



Manual da Qualidade

Lisboa, 2019

Ficha Técnica

Título: Manual da Qualidade

Versão: 20191127

Autoria: Gabinete de Avaliação e Garantia da Qualidade

Data de Aprovação: 27 de Novembro 2019

ÍNDICE

Aprovação do Manual da Qualidade	4
Glossário e Lista de siglas e abreviaturas	5
1. Introdução	6
2. Legislação e Documentos de Referência	6
3. Apresentação da FFUL	8
3.1. Missão	8
3.2. Visão	8
3.3. Atribuições	9
4. Organização	10
4.1. Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa	10
4.1.1. Departamentos	10
4.1.2. Unidade de Investigação	10
4.1.3. Unidades de Prestação de Serviços ao Exterior	11
4.1.4. Estrutura de Apoio Técnico e Administrativo	12
4.2. Organograma Estatutário e Funcional	13
5. Política da Qualidade	14
5.1. Áreas de atuação estratégica	14
6. Sistema de Gestão da Qualidade da FFUL (SGQ-FFUL)	15
6.1. Referenciais externos (A3ES, ESG, ISO 9001:2015)	15
6.2. Estrutura organizativa do SGQ-FFUL	16
6.2.1. Gabinete de Avaliação e Garantia da Qualidade	16
6.2.2. Comissão de Avaliação Interna	16
6.2.3. Estrutura documental	17

Aprovação do Manual da Qualidade

Aprovado em 27 de Novembro de 2019

Diretor

Prof. Doutora Matilde Fonseca e Castro

Glossário e Lista de siglas e abreviaturas

O glossário e a lista de siglas e abreviaturas utilizados, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, pela Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa, constam da base de dados "[Glossario-FFUL](#)".

NULO após 2020.11.27 ou se IMPRESSO

1. Introdução

O presente Manual da Qualidade tem por objetivo definir o funcionamento e a organização do Sistema Interno de Garantia da Qualidade da Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa (SIGQ-FFULisboa) bem como as competências dos vários órgãos que intervêm na Política da Qualidade e respetivos processos, procedimentos e indicadores.

O Manual da Qualidade (MQ) pretende ser um documento operacional para os procedimentos da área da Qualidade. Deve ser uma referência fundamental para a definição das políticas de garantia da qualidade e para a caracterização dos processos, indicadores e agentes responsáveis pela execução das atividades dinamizadoras da melhoria contínua na FF, nas diversas áreas estratégicas.

O Manual da Qualidade está alinhado com os referenciais definidos pela A3ES e pelos *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area* (ESG).

O Manual da Qualidade é elaborado pelo Gabinete de Avaliação e Garantia da Qualidade e aprovado pelo Diretor, ouvida a Comissão de Avaliação Interna. É um instrumento de trabalho que se pretende permanentemente atualizado, numa perspetiva de melhoria contínua da qualidade e adaptação ao contexto nacional e internacional.

2. Legislação e Documentos de Referência

Apresenta-se de seguida a legislação, normas, recomendações e documentos de referência considerados fundamentais ao enquadramento do Sistema de Garantia da Qualidade no Ensino Superior, e que serviram de base à criação deste Manual.

Análise comparativa dos processos europeus para a avaliação e certificação de sistemas internos de garantia da qualidade (2011)

http://www.a3es.pt/sites/default/files/ESTUDO_SIGQ_PT_0.pdf

Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior: Manual para o Processo de Auditoria (V1.3, Dezembro 2018)

https://www.a3es.pt/sites/default/files/Manual%20Auditoria_PT_V1.3_Dez2018.pdf

Conselho de Garantia da Qualidade da ULisboa – Despacho n.º 10371/2018, de 8 de novembro

https://www.ulisboa.pt/sites/ulisboa.pt/files/basicpage/docs/dr_desp10371-2018_renomeacaocgq.pdf

Criação da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior e aprovação dos respetivos estatutos – Decreto-Lei n.º 369/2007, de 5 de novembro

<https://dre.pt/application/conteudo/629433>

Estatutos da Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa – Despacho n.º 6226/2019

https://www.ff.ulisboa.pt/wp-content/uploads/2019/07/Estatutos_FFUL_5jul2019.pdf

Estatutos da Universidade de Lisboa – Despacho Normativo n.º 14/2019 https://www.ulisboa.pt/sites/ulisboa.pt/files/documents/files/despacho_normativo_n.o_14_2019.pdf
Glossário da A3ES (s.d.) http://www.a3es.pt/sites/default/files/Gloss%C3%A1rio%20A3ES.pdf
Indicadores de Desempenho para Apoiar os Processos de Avaliação e Acreditação de Ciclos de Estudo (Abril, 2010) http://www.a3es.pt/sites/default/files/Estudo_IndicadoresDesempenho_0.pdf
International Organization for Standardization - Quality management systems. Requirements (ISO 9001:2015). Geneva: ISO, 2015 https://www.iso.org/standard/62085.html
International Organization for Standardization - Quality management systems -- Fundamentals and vocabulary (9000:2015). Geneva: ISO, 2015 https://www.iso.org/standard/45481.html
Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES) – Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto https://dre.pt/application/conteudo/637179
Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES) – Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro https://dre.pt/application/conteudo/640339
Regime jurídico dos graus académicos e diplomas do ensino superior – Decreto-Lei n. 65/2018, de 16 de agosto, republica o Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, alterado por Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho, Decreto-Lei n.º 230/2009, de 14 de setembro, Decreto-Lei n.º 115/2013, de 7 de agosto e Decreto-Lei n.º 63/2016, de 13 de setembro https://dre.pt/home/-/dre/116068879/details/maximized http://www.dges.gov.pt/pt/pagina/graus-e-diplomas-do-ensino-superior
Regulamento do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa – Despacho n.º 15622/2015, de 29 de dezembro https://www.ulisboa.pt/sites/ulisboa.pt/files/basicpage/docs/despacho_n.o_15622-2015_regulamento_sigq_ulisboa.pdf
Regulamento dos procedimentos de avaliação e de acreditação das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos – Regulamento nº 392/2013, de 16 de outubro http://www.a3es.pt/sites/default/files/Regulamento_N_392_2013.pdf
Sistemas internos de garantia da qualidade nas agências de avaliação e acreditação http://www.a3es.pt/sites/default/files/Estudo_IQA_0_0.pdf
Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). 2015 http://enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf

