

Universidade Católica Portuguesa

Sistema de qualidade UCP – enquadramento e estrutura inicial

Março 2017

Índice	
Introdução	3
Os pressupostos iniciais da construção do sistema de qualidade da Universidade Católica Portuguesa	5
Política de promoção da qualidade e política de garantia de qualidade	7
Política de promoção da qualidade	7
Política de garantia da qualidade	8
Estrutura formal do sistema de qualidade	9
A. Conselho Geral de Qualidade UCP	11
A.1 Comissão de Qualidade UCP	13
B. Comissão de Qualidade dos Serviços Internos UCP	14
C. Comissão de Qualidade de Unidade Básica	16
C.1. Interlocutor para a Qualidade da Unidade Básica	17
C.2. Comissão de Qualidade do Ensino e da Aprendizagem (E&A) da Unidade Básica	17
C.3 Qualidade da Investigação e Inovação da Unidade Básica	18
Ciclos de planeamento e avaliação	9

Introdução

O Ensino Superior vive um tempo de grandes expectativas. É esperado, em simultâneo, um aumento da competitividade entre as instituições mas também o reforço da cooperação em projetos conjuntos, o crescimento contínuo da produção científica e da internacionalização, a diversificação dos alunos e das atividades desenvolvidas, a modernização do ensino e dos meios utilizados, a cooperação com múltiplas instituições do seu contexto. Este é o contexto em que é criado o Sistema de Qualidade da Universidade Católica Portuguesa.

As suas primeiras finalidades são a promoção e a garantia da qualidade próprias da UCP., das suas atividades de ensino, investigação e inovação, serviços internos. Naturalmente, propõe-se como sistema de melhoria e de inovação, solicitando que a Universidade se constitua como uma comunidade de aprendizagem partilhada. Enquanto sistema conjunto e que a todos vai envolver, é importante que o Sistema de Qualidade surja como contexto de aprofundamento do conhecimento mútuo, de articulação mais forte entre todos, de coesão.

A qualidade é um conceito que cada instituição é agora instada a definir e a perseguir como ideal. O sistema de qualidade será também oportunidade para debater o referencial das atividades da Universidade, particularmente do ensino e da investigação que pratica, de definir o seu posicionamento, e de se diferenciar no panorama do ensino superior português.

Através da produção de informação e da aferição do alcance dos objetivos traçados, este será também um sistema de apoio à decisão e à gestão institucional na medida em que irá monitorizar recursos, atividades e resultados.

Por fim, mas não menos importante, o novo sistema de qualidade assume-se também como instrumento de transparência, de prestação de contas à sociedade e de resposta às solicitações das entidades governamentais e do setor, como a A3ES Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, a FCT Fundação para a Ciência e Tecnologia e outras.

A A3ES Agência de Avaliação e Acreditação, enquadrada pela ENQA European Association for Quality Assurance in Higher Education e pelas recomendações do Processo de Bolonha orientadas para a criação do Espaço Europeu de Ensino Superior, tem vindo a certificar Sistemas de Qualidade institucionais desde 2012. Igualmente, vem preparando uma alteração ao sistema de acreditação do ensino superior com vista a, mediante o cumprimento de um conjunto de critérios ainda não totalmente definidos, transferir parte das suas competências atuais para os sistemas de qualidade institucionais, desde que certificados. É dito que, deste modo, as instituições abrangidas por este novo modelo terão os procedimentos de avaliação externa mais leves e menos intrusivos. Neste quadro legal e de dinâmica do setor do ensino superior, é objetivo da Universidade Católica Portuguesa vir a obter a Certificação A3ES para o seu sistema de qualidade no prazo de 3 anos.

Enquadramento legislativo e normativo:

- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ENQA European Association for Quality Assurance in Higher Education);
- Processo de Bolonha e de criação do Espaço Europeu de Ensino Superior (<http://www.ehea.info/pid34247/how-does-the-bologna-process-work.html>).
- Lei nº 38/2007, de 16 de agosto, aprova o **regime jurídico da avaliação da qualidade do ensino superior**
- Decreto-Lei nº 74/2006, de 24 de março, alterado pelo Decreto-Lei nº 107/2008, de 25 de junho, alterado pelo Decreto-Lei nº 230/2009, de 14 de setembro, pelo Decreto-Lei nº 115/2013, de 7 de agosto, e pelo Decreto-Lei nº 63/2016, de 13 de setembro, aprova os **requisitos para acreditação de ciclos de estudos**;
- Lei nº 62/2007, de 10 de setembro, que estabelece o regime jurídico das instituições de ensino superior;
- Decreto-Lei nº 369/2007, de 5 de novembro, **institui a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior** e aprova os seus Estatutos.
- Decreto-Lei nº 125/99, de 20 de abril, que estabelece o **Regime Jurídico de Instituições de Investigação Científica**
- Manual de Auditoria A3ES para **certificação de sistemas de qualidade**

Enquadramento das universidades católicas:

- Declaração **GRAVISSIMUM EDUCATIONIS** sobre a Educação Cristã, Concílio Vaticano II
- Constituição Apostólica EX CORDE ECCLESIAE do Sumo Pontífice do Sumo Pontífice João Paulo II sobre as Universidades Católicas
- EDUCAR HOJE E AMANHÃ – UMA PAIXÃO QUE SE RENOVA, Instrumentum Laboris da Congregação para a Educação Católica. Este documento tem um pequeno capítulo dedicado à questão da qualidade das instituições de ensino superior:

“d) A qualidade das instituições académicas

Um dos objectivos em que se concentrou a atenção ao nível internacional, nos vários países e nas próprias instituições, é aquele de garantir a qualidade dos próprios sistemas académicos, identificando precisos critérios e instrumentos de avaliação para valorizar a responsabilidade e a transparência de cada instituição. Trata-se de um objectivo plenamente aceite e partilhado por todos, para o qual em muitos casos se estabelecem acordos entre realidades especializadas, a nível nacional e internacional, para identificar e partilhar indicadores de medida que não se limitem em avaliar dados externos estatísticos e procedimentos, mas considerem também a finalidade e os conteúdos da educação superior, enquadrando-os num horizonte de valores.

