

UTL

Lisboa
2011



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DA QUALIDADE

Manual da Qualidade – versão 1.0

Ficha Técnica

Título: Manual da Qualidade

Versão: v. 1.0

Autoria: Grupo de Trabalho para a proposta do SIGQ-UTL

Data de Aprovação: 24/05/2011

Índice

1. Introdução	6
1.1. Aprovação, revisão e distribuição	6
1.2. Objectivo do Manual da Qualidade	7
1.3. Âmbito	7
1.4. Legislação e Enquadramento	7
1.5. Princípios de Gestão da Qualidade	8
1.6. Estrutura organizativa do SIGQ-UTL	8
1.6.1. Conselho de Gestão da Qualidade UTL	10
1.6.2. Conselho de Gestão da Qualidade nas UO	11
2. Missão, Visão e Organização da UTL	12
2.1. Objectivos estratégicos	13
2.2. Vectores de Qualidade	14
3. Política de Garantia da Qualidade	15
3.1. Ensino	15
3.2. Investigação	16
3.3. Internacionalização	16
3.4. Cooperação com parceiros e a sociedade	16
4. SIGQ-UTL	18
4.1. Responsabilidade da Gestão de Topo	18
4.2. Abordagem por processos	18
4.2.1. Síntese dos Processos e Sub-Processos	20
4.3. Sistema Integrado de Gestão da Qualidade	21
4.3.1. Descrição dos indicadores	21
4.3.2. Métodos de recolha de dados	29
4.3.3. Medidas de monitorização	29
5. Divulgação dos Resultados da Avaliação	30
6. Gestão do Manual de Qualidade	31
7. Anexo	32

Índice de Quadros

Quadro 1 - Revisão e Actualização do Manual da Qualidade.....	6
Quadro 2 - Legislação e outros documentos de suporte ao MQ-UTL.....	7
Quadro 3 - Descrição dos principais objectivos dos elementos integrantes do SIGQ-UTL.....	10
Quadro 4 - Participação dos parceiros no sistema de garantia da qualidade.....	17
Quadro 5 - Descrição dos Processos Macro e Sub-Processos	20
Quadro 6 - Quadro de indicadores para o Processo Governo.....	22
Quadro 7 - Quadro de indicadores para o Processo Ensino	22
Quadro 8 - Quadro de indicadores para o Processo I&D	24
Quadro 9 - Quadro de indicadores para o Processo Responsabilidade Social.....	25
Quadro 10 - Quadro de indicadores para o Processo Internacionalização.....	27
Quadro 11 - Quadro de indicadores para o Processo Recursos	28

Índice de Figuras

Figura 1 - Representação gráfica da organização do SIGQ-UTL.....	9
Figura 2 - Representação gráfica do processo de Avaliação Institucional	9
Figura 3 - Organograma da Universidade Técnica de Lisboa.....	13
Figura 4 - Representação gráfica da estrutura documental do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade	18
Figura 5 - Representação gráfica das interações entre a UTL, UO e a sociedade	19
Figura 6 - Mapa de Processos Macro e Sub-Processos.....	20
Figura 7 - Representação exemplificativa do enfoque da Avaliação da Qualidade no processo de Ensino.....	21
Figura 8 - Representação gráfica do modelo utilizado na identificação dos indicadores	22

Siglas e abreviaturas

A3ES	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
CE	Ciclo de Estudos
CEDAR	Centro de Actividade Física e Recreação
CGQ	Conselho de Gestão da Qualidade
DAA	Departamento de Assuntos Académicos
DGP	Departamento de Gestão do Património
DGRF	Departamento de Gestão de Recursos Financeiros
DGRH	Departamento de Gestão de Recursos Humanos
DLAG	Departamento de Logística e Arquivo
DPD	Departamento de Planeamento e Documentação
ENQA	<i>European Association for Quality Assurance in Higher Education</i>
FA	Faculdade de Arquitectura
FCT	Fundação para a Ciência e Tecnologia
FMH	Faculdade de Motricidade Humana
FMV	Faculdade de Medicina Veterinária
GA	Gabinete de Apoio
GAPTEC	Gabinete de Apoio à Universidade Técnica
GAS	Gabinete de Acção Social
GI	Gabinete de Apoio Informático
GQ	Gabinete da Qualidade
GRE	Gabinete de Relações Externas
INDEZ	Inquérito anual realizado às Instituições de Ensino Superior Público
ISA	Instituto Superior de Agronomia
ISCSP	Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas
ISEG	Instituto Superior de Economia e Gestão
IST	Instituto Superior Técnico
MCTES	Ministério de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior
MQ	Manual da Qualidade
OCES	Observatório da Ciência e do Ensino Superior
OTIC	Oficina de Transferência de Tecnologia e Conhecimento
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
REBIDES	Registo Biográfico de Docentes do Ensino Superior
RJAES	Regime Jurídico de Avaliação do Ensino Superior
RJIES	Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior
SAAS-UTL	Serviços de Administração e Acção Social
SAJ	Serviço de Assessoria Jurídica
SIGQ	Sistema Integrado de Gestão de Qualidade
UC	Unidade Curricular
UI	Unidades de Investigação
UO	Unidade Orgânica
UTL	Universidade Técnica de Lisboa

1. Introdução

O Manual da Qualidade (MQ) da Universidade Técnica de Lisboa (UTL) define a organização, as responsabilidades e os processos, estabelecendo os princípios orientadores de implementação do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade da Universidade Técnica de Lisboa (SIGQ-UTL), tendo como referencial as boas práticas europeias (*Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, ENQA*) e as recomendações nacionais, nomeadamente os estudos disseminados pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES).

Enquadrada na definição de uma política de garantia de qualidade, a UTL pretende criar um conjunto de procedimentos que sustentem a concretização de uma estratégia que assegure o cumprimento dos objectivos institucionais estabelecidos, numa perspectiva de melhoria contínua, participada por todos os agentes envolvidos nos processos, destacando-se docentes, investigadores, estudantes e funcionários.

Em conformidade com os padrões de exigência para a qualidade no ensino superior aceites internacionalmente, o presente Manual aborda os seguintes tópicos:

- Missão, Visão e Organização da UTL;
- Organização do SIGQ-UTL, focada na estrutura de coordenação estratégica e operacional, definindo níveis de responsabilidade e competências específicas que promovam a garantia da qualidade;
- As metodologias de monitorização, avaliação e acção para a melhoria contínua, discriminadas pelas diferentes áreas de análise associadas às vertentes da missão institucional – o ensino, a investigação, a internacionalização e a responsabilidade social;
- A cooperação com os parceiros e a sociedade no sistema de garantia da qualidade;
- A produção e difusão de informação.

1.1. Aprovação, revisão e distribuição

O MQ foi elaborado pelo Grupo de Trabalho para a implementação do SIGQ-UTL, devendo ser revisto pelo Conselho de Gestão da Qualidade (CGQ-UTL) sempre que se registem alterações que o justifiquem. O MQ, bem como as revisões globais ou específicas que venham a ocorrer, deverão ser aprovados pelo Reitor.

De cada alteração ao conteúdo do MQ deve resultar a emissão de uma nova versão que, obrigatoriamente, deve ser registada no formulário abaixo disponibilizado (Quadro 1), que faz parte integrante do documento, passando a versões actualizadas, reproduzindo todas as alterações efectuadas com indicação dos responsáveis pelas mesmas.

A versão controlada, em formato electrónico, é da responsabilidade do CGQ-UTL, sendo as cópias impressas consideradas como cópias não controladas. As versões obsoletas deverão ser conservadas em arquivo electrónico.

O MQ entra em vigor após aprovação pelo Reitor e publicação no *site* da Reitoria da UTL e será distribuído aos Conselhos de Gestão da Qualidade (CGQ) das Unidades Orgânicas (UO) e divulgado junto de todos os colaboradores da UTL.

Quadro 1 - Revisão e Actualização do Manual da Qualidade

Actividade	Responsável	Data	Assinatura ^(a)
Elaboração	Secretária do Grupo de Trabalho para proposta SIGQ	24/05/2011	Ana Fonseca
Verificação	Coordenadora do DAA	24/05/2011	Ana Fonseca
Aprovação	Vice-Reitora	24/05/2011	Helena Pereira
Revisões			
Elaboração			
Resumo de Alterações			
Observações			
Distribuição (cópias controladas)			
Página electrónica da UTL.			

- (a) Na ausência de assinatura digital na versão electrónica, é mencionado o nome do responsável pela verificação/aprovação que assinou o original impresso. Essa edição fica disponível junto da coordenação do DAA, valendo como comprovativo oficial da aprovação superior.

1.2. Objectivo do Manual da Qualidade

O MQ foca-se especificamente em práticas organizacionais que garantam a qualidade dos processos de ensino, investigação e ligação à sociedade, definindo o funcionamento do sistema e explicitando competências dos agentes envolvidos no SIGQ-UTL, salientando-se o trabalho desenvolvido na identificação de indicadores de desempenho que sirvam de base às decisões estratégicas.

Deste modo, assume-se como um documento operacional para os procedimentos da UTL na área da Qualidade, descrevendo o SIGQ-UTL, e tendo como objectivo funcional constituir um referencial permanente para a aplicação e manutenção do sistema.

1.3. Âmbito

O MQ-UTL é proposto pelo Conselho de Gestão da Qualidade, ouvidos os Presidentes das UO e está sujeito a aprovação pelo Reitor.

Assente na perspectiva de estabelecer métodos, normas e procedimentos descritivos acerca da implementação do SIGQ-UTL, assume-se como um documento fundamental para a definição das políticas de garantia da qualidade, bem como para a caracterização dos processos, indicadores e agentes responsáveis pela execução das actividades dinamizadoras da melhoria contínua no seio das respectivas Instituições.

Através do seu MQ, a UTL determina as orientações internas para a Auto-Avaliação e Avaliação Externa do Ensino, Investigação, Ligação à Sociedade e dos Serviços, desta forma cumprindo com os princípios de garantia da qualidade no ensino superior.

Este Manual de suporte ao SIGQ-UTL é complementado pelos seguintes documentos:

- Plano estratégico da UTL;
- Plano de Actividades;
- Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR);
- Plano da Qualidade.

1.4. Legislação e Enquadramento

O presente manual foi elaborado com base nas recomendações constantes nas publicações e legislação constantes no Quadro 2.

