica de forma eficaz
2.5	Disponibilidade do docente para apoio, fora das horas de contacto
2.6	O regime de avaliação é adequado
2.7	Apreciação global do(a) docente

Item	Instalações e Equipamentos
4.1	Adequação dos espaços, no geral, ao número de discentes
4.2	Adequação dos espaços das salas às sessões de contacto
4.3	Adequação das condições de iluminação das salas de sessões de contacto
4.4	Adequação das condições de regulação de temperatura das salas das sessões de contacto
4.5	Qualidade do mobiliário e do equipamento
4.6	Adequação do acervo existente na biblioteca
4.7	Adequação dos equipamentos (informáticos, laboratoriais, etc.) ao estudo das matérias
4.8	Qualidade geral das instalações da universidade

2º Semestre

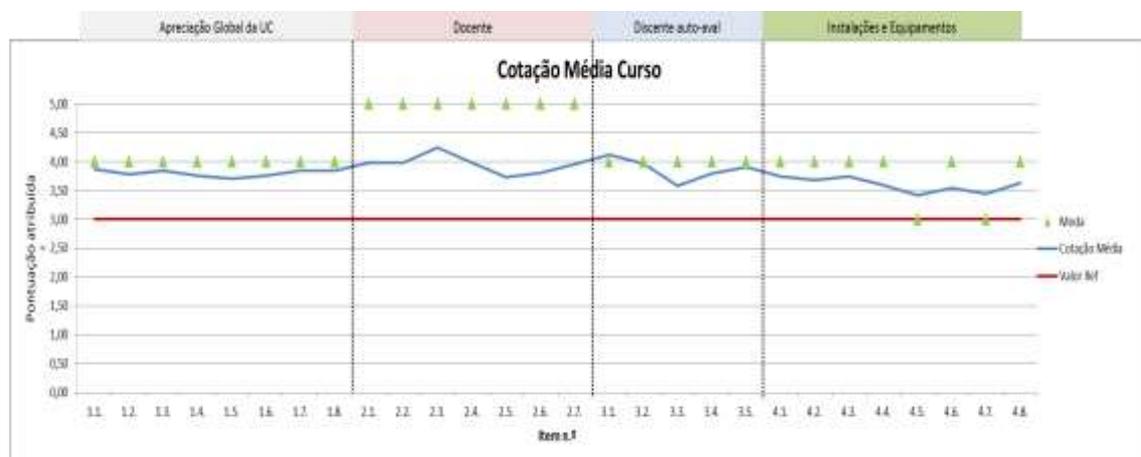
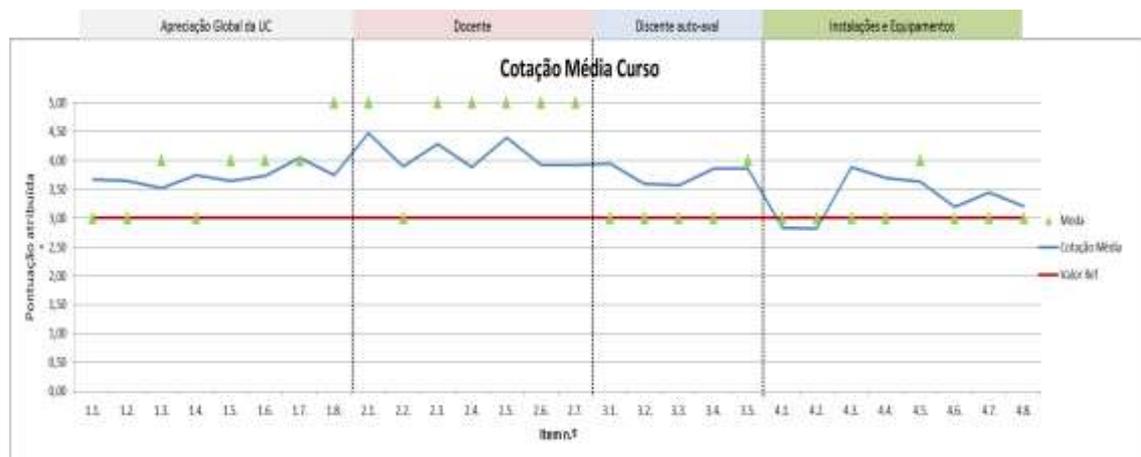


Figura 12 - Resultados Economia

7. Engenharia Electrónica e Telecomunicações

1º Semestre



Item	Apreciação global da UC
1.1	Os conhecimentos previamente adquiridos são compatíveis com os exigidos pela UC
1.2	O número de horas de contacto é adequado ao nível de exigência da UC
1.3	A bibliografia é adequada
1.4	O conteúdo das sessões de contacto foi adequado
1.5	O ritmo das sessões de contacto foi ajustado
1.6	As sessões de contacto são metodologicamente adequadas
1.7	O programa foi cumprido
1.8	Apreciação global da disciplina

Item	Docente
2.1	Assiduidade e pontualidade do docente
2.2	Evidenciou cuidado na preparação das sessões de contacto
2.3	Revela domínio das matérias que leciona
2.4	O docente comunica de forma eficaz
2.5	Disponibilidade do docente para apoio, fora das horas de contacto
2.6	O regime de avaliação é adequado
2.7	Apreciação global do(a) docente

Item	Discente Auto-avaliação
3.1	Os conhecimentos previamente adquiridos são compatíveis com os exigidos pela UC
3.2	O número de horas de contacto é adequado ao nível de exigência da UC
3.3	A bibliografia é adequada
3.4	O conteúdo das sessões de contacto foi adequado
3.5	O ritmo das sessões de contacto foi ajustado

Item	Instalações e Equipamentos
4.1	Adequação dos espaços, no geral, ao número de discentes
4.2	Adequação dos espaços das salas às sessões de contacto
4.3	Adequação das condições de iluminação das salas de sessões de contacto
4.4	Adequação das condições de regulação de temperatura das salas das sessões de contacto
4.5	Qualidade do mobiliário e do equipamento
4.6	Adequação do acervo existente na biblioteca
4.7	Adequação dos equipamentos (informáticos, laboratoriais, etc.) ao estudo das matérias
4.8	Qualidade geral das instalações da universidade

2º Semestre

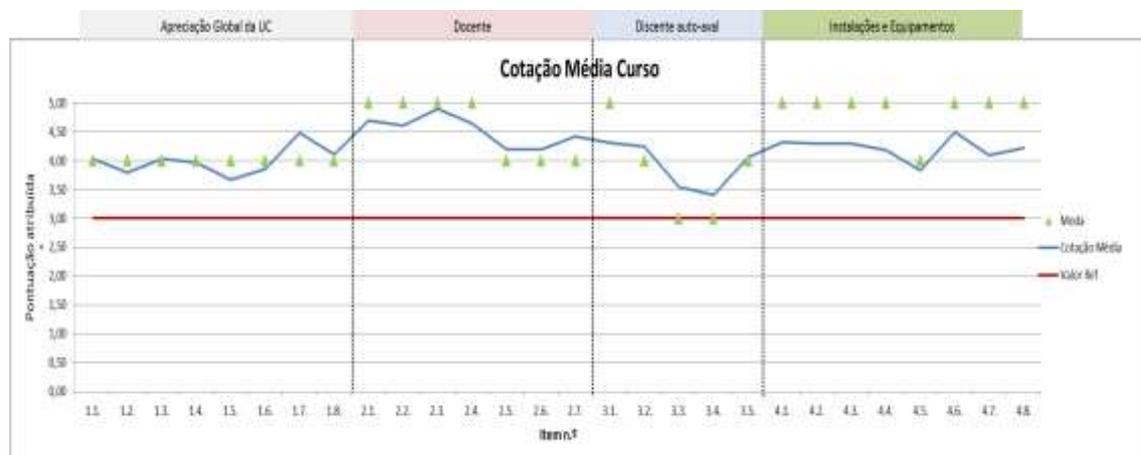


Figura 13 - Resultados Eng. Electrónica e Telecomunicações

8. Gestão

1º Semestre



Item	Apreciação global da UC
1.1	Os conhecimentos previamente adquiridos são compatíveis com os exigidos pela UC
1.2	O número de horas de contacto é adequado ao nível de exigência da UC
1.3	A bibliografia é adequada
1.4	O conteúdo das sessões de contacto foi adequado
1.5	O ritmo das sessões de contacto foi ajustado
1.6	As sessões de contacto são metodologicamente adequadas
1.7	O programa foi cumprido
1.8	Apreciação global da disciplina

Item	Discente Auto-avaliação
3.1	Os conhecimentos previamente adquiridos são compatíveis com os exigidos pela UC
3.2	O número de horas de contacto é adequado ao nível de exigência da UC
3.3	A bibliografia é adequada
3.4	O conteúdo das sessões de contacto foi adequado
3.5	O ritmo das sessões de contacto foi ajustado

Item	Docente
2.1	Assiduidade e pontualidade do docente
2.2	Evidenciou cuidado na preparação das sessões de contacto
2.3	Revela domínio das matérias que leciona
2.4	O docente comunica de forma eficaz
2.5	Disponibilidade do docente para apoio, fora das horas de contacto
2.6	O regime de avaliação é adequado
2.7	Apreciação global do(a) docente

Item	Instalações e Equipamentos
4.1	Adequação dos espaços, no geral, ao número de discentes
4.2	Adequação dos espaços das salas às sessões de contacto
4.3	Adequação das condições de iluminação das salas de sessões de contacto
4.4	Adequação das condições de regulação de temperatura das salas das sessões de contacto
4.5	Qualidade do mobiliário e do equipamento
4.6	Adequação do acervo existente na biblioteca
4.7	Adequação dos equipamentos (informáticos, laboratoriais, etc.) ao estudo das matérias
4.8	Qualidade geral das instalações da universidade

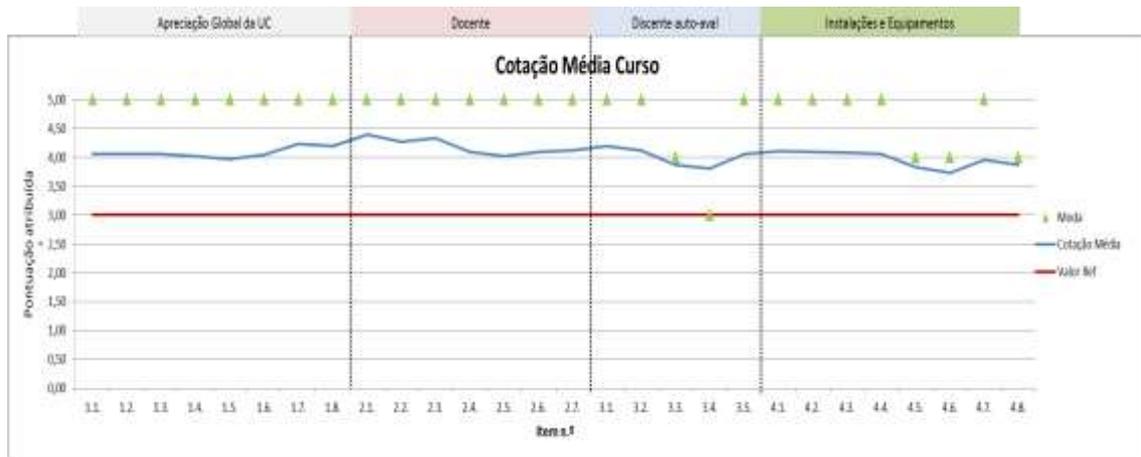
2º Semestre



Figura 14 - Resultados Gestão

9. Engenharia Informática

1º Semestre



Item	Apreciação global da UC
1.1	Os conhecimentos previamente adquiridos são compatíveis com os exigidos pela UC
1.2	O número de horas de contacto é adequado ao nível de exigência da UC
1.3	A bibliografia é adequada
1.4	O conteúdo das sessões de contacto foi adequado
1.5	O ritmo das sessões de contacto foi ajustado
1.6	As sessões de contacto são metodologicamente adequadas
1.7	O programa foi cumprido
1.8	Apreciação global da disciplina

Item	Discente Auto-avaliação
3.1	Os conhecimentos previamente adquiridos são compatíveis com os exigidos pela UC
3.2	O número de horas de contacto é adequado ao nível de exigência da UC
3.3	A bibliografia é adequada
3.4	O conteúdo das sessões de contacto foi adequado
3.5	O ritmo das sessões de contacto foi ajustado

Item	Docente
2.1	Assiduidade e pontualidade do docente
2.2	Evidenciou cuidado na preparação das sessões de contacto
2.3	Revela domínio das matérias que leciona
2.4	O docente comunica de forma eficaz
2.5	Disponibilidade do docente para apoio, fora das horas de contacto
2.6	O regime de avaliação é adequado
2.7	Apreciação global do(a) docente

Item	Instalações e Equipamentos
4.1	Adequação dos espaços, no geral, ao número de discentes
4.2	Adequação dos espaços das salas às sessões de contacto
4.3	Adequação das condições de iluminação das salas de sessões de contacto
4.4	Adequação das condições de regulação de temperatura das salas das sessões de contacto
4.5	Qualidade do mobiliário e do equipamento
4.6	Adequação do acervo existente na biblioteca
4.7	Adequação dos equipamentos (informáticos, laboratoriais, etc.) ao estudo das matérias
4.8	Qualidade geral das instalações da universidade

2º Semestre

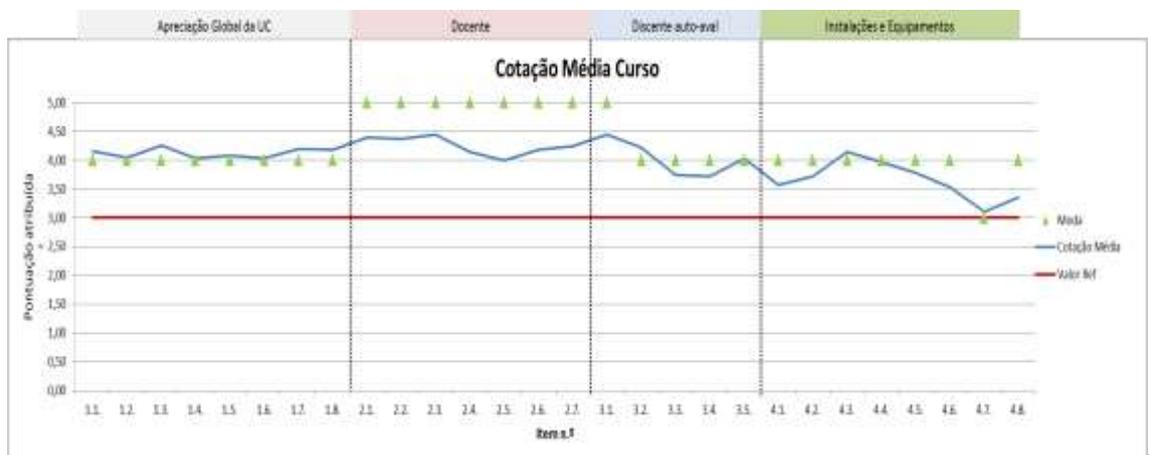
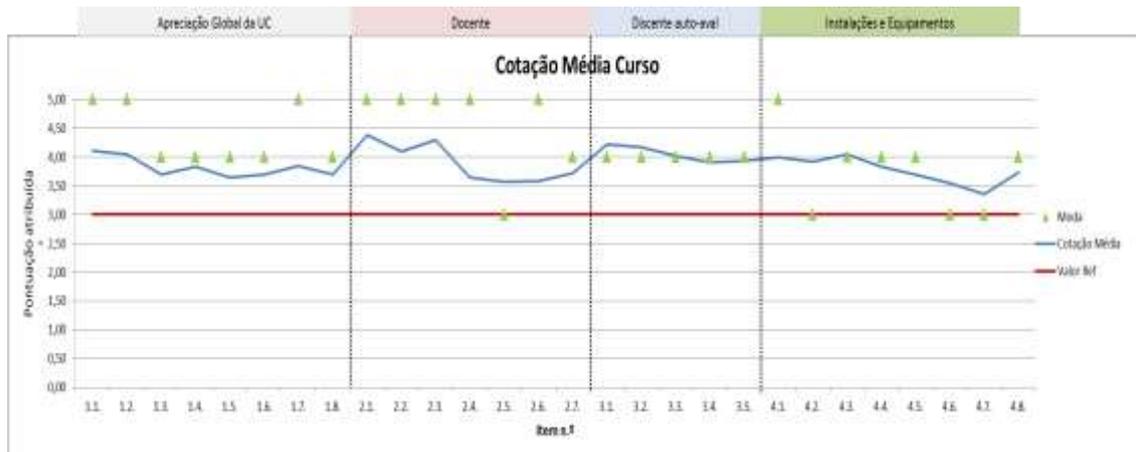


Figura 15 - Resultados Engenharia Informática

10. Informática de Gestão

1º Semestre



Item	Apreciação global da UC
1.1	Os conhecimentos previamente adquiridos são compatíveis com os exigidos pela UC
1.2	O número de horas de contacto é adequado ao nível de exigência da UC
1.3	A bibliografia é adequada
1.4	O conteúdo das sessões de contacto foi adequado
1.5	O ritmo das sessões de contacto foi ajustado
1.6	As sessões de contacto são metodologicamente adequadas
1.7	O programa foi cumprido
1.8	Apreciação global da disciplina

Item	Discente Auto-avaliação
3.1	Os conhecimentos previamente adquiridos são compatíveis com os exigidos pela UC
3.2	O número de horas de contacto é adequado ao nível de exigência da UC
3.3	A bibliografia é adequada
3.4	O conteúdo das sessões de contacto foi adequado
3.5	O ritmo das sessões de contacto foi ajustado

Item	Instalações e Equipamentos
4.1	Adequação dos espaços, no geral, ao número de discentes
4.2	Adequação dos espaços das salas às sessões de contacto
4.3	Adequação das condições de iluminação das salas de sessões de contacto
4.4	Adequação das condições de regulação de temperatura das salas das sessões de contacto
4.5	Qualidade do mobiliário e do equipamento
4.6	Adequação do acervo existente na biblioteca
4.7	Adequação dos equipamentos (informáticos, laboratoriais, etc.) ao estudo das matérias
4.8	Qualidade geral das instalações da universidade

Item	Docente
2.1	Assiduidade e pontualidade do docente
2.2	Evidenciou cuidado na preparação das sessões de contacto
2.3	Revela domínio das matérias que leciona
2.4	O docente comunica de forma eficaz
2.5	Disponibilidade do docente para apoio, fora das horas de contacto
2.6	O regime de avaliação é adequado
2.7	Apreciação global do(a) docente

2º Semestre (sem inquéritos válidos)

