



Manual do Sistema de Gestão da Qualidade



Índice

Mensagem do Reitor	Página 2
Enquadramento e gestão do Manual.....	Página 3
A Universidade dos Açores História	Página 4
A Universidade dos Açores Organigrama	Página 6
A Universidade dos Açores Governo.....	Página 7
A Universidade dos Açores Ensino e Investigação	Página 12
Apresentação do Sistema de Gestão da Qualidade	Página 17

ANEXO I

Fichas dos Processos	Página 25
----------------------------	-----------



Mensagem do Reitor

Num mundo cada vez mais competitivo e incerto sob o ponto de vista económico e social, em que as distâncias e as fronteiras se desvanecem perante a força das tecnologias e a expansão dos corredores digitais, cabe às instituições de ensino superior promover a formação e qualificação das pessoas, garantir-lhes a aquisição de competências técnicas e científicas de alto nível e prepará-las para que possam contribuir de forma efetiva para a construção de um planeta melhor onde a condição humana seja dignificada em todas as suas dimensões.

Quarenta anos após a sua criação como instituto universitário, a Universidade dos Açores vive um profundo processo de reestruturação, tendo como objetivo adaptar-se a esta nova realidade global. Sob o ponto de vista organizacional, ao nível do ensino os antigos e segmentados departamentos deram lugar a novas faculdades e escolas, suscetíveis de fomentar sinergias e potenciar multidisciplinaridades. Na investigação constituíram-se institutos, centros e núcleos com maior autonomia e transversalidade científica, passando-se de uma lógica frequentemente monodisciplinar para uma orientação por focos. E no domínio dos serviços criaram-se estruturas diretamente dependentes dos órgãos de governo e facilmente transmutáveis para responder a projetos necessariamente dinâmicos.

Mas um processo de refundação como aquele que a Universidade dos Açores se encontra a empreender não pode ser simplesmente estrutural. Assim, a academia tem de encontrar o seu espaço no conjunto das instituições nacionais e internacionais, suas parceiras no objetivo essencial, mas em regra concorrentes nas práticas para o atingir e nas matérias em que o fazem.

A reflexão que a Universidade dos Açores fez sobre tão inquietante questão permitiu concluir que o futuro da instituição e a sua afirmação no espaço global assenta em dois vetores fundamentais, necessariamente complementares: a diferenciação e a qualidade. Neste contexto a Universidade dos Açores, fruto da sua natureza, da sua localização geográfica e do seu enquadramento geodinâmico, pretende contribuir para a transmissão e valorização social e económica do conhecimento e da cultura nos Açores e ser reconhecida como a instituição de ensino superior de referência internacional no ensino e na investigação das questões insulares, marítimas e transatlânticas, em todas as suas dimensões. Mas para além de diferente, a instituição tem de ser reconhecida pela qualidade do seu ensino e da sua investigação, tem de se revelar eficiente nas suas práticas e eficaz na sua ação.

O presente Manual da Qualidade é mais um passo nessa direção, ao identificar processos, atores e destinatários, estabelecendo orientações, metas e mecanismos de validação dirigidos para a Promoção e Garantia da Qualidade. Um ponto de partida para a satisfação das expectativas da comunidade académica, a quem também cabe implementar e aperfeiçoar o proposto, e da sociedade que servimos.

O Reitor

João Luís Gaspar



Enquadramento e Gestão do Manual

Este Manual apresenta os princípios e a estrutura da Gestão da Qualidade, adotados pela Universidade dos Açores (UAc) e tem o seguinte propósito:

- Apresentar o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) em implementação na UAc;
- Assegurar a conformidade com o disposto no Artº 7 do Regulamento nº 392/2013 (Regulamento dos procedimentos de avaliação e de acreditação da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior);

Para além da obrigação de conformidade referida, a Universidade dos Açores definiu como objetivo estratégico a conceção, implementação e certificação, ao abrigo do Sistema Português da Qualidade, de um Sistema de Gestão da Qualidade referenciado aos requisitos da norma internacional NP EN ISO 9001:2015.

Neste Manual encontram-se apresentados: a organização e o funcionamento do sistema, nomeadamente o modo como são interpretados e implementados os requisitos do referencial normativo.

Constituem referências deste Manual os seguintes documentos:

- Despacho normativo n.º 8/2016 (Estatutos da Universidade dos Açores)
- Norma Internacional NP EN ISO 9001:2015 "Sistema de gestão da qualidade. Requisitos."
- 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.
- Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES) - Lei nº 62/2007, de 10 de setembro.
- Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES) - Lei nº 38/2007, de 16 de agosto.

O Manual do Sistema de Gestão da Qualidade é elaborado pela Gestão da Qualidade, sob orientação da Vice-Reitoria para área Financeira, Planeamento e Avaliação e aprovado pelo Reitor da UAc.

O Manual é revisto anualmente e alterado sempre que se justifique, sendo emitida uma nova Edição.



A Universidade dos Açores | História

Fundada em 1976, a Universidade dos Açores consolidou-se ao longo das décadas como uma instituição de referência no seio do arquipélago, conseguindo edificar laços científicos e culturais intra e interilhas. Firmou-se também como uma instituição de caráter universalista, potenciando a relevância que a sua natureza atlântica lhe confere: uma verdadeira ponte entre a Europa, as Américas e outras geografias do Saber.

A divisa da Universidade dos Açores *Sicut Aurora Scientia Lucet* (assim como uma aurora, a ciência brilha) teve inspiração bíblica (*Livro de Ben Sira* ou *Eclesiástico*, cap. 24, intitulado "Origem e Importância da Sabedoria").

Desde o século XV que o arquipélago dos Açores conhece instituições relevantes para o ensino regional. A par dos fundamentos básicos (ler, escrever e contar), assegurados por frades e sacerdotes, logo a partir do século XVI surgiram as primeiras escolas secundárias nas ilhas, ligadas aos Jesuítas. Os três colégios jesuítas foram os precursores da tripolaridade que a Universidade açoriana iria adotar séculos depois, fundando um Colégio em Angra (em 1570), outro em Ponta Delgada (em 1621) e um terceiro na Horta (em 1652).