Quadro 2 - Legislação e outros documentos de suporte ao MQ-UTL

Legislação e Orientações	Assunto
<i>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.</i>	Orientações internacionais para a Garantia de Qualidade veiculadas pela ENQA.
Análise Comparativa dos Processos Europeus para a Avaliação e Certificação de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade. Estudo coordenado por Sérgio Machado dos Santos para a A3ES.	Estudo comparativo dos SIGQ europeus do ensino superior veiculado pela A3ES.
Indicadores de Desempenho para Apoiar os Processos de Avaliação e Acreditação de Ciclo de Estudos. Estudo coordenado por Cláudia S. Sarrico para a A3ES.	Indicações para definição de indicadores de desempenho de suporte aos SIGQ veiculado pela A3ES.
Participação dos Estudantes na Avaliação das Instituições de Ensino Superior Portuguesas: Um contributo para a sua definição. Estudo coordenado por Sónia Cardoso para a A3ES.	Modalidades de participação dos Estudantes nos processos de Avaliação e Acreditação.
Lei nº 62/2007, de 10 de Setembro.	Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES).
Lei nº 38/2007, de 16 de Agosto.	Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES).
Decreto-lei nº 369/2007.	Institui a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior – A3ES.

1.5. Princípios de Gestão da Qualidade

A UTL estabelece como princípios de base as orientações internacionais em matérias de Gestão da Qualidade das Instituições, nomeadamente:

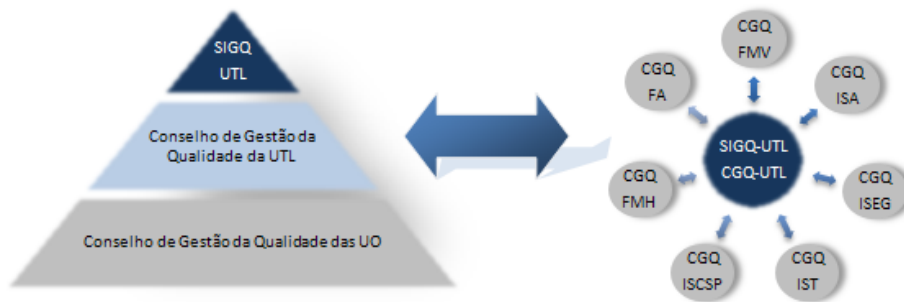
- Focalização nos Intervenientes
A Universidade, como instituição de ensino superior com uma missão de especial relevância na sociedade, depende dos seus estudantes, docentes, funcionários, empresas, comunidade envolvente entre outros e, conseqüentemente, deverá desenvolver esforços na compreensão das suas necessidades, actuais e futuras, procurando satisfazer os seus requisitos e exceder as suas expectativas.
- Liderança
Os líderes estabelecem a finalidade e a orientação da Universidade. Neste sentido, é importante que criem e mantenham o ambiente interno que permita o pleno envolvimento das pessoas de modo a possibilitar que se atinjam os objectivos da organização.
- Envolvimento das pessoas
As pessoas, em todos os níveis, são a essência da Universidade e o seu pleno envolvimento permite que as suas aptidões sejam utilizadas em benefício da instituição
- Abordagem por Processos
Um resultado desejado é atingido de forma mais eficiente quando as actividades e os recursos associados são geridos como um processo.
- Abordagem da gestão como um sistema
Identificar, compreender e gerir processos inter-relacionados como um sistema, contribui para que a UTL atinja os seus objectivos com eficácia e eficiência.
- Melhoria contínua
A UTL assume como objectivo permanente a melhoria contínua do desempenho global das actividades da instituição.
- Abordagem à tomada de decisões baseada em factos
As decisões eficazes são baseadas na análise de dados e de informações concretas e objectivas, que permitam uma fundamentação das decisões tomadas pela Universidade.
- Relação mutuamente benéfica com a comunidade interna e externa
A UTL reconhece que a universidade e a comunidade devem ser interdependentes, criando uma relação de benefício mútuo que potencia a aptidão de ambas as partes para criar valor junto da sociedade.

1.6. Estrutura organizativa do SIGQ-UTL

O SIGQ-UTL focaliza-se na missão da Universidade, envolvendo a totalidade das suas actividades e visa a implementação da política para a qualidade.

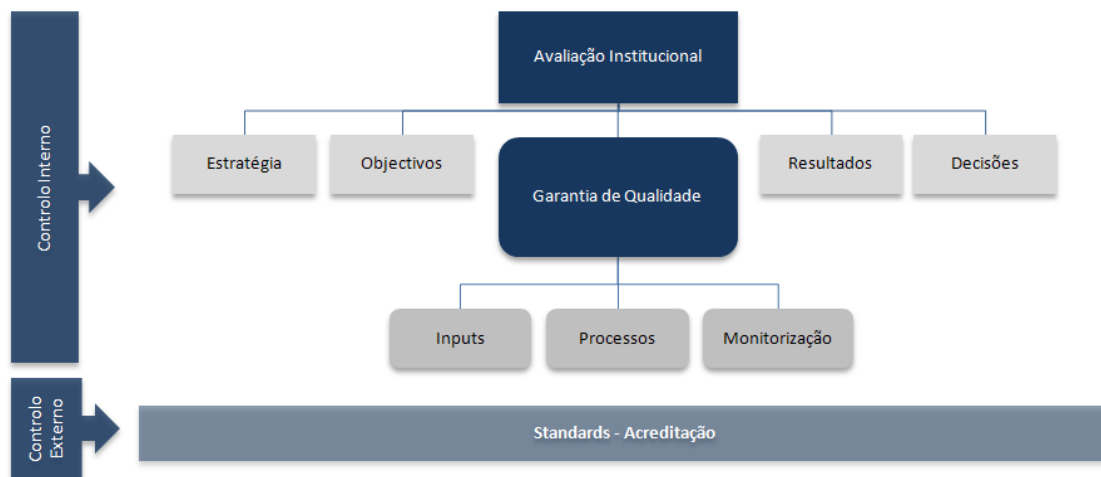
Em termos esquemáticos (Figura 1), a base do Sistema é constituído pelos CGQ das UO cuja competência se substancia na implementação e acompanhamento do SIGQ, em colaboração com o CGQ da Universidade, que, num patamar superior, estabelece as indicações gerais e transversais para o desenvolvimento do SIGQ-UTL.

Figura 1 - Representação gráfica da organização do SIGQ-UTL



O MQ, desenvolvido tendo por base a globalidade das componentes da missão da UTL, abrangendo a oferta educativa, a investigação e a interacção com a sociedade, procura responder às medidas transversais definidas no Plano da Qualidade para o quadriénio 2010/2014, numa perspectiva de melhoria contínua.

Figura 2 - Representação gráfica do processo de Avaliação Institucional



A estrutura organizativa do SIGQ-UTL fundamenta-se num processo de avaliação institucional (Figura 2), complementada pelos seguintes elementos:

- Estratégia institucional e padrões para a qualidade;
- Responsabilidades dos diferentes órgãos e níveis de gestão nos processos de garantia da qualidade (Quadro 3);
- Processos de monitorização, controlo, reflexão e posterior intervenção, visando melhoria contínua;
- Formas de participação de estudantes, pessoal docente, investigador e não docente e parceiros externos;
- Organização e melhoria contínua do sistema;
- Monitorização e revisão da política da qualidade.

Assim, o SIGQ-UTL alicerça-se, essencialmente, nos seguintes documentos: Plano Estratégico da UTL, Plano de Actividades da UTL; Plano da Qualidade, complementados pelo Manual da Qualidade.

Quadro 3 - Descrição dos principais objectivos dos elementos integrantes do SIGQ-UTL

Esfera	Actividade
SIGQ-UTL	– Desenvolver uma cultura interna de melhoria contínua;
CGQ-UTL	– Definir missão, objectivos, competências e métodos; – Promover a Qualidade institucional; – Promover a constituição de um Sistema de Informação com indicadores sobre os domínios formativos, de investigação e de ligação à sociedade; – Organizar os procedimentos de Acreditação do Sistema; – Divulgar informação; – Promover o desenvolvimento do sistema de gestão da qualidade.
CGQ-UO	– Recolher informação baseada nos indicadores de Qualidade; – Implementar estratégias de monitorização; – Apresentar resultados; – Prestar informações ao exterior; – Consolidar a aplicação de instrumentos de Gestão da Qualidade.

1.6.1. Conselho de Gestão da Qualidade UTL

O CGQ-UTL é nomeado pelo Reitor e é responsável pela definição da estratégia de actuação e pela promoção de uma melhoria contínua do SIGQ-UTL em conformidade com os requisitos da legislação em vigor e das orientações da A3ES.

O CGQ-UTL tem a seguinte estrutura:

- O Reitor da UTL ou o membro da Equipa Reitoral para tal designado;
- O Administrador da UTL;
- 10 Membros designados pelos presidentes das diferentes Unidades Orgânicas da UTL, repartidos tendo em conta a sua dimensão;
- 1 Estudante, designado pelos membros estudantes do Conselho Geral;
- 1 Secretário, designado pelo Reitor.

Os membros designados no CGQ-UTL poderão fazer-se representar ou acompanhar por elementos cuja participação seja considerada pertinente para as matérias em discussão.

Salvaguardando eventuais ajustes decorrentes do funcionamento do CGQ-UTL, a sua função deve pautar-se pelos seguintes princípios de actuação:

- Promover a Qualidade Institucional;
- Apoiar o desenvolvimento de uma cultura interna de melhoria contínua, assente numa política de garantia de qualidade formalmente definida pelos órgãos competentes do SIGQ de cada UO, integrando os contributos de docentes, estudantes e entidades externas;
- Promover e apoiar a criação de CGQ nas UO;
- Apoiar as UO no desenvolvimento de instrumentos de Gestão da Qualidade, definindo a periodicidade da sua aplicação/execução;
- Promover a divulgação pública de informação.

Neste sentido, deverá orientar a sua actividade nas seguintes vertentes:

- Planear e organizar os procedimentos relativos à Acreditação do SIGQ-UTL junto da A3ES e de órgãos nacionais/internacionais competentes;
- Elaborar modelos para o SIGQ-UTL;
- Elaborar um Manual da Qualidade para o SIGQ-UTL e proceder às suas revisões;
- Apoiar a elaboração dos Manuais da Qualidade das UO;
- Criar o Regulamento do SIGQ-UTL;
- Apoiar a elaboração dos Regulamentos de Qualidade das UO;

- Elaborar o Plano da Qualidade;
- Assegurar a divulgação interna de informação;
- Efectuar a revisão do SIGQ-UTL.

O CGQ-UTL desenvolve a sua actividade em articulação com os CGQ das UO (Figura 1), reunindo periodicamente com vista a assegurar a implementação e o acompanhamento do SIGQ-UTL.

1.6.2. Conselho de Gestão da Qualidade nas UO

Cada UO deverá ter um CGQ, sob a responsabilidade de um órgão da direcção.