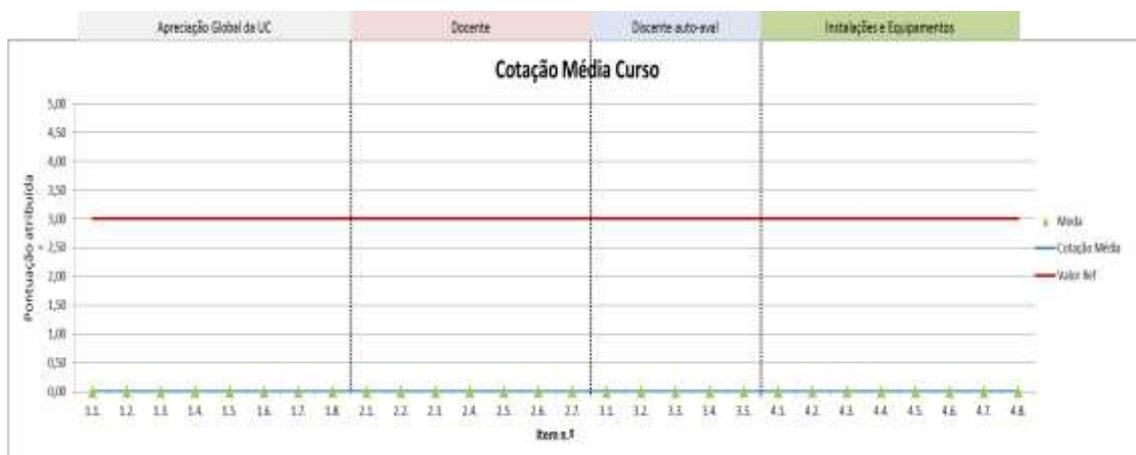
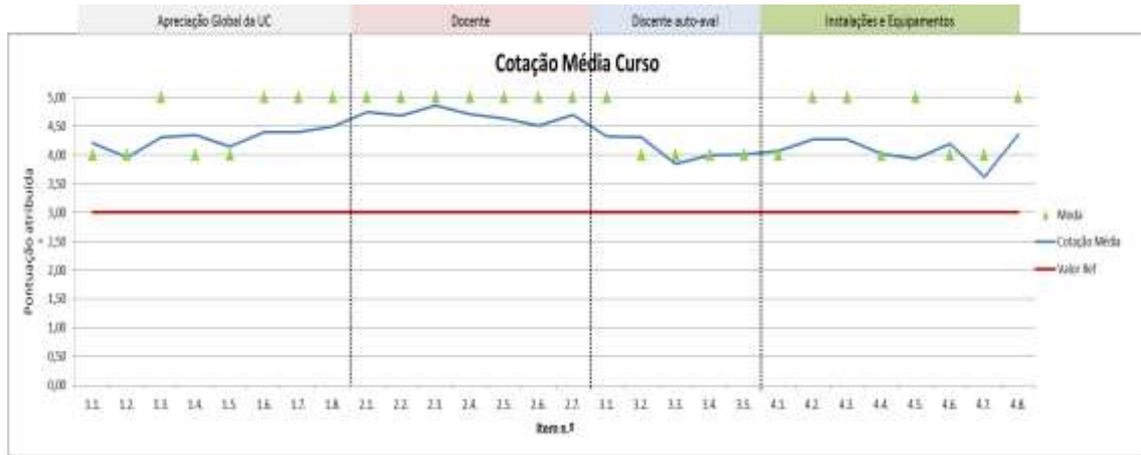


Figura 16 - Resultados Informática de Gestão

11. História

1º Semestre



Item	Apreciação global da UC
1.1	Os conhecimentos previamente adquiridos são compatíveis com os exigidos pela UC
1.2	O número de horas de contacto é adequado ao nível de exigência da UC
1.3	A bibliografia é adequada
1.4	O conteúdo das sessões de contacto foi adequado
1.5	O ritmo das sessões de contacto foi ajustado
1.6	As sessões de contacto são metodologicamente adequadas
1.7	O programa foi cumprido
1.8	Apreciação global da disciplina

Item	Discente Auto-avaliação
3.1	Os conhecimentos previamente adquiridos são compatíveis com os exigidos pela UC
3.2	O número de horas de contacto é adequado ao nível de exigência da UC
3.3	A bibliografia é adequada
3.4	O conteúdo das sessões de contacto foi adequado
3.5	O ritmo das sessões de contacto foi ajustado

Item	Docente
2.1	Assiduidade e pontualidade do docente
2.2	Evidenciou cuidado na preparação das sessões de contacto
2.3	Revela domínio das matérias que leciona
2.4	O docente comunica de forma eficaz
2.5	Disponibilidade do docente para apoio, fora das horas de contacto
2.6	O regime de avaliação é adequado
2.7	Apreciação global do(a) docente

Item	Instalações e Equipamentos
4.1	Adequação dos espaços, no geral, ao número de discentes
4.2	Adequação dos espaços das salas às sessões de contacto
4.3	Adequação das condições de iluminação das salas de sessões de contacto
4.4	Adequação das condições de regulação de temperatura das salas das sessões de contacto
4.5	Qualidade do mobiliário e do equipamento
4.6	Adequação do acervo existente na biblioteca
4.7	Adequação dos equipamentos (informáticos, laboratoriais, etc.) ao estudo das matérias
4.8	Qualidade geral das instalações da universidade

2º Semestre

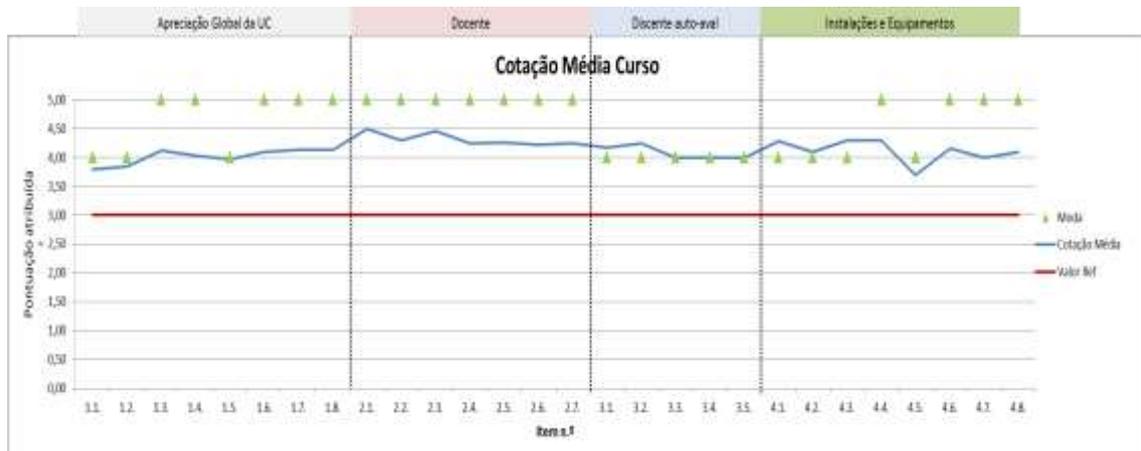


Figura 17 - Resultados História

12. Psicologia

1º Semestre



Item	Apreciação global da UC
1.1	Os conhecimentos previamente adquiridos são compatíveis com os exigidos pela UC
1.2	O número de horas de contacto é adequado ao nível de exigência da UC
1.3	A bibliografia é adequada
1.4	O conteúdo das sessões de contacto foi adequado
1.5	O ritmo das sessões de contacto foi ajustado
1.6	As sessões de contacto são metodologicamente adequadas
1.7	O programa foi cumprido
1.8	Apreciação global da disciplina

Item	Docente
2.1	Assiduidade e pontualidade do docente
2.2	Evidenciou cuidado na preparação das sessões de contacto
2.3	Revela domínio das matérias que leciona
2.4	O docente comunica de forma eficaz
2.5	Disponibilidade do docente para apoio, fora das horas de contacto
2.6	O regime de avaliação é adequado
2.7	Apreciação global do(a) docente

Item	Discente Auto-avaliação
3.1	Os conhecimentos previamente adquiridos são compatíveis com os exigidos pela UC
3.2	O número de horas de contacto é adequado ao nível de exigência da UC
3.3	A bibliografia é adequada
3.4	O conteúdo das sessões de contacto foi adequado
3.5	O ritmo das sessões de contacto foi ajustado

Item	Instalações e Equipamentos
4.1	Adequação dos espaços, no geral, ao número de discentes
4.2	Adequação dos espaços das salas às sessões de contacto
4.3	Adequação das condições de iluminação das salas de sessões de contacto
4.4	Adequação das condições de regulação de temperatura das salas das sessões de contacto
4.5	Qualidade do mobiliário e do equipamento
4.6	Adequação do acervo existente na biblioteca
4.7	Adequação dos equipamentos (informáticos, laboratoriais, etc.) ao estudo das matérias
4.8	Qualidade geral das instalações da universidade

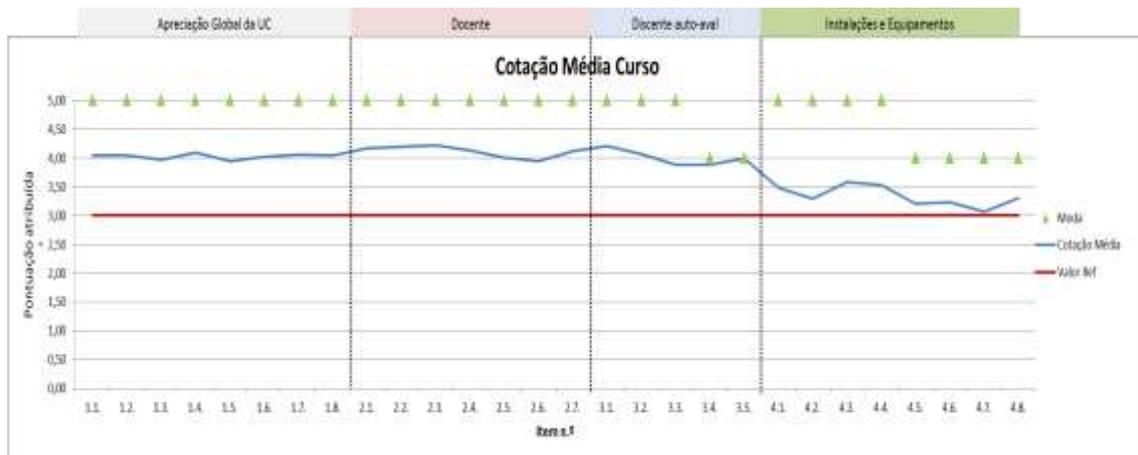
2º Semestre



Figura 18 - Resultados Psicologia

13. Relações Internacionais

1º Semestre



Item	Apreciação global da UC
1.1	Os conhecimentos previamente adquiridos são compatíveis com os exigidos pela UC
1.2	O número de horas de contacto é adequado ao nível de exigência da UC
1.3	A bibliografia é adequada
1.4	O conteúdo das sessões de contacto foi adequado
1.5	O ritmo das sessões de contacto foi ajustado
1.6	As sessões de contacto são metodologicamente adequadas
1.7	O programa foi cumprido
1.8	Apreciação global da disciplina

Item	Discente Auto-avaliação
3.1	Os conhecimentos previamente adquiridos são compatíveis com os exigidos pela UC
3.2	O número de horas de contacto é adequado ao nível de exigência da UC
3.3	A bibliografia é adequada
3.4	O conteúdo das sessões de contacto foi adequado
3.5	O ritmo das sessões de contacto foi ajustado

Item	Docente
2.1	Assiduidade e pontualidade do docente
2.2	Evidenciou cuidado na preparação das sessões de contacto
2.3	Revela domínio das matérias que leciona
2.4	O docente comunica de forma eficaz
2.5	Disponibilidade do docente para apoio, fora das horas de contacto
2.6	O regime de avaliação é adequado
2.7	Apreciação global do(a) docente

Item	Instalações e Equipamentos
4.1	Adequação dos espaços, no geral, ao número de discentes
4.2	Adequação dos espaços das salas às sessões de contacto
4.3	Adequação das condições de iluminação das salas de sessões de contacto
4.4	Adequação das condições de regulação de temperatura das salas das sessões de contacto
4.5	Qualidade do mobiliário e do equipamento
4.6	Adequação do acervo existente na biblioteca
4.7	Adequação dos equipamentos (informáticos, laboratoriais, etc.) ao estudo das matérias
4.8	Qualidade geral das instalações da universidade

2º Semestre

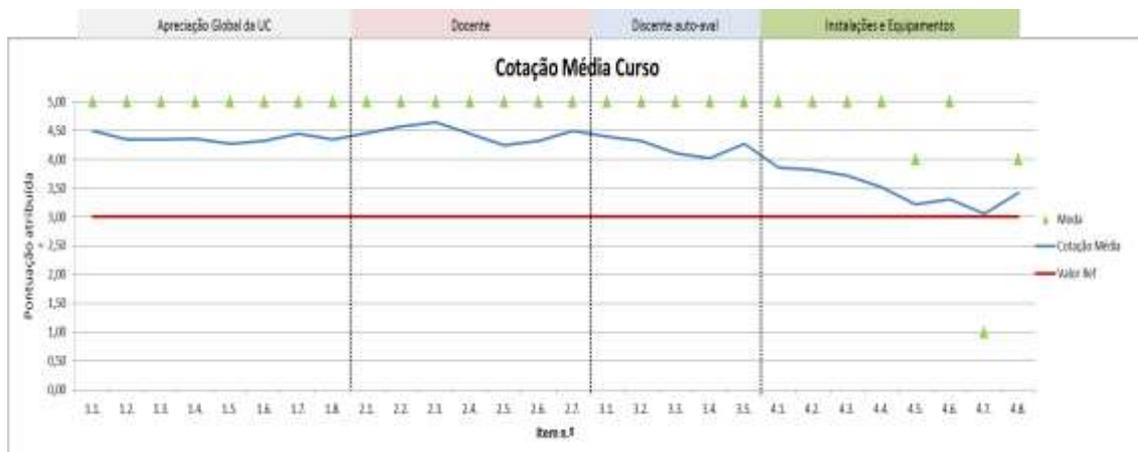


Figura 19 - Resultados Relações Internacionais

14. Mestrado em Psicologia

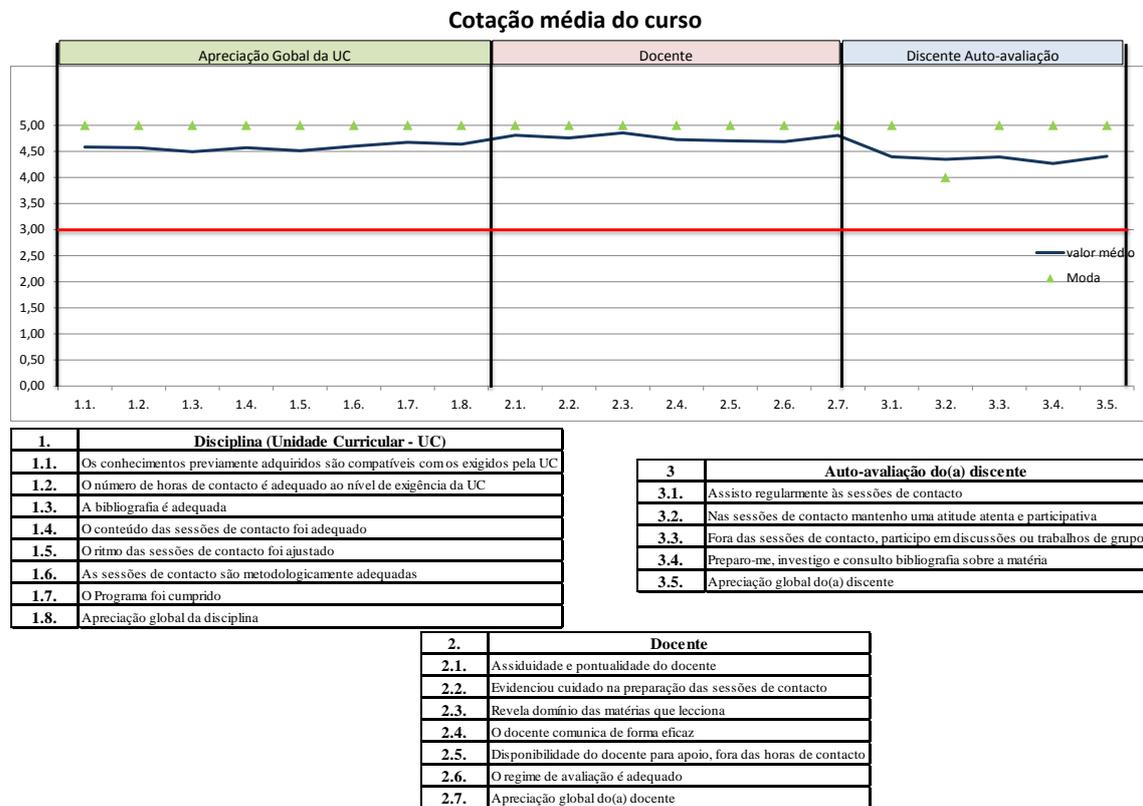


Figura 20 - Resultados Mestrado em Psicologia

15. Mestrado em Gestão de Empresas

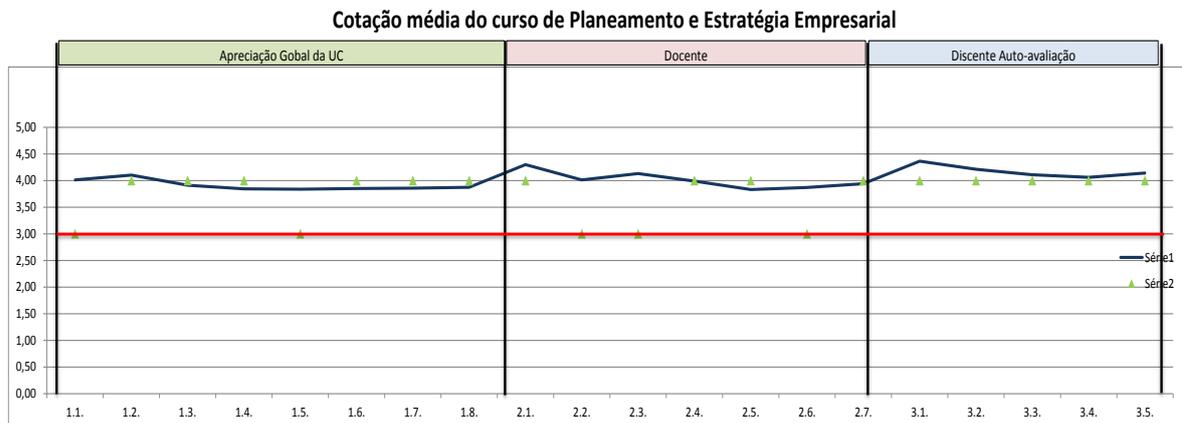
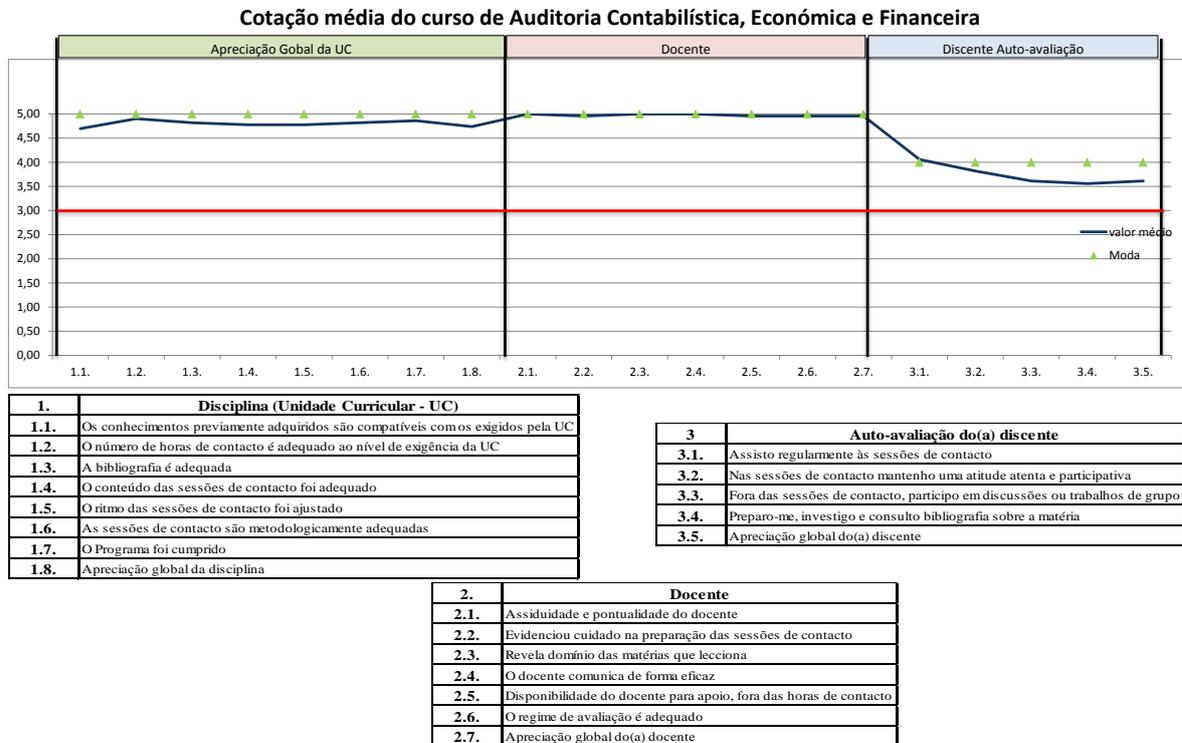


Figura 21 - Resultados Mestrado em Gestão de Empresas

b) Docentes

A adesão dos docentes aos inquéritos traduziu-se em cerca de 24%, havendo alguns cursos em que a baixa taxa de resposta não permite a obtenção de conclusões com alguma “robustez” estatística, motivo pelo qual se optou por apresentar a informação síntese dos inquéritos a docentes para a totalidade dos cursos, como já havia sido previamente referido em “5. Dinamização e Mobilização dos Agentes Pedagógicos”.