A expulsão dos Jesuítas do país, na segunda metade do século XVIII, deixou um vazio científico e escolar nos Açores, só atenuado pelo permanente contributo de outras Ordens Religiosas, nomeadamente dos Franciscanos e Agostinhos, mas que deixam de poder exercer a sua vocação pedagógica a partir da década de 1830, com o encerramento dos Conventos. Desde então, observam-se novos esforços para alocar nas ilhas entidades ligadas à formação. É o caso da Academia Militar de Angra (1810-1825) e da Escola Médico-Cirúrgica de Ponta Delgada (1836-1844). Na área da formação religiosa, merece destaque a criação do Seminário de Angra, em 1862. No entanto, tratava-se de entidades com um saber especializado e não universal que respondiam a aspirações pontuais do Estado e da sociedade portuguesa.

Nos séculos XIX e XX, a sociedade açoriana encontrava-se cada vez mais sedenta de conhecimentos, de forma a completar o profuso esforço encetado pelas escolas primárias que já mapeavam a geografia de todas as ilhas. A partir da década de 1930, a criação de diversas entidades com vocação cultural comprova a crescente apetência do público açoriano pelas questões da ciência e da cultura. É o caso da *Sociedade de Estudos Afonso Chaves*, (São Miguel, 1932); do *Núcleo Cultural Manuel de Arriaga* (Faial, 1939) antecessor do *Núcleo Cultural da Horta* (1955); do *Instituto Histórico da Ilha Terceira* (1942); do *Instituto Cultural de Ponta Delgada* (1943) e do *Instituto Açoriano da Cultura* (1955), este último fomentador de diversas reflexões intelectuais ilustradas, por exemplo, nas "Semanas de Estudos", também organizadas num circuito tripolar: a de Ponta Delgada, em 1961; a de Angra, em 1963 e a da Horta, em 1964.

O processo de desvitalização do Estado Novo português foi fundamental para o amadurecimento da ideia em prol de uma instituição de ensino superior nos Açores. Em 1974, ainda antes do 25 de abril, o governo de Marcelo Caetano criou em Ponta Delgada uma Escola Normal Superior, mas que não teve consequências. E é no contexto conturbado pós-revolucionário, a 9 de janeiro



de 1976, que nasce o *Instituto Universitário dos Açores*, já com uma estrutura tripolar assente na existência de polos em Ponta Delgada, Angra e Horta e, cujo primeiro reitor foi José Enes.

A primeira residência para estudantes foi criada logo em 1977 e o crescimento do número de alunos justificou o contínuo aumento de apoios na área social, como residências universitárias e cantinas. Em 1978, a Universidade tinha um único departamento, direcionado para a área da Formação de Professores, num claro objetivo de servir as necessidades profissionais da Região, também esta em processo embrionário da sua autonomia constitucional. Em 1980, quatro anos depois da sua fundação, o Instituto Universitário dos Açores viu reconhecido todo o seu esforço e foi rebatizado como Universidade dos Açores. Até então, o Instituto estivera unicamente dependente do Governo da República, mas a partir de tal data a já Universidade passa a ser tutelada, em conjunto, pelo Governo da República e o Governo Regional dos Açores. Esta dupla tutela mantém-se até 1994, altura em que a Universidade volta a estar única e definitivamente dependente do Governo da República.

Em 1990 são publicados os primeiros Estatutos da Universidade, cuja alteração mais recente teve lugar em 2016 e marcou o início do processo de refundação da academia. De uma instituição assente na existência de 10 unidades orgânicas departamentais a Universidade passa a organizar-se em escolas e faculdades. À Escola Superior de Saúde e à Escola Superior de Tecnologias criadas em 2015, ambas de cariz politécnico, juntam-se a Faculdade de Ciências Agrárias e do Ambiente, a Faculdade de Ciências e Tecnologia, a Faculdade de Ciências Sociais e Humanas e a Faculdade de Economia e Gestão. Como unidades orgânicas de investigação são criados o Instituto de Investigação em Vulcanologia e Avaliação de Riscos e o Instituto de Investigação de Tecnologias Agrárias e do Ambiente, os quais se juntam a centros e núcleos de investigação autónomos.