Estes CGQ-UO visam melhorar e desenvolver processos de auto-avaliação, incrementando estratégias de monitorização dos indicadores da Qualidade previamente definidos, devendo aferir, eficazmente, o desempenho das funções científicas, pedagógicas, culturais e sociais da instituição.

Na condução dos processos de avaliação/auditoria interna, os CGQ-UO deverão integrar contributos de entidades externas (ordens profissionais, agências de avaliação, etc.) e a participação dos docentes, investigadores, funcionários, estudantes, serviços e órgãos de gestão da escola, que no desempenho das suas competências asseguram o cumprimento da missão da UO.

Os CGQ-UO são responsáveis pela disponibilização de informação e orientações estratégicas para os serviços, promovendo a divulgação da actividade nas páginas oficiais das Escolas, cujo conteúdo deve abarcar a seguinte estrutura:

- Missão;
- Composição;
- Actividades;
- Documentos (Regulamentos e Manuais);
- Estudos;
- Contactos.

2. Missão, Visão e Organização da UTL

A UTL é uma Instituição de Ensino Superior vocacionada para a promoção de ensino de referência, apoiado em investigação de qualidade internacional e orientado para a inovação e cidadania.

Missão

Assegurar o progresso consistente da sociedade do conhecimento, do saber e da sabedoria, dinamizando o desenvolvimento humano sustentado, através da produção e transmissão de conhecimento, da difusão da cultura, da valorização económica, social e cultural do conhecimento científico e da prestação de outros serviços à comunidade.

Visão

Uma Universidade coesa, com identidade, excelência científica e qualidade de ensino, empreendedora e inovadora, internacional, integradora e responsável com a sociedade.

Organização

A Universidade é constituída por sete Escolas (Unidades Orgânicas) - Faculdade de Medicina Veterinária (FMV), Instituto Superior de Agronomia (ISA), Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG), Instituto Superior Técnico (IST), Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas (ISCSP), Faculdade de Motricidade Humana (FMH) e Faculdade de Arquitectura (FA) – integrando cerca de 40 Centros/Unidades de Investigação, sete Laboratórios Associados, 21.500 alunos e 1.840 professores, dos quais 73% doutorados.

Sendo a segunda maior Universidade do país em número de cursos, abrange 14 áreas de estudo em diferentes graus, representando cerca de 10% da oferta total, com mais de 3.150 vagas no Concurso Nacional de Acesso ao Ensino Superior, e registando uma taxa de preenchimento frequentemente posicionada acima dos 99%, onde a maioria dos alunos escolhe a UTL como 1ª opção de candidatura e cerca de 31% dos colocados têm uma média superior a 16 valores. Os alunos estrangeiros de formação inicial representam cerca de 5% do número total.

A generalidade das Unidades de Investigação e dos Laboratórios Associados estão abrangidos pelo Programa Plurianual da Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT), evidenciando-se um total de 60% de classificações de Excelente e Muito Bom, realçando a qualidade da investigação desenvolvida na UTL. Para além disso, 20% do total de pedidos de patentes por instituições de ensino superior a nível nacional foram realizados por escolas da UTL.

A Universidade estabelece numerosas parcerias com prestigiadas instituições bancárias, importantes grupos económicos e industriais, grandes consultoras internacionais e agências governamentais para a promoção de projectos de investigação, prémios, bolsas e eventos, e está activamente envolvida na cooperação científica e académica internacional, através de acordos específicos com universidades e institutos de investigação, bem como no quadro de associações, redes e programas.

Com protocolos assinados com cerca de 90 universidades de mais de 20 países, assumem especial importância os acordos estabelecidos com as Universidades Norte-Americanas *Massachusetts Institute of Technology* (MIT) *University of Texas at Austin* e *Carnegie Mellon University* (CMU).

Os principais órgãos de Governo da UTL são (Figura 3):

– O Conselho Geral

Órgão de decisão estratégica e de fiscalização, vinculado à prossecução do interesse público e ao cumprimento da missão da UTL. É composto por 27 membros, sendo 14 representantes dos professores e investigadores, 4 representantes dos estudantes, 1 representante do pessoal não docente e não investigador, 8 personalidades não vinculadas à UTL;

– O Reitor

Dirige e representa a Universidade, superintendendo na condução da sua liderança estratégica. O Reitor é coadjuvado pela Equipa Reitoral formada por 3 Vice-Reitores e o apoio de 5 Pró-Reitores.

– O Conselho de Gestão

Responsável pela gestão administrativa, patrimonial e financeira da UTL, bem como a dos recursos humanos, sendo-lhe aplicável a legislação em vigor para os organismos públicos dotados de autonomia administrativa e financeira. É composto pelo Reitor da UTL, que preside, por um Vice-Reitor, designado pelo Reitor, pelo Administrador da UTL, por dois outros membros, designados pelo Reitor para o período do seu mandato.

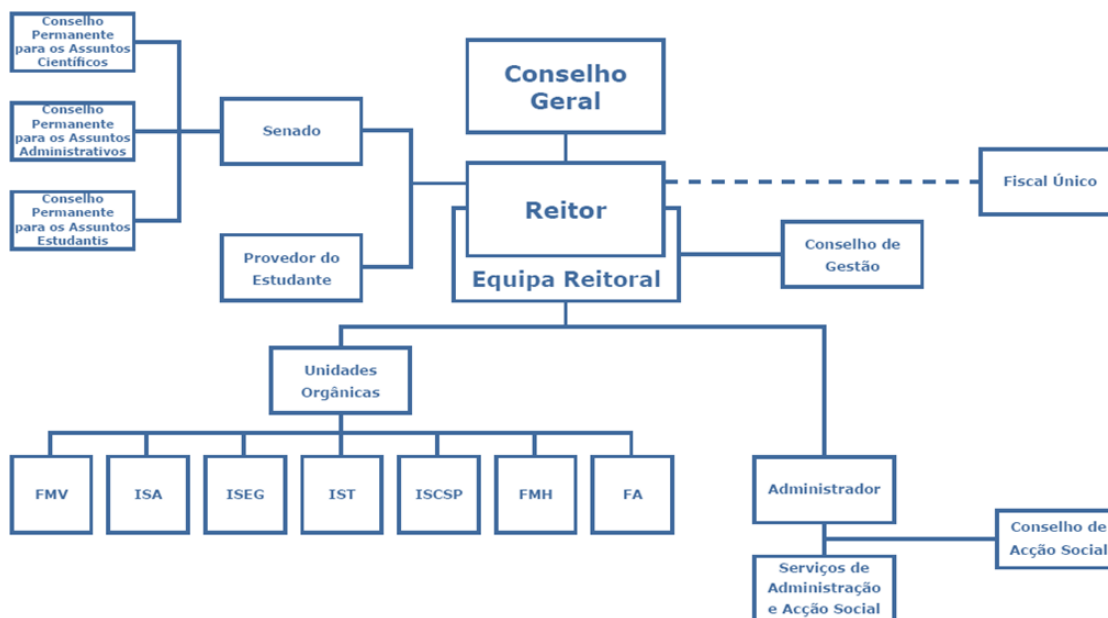
O Senado é um órgão consultivo de representação dos corpos e das Unidades Orgânicas que integram a UTL que visa:

- Contribuir para o reforço da coesão da Universidade;
- Favorecer a reflexão, a iniciativa estratégica e a intensificação da interdisciplinaridade e transdisciplinaridade;
- Proceder ao acompanhamento e à dinamização da vida académica;
- Prestar aconselhamento ao Reitor.

São membros do Senado o Reitor, que preside, os três Vice-Reitores, os restantes membros do Conselho de Gestão, os Presidentes das Unidades Orgânicas, os Presidentes dos Conselhos Científicos das Unidades Orgânicas, um representante de cada Associação de Estudantes das Unidades Orgânicas, onde aplicável, designado pelo respectivo Presidente, 20 membros doutorados, repartidos pelas Unidades Orgânicas de forma proporcional ao respectivo número de eleitores, 7 estudantes, 3 trabalhadores não docentes e não investigadores.

O Senado funciona em Plenário e em três Comissões Permanentes: Comissão Permanente para os Assuntos Científicos, Comissão Permanente para os Assuntos Administrativos e Comissão Permanente para os Assuntos Estudantis.

Figura 3 - Organograma da Universidade Técnica de Lisboa



2.1. Objectivos estratégicos

São objectivos estratégicos da UTL:

- Assegurar um ensino de qualidade de relevância para a sociedade e o desenvolvimento económico e que garanta a satisfação dos Estudantes;

- Aumentar a oferta formativa orientada para novos públicos, com realce para o ensino pós-laboral e para a formação complementar de adultos inseridos na vida activa, numa perspectiva de crescimento sustentado e de qualificação da população, reforçando a ligação ao meio empresarial e às organizações;
- Apoiar a mobilidade de estudantes, docentes e investigadores e aumentar a participação em redes universitárias de formação e de investigação e desenvolvimento, assegurando a continuidade crescente da internacionalização, através do incremento de estudantes estrangeiros e do estabelecimento de novos acordos e parcerias;
- Assegurar a continuidade do desenvolvimento de investigação de excelência, consolidada em projectos e unidades de investigação, geradora de conhecimento reconhecido, como factor chave para o desenvolvimento económico e social;
- Contribuir para a competitividade da economia nacional através de uma cultura de empreendedorismo e de inovação, assumindo, entre outras, responsabilidades no apoio à inserção dos diplomados no mercado de trabalho, e reforçando a interacção com a sociedade;
- Implementar um processo de avaliação interna que garanta a qualidade do sistema, promovendo a excelência das Escolas da UTL nas suas diferentes vertentes de actuação.

2.2. Vectores de Qualidade

A UTL define como pressuposto estratégico no cumprimento da sua Missão e Visão uma Política de Qualidade assente nos seguintes vectores:

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

3. Política de Garantia da Qualidade

A UTL, enquanto instituição de ensino superior de referência, consagra nos seus estatutos um compromisso com a garantia da qualidade do ensino, da investigação, da internacionalização e da interacção com a sociedade como bases fundamentais para o desenvolvimento da sua missão. Por conseguinte, a UTL institui o SIGQ-UTL, em conformidade com as orientações estabelecidas a nível nacional e internacional de garantia de qualidade do ensino superior.

Este compromisso com a qualidade consubstancia-se pela definição de um quadro comum de valores e objectivos partilhados pelas UO e os diferentes agentes envolvidos nos processos de avaliação e monitorização das actividades levadas a cabo pela Universidade no seu todo.