Nos próximos pontos apresentam-se, de forma gráfica, as respetivas respostas, o que não traduz, obviamente, a totalidade da população docente, motivo pelo qual há que considerar com algum cuidado as conclusões extraídas das mesmas (*Tabela 1 - Percentagem de Respostas*).

1. Tipo 1 – Curso / Instituição

Neste subcapítulo, bem como no seguinte, apresentam-se, de forma gráfica, as respostas de 77 docentes, cerca de 24% do máximo possível, o que não traduz, obviamente, a totalidade da população docente, motivo pelo qual há que considerar com algum cuidado as conclusões extraídas das mesmas.

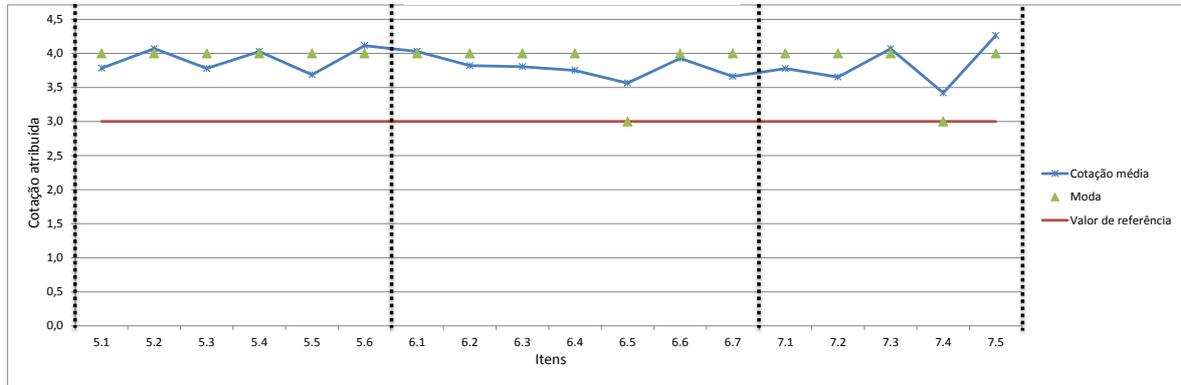
Neste inquérito o objetivo foi a obtenção de informação relativa aos seguintes tópicos:

- Avaliação do curso;
- Avaliação de espaços e equipamentos;
- Avaliação geral da instituição.

Como se pode observar na figura (*Figura 22- Tipo 1 Curso/Instituição*), que sintetiza a informação recolhida dos docentes que responderam, a opinião é, em qualquer um dos três grupos, francamente positiva, relevando-se as seguintes particularidades:

- As modas de cada um dos itens são todas 4, exceção feita aos itens “Disponibilidade de equipamentos informáticos”, pela primeira vez neste tipo de inquéritos e “Apoio à Investigação”, repetida em relação ao ano letivo transato, em que os valores atribuídos são 3, o que deverá ser objeto de reflexão e tentativa de melhoramento.
- Relativamente ao item “Apoio administrativo à atividade docente”, de relevar pela positiva o valor médio atribuído, que poderá consubstanciar uma boa prática a incentivar e manter.

Tipo I - Curso/Instituição



Avaliação do Curso		A avaliação de Espaços e Equipamentos		A avaliação geral da UAL	
Item	Descrição	Item	Descrição	Item	Descrição
5.1	Espírito de equipa entre os docentes do curso	6.1	Qualidade geral das instalações da UAL	7.1	Comunicação interna
5.2	Regime de avaliação praticado no curso	6.2	Adequação dos espaços, no geral, ao número de alunos	7.2	Apoio pedagógico à actividade docente
5.3	Regime de acesso dos discentes ao curso	6.3	Condições físicas das salas de aulas	7.3	Apoio administrativo à actividade docente
5.4	A componente prática do curso	6.4	Qualidade do mobiliário e do equipamento	7.4	Apoio à investigação
5.5	Ligação do curso ao exterior	6.5	Disponibilidade de equipamentos informáticos	7.5	O seu grau de satisfação como docente desta instituição
5.6	Avaliação global do curso	6.6	Disponibilidade e acesso a meios audiovisuais		
		6.7	Disponibilidade de estruturas de apoios aos docentes		

Figura 22- Tipo 1 Curso/Instituição

2. Tipo 2 – Docentes / UC / Discentes

Neste inquérito o objetivo foi a obtenção de informação relativa aos seguintes tópicos:

- Turno (diurno ou PL);
- Tempo de lecionação (até um 1 ano, entre 2 e 4 e a partir de 5 ou mais);
- Tipo de aulas (Teóricas, Práticas e Teórico-Práticas),
- Idade (em anos, até 30, entre 30 e 39, entre 40 e 49 e 50 ou mais);
- Regime de contrato (integral ou parcial);
- A autoavaliação do docente, da sua unidade curricular e dos discentes, para diversos itens, observáveis em gráfico.

Os comentários sobre cada um dos tópicos, quando os houver, serão feitos junto ao gráfico respetivo, para facilitar a leitura.

i. Turno

Verificou-se um incremento nas respostas de professores do turno diurno, relativamente aos do PL, comparativamente às do ano transato (*Gráfico 1- Respostas dos Docentes por Turno*).

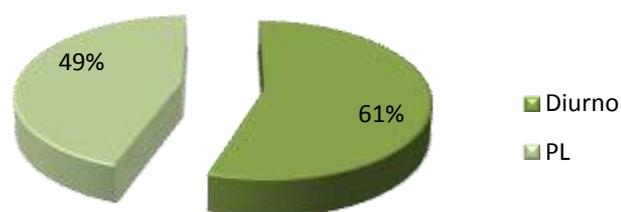


Gráfico 1- Respostas dos Docentes por Turno

ii. Tempo Lecionação

Neste item constata-se que, dos docentes que responderam, a maioria leciona há cinco ou mais anos, não sendo significativa a diferença entre os que lecionam até há um ano e os que lecionam entre dois e quatro anos. Estes dados poderão indicar uma relação entre a cultura institucional e o tempo de lecionação na UAL, sugerindo-se uma ação de sensibilização para todos os docentes, mas com maior ênfase para os que estão há menos tempo, referindo-se as vantagens em se ter o maior número de respostas possível [Gráfico 2 - Tempo de Lecionação].

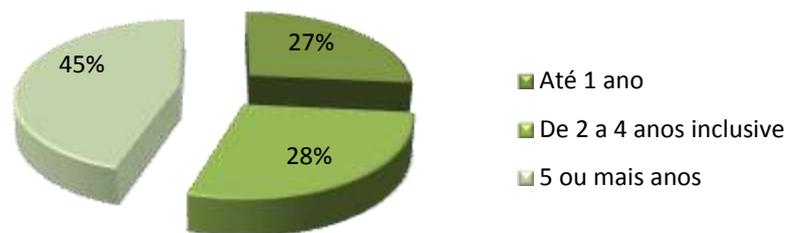


Gráfico 2 - Tempo de Lecionação

iii. Tipo de Aulas

Pode facilmente ser observado no gráfico que a grande maioria dos docentes que responderam têm sessões de contacto Teórico-práticas (78%), ou só Teóricas (11%) [Gráfico 3 - Tipo de Aulas].

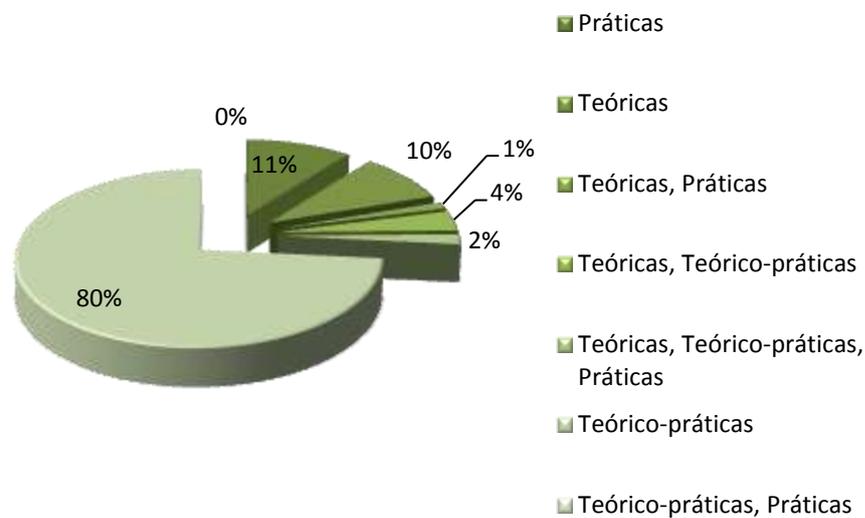


Gráfico 3 - Tipo de Aulas

iv. Idade

Pode facilmente ser observado no gráfico que ocorreu um predomínio significativo de respostas no escalão etário de 50 ou mais anos, sendo que comparativamente ao ano letivo transato, também se verificou aumento significativo naquele escalão, de 34% para 53%, tendo havido um decréscimo de 34% para 21% no escalão de 30 a 39 anos. No escalão de 40 a 49 anos a percentagem manteve-se nos 34% (*Gráfico 4 - Idade dos Docentes*).

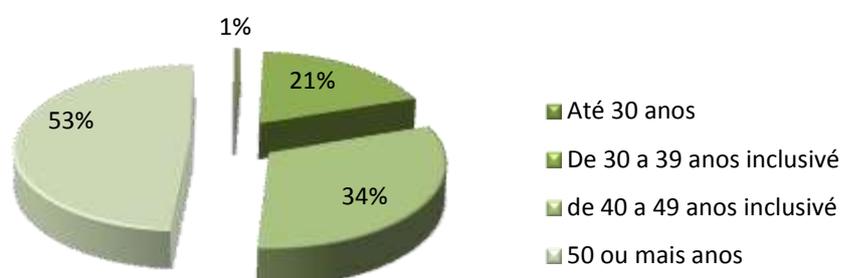


Gráfico 4 - Idade dos Docentes

v. Regime de Contrato

Relativamente a este item constata-se que existe uma forte maioria de respostas por parte de docentes que se encontram em regime de contrato a tempo integral, consentâneo com a fórmula contratual dos docentes da UAL, similarmente ao que ocorreu no ano transato (*Gráfico 5 - Regime de Contrato*).

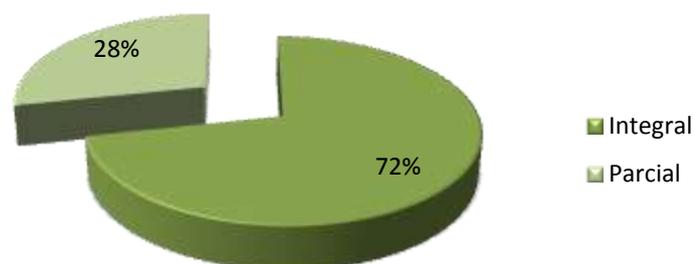


Gráfico 5 - Regime de Contrato

vi. Autoavaliação – UC – Discentes

Neste conjunto de questões o objetivo foi a obtenção de informação relativa aos seguintes tópicos:

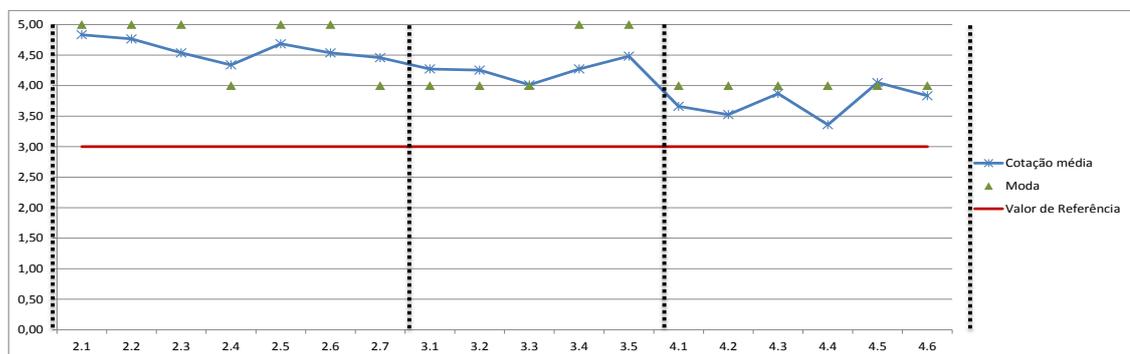
- A autoavaliação do docente;
- Avaliação da Unidade Curricular;
- Avaliação dos discentes.

Como se pode observar no gráfico da figura (*Figura 23 - Tipo II - Docentes / UC*), que sintetiza a informação recolhida dos docentes que responderam, a opinião é, em qualquer um dos três grupos, francamente positiva, bem acima da linha de referência da neutralidade, relevando-se as seguintes particularidades:

- No 1º grupo as modas são maioritariamente 5, exceção feita aos itens “Capacidade de estimular o interesse dos alunos” e “Apreciação global do seu desempenho” em que o valor atribuído é 4, havendo aqui oportunidade para otimizar.

- Relativamente ao item “A Avaliação da UC”, as modas são 4 ou 5 e as médias sempre superiores a 4, com um valor mínimo de 4,01, para o item “Articulação do programa desta UC, com o de outras UC’s do curso”, o que revela que também aqui há oportunidade de melhorar, por ação direta dos Diretores de Departamento e Coordenadores Científicos de Curso.
- Finalmente, no que à “Avaliação dos discentes” concerne, são atribuídas as classificações menos elevadas, mas ainda assim bem acima da linha de referência, com todas as modas de 4, mas com as médias mais baixas nos itens “A pontualidade” e “A contribuição da preparação anterior para a aprendizagem desta UC” com valores de 3,52 e de 3,36, respetivamente, havendo aqui espaço para melhoria, pela ação concertada entre Docentes, Direção do Curso e Administração Escolar.

Tipo II - Docentes / UC



A sua auto-avaliação		A Avaliação da UC	Avaliação dos discentes	
Item	Descrição		Item	Descrição
2.1	Assiduidade às aulas desta Unidade Curricular		4.1	A assiduidade às aulas
2.2	Pontualidade nas aulas desta Unidade Curricular		4.2	A pontualidade
2.3	Capacidade de comunicação/exposição		4.3	A participação nas aulas
2.4	Capacidade de estimular o interesse dos alunos		4.4	A contribuição da preparação anterior para a aprendizagem desta UC
2.5	Disponibilidade para esclarecer dúvidas fora das aulas		4.5	O interesse por esta UC
2.6	Preparação, investigação e consulta de bibliografia sobre a UC		4.6	Avaliação global dos alunos desta UC
2.7	Apreciação global do seu desempenho			
		Item	Descrição	
		3.1	A proporção entre aulas teóricas e práticas	
		3.2	A adequação do programa à carga horária	
		3.3	A articulação do programa deste UC, com o de outras UC's do curso	
		3.4	A contribuição da UC para a formação humana e ética dos alunos	
		3.5	A contribuição da UC para a formação técnica dos alunos	

Figura 23 - Tipo II - Docentes / UC

II. Satisfação

Como se pode observar nos modelos de inquéritos de satisfação, numa das escalas de pontuação a atribuir, utilizou-se uma escala de *Likert* de 6 pontos, com a seguinte equivalência: 1-Nada, 2-Pouco, 3-Razoavelmente, 4-Bastante, 5-Muito e 6-Não aplicável.

a) Discentes

Note-se que ocorreram apenas 170 respostas de alunos (5,3%), num universo de cerca de 3194, motivo pelo qual as conclusões retiradas devem de ser analisadas com prudência.

Acresce referir que, das 170 respostas dadas, alguns dos itens em análise foram considerados como não elegíveis para a atribuição de pontuação, e como tal classificados como “Não aplicável”, reduzindo-se ainda mais o significado estatístico extraível da informação. Os serviços com classificação de “Não aplicável”, acima de 50%, são a UCAA, Gabinete de Ação Social e GRIM, como se pode observar na tabela abaixo (*Tabela 3 - Satisfação dos Discentes*).

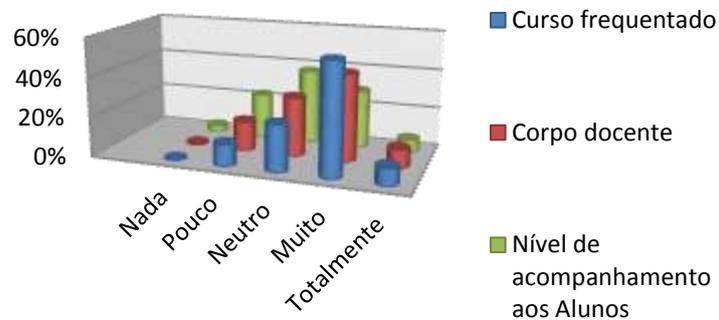
Serviço	% Napl
2.1-Secret estud	6%
2.2-UCAA	60%
2.3-Gab Ação Social	55%
2.4-GRIM	63%
2.5-Biblioteca	10%
2.6-Centro Informát.	28%
2.7-Bar	6%
2.8-Bar	5%
2.9-Bar	11%
2.10-A UAL	1%

Tabela 3 - Satisfação dos Discentes

1. Satisfação com a Qualidade do Curso Frequentado, do Corpo Docente e com Nível de Acompanhamento aos Alunos

Os resultados nesta questão apontam para um nível de satisfação bastante interessante, com cerca de 65% de discentes francamente satisfeitos, 12 % insatisfeitos e 24% com opinião neutra, havendo espaço para melhoria (*Figura 24 - Nível de Satisfação dos Discentes*).

Nível de Satisfação



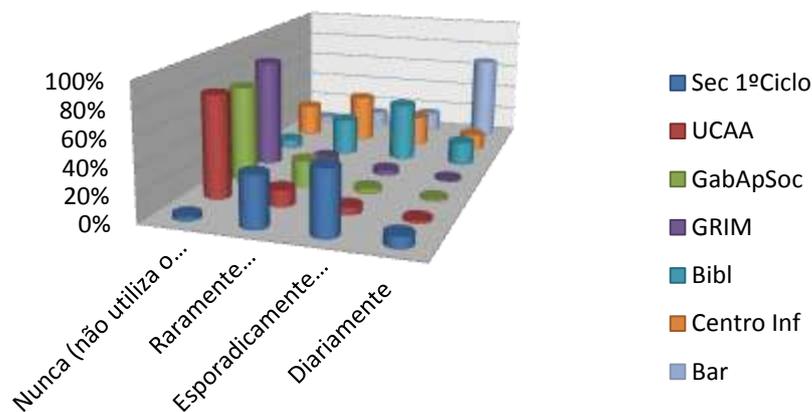
Qualidade			
Grau satisfação	Curso frequentado	Corpo docente	Nível de acompanhamento aos Alunos
Nada	1%	1%	4%
Pouco	11%	15%	23%
Neutro	24%	30%	38%
Muito	56%	44%	29%
Totalmente	9%	9%	6%

Figura 24 - Nível de Satisfação dos Discentes

2. Frequência de Utilização de Serviços

A frequência de acesso aos serviços pode ser observada na tabela e gráfico no gráfico abaixo, constatando-se que a secretaria do estudante é o serviço com uma distribuição das observações mais centralizadas (raramente e esporadicamente), enquanto a UCAA, Gabinete de Apoio Social e GRIM, apresentam evidência de muito pouca utilização. No outro extremo encontra-se o bar, com forte incidência de frequência diária (Figura 25 - Frequência de utilização dos serviços).