Promover a qualidade de um centro académico católico significa evidenciar o valor das actividades feitas, consolidar os seus aspectos positivos e, onde for necessário, melhorar aqueles carentes. Esta actividade de acompanhamento e avaliação torna-se hoje indispensável e exerce duas funções fundamentais: em primeiro lugar, uma função pública, ou seja, aquela de tornar de confiança e transparente o sistema de estudos, favorecendo o seu conhecimento e também uma sadia concorrência entre as várias sedes de ensino; em segundo lugar, uma função interna, dirigida a ajudar os actores do sistema a atingir os objectivos institucionais e a reflectir sobre o resultado da sua actividade para melhorá-la e desenvolvê-la”¹

1

http://www.vatican.va/roman_curia/congregations/ccatheduc/documents/rc_con_ccatheduc_doc_20140407_educare-oggi-e-domani_po.html

Os pressupostos iniciais da construção do sistema de qualidade da Universidade Católica Portuguesa

O Sistema de Qualidade aqui proposto, orienta-se por um conjunto de princípios de organização e funcionamento, anteriormente refletidos na instituição.

- A. Conceção e definição inicial **articulada com o posicionamento da Universidade**, a sua organização interna, a orientação estratégica e os seus valores de enquadramento do ensino, da investigação e das relações com a comunidade.
- B. **Abrangência global de toda a instituição** incluindo a sede e os três centros regionais, todas as unidades básicas e todas as dimensões de atividade da instituição – ensino, investigação e desenvolvimento, prestação de serviços ao exterior e projetos com a comunidade externa, serviços internos.
- C. Funcionamento do sistema assente em **ciclos de avaliação, melhoria contínua e inovação**, que integram as atividades de planeamento, monitorização, avaliação. A dimensão da avaliação é assumida como uma responsabilidade de quem conduz as atividades pelo que, no seu cerne, são ciclos de **auto-avaliação** cujos resultados integram sucessivamente ciclos de maior abrangência, respeitando a cadeia institucional de responsabilidades.
- D. **Caráter inclusivo** do sistema na medida em que incorpora os pontos de vista e avaliação dos diferentes atores que constituem a Universidade: estudantes, docentes, colaboradores, diplomados, parceiros externos nas atividades de ensino e investigação, clientes das unidades de prestação de serviços, estruturas responsáveis.
- E. Constituição de **uma estrutura de órgãos próprios** com distribuição clara de competências no sistema e articulada com a estrutura de governação e gestão existente. Os seus responsáveis, por inerências de funções a determinar, serão predominantemente os responsáveis dos órgãos já existentes na Universidade.

Esta opção tem como finalidade criar um contexto focado na implementação do novo sistema sem sobreposições e em articulação com a estrutura de autoridade académica e de gestão já instituída. Pretende-se favorecer a capacidade operacional inicial uma vez que os órgãos previstos ficam sob responsabilidade daqueles que orientam os fluxos de informação e estão em posição institucional para envolver todos os grupos internos e parceiros externos relevantes. É uma estrutura desenhada para assumir a responsabilidade pelos ciclos de avaliação e pelas políticas e ações de melhoria.

Seguindo os princípios dos sistemas de qualidade, a própria configuração do sistema será avaliada e revista no final de um ciclo completo de funcionamento.

- F. Constituição de uma dimensão do sistema de qualidade comum a todas as unidades e, adicionalmente, a possibilidade de desenvolvimento de uma dimensão específica às áreas científicas e à organização das unidades orgânicas ou serviços internos. O sistema de duas componentes adequa-se a uma realidade de múltiplas localizações geográficas e disciplinares.

A componente comum favorece a construção de uma visão partilhada e a comparabilidade entre unidades básicas e áreas científicas. Esta componente constituir-se-á por:

- o Normativo global dos ciclos de avaliação e resultados a produzir em termos de sistema de qualidade,
- o Um conjunto de indicadores relativos a recursos, atividades, resultados e impacto produzidos para os diferentes níveis organizativos e de análise,
- o Instrumentos de avaliação (inclui procedimentos de aplicação e tratamento),
- o Modelos de relatórios,
- o Organização do arquivo formal da instituição.

A componente específica, que deverá ser estabelecida por área científica, permite que cada unidade encontre os indicadores mais adequados à sua área científica e à sua própria identidade. Permite ainda que as unidades básicas que estão acreditadas por entidades internacionais integrem os diferentes processos de avaliação interna e acreditação externa. Esta componente específica será constituída por indicadores específicos, eventuais novas categorias de participantes internos e externos nos processos, instrumentos de avaliação adicionais.