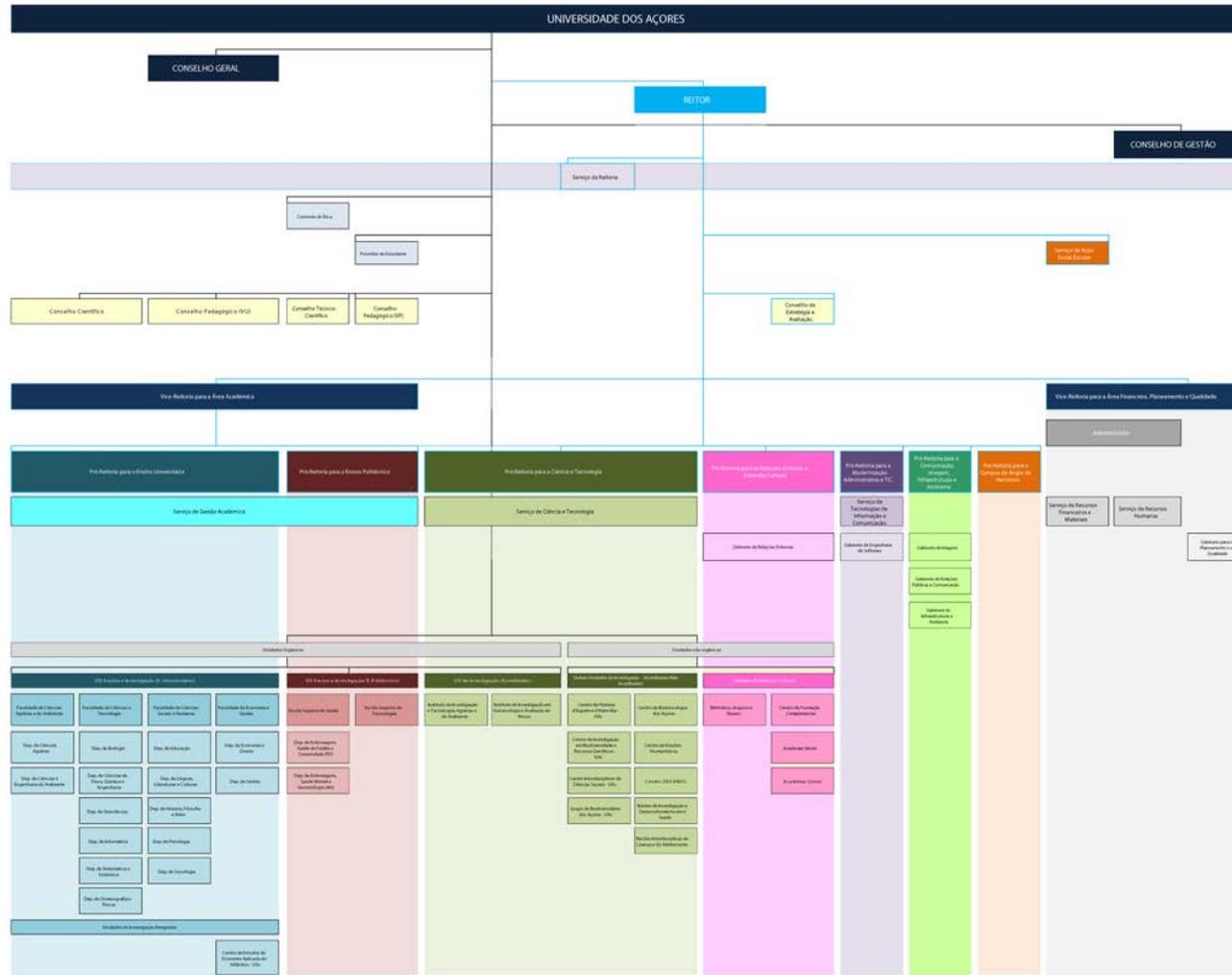
A UAc encontra-se, atualmente, na fase final do processo de implementação desta nova estrutura orgânica, desenhada para responder aos novos desafios colocados pela sociedade actual, tornando-se mais eficiente e eficaz.



Sistema de Gestão da Qualidade

MANUAL

A Universidade dos Açores | Organigrama





A Universidade dos Açores | Governo

São órgãos de governo da Universidade dos Açores:

- O Conselho Geral;
- O Reitor;
- O Conselho de Gestão.

São órgãos de Coordenação da Universidade dos Açores:

- O Conselho Científico;
- O Conselho Técnico-Científico;
- O Conselho Pedagógico.

É órgão de consulta do Reitor:

- O Conselho de Estratégia e Avaliação.

São órgãos de governo das unidades orgânicas:

- A Assembleia;
- O Presidente;
- A Comissão de Gestão Administrativa.

São competências do Conselho Geral:

- a) Eleger o seu presidente, de entre os membros;
- b) Aprovar o seu regimento;
- c) Aprovar as alterações aos estatutos da Universidade;
- d) Aprovar o regulamento dos atos eleitorais do conselho geral e do reitor;
- e) Definir e organizar os procedimentos conducentes à eleição do reitor e à cooptação dos membros do conselho geral;
- f) Eleger o reitor, nos termos do processo a que se refere a alínea anterior;
- g) Destituir o reitor, nos termos do artigo 76.º dos estatutos;
- h) Definir, aprovar e regular os princípios gerais subjacentes à ética comunitária prevista no artigo 7.º dos estatutos;
- i) Apreciar os atos do reitor e do conselho de gestão;
- j) Propor as iniciativas que considere necessárias ao bom funcionamento da instituição;
- k) Pronunciar-se sobre os restantes assuntos submetidos à sua consideração.



Sob proposta do Reitor:

- l) Aprovar os planos estratégicos de médio prazo e o plano de ação para o quadriénio do mandato do reitor;
- m) Criar, transformar ou extinguir unidades orgânicas;
- n) Criar unidades de investigação e desenvolvimento (UI&D);
- o) Aprovar os planos e os relatórios anuais de atividades;
- p) Aprovar a proposta final de orçamento;
- q) Aprovar as contas anuais consolidadas, acompanhadas do parecer do fiscal único;
- r) Aprovar as linhas gerais de orientação da Universidade nos planos, científico, pedagógico, financeiro e patrimonial, bem como no que respeita às suas relações com a comunidade em que se insere e nos espaços nacional e internacional;
- s) Criar unidades de extensão cultural;
- t) Fixar o valor das propinas devidas pelos estudantes;
- u) Aprovar a constituição de instituições de direito privado tais como fundações, associações ou empresas;
- v) Propor ou autorizar, nos termos da lei, a aquisição ou alienação de património imobiliário da instituição, bem como as operações de crédito a que houver lugar.

São competências do Reitor:

- a) Elaborar e apresentar ao conselho geral as propostas de:
 - i. Planos estratégicos de médio prazo e plano de ação para o quadriénio do mandato do reitor;
 - ii. Linhas gerais de orientação da Universidade nos planos científico e pedagógico;
 - iii. Planos e relatório anuais de atividades;
 - iv. Orçamento e contas anuais consolidadas, acompanhadas do parecer do fiscal único;
 - v. Aquisição ou alienação de património imobiliário da instituição, e de operações de crédito;
 - vi. Criação, transformação ou extinção de unidades orgânicas e de unidades de extensão cultural;
 - vii. Constituição e designação da comissão de ética; designação do provedor de estudante;
 - viii. Propinas devidas pelos estudantes;
 - ix. Constituição de instituições de direito privado, tais como fundações, associações ou empresas.