Frequência Utilização Serviço



Frequência de utilização do serviço	Sec 1ºCiclo	UCAA	GabApSoc	GRIM	Bibl	Centro Inf	Bar
Nunca (não utiliza o serviço)	4%	79%	74%	84%	7%	26%	4%
Raramente (semestralmente)	39%	13%	21%	10%	29%	38%	12%
Esporadicamente (mensalmente)	49%	6%	4%	4%	46%	24%	16%
Diariamente	9%	2%	2%	2%	18%	12%	68%

Figura 25 - Frequência de utilização dos serviços

3. Serviços – Satisfação com Itens - Secretaria do Estudante, UCAA, Gabinete de Apoio Social e GRIM

A satisfação com estes quatro serviços, agrupadas por força dos itens serem exatamente os mesmos, é similar para todos, exceção para a Secretaria do Estudante (1ºciclo), com classificações superiores em todos os pontos em avaliação (Figura 26 - Satisfação com Itens).

Satisfação com Itens

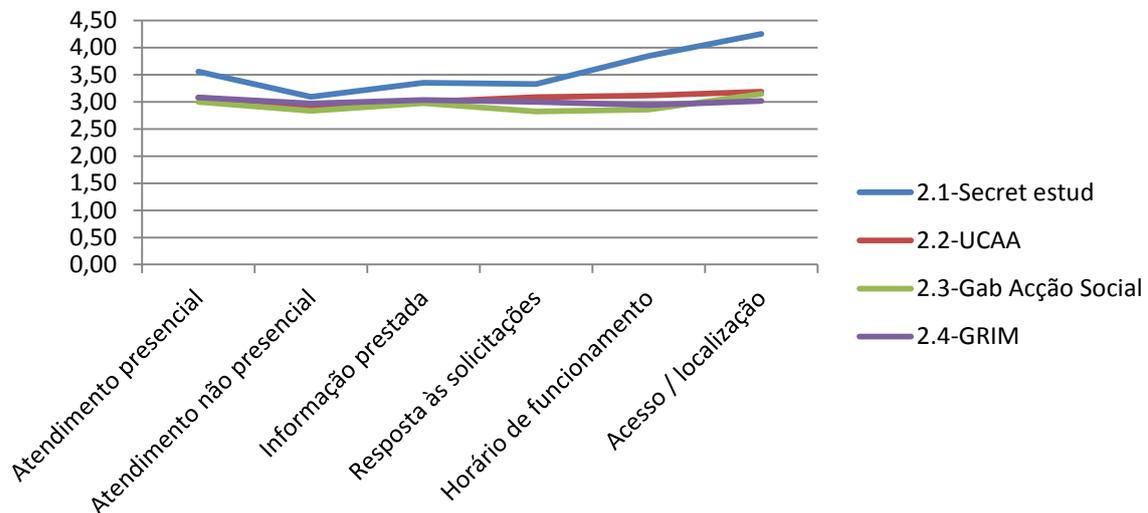
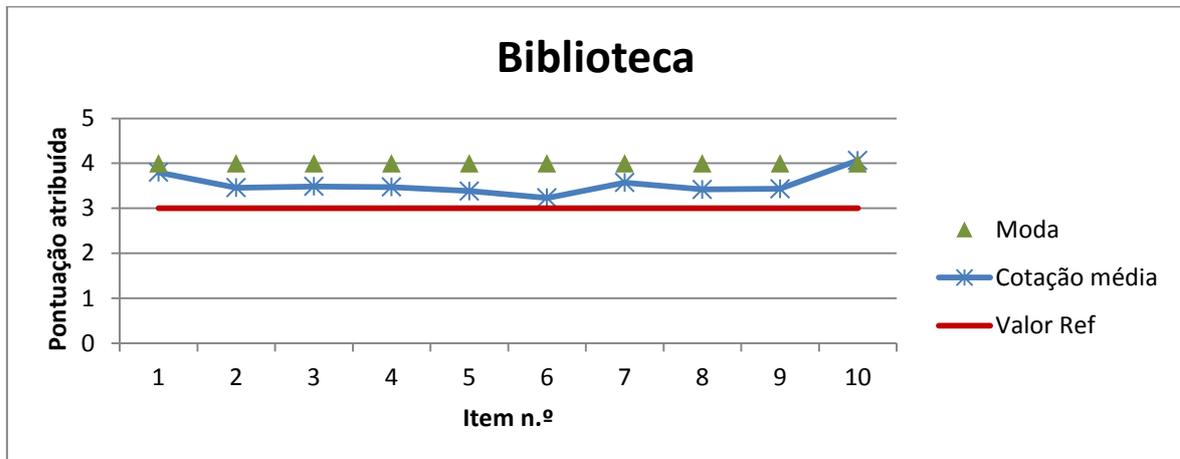


Figura 26 - Satisfação com Itens

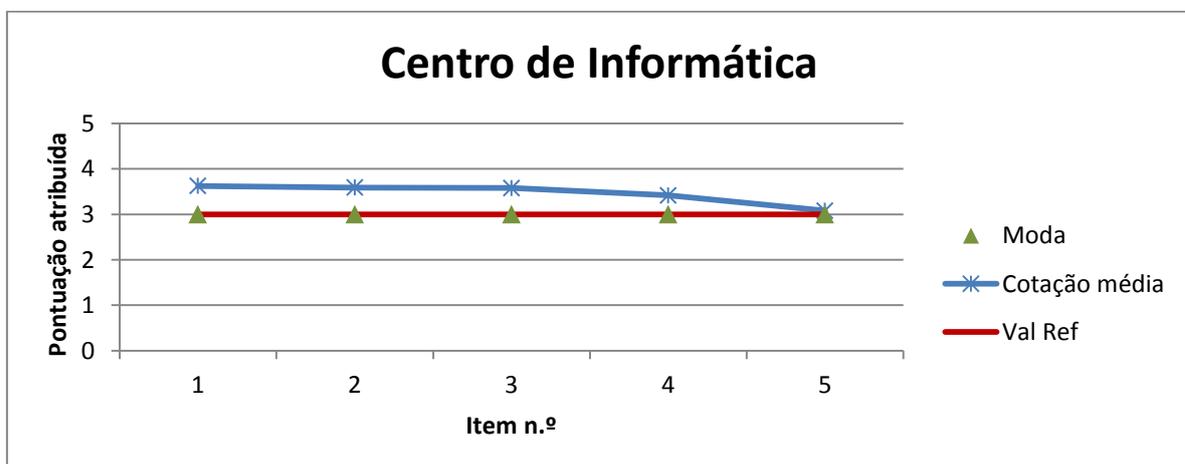
4. Serviços – Satisfação com Itens -Biblioteca, Centro de informática, Bar, Património e Manutenção e Comunicação

A satisfação com estes cinco serviços, representada em gráficos diferentes por força dos itens serem diferentes em todos eles, traduz-se em classificações razoáveis, havendo aspetos a melhorar, nomeadamente o acesso/localização do centro de informática, a qualidade do atendimento no bar e a qualidade das salas de aula. (*Figura 27 - Satisfação com a Biblioteca*), (*Figura 28- Satisfação com o Centro de Informática*), (*Figura 29 - Satisfação com o Bar*), (*Figura 30 - Satisfação com as Instalações*), (*Figura 31 - Satisfação com a Comunicação*).



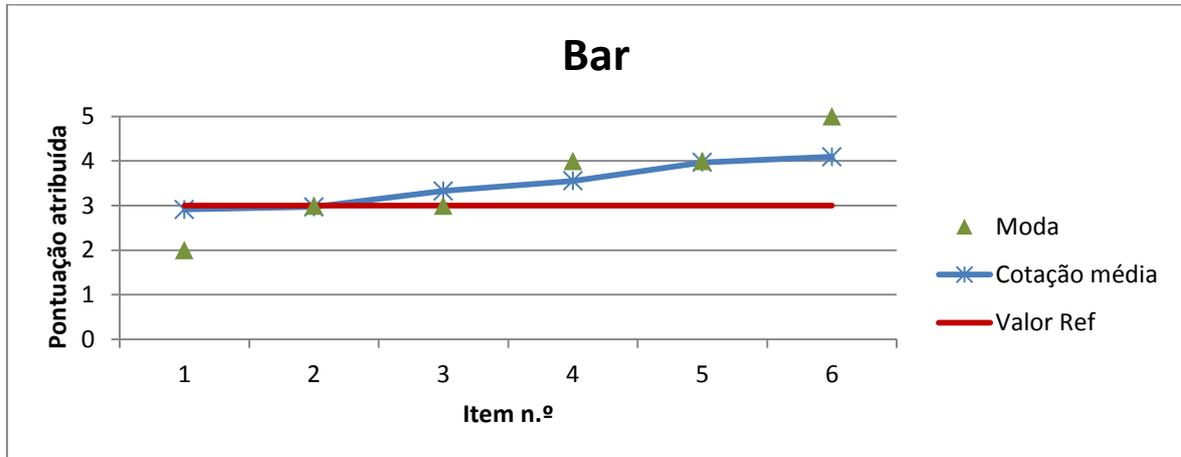
Item	Descrição
1	Atendimento presencial
2	Base de Dados Bibliográficos
3	Facilidade de acesso à informação científica
4	Coleção de livros, periódicos e outros
5	Qualidade do espaço físico (iluminação, ventilação e mobiliário)
6	Disponibilidade de equipamento
7	Organização e sinalização interna
8	Isolamento sonoro
9	Horário de funcionamento
10	Acesso / localização

Figura 27 - Satisfação com a Biblioteca



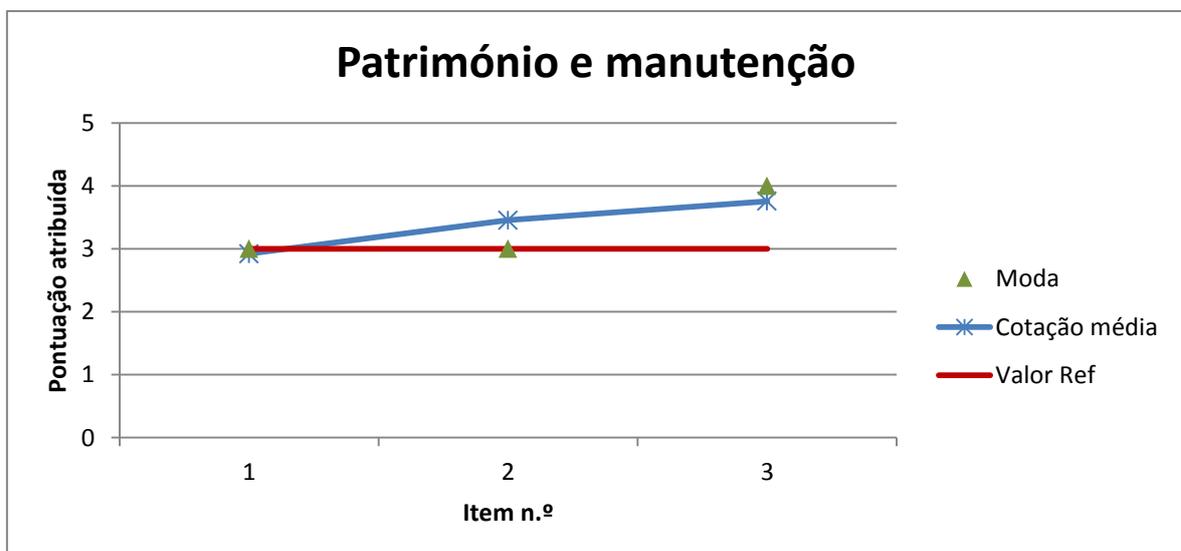
Item	Descrição
1	Atendimento
2	Qualidade das informações prestadas
3	Capacidade de resposta às solicitações
4	Capacidade resposta do HW e SW
5	Acesso / localização

Figura 28- Satisfação com o Centro de Informática



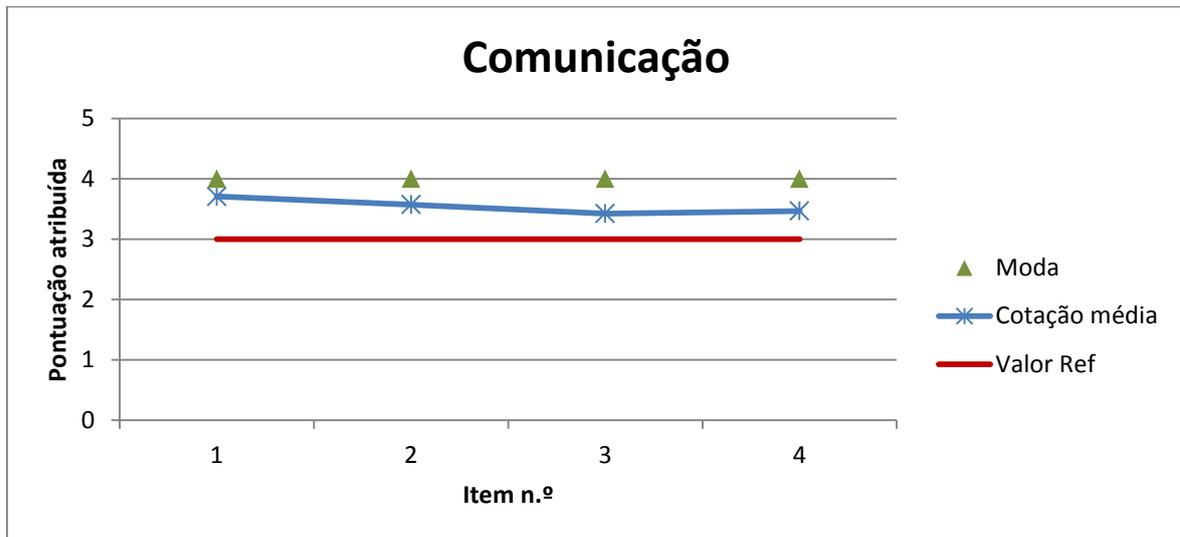
Item	Descrição
1	Qualidade do atendimento
2	Qualidade da Ementa
3	Garantia de segurança alimentar
4	Limpeza e higiene das instalações
5	Horário de funcionamento
6	Acesso / localização

Figura 29 - Satisfação com o Bar



Item	Descrição
1	Salas de aula
2	Salas de estudo
3	Estado de conservação dos espaços

Figura 30 - Satisfação com as Instalações



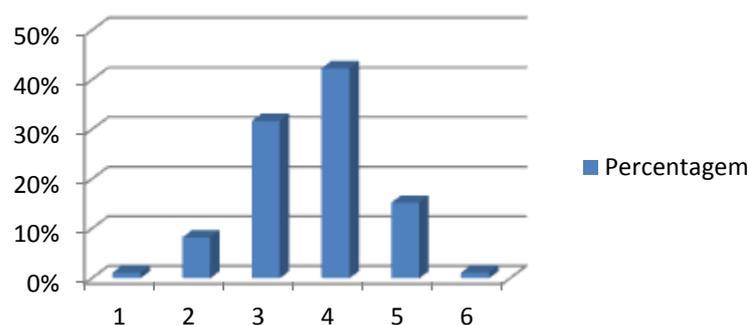
Item	Descrição
1	Redes Sociais
2	Site
3	Moodle
4	Correio electrónico

Figura 31 - Satisfação com a Comunicação

5. Serviços – A UAL (global)

O grau de satisfação global com a UAL distribui-se de acordo com o gráfico seguinte, traduzindo-se em cerca de 58% de estudantes que estão muito ou totalmente satisfeitos, contra 9% que estão pouco ou nada satisfeitos e cerca de 32% de razoavelmente satisfeitos. Os resultados são bons, mas ainda assim há espaço e oportunidade para melhoria. Note-se ainda que apenas 1% entenderam não responder ou consideraram que não era aplicável (Figura 32 - Satisfação Global com a UAL).

Grau de satisfação global - UAL



Escala de Likert - conversão				
Atributo	Valor	Freq Abs	Percentagem	Percentagem
Nada	1	2	1%	9%
Pouco	2	14	8%	
Razoavelmente	3	54	32%	
Bastante	4	72	42%	58%
Muito	5	26	15%	
Não Aplicável	6	2	1%	

Figura 32 - Satisfação Global com a UAL

b) Docentes

No que concerne aos inquéritos de satisfação a docentes que no corrente ano serão objeto de ajustamentos, aproveitaram-se os inquéritos pedagógicos de Tipo 1, os quais apresentaram uma taxa de respostas de cerca de 24%, como referido anteriormente contém matéria relativa à satisfação dos inquiridos. Assim, analisando o gráfico abaixo (*Figura 33 - Tipo I - Curso/Instituição*) facilmente se constata que, em qualquer um dos três grupos, o grau de satisfação é elevado e especialmente consistente no que respeita ao curso, apenas com uma ligeira fragilidade nos espaços e equipamentos, mais concretamente em equipamentos informáticos, bem como na avaliação geral o item “Apoio à Investigação” deverá ser objeto de atenção.

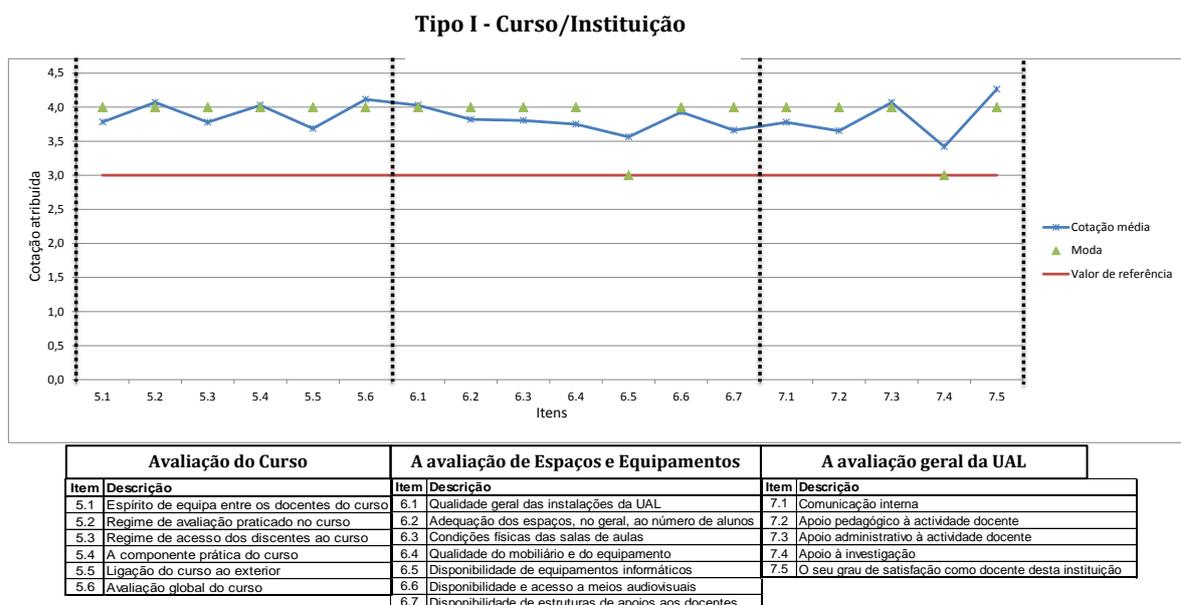


Figura 33 - Tipo I - Curso/Instituição

c) Funcionários não Docentes

Relativamente aos inquéritos de satisfação a funcionários não docentes releva-se uma baixa taxa de respostas, cerca de 22%, o que leva a uma recomendação de prudência nas conclusões a extrair da informação em questão.