- G. Sistema assente em bases de informação normalizada tornando possível o alinhamento entre a informação fornecida ao exterior e aquela que alimenta os processos de gestão da qualidade internos.
- H. O sistema será assim composto principalmente por:
 - o Política de promoção da qualidade e política de garantia de qualidade
 - o Estrutura formal de órgãos e funções, com responsabilidades claramente definidas
 - o Sistema de informação e comunicação
 - o Sistema de avaliação e produção de indicadores
 - o Organização de ciclos de planeamento, monitorização e avaliação
 - o Arquivo formal
 - o Manual da qualidade
 - o Realização de estudos e apoio ao planeamento
 - o Identificação de boas práticas e promoção da sua partilha

Política de promoção da qualidade e política de garantia de qualidade

As políticas institucionais de promoção da qualidade e de garantia da qualidade estão integradas nos documentos de orientação estratégica da Universidade, que foi traçada para o período de 2015 a 2020, pelo que as linhas que a seguir se apontam decorrem da leitura dos documentos de Orientação Estratégica 2015-2020, Estratégia de Internacionalização UCP e Medidas para a implementação do Plano Estratégico 2015-2020.

Política de promoção da qualidade

Orientações estratégicas da Universidade Católica Portuguesa – linhas fortes de ação

- Investigação
 - Investimento no desenvolvimento da investigação, no aumento da capacidade instalada interna e nos resultados a alcançar;
 - Investigação como fonte de integração institucional (temas transversais às áreas científicas e à dispersão geográfica);
 - Nova ênfase na articulação investigação-ensino.
- Ensino sustentado na investigação | Ensino para o mundo global
 - A investigação como fator central de qualidade do ensino, como fonte de inovação no ensino;
 - Organização por grandes áreas de educação e científicas;
 - Diversificação dos novos estudantes - oferta transversal aos ciclos de educação e profissionais de jovens e adultos;
 - Componentes comuns como marca da formação Católica (uma unidade curricular lecionada e avaliada em inglês, unidade curricular de Cristianismo ou similar, ...).
- Relação com a comunidade:
 - Missão privilegiada enquanto Universidade Católica
 - Investigação como fonte de valor acrescentado para a comunidade externa
- Internacionalização integrada com diferentes funções:
 - Prioridade às universidades católicas e aos países do Atlântico
 - Internacionalização integrada da investigação e do ensino
 - Internacionalização como alavanca de desenvolvimento:
 - Alargamento da base de recrutamento de alunos e docentes/investigadores
 - Padrões de avaliação internacionalizados
 - Internacionalização para a diferenciação da UCP no panorama nacional e internacional

Política de garantia da qualidade²

O documento ‘Medidas para a execução do Plano de Desenvolvimento Estratégico 2015-2020’ apresenta uma visão global para o futuro sistema de qualidade:

“7. Medidas de garantia de qualidade” que prevê:

- Concretizar o sistema de monitorização e de verificação de procedimentos e alerta de problemas
 - Planos estratégicos por unidade académica
 - Realização periódica de ciclos de avaliação interna, planeamento do desenvolvimento e monitorização com a participação dos *stakeholders*.
- Construir um sistema de gestão da qualidade
 - Articulação e homogeneização de procedimentos no desenho de fluxos de informação
 - Mecanismo de controlo de qualidade da informação de gestão produzida”.

Ao longo dos documentos de Orientação Estratégica da UCP, nos capítulos dedicados ao ensino, investigação e relações com a comunidade, são previstos diversos mecanismos de autoavaliação mais específicos. Como exemplos, “Aplicação de indicadores normalizados de produção científica”, “Empreender, de dois em dois anos, um balanço reflexivo sobre os avanços da investigação de cada área científica, de modo a que as unidades de ensino e de investigação se reajustem e espelhem esses avanços;” ou ainda “Aferir a qualidade da investigação e do ensino segundo padrões internacionais, nomeadamente promovendo processos de acreditação por instituições internacionais”. O sistema de qualidade terá de permitir responder aos diferentes requisitos e modos de monitorização previstos nestes documentos.

A dimensão internacional não só é assumida como uma prioridade como está presente ao longo destes documentos de orientação estratégica, pelo que terá de ser incorporada no próprio sistema de qualidade. Assim, será de prever também:

- Internacionalização do sistema de qualidade:
 - Cooptação de individualidades de IES estrangeiras;
 - Utilização de padrões de qualidade e *referenciais* de avaliação internacionais e comparativos;
 - Componente da internacionalização diferenciada nos relatórios de Unidades Básicas e da Universidade;
 - Participação da Equipa Técnica e interlocutores UB em projetos internacionais relacionados com sistemas de qualidade, instituições internacionais, eventos, etc.

² Deve definir o posicionamento institucional para o sistema de qualidade a partir das orientações estratégicas. Estabelece a orientação global do sistema de qualidade, as suas finalidades e estrutura formal. Inclui a filosofia global do desenho da estrutura e do funcionamento do sistema. São definidas as finalidades do sistema, o modo do seu desenvolvimento e o impacto pretendido na Universidade, as prioridades assumidas, os objetivos para um primeiro período de funcionamento.

Ciclos de planeamento e avaliação

A atividade de avaliação ganha o seu sentido e otimiza o contributo que oferece quando assegura: 1) que está integrada com os ciclos de atividade institucional, 2) está articulada com a estrutura organizativa e de responsabilidades da instituição, 3) disponibiliza informação de forma generalizada à comunidade interna e externa de acordo com as funções e níveis de responsabilidade e 4) promove ciclos de avaliação com impacto no planeamento e na melhoria das atividades.

Os ciclos de avaliação integram as diferentes fases e tarefas necessárias à avaliação e melhoria assim como fornecem informação para o planeamento estratégico. Implicam toda a instituição na medida em que incluem a recolha e tratamento de dados para acompanhamento das atividades realizadas, avaliação pelos estudantes, diplomados, parceiros e entidades externas, a autoavaliação pelos profissionais (académicos e não académicos) e responsáveis, por fim, o envolvimento dos órgãos académicos na apreciação de relatórios e planos de melhoria e inovação.

