



# **Manual do Sistema Interno de Gestão da Qualidade**

**Atlântica – Escola Universitária de Ciências  
Empresariais, Saúde, Tecnologias e Engenharia  
2018**

**GAQ-Gabinete de Autoavaliação para a Qualidade  
(última revisão: Maio 2018)**

# Índice

1	Âmbito e objetivos .....	3
2	Enquadramento normativo.....	3
3	Princípios de Gestão da Qualidade .....	4
4	4 - Estrutura organizativa do SIGQ-Atlântica .....	5
5	Estrutura.....	5
5.1	Órgãos da ATLÂNTICA: .....	5
5.2	Organização Científico -Pedagógica .....	6
5.3	Unidades de apoio: .....	7
6	Política de Garantia da Qualidade.....	7
7	Avaliação .....	8
7.1	Avaliação do ensino pelos estudantes e caracterização do corpo discente .....	8
7.2	7.2 Avaliação dos docentes .....	8
7.3	7.3 - Ligação à sociedade.....	9
7.4	7.34- Recursos humanos .....	10
7.5	7.5 – Instituição, Unidades e Serviços.....	10
8	Estratégias adotadas com vista à qualidade .....	11
9	Divulgação de resultados .....	11

## 1 Âmbito e objetivos

O SIGQ-Sistema Interno de Gestão da Qualidade compreende a avaliação regular da adequação dos processos e resultados à missão e ao planeamento estratégico da ATLÂNTICA, e está organizado como um processo contínuo e sistemático de avaliação da instituição, nas suas diferentes unidades, cursos e serviços.

O presente Manual constitui-se como a referência formal do SIGQ, no quadro das recomendações dos padrões europeus, designadamente dos *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*, bem como das recomendações nacionais da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) e das determinações constantes do regime jurídico nacional.

Tem como objetivo funcional ser um documento operacional e um referencial permanente para a aplicação e manutenção do Sistema, focando-se em práticas organizacionais de garantia de qualidade de ensino, investigação e ligação à sociedade, assinalando competências e responsabilidades dos agentes no SIGQ, e a identificação de indicadores de desempenho que possam sustentar decisões estratégicas.

O Manual é elaborado pelo GAQ-Gabinete de Autoavaliação para a Qualidade, sendo submetido a aprovação do Presidente da Escola, depois de apreciado nos órgãos competentes. É divulgado na página de internet da ATLÂNTICA, e revisto sempre que se verifiquem alterações na organização, processos e procedimentos, normas, orientações.

## 2 Enquadramento normativo

Este Manual está elaborado com base nas normas e recomendações constantes nas seguintes publicações e legislação:

- REFERENCIAIS PARA OS SISTEMAS INTERNOS DE GARANTIA DA QUALIDADE NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR

(Versão de outubro de 2016, adaptada aos ESG 2015).

[http://www.a3es.pt/sites/default/files/Manual%20da%20Qualidade\\_0.pdf](http://www.a3es.pt/sites/default/files/Manual%20da%20Qualidade_0.pdf)

- *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*, 2015. European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), Helsinki.

- Lei nº 62/2007, de 10 de Setembro. Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES).

- Lei nº 38/2007, de 16 de Agosto. Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES).

### 3 Princípios de Gestão da Qualidade

A ATLÂNTICA estabelece como base da Gestão da Qualidade os seguintes princípios:

- Focalização nos intervenientes - A ATLÂNTICA assenta no valor dos seus estudantes, docentes, funcionários, parceiros, e comunidade envolvente, pelo que tentará compreender em permanência as suas necessidades, procurando responder cabalmente às suas expectativas.
- Liderança – A Administração da EIA, entidade instituidora, em conjunto com o Presidente da Escola, estabelecem os fins e a orientação da ATLÂNTICA, criando e mantendo um ambiente interno com pleno envolvimento das pessoas, de modo a que se atinjam os objetivos da organização.
- Envolvimento das pessoas – A instituição assenta nas pessoas, e o seu envolvimento, em todos os níveis, permite que as suas aptidões sejam utilizadas em benefício da instituição.
- Abordagem por Processos - Processos e procedimentos regulam o bom funcionamento e dependências entre unidades.
- Abordagem da gestão como um sistema – A instituição atinge os objetivos com eficácia e eficiência sempre que identificar, compreender e gerir processos inter-relacionados como um sistema.