- b) Garantir a implementação das deliberações do conselho geral, no respeito pela lei e pelos estatutos;
- c) Homologar as eleições e designações dos presidentes das unidades orgânicas e dar-lhes posse;
- d) Homologar as eleições e designações dos diretores das outras unidades de investigação e dar-lhes posse;
- e) Nomear e exonerar o administrador;
- f) Nomear os vice-presidentes e subdiretores das unidades orgânicas;
- g) Criar, modificar ou extinguir os serviços da Universidade e nomear os respetivos dirigentes;
- h) Criar, modificar e extinguir Núcleos Especializados de Investigação e Desenvolvimento (NEI&D);
- i) Tomar as medidas necessárias à garantia da qualidade do ensino e da investigação na instituição e nas suas unidades orgânicas;
- j) Superintender na gestão académica, decidindo, designadamente, quanto à abertura de concursos, à nomeação e contratação de pessoal a qualquer título e, ainda, à designação dos júris de concursos e de provas académicas;
- k) Criar, modificar ou extinguir ciclos de estudos;
- l) Aprovar os valores máximos de novas admissões e de inscrições de estudantes;
- m) Conceder a equiparação de graus, ouvido o conselho científico ou o conselho técnico-científico;
- n) Homologar as deliberações do conselho científico e técnico-científico sobre a distribuição do serviço docente;
- o) Atribuir apoios aos estudantes no quadro da ação social escolar;
- p) Instituir prémios escolares;
- q) Exercer o poder disciplinar;
- r) Orientar e superintender na gestão administrativa e financeira da Universidade, exercendo as competências de gestão administrativa e financeira que lhe forem delegadas pelo conselho de gestão;
- s) Autorizar os membros da Universidade a exercerem a sua atividade noutras instituições de investigação, públicas ou privadas;
- t) Autorizar a candidatura de projetos de investigação e bolsas a programas de financiamento ou outros, estabelecendo as regras a considerar para o efeito;



- u) Autorizar a prestação de serviços de ensino e investigação, estabelecendo as regras desta atividade e fixando os respetivos preços;
- v) Aprovar os regulamentos previstos na lei e nos estatutos, sem prejuízo do poder regulamentar das unidades orgânicas no âmbito das suas competências;
- w) Homologar os regulamentos das unidades orgânicas;
- x) Assegurar o cumprimento das deliberações tomadas pelos órgãos colegiais da Universidade;
- y) Velar pela observância das leis, dos estatutos e dos regulamentos;
- z) Aprovar a concessão de títulos ou distinções honoríficas e conferir as respetivas honras;
- aa) Propor as iniciativas que considere necessárias ao bom funcionamento da instituição;
- bb) Comunicar ao ministro da tutela todos os dados considerados necessários ao seu exercício;
- cc) Representar a instituição em juízo ou fora dele.

São competências do Conselho de Gestão:

- a) Conduzir a gestão administrativa, patrimonial e financeira da Universidade, bem como dos recursos humanos, sendo-lhe aplicável a legislação em vigor para os organismos públicos dotados de autonomia administrativa;
- b) Fixar as taxas e emolumentos;
- c) O conselho de gestão pode delegar no reitor, nos presidentes e diretores de unidades orgânicas e nos dirigentes dos serviços, as competências que entender necessárias a uma gestão eficiente, nomeadamente, no que respeita à autorização de despesas.

São competências do Conselho Científico e Conselho Técnico-Científico:

Os conselhos científico e técnico-científico são os órgãos colegiais aos quais incumbe a coordenação científica e da oferta de ensino das vertentes universitária e politécnica, respetivamente:

- a) Elaborar o seu regimento;
- b) Pronunciar-se sobre a criação, transformação ou extinção de unidades orgânicas;
- c) Pronunciar-se sobre a criação de unidades de investigação;
- d) Pronunciar-se sobre a oferta de ensino da Universidade;
- e) Deliberar, ouvido o conselho pedagógico, sobre a distribuição do serviço docente, sujeitando-a à homologação do reitor;
- f) Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudos;



- g) Aprovar os planos de estudos dos ciclos de estudos ministrados;
- h) Pronunciar-se sobre a equiparação de graus e diplomas;
- i) Propor ou pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares;
- j) Pronunciar-se sobre o plano e relatório anuais de atividades científicas das unidades orgânicas de ensino e de investigação e das unidades orgânicas de investigação;
- k) Pronunciar-se sobre o plano e relatório anuais de atividades científicas das outras unidades de investigação;
- l) Propor orientações sobre a política de investigação científica;
- m) Propor ou pronunciar-se sobre a concessão de títulos ou distinções honoríficas;
- n) Propor a composição dos júris de provas académicas ou equivalentes na carreira de investigação, bem como de concursos abrangidos pelos estatutos de carreiras;
- o) Praticar os outros atos previstos na lei relativos à carreira docente e de investigação e ao recrutamento de pessoal docente e de investigação;
- p) Desempenhar as demais funções que lhe sejam atribuídas pela lei, pelos estatutos e pelos regulamentos.

São competências do Conselho Pedagógico

O conselho pedagógico é o órgão colegial sobre o qual recai a coordenação das atividades de ensino e aprendizagem da Universidade, ao qual compete:

- a) Pronunciar-se sobre:
 - i. A oferta de ensino da Universidade, segundo plano a definir no seu regimento;
 - ii. A distribuição do serviço docente;
 - iii. O regulamento de atividades académicas;
 - iv. O regime de precedências e prescrições;
 - v. O calendário letivo e os mapas de exames da Universidade;
 - vi. A instituição de prémios escolares;
 - vii. A realização de inquéritos escolares;
 - viii. As orientações pedagógicas e os métodos de ensino e avaliação.
- b) Aprovar o regulamento de aproveitamento dos estudantes;
- c) Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da Universidade e a sua análise e divulgação;
- d) Promover a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos estudantes, e a sua análise e divulgação;
- e) Apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas e propor as providências havidas por necessárias;



- f) Dar parecer sobre a criação, modificação ou extinção de ciclos de estudos e sobre os planos dos ciclos de estudos ministrados.

São competências do Conselho de Estratégia e Avaliação:

Compete ao conselho de estratégia e de avaliação aconselhar o reitor no que respeita:

- a) Ao plano estratégico de médio prazo;
- b) Aos planos de qualidade e segurança;
- c) Às linhas gerais de orientação da instituição no plano científico e académico;
- d) Às orientações para a oferta de ensino de cada ano letivo;
- e) Às orientações para a repartição de recursos/orçamento para cada ano;
- f) Às propinas devidas pelos estudantes;
- g) Ao sistema de autoavaliação;
- h) À criação ou extinção de unidades orgânicas;
- i) À criação de outras unidades de investigação;
- j) À criação ou extinção de unidades de extensão cultural;
- k) À aquisição ou alienação de património imobiliário da instituição;
- l) Às operações de crédito.

