



# Manual da Qualidade

Lisboa

2016



Versão 1.0

Março 2016

**Faculdade de Medicina Dentária de Universidade de Lisboa**

## Índice

Índice .....	3
1 – Introdução .....	5
1.1 - Aprovação do Manual da Qualidade .....	5
1.2 - Âmbito .....	7
1.3 - Referências .....	7
1.4 - Definições .....	8
1.5 - Estrutura do Manual da Qualidade .....	8
1.6 - Revisão do Manual .....	9
1.7 - Distribuição do Manual da Qualidade .....	10
2 - Política para a Qualidade .....	10
2.1 - Missão, Visão e Valores .....	11
2.2- Objetivos .....	12
3 - Estrutura organizacional da Instituição .....	13
3.1 - Modelo Organizacional.....	13
3.2 - Competências dos órgãos de gestão .....	14
3.2.1- Conselho de Escola .....	14
3.2.2- Diretor .....	15
3.2.3- Conselho Científico .....	16
3.2.4- Conselho Pedagógico.....	17
3.2.5- Conselho de Gestão .....	18
3.2.6- Diretor Executivo .....	18
3.3- Área Técnica e Administrativa .....	19
3.4- Área Clínica.....	19
3.5- Gabinete da Garantia da Qualidade .....	20
4 - Organização do Sistema Interno de Garantia da Qualidade .....	21
4.1 - Âmbito e Objetivos.....	21
4.2 - Estruturas e Níveis de Responsabilidade.....	22
4.2.1 Comissão de Avaliação Interna.....	22
4.2.2 Conselhos Coordenadores.....	22
5 - Metodologias de Monitorização, Avaliação e Retroação para a Melhoria Contínua .....	23
5.1 - O Plano da Qualidade enquanto Elemento Fundamental para a Qualidade.....	23
5.2 - Procedimentos para a Garantia da Qualidade da Investigação.....	24
5.3 - Procedimentos a adotar para a Garantia da Qualidade do Ensino.....	25

5.3.1 - Estratégia para a Avaliação do Ensino e Aprendizagem .....	25
5.3.2 - Avaliação do Funcionamento das UC's .....	25
5.3.3 - Avaliação dos Ciclos de Estudos .....	26
5.3.4 - Avaliação do Ensino da Faculdade .....	27
5.3.5 - Apreciação a Nível da Instituição .....	27
5.3.6 - Resultados a Aprofundar e Resultados Exemplares .....	28
5.3.7 - Auditorias Pedagógicas .....	28
5.3.8 - A Criação e a Reestruturação de Cursos .....	29
5.4 - Procedimentos a adotar para a Garantia da Qualidade nas Relações com o Exterior .....	29
5.5 - Procedimentos a adotar para a Garantia da Qualidade das atividades culturais .....	29
5.6 - Procedimentos para a Garantia da Qualidade dos Serviços .....	30
5.7 - Recursos Humanos e Materiais .....	30
6 - Sistema Interno de Garantia da Qualidade <i>versus</i> Gestão Estratégica da Instituição .....	31
7 - Colaboradores Internos e Externos no Sistema Interno de Garantia da Qualidade .....	31
8 - Produção e divulgação de informação .....	32
8.1 - Levantamento e tratamento da informação .....	32
8.2 - Divulgação da Informação .....	32
9 - Monitorização, Avaliação e Desenvolvimento do Sistema Interno de Garantia da Qualidade .....	33
10 - Apêndice .....	34

# 1 – Introdução

## 1.1 - Aprovação do Manual da Qualidade

O Despacho n.º 15622/2015 relativo ao Regulamento do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa (SIGQ-ULisboa), publicado a 29 de dezembro de 2015, refere nos seus artigos 4.º e 7.º que um dos instrumentos para o funcionamento do SIGQ-ULisboa é o Manual da Qualidade, indicando, no articulado 3 deste último artigo, que cada Escola deve possuir obrigatoriamente aprovados pelos órgãos estatutariamente competentes, um Plano Estratégico de médio prazo e plano de ação para o período do mandato do Diretor ou Presidente, o Manual da Qualidade, o Plano da Qualidade e os Manuais de Procedimentos dos serviços.

O presente trabalho pretende dar resposta a essa necessidade constituindo o Manual da Qualidade, que estabelece os indicadores e a organização dos procedimentos de gestão da qualidade da Faculdade de Medicina Dentária da Universidade de Lisboa.

São parte integrante do Manual da Qualidade: a organização e o funcionamento que inclui a articulação da estratégia da Faculdade de Medicina Dentária da Universidade de Lisboa (FMDUL) com a política da qualidade, as competências e relações dos órgãos do governo, a validação, a melhoria contínua de normas, os processos, os planos e os relatórios relacionados com a garantia da qualidade.

Faculdade de Medicina Dentária da Universidade de Lisboa, 21 de março de 2016

O Diretor

Professor Catedrático Doutor Luís Miguel Pires Lopes



## 1.2 - Âmbito

Constata-se a necessidade das instituições de ensino superior, de acordo com os padrões europeus de qualidade, possuírem uma política institucional que vise a promoção e garantia da qualidade dos seus ciclos de estudos. Neste âmbito deve ser adotada uma estratégia para a qualidade e melhoria que esteja assente na participação de todos os *stakeholders*, docentes, estudantes e não-docentes, numa política de responsabilidade conjunta e na definição de processos de monitorização dos resultados e desempenho, que permitam alcançar uma melhoria contínua dos seus processos.

Dessa política de qualidade devem fazer parte a estratégia e os padrões de qualidade, a organização do sistema de garantia da qualidade, as responsabilidades das unidades orgânicas e dos indivíduos diretamente relacionados com a qualidade, a implementação, a monitorização e a revisão do referido sistema

## 1.3 - Referências

A elaboração do Manual da Qualidade teve por base as recomendações, disposições e definições das seguintes publicações:

1. Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, 3rd Edition, 2009. European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), Helsinki.
2. Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES) - Lei n.º 62/ 2007, de 10 de setembro.
3. Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES) - Lei n.º 38/ 2007, de 16 de agosto.
4. Decreto-Lei n.º 369/ 2007 de 5 de novembro que institui a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, (A3ES).
5. Despacho n.º 15622/2015 - Regulamento do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa
6. Manual de Procedimentos de Criação e Acreditação de Novos Ciclos de Estudo (NCE) Documento descritivo das etapas processuais da criação e acreditação de NCE

## 1.4 - Definições

Foram consideradas as informações que constituem o glossário da A3ES:

- A3ES                    Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
- ECTS                    European Credit Transfer and Accumulation System
- FCT                     Fundação para a Ciência e Tecnologia
- FMDUL                Faculdade de Medicina Dentária da Universidade de Lisboa
- GGQ                    Gabinete de Garantia da Qualidade
- MQ                     Manual da Qualidade
- UC                     Unidade Curricular
- SIGQ-ULisboa       Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa
- SIGQ-FMDUL       Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da Faculdade de Medicina Dentária da Universidade de Lisboa

## 1.5 - Estrutura do Manual da Qualidade

A identificação do presente Manual da Qualidade apresenta, no cabeçalho, a sigla MQ-X.N/YYYY, onde X é referente ao número da edição, N é o número da revisão mais atual e YYYY diz respeito ao ano da edição/ revisão. No rodapé constam os campos, *editado em* e *emissor* referente, respetivamente, à data e ao organismo que emite o manual.