3. Apresentação da Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa

A Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa (FFUL) é uma instituição de ensino, investigação e difusão da cultura, da ciência e da tecnologia, em particular no domínio das Ciências Farmacêuticas e das atividades profissionais decorrentes, através de:

- a) Formação humana, cultural, científica e técnica;
- b) Ensino/aprendizagem pré e pós-graduada e formação ao longo da vida;
- c) Realização de investigação fundamental e aplicada;
- d) Prestação de serviços à comunidade, numa perspetiva de valorização recíproca;
- e) Intercâmbio cultural, científico e técnico com instituições congéneres, nacionais e estrangeiras.

3.1. Missão

A FFUL tem por missão, através das suas atividades de Ensino, Investigação, Transferência de Conhecimento e Extensão Universitária na área da Farmácia, do Medicamento e das Ciências Farmacêuticas, lançar no mercado, nacional e internacional, Farmacêuticos dotados de elevados padrões de conhecimento científico, técnico e profissional, bem como assegurar-lhes uma atualização da sua formação ao longo da vida, em linha com os avanços da ciência e da tecnologia e dos desafios estratégicos a nível da profissão e da sociedade.

A missão da Faculdade incluiu a articulação do Ensino, Investigação e Ações de extensão universitária, promovendo:

- a) o desenvolvimento tecnológico e o empreendedorismo;
- b) a prestação de serviços à comunidade numa perspetiva de valorização recíproca entre a atividade científica e o seu contributo para a Sociedade (Translação do conhecimento);
- c) a organização de parcerias com Empresas, Autoridade Reguladora, Instituições públicas e privadas na área da Saúde e Associações de Doentes;
- d) o fomento da cooperação e mobilidade internacionais;
- e) a afirmação, a nível nacional e internacional, como uma Instituição de referência na sua área de intervenção.

3.2. Visão

A FFUL pretende manter o nível de reconhecimento pelas instituições congéneres nacionais e internacionais como uma das Instituições de referência na área da Farmácia e das Ciências Farmacêuticas, quer do ponto de vista do Ensino, da Investigação e do Desenvolvimento Tecnológico.

Este objetivo será alcançado através de um corpo docente diferenciado, de uma forte ligação à profissão farmacêutica, ao mundo empresarial, e às Instituições da área da Saúde, através de uma cultura baseada na responsabilidade, ética, exigência e qualidade.

3.3. Atribuições

Para além das definidas na lei e as referidas no artigo 42.º dos Estatutos da Universidade de Lisboa, constituem atribuições da FFUL:

- a) Ministar formação de nível superior, ao nível da graduação e da pós-graduação, organizando cursos referentes dos graus de licenciado, mestre e doutor;
- b) Organizar outros cursos não referentes de grau e outras atividades de especialização e aprendizagem ao longo da vida;
- c) Organizar provas de agregação num ramo de conhecimento ou numa sua especialidade em que pode conferir o grau de doutor, e conceder o respetivo título pela Universidade de Lisboa;
- d) Promover e organizar a investigação científica, incentivando a difusão internacional da produção científica dos seus docentes e investigadores, bem como a valorização social e económica dos resultados obtidos através das unidades de investigação;
- e) Colaborar com as outras unidades orgânicas da Universidade de Lisboa e com outras Universidades portuguesas, estrangeiras e internacionais na realização de cursos, de projetos de investigação e de quaisquer outras atividades de interesse comum;
- f) Proporcionar a realização pessoal e profissional dos seus membros, garantindo a liberdade académica, a livre orientação do ensino e a livre formação e manifestação de doutrinas e opiniões científicas;
- g) Promover a qualidade de vida e de trabalho dos estudantes, apoiando o associativismo estudantil, a participação na vida académica e social e as atividades artísticas, desportivas e culturais;
- h) Participar na definição e execução da política de ensino e de investigação no domínio específico das Ciências Farmacêuticas e na formação profissional dos Farmacêuticos;
- i) Assegurar a prestação de serviços à comunidade e contribuir para o desenvolvimento do país, organizando parcerias com empresas e instituições e reforçando a dimensão humana, cultural e social do trabalho universitário;
- j) Patrocinar a ligação dos antigos alunos à sua *alma mater*, bem como a participação de outras personalidades e instituições no apoio material e no desenvolvimento estratégico da Faculdade;
- k) Fomentar a internacionalização e a cooperação cultural, científica e tecnológica, assegurando a mobilidade de estudantes, docentes e investigadores e apoiando a projeção internacional dos seus trabalhos.

4. Organização

4.1. Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa

A Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa é uma pessoa coletiva de direito público, integrada na Universidade de Lisboa, gozando de autonomia estatutária, científica, pedagógica, cultural, administrativa, financeira e patrimonial, sem prejuízo do disposto do n.º 5 do artigo 10.º dos Estatutos da Universidade de Lisboa.

Para dar cumprimento à sua missão, a FF conta com os seguintes órgãos de governo:

- Conselho de Escola
- Diretor
- Conselho Científico
- Conselho Pedagógico
- Conselho de Gestão

E com os seguintes órgãos consultivos:

- Conselho Consultivo
- Conselho de Coordenação Interdepartamental
- Conselho Estratégico

Na sua composição orgânica, a FFUL é composta por subunidades orgânicas, designadas por Departamentos, que gerem e promovem as atividades de ensino, investigação, prestação de serviços e difusão cultural.

A FFUL dispõe ainda de uma Estrutura de Apoio Técnico e Administrativo (denominado Serviços), para o desenvolvimento das suas atividades de ensino e investigação.

4.1.1. Departamentos

Os Departamentos são subunidades orgânicas da Faculdade responsáveis pelas atividades de atividades de Ensino, Investigação, Prestação de Serviços e Difusão Cultural.

