



RESPONSÁVEL DO PROCESSO

Pró-reitor para a Comunicação, Qualidade e Imagem

RESPONSABILIDADES DELEGADAS NO RESPONSÁVEL DO PROCESSO

No âmbito do processo de avaliação do desempenho:

- a) Garantir a adequação do sistema de avaliação do desempenho dos docentes às especificidades da Universidade, propondo as alterações ao Regulamento de Avaliação do Desempenho dos Docentes da Universidade dos Açores necessárias para o efeito;
- b) Superintender no processo de avaliação do desempenho dos docentes nos termos do respetivo Regulamento e praticar todos os procedimentos necessários à sua aplicação;
- c) Presidir aos Conselhos Coordenadores de Avaliação da UAc;
- d) Homologar os resultados da avaliação;
- e) Decidir sobre as reclamações.

No âmbito do funcionamento institucional, da avaliação e da melhoria da qualidade:

- a) Presidir ao Conselho de Avaliação e Melhoria da Qualidade;
- b) Coordenar todas as ações necessárias para a definição, implementação da política de qualidade da UAc, nas suas diversas vertentes;
- c) Promover e acompanhar iniciativas conducentes à melhoria da qualidade ambiental e da segurança, nas suas diversas vertentes;
- d) Superintender a aplicação da política de qualidade ao nível dos órgãos, das unidades orgânicas e dos serviços da UAc;
- e) Assegurar a implementação de um sistema de informação e estatística que permita a análise e avaliação da qualidade, assim como a aferição do valor social e económico;
- f) Promover a inserção da UAc em sistemas de avaliação nacionais e internacionais;
- g) Instituir prémios de carácter institucional.

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade:

- a) Conduzir os processos de Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da UAc;
- b) Coordenar e dinamizar as atividades de manutenção e de melhoria do SGQ;
- c) Aprovar a documentação de suporte ao SGQ;
- d) Gerir o programa de auditorias da UAc;
- e) Gerir as ações de melhoria definidas;
- f) Coordenar a avaliação de fornecedores;
- g) Coordenar a recolha de informação e conduzir a Revisão pela Gestão.



PRINCIPAIS ATIVIDADES DO PROCESSO

Origem das Entradas	Entradas	Atividade	Responsável pela Atividade	Saídas	Destino das Saídas
Critérios do SGQ	Requisitos Informação	Avaliação do desempenho	Pró-reitor para a Comunicação, Qualidade e Imagem	Informação sobre a satisfação dos alunos relativa às unidades letivas Avaliação do desempenho dos processos Avaliação do desempenho das pessoas	Processos do SGQ
Critérios do SGQ	Requisitos Informação	Auditoria interna	Pró-reitor para a Comunicação, Qualidade e Imagem	Programa, planos e Relatórios de Auditoria	Processos do SGQ
Critérios do SGQ	Requisitos Informação	Revisão pela Gestão	Pró-reitor para a Comunicação, Qualidade e Imagem	Relatório de Revisão pela Gestão	Processos do SGQ
Critérios do SGQ Alunos	Oportunidades de melhoria Não conformidades Reclamações Requisitos	Gestão da Melhoria	Pró-reitor para a Comunicação, Qualidade e Imagem	Ações de melhoria Ações corretivas Gestão das Reclamações	Processos do SGQ Alunos

CRITÉRIOS PARA A EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES

Estatutos da UAc | NP EN ISO 9001:2015 | Legislação aplicável às atividades do processo | Ficha do processo "Avaliação e Melhoria" | Manual do Sistema de Gestão da Qualidade | Regulamento do Conselho de Avaliação e Melhoria da Qualidade da administração | Regulamento do Conselho de Avaliação e Melhoria da Qualidade do ciclo de estudos | Regulamento do Conselho de Avaliação e Melhoria da Qualidade do centro de investigação | Regulamento do Conselho de Avaliação e Melhoria da Qualidade do serviço | Regulamento do Gabinete de Avaliação e Melhoria da Qualidade | Regulamento do Conselho de Avaliação e Melhoria da Qualidade da unidade orgânica | Regulamento do Conselho de Avaliação e Melhoria da Qualidade (CAMQ).

INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA

Programas, Planos e Relatórios de auditorias | Relatórios de Revisão pela Gestão | Plano de Ações | Gestão de Reclamações | Mapa de desempenho dos processos | Mapas de avaliação de desempenho dos docentes | Avaliação da Satisfação dos clientes.

RECURSOS NECESSÁRIOS

Internos		Externos	
Infraestrutura	Competências	Infraestrutura	Competências
Gabinetes de trabalho equipados com equipamento de escritório e tecnologias de informação e comunicação.	Gestão da Qualidade Auditorias Apoio Administrativo	Não aplicável	Audidores



COMUNICAÇÃO DO PROCESSO

O Quê?	Quando?	A Quem?	Como?	Quem?
Resposta a reclamações	Sempre que aplicável	Reclamante	Via postal	Pró-Reitora Provedor do Estudante
Informação relativa às Ações de melhoria	Sempre que aplicável	Processos do SGQ	Revisão pela Gestão	Pró-Reitora
Resultados da avaliação das pessoas	Sempre que aplicável	Pessoas	Comunicação pessoal e presencial	Pró-Reitoria (Docentes e Investigadores) Direções de Serviço (Não docentes e não investigadores)
Informação relativa às auditorias	Sempre que aplicável	Processos do SGQ	E-Doc Revisão pela gestão	Pró-Reitora
Desempenho dos processos	Anualmente	Processos do SGQ	Revisão pela gestão	Pró-Reitora

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO PROCESSO

Anualmente são definidos indicadores e metas para que seja possível avaliar o desempenho do processo. Toda esta informação documentada é retida (Ficheiro KPIs dos processos) e debatida na revisão pela gestão.