Constam do Manual da Qualidade:

- A missão, a visão, valores e objetivos da Faculdade de Medicina Dentária da Universidade de Lisboa.
- A estrutura organizacional, competências dos órgãos e áreas de intervenção FMDUL;
- A organização do SIGQ-FMDUL, nomeadamente o âmbito, objetivos, a estratégia e as responsabilidades na área da qualidade;
- A monitorização, a avaliação e a melhoria contínua dos objetivos da instituição.
- A interação do SIGQ-FMDUL com a respetiva estratégia;
- A participação dos parceiros intervenientes no SIGQ-FMDUL;



- A elaboração e divulgação da informação, englobando o tratamento e publicação da mesma;
- A avaliação, desenvolvimento e monitorização.
- Processos primários da Garantia de Qualidade:
  - Ensino e Aprendizagem,
  - Investigação científica,
- Processos de suporte da Garantia de Qualidade:
  - Internacionalização,
  - Colaboração institucional,
  - Colaboração com a comunidade,
  - Política de gestão de recursos humanos,
  - Serviços técnicos de apoio,

## 1.6 - Revisão do Manual

O Manual da Qualidade será objeto de revisão anual (global ou por capítulos específicos) pelo Gabinete de Garantia de Qualidade e nas situações em que surjam alterações que tornem o mesmo obsoleto, será encaminhado para aprovação do Conselho de Escola. Sempre que se verificar a necessidade de alteração no seu conteúdo deverá ser emitida uma nova versão que será devidamente identificada.

Se ocorrer uma revisão global é adicionada uma unidade à edição e a revisão tem início no zero. Ex.: a segunda edição do Manual da Qualidade será identificada, no cabeçalho, com: MQ - 2.0/ ano da revisão.

Verificando-se uma revisão parcial é adicionada uma unidade ao nível de revisão, permanecendo sem alteração o número relativo à edição. Ex.: a primeira revisão da atual edição do Manual da Qualidade será identificada, no cabeçalho, com: MQ - 1.1/ ano da revisão. As alterações que advenham da(s) revisão(ões) serão registadas no quadro 1.1, conforme indicado de seguida.

Versão	Data da versão	Alterações efetuadas	Órgão responsável (elaboração e aprovação)

Quadro 1.1 - Revisões do Manual da Qualidade.

## 1.7 - Distribuição do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade será dado a conhecer à comunidade e ficará disponibilizado no site: [www.fmd.ulisboa.pt](http://www.fmd.ulisboa.pt). Existirá somente um original do Manual da Qualidade, em formato eletrónico, à responsabilidade do GGQ. Será também o referido gabinete o responsável pela atualização, publicação e arquivo do manual em causa. Permanecerão em suporte eletrónico as versões obsoletas do manual.

## 2 - Política para a Qualidade

A Faculdade assume um compromisso institucional inequívoco com a qualidade e a garantia da qualidade, como vetor fundamental para o seu funcionamento e desenvolvimento. Esse compromisso encontra-se consagrado nos próprios Estatutos, que estabelecem, no seu preâmbulo, que a Faculdade desenvolve o seu labor impregnada por uma cultura de qualidade fundada na responsabilidade, na eficácia da sua ação e na prevalência do interesse geral.

Ainda segundo os Estatutos (artigo 27º), a Faculdade dispõe de um sistema para a garantia interna da qualidade dos projetos de ensino, de investigação e de interação com a sociedade, o qual terá em conta as orientações estabelecidas pelos sistemas nacional e europeu de garantia da qualidade do ensino superior.

A estratégia institucional para a qualidade tem como ponto fundamental de partida a assunção partilhada da missão, visão e objetivos da Faculdade, traduzida num programa estratégico para o desenvolvimento e funcionamento da Faculdade e num plano operacional (o Plano da Qualidade) que desenvolve estratégias e metodologias para a sua prossecução, elementos de acompanhamento e monitorização, metas a atingir, calendarização e níveis de responsabilidade dos diferentes órgãos e agentes envolvidos. A estratégia para a qualidade passa, complementarmente, pela definição de procedimentos e mecanismos institucionalizados para a monitorização, avaliação e retroação com vista à melhoria contínua,

todos eles devidamente documentados, bem como de mecanismos de acompanhamento, avaliação e desenvolvimento do próprio sistema de garantia da qualidade.

A política para a qualidade passa, ainda, pela instauração de uma cultura organizacional de estímulo à motivação e envolvimento no Plano da Qualidade, através de uma participação ativa da comunidade académica na discussão e revisão do plano e nos processos de garantia da qualidade, com vista à interiorização de uma cultura de qualidade transversal a todos os projetos, em que a avaliação seja encarada como elemento natural da atividade da instituição, numa perspetiva de melhoria contínua e de facultar informação crítica sobre o grau de consecução da missão da Faculdade. A Política de Qualidade assenta nos seguintes vetores:

- a) Avaliação e promoção contínua da satisfação dos stakeholders, identificando regularmente as necessidades e expectativas de toda a comunidade;
- b) Promoção e desenvolvimento da inovação organizacional;
- c) Melhoria da eficácia e da eficiência do ensino ministrado e da investigação desenvolvida;
- d) Desenvolvimento da autoavaliação e da avaliação externa, em especial a de nível internacional;
- e) Utilização adequada e eficiente de recursos humanos e estruturais;
- f) Avaliação e melhoria constante do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade.

## 2.1 - Missão, Visão e Valores

A Missão:

A Faculdade de Medicina da Universidade da Universidade de Lisboa é uma instituição pública de ensino superior que tem como principal desígnio a produção e a difusão do conhecimento científico, particularmente na área das Ciências Orais e Biomédicas e a criação de um espaço de formação dinâmico e plural, com plena integração de todos os seus membros e promovendo a saúde oral na comunidade.

A Visão:

A Faculdade visa o desenvolvimento do ensino, da investigação de excelência e da aprendizagem ao longo da vida, designadamente através de aperfeiçoamentos, especializações e outras formações pós-graduadas que, a par das formações de base, a projetam na sociedade do conhecimento. Pela sua natureza a Faculdade procura uma

dimensão de ligação à comunidade em que se integra, particularmente através da prestação de cuidados de saúde e da intervenção na saúde pública.

Os valores:

Constituem valores institucionais da FMDUL:

- Excelência organizacional,
- Ética e transparência.
- Inovação.
- Humanismo.
- Solidariedade.
- Envolvimento e orientação para as partes interessadas.
- Desenvolvimento sustentável.

## 2.2- Objetivos

- a) Ministrando formação de nível superior, ao nível da graduação e da pós -graduação, organizando cursos referentes dos graus de licenciado, mestre e doutor nos ramos do conhecimento da Medicina Dentária e das Ciências e Tecnologias da Saúde, nas respetivas especialidades;
- b) Organizar e ministrar outros cursos de ensino pós -graduado, realizando cursos de especialização, de atualização, de aperfeiçoamento, de extensão universitária ou outros julgados necessários nos domínios da Medicina Dentária e das Ciências da Saúde Oral;
- c) Organizar e ministrar cursos de formação, nomeadamente na área das profissões auxiliares da Saúde Oral e outras atividades de aprendizagem ao longo da vida;
- d) Organizar provas de agregação num ramo de conhecimento ou na sua especialidade em que pode conferir o grau de doutor e conceder o respetivo título pela Universidade de Lisboa;
- e) Promover e organizar a investigação científica, incentivando a difusão internacional da produção científica dos seus docentes e investigadores, bem como a valorização social e económica dos resultados obtidos;
- f) Colaborar com as outras escolas da Universidade de Lisboa e com outras instituições de ensino e investigação portuguesas, estrangeiras e internacionais na realização de cursos, de projetos de investigação e de quaisquer outras atividades de interesse comum;
- g) Proporcionar a realização pessoal e profissional dos seus membros, garantindo a liberdade académica, a livre orientação do ensino e a livre formação e manifestação de doutrinas e opiniões científicas;

- h) Promover a qualidade de vida e de trabalho dos membros da Faculdade, apoiando o associativismo, a participação na vida académica e social e as atividades artísticas, desportivas e culturais;
- i) Assegurar as condições para a formação, a qualificação e o desenvolvimento profissional de docentes, investigadores e pessoal não docente;
- j) Patrocinar a ligação dos antigos alunos à Faculdade, bem como a participação de outras personalidades e instituições no apoio material e no seu desenvolvimento estratégico;
- k) Colaborar em atividades de interesse comum com instituições, organismos e serviços públicos ou privados e outras individualidades, no âmbito das suas competências;
- l) Assegurar e promover a prestação de serviços à comunidade, contribuindo para a defesa da Saúde Pública e o bem-estar da população na área da Saúde Oral;
- m) Participar na definição e execução da política de ensino e de investigação no domínio específico da sua atividade.