São sete os Departamentos atualmente existentes:

- Bioquímica e Biologia Humana
- Ciências Farmacológicas
- Ciências Toxicológicas e Bromatológicas
- Farmácia Galénica e Tecnologia Farmacêutica
- Microbiologia e Imunologia
- Química Farmacêutica e Terapêutica
- Sócio-Farmácia

4.1.2. Unidade de Investigação

A investigação científica é desenvolvida através da Unidade de Investigação, o Instituto de Investigação do Medicamento – *Research Institute for Medicines* (iMed.Ulisboa), que se centra na Descoberta de alvos terapêuticos, no Design de novas moléculas, no Desenvolvimento farmacêutico e no Uso racional do Medicamentos (3DU).

A investigação realizada incide sobre questões fundamentais e translacionais na área da inovação terapêutica, desde o laboratório à pré-clínica, valorizando um ambiente que promove a resposta aos desafios impostos nas áreas emergentes, nomeadamente envelhecimento e doenças relacionadas (diabetes, cancro e neurodegenerescência), degenerativas osteoarticulares, inflamatórias, infecciosas e metabólicas. Esta investigação é desenvolvida por 14 grupos de investigação, distribuídos pelas 4 grandes áreas acima referidas (3DU).

iMed.Ulisboa	
Área	Grupos de investigação
DRUG DISCOVERY	Cellular Function and Therapeutic Targeting
	Host-Pathogen Interactions
	Metabolism and Genetics
	Molecular Microbiology and Biotechnology
	Neuron-Glia Biology in Health and Disease
DRUG DESIGN	Bioorganic Chemistry
	Medicinal Chemistry
	Natural Products Chemistry
DRUG DEVELOPMENT	Chemical Biology and Toxicology
	BioNano Sciences – Drug Delivery and Immunotherapy
	Nanostructured Systems for Overcoming Biological Barriers
	Pharmacological and Regulatory Sciences
DRUG USAGE	HIV Evolution, Epidemiology and Prevention
	Pharmacoepidemiology and Social Pharmacy

4.1.3. Unidades de Prestação de Serviços ao Exterior

Relacionada com a atividade científica desenvolvida, e no âmbito de uma investigação translacional, alguns Departamentos e a Unidade de Investigação da FFUL oferecem à comunidade, serviços de extensão universitária que envolvem a prestação de serviços técnicos/científicos especializados. Esses serviços são apoiados pelas Unidades de Prestação de Serviços ao Exterior.

UNIDADES DE PRESTAÇÃO SERVIÇOS
Núcleo de Prestação de Serviços de Bioquímica e de Microbiologia
Unidade de Farmacovigilância do Sul
Laboratório de Análise Estrutural
Bloco Instrumental
Biotério de Manutenção da FFULisboa
Unidade de Radioisótopos

4.1.4. Estrutura de Apoio Técnico e Administrativo

A Estrutura de Apoio Técnico e Administrativo organiza-se nas seguintes áreas funcionais:

- **Serviços:**
 - Área Académica
 - Núcleo de Planeamento e Gestão Académica
 - Núcleo de Pós -Graduação
 - Área de Biblioteca e Informação
 - Área de Recursos Humanos e Gestão Documental
 - Núcleo de Gestão de Pessoal
 - Núcleo de Gestão Documental
 - Área Financeira e Patrimonial
 - Núcleo de Contabilidade
 - Núcleo de Compras e Aprovisionamento
 - Núcleo de Planeamento e Gestão de Projetos
 - Núcleo de Tesouraria
 - Área de Serviços Técnicos e Manutenção
 - Núcleo de Informática e Telecomunicações
 - Núcleo de Manutenção e Segurança
- **Assessorias institucionais:**
 - Gabinete de Apoio à Avaliação e Acreditação
 - Gabinete de Apoio aos Órgãos
 - Gabinete de Comunicação e Imagem
 - Gabinete de Relações Externas

Desempenham ainda funções relevantes os seguintes órgãos não estatutários:

- Comissão de Avaliação Interna
- Comissão de Creditação de Formações Académicas e Profissionais
- Comissão de Ética para a Investigação com Seres Humanos
- Comissão de Segurança e Saúde no Trabalho
- Comissão Paritária
- Conselho Coordenador de Avaliação (CCA)
- Conselho de Coordenação de Avaliação do Desempenho dos Docentes (CADD)
- Órgão Responsável pelo Bem-estar Animal (ORBEA)