Também se informa que alguns dos itens em análise foram classificados como não aplicáveis, com as frequências observadas no quadro abaixo, significando que as respetivas classificações remanescentes ainda terão menos “peso” estatístico (*Tabela 4 - Taxa de Resposta dos não Docentes*).

Itens	Freq relat Napl
1.4. Desempenho global da instituição	11%
2.9. Outros benefícios laborais	11%
4.3. Participar em acções de formação	11%
5.9. Promove acções de formação	21%
6.5. Serviços de refeitório e bar	11%

Tabela 4 - Taxa de Resposta dos não Docentes

1. Satisfação Global dos Colaboradores com a Instituição

Verificam-se classificações interessantes, apenas no que respeita à “Forma como a Instituição gere os conflitos de interesses” e ao “Envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão” haverá lugar a uma reflexão no sentido da melhoria, ainda assim condicionada pela baixa taxa de respostas, que não permite solidez na informação obtida (*Figura 34 - Satisfação Global com a Instituição*).

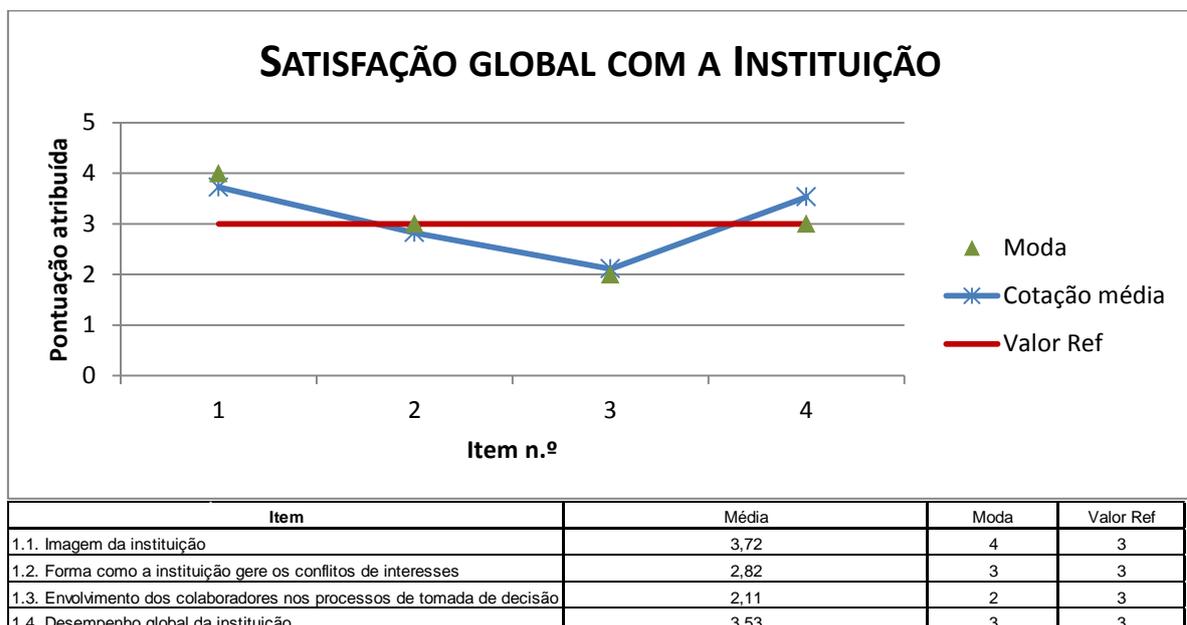


Figura 34 - Satisfação Global com a Instituição

2. Satisfação com as Condições de Trabalho

De relevar as boas classificações atribuídas em alguns dos itens, o que poderá consubstanciar uma boa prática, mas a requerer alguma atenção os itens relativos à “Igualdade de tratamento na instituição”, bem como a “Adequação do nível salarial às funções desempenhadas” (Figura 35 - Satisfação com as Condições de Trabalho).

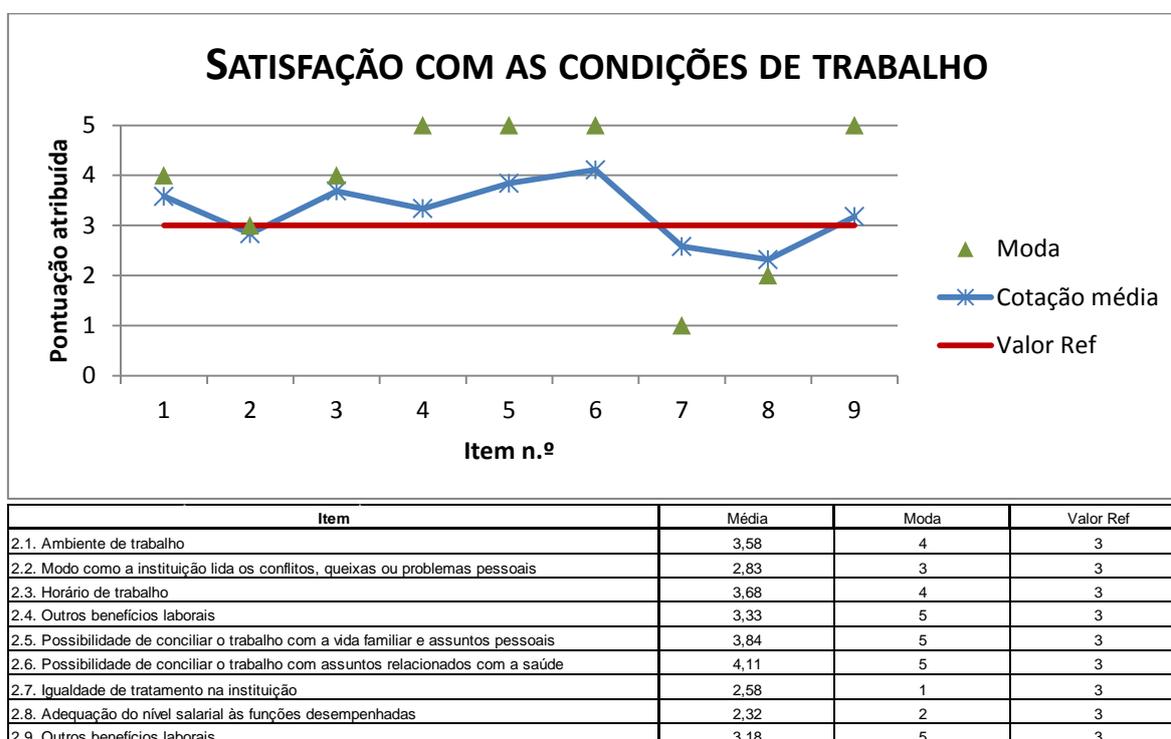


Figura 35 - Satisfação com as Condições de Trabalho

3. Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira

De uma forma global, para este item, recomenda-se especial atenção, uma vez que as classificações atribuídas são globalmente baixas, havendo que averiguar o que estará na sua origem, a fim de se introduzirem correções, caso seja razoável e oportuno (Figura 36 - Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira).

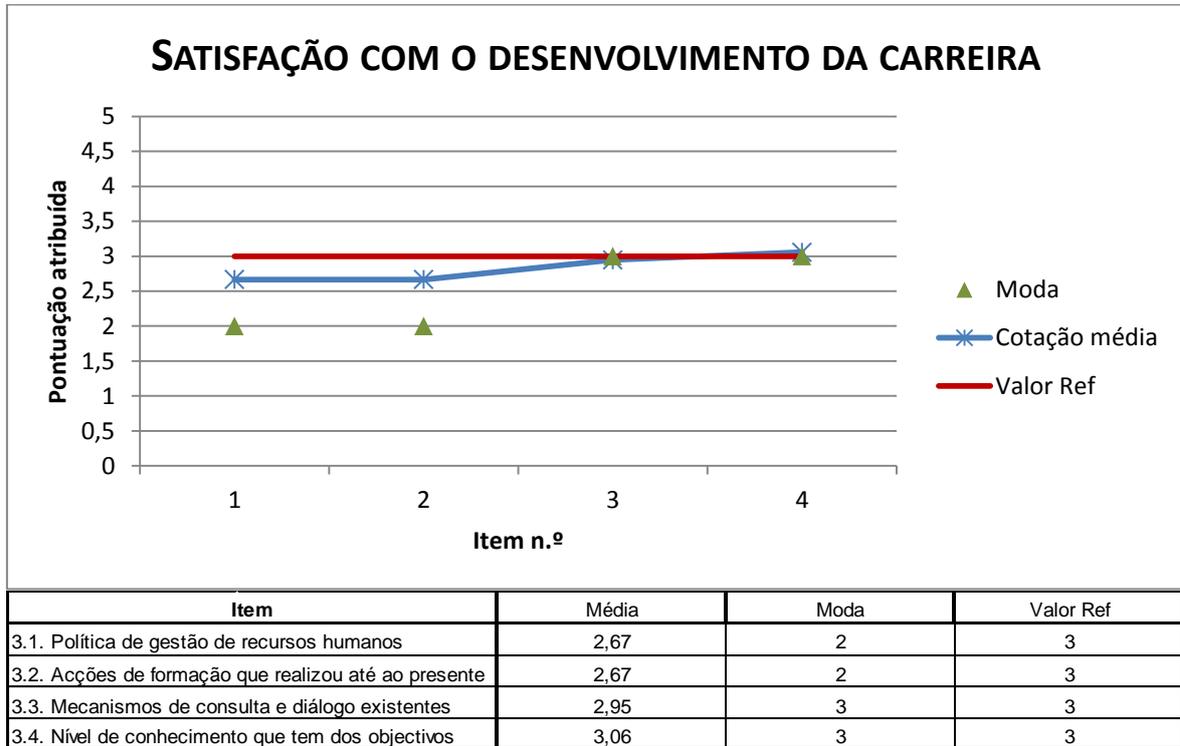


Figura 36 - Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira

4. Níveis de Motivação

De uma forma geral os níveis de motivação são bons, não havendo reparos a fazer (Figura 37 - Níveis de Motivação).

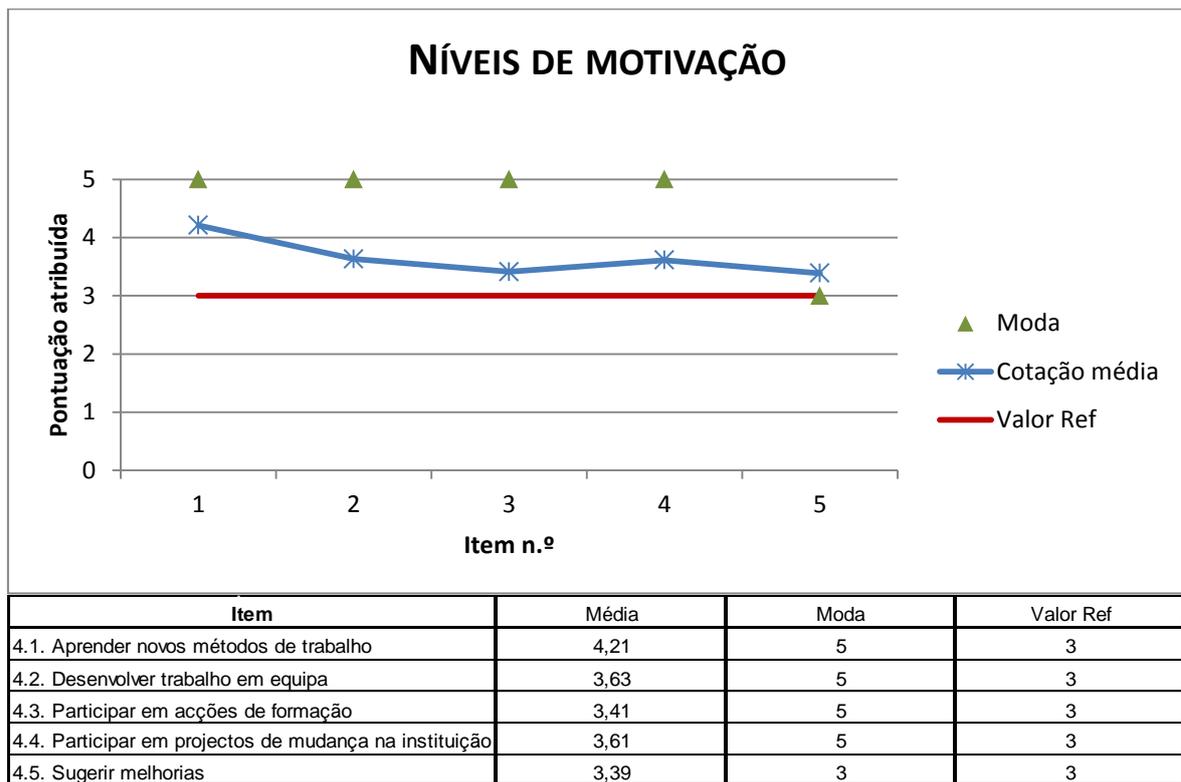


Figura 37 - Níveis de Motivação

5. Satisfação com o Estilo de Liderança em Relação ao Superior Hierárquico

De forma semelhante ao item anterior, também a liderança é bem classificada, relevando-se apenas a necessidade de rever as ações de formação (*Figura 38 - Satisfação com a Liderança*).

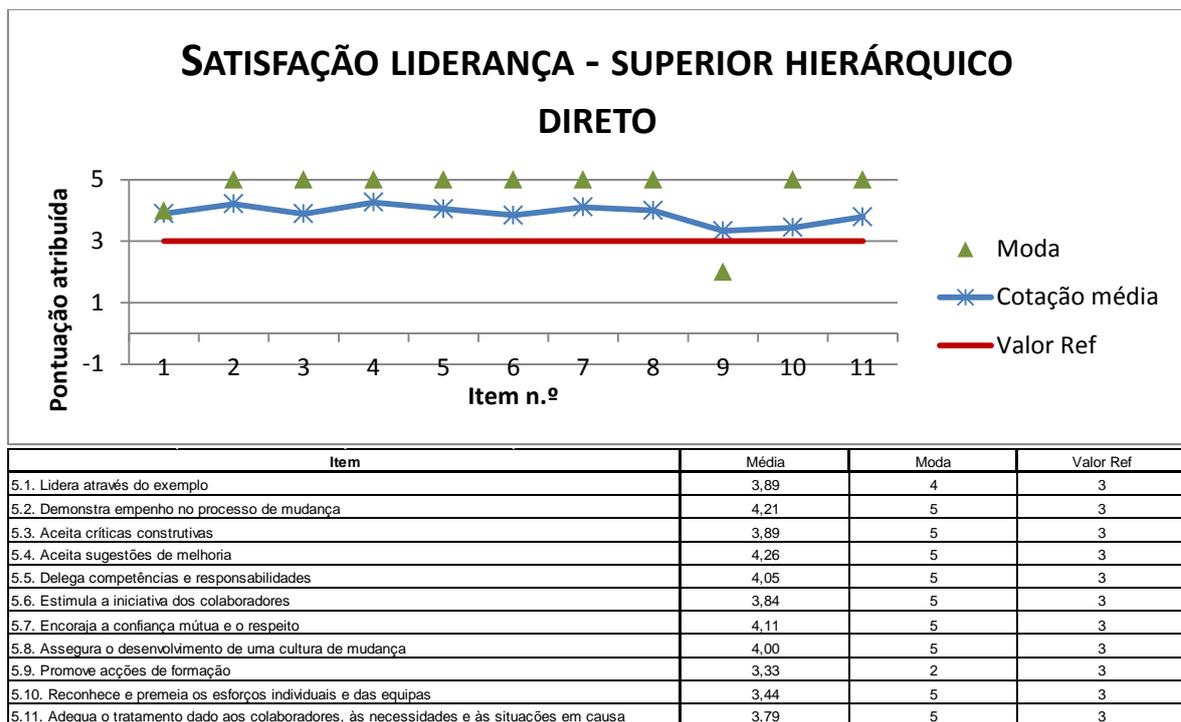


Figura 38 - Satisfação com a Liderança

6. Satisfação com as Condições de Higiene, Segurança, Equipamentos e Serviços

Neste último item também não há reparos de maior a fazer (*Figura 39 - Satisfação com a Higiene e Segurança, Equipamentos e Serviços*).

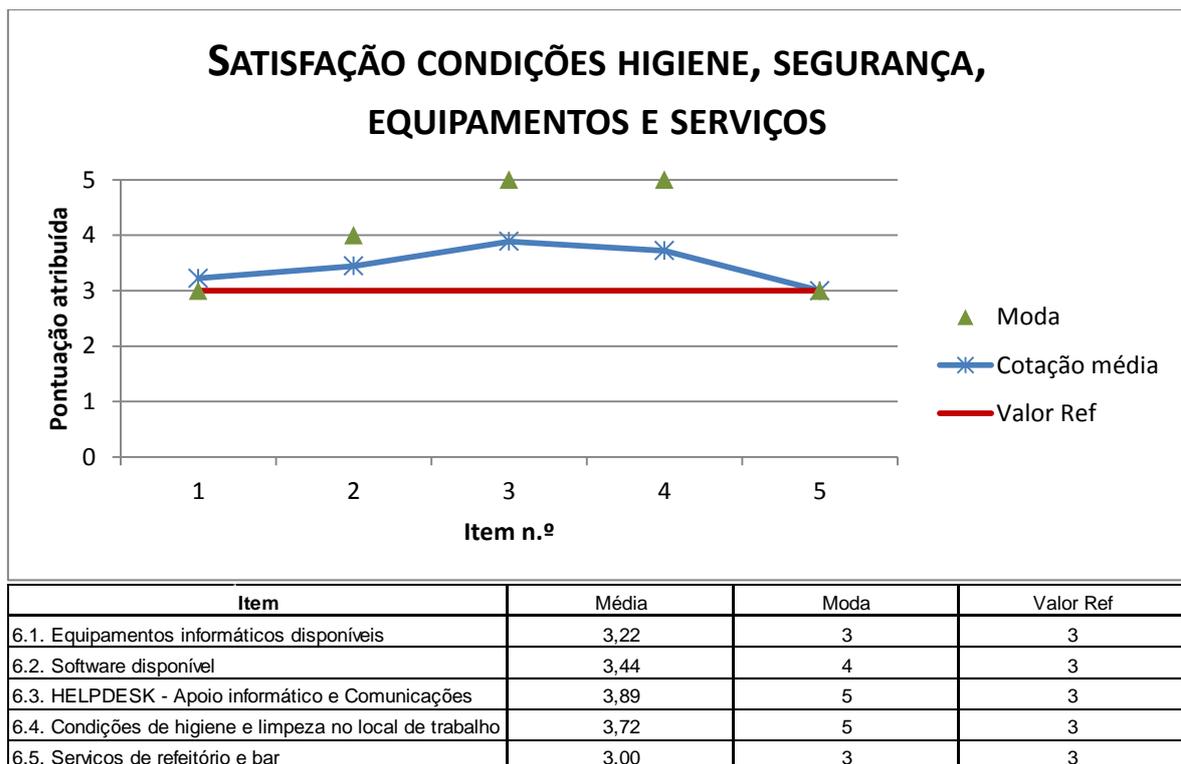


Figura 39 - Satisfação com a Higiene e Segurança, Equipamentos e Serviços

III. Análise Cruzada da Informação

a) Comparativo 2014/15 versus 2015/16

Considerando o gráfico abaixo constata-se que em alguns casos não houve modificação significativa nas pontuações atribuídas, enquanto para outros se verificaram alterações, quer de subida, quer de descida, merecendo alguma reflexão crítica que potencie a melhoria contínua (Gráfico 6 - Médias Globais dos Cursos).