A Universidade dos Açores | Ensino e Investigação

São Unidades Orgânicas de Ensino e Investigação:

- A Faculdade de Ciências Agrárias e do Ambiente;
- A Faculdade de Ciências e Tecnologia;
- A Faculdade de Ciências Sociais e Humanas;
- A Faculdade de Economia e Gestão;
- A Escola Superior de Saúde;
- A Escola Superior de Tecnologias.

São Unidades Orgânicas de Investigação:

- O Instituto de Investigação e Tecnologias Agrárias e do Ambiente;
- O Instituto de Investigação em Vulcanologia e Avaliação de Riscos.

São órgãos de governo das Unidades Orgânicas de Ensino e Investigação:



A Assembleia;

O Presidente;

A Comissão de Gestão Administrativa.

São competências da Assembleia das Unidades Orgânicas de Ensino e Investigação

- a) Eleger o presidente da unidade orgânica;
- b) Propor a destituição do presidente por maioria de 2/3 dos seus membros;
- c) Aprovar os estatutos da unidade orgânica, bem como as propostas de alteração ao mesmo, apresentadas pelos seus membros ou pelo presidente da unidade orgânica, por maioria de 2/3 a submeter ao reitor para homologação;
- d) Aprovar a proposta do plano estratégico de desenvolvimento a médio e longo prazo da unidade orgânica, a submeter ao reitor;
- e) Aprovar as propostas do plano e relatório anuais de atividades da unidade orgânica, a submeter ao reitor;
- f) Aprovar os projetos de orçamento e os relatórios de gestão e contas anuais, quando aplicável, a submeter ao reitor;
- g) Pronunciar-se sobre as propostas de contratação de pessoal docente, investigador e não docente e não investigador para a unidade orgânica;
- h) Pronunciar-se sobre a proposta de distribuição do serviço docente a submeter aos órgãos competentes;
- i) Aprovar a proposta de criação de estruturas funcionais e submetê-las ao reitor para homologação;
- j) Pronunciar-se sobre outros assuntos que o presidente coloque à sua consideração.

São competências do Presidente Unidades Orgânicas de Ensino e Investigação

- a) Representar a unidade orgânica perante os demais órgãos da Universidade e perante o exterior;
- b) Dirigir, orientar e coordenar as atividades da unidade orgânica, de acordo com as orientações emanadas dos órgãos de governo da Universidade;
- c) Coordenar a ação das unidades de investigação integradas na unidade orgânica;
- d) Elaborar a proposta do plano estratégico de desenvolvimento da unidade orgânica de médio e longo prazo, no respeito pelas orientações dos órgãos de governo da Universidade;
- e) Elaborar as propostas do plano e relatório anuais de atividades da unidade orgânica, no respeito pelas orientações dos órgãos de governo da Universidade, quando aplicável;



- f) Promover a elaboração das propostas de orçamentos anuais;
- g) Fazer propostas de contratação de pessoal, ouvida a assembleia;
- h) Promover a elaboração do relatório de gestão e contas, quando aplicável;
- i) Assegurar a coordenação dos meios humanos afetos à unidade orgânica;
- j) Zelar pela conservação e gerir os meios materiais afetos à unidade orgânica;
- k) Propor ao reitor a nomeação dos vice -presidentes da unidade orgânica;
- l) Propor ao reitor a nomeação dos diretores dos cursos e dos coordenadores dos departamentos, quando aplicável;
- m) Participar ao reitor as infrações disciplinares, cometidas pelo pessoal docente e investigador, bem como do pessoal não docente e não investigador;
- n) Executar as deliberações do conselho científico ou do conselho técnico-científico e do conselho pedagógico, quando vinculativas;
- o) Dar parecer sobre a participação das unidades de investigação integradas em projetos de investigação, prestações de serviços e atividades de formação e extensão;
- p) Delegar ou subdelegar nos vice -presidentes as competências que entender adequadas;
- q) Exercer as funções que lhe sejam delegadas pelo reitor.

São competências da Comissão de Gestão Administrativa Unidades Orgânicas de Ensino e Investigação

- a) Assegurar a gestão das dotações orçamentais atribuídas à unidade orgânica;
- b) Exercer as competências de gestão administrativa e financeira que lhe forem delegadas pelo reitor ou pelo conselho de gestão;
- c) Elaborar os documentos setoriais a incluir no orçamento, plano de atividades, relatório e contas da Universidade.

São órgãos de governo das Unidades Orgânicas de Investigação:

- A Comissão Coordenadora Científica;
- O Diretor;
- O Conselho Científico;
- A Comissão Externa de Acompanhamento.

São competências da Comissão Coordenadora Científica das Unidades Orgânicas de Investigação

- a) Eleger o diretor de entre os membros integrados fundadores e efetivos da UI&D;
- b) Propor a destituição do diretor por maioria de 2/3 dos seus membros;



- c) Aprovar o regulamento ou estatutos da UI&D e respetivas alterações por maioria de 2/3 dos seus membros;
- d) Aprovar a proposta do plano estratégico de desenvolvimento a médio e longo prazo da UI&D, a submeter ao reitor;
- e) Aprovar as propostas de plano e relatórios anuais de atividades da UI&D, a submeter ao reitor;
- f) Pronunciar-se sobre as propostas de contratação de investigadores e técnicos para a UI&D;
- g) Decidir sobre as propostas de admissão e exclusão de membros da UI&D;
- h) Pronunciar-se sobre o convite dos membros conselheiros;
- i) Atribuir o título de membro honorário a ex -membros integrados da UI&D por maioria de 2/3 dos seus membros;
- j) Decidir sobre a criação e extinção de unidades científicas e pronunciar-se sobre a indigitação ou destituição dos respetivos coordenadores;
- k) Pronunciar -se sobre a participação da UI&D em outras entidades, de natureza pública ou privada, e indicar ou propor os seus representantes nos respetivos órgãos, quando a situação assim o determinar;
- l) Aprovar a política interna e externa para a partilha e a cedência de dados científicos produzidos no âmbito das atividades da UI&D;
- m) Aprovar a proposta de criação de estruturas funcionais e submetê-las ao reitor para homologação.