4.2. Organograma Estatutário e Funcional da FFUL

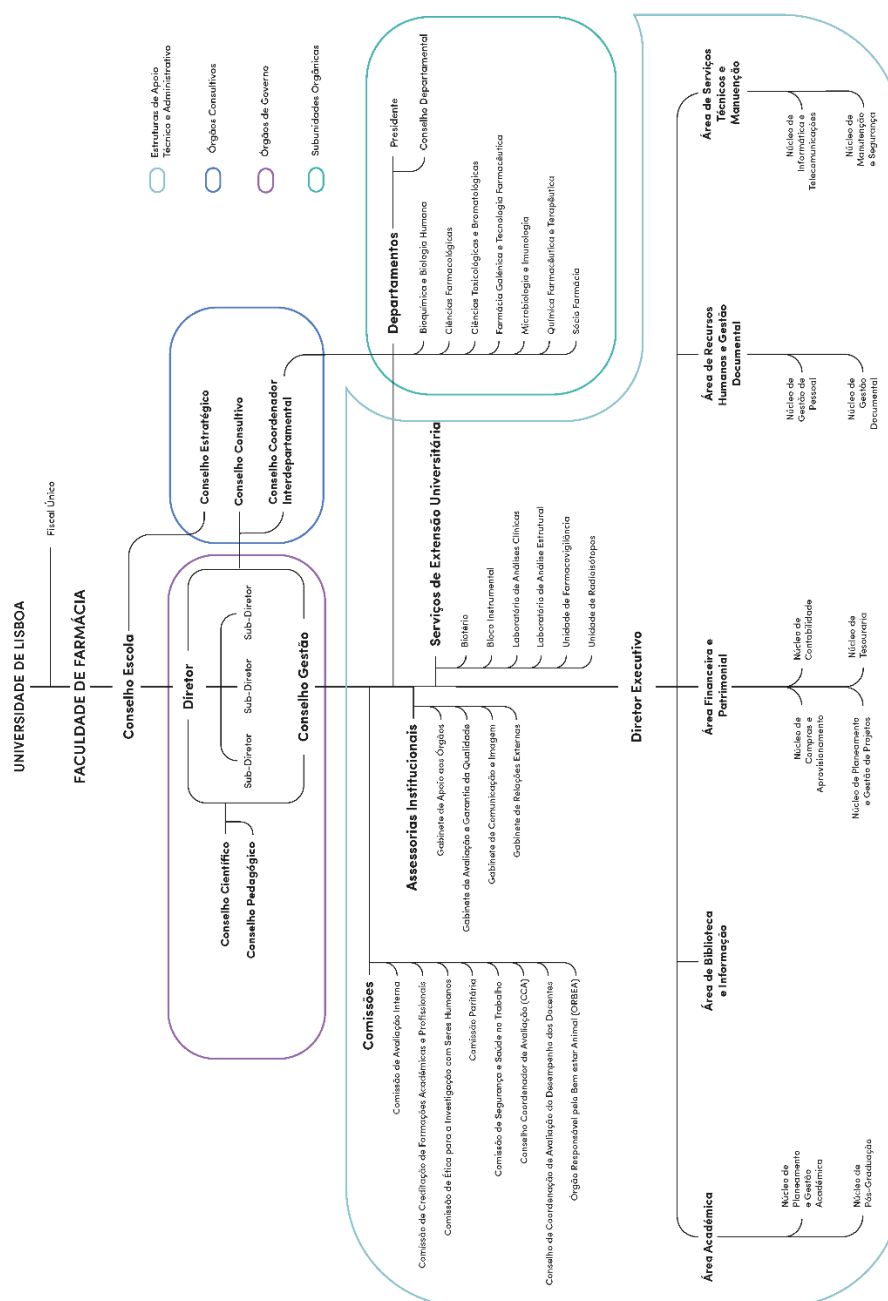


Figura 1. Organização interna da FFUL

5. Política da Qualidade

Nos seus estatutos, a Faculdade de Farmácia consagra o compromisso com a garantia e gestão da qualidade. Em articulação com os dispositivos de avaliação da gestão e garantia de qualidade da Universidade de Lisboa, a FF promove periodicamente, nos termos da lei, a avaliação interna da qualidade do ensino, da investigação, da transferência de conhecimento e extensão universitária e dos serviços prestados, como bases fundamentais para a prossecução da sua missão.

A política de garantia da qualidade deve promover a participação de todas as partes interessadas nos processos de melhoria contínua da FF, envolvendo a Direção, os Departamentos, as Unidades de Investigação, as Unidades de Prestação de Serviços ao Exterior, as Estruturas de Apoio Técnico e Administrativo e restantes *stakeholders*, de forma que a avaliação seja um procedimento comum e intrínseco nas diversas esferas de atividade, enquadradas nas áreas de atuação estratégica da FF.

A metodologia adotada para efeitos de implementação da política da qualidade é a seguinte:

- Identificação das áreas (e subáreas) de atuação estratégica
- Identificação dos processos, subprocessos e procedimentos a adotar que permitem implementar a estratégia
- Definição dos indicadores anuais
- Caracterização das medidas (anuais ou plurianuais) do plano de atividades nas áreas (e subáreas) de atuação estratégica

5.1. Áreas de atuação estratégica

As 12 (doze) áreas de atuação estratégica da FF agrupam-se em quatro grandes áreas: de Missão, Transversais, de Suporte e de Governo.

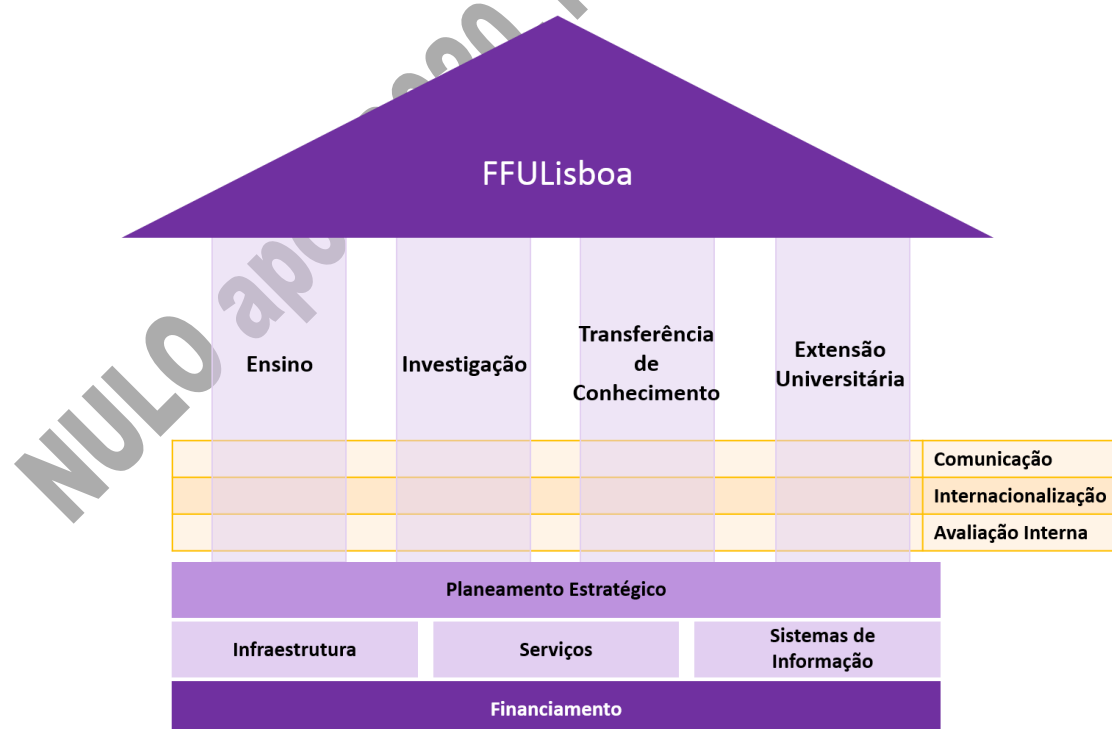


Figura 2. Representação gráfica das áreas estratégicas da FFUL

6. Sistema de Gestão da Qualidade da FFUL (SGQ-FFUL)

O SGQ-FFUL assenta em duas componentes fundamentais do processo de avaliação institucional:

- Avaliação interna (autoavaliação)
- Avaliação externa (avaliação por entidades externas à Escola).