## 3 - Estrutura organizacional da Instituição

### 3.1 - Modelo Organizacional

A figura 1.1 refere-se ao organograma da Faculdade de Medicina Dentária da Universidade de Lisboa.

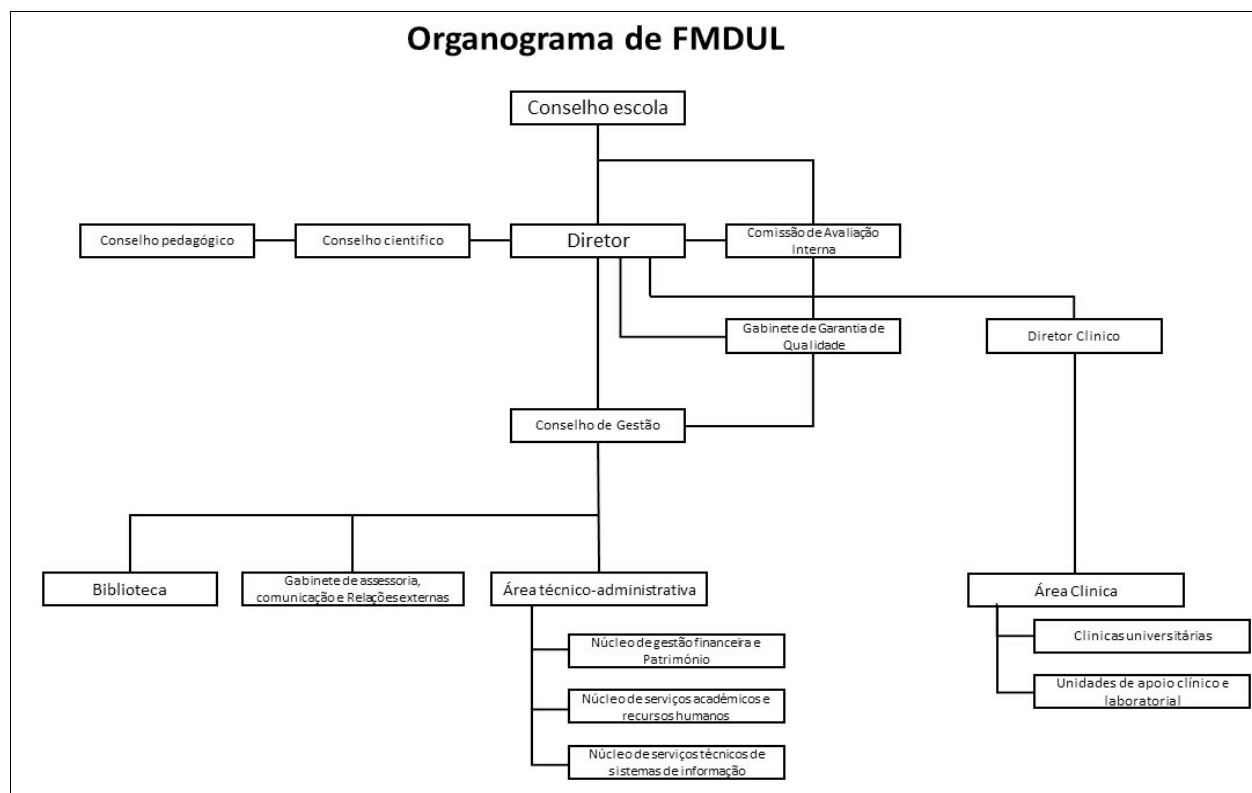


Figura 3.1 - Organograma da Faculdade de Medicina Dentária da Universidade de Lisboa.

## 3.2 - Competências dos órgãos de gestão

De acordo com o artigo 15.º do Despacho n.º 5075/2014 - relativo aos Estatutos da Faculdade de Medicina Dentária da Universidade de Lisboa - constituem Órgãos da instituição os seguintes:

1. O Conselho de Escola,
2. O Diretor,
3. O Conselho Científico,
4. O Conselho Pedagógico,
5. O Conselho de Gestão.

### 3.2.1- Conselho de Escola

Compete ao Conselho Escola:

- a) Aprovar o seu regimento;
- b) Eleger o seu Presidente;
- c) Organizar o procedimento de eleição, e eleger o Diretor, bem como suspendê-lo e destituí-lo nos casos previstos no artigo 32.º;
- d) Apreciar os atos do Diretor e do Conselho de Gestão;
- e) Aprovar alterações aos Estatutos da Faculdade e ao Regulamento Eleitoral anexo, nos termos do artigo 56.º;
- f) Apreciar e discutir os problemas estruturantes da Faculdade;
- g) Desempenhar as demais funções previstas na lei, nos Estatutos ou nos regulamentos da Universidade.
  - a) Compete ao Conselho de Escola, sob proposta do Diretor:
    - a) Aprovar as opções estratégicas fundamentais e o plano de ação para o mandato do Diretor;
    - b) Aprovar a criação de pessoas coletivas de direito privado, constituídas nos termos do artigo 6.º;
    - c) Aprovar o orçamento e o plano de atividades apresentado pelo Diretor;
    - d) Aprovar o relatório anual de atividades e contas.

### 3.2.2- Diretor

Compete ao Diretor:

- a) Dirigir a Faculdade e representá-la perante os órgãos da Universidade e perante o exterior;
- b) Elaborar e apresentar ao Conselho de Escola as opções estratégicas fundamentais para o período do mandato, o orçamento e o plano de atividades, bem como o relatório de atividades e contas;
- c) Assegurar o bom funcionamento da Faculdade, em todas as suas atividades de ensino, de investigação e de prestação de serviços à comunidade;
- d) Assegurar o cumprimento das deliberações tomadas pelos órgãos colegiais da Faculdade;
- e) Definir as regras de utilização dos espaços e das instalações;
- f) Aprovar o calendário e horário das atividades letivas, ouvidos o Conselho Científico e o Conselho Pedagógico;
- g) Criar, suspender e extinguir cursos não conducentes à obtenção de grau;
- h) Exercer o poder disciplinar que lhe seja delegado pelo Reitor;
- i) Exercer as demais funções que lhe sejam delegadas.

- *Competências relativas a provas académicas, sob proposta do Conselho Científico:*

- a) Designar júris de provas académicas de licenciatura e de mestrado;
- b) Designar júris de reconhecimento de habilitações a nível de licenciatura e mestrado;
- c) Designar júris de equivalência ao grau de mestre;

- *Competências relativas aos serviços da Faculdade:*

- a) Orientar e superintender na gestão administrativa e financeira da Faculdade, assegurando a eficiência no emprego dos seus meios e recursos;
- b) Dirigir os serviços da Faculdade e aprovar os necessários regulamentos;
- c) Designar, nos termos da lei, o Diretor Executivo da Faculdade;
- d) Presidir ao Conselho de Gestão;
- e) Assegurar a integração da gestão administrativa da Faculdade na gestão administrativa geral da Universidade, nos termos da lei;
- f) Assegurar a participação da Faculdade nos Serviços Partilhados da Universidade;

g) Elaborar o orçamento e o plano de atividades da Faculdade e assegurar a sua concretização.

- Compete ao Diretor nas matérias relativas aos recursos humanos:

- a) Orientar e superintender na gestão dos recursos humanos da Faculdade;
- b) Concretizar, nos termos da lei e dos Estatutos da Universidade, o recrutamento do pessoal docente e de investigação;
- c) Promover, nos termos da lei e dos Estatutos da Universidade, o recrutamento do pessoal não docente e não investigador;
- d) Autorizar a abertura de concursos para o pessoal não docente;
- e) Autorizar os professores que atinjam o limite de idade no decurso de um ano letivo a manterem -se em exercício de funções até ao termo desse ano, nos termos da lei;
- f) Praticar todos os atos previstos na lei e dos Estatutos da Universidade relativamente à situação e à carreira do pessoal ao serviço da Faculdade, sem prejuízo das competências do Conselho Científico;
- g) Instituir prémios escolares.