- Abordagem à tomada de decisões baseada em factos – A eficácia nas decisões é baseada na análise de dados e de informações concretas e objetivas, que permitam a sua fundamentação.
- Melhoria contínua - A melhoria contínua do desempenho global das atividades da instituição é um objetivo permanente.
- Relação mutuamente benéfica com a comunidade - A ATLÂNTICA criará uma relação de benefício mútuo permanente com a comunidade, tendo em vista a criação de valor junto da sociedade.

## 4 Estrutura organizativa do SIGQ-Atlântica

O SIGQ- ATLÂNTICA centra-se na missão da ATLÂNTICA, considerando todas as suas atividades, e tem como objetivo promover uma política para a qualidade.

O processo de avaliação institucional assenta nas dinâmicas complementares de controlo interno e de controlo externo, complementadas por outros elementos, nomeadamente:

- A estratégia institucional e os padrões para a qualidade;
- A responsabilidade dos diferentes órgãos e níveis de gestão, nos processos de garantia da qualidade;
- Processos de monitorização, controlo, reflexão e intervenção;
- Participação de estudantes, pessoal docente e não docente, e parceiros externos.

## 5 Estrutura

### 5.1 Órgãos da ATLÂNTICA:

**a) Presidente** - Ao Presidente compete a representação da Escola no âmbito académico, e a direção e coordenação das suas atividades imprimindo-lhes unidade, continuidade e eficiência, garantindo a fidelidade ao projeto educativo próprio.

**b) Conselho Consultivo** - O Conselho Consultivo é o órgão de consulta da ATLÂNTICA que, sem prejuízo da autonomia cultural da ATLÂNTICA, assegura a sua ligação permanente com a Comunidade.

d) **Conselho científico** – O Conselho científico é composto por representantes eleitos pelo conjunto dos Professores e Investigadores de carreira e restantes docentes em tempo integral, titulares do grau de doutor, com contrato de duração não inferior a um ano, qualquer que seja a natureza do seu vínculo à instituição.

e) **Conselho Pedagógico** – O Conselho pedagógico é composto em paridade por representantes eleitos entre os corpos docente e discente da ATLÂNTICA.

## 5.2 Organização Científico-Pedagógica

1 — As atividades de ensino e investigação da ATLÂNTICA encontram-se estruturadas em quatro áreas científicas:

- a) Ciências da Engenharia;
- b) Ciências Económicas e da Gestão;
- c) Informática e Sistemas de Informação e Comunicação;
- d) Ciências da Saúde.

2 — O projeto educativo e cultural da ATLÂNTICA é ainda implementado através das seguintes unidades de Ensino, de Investigação, de Formação e de Apoio, sem estatuto de unidades orgânicas, descritas nos Estatutos da ATLÂNTICA:

- a) Centros de investigação,
- b) Estudos Pós-Graduados,
- c) Unidades de Apoio às Atividades Académicas. Compreende: a Biblioteca e Centro de Documentação; o Gabinete de Autoavaliação para a Qualidade; o Gabinete de Relações Internacionais e Erasmus; Centro de Formação e Competências; o Gabinete de Apoio à Inserção profissional e o Gabinete de Apoio à Investigação,
- d) Serviços Administrativos, Técnicos e Auxiliares.