A UTL assume, como estratégia para a qualidade, o desenho de um programa de desenvolvimento institucional assente em metas de referência formalmente estabelecidas com o Estado, através do Contrato de Confiança para o quadriénio 2010/2014, bem como nos Plano Estratégico da UTL, Plano de Actividades, QUAR, Plano da Qualidade e Manual da Qualidade, que especificam em maior detalhe as acções a executar, metodologias a seguir, objectivos, elementos de monitorização, calendarização e definição de responsabilidades e competências dos diferentes órgãos, serviços e agentes envolvidos, quer ao nível da UTL, quer ao nível de cada UO.

A política de garantia da qualidade procura ainda promover um estímulo transversal à participação activa da comunidade académica nos processos de melhoria contínua da instituição, com o objectivo de tornar a avaliação dos vários serviços como um procedimento comum em todas as esferas de actividade em que a Universidade e as suas Escolas estão envolvidas.

3.1. Ensino

A avaliação do ensino focará diferentes níveis de análise em função dos intervenientes envolvidos.

Pretende-se estabelecer uma prática de recolha de informação que permita responder a diferentes questões relativas à qualidade da oferta formativa, à satisfação dos estudantes aos resultados obtidos, tornando possível a monitorização das actividades pedagógicas face aos objectivos dos ciclos de estudo (CE), detectando acções de melhoria que potenciem o aperfeiçoamento dos processos de ensino.

Deste modo, os responsáveis por unidades curriculares (UC) e CE, bem como os coordenadores dos serviços de garantia da qualidade nas UO da UTL, desenvolvem sucessivos níveis de intervenção para a avaliação do ensino ministrado, criando relatórios de auto-avaliação adequados à aferição dos critérios de monitorização, de acordo com a responsabilidade de cada instituição.

No que diz respeito às UC, pretende-se aplicar de forma transversal um inquérito que permita a avaliação, no que respeita ao desenvolvimento de competências do estudante, do funcionamento, do desempenho dos docentes e da qualidade dos recursos disponíveis.

Relativamente aos CE, pretendem-se resultados do sucesso escolar, empregabilidade, adequabilidade da formação ao exercício da profissão, assim como uma análise de pontos fortes e fracos do curso e acções de melhoria a desenvolver.

Ao nível da UO, pretende-se uma reflexão, análise e discussão dos dados relativos à articulação dos CE e UC, produzindo um relatório de apreciação da qualidade da oferta formativa, estabelecendo o ponto de situação da Escola face aos objectivos a atingir.

A UTL, com base nestes relatórios e noutros indicadores considerados relevantes pela CGQ, elaborará um documento global acerca da qualidade do ensino ministrado na UTL, salientando os aspectos essenciais da avaliação e acções de melhoria identificadas pelas UO, fundamentando o nível de desenvolvimento da Universidade no contexto do Plano da Qualidade estabelecido, apoiando as UO na execução de programas de promoção da qualidade do ensino.

3.2. Investigação

As actividades de investigação desenvolvidas pela UTL são regularmente avaliadas por entidades externas com metodologias de avaliação comprovadas, como é o caso da FCT. Os projectos de investigação e as unidades de investigação são avaliados por painéis de especialistas internacionais, havendo a obrigatoriedade de apresentação de relatórios de execução anuais com informação tipificada, visando um acompanhamento sistemático das actividades desenvolvidas.

Em complemento, importa identificar os indicadores de desempenho mais relevantes, em consonância com o Plano Estratégico e Plano de Actividades que vão operacionalizar as acções a implementar no domínio da investigação, em articulação com o ensino de qualidade que pretende ministrar e definir os procedimentos a instaurar para a garantia da qualidade da investigação na UTL.

As UO promoverão uma dinâmica de acompanhamento das actividades científicas através da análise dos resultados das avaliações e dos relatórios de actividade de cada Unidade de Investigação (UI), incentivando a elaboração de Relatórios de Auto-avaliação e produzindo um relatório síntese de apreciação da qualidade e adequação da investigação praticada, focando, essencialmente os seguintes aspectos:

- Apreciação da qualidade, adequação aos planos propostos e às recomendações dos avaliadores externos;
- Pertinência e adequação dos relatórios das UI;
- Grau de conformidade dos resultados obtidos aos padrões e metas estabelecidos no Plano da Qualidade;
- Identificação dos pontos fortes e fracos da investigação na UO;
- Apresentação de um plano global de melhoria da investigação na UO;

Com base na informação recolhida o CGQ elaborará um Relatório síntese de auto-avaliação da UTL, englobando as diferentes vertentes de actuação das Unidades, incluindo a investigação e desenvolvimento.

3.3. Internacionalização

Tendo por base os relatórios anuais das Unidades de Ensino e Investigação, será efectuada uma análise dos resultados alcançados na vertente da colaboração interinstitucional e interacção com a sociedade e o respectivo grau de conformidade com os objectivos e metas traçados, para a internacionalização do ensino e da investigação e a mobilidade de estudantes e docentes.

O CGQ elabora um relatório síntese de auto-avaliação que engloba as diferentes vertentes de actuação da UTL e das suas unidades e serviços, incluindo as relações com o exterior nos planos nacional e internacional.

Sobre este domínio, o Plano de Qualidade vai estabelecer as linhas de actuação, definindo os indicadores e o grau de prossecução dos objectivos e metas a alcançar, ao nível das relações com a comunidade.

3.4. Cooperação com parceiros e a sociedade

A política de garantia da qualidade da cooperação com os parceiros e a sociedade privilegia a participação dos parceiros internos e externos mais relevantes nos processos de planeamento estratégico, sendo de destacar a participação na composição de órgãos de governo e órgãos consultivos da Universidade e a auscultação regular através de inquéritos (Quadro 4).

Quadro 4 - Participação dos parceiros no sistema de garantia da qualidade

Parceiro	Participação em órgãos com responsabilidade no SIGQ	Participação nos processos de garantia da qualidade	Resposta a inquéritos
Docentes	CGQ-UO, CGQ-UTL, Órgãos de gestão das UO; Conselho Geral	MQ-UTL, MQ-UO, Processos nucleares, Processos de gestão	Auto-avaliação, Avaliação externa, Avaliação pedagógica, Avaliação da Investigação
Estudantes	CGQ-UO; CGQ-UTL, Órgãos de gestão das UO, Conselho Geral	Ensino, Investigação	Avaliação dos processos de Ensino e Aprendizagem, Avaliação dos Serviços de Apoio ao Estudante
Trabalhadores	CGQ-UO, CGQ-UTL, GQ, Conselho Geral	MQ-UTL, MQ-UO, Processos de suporte	Auto-avaliação, Avaliação externa, Auditorias
Diplomados	-	Ensino, Investigação, Ligação à sociedade	Avaliação do Ensino, Empregabilidade, Empreendedorismo
Empregadores/Empresas	-	Ligação à sociedade	Avaliação da qualidade dos diplomados
Clientes de serviços	-	Ligação à sociedade	Avaliação dos serviços
Entidades externas	Conselho Geral	Ligação à sociedade	Avaliação dos processos de gestão

4. SIGQ-UTL

O SIGQ-UTL é concebido de acordo com a estrutura documental esquematizada na Figura 4.

Figura 4 - Representação gráfica da estrutura documental do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade



4.1. Responsabilidade da Gestão de Topo

A gestão de topo da UTL, representada pelo Reitor, tem como principais responsabilidades:

- Definir e divulgar a política da qualidade e proceder à sua análise permanente;
- Assegurar a implementação do SIGQ;
- Promover a eficiência e eficácia da gestão;
- Assegurar a disponibilidade dos recursos;

A gestão de topo da UTL deve assegurar-se do compromisso de todos os colaboradores na implementação, manutenção e melhoria do SIGQ.

O Reitor designa como responsável do SIGQ um Vice-Reitor que assume as seguintes competências:

- Garantir a implementação do SIGQ-UTL;
- Reportar ao Reitor o desempenho do Grupo de Trabalho para a implementação do SIGQ.

4.2. Abordagem por processos

A UTL adopta a abordagem por processos, identificando e gerindo os procedimentos praticados, bem como a sequência e interacção entre estes, promovendo uma maior transparência nas actividades realizadas, uma melhor comunicação e interacção entre diferentes unidades funcionais, uniformizando os objectivos a atingir.

Neste sentido, o MQ descreve os processos inter-relacionados e inter-actantes, associados a quatro pontos essenciais:

- Responsabilidade da Gestão
Processos relativos à forma como a Gestão e os Responsáveis se comprometem com a manutenção, permanente adequação e melhoria contínua dos Serviços;
- Gestão de Recursos
Processos relativos ao planeamento e atribuição de recursos humanos e às condições adequadas para garantir a qualidade das operações dos serviços;
- Execução do Resultado
Processos de planeamento, gestão e desenvolvimento dos serviços;
- Medição, Análise e Melhoria

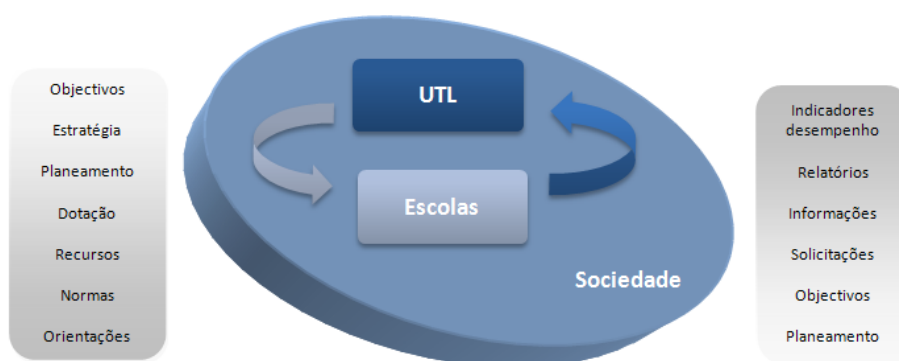
Processos relativos aos mecanismos sistemáticos de medição e monitorização tendo em vista a garantia da conformidade e a procura da melhoria contínua.

Assim, um processo, enquanto conjunto de actividades necessárias para transformar um *input* (entrada) num *output* (saída) através da aplicação de recursos, surge controlado e descrito por um procedimento. Cada acção descreve o processo respectivo e todos constituem o veículo de transmissão dos métodos/responsabilidades/recursos e registos (Figura 5).

Devido ao carácter transversal da generalidade das actividades desenvolvidas pela Universidade, os processos e sub-processos interactuam na concretização da missão da UTL.

Em termos conceptuais, existe uma rede de acções provenientes de vários Serviços, cujos *inputs* e *outputs* se complementam. Deste modo, todos os processos têm na sua base uma componente de gestão e suporte, essencial à sua execução.