### 3.2.3- Conselho Científico

Compete ao do Conselho Científico:

- a) Elaborar o seu regimento;
- b) Eleger o seu Presidente;
- c) Estabelecer as linhas gerais de organização e orientação científica da Faculdade, bem como acompanhar o desenvolvimento da investigação, da extensão cultural e a prestação de serviços à comunidade;
- d) Propor ao Diretor a criação, transformação ou extinção de subunidades de ensino e de investigação científica da Faculdade, assim como os seus coordenadores e composição das comissões científicas;
- e) Propor a criação, alteração ou extinção de ciclos de estudos e aprovar os planos de estudos dos ciclos de estudos ministrados na Faculdade;
- f) Aprovar, nos termos da lei, as normas regulamentares de todos os cursos, sem prejuízo das competências dos restantes órgãos;



- g) Nomear os regentes das unidades curriculares bem como aprovar a distribuição do serviço docente, sujeitando-a a homologação do Diretor;
- h) Promover a publicação e divulgação pública, em cada ano, dos programas das disciplinas;
- i) Deliberar sobre equivalências de disciplinas e graus académicos, nos termos da lei;
- j) Impulsionar, orientar e coordenar as atividades de investigação científica na Faculdade;
- k) Nomear uma Comissão de Estudos Pós -Graduados e uma Comissão de Equivalências;
- l) Nomear os Conselhos Coordenadores dos cursos;
- m) Propor o calendário escolar e o mapa de exames;
- n) Propor ou pronunciar-se sobre a concessão de títulos ou distinções honoríficas;
- o) Propor ou pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares;
- p) Propor ou pronunciar-se sobre a realização de acordos e de parcerias internacionais;
- q) Propor ao Diretor a constituição de júris de provas académicas de licenciatura e mestrado;
- r) Propor ao Diretor a designação de júris de reconhecimento de habilitações a nível de licenciatura e mestrado;
- s) Propor ao Diretor a designação de júris de equivalência ao grau de mestre;
- t) Promover a realização de cursos não conferentes de grau;
- u) Exercer as demais competências que lhe sejam conferidas pela lei, pelos Estatutos ou pelos regulamentos da Universidade.

Relativamente a provas académicas e pessoal docente e de investigação, compete ao conselho científico:

- a) Designar os orientadores das dissertações de mestrado e de doutoramento;
- b) Propor a constituição dos júris de doutoramento e das provas para obtenção do título de agregado;
- c) Praticar os outros atos previstos na lei relativos à carreira docente e de investigação e ao recrutamento de pessoal docente e de investigação.

### 3.2.4- Conselho Pedagógico

Compete ao Conselho Pedagógico:

- a) Elaborar o seu regimento;
- b) Eleger o seu Presidente;
- c) Pronunciar-se sobre as orientações pedagógicas e os métodos de ensino e de avaliação;

- d) Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da Faculdade e à sua análise e divulgação;
- e) Promover a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos estudantes, e a sua análise e divulgação;
- f) Apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas, e propor as providências necessárias;
- g) Aprovar o regulamento de avaliação do aproveitamento dos estudantes;
- h) Pronunciar-se sobre o regime de prescrições;
- i) Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudos e sobre os planos dos ciclos de estudos ministrados;
- j) Pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares;
- k) Pronunciar-se sobre o calendário letivo e os mapas de exames da Faculdade;
- l) Elaborar anualmente um relatório sobre a situação pedagógica da Faculdade;
- m) Exercer as demais competências que lhe sejam conferidas pela lei.

### 3.2.5- Conselho de Gestão

Compete ao Conselho de Gestão:

- a) Assegurar a integração da gestão financeira da Faculdade na Universidade de Lisboa;
- b) Propor, nos termos que a lei lhe confere, as propinas correspondentes aos diferentes ciclos de estudos;
- c) Fixar as propinas correspondentes a quaisquer outros cursos não conferentes de grau ministrados pela Faculdade;
- d) Fixar as taxas e os emolumentos de quaisquer serviços prestados pela Faculdade;
- e) Autorizar os pagamentos, nos termos da lei;
- f) Autorizar, nos termos da lei, a realização de despesas;
- g) Promover a racionalização e a eficiência dos serviços da Faculdade.

### 3.2.6- Diretor Executivo

O Diretor Executivo é nomeado, pelo Diretor, em comissão de serviço.

Compete ao Diretor Executivo:

- a) Dirigir, sob a orientação do Diretor, as unidades administrativas de gestão e o pessoal não docente e não investigador;
- b) Elaborar, sob a orientação do Diretor, as propostas de orçamento, de relatório e de conta;
- c) Colaborar na captação de financiamentos para a Faculdade;
- d) Solicitar a intervenção do Gabinete de Consultoria Jurídica no apoio à sua atividade de gestão;
- e) Exercer as competências que o Diretor ou o Conselho de Gestão lhe delegue

### 3.3- Área Técnica e Administrativa

A Área Técnica e Administrativa desenvolve todas as atividades de natureza técnica, administrativa e financeira de apoio às atividades de ensino, investigação e funcionamento geral da Faculdade, definidas em Regulamento Interno e aprovado pelo Diretor.

São serviços técnicos e administrativos de gestão central:

1. Núcleo Gestão Financeira e Património
2. Núcleo Serviços Académicos e Recursos Humanos
3. Núcleo Serviços Técnicos e Sistemas de Informação

São unidades de apoio técnico:

1. Biblioteca;
2. Gabinete de Assessoria, Comunicação e Relações externas

### 3.4- Área Clínica

A Área Clínica é dirigida pelo diretor clínico que coordena as Clínicas Universitárias e Unidades de Apoio Clínico e Laboratorial. A Direção Clínica é dirigida por um Diretor Clínico, nomeado pelo diretor e coordena as unidades de apoio clínico. O Diretor Clínico pode ser coadjuvado por um ou mais diretores clínicos-adjuntos nomeados pelo diretor por proposta do diretor clínico.

Ao Diretor Clínico compete:

- a) Assegurar uma integração adequada das atividades clínicas e serviços, designadamente através de uma utilização não compartimentada da capacidade instalada;

- b) Propor medidas necessárias à melhoria das estruturas organizativas, funcionais e físicas das clínicas, dentro de parâmetros de eficiência e eficácia reconhecidos e que produzam os melhores resultados face às tecnologias disponíveis;
- c) Aprovar as orientações clínicas relativas aos tratamentos e meios complementares de diagnóstico e terapêutica, bem como os protocolos clínicos adequados;
- d) Desenvolver a implementação de instrumentos de garantia de qualidade técnica na prestação dos cuidados de saúde oral;
- e) Decidir as dúvidas que lhe sejam apresentadas pelos doentes sobre deontologia e ética ou qualidade dos serviços prestados;
- f) Acompanhar e avaliar sistematicamente outros aspetos relacionados com o exercício da medicina dentária e higiene oral.

A área clínica contempla os seguintes serviços de apoio:

1. Clínicas universitárias;
2. Serviços de esterilização;
3. Serviço de imagiologia;
4. Laboratórios;
5. Serviço de assistentes dentários;
6. Blocos operatórios;
7. Serviço de higiene oral;
8. Recepção de pacientes.

### 3.5- Gabinete da Garantia da Qualidade

Ao Gabinete da Garantia da Qualidade compete:

- a) Coordenar e apoiar os processos de avaliação interna e de avaliação externa da FMDUL;
- b) Elaborar e atualizar o plano de garantia de qualidade da FMDUL;
- c) Proceder à construção e carregamento de bases de dados, indicadores de gestão e dados estatísticos, elaborando os respetivos relatórios periódicos;
- d) Estudar, propor e acompanhar a melhoria dos processos e procedimentos da garantia da qualidade;
- e) Organizar os processos de acreditação;

- f) Assegurar um sistema de informação e meios de divulgação dos processos de garantia de qualidade.