### 5.2.1 Unidades de apoio às Atividades Acadêmicas

- A Biblioteca e o Centro de Documentação têm por objetivo disponibilizar informação e documentação útil, pertinente, atualizada e necessária ao ensino dos ciclos de estudos e cursos lecionados na ATLÂNTICA e à investigação, assim como assegurar o acesso permanente às Bases de Conhecimento na Internet;
- O Gabinete de Auto-Avaliação para a Qualidade tem por missão assessorar o Presidente no processo de autoavaliação regular do desempenho da ATLÂNTICA, designadamente na elaboração dos inquéritos pedagógicos e dos relatórios anuais de avaliação do ensino;
- O Gabinete de Relações Internacionais e Erasmus assegura a gestão dos programas de mobilidade de estudantes, docentes e funcionários, bem como o apoio aos Estudantes Internacionais e o estabelecimento de parcerias com universidades estrangeiras;
- O Gabinete de Apoio à Inserção Profissional tem como missão a efetiva integração dos diplomados no mercado de trabalho, quer através de estágios profissionais, quer mediando processos de recrutamento e seleção junto de empresas e outras organizações;
- O Grupo de Apoio à Investigação assegura o apoio a candidaturas e a divulgação de oportunidades a nível de projetos com a comunidade, projetos nacionais, projetos internacionais e agendamento/arquivo de conteúdos de formação interna e certificada;
- O Provedor do Estudante é nomeado pela Entidade Instituidora, sob proposta do Presidente da Escola, por períodos renováveis de 1 ano, e apoia o estudante em questões particulares.

## 6 Política de Garantia da Qualidade

A ATLÂNTICA compromete-se com a garantia da qualidade do ensino, da investigação, da internacionalização e da interação com a sociedade, no respeito pela sua missão, definindo um quadro comum de valores e objetivos, partilhados pelos agentes envolvidos nos processos de avaliação e monitorização das atividades.

A promoção de auditorias internas e a monitorização de procedimentos, tendo em vista a construção de uma cultura de excelência, será reforçada pelas auditorias periódicas realizadas pela tutela, devendo ser também solicitadas auditorias de entidades independentes.

O GAQ desenvolverá medidas de monitorização do SIGQ, assegurando o acompanhamento da execução dos procedimentos, permitindo assegurar o cumprimento de prazos, a eficácia das ações de recolha de informação, aplicação de inquéritos, análise e definição de ações de melhoria. O GAQ elaborará um relatório anual de avaliação, incluindo análise tipo SWOT e propostas para ajustamento dos procedimentos.

## 7 Avaliação

### 7.1 Avaliação do ensino pelos estudantes e caracterização do corpo discente

A avaliação do ensino assenta na recolha de informação, mediante aplicação de questionário dirigidos aos estudantes, tendo em vista responder a questões relativas à qualidade da oferta formativa, à caracterização, expectativas e satisfação dos estudantes, e identificar ações de melhoria dos processos de ensino, nos termos e condições abaixo referidas:

Designação	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Implementação	População
<b>Avaliação docência e UC</b>	Avaliação desempenho docente e UC	online	Semestral	Últimas semanas de cada semestre	Todos os estudantes
<b>Avaliação dos Cursos e UC</b>	Avaliação dos Cursos e UC	Processo interno de avaliação de cada curso	Anual	Últimas semanas do ano letivo	Todos os docentes
<b>Inquérito aos novos estudantes</b>	Caracterização sócio/profissional	papel	Anual	A preencher no ato da matrícula	Novos estudantes
<b>Estudantes Internacionais</b>	Caracterização dos estudantes	online	No início do curso	A preencher no ato da matrícula	Estudantes Internacionais

### 7.2 Avaliação dos docentes



Os membros do corpo docente têm dois tipos de avaliação: Avaliação interna e avaliação externa, devidamente regulamentadas no Regulamento de Avaliação do Desempenho dos Docentes.

1 – A avaliação de desempenho incide sobre as vertentes:

- a) Ensino
- b) Investigação
- c) Gestão e Extensão universitária

2 – Para cada uma das vertentes são criados parâmetros específicos e respetivas ponderações, constantes no Regulamento.

3 - Os avaliadores são nomeados pelo Presidente da Escola de entre os professores catedráticos da Escola ou de outras instituições universitárias, nacionais ou estrangeiras. Na escolha dos avaliadores é seguido o princípio da afinidade de áreas científicas de avaliados e avaliadores.