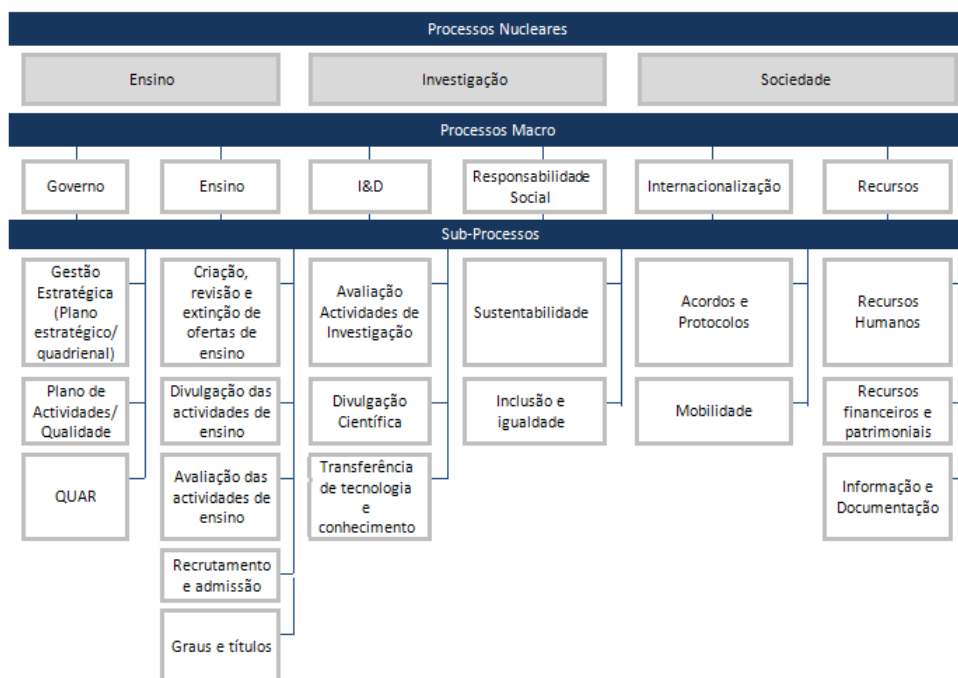
Figura 5 - Representação gráfica das interações entre a UTL, UO e a sociedade



A Figura 6 pretende identificar, de modo formal, os principais de processos institucionais, descrevendo com esta metodologia três níveis de acção:

- 1 - Processos nucleares – identificam o *core business* da instituição, referindo os principais domínios de actividade da Universidade.
- 2 - Processos Macro – comuns ao SIGQ, identificam as grandes áreas de funcionamento dos Serviços;
- 3 - Sub-processos – acções directamente relacionados com a execução dos Serviços.

Figura 6 - Mapa de Processos Macro e Sub-Processos



4.2.1. Síntese dos Processos e Sub-Processos

No seguimento da execução dos processos, a Universidade identifica os respectivos gestores e responsáveis pelo desenvolvimento das actividades dos Serviços. No Quadro 5 apresentam-se os responsáveis pelos processos macro e sub-processos.

Quadro 5 - Descrição dos Processos Macro e Sub-Processos

Processos Macro		Sub-Processos	Indicadores UTL
Designação	Responsável	Designação	Proposta
Governo	Conselho Geral Equipa Reitoral	Gestão estratégica (Plano estratégico/quadrienal)	Ver Lista Indicadores
		Plano de actividades/Qualidade	
		QUAR	
Ensino	Equipa Reitoral	Criação, revisão e extinção de ofertas de ensino	
		Divulgação das actividades de ensino	
		Avaliação das actividades de ensino	
		Recrutamento e admissão	
		Graus e títulos	
I&D	Equipa Reitoral	Avaliação das actividades de investigação	
		Divulgação científica	
		Transferência de tecnologia e conhecimento	
Responsabilidade Social	Equipa Reitoral	Sustentabilidade	
		Inclusão e igualdade	
Internacionalização	Equipa Reitoral	Acordos e protocolos	
		Mobilidade	
Recursos	Equipa Reitoral	Recursos humanos	
		Recursos financeiros e patrimoniais	
		Informação e documentação	

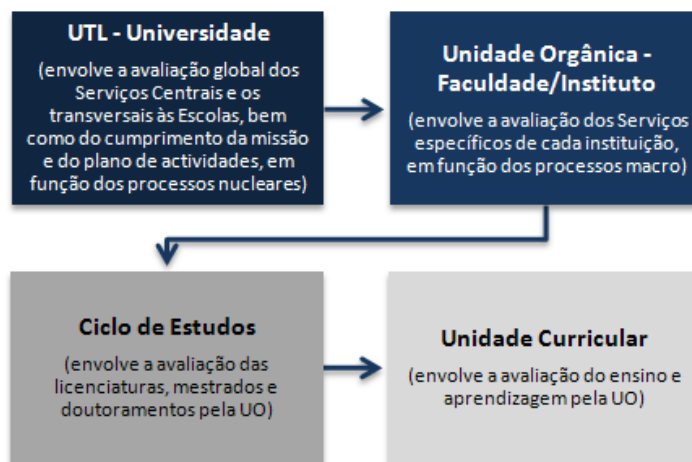
4.3. Sistema Integrado de Gestão da Qualidade

O Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (SIGQ-UTL) tem como objecto as diversas dimensões da missão institucional, abrangendo de forma sistemática todas as actividades desenvolvidas pela Universidade.

Neste contexto, e na procura da implementação de um sistema de Gestão da Qualidade, todas as actividades deverão ser continuamente melhoradas por um processo constante, progressivo e interactivo, visando a melhoria da qualidade dos serviços, das actividades e da realização dos objectivos.

A título de exemplo refira-se que, na vertente do ensino, a avaliação da qualidade abrange a UTL, as UO, os CE e as UC tal como se encontra representado na Figura 7.

Figura 7 - Representação exemplificativa do enfoque da Avaliação da Qualidade no processo de Ensino



No capítulo seguinte estão descritos os indicadores que servem de suporte aos processos que sustentam o SIGQ-UTL, de forma a imprimir uma vertente quantitativa que permita avaliar o desempenho da universidade e das UO.

4.3.1. Descrição dos indicadores

Os indicadores estão divididos em grupos temáticos, incidindo sobre os seguintes processos macro:

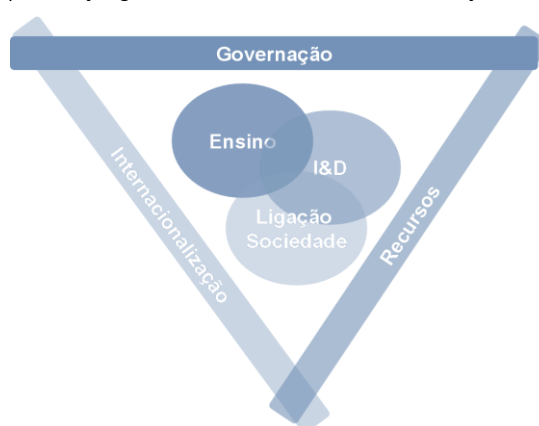
- Governo (Quadro 6);
- Ensino (Quadro 7);
- I&D (Quadro 8);
- Responsabilidade Social (Quadro 9);
- Internacionalização (Quadro 10);
- Recursos (Quadro 11).

Os quadros indicam ainda os respectivos sub-processos, descrevendo o tipo de utilidade para o indicador em questão e a fonte dos dados.

A Figura 7 evidencia as intersecções que existem entre as áreas de actuação centrais, e que se vão reflectir na definição dos indicadores, e que as áreas de suporte/estratégia são transversais às áreas de actuação, deixando antever a construção de indicadores compostos por entradas de ambas as áreas. Nesta figura estão descritas as 3 áreas centrais de actuação da UTL (e de todas as instituições universitárias), o *core business* da instituição.

Também se encontram identificadas as áreas de suporte e/ou estratégicas para a UTL, isto é, que, não sendo áreas centrais de actuação, são essenciais ao seu funcionamento (Governação e Recursos) ou merecem suficiente destaque pela sua importância estratégica (internacionalização).

Figura 8 - Representação gráfica do modelo utilizado na identificação dos indicadores



Quadro 6 - Quadro de indicadores para o Processo Governo

Processo macro			Responsável		
Governo			Conselho Geral e Equipa Reitoral		
Sub-processo	Nome	Descrição	Fonte	Obs.	Nº
Governo/Gestão estratégica da UTL	Cumprimento prazo elaboração Plano Estratégico/Plano Quadrienal	Cumprimento prazo elaboração Plano Estratégico/Plano Quadrienal	Instituição		1
Governo/Gestão estratégica da UTL	Nível de concretização objectivos estabelecidos Plano Estratégico/Plano Quadrienal	Nível de concretização objectivos estabelecidos Plano Estratégico/Plano Quadrienal	Instituição	Desenvolver o indicador com critérios específicos de análise	2
Governo/Gestão estratégica da UTL	Cumprimento prazo elaboração Plano Actividades/ Qualidade	Cumprimento prazo elaboração Plano Actividades/ Qualidade	Instituição		3
Governo/Gestão estratégica da UTL	Nível de concretização objectivos estabelecidos Plano Actividades/ Qualidade	Nível de concretização objectivos estabelecidos Plano Actividades/ Qualidade	Instituição	Desenvolver o indicador com critérios específicos de análise	4
Governo/Gestão estratégica da UTL	Cumprimento prazo elaboração QUAR	Cumprimento prazo elaboração QUAR	Instituição		5
Governo/Gestão estratégica da UTL	Grau médio de concretização do QUAR	Nível de concretização objectivos estabelecidos QUAR	Instituição	Conforme legislação	6

Quadro 7 - Quadro de indicadores para o Processo Ensino

Processo macro			Responsável		
Ensino			Equipa Reitoral		
Sub-processo	Nome	Descrição	Fonte	Obs.	Nº
Criação, revisão e extinção de ofertas de ensino	Nº cursos oferecidos por nível académico/escola	Nº cursos oferecidos por ciclo, conferentes ou não de grau, e escola	A3ES		7
	% Cursos acreditados A3ES	Nº cursos acreditados A3ES \ Nº cursos propostos para acreditação A3ES	A3ES		8
	Nº cursos extintos	Nº cursos extintos	Instituição		9
	Nº de cursos em horário pós-laboral	Nº cursos oferecidos em horário pós-laboral	Instituição		10= 58
Divulgação das actividades de ensino	Nº cursos com informação na página Web	Nº cursos com informação (objectivos, estrutura curricular, saídas profissionais, empregabilidade, sucesso escolar) na página Web	Instituição		11
	Nº de anúncios na imprensa	Nº de anúncios de cursos na imprensa	Instituição		12