## 4 - Organização do Sistema Interno de Garantia da Qualidade

### 4.1 - Âmbito e Objetivos

O sistema interno de garantia da qualidade (SIGQ-FMDUL) inclui a todas as atividades efetuadas pela instituição e é definido por dois documentos fundamentais: O Plano de Qualidade e o presente Manual de Qualidade. Segundo o n.º 4 do artigo 4.º do Despacho n.º 15622/2015, publicado a 29 de dezembro de 2015, *“o Plano da Qualidade define os intervenientes e os procedimentos necessários para avaliar e gerir a qualidade das atividades e processos, bem como para a verificação do cumprimento dos objetivos definidos nos planos estratégicos de médio prazo e de ação quadrienal”*. O SIGQ-FMDUL, na sua dupla dimensão de apoio ao planeamento estratégico e promoção contínua da qualidade e de informação e prestação de contas à comunidade, tem por finalidade promover a definição e documentação dos elementos estruturantes visando a implementação da política para a qualidade, a saber:

- a) A estratégia institucional e os padrões para a qualidade;
- b) As responsabilidades dos diferentes órgãos e níveis de gestão nos processos de garantia da qualidade;
- c) Os processos de monitorização, controlo, reflexão e posterior intervenção, com vista à melhoria contínua;
- d) As formas de participação de estudantes, pessoal docente, investigador e não docente e parceiros externos;
- e) A organização e melhoria contínua do sistema e o modo de monitorização e revisão da política da qualidade.

## 4.2 - Estruturas e Níveis de Responsabilidade

O plano de qualidade está limitado e enquadrado pelos planos estratégicos da FMDUL e da UL. Constitui um documento que reforça o objetivo na melhoria contínua da FMDUL e é um referencial para a qualidade desenvolvendo-se em torno da missão da Faculdade.

O SIGQ-FMDUL tem por objetivo promover a cultura de qualidade e de melhoria contínua, definindo a estratégia e a política para a qualidade, a organização do sistema, os processos de monitorização do seu desempenho, a responsabilidade e a forma de participação de todos os intervenientes nele envolvidos.

A coordenação do SIGQ-FMDUL é assegurada pelos órgãos da Escola: Conselho Escola, Diretor, Conselho de Gestão, Comissão de Avaliação Interna, Conselho Científico, Conselho Pedagógico e Conselhos Coordenadores (Quadro 10.1).

### 4.2.1 Comissão de Avaliação Interna.

Compõem a Comissão os seguintes membros:

1. O Presidente do Conselho de Escola, com a possibilidade de delegar em membro doutorado do órgão;
2. Dois docentes ou investigadores designados pelo Conselho Científico;
3. Um estudante designado pelo Conselho Pedagógico, de entre os seus membros, nos termos do seu regimento;
4. O Diretor Executivo da Faculdade;
5. Uma personalidade externa nomeada pelo Conselho de Escola

### 4.2.2 Conselhos Coordenadores.

A estrutura organizacional consiste num Conselho Coordenador de cada curso, composto por três elementos, nomeados pelo Conselho Científico. Estes Conselhos Coordenadores são constituídos por um Presidente eleito entre, e pelos, elementos que o compõem. A sua aprovação, revisão e atualização é efetuada em cada nomeação de um novo Conselho Científico da Faculdade. Os conselhos coordenadores são responsáveis pelos ciclos de estudos,

incluindo a sua aprovação, a revisão e atualização dos conteúdos programáticos e a distribuição do serviço docente.

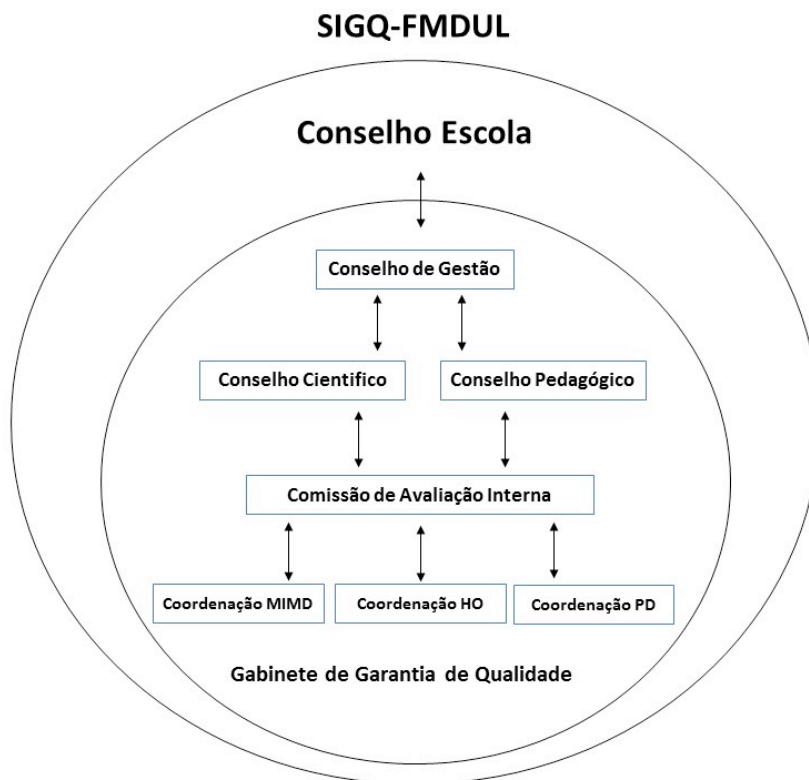


Figura 4.1 - Organograma do SIGQ-FMDUL

## 5 - Metodologias de Monitorização, Avaliação e Retroação para a Melhoria Contínua

### 5.1 - O Plano da Qualidade enquanto Elemento Fundamental para a Qualidade

O Plano da Qualidade da Faculdade de Medicina Dentária é o elemento central da política para a qualidade e melhoria contínua da instituição e contribui para a fixação dos objetivos estratégicos e operacionais, ações e metas determina os padrões de qualidade.

Com o objetivo de monitorizar as ações que integram o Plano de Qualidade e concluir acerca dos resultados alcançados serão utilizados indicadores da responsabilidade das entidades indicadas em cada ação e pressupõe a identificação e o apuramento dos indicadores de monitorização da execução das ações. Tendo em consideração os objetivos e as ações constantes do plano e os elementos de monitorização será efetuada, por cada órgão ou

serviço, uma análise anual dos resultados e avaliada a sua conformidade com os objetivos e metas definidos

O Gabinete de Garantia da Qualidade é uma estrutura de apoio logístico e operacional ao SIGQ-FMDUL e que depois de reunir os relatórios de todos os departamentos e unidades curriculares elaborará um relatório de autoavaliação da instituição que englobará os referidos indicadores necessários ao suporte estratégico. A Comissão de Avaliação Interna após apreciação dos relatórios e demais informação preparada pelo Gabinete de Garantia da Qualidade sugere a aprovação do plano com as sugestões de melhoria ao Diretor. O Diretor analisará os resultados da avaliação e enunciará as medidas essenciais à melhoria da qualidade as quais serão discutidas e aprovadas em Assembleia de Faculdade.

## 5.2 - Procedimentos para a Garantia da Qualidade da Investigação

Tendo em consideração que as normas da Fundação para a Ciência e Tecnologia exigem a execução de relatórios, de mecanismos de acompanhamento das unidades bem como a informação a recolher, serão adotados, procedimentos que permitam atingir a qualidade da investigação.

Para cada ação da plano são formuladas metas e indicadores de monitorização que refletem a qualidade de cada unidade. Desta forma as normas da Fundação para a Ciência e Tecnologia estarão na base da execução de um relatório anual que inclua os indicadores. Constitui uma atribuição funcional do Conselho Científico analisar e promover a discussão dos relatórios bem como a posterior elaboração de um relatório sintético exemplificativo da qualidade do ensino praticado pela unidade e que irá constituir parte do relatório anual. Da sua constituição farão parte:

- a) A opinião crítica da qualidade dos relatórios dos departamentos/unidades da investigação, dos planos propostos e das recomendações anteriormente efetuadas;
- b) A forma como os resultados se adaptam às metas que fazem parte do Plano da Qualidade;
- c) Os pontos fortes e fracos;
- d) Um plano global de melhoria que inclua ações e recomendações.