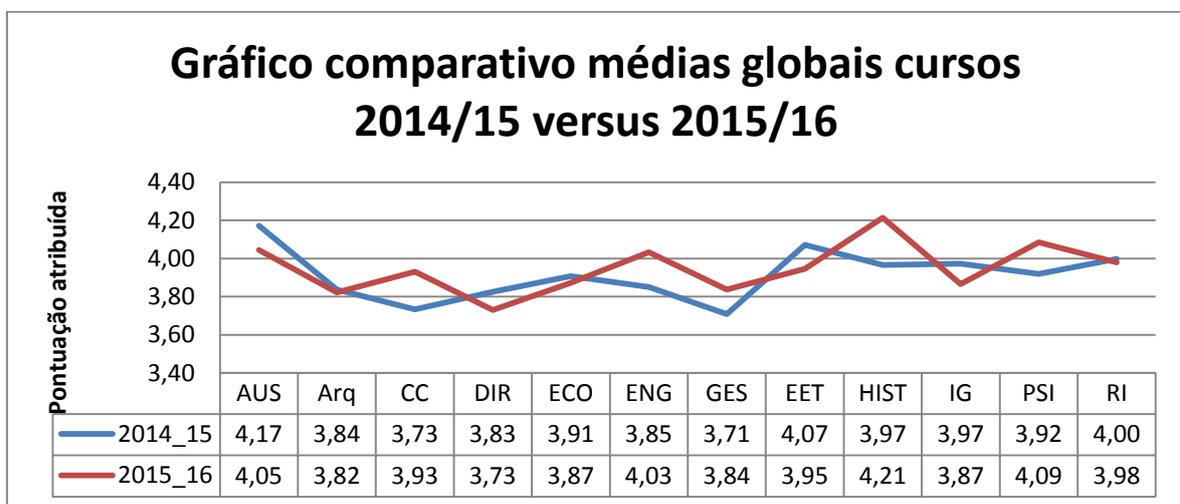
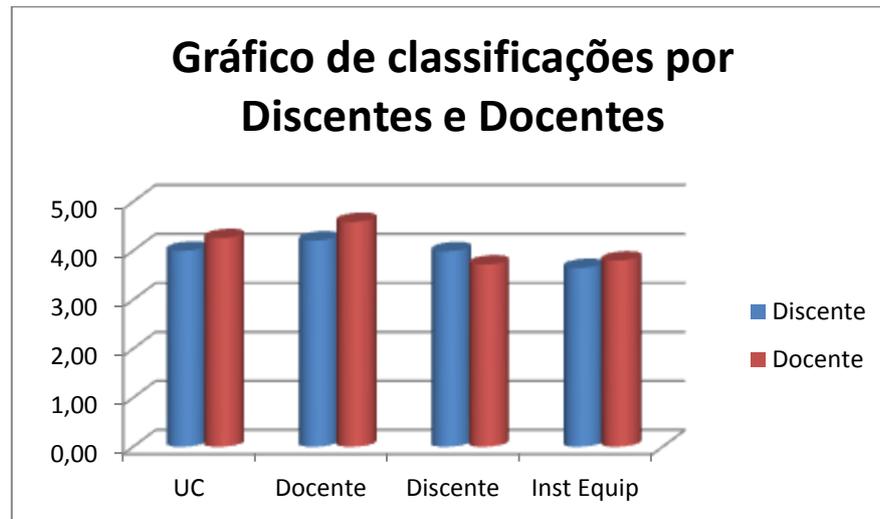


Gráfico 6 - Médias Globais dos Cursos

b) Discentes-Docentes

Considerando a tipologia diferenciada como os inquéritos foram aplicados a discentes e a docentes, bem como as próprias questões colocadas nos quatro diferentes grupos de questões, que poderão ser objeto de comparação, as conclusões a retirar deverão ser ponderadas com alguma reserva.

Ainda assim é interessante de constatar a relativa coerência entre as classificações atribuídas por discentes a cada um dos referidos grupos e as dos docentes, para esses mesmos grupos, as quais e podem observar na figura seguinte (*Figura 40 - Classificação por Discentes e Docentes*):



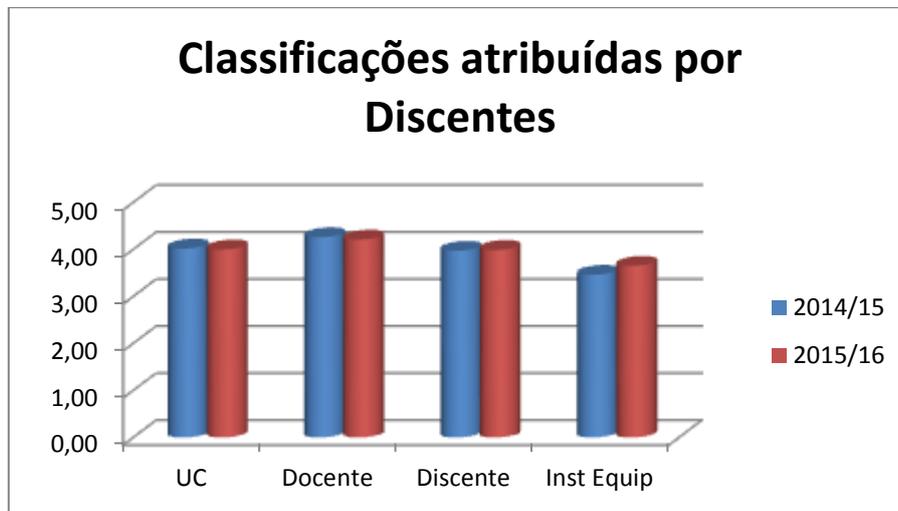
2015/16				
Quem Classifica	UC	Docente	Discente	Inst Equip
Discente	4,00	4,21	3,99	3,65
Docente	4,26	4,59	3,72	3,80

Figura 40 - Classificação por Discentes e Docentes

Tal como expectável, constata-se que a opinião de cada um dos grupos sobre si próprio é mais favorável do que a do outro grupo, mas sempre com os docentes classificados significativamente acima dos discentes.

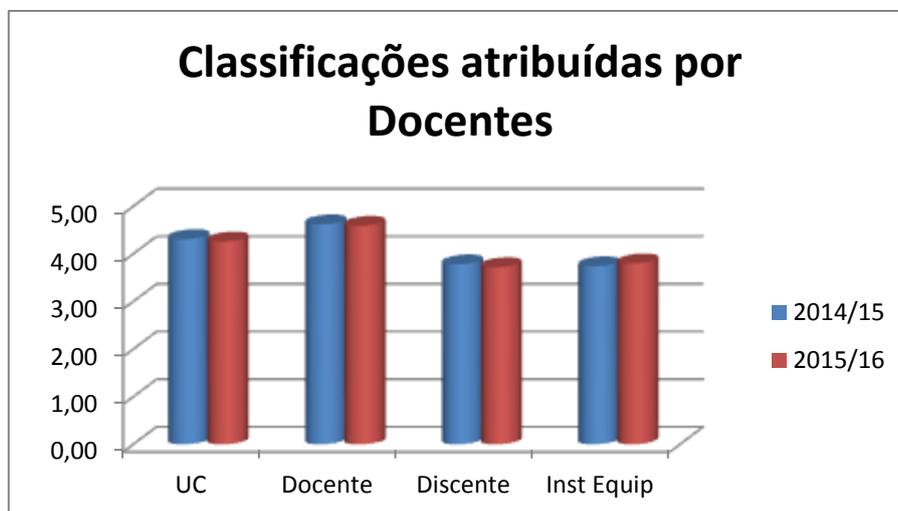
Relativamente a instalações e equipamentos, em que as médias atribuídas, quer por discentes, quer por docentes, são inferiores às dos outros três grupos, o valor geral encontra-se bem acima da linha de referência de 3 pontos, de forma similar à que ocorreu no ano transato.

Também será interessante comparar as classificações atribuídas no ano letivo em apreço, com as do ano letivo transato, nas figuras abaixo, quer por discentes (*Figura 41 - Classificações Atribuídas por Discentes*), quer por docentes (*Figura 42 - Classificações Atribuídas por Docentes*), constatando-se forte estabilidade nas mesmas.



Discente				
Ano	UC	Docente	Discente	Inst Equip
2014/15	4,02	4,26	3,97	3,46
2015/16	4,00	4,21	3,99	3,65

Figura 41 - Classificações Atribuídas por Discentes



Docente				
Ano	UC	Docente	Discente	Inst Equip
2014/15	4,31	4,62	3,78	3,74
2015/16	4,26	4,59	3,72	3,80

Figura 42 - Classificações Atribuídas por Docentes

7. Elogios, Sugestões e Reclamações

No que se refere a elogios e sugestões, na sua grande maioria, prendem-se com o corpo docente, bem como com os serviços de secretaria e tesouraria.

De forma similar as reclamações também se reportam maioritariamente ao corpo docente e aos serviços de atendimento direto aos alunos, secretaria do aluno e tesouraria.

O processamento desta informação decorreu como preconizado no Manual da Qualidade, tendo sido encaminhadas para as unidades orgânicas a que respeitam, que processam e acionam, quando aplicável, a sua solução ou implementação (caso de sugestões consideradas para respetivo efeito).

Foram registadas ao todo catorze reclamações e aceites treze delas.

A secretaria e o refeitório foram os serviços que mais reclamações tiveram, registando quatro cada um (*Gráfico 7- Reclamações por Tipo*), seguidos pela UCAA com duas reclamações.

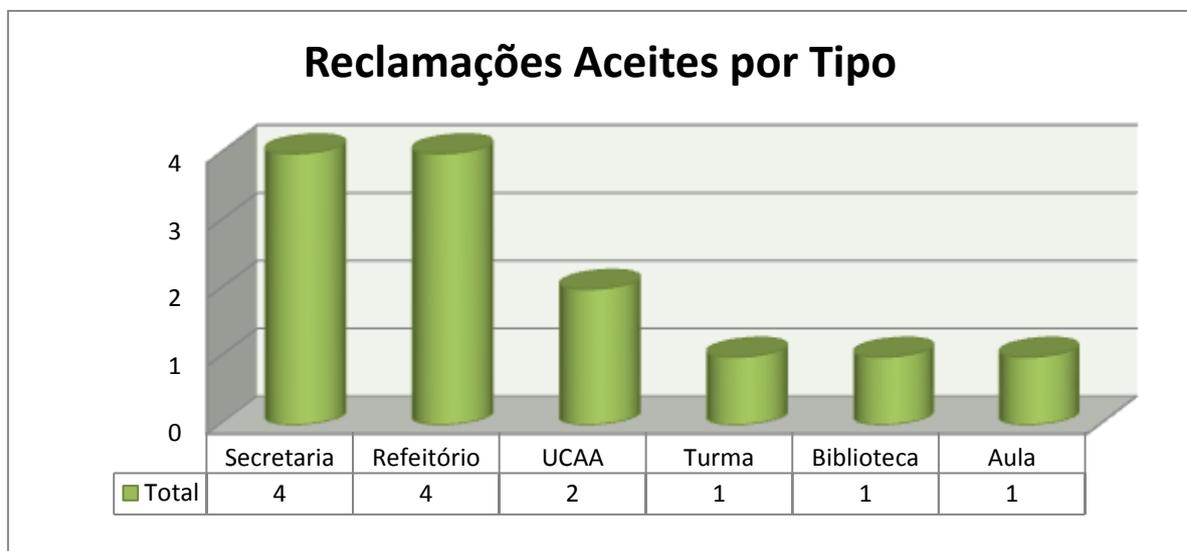


Gráfico 7- Reclamações por Tipo

No final do ano letivo que estamos a analisar, do total de catorze reclamações recebidas, 22% encontravam-se por fechar e, 7% não foram aceites (*Gráfico 8 - Estado das Reclamações*).



Gráfico 8 - Estado das Reclamações

Das treze reclamações aceites, duas foram reincidentes, contabilizando 15% de reclamações reincidentes (*Gráfico 9 - Reincidência nas Reclamações*).

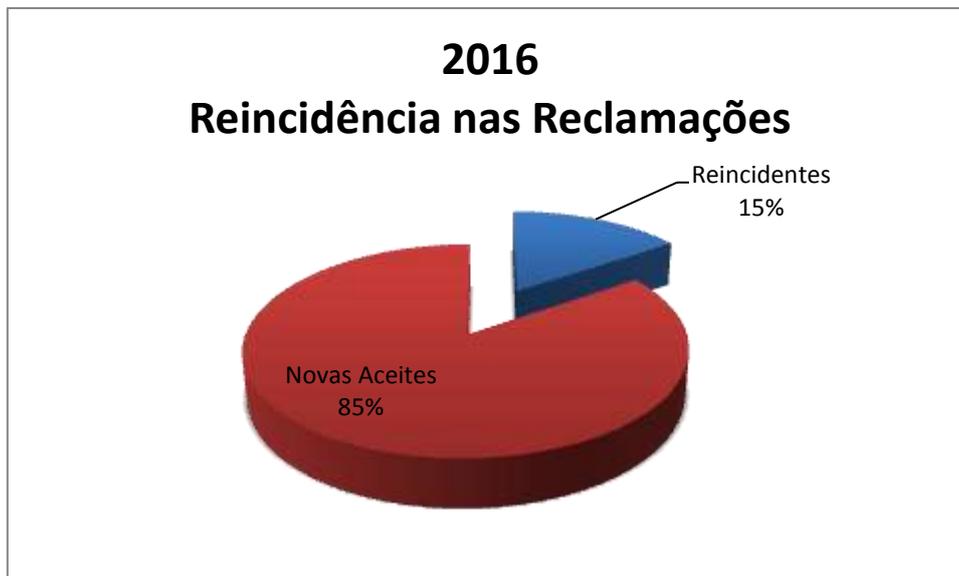


Gráfico 9 - Reincidência nas Reclamações

Foi registado um elogio à secretaria e 0 sugestões (*Tabela 5 - Total Elogios e Sugestões*).

Ano	2016	
Tipo	Serviço	Total
Elogios	Secretaria	1
Sugestões		0

Tabela 5 - Total Elogios e Sugestões

8. Conclusões e Recomendações

I. Gerais

Como absolutamente necessários a uma candidatura para a certificação do Sistema Integrado da Qualidade da CEU-UAL, relevam-se os seguintes objetivos:

- Ajustamento do Manual da Qualidade e respetivos procedimentos aos novos referenciais da A3ES e imediata execução das inerentes atividades, com evidências funcionais documentadas;
- A entrada em funcionamento do Conselho de Avaliação da Qualidade e do Conselho Consultivo, bem como a necessária continuidade do Conselho Pedagógico e conselhos escolares dos cursos, onde seja evidenciada a necessária participação dos estudantes nos diversos aspetos da vida da universidade, de acordo com o estatutariamente previsto;
- Aprovação e entrada em vigor do estatuto da carreira docente, iniciando-se a avaliação dos professores;
- Avaliação dos colaboradores não docentes;
- Nova auditoria interna de aferição do grau de maturidade do Sistema Integrado da Qualidade da CEU-UAL.

II. Discentes

Os questionários aplicados aos alunos do ano letivo 2014/15 apresentam uma elevada consistência pois, de forma transversal a todos os cursos, são atribuídas classificações bastante elevadas aos três primeiros grupos de questões (**1-Unidade Curricular; 2-Docentes; 3-Discentes**), sendo o último grupo (**4-Instalações e Equipamentos**) o que reúne classificações menos favoráveis.

A satisfação percebida por parte dos alunos permite identificar como ponto forte da Universidade Autónoma de Lisboa o corpo docente, sobretudo no que respeita ao item **domínio das matérias dadas**, mas sempre com classificações bastante elevadas em qualquer um dos restantes, satisfação essa que se confirma na opinião dos docentes acerca de si próprios, neste caso com classificações máximas nos itens 2.1 – Assiduidade, 2.2 – Pontualidade e 2.5 – Disponibilidade, tal como ocorreu no ano transato.

Às disciplinas, na sua globalidade, são atribuídas classificações favoráveis, embora não tão elevadas como as relativas aos docentes.

Os alunos realizam uma autoavaliação tendencialmente suficiente. O item **assiduidade** é o que apresenta melhores classificações, no que respeita à avaliação dos alunos.

As instalações e equipamentos são, *grosso modo*, classificados como suficientes, embora com médias inferiores às dos anteriores grupos. A **Adequação das condições de iluminação das salas de sessões de contacto** é o item mais bem classificado seguindo-se a **Adequação dos espaços, no geral, ao número de discentes**.

A necessidade de incrementar as taxas de resposta aos inquéritos deverá ser objeto de ação de sensibilização aos inquiridos.

III. Docentes

Os questionários aplicados aos docentes, em duas matrizes diferentes, apresentados anteriormente no presente relatório, Tipo 1 - Curso/Instituição - 2014/15 (pág.: 7) e Tipo 2 - Docentes / UC / Discentes (pág.: 8) caracterizam-se ambos por uma elevada consistência da informação apresentada, quando feito o cotejo com a informação proveniente dos inquéritos aplicados a discentes, nos grupos em que tal é possível.

No que respeita aos inquéritos de Tipo 1 pois, de forma transversal a todos os cursos, são atribuídas classificações bastante elevadas aos três grupos de questões (**1- Avaliação do curso; 2- Avaliação de espaços e equipamentos; 3- Avaliação geral da instituição**), havendo apenas dois itens, o “6.5 – Disponibilidade de equipamentos informáticos” e o “7.4 – Apoio à Investigação” com classificações não tão favoráveis, mas ainda assim acima do valor de referência.

A necessidade de incrementar as taxas de resposta aos inquéritos deverá ser objeto de ação de sensibilização aos inquiridos.

IV. Funcionários não Docentes

Relativamente a funcionários não docentes haverá lugar a alguma reflexão sobre os seguintes itens com classificações melhoráveis:

- “Forma como a Instituição gere os conflitos de interesses”;
- “Envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão”;
- “Igualdade de tratamento na instituição”;

- “Adequação do nível salarial às funções desempenhadas”;
- “Política de gestão de recursos humanos”;
- “Ações de formação que realizou até ao presente”;
- “Mecanismos de consulta e diálogo existentes”;
- “Nível de conhecimento que tem dos objetivos”;
- “Superior hierárquico promove ações de formação”.

A necessidade de incrementar as taxas de resposta aos inquéritos deverá ser objeto de ação de sensibilização aos inquiridos.

V. Discentes versus Docentes

Apenas um breve comentário, para constatar que não há discrepância significativa entre as respostas de discentes e docentes sobre os quatro grupos comparáveis (UC – Docente – Discente – Instalações e Equipamentos), nos inquéritos lançados a ambos, sendo as médias, de todas as respostas em todos os grupos, bastante favoráveis, consubstanciando uma opinião francamente positiva da comunidade académica sobre a Universidade Autónoma de Lisboa, bem como sobre a Cooperativa de Ensino Universitário, que lhe dá o necessário apoio ao seu funcionamento.

O mesmo se poderá afirmar relativamente às classificações atribuídas no ano letivo 2015/16 e no ano transato, que revelam pequenas variações.