Avaliação das actividades de ensino	Nº Matriculados por curso e escola	Nº estudantes inscritos na instituição com vista à obtenção de um diploma na instituição por curso e escola	RAIDES/ Instituição		13
	% Matriculados por ciclo	Nº Matriculados por ciclo/Nº total Matriculados	RAIDES/ Instituição	Na A3ES é utilizado o conceito de alunos e não matriculados; são ainda considerados especificamente os indicadores % alunos do 1º ano, % alunos do 2º ano e % alunos do 3º ano	14
	% Matriculados no Nº ano (dependendo do ciclo de estudos)	Nº Matriculados no Nº ano (dependendo do ciclo de estudos) /Total Matriculados	NEP (RAIDES + Prescrições)		15
	Taxa abandono por área de formação	$(\text{Matriculados}_{N-1} - \text{Diplomados}_{N-1} - \text{Prescritos} - (\text{Matriculados}_N - \text{reingressos} - \text{inscritos pela 1ª vez, no 1º ano}_N)) / \text{Matriculados}_{N-1}$	RAIDES/ Instituição		16
	Taxa progressão por área de formação	Média do ano curricular sobre o nº de inscrições no curso	RAIDES/ Instituição	A3ES existe um indicador por nº de anos	17
	Tempo médio para conclusão por grau e por área de formação	Nº médio de anos para a conclusão por grau e por área de formação	NEP (RAIDES)		18
	Tempo médio espera para 1º emprego	Tempo médio espera para 1º emprego	Instituição	Ver inquérito e definir qual o indicador (na A3ES existem 3 indicadores relacionados com a empregabilidade, ter em atenção aos mesmos na definição do indicador)	19
	Nível médio satisfação estudantes	Nível médio satisfação dos estudantes	Instituição	Ver inquérito e definir qual o indicador	20
	Nível médio satisfação diplomados	Nível médio satisfação diplomados	Instituição	Ver inquérito e definir qual o indicador	21
	Nível médio satisfação empregadores/entidades promotoras de estágios	Nível médio satisfação empregadores/entidades promotoras de estágios	Instituição	Ver inquérito e definir qual o indicador	22
Recrutamento e admissão	Nº de vagas 1ª fase por curso	Nº de vagas posta a concurso	DGES/ Instituição	A A3ES usa a mediana.	23
	Taxa de Ocupação por área de formação	Nº Colocados/Nº Vagas 1ª fase	DGES/ Instituição	Na A3ES é assumido a fórmula $\text{Vagas preenchidas} / \text{Total de vagas}$	24
	Nº de candidatos por opção	Nº de candidatos aos cursos por opção	DGES/ Instituição		25
	Nº de colocados por opção	Nº de colocados aos cursos por opção	DGES/ Instituição		26
	Rácio Candidatos 1ª Opção/Nº vagas por área de formação	Nº Candidatos 1ª Opção/Nº de vagas	DGES/ Instituição	Usado na A3ES com 2 descrições: $\text{Vagas 1ª opção} / \text{Vagas preenchidas e nº colocados em 1ª opção} / \text{nº colocados}$	27
	% Colocados 1ª Opção	Nº Colocados 1ª Opção/Nº Colocados 1ª fase	DGES/ Instituição		28
	Nota Média de Seriação por área de formação	Nota Média de Seriação 1ª fase, conforme apurado por DGES (apenas para 1º ciclo)	DGES/ Instituição		29
	Nota Mínima de Seriação por área de formação	Nota Mínima de Seriação 1ª fase, conforme apurado por DGES (apenas para 1º ciclo)	DGES/ Instituição		30
	Nº de estudantes inscritos 1º Ano 1ª vez	Nº de estudantes inscritos 1º Ano 1ª vez	RAIDES/ Instituição		31
Graus e	Nº Diplomados por ciclo	Nº estudantes diplomados	Instituição		32

títulos		por ciclo		
	Tempo médio de espera pelo diploma/certidão registo de grau	Tempo médio de espera pela carta de curso (em dias)	RAIDES/ Instituição	33

Quadro 8 - Quadro de indicadores para o Processo I&D

Processo macro			Responsável		
I&D			Equipa Reitoral		
Sub-processo	Nome	Descrição	Fonte	Obs.	Nº
Avaliação das actividades de investigação	Nº Unidades de I&D	Nº Unidades de I&D	Instituição/FCT	Conceito FCT	34
	Classificação das Unidades de I&D	Classificação das Unidades de I&D	Instituição/FCT		35
	Nº Doutorados Elegíveis	Nº Doutorados Elegíveis (conceito FCT)	Instituição/FCT		36
	Dimensão média Unidades de I&D	Nº Doutorados Elegíveis/Nº Unidades de I&D	Instituição/FCT	Ver tipo de actividade; inclui escola e unidades de I&D associadas	37
	% Doutorados Elegíveis em Unidades de I&D com Classificação MB e Excel.	% Doutorados Elegíveis em unidades de I&D com Classificação MB e Excel face ao total de Doutorados Elegíveis em unidades de I&D	Instituição/REBIDES		38
	Rácio Doutorados Elegíveis/Docentes UTL Doutorados	Nº Doutorados Elegíveis (conceito FCT) /Nº Docentes Doutorados (conceito A3ES - REBIDES)	Instituição/FCT		39
	Financiamento por Doutorado Elegível	Financiamento Anual/Plurianual (projectos activos nesse ano) /Nº Doutorados Elegível	Instituição		40
	Nº de projectos de I&D	Nº de Projectos Nacionais por Unidade de I&D – anual / Nº de Projectos Internacionais por Unidade de I&D – anual	Instituição		41

Divulgação científica	Nº Citações por nº total de doutorados e por doutorado elegível	Nº Citações (dos artigos publicados nos últimos 5 anos) por nº total de doutorados e por doutorado elegível	Instituição/ISI/ <i>Science Citation</i>	Na A3ES é utilizado o indicador Número de citações nas bases de dados (GPEARI - Thomson Reuters) por docente doutorado ETI (REBIDES), que pode ser obtido através do rácio Doutorados Elegíveis/Docentes Doutorados, sendo que na A3ES não é referido o período de análise das citações.	42
	Produção Científica por nº total de doutorados e por doutorados elegíveis	Nº publicações (livros editor/autor, capítulos livros, artigos revistas nacionais/internacionais, proceedings) /Nº Doutorados Elegíveis	Instituição/FCT		43
	Produção Científica ISI por nº total de doutorado e por doutorado elegível	Nº publicações ISI/Nº Doutorados Elegíveis	Instituição/FCT		44
	Nº Dissertações por nº total de doutorado e por doutorado elegível	Nº Dissertações Mestrado /Nº Doutorados Elegíveis	Instituição/FCT		45
	Nº Teses por nº total de doutorado e por doutorado elegível	Nº Teses Doutoramento/Nº Doutorados Elegíveis	Instituição/FCT	Na A3ES é utilizado o indicador Número de publicações nas bases de dados (GPEARI - Thomson Reuters) por docente doutorado ETI (REBIDES), que pode ser obtido através do rácio Doutorados Elegíveis/Docentes Doutorados, sendo que na A3ES não é referido o período de análise das citações. Existe um indicador semelhante no PE mas que é mais concreto	46
Transferência de tecnologia e conhecimento	% Dissertações desenvolvidas com o exterior	Nº dissertações mestrado desenvolvidas com o exterior/Nº dissertações mestrado	Instituição	Equacionar a hipótese de incluir teses de doutoramento	47
	Patentes Pedidas (Nacional)	Pedidos de protecção nacional de invenções efectuados (incluindo patentes, modelos de utilidade e PPP) por ano	INPI/ Instituição		48
	Patentes Concedidas (Nacional)	Patentes nacionais concedidas	INPI/ Instituição		49
	Patentes Pedidas (Internacional)	Pedidos de protecção que iniciaram a sua fase internacional	Instituição		50
	Receita Projectos Prestação Serviços	Receita Projectos Prestação Serviços Anual	Instituição		51
	Nº empresas spin-off	Nº empresas spin-off	Instituição		52

Quadro 9 - Quadro de indicadores para o Processo Responsabilidade Social

Processo macro			Responsável		
Responsabilidade Social			Equipa Reitoral		
Sub-processo	Nome	Descrição	Fonte	Obs.	Nº
Sustentabilidade	Nº acções para melhoria eficiência energética	Nº acções para melhoria eficiência energética	Instituição	A definir conceito	53

	Nº acções para redução da produção de resíduos	Nº acções para redução da produção de resíduos	Instituição	A definir conceito	54
	Rácio m2/aluno	Nº m2 (espaços estudo) /Nº Matriculados	Instituição		55
	Nº acções de responsabilidade social	Nº acções de responsabilidade social (acções voluntariado, etc.)	Instituição	A definir conceitos	56
	Nº processos desmaterializados	Nº processos desmaterializados	Instituição		57
Inclusão e igualdade	Cursos em horário pós-laboral	% Cursos em horário pós laboral	Instituição		58=10
	Estudantes a tempo parcial	% Estudantes a tempo parcial	RAIDES/ Instituição		59
	% Estudantes com Estatuto Trabalhador Estudante	Nº estudantes com Estatuto Trabalhador Estudante/Nº Matriculados	DGES/ RAIDES/ Instituição		60
	Nº de estudantes candidatos a bolseiros da acção social do ensino superior	Nº de estudantes candidatos a bolsa da acção social do ensino superior	Instituição		61
	Nº de bolseiros da acção social do ensino superior	Nº de bolseiros da acção social do ensino superior	Instituição		62
	% Bolsas concedidas	Nº estudantes com bolsa concedida/ Nº candidatos a bolseiros da acção social do ensino superior	Instituição		63
	% Estudantes bolseiros	Nº estudantes com bolsa acção social/nº matriculados	Instituição		64
	% Estudantes deslocados da residência oficial	Nº estudantes deslocados ingressados/Nº estudantes ingressados	Instituição		65
	Nº anual de refeições	Nº anual de refeições em refeitórios	Instituição		66
	Nº de camas em Residências da Acção Social	Nº de camas em Residências Acção Social	Instituição		67
	Nº de camas em Residências	Nº de camas em Residências	Instituição		68
	% Espaços de ensino com acesso a estudantes com mobilidade reduzida	Área m2 espaços de ensino com acesso a alunos com mobilidade reduzida/área m2 espaços de ensino	Instituição		69
	% Espaços estudo 24h	Área m2 espaço estudo 24h/área m2 útil	Instituição		70
	% Estudantes do sexo feminino	Nº estudantes sexo feminino/Nº matriculados	RAIDES/ Instituição		71
	% Estudantes com bolsa mérito atribuída (3º ciclo)	% Estudantes com bolsa atribuída por concurso de mérito (3º ciclo)	Instituição		72
	% de estudantes que declaram a existência de bem-estar	% de estudantes que declaram a existência de bem-estar	Instituição		73