## 5.3 - Procedimentos a adotar para a Garantia da Qualidade do Ensino

### 5.3.1 - Estratégia para a Avaliação do Ensino e Aprendizagem

A monitorização, avaliação e a melhoria do ensino é constituída por vários níveis: a unidade curricular (UC's), o curso, departamento e a Faculdade. Esta estratégia é exposta nos relatórios anuais de autoavaliação. O Conselho Pedagógico será responsável por coordenar os processos de garantia da qualidade. O Gabinete de Garantia da Qualidade servirá de apoio sobretudo quando existir a necessidade de realizar inquéritos.

### 5.3.2 - Avaliação do Funcionamento das UC's

O preenchimento e entrega do relatório de unidade curricular, no Gabinete de Garantia da Qualidade é da responsabilidade do respetivo regente. O referido relatório inclui informação relativa aos docentes da unidade curricular, às horas de docência, à análise dos resultados dos alunos, à análise do funcionamento da unidade curricular, possui ainda um campo destinado às sugestões para o melhor funcionamento da unidade curricular e um outro para as observações. Do Dossier da Unidade Curricular fazem parte:

1. O programa e a calendarização;
2. O método, chaves de classificação e outros critérios de avaliação;
3. Testes e outros métodos de avaliação
4. A bibliografia;
5. Os docentes;
6. Os sumários;
7. Os registos de presenças;
8. Os horários das aulas e os horários de atendimento dos docentes.
9. Relatório final da Unidade Curricular

Será aplicado um questionário que vise obter as opiniões dos estudantes relativamente ao ensino e investigação na UC. O referido questionário será constituído por várias questões relacionadas com a autoavaliação do estudante na UC, questões relacionadas com as competências adquiridas, com o funcionamento da UC, com o desempenho dos docentes da

UC e com os recursos existentes e necessários. No que se refere ao relatório da UC o mesmo deverá cumprir os seguintes requisitos:

- a) Deve ser efetuado pelo regente/ equipa docente no *template* disponibilizado pelo GGQ;
- b) Constitui um objetivo do relatório inferir acerca da avaliação do funcionamento da UC;
- c) Do relatório poderão constar informações como: as condições de funcionamento da UC e problemas verificados, as metodologias de ensino colocadas em prática;
- d) Indicação dos pontos fortes e fracos e de sugestões de melhoria;
- e) Se se constatar a necessidade de resultados mais aprofundados da UC é definido um plano de atuação composto por medidas a tomar e respetiva calendarização com o objetivo de solucionar os problemas identificados, contribuindo assim para a melhoria do ensino.

### 5.3.3 - Avaliação dos Ciclos de Estudos

Compete à Comissão Coordenadora de cada curso efetuar um relatório anual que inclua a informação constante nos relatórios de UC's e nos indicadores referidos no Plano de Qualidade. De entre os referidos indicadores são de salientar: a procura do curso, o tempo que o aluno demorou a completar o curso, os indicadores relativos à empregabilidade, as informações que advém dos inquéritos realizados a alunos, docentes e entidades empregadoras. O relatório em causa deve incluir:

1. Um resumo dos resultados, organizado por ano curricular: da procura, do sucesso escolar e dos questionários efetuados;
2. Uma análise das respostas efetuadas às recomendações e planos de melhoria dados anteriormente;
3. Um comentário relativo aos indicadores de empregabilidade e se o respetivo curso está adequado às necessidades dos alunos e das entidades empregadoras;
4. Um resumo dos pontos fortes e fracos do curso;
5. Um conjunto de medidas que visem a melhoria da organização do curso e do ensino;
6. Um plano que inclua as medidas que contribuam para a melhoria e a calendarização de problemas;
7. Práticas pedagógicas de mérito.

Compete ao Conselho Coordenador discutir e aprovar o relatório do curso que é responsável.

### 5.3.4 - Avaliação do Ensino da Faculdade

Os relatórios dos cursos são analisados pelo Conselho Pedagógico que elabora um relatório onde avalia a qualidade, a adequação da oferta formativa e o ensino. Do referido relatório fazem parte:

1. A avaliação da qualidade e a conformidade dos relatórios dos cursos, dos planos e das respostas às recomendações;
2. A pertinência dos resultados e das metas estipulados no Plano da Qualidade;
3. Os estudos sobre a articulação do ensino e a melhoria pedagógica efetuados pelo Conselho Pedagógico;
4. Os pontos fortes e fracos;
5. O plano global de melhoria do ensino.

O relatório do Conselho Pedagógico é dado a conhecer ao Conselho Científico que emite a sua opinião sobre o ensino e a investigação. Este relatório é também dado a conhecer ao Conselho coordenador do curso/ Departamento, podendo expressar-se relativamente às recomendações, ao plano global de ação e, eventualmente, a gestão dos recursos humanos e materiais.

### 5.3.5 - Apreciação a Nível da Instituição

Compete ao Presidente da Comissão de Avaliação Interna, auxiliado pelo GGQ, suportando-se nos relatórios oriundos das UC's e nos indicadores do Plano de Qualidade, efetuar um documento-resumo sobre a avaliação da organização e o funcionamento do ensino. A Comissão de Avaliação Interna é responsável pela análise dos relatórios de autoavaliação, pelo relatório síntese e pelo plano global de ação, assim como pelo seguimento dos objetivos formulados para a qualidade do ensino. Analisa também a eficiência do SIGQ-FMDUL e as melhorias sugeridas, emitindo a sua opinião no que diz respeito à adoção de melhorias nos objetivos e metas que fazem parte do Plano de Qualidade. O Diretor, após consultar a Comissão Pedagógica, procede à aceitação dos programas de promoção da qualidade e dos meios necessários para tal.

### 5.3.6 - Resultados a Aprofundar e Resultados Exemplares

Os resultados a aprofundar são os que se desviam dos objetivos e metas traçados no Plano de Qualidade, estando também incluídos os itens definidos pelo Conselho Pedagógico. São resultados exemplares os que superam os mesmos objetivos, metas e itens determinados. É necessário referir as unidades curriculares em que se verifiquem este tipo de resultados, obtidos através dos inquéritos efetuados aos estudantes, docentes e das taxas de sucesso escolar. A metodologia de avaliação e indicadores encontram-se em debate com base nos resultados preliminares obtidos.

### 5.3.7 - Auditorias Pedagógicas

Como forma de obter uma análise mais aprofundada dos problemas, terá lugar a realização de uma auditoria a uma UC quando se constatare uma das seguintes situações:

- a) O Conselho Pedagógico é da opinião de que as explicações ou as propostas efetuadas no plano de ação com vista à melhoria da UC são insuficientes para corrigir os problemas verificados;
- b) Não se constatou um progresso, na edição seguinte da UC, no que diz respeito aos problemas referidos.

Cada auditoria pedagógica deverá cumprir um conjunto de procedimentos sendo que será realizada por uma equipa composta por dois docentes: um docente pertencente ao Departamento onde se integra a UC e um estudante que integre a Comissão de Curso ou o Conselho Pedagógico.

Do relatório da auditoria farão parte recomendações que irão auxiliar os problemas verificados. O conteúdo do mesmo será dado a conhecer ao Coordenador do Curso, ao Diretor do Departamento e ao Conselho Pedagógico. Por sua vez o Conselho Pedagógico, juntamente com o Coordenador do Curso e o Diretor do Departamento concluirá acerca das ações que devem ser colocadas em prática.