A base informacional dos ciclos de planeamento e avaliação é de três tipos distintos.

- Os responsáveis pelos objetos de avaliação (cursos, uc, projetos de investigação, ...) fornecem informação descritiva de natureza qualitativa como finalidades e objetivos definidos, estratégias implementadas, os contextos de atuação, etc.
- A informação de natureza quantitativa descritiva será produzida predominantemente pela Equipa Técnica abrangendo o contexto externo, os recursos, docentes, estudantes e investigadores envolvidos, atividades desenvolvidas e os seus resultados, indicadores de impacto.
- Através da aplicação de instrumentos adequados, é recolhida a opinião de estudantes, docentes e investigadores, diplomados e parceiros externos.

É procurada uma visão de conjunto que permita a interpretação abrangente da informação e a ponderação de alternativas de ação integrando os resultados dos ciclos de avaliação dos níveis mais operacionais (avaliação de cursos, avaliação da investigação, de serviços, ...) em ciclos de avaliação mais abrangentes.

Aos responsáveis pelos diferentes níveis de atividade (docentes, coordenadores, diretores, ...) cabem as tarefas de auto-avaliação e elaboração de planos de melhoria e inovação. À Equipa Técnica caberá organizar os processos de recolha de opinião transversais, produzir informação estatística, apoiar as comissões de qualidade na organização das suas tarefas.

Alinhamento temporal dos ciclos de avaliação

Os ciclos de avaliação e planeamento do Sistema de Qualidade são alinhados com os ciclos do Planeamento Estratégico da Universidade. Assim, a sua organização temporal deve ser definida de modo a contribuírem com a informação necessária ao Planeamento e também enquanto instrumento de acompanhamento da sua implementação.

Ano	Planeamento Estratégico	Sistema de qualidade
Ano 1 2015	Planeamento Estratégico Planos Estratégicos UB	Incorporação dos novos referenciais estratégicos – Plano da Qualidade UCP Ciclo curto de avaliação
Ano 2 2016		Ciclo curto de avaliação
Ano 3 2017		Ciclo intermédio de avaliação
Ano 4 2018	Balanço intermédio do Plano Estratégico	Ciclo curto de avaliação
Ano 5 2019		Ciclo curto de avaliação
Ano 6 2020		Ciclo longo de avaliação Preparação da informação necessária ao Plano Estratégico

Tabela 1 Alinhamento do Sistema de Qualidade com os ciclos de Planeamento Estratégico (6 anos)³

A repetição regular de pesados procedimentos de avaliação comporta riscos elevados de desvalorização dos mesmos, podendo levar à artificialização da participação da comunidade UCP no Sistema de Qualidade. Assim, é proposta a alternância entre ciclos de avaliação curtos e longos garantindo que as funções críticas do sistema são desempenhadas e promovendo a concentração dos esforços na melhoria e na inovação.

Ciclo curto: aplicação de inquéritos de satisfação regulares, produção dos indicadores quantitativos, Relatório de qualidade do E&A e Relatório das atividades de investigação e inovação. Reflexão no Conselho Científico e ponderação de medidas corretivas (Anos 1,2,4,5).

Ciclo intermédio: o ciclo curto é completado no nível de Unidade Básica | Serviços internos (Relatório de Qualidade UB | Serviços e respetivos Planos de Melhoria e inovação), e é estendido aos órgãos de topo do Sistema de Qualidade, com produção de Relatório e Plano de Qualidade de nível institucional (Ano 3).

Ciclo longo: aos procedimentos do Ciclo intermédio é acrescentada, nas fases de recolha de informação, uma dinâmica de auscultação extensiva de parceiros externos e são promovidos estudos relativos ao contexto externo da instituição (Ano 6).

Procedimentos mínimos	Ciclo avaliação institucional					
	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5	Ano 6
	Ciclo curto	Ciclo curto	Ciclo intermédio	Ciclo curto	Ciclo curto	Ciclo longo
Aplicação de inquéritos regulares	X	X	X	X	X	X
Produção de Indicadores (monitorização dos Objetivos Estratégicos)	X	X	X	X	X	X
Relatório de Qualidade UB Serviços	X	X	X	X	X	X
Plano de Melhoria e inovação UB Serviços			X			X
Auscultação de diplomados e parceiros externos						X
Relatório de Qualidade UCP	X	X	X	X	X	X
Plano de Qualidade UCP			X			X

Tabela 2 Tipologia de Ciclos de avaliação

³ Neste Ciclo de Planeamento Estratégico, o Sistema de Qualidade apenas aparece em 2017.

Estrutura formal do sistema de qualidade

A estrutura a criar para o novo sistema de qualidade tem de servir a Orientação Estratégica institucional de modo articulado com a estrutura de governação e de gestão académica já existente.

Esta estrutura constitui-se para a fase de construção inicial do sistema, ficando planeada a sua avaliação e revisão para o final do primeiro ciclo completo de avaliação e planeamento estratégico.

Nos termos dos Estatutos da UCP, será o Conselho Superior a aprovar a constituição formal inicial do Sistema de Qualidade e dos seus respetivos órgãos. De modo alinhado com a Aprovação das Orientações Estratégicas da Universidade, que cabe também ao Conselho Superior, ficará também a seu cargo a Aprovação do Plano da Qualidade que passará a surgir como componente do Planeamento Estratégico. Anualmente, passará a receber para Apreciação o Relatório Anual do Conselho Geral da Qualidade.