O Coordenador do Gabinete da Qualidade

(João Ernesto Vela Bastos)

Índice de Figuras

FIGURA 1 - INQUÉRITOS PEDAGÓGICOS A DISCENTES	11
FIGURA 2 - QUESTIONÁRIOS A DOCENTES TIPO 1	13
FIGURA 3 - QUESTIONÁRIOS A DOCENTES TIPO 2	15
FIGURA 4 - INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS ALUNOS	19
FIGURA 5 - QUESTIONÁRIO AOS DOCENTES	21
FIGURA 6 - INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS COLABORADORES NÃO DOCENTES	23
FIGURA 7 - RESULTADOS ARQUITECTURA	30
FIGURA 8 - RESULTADOS CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO	31
FIGURA 9 - RESULTADOS DIREITO	32
FIGURA 10 - RESULTADOS ADM.E GESTÃO DESPORTIVA	33
FIGURA 11 - RESULTADOS ADM.UNIDADES DE SAÚDE	34
FIGURA 12 - RESULTADOS ECONOMIA	35
FIGURA 13 - RESULTADOS ENG.ELETRÓNICA E TELECOMUNICAÇÕES	36
FIGURA 14 - RESULTADOS GESTÃO	37
FIGURA 15 - RESULTADOS ENGENHARIA INFORMÁTICA	38
FIGURA 16 - RESULTADOS INFORMÁTICA DE GESTÃO	39
FIGURA 17 - RESULTADOS HISTÓRIA	40
FIGURA 18 - RESULTADOS PSICOLOGIA	41
FIGURA 19 - RESULTADOS RELAÇÕES INTERNACIONAIS	42
FIGURA 20 - RESULTADOS MESTRADO EM PSICOLOGIA	43
FIGURA 21 - RESULTADOS MESTRADO EM GESTÃO DE EMPRESAS	44
FIGURA 22- TIPO 1 CURSO/INSTITUIÇÃO	46
FIGURA 23 - TIPO II - DOCENTES / UC	51
FIGURA 24 - NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS DISCENTES	53
FIGURA 25 - FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS	54
FIGURA 26 - SATISFAÇÃO COM ITENS	55
FIGURA 27 - SATISFAÇÃO COM A BIBLIOTECA	56
FIGURA 28- SATISFAÇÃO COM O CENTRO DE INFORMÁTICA	56
FIGURA 29 - SATISFAÇÃO COM O BAR	57
FIGURA 30 - SATISFAÇÃO COM AS INSTALAÇÕES	57
FIGURA 31 - SATISFAÇÃO COM A COMUNICAÇÃO	58
FIGURA 32 - SATISFAÇÃO GLOBAL COM A UAL	59
FIGURA 33 - TIPO I - CURSO/INSTITUIÇÃO	59
FIGURA 34 - SATISFAÇÃO GLOBAL COM A INSTITUIÇÃO	61
FIGURA 35 - SATISFAÇÃO COM AS CONDIÇÕES DE TRABALHO	61
FIGURA 36 - SATISFAÇÃO COM O DESENVOLVIMENTO DA CARREIRA	62
FIGURA 37 - NÍVEIS DE MOTIVAÇÃO	63
FIGURA 38 - SATISFAÇÃO COM A LIDERANÇA	64
FIGURA 39 - SATISFAÇÃO COM A HIGIENE E SEGURANÇA, EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS	65
FIGURA 40 - CLASSIFICAÇÃO POR DISCENTES E DOCENTES	67
FIGURA 41 - CLASSIFICAÇÕES ATRIBUÍDAS POR DISCENTES	68
FIGURA 42 - CLASSIFICAÇÕES ATRIBUÍDAS POR DOCENTES	68

Índice de Tabelas

TABELA 1 - PERCENTAGEM DE RESPOSTAS	24
TABELA 2 - TAXAS DE RESPOSTA INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO	25
TABELA 3 - SATISFAÇÃO DOS DISCENTES.....	52
TABELA 4 - TAXA DE RESPOSTA DOS NÃO DOCENTES.....	60
TABELA 5 - TOTAL ELOGIOS E SUGESTÕES	70

Índice de Gráficos

GRÁFICO 1- RESPOSTAS DOS DOCENTES POR TURNO	47
GRÁFICO 2 - TEMPO DE LECIONAÇÃO	48
GRÁFICO 3 - TIPO DE AULAS	49
GRÁFICO 4 - IDADE DOS DOCENTES	49
GRÁFICO 5 - REGIME DE CONTRATO	50
GRÁFICO 6 - MÉDIAS GLOBAIS DOS CURSOS	66
GRÁFICO 7- RECLAMAÇÕES POR TIPO	69
GRÁFICO 8 - ESTADO DAS RECLAMAÇÕES	70
GRÁFICO 9 - REINCIDÊNCIA NAS RECLAMAÇÕES	70

Índice Remissivo

A

A3ES, 5, 6, 7, 8, 80, 83
 auditoria, 5, 6, 7, 80
 auditoria dos sistemas internos de garantia da
 qualidade nas IES, 7
 avaliação dos colaboradores não docentes, 7
 avaliação dos professores, 7

C

Colaboradores, 3, 6, 21, 23, 25, 60, 73, 79, 80
 Comissão Eleitoral, 4
 Comissão Sectorial para a Educação e Formação,
 4
 Conselho Científico, 4, 29, 91
 Conselho Consultivo, 6, 70, 84
 Conselho da Qualidade, 6, 84
 Conselho de Administração da CEU, 4
 Conselho de Avaliação da Qualidade e do
 Conselho Consultivo, 7
 Conselho Pedagógico, 7, 8, 11, 24
 conselhos escolares dos cursos, 7
 Controlo da legislação, 5
 correcções, 7

D

Direcção da CEU, 4, 29
 Directores dos Departamentos, 29
 docentes, 5, 8, 11, 12, 13, 20, 21, 24, 26, 27, 45, 48,
 50, 51, 59, 60, 66, 67, 70, 71, 72
 Docentes, 2, 3, 6, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 20, 21, 23, 25,
 27, 28, 45, 47, 49, 50, 51, 59, 60, 66, 67, 68, 70, 71,
 72, 73, 74, 75, 80, 82, 83, 88, 89, 90, 91

E

elogios, 5
 estatuto da carreira docente, 7
 Estatutos, 6, 84
 estudante, 16, 54
 estudantes, 7, 27, 58

F

Fichas Curriculares, 6, 88
 formação, 5, 14, 22, 23, 64, 72, 80

G

Gabinete da Qualidade, 4, 16, 24, 26, 27, 72
 Gabinete da Reitoria, 4
 Gabinete de Ação Social, 52
 grau de satisfação, 8, 13, 21, 26, 58, 59
 GRIM, 52, 54

Grupo de Trabalho do Ensino Superior, 4

I

IES, 6
 IGEC, 4
 inquéritos, 5, 8, 9, 11, 20, 24, 26, 27, 28, 29, 39, 45,
 51, 59, 60, 66, 71, 72, 90
 inquéritos de satisfação, 5, 8, 20, 24, 27, 51, 59, 60
 inquéritos pedagógicos, 5, 8, 11, 59
 Inspeção Geral da Educação e Ciência, 4

M

Manual da Qualidade da CEU-UAL, 7

P

pedagógica, 11, 16
 PEDAGÓGICOS, 11, 12, 24
 plataforma digital, 8, 11

Q

questionários, 8, 9, 16, 70, 71

R

reclamações, 5, 82
 referenciais, 5, 6, 7
 regulamentos, 5
 Reitor, 4, 29, 79, 82, 84, 88, 89, 92
 resultado agradável, 29
 resultados globais, 29

S

satisfação, 11, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 24, 27, 52,
 54, 55, 59, 70, 84
 SIQ, 4, 5, 81, 82, 85, 88, 89, 90, 91, 92
 Sistema Integrado da Qualidade, 4, 5, 7, 80
 Sistema Integrado da Qualidade na UAL, 7
 sugestões, 5, 7, 11, 19, 22, 23, 24, 82
 sugestões e oportunidades de melhoria, 7

U

UCAA, 52, 54, 88, 91
 unidades curriculares, 11
 universidade, 7, 11
 Universidade Autónoma de Lisboa, 2, 8, 11, 70, 72

Anexo I – Tabela de não conformidades

Caracterização			Plano de Ações	
Processo	Descrição NC/ OBS / NCP/ OM	Causa	Descrição da Correção/AC/ AP/ AM	Responsável (eis)
PR01 - Planeamento Estratégico	O Organograma constante do MQ-01/v01 já não se encontra em vigor atendendo a que foi aprovada a nova UO CEP e Centro de Investigação INNOVARE	A aprovação do CEP e do Innovare são mais recentes	a) Atualizar, aprovar e publicar o novo organograma da UAL b) Atualizar o Manual da Qualidade com o novo organograma aprovado	Conselho de Administração CEU e Reitor UAL
	a) Não se encontram aprovados e divulgados os objetivos da qualidade, não tendo sido evidenciado o Planeamento da Qualidade PLQ b) Contrariamente ao descrito no PR15 não foi evidenciado o planeamento da realização da Auditoria Interna no PLQ	Falta de disponibilidade dos Responsáveis pelos Processos	a) Reunir com os Responsáveis pelos Processos e acordar quais os objetivos da qualidade relevantes b) Submeter a proposta de PLQ 2015/2016 à aprovação da Direção CEU e Reitor UAL c) Monitorizar e/ou medir os indicadores no ano letivo 2015/2016	Responsáveis pelos Processos, Coord. Qual, Conselho de Administração CEU e Reitor UAL
PR03 - Gestão de Recursos Humanos	a) O Descritivo de Funções apresentado ainda está em reformulação / desenvolvimento, inclui a categoria e não as funções e ainda não foi aprovado e divulgado aos Colaboradores UAL b) O PR03 está omissivo sobre como se atua quando há alteração de funções de um Colaborador e consequente atualização da Matriz Descritivo de Funções	Nova prática	a) Rever, aprovar e divulgar a Matriz Descritivo de Funções da UAL b) Atualizar o PR03	Coordenador SAF e Unidade RH

Relatório Anual de Autoavaliação 2015/2016

	Não foi evidenciada a atualização do CV pelos Colaboradores Docentes e não Docentes após frequência de formação e desempenho de funções / experiência na função.	Nova prática	a) Sensibilizar todos os Responsáveis e Colaboradores que devem atuar como previsto no PR03 com a atualização anual do CV / Ficha Curricular do Docente com a formação e experiência b) Organizar o arquivo dos CVs / Ficha Curricular dos Docentes da UAL e avisar a Direção CEU sobre quem ainda não procedeu a sua atualização	Coordenador SAF e Unidade RH
	Não há evidencia do cumprimento da 6ª atividade do PR03 e requisito 06 da A3ES - Avaliação de Desempenho dos Colaboradores Não Docentes	Nova prática	Garantir a definição de objetivos de desempenho individual e avaliação de objetivos dos Colaboradores Não Docentes	Conselho de Administração CEU
	Não foi evidenciado o Plano Anual de Formação Docentes e Não Docentes 2015/2016 monitorizado com as ações realizadas como por exemplo as ações de formação sobre o Sistema Integrado da Qualidade, Aplicação de Alunos SIGES.	Nova prática.	Formalizar o Plano Anual de Formação Docentes e Não Docentes 2015/2016 monitorizado com as ações realizadas como por exemplo as ações de formação sobre o Sistema Integrado da Qualidade, Aplicação de Alunos SIGES	Coordenador SAF e CEP
PR05 - Sistemas de Informacao	Risco - Durante a auditoria, foram identificados diversos Colaboradores que preservam os ficheiros de trabalho no seu ambiente de trabalho do PC, não garantindo a salvaguarda da informação em cópias de segurança.	Erro humano	a) Realçar em "Normas de utilização de equipamentos informáticos" como se devem arquivar os documentos de trabalho b) Enviar um email / ações de sensibilização a todos a lembrar que não há cópias de segurança de informação arquivada no disco próprio do PC	Coordenador Serviços Informática
PR07 - Gestao de Infraestruturas	Contrariamente ao definido no PR07 não foram evidenciados registos associados à implementação das medidas de segurança alimentar (HACCP), das empresas concessionárias de serviços de restauração.	Nova prática	a) Solicitar às empresas concessionárias de serviços de restauração os registos associados à implementação das medidas de segurança alimentar (HACCP) b) Solicitar o envio periodico dos resultados das análises realizadas	Responsável Aprovisionamentos

Relatório Anual de Autoavaliação 2015/2016

PR10 - Serviços Académicos	a) Foram apresentadas as condições de Acesso e Ingresso a Mestrados e Doutoramentos mas as mesmas não são públicas, são enviadas aos interessados e fazem referência a critérios das Comissões Científicas dos Departamentos b) Não foram evidenciados os critérios de acesso e ingresso a Mestrados e Doutoramentos das Comissões Científicas dos Departamentos e sua publicação c) Não foi evidenciada a Lista de seriação dos candidatos a Mestrados e Doutoramentos	Atraso na definição e publicação dos critérios	a) Apresentar as condições de Acesso e Ingresso a Mestrados e Doutoramentos mas as mesmas não são públicas, são enviadas aos interessados e fazem referência a critérios das Comissões Científicas dos Departamentos b) Evidenciar os critérios de acesso e ingresso a Mestrados e Doutoramentos das Comissões Científicas dos Departamentos e sua publicação c) Evidenciar a Lista de seriação dos candidatos a Mestrados e Doutoramentos	Comissões Científicas dos Departamentos e Serviços Académicos
	O RF01-PR10_V01 Regulamento da Ação Social, tem o texto não legível e foi considerado desatualizado.	Atraso na sua atualização	Atualizar, aprovar e publicar o novo RF01-PR10 Regulamento da Ação Social.	Serviços Académicos
PR12 - Biblioteca	Risco do Repositório não deter a informação da produção científica dos Investigadores até que os mesmos sejam proativos em relação ao depósito da produção científica (4ª Atividade)	Juventude do SIQ	Desenvolver um trabalho conjunto entre a Biblioteca e o GAID para sensibilizar os Investigadores sobre a importância do depósito da produção científica no Repositório UAL.	Coordenadora Biblioteca e Técnica GAID

Relatório Anual de Autoavaliação 2015/2016

	<p>Contrariamente ao descrito no procedimento, não foi evidenciado:</p> <p>a) o "Plano de Atividades 2015/2016" e o "Orçamento 2015/2016" (1ª Atividade)</p> <p>b) o "Regulamento da Biblioteca" (2ª Atividade) publicado no site institucional está desatualizado</p> <p>c) a utilização do modelo controlado de referência do "Regulamento da Testoteca" e "Política de Depósito de Publicações" (RF02-PR12 e RF03-PR12)</p> <p>d) o envio do "Comunicado" (MOD03-PR02) pelo Sr. Reitor, a solicitar o envio das publicações pelos Investigadores (4ª Atividade, Tarefa 2)</p> <p>e) a utilização do modelo "Declaração de Docentes/Investigadores" (MOD01-PR12) (4ª Atividade)</p>	<p>b) Foi pedido ao CI para a Biblioteca publicar a informação no site da Biblioteca</p>	<p>Reunir os diversos intervenientes para rever o procedimento PR12 e garantir a sua atualização e implementação.</p>	<p>Coordenadora Biblioteca</p>
<p>PR16 - Satisfação Partes Interessadas</p>	<p>Não foi evidenciado o registo e tratamento no ficheiro Gestão da Melhoria de:</p> <p>a) Sugestões recebidas via modelo "Elogios, Sugestões e Reclamações"</p> <p>b) Reclamações e sugestões rececionadas via Inquéritos Pedagógicos do 1º semestre 2015/2016</p> <p>c) Reclamação recebida no Livro de Reclamações disponível na Secretaria (nº 18964573/04 de 19-01-2016)</p> <p>Estabelecer um canal de comunicação entre os Departamentos e Qualidade para difusão das sugestões/reclamações recebidas</p>	<p>Juventude do SIQ</p>	<p>Registar e tratar no ficheiro Gestão da Melhoria de:</p> <p>a) Sugestões recebidas via modelo "Elogios, Sugestões e Reclamações"</p> <p>b) Reclamações e sugestões rececionadas via Inquéritos Pedagógicos do 1º semestre 2015/2016</p> <p>c) Reclamação recebida no Livro de Reclamações disponível na Secretaria (nº 18964573/04 de 19-01-2016)</p>	<p>Técnica da Qualidade</p>

Relatório Anual de Autoavaliação 2015/2016

PR17 - Competências Profissionais e Acadêmicas	<p>a) Não há evidência da aplicação do descrito na 2ª atividade do PR17 Admissão por contratação de Docentes; Os Professores contratados não são apresentados ao CC que não confirma a categoria profissional em que se integram</p> <p>b) Não foi evidenciado o despacho da Direção CEU da nomeação dos Coordenadores de Curso. Ex: Substituição dos Professores José Rolão CC História e do Jorge Carvalho CC Direito</p>	Lapso	<p>a) Assegurar a execução da 2ª atividade do PR17 Admissão por contratação de Docentes e garantir que os Professores contratados sejam apresentados ao CC para confirmação da sua categoria profissional</p> <p>b) Evidenciar o despacho da Direção CEU da nomeação de novos Coordenadores de Curso.</p>	Conselho de Administração CEU
	<p>Não foi evidenciada a definição de objetivos e avaliação de desempenho dos Docentes como previsto no PR17, 5ª atividade e requisito 06 da A3ES.</p>	<p>Ainda não se encontra aprovado o Regulamento de Avaliação de Desempenho dos Docentes UAL</p>	<p>a) Garantir a aprovação do Regulamento de Avaliação de Desempenho dos Docentes UAL</p> <p>b) Implementar a definição de objetivos e avaliação de desempenho dos Docentes como previsto no PR17, 5ª atividade</p>	Conselho de Administração CEU

Anexo II – Tabela de observações e oportunidades de melhoria

Caracterização				Plano de Ações	
Tipo	Descrição NC/ OBS / NCP/ OM	Processo	Causa	Descrição da Correção/AC/ AP/ AM	Responsável (eis)
OBS	Ainda não há evidência da constituição do Conselho da Qualidade e do Conselho Consultivo da UAL, o que está dependente da aprovação e publicação pela DGES da proposta de Estatutos da UAL.	MQ-01	Está dependente da aprovação e publicação pela DGES da proposta de Estatutos da UAL	a) Insistir junto da DGES para aprovação e publicação dos Estatutos b) Após aprovação dos Estatutos nomear e efetivar o Conselho Consultivo e Conselho da Qualidade	Conselho de Administração CEU e Reitor UAL
OBS	A lista de protocolos evidenciada não clarifica o estado das Parceiras, nem o resultado da sua avaliação.	PR01	Nova prática	a) Rever a atualidade dos Protocolos de Parceria b) Atualizar a Lista dos Protocolos de Parceria com o resultado da avaliação - ativo ou inativo	Conselho de Administração CEU e Reitor UAL
OBS	Contrariamente ao previsto no procedimento PR02 não é utilizado o email conteudos@autonoma.pt mas sim o email suporte@autonoma.pt	PR02	Foi definido email conteúdos mas não entrou em funcionamento	Rever o PR02 para corrigir a referencia ao email utilizado: suporte@autonoma.pt	Coordenador GREC
OM	Propõe-se o cruzamento de informação entre a origem dos Alunos da UAL e as Escolas Secundárias visitadas, para avaliar o impacto das visitas realizadas.	PR02	Não aplicável	Cruzar informação entre a origem dos Alunos da UAL e as Escolas Secundárias visitadas, para avaliar o impacto das visitas realizadas.	Coordenador GREC
OM	Garantir a avaliação anual dos Fornecedores nos termos do PR06 relevantes do MKT como "Inspiring Future" que é relevante para o programa visitas às Escolas Secundárias,	PR02	Não aplicável	Garantir a avaliação anual do Fornecedor nos termos do PR06 "Inspiring Future" como relevante para o programa visitas às Escolas Secundárias.	Coordenador GREC
OBS	Garantir a avaliação da satisfação dos Alunos nos eventos realizados na UAL, quando for relevante e como previsto no PR02.	PR02	Nova prática	Garantir a avaliação da satisfação dos Alunos nos eventos realizados na UAL, quando for relevante e conforme cronograma de eventos	Coordenador GREC