Quadro 10 - Quadro de indicadores para o Processo Internacionalização

Processo macro			Responsável		
Internacionalização			Equipa Reitoral		
Sub-processo	Nome	Descrição	Fonte	Obs.	Nº
Acordos e protocolos	Nº Protocolos Internacionais	Nº Protocolos Internacionais activos	Instituição		74
	Nº duplos graus	Nº duplos graus	Instituição		75
	Nº teses em co-tutela	Nº teses em co-tutela	Instituição		76
Mobilidade	% Estudantes do curso em programas internacionais	Nº estudantes a frequentar programas mobilidade internacionais/Nº Matriculados	Instituição		77
	% Estudantes estrangeiros	Nº estudantes estrangeiros a frequentar a instituição/ (Nº Matriculados + Nº estudantes programas mobilidade)	Instituição	Estrangeiros = nacionalidade não portuguesa	78
	% Docentes a frequentar programas mobilidade internacional	Nº docentes a frequentar programas mobilidade internacional/Nº Docentes	Instituição	Estrangeiros = nacionalidade não portuguesa	79
	% Não docentes a frequentar programas mobilidade	Nº não docentes a frequentar programas mobilidade/Nº Não Docentes	Instituição		80
	% Docentes estrangeiros	Nº docentes estrangeiros a leccionar na instituição/Nº Docentes	REBIDES/Instituição		81
	% Investigadores estrangeiros	Nº investigadores estrangeiros a leccionar na instituição/Nº investigadores	INDEZ/Instituição	Estrangeiros = nacionalidade não portuguesa	82
	Nº UC leccionadas em EN por ciclo	Nº UC leccionadas em EN por ciclo	Instituição	UC= Unidade curricular; EN = inglês	83

Quadro 11 - Quadro de indicadores para o Processo Recursos

Processo macro			Responsável		
Recursos			Equipa Reitoral		
Sub-processo	Nome	Descrição	Fonte	Obs.	Nº
Recursos humanos	Nº Docentes ETI	Nº Docentes ETI	INDEZ/ Instituição		84
	Docentes Doutorados ETI/Total Docentes ETI	Nº Docentes Doutorados ETI/Nº Docentes ETI	INDEZ/ Instituição		85
	Nº professores catedráticos convidados/ Número de professores (catedráticos + catedráticos convidados)	Nº professores catedráticos convidados/ Número de professores (catedráticos + catedráticos convidados)	REBIDES/ Instituição		86
	Nº professores associados convidados/ Número de professores (associados + associados convidados)	Nº professores associados convidados/ Número de professores (associados + associados convidados)	REBIDES/ Instituição		87
	Nº de professores auxiliares convidados/ Número de professores (auxiliares + auxiliares convidados)	Nº de professores auxiliares convidados/ Número de professores (auxiliares + auxiliares convidados)	REBIDES/ Instituição		88
	% Docentes Especialmente contratados	% Docentes Especialmente contratados (monitores, convidados, etc.) / Nº Total Docentes	REBIDES/ Instituição		89
	% Professores Catedráticos + Associados	Nº Professores (Catedráticos + Associados) / Nº Docentes Doutorados	REBIDES/ Instituição	Na A3ES existe o indicador Número de estudantes de 1º ciclo, 2º ciclo e MI inscritos (RAIDES) / Número de docentes doutorados ETI (REBIDES)	90
	Nº Investigadores	Nº Investigadores	INDEZ/ Instituição	Na A3ES o indicador tem a designação Número de estudantes inscritos (RAIDES) / Número de não docentes ETI (INDEZ)	91
	Nº Não docentes	Nº Não docentes e não investigadores	INDEZ/ Instituição		92
	% Docentes que tiveram formação	Nº docentes que tiveram formação/Nº docentes	Balanço Social/ Instituição		93
	% Não docentes que tiveram formação	Nº não docentes que tiveram formação/Nº não docentes	Balanço Social/ Instituição		94
	Rácio estudante/docente	Nº Matriculados/Número de docentes ETI	RAIDES/ INDEZ/ Instituição		95
	Rácio estudante/não docente	Número de matriculados/ Número de não docentes	RAIDES/ INDEZ/ Instituição		96
Rácio não docente/docente	Nº Não Docentes/Nº Docentes ETI	INDEZ/ Instituição	Na A3ES a definição do indicador é Número de professores (catedráticos + associados) / Número de docentes doutorados	97	
Recursos financeiros e patrimoniais	Orçamento	Valor do orçamento disponível (Orçamento de estado+receitas próprias)	Instituição		98
	% Orçamento OE	Valor orçamento estado/Valor do orçamento disponível	Instituição	Relatório de contas	99
	Receitas Propinas/Total Receitas	Peso receitas propinas por total de receitas por ciclo de estudos	Instituição		100
	Despesas c/Pessoal/ Total Despesas	Peso das Despesas com o Pessoal face total despesas	Instituição	Relatório de contas	101
	Despesas c/Pessoal/OE	Peso das Despesas com o Pessoal face	Instituição		102

		orçamento do Estado			
	Despesas de investimento/ Total Despesa	Peso do Investimento face total despesa	Instituição		103
	Tempo médio de pagamentos fornecedores	Tempo médio de pagamentos fornecedores (em dias)	Instituição		104
	Infra-estruturas (m2)	Distinguir por tipos de espaços (m2): área útil, espaços de ensino (salas de aula, anfiteatros, laboratórios), actividade pedagógica/científica (gabinetes docentes, bibliotecas, salas de estudo e informática), serviços (técnicos e administrativos) e outros (lazer, etc.).	Instituição		105
	Espaços de Ensino/área útil	Área m2 Espaços de Ensino/área m2 útil	Instituição		106
Informação e documentação	Biblioteca: Número de bases de Dados	Biblioteca: Número de bases de Dados	Instituição		107
	Biblioteca: Número de Livros	Biblioteca: Número de Livros	Instituição		108
	Biblioteca: Número de Periódicos	Biblioteca: Número de Periódicos	Instituição		109
	Biblioteca: Número de Registos Bibliográficos	Biblioteca: Número de Registos Bibliográficos	Instituição		110
	Nº Teses e Dissertações disponibilizadas on-line	Nº Teses e Dissertações disponibilizadas on-line	Instituição		111

4.3.2. Métodos de recolha de dados

O SIGQ-UTL tem como referência a recolha e análise de informação sobre as actividades da UTL, de modo a poder fazer corresponder os indicadores às acções levadas a cabo. Este processo será desenvolvido através de um sistema de informação que permita a migração dos dados de cada UO, aferindo o grau de cumprimento dos vários objectivos, bem como a monitorização dos indicadores. Pretende-se que o Relatório de Monitorização do SIGQ seja actualizado com os indicadores adequados à obtenção de uma análise até ao nível macro (UTL).

4.3.3. Medidas de monitorização

O CGQ desenvolverá medidas de monitorização do SIGQ-UTL, assegurando o acompanhamento da execução dos procedimentos ao nível da Universidade, com respeito pela autonomia e diferentes esferas de competência de cada UO.

Esta actividade envolverá um contacto frequente e próximo com os respectivos intervenientes nos processos de garantia da qualidade, permitindo assegurar o cumprimento de prazos, a eficácia das acções de recolha de informação, aplicação de inquéritos, análise e definição de acções de melhoria.

Sobre esta matéria, o CGQ emitirá um relatório anual de avaliação do tipo SWOT, identificando as dificuldades encontradas e propondo as adaptações necessárias para um maior ajustamento dos procedimentos à realidade da UTL.

5. Divulgação dos Resultados da Avaliação

Os padrões e orientações europeus para a garantia da qualidade no ensino superior colocam grande ênfase na publicação regular de informação, quantitativa e qualitativa, actualizada, de forma imparcial e objectiva, acerca do funcionamento institucional nomeadamente quanto aos programas e graus de ensino assim como os níveis de satisfação dos estudantes.

Consciente do papel pedagógico e facilitador do processo de melhoria de qualidade, a UTL procurará assegurar uma ampla divulgação dos resultados da avaliação junto da comunidade académica, estimulando o seu envolvimento e uma participação generalizada no SIGQ-UTL.

A UTL manterá informação actualizada, na página na *Internet*, sobre os seguintes itens:

- Oferta formativa;
- Objectivos de aprendizagem, qualificações conferidas e perspectivas de empregabilidade por curso;
- Políticas de acesso e de orientação dos estudantes;
- Planificação dos cursos;
- Metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes;
- Oportunidades de mobilidade;
- Mecanismos para lidar com reclamações e sugestões;
- Qualificação do corpo docente;
- Acesso a recursos materiais e serviços de apoio ao ensino;
- Resultados do ensino, em termos de resultados académicos;
- Empregabilidade e percurso profissional;
- Grau de satisfação dos parceiros internos e externos;
- Políticas de garantia interna da qualidade;
- Projectos nacionais e internacionais de desenvolvimento e inovação tecnológica;
- Mobilidade de estudantes, docentes e investigadores;
- Avaliação dos centros de investigação;
- Prémios de mérito científico.

Será também fornecida informação sobre o SIGQ-UTL, nomeadamente quanto aos respectivos objectivos e procedimentos, identificando indicadores, criando referenciais de exigência, instrumentos de recolha de dados, codificando informação e estabelecendo critérios de interpretação e de divulgação de resultados, viabilizando a análise da informação, de forma consistente.

6. Gestão do Manual de Qualidade

O MQ é elaborado pelo grupo de trabalho para a implementação do SIGQ sob a coordenação da Vice-Reitora e aprovado pelo Reitor.

Posteriormente, é divulgado na página de *internet* da Reitoria, e revisto sempre que se verifiquem alterações/revisões na organização, processos e procedimentos, normas, orientações, etc. Este resumo de alterações encontra-se descrito no Mapa de Revisões, no início do Manual.

7. Anexo

Despacho n.º 9467/2011

Sistema Interno de Garantia de Qualidade

No seguimento da adequação dos procedimentos para a implementação do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade da Universidade Técnica de Lisboa (SIGQ -UTL), resultantes da aprovação do Regime Jurídico da Avaliação da Qualidade do Ensino Superior, Lei n.º 38/2007, publicado na 1.ª série do *Diário da República*, n.º 157, de 16 de Agosto de 2007 e da criação da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), criada pelo Decreto -Lei n.º 369/2007, publicado na 1.ª série do *Diário da República*, n.º 212, de 5 de Novembro de 2007, compete à Universidade aprovar o Manual da Qualidade e o Regulamento do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade da UTL.