A. Conselho Geral de Qualidade UCP⁴

- Reitor
- Vice-Reitores
- Administrador
- Presidentes de Centro Regional
- Diretores de Unidades Básicas
- Três representantes de Diretores de Centros de I&D
- Um representante de Diretores de Serviços Internos
- Representantes dos estudantes, um por Ciclo de estudos⁵
- Coordenador das Equipas Técnicas do sistema de qualidade
- Dois membros individuais, externos à UCP, nacionais e internacionais⁶

Os membros do Conselho Geral de Qualidade UCP que surjam na qualidade de representantes são nomeados pelo Reitor por mandatos renováveis de 2 anos, por proposta dos representados. Os membros externos são igualmente nomeados pelo Reitor por proposta da Comissão de Qualidade do Ensino e da Investigação e Inovação.⁷

⁴ Sendo este órgão muito próximo do Conselho de Reitoria nas suas competências, pode ser ponderada a possibilidade de não ser criado enquanto órgão do sistema de qualidade e ser previsto que, para as competências aqui previstas, o Conselho de Reitoria convoque reuniões especialmente dedicadas ao sistema de qualidade, convocando para as mesmas os membros adicionais aqui previstos.

⁵ Pode ser considerada a possibilidade de este Conselho integrar Diplomados recentes (dos últimos 5 anos) em vez de estudantes.

⁶ Neste nível, para os lugares dos membros externos à universidade, será dada preferência a individualidades do meio académico, com experiência de governação institucional e da implementação de sistemas de qualidade (com atividade no sistema de ensino superior português e de outros países do Espaço Europeu de Ensino Superior).

⁷ É de ponderar a sugestão de aqui integrar também um representante dos capelães da universidade, dos provedores do estudante assim como o Provedor de Ética.

Principais responsabilidades:

- Órgão de Supervisão e acompanhamento do Sistema de Qualidade;
- Aprovação da Política de promoção da qualidade e de garantia da qualidade, e do modelo do sistema de qualidade a propor ao Conselho Superior;
- Aprovação dos instrumentos e procedimentos a serem utilizados ou implementados no âmbito do sistema de qualidade;
- Aprovação das componentes específicas do Sistema de Qualidade propostas para as Áreas Científicas ou Unidades Básicas;
- Aprovação dos Planos de melhoria das Unidades Básicas, nos Ciclos de avaliação longos e intermédios (de 3 em 3 anos);⁸
- Aprovação do Relatório de avaliação e do Plano de melhoria e inovação dos Serviços internos;
- Aprovação do Relatório Anual da Qualidade, de nível institucional assim como do Plano da Qualidade.

⁸ Para que o Sistema de Qualidade não represente um aumento muito significativo de controlo sobre as Unidades Básicas, é de ponderar a possibilidade de os seus documentos da qualidade (Relatório e Plano Anual) apenas serem sujeitos a aprovação superior nos Ciclos Longos de avaliação, acompanhando assim a aprovação dos seus Planos estratégicos (salvaguardando sempre a possibilidade de este órgão, ou a Senhora Reitora dentro das suas competências poderem pedir revisão dos documentos, emitir alguma apreciação específica ou pedir medidas adicionais (ver último capítulo deste documento).

A.1 Comissão de Qualidade UCP

Esta Comissão constitui-se como uma parte integrante do Conselho Geral da Qualidade que assume as tarefas de desenvolvimento necessárias ao exercício das competências do Conselho Geral da Qualidade. A sua constituição assenta na escolha de representantes dos principais níveis de responsabilidade dentro da Universidade para que o pequeno número de membros aumente a sua funcionalidade interna. Tem a Equipa Técnica como seu principal recurso.

- Vice-Reitor responsável pelo Sistema de Qualidade (preside a este órgão)
- Vice-Reitores responsáveis pelas áreas de ensino e da investigação⁹
- 6 representantes das Comissões de Qualidade das Unidades Básicas¹⁰
- Coordenador da Equipa Técnica do sistema de qualidade

Principais responsabilidades

Elaboração da proposta de Política de Promoção da qualidade e de garantia da qualidade;

Elaboração da proposta de instrumentos e procedimentos para o sistema de qualidade;

Elaboração de Relatórios de Qualidade UCP e propostas de Planos de Qualidade para o nível institucional;

Emitir parecer relativo às componentes específicas do sistema de qualidade para as Unidades Básicas (e por estas propostas) procurando o alinhamento com os princípios e normas do Sistema de Qualidade UCP;

Emitir parecer relativo aos planos de melhoria do ensino e da investigação e inovação das Unidades Básicas e dos Serviços Internos;

Emitir parecer relativo ao Relatório de avaliação do próprio Sistema de Qualidade e ao Plano de Melhoria (inclui apreciação do Ciclo de avaliação da Equipa Técnica do Sistema de Qualidade).

Dado não estarem presentes todas as Unidades Básicas nesta Comissão, será preocupação ao longo do desenvolvimento dos trabalhos, fazer auscultação das Comissões de Qualidade das Unidades não presentes, através dos seus Interlocutores para a Qualidade, sempre que surjam questões com elas relacionadas. Pode também surgir a necessidade de auscultar estudantes, docentes ou outros grupos representativos.

⁹ E pelo Desenvolvimento estratégico?

¹⁰ Entre as Unidades Básicas, deve ser procurado que no conjunto destes representantes haja um equilíbrio entre os que estão mais familiarizados com as questões da gestão da qualidade no Ensino e na Investigação e Inovação.