### 5.3.8 - A Criação e a Reestruturação de Cursos

A procura permanente de níveis elevados de eficiência e de eficácia na gestão dos cursos, bem como o esforço de atualização e análise do mercado de trabalho, para além da conformidade com os referenciais da agência de acreditação, requerem um ajustamento frequente dos planos de estudo. A criação e reestruturação de cursos é regulamentada por despacho reitoral, onde se explicitam os referenciais, designadamente os inerentes ao paradigma de Bolonha e ao sistema de créditos ECTS, bem como as competências dos diferentes órgãos da Faculdade nesta matéria, e se identificam os elementos que devem obrigatoriamente constar da instrução dos respetivos processos cuja aprovação interna é necessariamente precedida por parecer positivo do Conselho Científico.

### 5.4 - Procedimentos a adotar para a Garantia da Qualidade nas Relações com o Exterior

A elaboração dos relatórios anuais de autoavaliação possibilitará a análise dos resultados atingidos no que se refere à colaboração entre instituições, à interação com a sociedade e à conformidade com os objetivos definidos.

Constituirão também objeto de análise e tratamento: a internacionalização do ensino, da investigação e a mobilidade dos alunos e dos docentes.

Farão parte integrante dos relatórios anuais os indicadores referidos no Plano da Qualidade e os objetivos e metas que tinham sido determinados nas relações com a comunidade.

Do relatório de autoavaliação da FMDUL farão parte: a atuação da Faculdade e as relações com o exterior a nível nacional e internacional.

### 5-5 - Procedimentos a adotar para a Garantia da Qualidade das atividades culturais

O plano estratégico e os planos de ação de atividades culturais anuais são elaborados tendo em consideração o Plano da Qualidade, bem como as orientações do Diretor, e seguem o mesmo modelo de formulação, constituindo-se como partes integrantes do referido Plano da Qualidade.

Os relatórios anuais de autoavaliação das atividades culturais promoverão a análise do grau de prossecução dos objetivos e metas traçados nos respetivos planos de ação, de acordo com a metodologia indicada, sintetizando os resultados da reflexão efetuada, com inclusão de uma análise SWOT da unidade, e perspetivando as correções a introduzir, expressas em planos de melhoria e na eventual proposta de reformulação de objetivos ou metas.

## 5.6 - Procedimentos para a Garantia da Qualidade dos Serviços

O Plano da Qualidade da FMDUL servirá de base à execução do plano estratégico e dos planos de ação anuais de cada Serviço.

O GGQ realizará periodicamente inquéritos de satisfação de forma a apurar a qualidade dos serviços prestados aos alunos e à comunidade. Com base nos relatórios da informação produzida pelos inquéritos de satisfação será realizada uma análise SWOT dos serviços com indicação das ações corretivas a adotar, expressas em planos de melhoria, e, eventualmente com proposta de reformulação de objetivos ou metas.

## 5.7 - Recursos Humanos e Materiais

Dos relatórios anuais de autoavaliação fará parte integrante a garantia da qualidade no âmbito da gestão dos recursos humanos, no que diz respeito aos objetivos constantes do Plano da Qualidade, nomeadamente:

- a) Seleção, nomeação, avaliação e promoção dos colaboradores;
- b) Acolhimento e integração de novos colaboradores;
- c) Desenvolvimento de competências de índole técnica, pedagógica ou científica.

Os relatórios incluirão também os recursos logísticos, no que se refere aos objetivos e prioridades relacionados com as infraestruturas de ensino e investigação e ao investimento em equipamentos.

## 6 - Sistema Interno de Garantia da Qualidade *versus* Gestão Estratégica da Instituição

Cabe aos Regentes das Unidades Curriculares, Coordenadores de Curso, Conselho Pedagógico, aos Coordenadores Unidade de Investigação, ao Conselho Científico efetuar todo o trabalho necessário para a execução dos relatórios de autoavaliação. Existe pois um relacionamento entre o SIGAQ-FMDUL e os órgãos de coordenação e de gestão.

Compete à Comissão de avaliação Interna, tendo por base os relatórios de autoavaliação e os relatórios-síntese, proceder à análise dos objetivos e metas expostos no Plano da Qualidade, servindo-se dos indicadores e das análises efetuadas fomentando a discussão dos mesmos. Estas discussões permitirão a validação do Plano da Qualidade. É da responsabilidade do Diretor coordenar e aprovar as reformulações do Plano da Qualidade.

## 7 - Colaboradores Internos e Externos no Sistema Interno de Garantia da Qualidade

De acordo com a política da instituição deverá existir o envolvimento dos colaboradores internos e externos na estratégia e na garantia da qualidade. A forma de envolvimento dos parceiros externos são variadas, sendo de destacar a participação na participação na composição de órgãos de governo e órgãos consultivos e também na ocultação regular através de inquéritos.

A caracterização do modo de participação dos diferentes parceiros, internos e externos, é sintetizada no quadro 10.2.

## 8 - Produção e divulgação de informação

### 8.1 - Levantamento e tratamento da informação

Constituem fontes de informação da avaliação do ensino e investigação as seguintes:

- a) Os dados referentes à organização, planeamento e resultados alcançados nas UC's que integram o *dossier* da UC;
- b) Os resultados dos inquéritos referentes às opiniões dos alunos e dos docentes sobre o ensino;
- c) Os relatórios de unidades curriculares;
- d) Os resultados relativos à avaliação do ensino e à empregabilidade, estando aqui incluídos os inquéritos aos diplomados e às entidades empregadoras;
- e) Os elementos resultantes das avaliações externas, particularmente os relatórios e os conselhos das comissões de acompanhamento dos cursos;
- f) Os indicadores relativos à qualidade dos processos e instrumentos da avaliação dos alunos.

O levantamento dos dados e indicadores compete ao GGQ conforme referido no Plano da Qualidade. Dos relatórios de autoavaliação farão parte inquéritos destinados a avaliar a satisfação dos serviços e dos utentes.

O *Quadro 10.3* diz respeito aos inquéritos relacionados com o ensino e investigação aos responsáveis pela aplicação dos instrumentos e à periodicidade da sua aplicação.

O *Quadro 10.4* refere-se ao inquéritos relativos ao grau de satisfação de colaboradores e utentes.

O *Quadro 10.5* reúne os indicadores e indica os responsáveis pelo levantamento.

### 8.2 - Divulgação da Informação

Os resultados da avaliação deverão ser divulgados como forma de efeito de melhoria e para estimular a participação de todos os públicos diretamente relacionados com a FMDUL. Será de equacionar a existência de níveis de divulgação, sendo de referir, como exemplo, os seguintes:

- a) Opinião dos alunos sobre a UC e sobre os docentes: serão divulgados os resultados agregados sendo que os resultados individuais servirão apenas para conhecimento do docente, do Coordenador de Curso, e do Presidente do Conselho Pedagógico;



b) Apenas o Coordenador de Curso, o Diretor e o Presidente do Conselho Pedagógico terão conhecimento dos relatórios de autoavaliação das UCs.

Constitui uma exigência de nível europeu para a garantia da qualidade a publicação regular e atualizada de informação relacionada com os programas e ciclos de estudos. A referida informação deve ser também dotada de imparcialidade, ser objetiva e estar disponível sob o ponto de vista qualitativo e quantitativo. A FMDUL divulgará no seu *website* a seguinte informação:

- a) A oferta formativa existente;
- b) Os objetivos relacionados com a aprendizagem, a empregabilidade de cada curso;
- c) As formas de acesso;
- d) Os planos de estudos dos cursos;
- e) As metodologias de ensino e de avaliação dos alunos;
- f) A mobilidade;
- g) As formas de lidar com as reclamações e as sugestões;
- h) A qualificação dos docentes;
- i) Os recursos materiais e de apoio ao ensino;
- j) Os resultados do ensino;
- k) As políticas da qualidade.

## 9 - Monitorização, Avaliação e Desenvolvimento do Sistema Interno de Garantia da Qualidade

O GGQ será responsável por acompanhar e monitorizar o sistema de garantia da qualidade, nomeadamente no que se refere aos procedimentos, obtenção de indicadores, distribuição de inquéritos, prazos e planos de melhoria.