São competências do Diretor das Unidades Orgânicas de Investigação

- a) Representar a UI&D perante os demais órgãos da Universidade e perante o exterior;
- b) Dirigir, orientar e coordenar as atividades da UI&D, de acordo com as orientações emanadas dos órgãos de governo da Universidade;
- c) Convocar e dirigir as reuniões da UI&D, nelas dispondo de voto de qualidade;
- d) Elaborar a proposta do plano estratégico de desenvolvimento da UI&D de médio e longo prazo, no respeito pelas orientações dos órgãos de governo da Universidade;
- e) Elaborar as propostas do plano e relatório anuais de atividades da UI&D, no respeito pelas orientações dos órgãos de governo da Universidade, quando aplicável;
- f) Promover a elaboração das propostas de orçamentos anuais;
- g) Fazer propostas de contratação de pessoal, ouvida a comissão coordenadora científica;
- h) Promover a elaboração do relatório de gestão e as contas, quando aplicável;



- i) Assegurar a coordenação dos meios humanos afetos à UI&D;
- j) Zelar pela conservação e gerir os meios materiais afetos à UI&D;
- k) Propor ao reitor a nomeação dos subdiretores da UI&D;
- l) Nomear e destituir os membros da comissão externa de acompanhamento, ouvida a comissão coordenadora científica;
- m) Propor à comissão coordenadora científica a criação e a extinção de unidades científicas dirigidas para a concretização de objetivos específicos;
- n) Nomear e destituir os coordenadores das unidades científicas, ouvida a comissão coordenadora científica;
- o) Dar parecer sobre a participação da UI&D em projetos de investigação, prestações de serviços e atividades de formação e extensão;
- p) Aprovar condicionalmente a admissão de membros da UI&D, a ratificar em reunião de comissão coordenadora científica;
- q) Participar ao reitor as infrações disciplinares, cometidas pelo pessoal docente e investigador, bem como pelo pessoal não docente e não investigador;
- r) Executar as deliberações do conselho científico ou do conselho técnico-científico e do conselho pedagógico, quando vinculativas;
- s) Delegar ou subdelegar nos subdiretores as competências que entender adequadas;
- t) Exercer as funções que lhe sejam delegadas pelo reitor.

São competências do Conselho Científico das Unidades Orgânicas de Investigação

- a) Debater o estado da arte e o desenvolvimento das atividades científicas e tecnológicas nas áreas de competência da UI&D;
- b) Apresentar propostas sobre as linhas de investigação que a UI&D deve prosseguir;
- c) Emitir pareceres sobre todos os assuntos que lhe sejam submetidos pelo diretor ou pela comissão coordenadora científica.

São competências da Comissão Externa de Acompanhamento das Unidades Orgânicas de Investigação

- a) Acompanhar e analisar o funcionamento da UI&D;
- b) Recomendar estratégias de desenvolvimento científico e tecnológico;
- c) Promover a dimensão internacional da UI&D;
- d) Elaborar um relatório sumário anual sobre as atividades da UI&D;
- e) Emitir pareceres sobre todos os assuntos que lhe sejam submetidos pelo diretor.



Apresentação do Sistema de Gestão da Qualidade

Propósito

Conceber, desenvolver e implementar um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) na UAc, foi uma decisão estratégica da Reitoria.

O SGQ estabelece requisitos que fornecem os alicerces para construir confiança nos serviços prestados ao longo de toda a cadeia de fornecimento e a todas as partes interessadas. O SGQ proporciona orientação e apoio, onde necessário, para garantir a credibilidade contínua dos serviços prestados.

A UAc concebeu, desenvolveu e está a implementar um Sistema de Gestão da Qualidade, baseado nos requisitos da norma internacional NP EN ISO 9001:2015 "Sistema de gestão da Qualidade. Requisitos".

Ao endereçar a capacidade de satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes, aumentar a sua satisfação e melhorar o desempenho global, através de um SGQ, a UAc lida com o propósito fundamental da existência de uma organização: contribuir para o pilar económico da sustentabilidade, o que por sua vez permite à organização ter a capacidade e os meios para outras iniciativas de sustentabilidade.

Princípios orientadores

O SGQ da UAc está baseado num conjunto de princípios de gestão da qualidade que foram, originalmente, desenvolvidos nos anos 90 por um grupo de peritos intimamente familiarizados com os ensinamentos e filosofias da qualidade, incluindo Deming, Juran, Crosby, Ishikawa, Feigenbaum, entre outros.

O SGQ da UAc orienta-se pelos sete princípios de gestão da qualidade:

Foco no cliente: O foco primordial da gestão da qualidade é a satisfação dos requisitos dos clientes e o esforço em exceder as suas expectativas.

Liderança: Os líderes estabelecem, a todos os níveis, unidade no propósito e direção e criam as condições para que as pessoas se comprometam em atingir dos objetivos da organização.

Comprometimento das pessoas: Pessoas competentes, habilitadas e empenhadas a todos os níveis em toda a organização são essenciais para melhorar a capacidade de criar e proporcionar valor.



Abordagem por processos: Resultados consistentes e previsíveis são atingidos de modo mais eficaz e eficiente quando as atividades são compreendidas e geridas como processos inter-relacionados que funcionam como um sistema coerente.

Melhoria: As organizações que têm sucesso estão permanentemente focadas na melhoria.

Tomada de decisões baseada em evidências: Decisões tomadas com base na análise e avaliação de dados e informação são mais suscetíveis de produzir os resultados desejados.

Gestão de relacionamentos: Para um sucesso sustentado, as organizações gerem as suas relações com partes interessadas relevantes, tais como fornecedores.

Requisitos do SGQ

Tendo por base a norma NP EN ISO 9001:2015, o SGQ da UAc, interpreta e aborda os requisitos da norma de referência:

Contexto da Organização

Liderança

Planeamento

Suporte

Operacionalização

Avaliação do desempenho

Melhoria

As Organizações que implementam um SGQ segundo a ISO 9001:2015 devem compreender que os requisitos normativos completam os requisitos dos seus produtos e serviços, e que o sucesso da organização depende da correta implementação deste conjunto de requisitos.