Baseado em processos de melhoria contínua da qualidade, o SGQ-FFUL considera uma revisão cíclica dos resultados, ao nível do processo de ensino/aprendizagem e da instituição como um todo, numa lógica de aferição do cumprimento da sua missão e objetivos e implementação de melhorias.

6.1. Referenciais externos (A3ES, ESG, ISO 9001:2015)

Os sistemas integrados de gestão da qualidade das instituições de ensino superior devem estar alinhados com os referenciais da A3ES e da ENQA. Na tabela seguinte apresentam-se os principais vetores e respetivos referenciais que caracterizam um sistema interno de garantia da qualidade consolidado e alinhado com os padrões europeus.

Tabela 1. Quadro de equivalências dos referenciais da A3ES e da ESG

Referenciais A3ES		Referenciais ESG (2015)	
Vetor 1 - Política para a garantia da qualidade			
1	Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	1	Policy for quality assurance
Vetor 2 - Garantia da qualidade nos processos nucleares da missão institucional			
2	Conceção e aprovação da oferta formativa	2	Design and approval of programmes
3	Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante	3	Student-centred learning, teaching and assessment
4	Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação	4	Student admission, progression, recognition and certification
5	Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos	9	On-going monitoring and periodic review of programmes
6	I&D / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	-	-
7	Colaboração interinstitucional e com a comunidade	-	-
8	Internacionalização	-	-
Vetor 3 - Garantia da qualidade na gestão dos recursos e serviços de apoio			
9	Recursos humanos	5	Teaching staff
10	Recursos materiais e serviços	6	Learning resources and student support
Vetor 4 - Gestão e publicitação da informação			
11	Gestão da informação	7	Information management
12	Informação pública	8	Public information
Vetor 5 - Avaliação externa periódica			
13	Caracter cíclico da garantia externa da qualidade	10	Cyclical external quality assurance

6.2. Estrutura organizativa do SGQ-FF

O SGQ-FFUL visa a implementação de uma política para a qualidade, sendo parte integrante do Sistema de Gestão da Qualidade da Universidade de Lisboa. A sua organização e principais instrumentos para a melhoria contínua da qualidade são definidos em regulamento próprio. A coordenação e gestão do SGQ-FFUL é da responsabilidade do Gabinete de Avaliação e Garantia da Qualidade.

6.2.1. Gabinete de Avaliação e Garantia da Qualidade

O Gabinete de Avaliação e Garantia da Qualidade (GAGQ) visa implementar, gerir e coordenar o SGQ-FFUL e promover a avaliação da qualidade da escola e tem a seguinte composição:

- Técnico/Gestor do SGQ-FFUL
- Personalidade independente com particular experiência no domínio da Qualidade
- Docente representante da FFUL no Conselho de Garantia da Qualidade da ULisboa

No quadro do sistema nacional de acreditação e avaliação, nos termos da lei e no respeito pelas orientações emanadas pelos órgãos de governo da Faculdade, são responsabilidades do GAGQ propor procedimentos que visem:

- Cultura institucional de garantia da qualidade;
- Processos de gestão e avaliação da qualidade desenvolvidos pelos serviços;
- Processos de avaliação interna e externa;
- Informação sobre as atividades desenvolvidas ao nível do SGQ-FFUL;
- Desenvolvimento do Manual e o Plano da Qualidade
- Relatórios de apreciação, recomendações e propostas de medidas de correção adequadas ao bom desempenho e imagem da Instituição;
- Estruturas de apoio à concretização da política de garantia da qualidade
- Publicitar interna e externamente as ações e documentos relativos ao SGQ-FFUL;

6.2.2. Comissão de Avaliação Interna

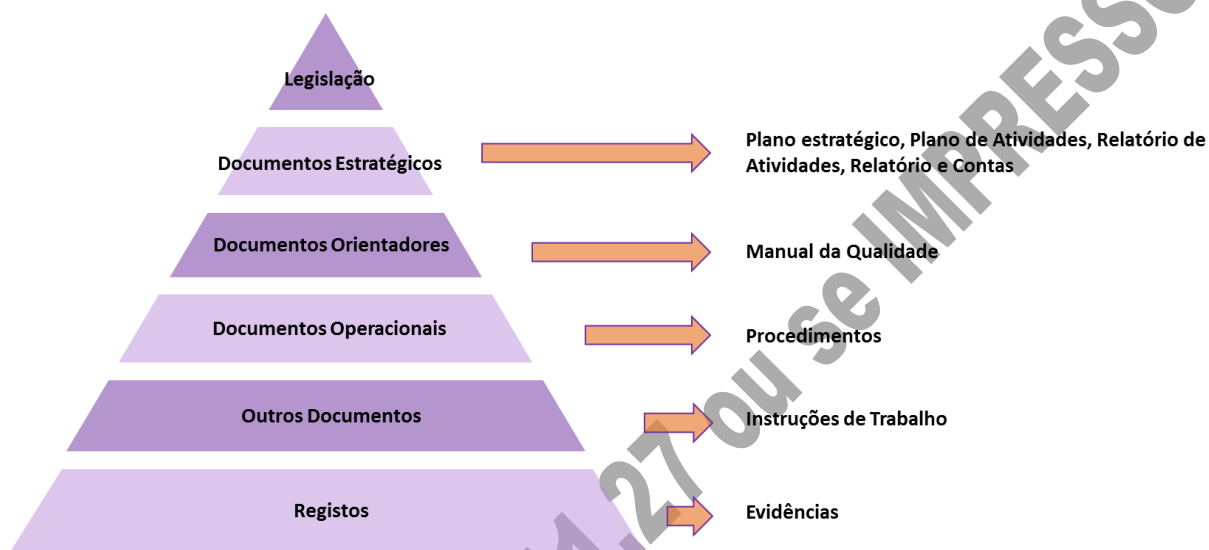
A Comissão de Avaliação Interna (CAI) visa realizar os trabalhos de avaliação interna e de garantia da qualidade previstos na lei, rege-se por um regulamento interno próprio e tem a seguinte composição:

- O Presidente do Conselho de Escola, com a possibilidade de delegar em membro doutorado do Conselho de Escola;
- O Diretor com a possibilidade de delegar;
- Um professor ou investigador designado pelo Conselho Científico;
- Um professor designado pelo Conselho Pedagógico;
- Um estudante designado pelo Conselho Pedagógico;
- O trabalhador não docente e não investigador membro do Conselho de Escola;
- O Diretor Executivo, com possibilidade de delegar;
- Duas personalidades externas designadas pelo Presidente do Conselho de Escola

6.2.3. Estrutura documental

As informações produzidas, recebidas e acumuladas pelos órgãos e serviços, no exercício das suas funções e atividades, são registadas em diversos documentos (e.g. papel, digital,...), instrumentos essenciais para a tomada de decisões, aumento de eficiência e registo da memória coletiva.

O SIG-FF foi concebido de acordo com a seguinte estrutura documental através da qual são estabelecidas e comunicadas todas as metodologias relacionadas com o desenvolvimento dos processos.



Apresenta-se de seguida a tabela de implementação do Sistema de Qualidade da FFUL com base nos referenciais A3ES e ESG.

Tabela 2. Tabela de implementação do SGQ-FFUL

Referenciais A3ES		Referenciais ESG (2015)	
Vetor 1 - Política para a garantia da qualidade			
1	Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	1	Policy for quality assurance
Ação		Órgãos ou serviços responsáveis, documentos e/ou atividades relacionadas	
1.1	Definição da estratégia institucional para a melhoria contínua da qualidade, traduzida na prossecução de determinados objetivos de qualidade, como parte integrante da gestão estratégica global da instituição e contributo para a prestação de contas	Órgãos ou Serviços: - Reitor; Conselho de Escola; Diretor Documentos ou Atividades: Plano de atividades e objetivos estratégicos da ULisboa; Plano de Atividades FFUL; Relatórios de Atividades FFUL	

1.2	Organização do sistema de garantia da qualidade, apontando as responsabilidades dos diferentes órgãos e serviços neste domínio	Órgãos ou Serviços: - Conselho de Escola; Diretor; Gabinete de Avaliação e Garantia da Qualidade; Comissão de Avaliação Interna Documentos ou Atividades: - Manual da Qualidade; Sistema Gestão da Qualidade; Mapa de Processos; Mapa da Qualidade; Organograma
1.3	Identificação das formas de envolvimento e responsabilidades dos estudantes e demais partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade	Órgãos ou Serviços: - CE; CP; (CAI; NPGA; NPG); AEFUL; Alumni Documentos ou Atividades: Estatutos da FFUL; Inquéritos pedagógicos; Regulamento Disciplinar dos Estudantes da ULisboa; Regulamento Geral do Ciclo de Estudos conducente ao Grau de Mestre da FFUL; Regulamento Geral do Ciclo de Estudos conducente ao Grau de Doutor da FFUL; Carta de Direitos e Garantias da ULisboa
1.4	Identificação das formas de assegurar a integridade académica e a vigilância contra a fraude académica e contra qualquer forma de intolerância ou discriminação em relação a estudantes ou pessoal docente e não-docente	Órgãos ou Serviços: - Diretor; CC; CP; NPGA; NPG; Cons. Interdepartamental; Departamentos; Comissões; Documentos ou Atividades: Regulamento Disciplinar dos Estudantes da ULisboa; Regulamento Geral do Ciclo de Estudos conducente ao Grau de Mestre da FFUL; Regulamento Geral do Ciclo de Estudos conducente ao Grau de Doutor da FFUL; Boas práticas nas provas académicas; Carta de Direitos e Garantias da ULisboa; Código de Conduta e Boas Práticas da ULisboa;
1.5	Definição do modo de implementação, acompanhamento e revisão da política para a qualidade e da sua tradução num sistema interno de garantia da qualidade eficaz	Órgãos ou Serviços: - CE; Diretor; CP (CAI; GAGQ) Documentos ou Atividades: Carta de Direitos e Garantias da ULisboa; Código de Conduta e Boas Práticas da ULisboa; Regulamento do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da ULisboa; Plano de Atividades da ULisboa; Plano de Atividades da FFUL; Inquéritos; Reuniões com Docentes e Alunos; Dados do Sucesso Escolar;
Vetor 2 - Garantia da qualidade nos processos nucleares da missão institucional		
2	Conceção e aprovação da oferta formativa	2 Design and approval of programmes
Ação		Órgãos ou serviços responsáveis, documentos e/ou atividades relacionadas
2.1	Assegurar que os cursos são concebidos a partir de objetivos alinhados com a estratégia institucional de oferta formativa e definem explicitamente os objetivos de aprendizagem a atingir	Órgãos ou Serviços: Reitor; Senado (Comissão para os Assuntos Científicos; Comissão para os Assuntos Pedagógicos e Estudantis); Diretor; CC; CP; Departamentos; Docentes

