



Sistema de Gestão da Qualidade  
**FICHA DO PROCESSO: AVALIAÇÃO**

### **Responsáveis**

Vice-Reitora para a Área Financeira, Planeamento e Avaliação

### **Competências delegadas no processo**

- a) Presidir ao Conselho de Avaliação e Melhoria da Qualidade;
- b) Assegurar a implementação de um sistema de informação que permita a análise e avaliação da qualidade, assim como, promover, sempre que necessário, a introdução de aperfeiçoamentos no mesmo.

As competências delegadas no processo operacionalizam-se num conjunto de atividades relativas aos mecanismos de avaliação do desempenho da UAc, que permitem:

- Programar e realizar auditorias internas ao SGQ;
- Conhecer a satisfação dos alunos relativamente às unidades letivas;
- Definir e avaliar o desempenho dos processos;
- Avaliar o desempenho das pessoas.



Sistema de Gestão da Qualidade  
**FICHA DO PROCESSO: AVALIAÇÃO**

Origem das entradas	Entradas	Atividades	Saídas	Destino das saídas
SGQ	Requisitos	<b>Auditorias</b>	Programa, plano e relatórios de auditorias	Processo Melhoria Revisão pela Gestão
SGQ	Requisitos	<b>Avaliação de Satisfação dos Alunos</b>	Informação sobre a satisfação dos alunos relativa às unidades letivas	Processo Melhoria Revisão pela Gestão
SGQ	Requisitos	<b>Avaliação de desempenho dos processos</b>	Avaliação do desempenho dos processos	Processo Melhoria Revisão pela Gestão
SGQ	Requisitos	<b>Revisão pela Gestão</b>	Relatório da Revisão pela Gestão	Processos do SGQ
Partes Interessadas	Requisitos	<b>SIADAP</b>	Avaliação do desempenho das pessoas	Revisão pela Gestão Pessoas
Partes Interessadas	Requisitos	<b>Avaliação de desempenho de docentes</b>	Informação sobre o desempenho dos docentes	Partes interessadas Revisão pela Gestão
Partes Interessadas	Requisitos	<b>Autoavaliação</b>	Autoavaliação	Partes interessadas Revisão pela Gestão

Critérios	Recursos consumidos
-----------	---------------------

NP EN ISO 9001:2015

NP EN ISO 19011:2012

Legislação aplicável às atividades

Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

Ficha do Processo

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 Conselho de Avaliação e Melhoria da Qualidade da unidade orgânica

Regulamento do Gabinete de Avaliação e Melhoria da Qualidade

Regulamento do Conselho de Avaliação e Melhoria da Qualidade

Recursos financeiros

Competências externas

Infraestrutura e equipamento externos



## Sistema de Gestão da Qualidade

### FICHA DO PROCESSO: AVALIAÇÃO

<b>Comunicação relevante do processo</b>			
<b>A quem?</b>	<b>O quê?</b>	<b>Por quem?</b>	<b>Quando?   Como?</b>
Partes Interessadas internas	Informação relativa às auditorias		Sempre que se verifique a atividade   Comunicação eletrónica
	Avaliação da Satisfação dos Alunos	Gabinete para o Planeamento e Qualidade	Anualmente   Revisão pela Gestão
	Desempenho dos processos		
	Ações e decisões decorrentes da Revisão pela Gestão		Sempre que se verifique a atividade   Comunicação eletrónica
Partes Interessadas Externas	Resultados da avaliação das pessoas	Vice-Reitoria (Docentes e Investigadores) Direções de Serviço (Não docentes e não investigadores)	Sempre que se verifique a atividade   Comunicação pessoal e presencial
	Autoavaliação	Vice-Reitoria	Sempre que se verifique a atividade   Plataforma A3ES
<b>Indicadores de desempenho (KPIs)</b>		<b>Informação para a gestão</b>	
Taxa de execução das atividades do processo		Indica o grau de cumprimento das atividades de avaliação planeadas	
Eficácia das auditorias Internas		Indica o contributo das auditorias internas para o SGQ	