B. Comissão de Qualidade dos Serviços Internos UCP

Alguns considerandos

- Os Estatutos da Universidade preveem uma organização dos serviços que combina uma base local (a contratação está atribuída à Comissão Administrativa e a superintendência dos serviços é competência do Presidente de Centro Regional) com uma estrutura de articulação institucional (Secretaria-Geral, Secretário-Geral e os Secretários em cada local);
- Formalmente, os cargos referidos não estão atribuídos e, no dia-a-dia institucional, a observação parece indicar que a maioria dos serviços funciona numa lógica de organização local, respondem hierarquicamente ao Presidente do seu Centro Regional¹¹ ou em quem este delegue, e estão focados nas necessidades e pedidos dos alunos, docentes, colaboradores e responsáveis do seu próprio Centro, no respeito pelas regras definidas a nível de Reitoria, sempre que existam; respondem aos pedidos específicos da Reitoria e dos Diretores das Unidades Básicas;
- A articulação entre serviços da mesma natureza presentes nos diferentes Centros Regionais é feita nalguns casos de modo formal, incidindo sobre questões mais exigentes em termos de alinhamento (por exemplo, área financeira e área da comunicação institucional), noutros casos é feita de modo informal por diálogo entre responsáveis, e noutros casos não existirá a não ser de modo muito pontual;
- Cada Centro Regional tem a sua própria organização de serviços;
- Assim, esta Comissão deve compatibilizar duas questões importantes: fomentar a visão global e a articulação dos serviços internos enquanto respeita os centros de responsabilidade existentes.

Constituição da Comissão de Qualidade dos Serviços UCP

- Diretores dos serviços internos
- Coordenadores de serviços internos¹²
- 2 Representantes das Comissões da Qualidade das Unidades Básicas
- 2 Representantes dos estudantes
- 2 Representantes de docentes, incluindo Coordenadores (responsáveis intermédios para a área do ensino ou da investigação e inovação)
- Especialista externo¹³

A Comissão deverá ser presidida por um dos Diretores de Serviço a ser nomeado pelo Reitor, sob proposta dos Presidentes de Centro Regional;¹⁴

¹¹ Em Lisboa respondem à Sra. Administradora?

¹² Particularmente os Coordenadores de serviços não enquadrados pelos Diretores presentes na Comissão

¹³ Especialista em gestão de serviços e de qualidade a ser cooptado na qualidade de consultor externo.

¹⁴ De acordo com os Estatutos, e seguindo o princípio de constituição das restantes comissões de qualidade, esta Comissão deveria ser presidido pelo Secretário-Geral; surge a solução proposta por o cargo não estar atribuído.

Cada Presidente de Centro Regional indicará, entre os Diretores de serviços presentes nesta Comissão, aquele que assumirá a sua representação (que não deverá coincidir com aquele que assume a Presidência da Comissão).

Principais responsabilidades:

Conceção e proposta da componente específica do Sistema de Qualidade para os serviços internos (proposta de organização do ciclo de avaliação, instrumentos de recolha de opinião por parte dos destinatários);

Proposta de procedimentos de recolha de informação, monitorização e produção de indicadores específicos;

Proposta de política de qualidade para serviços internos (incluindo políticas de gestão de recursos humanos relativas a recrutamento e seleção, formação e desenvolvimento, e outras), infraestruturas e recursos técnicos necessários;

Solicitar estudos e avaliações específicas no âmbito das políticas dos serviços internos;

Elaboração dos Relatórios de avaliação e dos Planos de melhoria e inovação para os serviços internos;

Ciclo de avaliação dos serviços internos:

- Os referenciais de avaliação dos serviços internos serão definidos de modo transversal a todos os serviços;
- Adicionalmente, serão definidos referenciais específicos por área ou tipo de serviço (será necessário identificar as grandes áreas de serviços e qual a forma concreta que tomam em cada Centro Regional);
- Cada serviço interno (ou equipa de serviços) realizará o seu próprio ciclo de avaliação, incluindo a sistematização de informação sobre os serviços prestados, análise da informação a receber da Equipa Técnica, auto-avaliação, plano de melhoria e inovação;
- Após a elaboração dos relatórios dos serviços individuais, os serviços de uma mesma área elaboram Relatório de avaliação e Plano de Melhoria e Inovação conjuntos, dando ênfase à identificação de boas práticas e à articulação entre si para maior eficiência e consistência;
- A Comissão de Qualidade dos Serviços Internos UCP assegurará a elaboração do Relatório da Qualidade e do Plano de Melhoria e Inovação dos Serviços Internos UCP, a ser apresentado à Comissão de Qualidade UCP e ao Conselho Geral da Qualidade UCP;
- Em paralelo, os Relatórios de avaliação e as propostas de Plano de melhoria e inovação dos serviços são também formalmente entregues ao respetivo Presidente de Centro Regional para integrarem o Relatório de avaliação e o Plano de Melhoria e Inovação do Centro Regional. Estes dois documentos podem ser Apreciados e Aprovados em Reitoria Alargada (ainda que não seja um órgão previsto nos Estatutos).

C. Comissão de Qualidade de Unidade Básica

- Diretor
- Presidente Conselho Científico
- Presidente do Conselho Pedagógico¹⁵
- Diretor do Centro de Investigação, quando exista no âmbito da Unidade
- Responsável por Unidade de Transferência de Conhecimento
- Interlocutor do Sistema de Qualidade
- Um representante dos estudantes membros do Conselho Pedagógico, por nível de ensino graduado¹⁶
- Um a dois elementos externo à UCP (com atividade profissional em Portugal e ou noutros países)

Principais responsabilidades:

Constituir e acompanhar as comissões de qualidade de Ensino e Aprendizagem e da Investigação e Inovação.