	Documentos ou Atividades: ▪ Estatutos da ULisboa (art. 26º, 35º, 36º); Documentos de Gestão da ULisboa (Objetivos estratégicos); Regulamento de Estudos Pós-graduados da ULisboa; Estatutos da FFUL (art. 30º, nº8; 35º; 40º); Regulamento Geral do Ciclo de Estudos conducente ao Grau de Mestre da FFULisboa; Regulamento do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas; Regulamento dos Cursos Não Conferentes de Grau da Faculdade de Farmácia da ULisboa; Formulário para criação de Cursos Não Conferentes de Grau; Formulários A3ES (guião de avaliação/acreditação dos cursos/ciclos de estudo)
2.1.1 Assegurar o contributo para a empregabilidade	Órgãos ou Serviços: ▪ Reitor; Senado (Comissão para os Assuntos Científicos; Comissão para os Assuntos Pedagógicos e Estudantis); Diretor; CC; CP; Departamentos; Docentes Documentos ou Atividades: ▪ Planos de estudos (e.g. MICF); Criação de disciplinas de opção; estágios extracurriculares; Monitorização da empregabilidade da DGES (todos os cursos); Observatório de Empregabilidade da Ordem dos Farmacêuticos (MICF); Empregabilidade ULisboa
2.1.2 Assegurar a preparação para a cidadania ativa	Órgãos ou Serviços: ▪ Reitor; Senado (Comissão para os Assuntos Científicos; Comissão para os Assuntos Pedagógicos e Estudantis); Diretor; CC; CP; Departamentos; Docentes Documentos ou Atividades: ▪ Plano de estudos MICF (Disciplinas de soft skills); Ações de Formação; Cursos e Eventos da AEFFUL
2.1.3 Assegurar o apoio ao desenvolvimento pessoal dos estudantes	Órgãos ou Serviços: ▪ Reitor; Senado (Comissão para os Assuntos Científicos; Comissão para os Assuntos Pedagógicos e Estudantis); Diretor; CC; CP; Departamentos; Docentes Documentos ou Atividades: ▪ Plano de estudos MICF (Disciplinas de soft skills); Ações de Formação; Cursos; Eventos e Ações de voluntariado da AEFFUL
2.1.4 Assegurar a criação de uma base de conhecimento abrangente e avançada que estimule a investigação e a inovação	Órgãos ou Serviços: ▪ Reitor; Senado (Comissão para os Assuntos Científicos; Comissão para os Assuntos Pedagógicos e Estudantis); Diretor; CC; CP; Departamentos; Docentes Documentos ou Atividades: ▪ Ligação ao iMed.ULisboa; Plano de estudos MICF (Disciplinas de projeto); Teses; dissertações e trabalhos finais; Erasmus+; Unidades curriculares de opção livre (em ambiente hospitalar ou empresarial); Unidades extracurriculares

2.2	Formas de garantir o envolvimento dos estudantes e demais partes interessadas (internas e externas) no processo de conceção dos seus cursos	Órgãos ou Serviços: - Conselho Geral e Senado da ULisboa; Comissão para os Assuntos Pedagógicos e Estudantis; CE; CP; AEFUL; Alumni Documentos ou Atividades: Estatutos da ULisboa; Estatutos da FFUL; Inquéritos Pedagógicos; Inquéritos aos Diplomados; Atas das reuniões do Conselho Pedagógico (Novo plano de estudos MICE)	
2.3	Assegurar que os cursos são concebidos de modo a permitir a normal progressão dos estudantes.	Órgãos ou Serviços: - CP; NPGA; NPG; Departamentos Documentos ou Atividades: - Planos de estudos; Conteúdos Programáticos e Objetivos; Metodologias de ensino/aprendizagem; Metodologias de avaliação (e.g. MICE, MAC)	
2.4	Assegurar a definição da carga expectável de trabalho dos estudantes, expressa em ECTS.	Órgãos ou Serviços: - CC; CP; Departamentos Documentos ou Atividades: - Planos de estudos; Conteúdos Programáticos e Objetivos; Metodologias de ensino/aprendizagem; Metodologias de avaliação (e.g. MICE, MAC); Inquéritos pedagógicos	
2.5	Assegurar que sejam incluídas oportunidades de experiência profissional na área de formação devidamente estruturadas, quando aplicável	Órgãos ou Serviços: - CC; CP; Departamentos; Núcleo de Estágios; DSF Documentos ou Atividades: - Planos de estudos (e.g. MICE); Regulamento dos Estágios (hospitais, farmácias); Unidades extracurriculares (estágios); Erasmus+; Unidades curriculares de opção livre; Plano de estudos MICE (Disciplinas de projeto)	
2.6	Assegurar que os cursos são sujeitos a um processo institucional formal de aprovação final.	Órgãos ou Serviços: - CC; CP; Diretor; (Senado; Reitor) Documentos ou Atividades: - Processos de Acreditação da A3ES (e.g. MAC)	
3	Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante	3	Student-centred learning, teaching and assessment
Ação		Órgãos ou serviços responsáveis, documentos e/ou atividades relacionadas	
3.1	Respeitar e atender à diversidade de estudantes e das suas necessidades, permitindo percursos flexíveis de aprendizagem	Órgãos ou Serviços: CP; Coordenadores dos Cursos; Departamentos	