Abordagem aos requisitos da NP EN ISO 9001:2015

CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

Compreender o contexto da organização pode ser entendido como uma atividade de observação, análise e avaliação do interior e exterior da UAc, para determinar fatores que a influenciam, positiva ou negativamente. Estes podem afetar o seu propósito, a sua intenção estratégica e a sua capacidade para atingir os resultados que pretende alcançar com o SGQ.

Para assegurar que o SGQ é apropriado para a realidade da UAc e eficaz em alcançar os resultados pretendidos, periodicamente é analisado o contexto em que opera a UAc.



Esta análise, liderada pela Reitoria é revista anualmente ou sempre que a mudança o justifique.

A análise do contexto considera os fatores externos que influenciam a organização mas sobre os quais a UAc não tem influência e os fatores internos que podem condicionar a capacidade da organização de fornecer produtos e serviços conformes.

São determinadas as partes interessadas relevantes e identificadas as várias interações destas com a UAc.

Considerando a análise referida anteriormente foi definido o seguinte âmbito pra o SGQ:

**“Ensino superior nas vertentes universitária (1º, 2º e 3º ciclo) e politécnica (1º ciclo).
Investigação científica. Transferência de conhecimento, tecnologia e inovação.”**

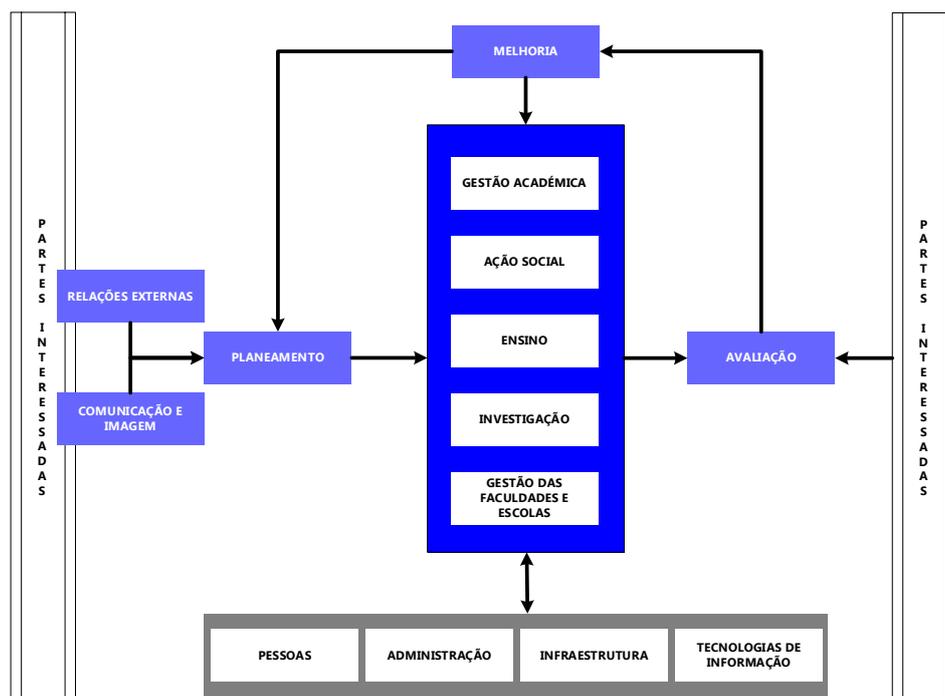
Nota 1: O âmbito do SGQ da UAc aplica-se aos três campi universitários que a compõem e a todas as suas unidades orgânicas.

Nota 2: O âmbito do SGQ da UAc considera aplicáveis todos os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015.

Para assegurar produtos e serviços conformes foram determinados e são geridos, para o âmbito do SGQ, os seguintes processos:

Comunicação e Imagem | Relações Externas | Planeamento | Gestão Académica | Ação Social | Ensino | Investigação | Pessoas | Administração | Infraestrutura | Tecnologias de Informação e Comunicação | Gestão de Faculdades e Escolas | Avaliação | Melhoria

O esquema seguinte apresenta as relações entre os processos e com as partes interessadas:





LIDERANÇA

A Reitoria lidera a organização para alcançar os resultados pretendidos, entre os quais se incluem satisfazer as necessidades e expectativas do cliente e aumentar a sua satisfação. Estabelece a direção e conduz a UAc, assegurando que todos conhecem e caminham no mesmo sentido, com comprometimento e responsabilidade.

Essa responsabilização no que respeita à capacidade do sistema de gestão assegurar os resultados pretendidos, ou seja fornecer serviços que satisfaçam os requisitos do cliente, bem como os legais aplicáveis, implica a garantia de um sistema de gestão eficaz que cumpre os requisitos desta norma.

A gestão de topo assegura que o foco no cliente é mantido em toda a organização. Através da aplicação eficaz dos requisitos da ISO 9001 ao SGQ, a Organização fornece serviços conformes que vão ao encontro das necessidades e expectativas dos clientes e cumprem os requisitos legais aplicáveis.

Visão

Açoriana por natureza, Atlântica por geografia e vocação e Universal por missão, a Universidade dos Açores pretende contribuir para a transmissão e valorização social e económica do conhecimento e da cultura nos Açores e ser reconhecida como a instituição de ensino superior de referência internacional no ensino e na investigação das questões insulares, marítimas e transatlânticas, em todas as suas dimensões.

Missão

A Universidade tem por missão criar e difundir cultura, conhecimento e tecnologia, no respeito pela liberdade de pensamento e na valorização do exercício crítico, contribuindo para a educação superior e para a construção de uma sociedade inspirada em valores humanistas, que promova o desenvolvimento sustentável e o bem-estar através do saber, da criatividade, da iniciativa e da cooperação.