Elaboração de proposta de procedimentos de recolha de informação, monitorização e produção de indicadores específicos;

Propor a componente específica do Sistema de Qualidade da Unidade Básica;

Aprovação dos Relatórios de avaliação do Ensino e Aprendizagem e dos Planos de melhoria e inovação provenientes do Conselho Pedagógico e das Unidades de Transferência;

Elaboração dos relatórios de avaliação e dos planos de melhoria e inovação da UB para aprovação pelo Conselho Científico;

Solicitar a verificação das propostas para a criação de novos ciclos de estudo a apresentar à Reitoria Alargada relativamente aos requisitos legais e outras normas definidas no âmbito do sistema de qualidade.

Nota relativa às Unidades Básicas presentes em dois ou mais Centros Regionais: três Unidades Básicas estão presentes em dois ou três Centros Regionais (Faculdade de Direito, Faculdade de Teologia, Instituto de Ciências da Saúde) mas cada uma tem a sua estrutura organizativa própria. Nestes casos, como requisitos mínimos, em cada localização será nomeado um Interlocutor e serão constituídas Comissões de Ensino e Aprendizagem¹⁷) também de raiz local. Relativamente à Comissão de Qualidade da Unidade Básica, ela terá sempre de ser constituída com âmbito nacional, secundada ou não por Subcomissões de Unidade nas de abrangência local.

¹⁵ Neste documento, quando referido o Conselho Pedagógico, o termo é equivalente a Comissão Pedagógica.

¹⁶ Como alternativa à presença de estudantes nesta Comissão, pode ser ponderada outra possibilidade: a Comissão constitui-se sem estudantes, mas obriga-se a consultar o Conselho Pedagógico (que emitirá parecer formal) sobre o seu Plano de melhorias e inovação antes de o fechar e levar ao Conselho Científico.

¹⁷ Ver C.2 Comissão de Qualidade de Ensino e Aprendizagem, a seguir.

C.1. Interlocutor para a Qualidade da Unidade Básica

Principais responsabilidades:

Estabelecer comunicação regular com a Equipa Técnica de Apoio acautelando as especificidades da sua Unidade Básica que tenham impacto nos procedimentos do Sistema de Qualidade;
Colaborar com a Equipa Técnica com vista à boa implementação dos procedimentos de avaliação na sua Unidade Básica;
Promover o envolvimento de docentes, estudantes e colaboradores da sua UB no sistema de qualidade e nas dinâmicas alargadas;
Apoiar a Comissão de Qualidade UB nas suas tarefas.

C.2. Comissão de Qualidade do Ensino e da Aprendizagem (E&A) da Unidade Básica

Em cada Unidade Básica, as Comissões de Qualidade E&A organizam-se no âmbito do Conselho Pedagógico. Dadas as diferentes configurações que as estruturas organizativas das unidades básicas assumem, e dada a multiplicidade de cursos oferecidos nalguns casos, estas Comissões podem ser organizadas por um de três critérios: i) por ciclo de estudos em funcionamento, ii) por nível de formação (licenciaturas, mestrados, doutoramentos¹⁸), iii) por área científica, quando existam mais do que uma na UB. Em todos os casos, terão de assegurar relatórios de avaliação e propostas de planos de melhoria e inovação diferenciados por ciclo de estudos em funcionamento (com estudantes inscritos) ou em planeamento para os anos letivos seguintes.

Por curso é necessário assegurar que os relatórios de atividade e os planos de melhoria e inovação a propor partem de grupos de trabalho cuja constituição segue uma regra comum:

- Coordenador do curso
- Um aluno por ano curricular
- Um docente por ano curricular¹⁹, incluindo o Coordenador
- Um a dois elementos externos à UCP²⁰.

Quando existam componentes comuns entre cursos com algum peso nos planos de estudo, o número de docentes e estudantes pode ser encontrado de modo conjunto para os cursos envolvidos, garantindo a representação das áreas científicas por parte dos docentes, e dos anos curriculares e áreas de especialização por parte dos estudantes.

Principais responsabilidades

Analisar a informação quantitativa e qualitativa disponibilizada relativa ao ciclo de estudos. Inclui a informação prevista para ser disponibilizada pela Equipa Técnica do SQ, informação solicitada pela Comissão à Direção da UB, informação relativa ao funcionamento do Conselho

¹⁸ Devem ser incluídos os cursos de Pós-graduação que funcionem de modo associado a Mestrados.

¹⁹ Deve procurar-se que estes docentes lecionem no curso há pelo menos dois anos assegurando entre si as principais áreas científicas e de todos os anos curriculares do curso.

²⁰ Diplomados do curso, parceiros externos que participam no curso como Entidades Acolhedoras de Estágio, membros de júri, mentores e outras, representantes de associações ou ordens profissionais, docentes da área científica principal do curso noutra IES. Estes membros externos devem ser selecionados por critérios de pertinência para o curso (conhecimento das profissões de saída, das instituições e do mercado de trabalho, domínio da investigação atual na área científica, conhecimento do curso e das suas condições de funcionamento). Deve ser procurada representação internacional.

Pedagógico.

Se necessário, solicitar à Equipa Técnica ou realizar procedimentos adicionais de auscultação de docentes, estudantes e parceiros externos, estudos de aprofundamento ou outros.

Elaborar os Relatórios de ciclo de estudos e propor as medidas de melhoria e inovação.