Relatório Anual de Autoavaliação 2015/2016

OBS	Contrariamente ao previsto no PR03: a) A "Ficha individual de pessoal não docente" e "Ficha individual de pessoal docente" afinal chamam-se "Ficha de Identificação" b) Estão publicados ficheiros em pdf não editável o que não permite o preenchimento digital	PR03	Juventude do SIQ	a) Corrigir o PR03 e os nomes dos Modelos de forma a coincidirem b) Garantir a publicação dos modelos editáveis para preenchimento digital	Coordenador SAF e Unidade RH
OM	a) Garantir que a criação de pedido de utilizador - email RHWEB avisa automaticamente via SI o CI e vice versa b) Alterar o logotipo da Ficha de Utilizador do CI UAL	PR03	Não aplicável	a) Garantir que a criação de pedido de utilizador - email RHWEB avisa automaticamente via SI o CI e vice versa b) Alterar o logotipo da Ficha de Utilizador do CI UAL	Coordenador SAF e Coordenador CI
OBS	Contrariamente ao definido no PR03 a Lista de Contactos Internos CEU UAL não se encontra atualizada e divulgada, tendo a Equipa Auditora sido informada que a mesma irá ser substituída pelos telefones VOIP	PR03	A mesma irá ser substituída pelos telefones VOIP	Atualizar o PR03 para eliminar a referencia à Lista de telefones internos CEU UAL	Coordenador SAF e Unidade RH
OM	Ponderar prever no PR04 (1ª Atividade) o "Questionário Necessidades e Serviços aos Alunos" e "Questionário aos Professores/Investigadores"	PR04	Não aplicável	Prever no PR04 (1ª Atividade) o "Questionário Necessidades e Serviços aos Alunos" e "Questionário aos Professores/Investigadores"	CEP
OBS	O PR04 na 1ª Atividade e modelos associados, devem ser atualizados conforme novas práticas realizadas pela nova Equipa.	PR04	Alterações recentes	Rever o PR04 e os modelos	CEP
OM	Ponderar incluir no Relatório de Atividades da Integração Profissional o ano letivo em análise, data de elaboração, emissor, análise de lições aprendidas, análise de dados, conclusões, entre outras, de forma a avaliar a integração e evolução profissional dos graduados (1ª Atividade)	PR04	Não aplicável	Incluir no Relatório de Atividades da Integração Profissional o ano letivo em análise, data de elaboração, emissor, análise de lições aprendidas, análise de dados, conclusões, entre outras, de forma a avaliar a integração e evolução profissional dos graduados (1ª Atividade)	CEP

Relatório Anual de Autoavaliação 2015/2016

OM	Ponderar prever no PR04 (2ª Atividade): a) O inquérito online enviado aos antigos Alunos, de forma a obter informação atualizada periodicamente b) Os canais de comunicação utilizados para contato com Antigos Alunos (Página web, Facebook, LinkedIn) e sua gestão	PR04	Não aplicável	Prever no PR04 (2ª Atividade): a) O inquérito online enviado aos antigos Alunos, de forma a obter informação atualizada periodicamente b) Os canais de comunicação utilizados para contato com Antigos Alunos (Página web, Facebook, LinkedIn) e sua gestão	Gabinete de Promoção do Antigo Aluno
OM	Ponderar avaliar a possibilidade de requerer junto da Entidade competente o registo para utilização de dados pessoais, constantes na Base de Dados utilizada pelo GPAA (2ª Atividade)	PR04	Não aplicável	Avaliar a possibilidade de requerer junto da Entidade competente o registo para utilização de dados pessoais, constantes numa Base de Dados utilizada pelo GPAA (2ª Atividade)	Gabinete de Promoção do Antigo Aluno
OM	Ponderar prever no PR04 (3ª Atividade): a) Os seguintes documentos em utilização "Código Deontológico", "Apresentação GAPS", Regulamento interno", Questionário Sócio-demográfico", "Ficha de Inscrição" e "Relatório semestral" elaborado pelo Técnico para cada Cliente, conforme previsto no Regulamento Interno. b) outras atividades significativas para a Comunidade como o CUPL e Tutorias aos Alunos	PR04	Não aplicável	Prever no PR04 (3ª Atividade): a) os seguintes documentos em utilização "Código Deontológico", "Apresentação GAPS", Regulamento interno", Questionário Sócio-demográfico", "Ficha de Inscrição" e "Relatório semestral" elaborado pelo Técnico para cada Cliente, conforme previsto no Regulamento Interno. b) outras atividades significativas para a Comunidade como o CUPL e Tutorias aos Alunos	GABINETE DE ACONSELHAMENTO E PROMOÇÃO DA SAÚDE
OM	A) Criar como Modelos controlados o "Termo de Empréstimo" e "Termo de Responsabilidade" B) Substituir o "Manual de Boas práticas em Sistemas de Informação" por "Normas de Utilização de Equipamentos e Sistemas - Funcionários ou genérico", aprovar e divulgar.	PR05	Não aplicável	A) Criar como Modelos controlados o "Termo de Empréstimo" e "Termo de Responsabilidade" B) Substituir o "Manual de Boas práticas em Sistemas de Informação" por "Normas de Utilização de Equipamentos e Sistemas - Funcionários ou genérico", aprovar e divulgar.	Coordenador Serviços Informática
OBS	a) O PR05 não se encontra atualizado pois não inclui o email de suporte de Campo de Ourique b) O Manual de Utilização do Moodle RF04-PR05/V01 carece de atualização	PR05	Nova prática	a) Atualizar o PR05 para incluir o email de suporte de Campo de Ourique b) Atualizar o Manual de Utilização do Moodle RF04-PR05	Coordenador Serviços Informática

Relatório Anual de Autoavaliação 2015/2016

OM	Ponderar incluir no Plano de Atividades do CI um cronograma das ações a implementar no ano letivo / ano civil e monitorizar esse cronograma no Relatório de Atividades, dando maior visibilidade aos eventuais desvios	PR05	Não aplicável	Incluir no Plano de Atividades do CI um cronograma das ações a implementar no ano letivo / ano civil e monitorizar esse cronograma no Relatório de Atividades, dando maior visibilidade aos eventuais desvios	Coordenador Serviços Informática
OBS	a) Não foi evidenciada a utilização do modelo MOD01_PR06 "Pedido de Compra", conforme previsto no PR06, porque está em avaliação pelo Responsável b) Contrariamente ao definido na 2ª atividade do procedimento não há evidência do preenchimento do modelo MOD04_PR06 "Questionário de receção de bens e serviços"	PR06	Nova prática	a) Avaliar a relevância da utilização do MOD01 PR06 "Pedido de Compra" b) Preencher o modelo MOD04_PR06 "Questionário de receção de bens e serviços"	Responsável Aprovisionamentos
OBS	a) A "Lista de fornecedores", com a avaliação dos fornecedores relativamente ao ano de 2015, contém o critério de avaliação "Atitude face à certificação" e o mesmo não consta na 4ª atividade do PR06 b) Para os fornecedores Lisboaagás, Algés e Dafundo e M. Alves, não foi evidenciada a comunicação da sua exclusão de "Bolsa de fornecedores da UAL", conforme definido em 6ª tarefa, da 4ª atividade PR06 c) Incluir no PR06 as tarefas a desenvolver pela UAL após avaliação, no caso de fornecedores considerados adequados e para os quais será necessário implementar ações com vista à melhoria da sua prestação.	PR06	Nova prática	a) Garantir a correspondência entre os critérios da "Lista de fornecedores" com os critérios da 4ª atividade do PR06 b) Alterar o PR06 para anular a comunicação da exclusão dos Fornecedores da "Bolsa de fornecedores da UAL", na 6ª tarefa, da 4ª atividade PR06 c) Incluir no PR06 as tarefas a desenvolver pela UAL após avaliação, no caso de fornecedores considerados adequados e para os quais será necessário implementar ações com vista à melhoria da sua prestação.	Responsável Aprovisionamentos

Relatório Anual de Autoavaliação 2015/2016

OBS	Foram evidenciadas as Medidas de Autoproteção (MA) para os edifícios, aprovadas pela ANPC, para: o Palácio dos Condes do Redondo e o Edifício de Campo de Ourique. Deverá ser garantida a implementação e consequente submissão das MA, para o edifício administrativo, assim como a reformulação das medidas do Palácio dos Condes do Redondo, face às alterações previstas efetuar neste edifício (passagem do Departamento de Arquitectura e IAO)	PR07	Recentes alterações	Garantir a implementação e consequente submissão das MA, para o edifício administrativo, assim como a reformulação das medidas do Palácio dos Condes do Redondo, face às alterações previstas efetuar neste edifício (passagem do Departamento de Arquitectura e IAO)	Responsável Aproveitamentos
OBS	a) Garantir a uniformidade da página UAL no que se refere à apresentação do CV dos Docentes, Ex: Prof. Mário Marques da Silva b) As Fichas Curriculares dos Docentes não evidenciam a data da sua atualização c) Não há evidência que os Anexos B e as Fichas Curriculares dos Docentes estejam a ser entregues à UCAA como previsto no PR08, na 6ª Atividade, tarefa 5 e 6. Os novos Docentes entregam na Unidade de Recursos Humanos.	PR08	Juventude do SIQ	a) Garantir a uniformidade da página UAL no que se refere à apresentação do CV dos Docentes, Ex: Prof. Mário Marques da Silva b) Evidenciar nas Fichas Curriculares dos Docentes a data da sua atualização c) Controlar a entrega dos Anexos B e das Fichas Curriculares dos Docentes à UCAA como previsto no PR08, na 6ª Atividade, tarefa 5 e 6	GRCE e UCAA
OBS	O PR08 está omissa no que se refere à emissão pelo Coordenador do Curso do Relatório Semestral de Coordenação Científica com propostas de ações de melhoria para a oferta formativa entre outras	PR08	Juventude do SIQ	Atualizar o PR08 no que se refere à emissão pelo Coordenador do Curso do Relatório Semestral de Coordenação Científica com propostas de ações de melhoria para a oferta formativa entre outras	Presidente CC e Reitor UAL
OM	Prever no PR08 as atividades desenvolvidas e modelos utilizados (Proposta de Edital, Folha de Classificação, Carta pedido de Parecer, entre outras) no âmbito das provas de Mestrado e Doutoramento realizadas pelo GAMD	PR08	Não aplicável	Prever no PR08 as atividades desenvolvidas e modelos utilizados (Proposta de Edital, Folha de Classificação, Carta pedido de Parecer, entre outras) no âmbito das provas de Mestrado e Doutoramento realizadas pelo GAMD	Presidente CC e GAMD

Relatório Anual de Autoavaliação 2015/2016

OM	Incluir no PR08 o acesso às Fichas de UC pela Biblioteca, de forma a permitir a atualização atempada do seu espólio.	PR08	Não aplicável	Incluir no PR08 o acesso às Fichas de UC pela Biblioteca, de forma a permitir a atualização atempada do seu espólio.	Reitor e Presidente CC
OM	Prever no PR09 o controlo como Modelos os seguintes documentos: "Relatório de Atividades desenvolvidas", "Plano e Orçamento" e o "Relatório Financeiro".	PR09	Não aplicável	Prever no PR09 o controlo como Modelos os seguintes documentos: "Relatório de Atividades desenvolvidas", "Plano e Orçamento" e o "Relatório Financeiro".	Técnica GAID
OM	a) Controlar como Modelo a "Distribuição do Serviço Docente" b) Incluir no Modelo "Ficha de UC" a designação da variante, especialidade, narrativa.	PR10	Não aplicável	a) Controlar como Modelo a "Distribuição do Serviços Docente" b) Incluir no Mdelo "Ficha de UC" a designação da variante, especialidade, narrativa.	Serviços Académicos
OM	Avaliar a oportunidade de aceitar inscrições provisórias no 2º e 3º ciclos (à semelhança do 1º Ciclo) antes da abertura oficial das candidaturas, tendo em vista a captação de mais potenciais Alunos.	PR10	Não aplicável	Aceitar inscrições provisórias no 2º e 3º ciclos (à semelhança do 1º Ciclo) antes da abertura oficial das candidaturas, tendo em vista a captação de mais potenciais Alunos	Serviços Académicos
OBS	Estão publicados ficheiros em pdf não editável o que não permite o preenchimento digital dos seguintes: "Ausência dos Docentes", "Justificação de Ausência", "Comunicação interna de Faltas",	PR10	Juventude do SIQ	Disponibilizar em Modelo pdf editável os seguintes modelos: "Ausência dos Docentes", "Justificação de Ausência", "Comunicação interna de Faltas"	Serviços Académicos
OM	Controlar como Modelos do PR10: "Declaração de presença", "Registo de Inscrição a Exames", "Certidão de Habilitações para cursos pré Bolonha", "Diploma para Curso pré Bolonha"; alargar a utilização do MOD07_PR08 "Folha de Identificação do momento de avaliação" para o 2º e 3º ciclo.	PR10	Não aplicável	Controlar como Modelos do PR10: "Declaração de presença", "Registo de Inscrição a Exames", "Certidão de Habilitações para cursos pré Bolonha", "Diploma para Curso pré Bolonha"; alargar a utilização do MOD07_PR08 "Folha de Identificação do momento de avaliação" para o 2º ciclo.	Serviços Académicos
OM	Garantir que as Pautas de avaliação contínua incluem o nome dos responsáveis pela avaliação e não apenas as rubricas.	PR10	Não aplicável	Garantir que as Pautas de avaliação contínua incluem o nome dos responsáveis pela avaliação e não apenas as rubricas	Serviços Académicos

Relatório Anual de Autoavaliação 2015/2016

OBS	Existem 2 modelos com o mesmo código MOD07-PR08 e nomes diferentes: "Folha de identificação do momento de avaliação" e "Vigilância de Prova"; Rever o Modelo "Folha de identificação do momento de avaliação" para incluir a hora.	PR10	Juventude do SIQ	Verificar e distinguir os 2 modelos "Folha de identificação do momento de avaliação" e "Vigilância de Prova"; Rever o Modelo "Folha de identificação do momento de avaliação" para incluir a hora.	Serviços Académicos
OBS	Garantir que os Professores entregam as "Listas de presença no momento da avaliação" e as "Folhas de Prova" assinadas pelos Professores e que a cotação não é dada a lápis.	PR10	Erro humano	Avisar os Coordenadores de Curso para sensibilizarem os seus Docentes sobre a necessidade de assinarem as Folhas de Prova e cotarem a caneta e asinarem as "Listas de presença no momento da avaliação"	Conselho de Administração CEU
OM	Avaliar o interesse de manter o Inquérito de conclusão do curso previsto no PR10 atendendo a que há diversos inquéritos a Alunos no SIQ	PR10	Não aplicável	Alterar o PR10 para eliminar o Inquérito de conclusão do curso previsto no PR10 atendendo a que há diversos inquéritos a Alunos no SIQ	Serviços Académicos
OM	Ponderar prever na 4ª Atividade, Tarefa 5 o documento preenchido "Formulário para envio de Teses" da Biblioteca Nacional	PR12	Não aplicável	Prever no PR12 na 4ª Atividade, Tarefa 5 o documento preenchido "Formulário para envio de Teses" da Biblioteca Nacional	Coordenadora Biblioteca
OBS	a) Foi evidenciado que o documento "Estatística de Utilização do Repositório" é enviado trimestralmente aos Docentes, Investigadores, Equipa da Biblioteca e também à Direção CEU-UAL e não mensalmente como previsto na (4ª Atividade) b) Rever a 5ª Atividade do PR12 alterando o envio das "Estatísticas das Pesquisas e Acessos à BD" sempre que necessário/requerido pelo Coordenador da Biblioteca c) Rever a 10ª Atividade de forma a adequar à realidade editorial existente atualmente	PR12	Nova prática	a) Corrigir o PR12, 4ª atividade para emissão trimestral da "Estatística de Utilização do Repositório" b) Envio trimestral aos Docentes, Investigadores, Equipa da Biblioteca e também à Direção CEU-UAL c) Rever a 5ª Atividade do PR12 alterando o envio das "Estatísticas das Pesquisas e Acessos à BD" sempre que necessário/requerido pelo Coordenador da Biblioteca e rever a 10ª Atividade de forma a adequar à realidade editorial existente atualmente	Coordenadora Biblioteca

Relatório Anual de Autoavaliação 2015/2016

OM	Ponderar prever no PR12: a) Na 5ª Atividade, as doações/ofertas da CEU-UAL a outras Instituições conforme documento "Doação/Oferta de Livros" b) Criar nova atividade de forma a prever referência às atividades de verificação de originalidade dos trabalhos dos Alunos e Docentes c) Referência às exposições realizadas	PR12	Não aplicável	Ponderar prever no PR12: a) Na 5ª Atividade, as doações/ofertas da CEU-UAL a outras Instituições conforme documento "Doação/Oferta de Livros" b) Criar nova atividade de forma a prever referência às atividades de verificação de originalidade dos trabalhos dos Alunos e Docentes c) Referência às exposições realizadas	Coordenadora Biblioteca
OBS	Foi evidenciado no "Registo de Documentos Controlados" de 26/01/2016 a versão 1 do PR09, sendo que a mesma já se encontra na versão 2, disponível em rede	PR15	Juventude do SIQ	Corrigir o Registo de Documentos Controlados com as versões em vigor	Técnica da Qualidade
OBS	a) Não foi evidenciada a utilização dos seguintes modelos previstos no procedimento PR15 1. "Registo de Regulamentos" (MOD03-PR15) 2. "Normas e Legislação" (MOD04-PR15) b) Contrariamente ao descrito no PR15 não foi evidenciado o controlo e arquivo da legislação aplicável na pasta em rede Qualidade/Normas, Legislação e Regulamentos. Ponderar rever a 1ª Atividade, Tarefa 1, de forma a incluir outros intervenientes na pesquisa de legislação e prever a publicação da legislação mais relevante no site da CEU-UAL	PR15	Juventude do SIQ	a) Atualizar os seguintes modelos previstos no procedimento PR15 1. "Registo de Regulamentos" (MOD03-PR15) 2. "Normas e Legislação" (MOD04-PR15) b) Controlar e arquivar a legislação aplicável na pasta em rede Qualidade/Normas, Legislação e Regulamentos. Rever a 1ª Atividade, Tarefa 1, de forma a incluir outros intervenientes na pesquisa de legislação e prever a publicação da legislação mais relevante no site da CEU-UAL	Técnica da Qualidade e Secretariado do Conselho Científico
OBS	Foi evidenciado que o Regulamento Pós-Doutoramento, Regulamento de Acesso para Maiores 23 anos, entre outros, são publicados via Diário da República no site da CEU-UAL, não se aplicando o modelo de Regulamento (MOD01-PR02)	PR15	Erro humano	Corrigir a referência ao Regulamento Pós-Doutoramento, Regulamento de Acesso para Maiores 23 anos, entre outros, são publicados via Diário da República no site da CEU-UAL, não se aplicando o modelo de Regulamento (MOD01-PR02)	Técnica da Qualidade

Relatório Anual de Autoavaliação 2015/2016

OBS	Contrariamente ao descrito no PR16 não foi evidenciado o Livro de Reclamações na Biblioteca e UCAA.	PR16	Juventude do SIQ	Excluir do PR16 na referência ao Livro de Reclamações na Biblioteca e UCAA	Técnica da Qualidade
OBS	Não foi evidenciada a utilização dos seguintes modelos previstos no procedimento: a) "Lista de Livros de Reclamações" (MOD02-PR16) b) "Pedido de Aconselhamento/Reclamação" (MOD03-PR16)	PR16	Juventude do SIQ	Emitir a) "Lista de Livros de Reclamações" (MOD02-PR16) b) "Pedido de Aconselhamento/Reclamação" (MOD03-PR16) pelo Provedor	Técnica da Qualidade e Provedor do Estudante
OM	Após verificar a legislação aplicável, ponderar rever o PR16 prevendo a comunicação ao reclamante apenas após receção do parecer da EGEAC	PR16	Não aplicável	Após verificar a legislação aplicável, ponderar rever o PR16 prevendo a comunicação ao reclamante apenas após receção do parecer da EGEAC	Técnica da Qualidade
OM	Rever o PR17 na 3ª atividade Concursos para professor auxiliar, associado e catedrático na 9 tarefa para substituir despacho de homologação por comunicação dos resultados	PR17	Não aplicável	Rever o PR17 na 3ª atividade Concursos para professor auxiliar, associado e catedrático na 9 tarefa para substituir despacho de homologação por comunicação dos resultados	Reitor UAL

Relatório Anual de Autoavaliação 2015/2016

Anexo III – Relatório Inicial sobre o Sistema Integrado da Qualidade da UAL

[Relat_Inic_SIQ_Jun16.pdf](#)