É também responsável por elaborar um relatório conclusivo acerca das dificuldades, dos pontos fortes e fracos e das eventuais melhorias do sistema de garantia da qualidade. O Diretor emitirá uma decisão relativa às recomendações emitidas.

A FMDUL será objeto de uma avaliação institucional do seu sistema da qualidade e da garantia interna da qualidade.

## 10 - Apêndice

Quadro 10.1 - Funções e responsabilidades dos órgãos de gestão no domínio da qualidade.

Diretor	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aprovar o sistema de autoavaliação da FMDUL e os sistemas de avaliação dos docentes e investigadores e do pessoal não docente;</li><li>- Formular as medidas necessárias à garantia da qualidade do ensino e da investigação na FMDUL.</li></ul>
Conselho Científico	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aprovar os relatórios de atividades dos departamentos;</li><li>- Propor a criação de novos ciclos de estudos.</li></ul>
Conselho Pedagógico	<ul style="list-style-type: none"><li>- Emitir uma opinião sobre as orientações pedagógicas e os métodos de ensino e de avaliação;</li><li>- Favorecer a realização de inquéritos ao desempenho pedagógico da unidade orgânica e a sua análise e divulgação;</li><li>- Realizar a avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos alunos e a sua análise e divulgação;</li><li>- Conceber mecanismos de autoavaliação regular relativa ao desempenho dos projetos de ensino;</li><li>- Analisar as queixas relativas a falhas pedagógicas e propor medidas para fazer face às mesmas;</li><li>- Aprovar o regulamento de avaliação do aproveitamento dos alunos.</li></ul>

Quadro 10.2 - Participação no sistema de garantia da qualidade.

	<b>Participação em órgãos com responsabilidade no SIGAQ-FMDUL</b>	<b>Participação nos processos de garantia da qualidade</b>	<b>Resposta a inquéritos</b>
Docentes	Conselho Pedagógico Comissão de Curso	- Participação nas equipas de melhoria para as auditorias pedagógicas; - Elaboração dos relatórios de UC; - Participação na execução de relatórios de autoavaliação.	- Perceções do ensino/investigação por UC; - Grau de satisfação.
Alunos	Conselho Pedagógico Comissão de Curso	- Participação nas equipas de melhoria para as auditorias pedagógicas; - Participação na execução de relatórios de autoavaliação.	- Inquérito aos novos alunos; - Opinião, por UC, do ensino/ investigação; - Opinião do ensino/ investigação (do curso); - Inquéritos destinados aos estudantes Erasmus; - Grau de satisfação com o desempenho de Serviços.
Outros colaboradores/ corpo não docente	Conselho de Gestão	- Participação na elaboração de relatórios de autoavaliação.	- Grau de satisfação dos serviços
Graduados			- Inquérito sobre opinião do curso concluído; - Inquérito sobre percursos profissionais.
Entidades empregadoras			- Inquérito sobre competências dos diplomados.
Clientes de serviços/ pacientes			- Grau de satisfação com os serviços.
Entidades externas	Diretor		

Quadro 10.3 - Caracterização dos inquéritos relacionados com o ensino.

Denominação	Finalidade	Público-alvo	Aplicação		
			Metodologia	Responsável	Periodicidade
Inquérito aos novos alunos	Obter a opinião dos novos alunos sobre as razões da escolha da FMDUL	Alunos do 1.º Ciclo e Mestrado Integrado	Questionário em suporte eletrónico	GGQ	Anualmente
Perceções do Ensino/ Aprendizagem da UC	Obter a opinião dos alunos sobre o par UC/ docente	Alunos do 1.º e Mestrado Integrado			Anualmente
Perceções do Ensino/ Aprendizagem da UC	Obter a opinião dos docentes sobre o par UC/ docente	Docentes			
Perceções do Ensino/ Aprendizagem do 1.º Ciclo	Obter a opinião dos alunos do curso/ ano, sobre características organizacionais e curriculares	Alunos do 1.º Ciclo e Mestrado Integrado			
Perceções do Ensino/ Aprendizagem do 2.º Ciclo	Obter a opinião dos alunos do curso/ ano, sobre características organizacionais e curriculares	Alunos do 2.º Ciclo			
Perceções do Ensino/ Aprendizagem do 3.º Ciclo	Obter a opinião dos doutorandos sobre a formação recebida e analisar características da supervisão e orientação	Alunos do 3.º Ciclo			
Inquérito a alunos que optaram pelo programa ERASMUS	Obter a opinião dos alunos sobre o curso	Estudantes Erasmus	Questionário em suporte de papel	Serviços de Relações Internacionais	
Inquérito a alunos Que entraram ao abrigo do programa ERASMUS	Obter a opinião dos alunos sobre o curso	Estudantes Erasmus			
Inquérito de Emprego	Obter a opinião sobre os percursos profissionais	Antigos Estudantes	Questionário em suporte eletrónico	GGQ	Anualmente
Inquérito sobre competências dos diplomados	Obter a opinião sobre o desempenho dos antigos alunos em contexto de trabalho	Empresas			



Quadro 10.4 - Caracterização dos inquéritos relativos ao grau de satisfação de colaboradores e utentes.

Denominação	Finalidade	Público-alvo	Aplicação		
			Metodologia	Responsável	Periodicidade
Avaliação da Satisfação - DC	Avaliar o grau de satisfação com o funcionamento e o serviço prestado	Docentes; Colaboradores	Questionário em suporte eletrónico	GGQ	Anualmente
Avaliação da Satisfação - SAC		Alunos		Serviços Académicos	
Avaliação da Satisfação - DD		Dirigentes; Diretor		Secretariado	
Avaliação da Satisfação - AC		Alunos; Docentes	Questionário em suporte eletrónico	GGQ	
Avaliação da Satisfação - ACC		Alunos; Docentes; Colaboradores	Questionário em suporte eletrónico		

**Quadro 10.5 - Indicadores.**

Item em análise	Indicador	Descrição	Responsável pela obtenção da informação
Ensino	Avaliação das UC	Questionários de avaliação da UC	Gabinete de Garantia da Qualidade
	Eficiência formativa	Número de Diplomados e evolução ao longo dos últimos 3 anos	
Oferta formativa	Diversidade da oferta	N.º e proporção de cursos de 1.º, 2.º e 3.º ciclos	Serviços Acadêmicos
Qualificação da procura	Candidatos/ vaga	N.º de candidatos para cada curso/ n.º de vagas existentes, por fase de colocações	
	Candidatos colocados na 1.ª opção/ vaga	N.º de candidatos colocados na 1.ª opção, na 1.ª fase/ n.º de vagas existentes	
	Colocados/ vaga (%)	N.º de candidatos colocados em cada curso no total das fases/ n.º de vagas existentes	
	Candidatos colocados na 1.ª opção/ vaga	N.º de candidatos colocados na 1.ª opção, em cada curso, no total das fases/ n.º de vagas existentes	
	Classificação de ingresso	Para cada curso: classificações mínima, média e máxima de ingresso	
Mobilidade dos alunos	Alunos admitidos mediante transferência, mudança de curso ou reingresso/ total de alunos admitidos (%)		
Alunos	Alunos inscritos	N.º de inscritos por curso (por ano curricular e total)	Serviços Acadêmicos
	Naturalidade	Distribuição percentual de inscritos/ Distrito de naturalidade	
	Sexo	Distribuição percentual de alunos inscritos/ sexo, para cada ciclo de estudos	
	Trabalhadores-estudantes	Percentagem de trabalhadores-estudantes em cada curso	
	Idade	Caracterização dos estudantes por idade	
	Procura do ciclo de estudos	Procura do ciclo de estudos nos últimos 3 anos de candidatura ao ensino superior	
Organização do ensino	Definição dos objetivos	Conselho Coordenador do Curso	Conselho Pedagógico
	Articulação curricular	Conselho Coordenador do Curso	
	Adequação das metodologias de ensino	Conselho Coordenador do Curso	