C.3 Qualidade da Investigação e Inovação da Unidade Básica

A Comissão de Qualidade da Unidade Básica é responsável pelos ciclos de avaliação respeitantes à atividade de investigação e de inovação (inclui projetos desenvolvidos para a comunidade envolvente, prestação de serviços, ...), no âmbito da Unidade Básica.

Nos casos em que existem Centro(s) de Investigação e/ou Centros de Prestação de Serviços, os ciclos de avaliação e melhoria devem decorrer no seu âmbito resultando num único Relatório de avaliação da Qualidade da Investigação e Inovação da Unidade Básica.

O Regime Jurídico das Instituições de Investigação e Desenvolvimento Tecnológico prevê procedimentos e instrumentos que correspondem a ciclos de planeamento e avaliação regulares, incluindo o funcionamento de uma Comissão de Acompanhamento com elementos externos (e com atividade em instituições fora do país) à instituição. Será necessário assegurar que são implementados e a que a sua documentação e resultados integram os ciclos de avaliação institucional. Devem ser associados a este processo, o Conselho Científico e os responsáveis intermédios do Centro de Investigação, assim como os investigadores.²¹

Tanto quanto possível, os membros externos da Comissão de Acompanhamento do Centro de Investigação deverão ser os membros externos da Comissão de Qualidade da Unidade Orgânica potenciando uma visão global e sustentada.

Do mesmo modo, as unidades de transferência de conhecimento devem definir e implementar ciclos de avaliação e melhoria, com eventuais adaptações particularmente para as de menor dimensão. Devem envolver ou auscultar a opinião dos seus clientes e dos seus parceiros externos de atividade.

²¹ Em todas as unidades, e independente da existência de Centro de Investigação próprio, a dimensão de investigação tem de ser refletida também enquanto Investigação realizada pelo corpo docente.

D. Estrutura de Coordenação e Suporte do Sistema de Qualidade

C.1 Vice-Reitor responsável pelo Sistema de Qualidade

A responsabilidade pelo Sistema de Qualidade é formalmente atribuída a um dos membros da Equipa Reitoral.

Principais responsabilidades:

Acompanha e supervisiona o funcionamento do Sistema de Qualidade em toda a Universidade;
Garante os meios técnicos, humanos e materiais, necessários assim como a resolução dos problemas emergentes,

Acompanha e supervisiona o funcionamento da Equipa Técnica,

Mantém a Equipa Reitoral e o Conselho Superior informados sobre o funcionamento do Sistema de Qualidade.

C.2 Equipa Técnica do Sistema de Qualidade

Constituição de uma equipa técnica que assegura o desenvolvimento e funcionamento dos diferentes componentes técnicos do sistema de qualidade.

Principais responsabilidades:

- Apoio aos órgãos centrais do sistema de qualidade: Conselho de Qualidade, Comissão de Qualidade para o Ensino, Investigação e Inovação;
- Elaboração do relatório de avaliação e das propostas de planos de melhoria e inovação de nível institucional e do próprio sistema de qualidade para proposta ao Conselho de Qualidade;
- Organizar e implementar os processos necessários à certificação do Sistema de Qualidade pela A3ES;
- Colaborar na implementação dos processos do sistema de qualidade nas unidades básicas, e nos serviços internos, incluindo a aplicação dos instrumentos de recolha de opinião;
- Desenvolvimento progressivo e manutenção do sistema de informação do sistema de qualidade; em articulação com os sistemas de informação da universidade;
- Produção de informação descritiva e resultante de avaliação, na dimensão comum, para todos os níveis institucionais;
- Comunicação e disseminação de resultados transversais do sistema de qualidade;
- Elaboração e manutenção do Manual da Qualidade:
 - Responsabilidade direta pelas componentes relativas a processos críticos para a qualidade do ensino, da investigação e inovação, e relativas aos processos do sistema de qualidade,
 - Apoio na elaboração e gestão da documentação a ser produzida na Reitoria, e nas UB;
- Apoio ao funcionamento das diferentes comissões de qualidade existentes nas unidades básicas e nos serviços internos;

- Apoio à acreditação de ciclos de estudo e a avaliações externas;
- Organização e implementação de processos de avaliação interna específicos;
- Apoio à organização dos ciclos de avaliação das unidades básicas e serviços internos;
- Elaboração de estudos de aprofundamento sobre a universidade ou o seu contexto;
- Identificação e disseminação de boas práticas no ensino, na investigação e inovação, nos serviços internos.

Requisitos de constituição de equipa:

- ↪ Funções técnicas especializadas:
 - ↪ Arquivista: conceção e organização inicial do Arquivo Formal da Universidade e do Arquivo do Sistema de Qualidade; pode ser contratado enquanto consultor especializado e com experiência significativa uma vez, numa primeira análise, a necessidade da sua intervenção será muito intensa numa fase inicial e mais reduzida a seguir;
 - ↪ Especialistas em bases de dados e estatística: para a conceção e gestão do desenvolvimento do sistema de informação subjacente ao sistema de qualidade e para o desenvolvimento e funcionamento dos instrumentos necessários à produção de indicadores e informação quantitativa.
 - ↪ Psicóloga: desenvolvimento de instrumentos de avaliação e protocolos de utilização; para a realização de processos de avaliação de aprofundamento temático;
 - ↪ Técnicos licenciados para assegurar o funcionamento dos processos regulares de avaliação e apoio ao desenvolvimento do sistema.

Número total de ETI para a fase de desenvolvimento e implementação inicial: 10 e um consultor²².

²² Nesta fase ainda existem múltiplas dimensões operacionais por esclarecer que virão a ter impacto no número e qualidade dos ETI necessários ao sistema.