### 7.3 Ligação à sociedade

Compete ao GAIP, em parceria com o Gabinete de Comunicação e Imagem e o Gabinete de Responsabilidade Social Corporativa, avaliar o impacto da instituição na Sociedade nas seguintes áreas:

Designação	Objetivos	Modalidade	Periodicidade	Implementação	População
<b>Emprego</b>	Avaliação da empregabilidade dos cursos, interesses de formação pós-graduada; e avaliação do curso em função da empregabilidade	Telefónico E-mail	Anual	Um ano após a conclusão do curso Out/Dezembro	Todos os estudantes quando finalizado o ciclo

<b>Empregadores</b>	Caracterização de necessidades dos empregadores, tendo em vista a reengenharia dos cursos	Estudo de mercado (Contacto Telefónico E-mail quando possível)	De acordo com os prazos de acreditação dos cursos	No ano N-1 do prazo de acreditação	Empregadores potenciais dos alunos da ATLÂNTICA
<b>Eventos</b>	Avaliação do impacto social de conferências, seminários, etc. (eventos)	Papel	Na realização de qualquer evento	Final do evento	Todos os participantes
<b>Responsabil. Social</b>	Avaliação do impacto social	Relatório de atividades	Anual	Final do ano civil	Parceiros e projetos

#### 7.4 Recursos humanos

Designação	Objetivos	Modalidade	Período	Implementação	População
<b>Avaliação de desempenho de pessoal não docente</b>	Avaliação do desempenho dos colaboradores não docentes e identificação de necessidades de formação	Papel	Anual	Abril de cada ano	Funcionários não docentes
<b>Fichas de docentes (modelo anexo ao Reg. Aval. Desempenho dos Docentes)</b>	Caracterização profissional do corpo docente e necessidades de formação	<i>Digital</i>	Anual	Abril de cada ano	Docentes

#### 7.5 Instituição, Unidades e Serviços

Designação	Objetivos	Modalidade	Período	Implementação	População
------------	-----------	------------	---------	---------------	-----------

<b>Avaliação dos Serviços</b>	Avaliação das Unidades e Serviços	<i>Online/Papel</i>	Anual	Abril de cada ano	Todos os estudantes, docentes e funcionários
<b>Avaliação externa da Atlântica</b>	Avaliação da instituição por uma comissão Independente	Relatório de autoavaliação e avaliação presencial	Anual	Maior de cada ano	Serviços, outputs e procedimentos da instituição

## 8 Estratégias adotadas com vista à qualidade

Tendo em vista a melhoria constante da qualidade, a ATLÂNTICA adota as seguintes estratégias:

1. Desenvolver uma cultura de compromisso pedagógico com os alunos de forma a evitar a fraude e a criar um sistema justo e objetivo de avaliação;
2. Desenvolver uma cultura de exigência e responsabilidade entre os estudantes, o corpo docente e os funcionários não docentes;
3. Desenvolver uma cultura de cidadania ativa com o objetivo de conseguir uma participação empenhada de estudantes, docentes e funcionários não docentes, na gestão científica e pedagógica da instituição, numa perspetiva de qualidade;
4. Desenvolver uma cultura de respeito pela diversidade e evitar todas as formas de discriminação;
5. Desenvolver uma cultura de estudo e aprendizagem com rigor e flexibilidade que estimule a criação e a inovação;
6. Criar um sistema de monitorização periódica dos Cursos em lecionação com envolvimento dos órgãos de gestão da instituição, dos corpos docente e discente e funcionários não docentes, tendo em vista o seu aperfeiçoamento e maior adequação aos seus objetivos e necessidades do País.
7. Desenvolver programas de formação e desenvolvimento pessoal para alunos, professores e funcionários não docentes.

## 9 Divulgação de resultados

As boas práticas de garantia da qualidade no ensino superior incluem a publicação regular de informação objetiva, quantitativa e qualitativa, sobre o funcionamento das instituições.

A ATLÂNTICA procurará garantir uma divulgação pertinente dos resultados da avaliação, junto da comunidade académica e dos seus parceiros na interação comunitária, estimulando o seu envolvimento e participação.

A página na *Internet* da instituição manterá essa informação atualizada.