Objetivos

- a) Contribuir, através do ensino e da investigação, para a criação, compreensão e divulgação da ciência, da tecnologia, das artes e das humanidades;
- b) Contribuir para a melhoria do nível de qualificação dos cidadãos e para o bem-estar da comunidade;
- c) Aprofundar a prática dos direitos e deveres no exercício da cidadania;
- d) Reforçar a igualdade de oportunidades no acesso à educação e ao emprego;
- e) Participar ativamente na definição e avaliação de políticas públicas e na identificação de prioridades e necessidades nacionais e regionais;
- f) Contribuir para a construção da identidade cultural e ambiental da Região Autónoma dos Açores;



- g) Contribuir para a sustentabilidade económica e social da Região Autónoma dos Açores;
- h) Estreitar a cooperação regional, nacional e internacional e facilitar a aproximação entre povos e culturas.

A Reitoria definiu e comunicou a política da qualidade, que inclui as orientações e os compromissos relativos à qualidade dos serviços, à satisfação dos clientes e à melhoria, para serem entendidos e aplicados na organização.

Política da Qualidade

A UAc assume o compromisso com o Sistema de Gestão da Qualidade e com a melhoria contínua dos seus processos e serviços, assegurando:

1. O foco nos interesses e expectativas dos seus clientes e restantes partes interessadas;
2. A definição de procedimentos e sistemas para a monitorização e avaliação do âmbito da sua atividade;
3. Aumentar a eficiência e eficácia dos processos relacionados com a sua atividade;
4. Potenciar a investigação e a prestação de serviços para o desenvolvimento económico, a difusão da cultura e o bem-estar social;
5. Uma gestão orientada para resultados suportados na qualidade dos serviços e na avaliação do desempenho dos processos críticos, garantindo a sustentabilidade da UAc;
6. A promoção de uma consciência ambientalmente responsável e de proteção da segurança e saúde das pessoas;
7. O cumprimento de todos os requisitos legais e regulamentares aplicáveis à sua atividade.

A gestão de topo assegura que são definidas, comunicadas e compreendidas as funções, as responsabilidades e as autoridades relevantes para o SGQ.

PLANEAMENTO

A gestão dos processos da UAc considera a avaliação dos riscos da entrega de serviços não conformes e de não serem atingidos os resultados planeados.

Do mesmo modo são identificadas oportunidades que possam potenciar a melhoria do desempenho da organização.

Pretende-se com esta prática prevenir ou reduzir os efeitos indesejáveis e obter a melhoria.

A UAc determina a sua intenção estratégica que consubstancia em Objetivos Estratégicos e em planeamento para os atingir.



A UAc determina a necessidade de mudança, conduzindo-a de forma planeada para alcançar os efeitos desejados e controlar potenciais consequências.

SUPORTE

A UAc determina e disponibiliza os recursos, internos e externos, necessários para a operação e controlo dos processos, a garantia da conformidade produtos e serviços e a eficácia do sistema.

As atividades de suporte incluem:

- Assegurar as pessoas com as competências adequadas, a sua consciencialização e a gestão do conhecimento organizacional;
- Disponibilizar e manter a infraestrutura necessária para a operação dos processos;
- Assegurar que as ferramentas utilizadas para a monitorização e medição dos processos produzem resultados válidos;
- Definir as práticas de comunicação quer internas, quer externas;
- Suportar o SGQ e o alcance dos resultados pretendidos em informação documentada, adequada, controlada e atualizada.

Estrutura documental

O SGQ da UAc está suportado em informação documentada, disponível e atual onde é necessária.

A informação documentada está protegida de perda de confidencialidade, de alterações indesejadas e uso indevido, através de regras definidas e aplicadas para o efeito.

OPERACIONALIZAÇÃO

A UAc planeia, executa e controla os processos necessários à prestação do serviço, para assegurar a conformidade com os requisitos definidos.

Estão definidas e implementadas práticas relativas a:

- Definição de oferta formativa, investigação e transferência de conhecimento alinhadas com as necessidades e expectativas das partes interessadas;
- Comunicação e interação com as partes interessadas;



- Definição das características dos serviços prestados que asseguram que o seu fornecimento satisfaz as necessidades e expectativas dos clientes, implícitas, explícitas ou mesmo desconhecidas;
- Definição de requisitos para fornecimentos externos;
- Seleção e controlo de fornecedores no sentido de garantir a conformidade necessária dos processos, produtos e serviços provenientes do exterior;
- Fornecimento de serviços sob condições planeadas e controladas, que asseguram e demonstrem a sua conformidade, incluindo as atividades pós entrega;
- À rastreabilidade das suas decisões;
- Identificação e proteção da propriedade dos seus clientes ou fornecedores externos;
- À garantia da entrega conforme dos serviços prestados, por identificação e correção de saídas não conformes.

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

A UAc determinou os métodos de monitorização, medição, análise e avaliação adequados para obter informação válida sobre o desempenho do SGQ e a satisfação do cliente. Estes incluem:

- A realização de auditorias internas periódicas, com uma periodicidade mínima anual, cujos resultados constituem entradas para o processo de melhoria;
- Avaliação do desempenho dos processos, através de indicadores de desempenho com metas ambiciosas, mensuráveis e definidas no tempo;
- A revisão do SGQ, liderada pela Reitoria, com uma periodicidade anual cujos resultados esperados são, para além de uma reflexão crítica sobre o desempenho do SGQ, um conjunto de ações de melhoria que dela resultam;
- A avaliação da satisfação dos alunos, realizada pelas Unidades Orgânicas, no final de cada disciplina, cujos dados são tratados no final de cada semestre letivo;
- A avaliação do pessoal não docente, conforme previsto na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro;
- A avaliação dos docentes, conforme previsto no Regulamento de Avaliação do Desempenho dos Docentes da Universidade dos Açores, publicado no Diário da República 2ª Série – n.º 183, de 20 de setembro de 2010;



MELHORIA

A UAc promove ações de melhoria para atender aos requisitos dos clientes e aumentar a sua satisfação.

Sempre que surjam situações que apresentem desvios relativamente ao esperado, são desencadeadas iniciativas para repor a conformidade e, sempre que se justifique, são estudadas as suas causas e definidas ações que conduzam à minimização da probabilidade da sua repetição.

Todas as iniciativas de melhoria são sistematizadas em Planos de Ação.



Sistema de Gestão da Qualidade

MANUAL

ANEXO I

FICHAS DOS PROCESSOS