Para tal foi criado por despacho reitoral de 6 de Maio de 2010 um grupo de missão que se responsabilizou pelo desenvolvimento de uma proposta de Regulamento do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade da Universidade Técnica da Lisboa (SIGQ -UTL) e de Manual de Qualidade da UTL. Auscultadas as Unidades Orgânicas e o Senado da Universidade, ao abrigo da alínea q) do n.º 2 do artigo 29 dos Estatutos da Universidade Técnica de Lisboa, homologados pelo Despacho normativo n.º 57/2008, publicado na 2.ª série do *Diário da República* de 6 de Novembro de 2008, determino:

1 — A aprovação do Regulamento do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade da Universidade Técnica da Lisboa (SIGQ -UTL) e que deste faz parte integrante.

a) O Regulamento do SIGQ -UTL tem como objectivo o estabelecimento da estrutura do sistema, o seu funcionamento e ligação aos Sistemas Integrados de Gestão da Qualidade das Unidades Orgânicas.

b) O Regulamento é publicado em anexo ao presente despacho e entra em vigor no dia seguinte à sua publicação.

2 — A aprovação do Manual da Qualidade (MQ — UTL) que define a organização, as responsabilidades e os processos, estabelecendo os princípios orientadores de implementação do SIGQ -UTL, tendo como referencial as boas práticas europeias e as recomendações nacionais, nomeadamente os estudos disseminados pela A3ES. Em conformidade com os padrões de exigência para a qualidade no ensino superior aceites internacionalmente, o MQ — UTL aborda os seguintes tópicos:

a) Missão, Visão e Organização da UTL;

b) Estrutura do SIGQ -UTL, focada na coordenação estratégica e operacional, definindo níveis de responsabilidade e competências específicas que promovam a garantia da qualidade;

c) As metodologias de monitorização, avaliação e acção para a melhoria contínua, discriminadas pelas diferentes áreas de análise associadas às vertentes da missão institucional — o ensino, a investigação, a internacionalização e a responsabilidade social;

d) A cooperação com os parceiros e a sociedade no sistema de garantia da qualidade;

e) A produção e difusão de informação.

f) O Manual da Qualidade entra em vigor no dia seguinte à sua publicitação no sítio da UTL.

21 de Julho de 2011. — O Reitor, *Fernando Ramôa Ribeiro*.

Regulamento do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade da UTL

A criação de um sistema integrado de gestão da qualidade para as instituições de ensino superior resulta das melhores recomendações estabelecidas internacionalmente, nomeadamente através:

a) Dos Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, constantes do relatório, de Fevereiro de 2005, preparado pela European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) a pedido dos ministros signatários da Declaração de Bolonha;

b) Do relatório, preparado pela ENQA, a pedido do Governo Português, sobre a garantia da qualidade do ensino superior em Portugal, de Novembro de 2006, que procedeu à avaliação das práticas neste domínio levadas a cabo no âmbito do Conselho Nacional de Avaliação do Ensino Superior e formulou recomendações ao Governo sobre a organização, método e processos de um novo sistema de acreditação, conforme aos Standards and Guidelines;

c) Do relatório de avaliação do sistema de ensino superior português, de Dezembro de 2006, preparado pela OCDE a pedido do Governo Português.

Estes documentos estiveram na base da aprovação do Regime Jurídico da Avaliação da Qualidade do Ensino Superior, Lei n.º 38/2007, de 16 de Agosto e da criação da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), criada pelo Decreto-Lei n.º 369/2007, de 5 de Novembro.

O sistema de avaliação e garantia da qualidade no ensino superior baseia -se na existência, ao nível das instituições de ensino superior e das suas unidades orgânicas, de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade, devendo para tal os estabelecimentos de ensino:

- 1 — Adoptar, em função da respectiva missão, uma política de garantia da qualidade dos seus ciclos de estudos, bem como os procedimentos adequados à sua prossecução;
- 2 — Desenvolver medidas concretas para o desenvolvimento de uma cultura de garantia da qualidade em todos os domínios da sua actividade;
- 3 — Implementar uma estratégia para a melhoria contínua da qualidade.

É neste contexto que, ao abrigo do artigo 29.º n.º 2 alínea t), dos Estatutos da Universidade Técnica de Lisboa, aprovados pelo despacho normativo n.º 57/2008, de 28 de Outubro, publicados no *Diário da República*, 2.ª série, n.º 216, de 6 de Novembro de 2008, o Reitor da Universidade Técnica de Lisboa aprova o Regulamento do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade da UTL.

Artigo 1.º

Objecto

1 — O presente Regulamento tem como objecto o estabelecimento das bases de organização do sistema integrado de gestão da qualidade da Universidade Técnica de Lisboa, adiante designado por SIGQ -UTL, definindo a sua organização e principais instrumentos.

2 — O SIGQ -UTL deverá garantir a melhoria contínua da qualidade da UTL, avaliando o grau de cumprimento da sua missão através de critérios e indicadores de desempenho relacionados com a respectiva actuação e com os resultados dela decorrentes.

Artigo 2.º

Estrutura

1 — Cabe ao Reitor da UTL, nos termos do artigo 29.º n.º 2 alínea t), dos Estatutos da Universidade Técnica de Lisboa, a direcção do SIGQ -UTL.

- 2 — A coordenação e gestão do SIGQ -UTL cabe ao Conselho de Gestão da Qualidade da UTL (CGQ — UTL).
- 3 — O SIGQ -UTL inclui os sistemas integrados de gestão da qualidade das suas unidades orgânicas e dos Serviços de Administração e Acção Social da UTL (SAASUTL).
- 4 — Os sistemas integrados de gestão da qualidade das unidades orgânicas são regulamentados pelo(s) respectivo(s) órgão(s) estatutariamente competente(s).
- 5 — Esta regulamentação deverá permitir a adopção de sistemas integrados de gestão da qualidade próprios, devendo contribuir para o SIGQ -UTL.

Artigo 3.º

Conselho de Gestão da Qualidade da UTL

- 1 — O Conselho de Gestão da Qualidade tem como missão a promoção e a avaliação da qualidade na UTL.
- 2 — O Conselho de Gestão da Qualidade tem carácter permanente e funções eminentemente consultivas, exercendo a sua actuação na dependência directa do Reitor ou do membro da equipa reitoral para tal designado.
- 3 — Para garantir o desempenho das suas atribuições compete ao Conselho de Gestão da Qualidade:
 - a) Promover a qualidade das actividades de ensino, investigação, ligação à sociedade e gestão desenvolvidas na UTL e nas suas unidades orgânicas;
 - b) Promover o desenvolvimento de uma cultura institucional integrada de garantia da qualidade;
 - c) Coordenar os processos de gestão e avaliação da qualidade desenvolvidos ao nível dos serviços da UTL e das unidades orgânicas;
 - d) Acompanhar os processos de avaliação interna e externa;
 - e) Prestar informação sobre o desempenho da UTL, neste domínio;
 - f) Elaborar o Manual e Plano da Qualidade da UTL e propor à aprovação dos órgãos competentes;
 - g) Propor à aprovação dos órgãos competentes a criação de estruturas institucionais de apoio à concretização da política de garantia da qualidade;
 - h) Definir e estabelecer formas de colaboração com peritos nacionais e internacionais da área da garantia da qualidade;
 - i) Emitir recomendações;
 - j) Elaborar manuais de boas práticas;
 - k) Propor a revisão do presente Regulamento.
- 4 — Compõem o Conselho de Gestão da Qualidade da UTL:
 - a) O Reitor da UTL ou o membro da Equipa Reitoral para tal designado;
 - b) O Administrador da UTL;
 - c) 10 Membros, designados pelos presidentes das diferentes Unidades Orgânicas da UTL, repartidos tendo em conta a sua dimensão;
 - d) 1 Estudante, designado pelos membros estudantes do Conselho Geral;
 - e) 1 Secretário, designado pelo Reitor.
- 5 — O Conselho de Gestão da Qualidade da UTL é dirigido pelo Reitor ou pelo membro da equipa reitoral para tal designado.
- 6 — Poderão ser convidados a participar nas reuniões do Conselho de Gestão da Qualidade elementos externos a este Conselho, sempre que os assuntos a tratar o justifiquem.

Artigo 4.º

Funcionamento

1 — O funcionamento do SIGQ -UTL assenta nos seguintes instrumentos:

- a) Plano estratégico de médio prazo e Plano de acção quadrienal da UTL;
- b) Manual da Qualidade da UTL;
- c) Plano da Qualidade da UTL;
- d) Manuais de procedimentos dos serviços da UTL.

2 — O Plano estratégico de médio prazo e o Plano de acção quadrienal da UTL são aprovados pelo Conselho Geral da UTL, sob proposta do Reitor, nos termos do artigo 20.º, n.º 2 a) dos Estatutos da UTL.

3 — O Manual da Qualidade da UTL estabelece os principais indicadores e a organização dos procedimentos de gestão da qualidade, tendo em consideração que, de acordo com os seus Estatutos, a UTL desenvolve as suas actividades através das unidades orgânicas.

4 — O Manual da Qualidade da UTL estabelece os mecanismos para a consolidação dos Planos da Qualidade das unidades orgânicas e dos SAASUTL no Plano da Qualidade da UTL.

5 — O Plano da Qualidade define os intervenientes e os procedimentos necessários para avaliar e gerir a qualidade das actividades e processos bem como para a verificação do cumprimento dos objectivos definidos nos planos estratégicos de médio prazo e de acção quadrienal da UTL.

6 — Cabe ao Reitor, sob proposta do Conselho de Gestão da Qualidade e ouvidos os Presidentes das unidades orgânicas, aprovar o Manual da Qualidade e o Plano da Qualidade da UTL.

7 — Cabe ao Conselho de Gestão da Qualidade da UTL a aprovação dos Manuais de Procedimentos dos serviços da UTL.

Artigo 5.º

Sistemas Integrados de Gestão da Qualidade das unidades orgânicas

1 — O(s) órgão(s) estatutariamente competente(s) de cada unidade orgânica deverá(ão) regulamentar o respectivo sistema integrado de gestão da qualidade.

2 — Esta regulamentação deverá prever a organização e os instrumentos do sistema integrado de gestão da qualidade da unidade orgânica.

3 — De entre os instrumentos adoptados pelas unidades orgânicas, deverão existir obrigatoriamente os seguintes:

- a) Plano Estratégico de médio prazo e plano de acção quadrienal;
- b) Manual da Qualidade;
- c) Plano da Qualidade;
- d) Manuais de Procedimentos dos serviços.

Artigo 6.º

Revisão e Alteração

O presente Regulamento pode ser alterado pelo Reitor sob proposta ou após audição do Conselho de Gestão da Qualidade da UTL.

Artigo 7.º

Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor logo após aprovação pelo Reitor.

Publicado em Diário da República, 2.ª série, N.º 145, em 29 de Julho de 2011.