	Documentos ou Atividades: Planos de estudos; Conteúdos Programáticos e Objetivos; Metodologias de ensino/aprendizagem; Metodologias de avaliação (e.g. MICE, MAC)
3.2 Considerar e usar diferentes métodos de ensino e aprendizagem, em conformidade com as necessidades dos estudantes e com os objetivos de aprendizagem	Órgãos ou Serviços: - CP; Coordenadores dos Cursos; Departamentos Documentos ou Atividades: - Planos de estudos; Conteúdos Programáticos e Objetivos; Metodologias de ensino/aprendizagem; Metodologias de avaliação (e.g. MICE, MAC); Regulamento Geral do Ciclo de Estudos conducente ao Grau de Mestre da FFULisboa; Código de Conduta e Boas Práticas da ULisboa; Estatutos Especiais (e.g. trabalhador-estudante, estudante-atleta, estudantes com necessidades educativas especiais); Regulamento Interno de Estatuto de Estudante-Atleta da FFULisboa; Regulamento Interno para o Estatuto de Estudante-Atleta da ULisboa
3.3 Monitorizar, avaliar e ajustar regularmente os métodos de ensino e aprendizagem	Órgãos ou Serviços: - CP; Coordenadores dos Cursos; Departamentos Documentos ou Atividades: - Relatórios; Propostas de melhorias com base nos inquéritos pedagógicos
3.4 Assegurar um sentido de autonomia no estudante, garantindo, concomitantemente, orientação e apoio adequados por parte do professor	Órgãos ou Serviços: - CP; Coordenadores dos Cursos; Departamentos Documentos ou Atividades: - Metodologias de avaliação (estudo autónomo) (e.g. MICE); orientação tutorial para todas as UC; Atividades da AEFUL
3.5 Promover o respeito mútuo na relação aluno-professor	Órgãos ou Serviços: Reitor; Diretor; CP; Departamentos Código de Conduta e de Boas Práticas da ULisboa; Regulamento Disciplinar dos Estudantes da Universidade de Lisboa
3.6 Disponibilizar mecanismos para lidar com reclamações dos estudantes	Órgãos ou Serviços: - CP; Departamentos; Docentes; NPGA; NPG; Provedor do estudante da ULisboa Documentos ou Atividades: - Livro de reclamações; Requerimento; Parecer do Pedagógico; Regulamento do Provedor do Estudante da ULisboa
3.6.1 Possuir mecanismos para garantir que os avaliadores estão familiarizados com os métodos e processos existentes de avaliação e exame e recebem apoio no	Órgãos ou Serviços: CP; Departamentos; Docentes; NPGA; NPG; Provedor do estudante da ULisboa

desenvolvimento das suas competências neste domínio		Documentos ou Atividades: Metodologias de avaliação (e.g. MICE, MAC); Ações de formação pedagógicas (para docentes) da ULisboa; Projeto "Observar e Aprender"	
3.6.2 Possuir mecanismos para garantir que a avaliação permite aos estudantes mostrar em que medida os seus resultados da aprendizagem atingem os objetivos de aprendizagem fixados e os estudantes recebem feedback sobre o seu desempenho, associado, quando necessário, a aconselhamento sobre o processo de aprendizagem;		Órgãos ou Serviços: - CP; Departamentos; Docentes; NPGA; NPG; Provedor do estudante da ULisboa Documentos ou Atividades: Regulamento Geral do Ciclo de Estudos conducente ao Grau de Mestre da FFULisboa; Regulamento do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas; Regulamento dos Cursos Não Conferentes de Grau da Faculdade de Farmácia da ULisboa; Metodologias de avaliação (avaliação contínua) (e.g. MICE, MAC); Dados do Sucesso Escolar	
3.6.3 Possuir mecanismos para garantir que, sempre que possível, a avaliação é efetuada por mais do que um examinador;		Órgãos ou Serviços: - CP; Departamentos; Docentes; NPGA; NPG; Provedor do estudante da ULisboa Documentos ou Atividades: Regulamento Geral do Ciclo de Estudos conducente ao Grau de Mestre da FFULisboa; Mapa de vigilâncias	
3.6.4 Possuir mecanismos para garantir que os regulamentos de avaliação têm em consideração circunstâncias mitigadoras		Órgãos ou Serviços: - CP; Departamentos; Docentes; NPGA; NPG; Provedor do estudante da ULisboa Documentos ou Atividades: Regulamento Geral do Ciclo de Estudos conducente ao Grau de Mestre da FFULisboa; Regulamento do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas; Boas práticas nas provas académicas; Pedidos de revisão de provas	
3.6.5 Possuir mecanismos para garantir que existe um procedimento formal de recurso por parte dos estudantes		Órgãos ou Serviços: - CP; Departamentos; Docentes; NPGA; NPG; Provedor do estudante da ULisboa Documentos ou Atividades: Regulamento Geral do Ciclo de Estudos conducente ao Grau de Mestre da FFULisboa; Regulamento do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas; Pedidos de revisão de provas; Reclamações junto do Provedor do Estudante	
4	Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação	4	Student admission, progression, recognition and certification
Ação		Órgãos ou serviços responsáveis, documentos e/ou atividades relacionadas	
4.1	As políticas de acesso e os procedimentos e critérios de admissão, implementados de forma consistente e	Órgãos ou Serviços: Reitor; Diretor; CC; CP; NPGA; NPG; Departamentos; GCI; SASUL; DGES	

transparente, incluindo a oferta de processos de indução à instituição e ao curso	Documentos ou Atividades: Regulamento Geral do Ciclo de Estudos conducente ao Grau de Mestre da FFULisboa; Regulamento do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas; Regulamento Geral do Ciclo de Estudos conducente ao Grau de Doutor da FFUL; Regulamentos de bolsas de mérito, de prémios, de apoio social; Regimes de Reingresso e de Mudança de Par Instituição/Curso; Regulamento de Inscrição em Unidades Curriculares Isoladas da Universidade de Lisboa; Regulamentos de criação e acreditação dos cursos (e.g. MAQS); Estatutos Especiais (e.g. trabalhador-estudante, estudante-atleta, estudantes com necessidades educativas especiais); Regulamento Interno de Estatuto de Estudante-Atleta da FFULisboa; Regulamento Interno para o Estatuto de Estudante-Atleta da ULisboa; Regulamento de prescrições na ULisboa; SASUL (Regulamentos das residências, dos diversos serviços de ação social); Estatuto do Estudante Internacional (Regulamento do Estatuto do Estudante Internacional; Regulamento de Ingresso e Acesso para Estudantes Internacionais da Universidade de Lisboa; Regulamento para a atribuição pela Universidade de Lisboa do Título de Doutoramento Europeu; Regulamento de elaboração de Tese de Doutoramento em Regime de Cotutela Internacional da ULisboa; Candidatos M23; Candidaturas (vários ciclos de estudo); Condições de Acesso ao Ensino Superior; Relatório sobre o acesso ao ensino superior (da DGES)
4.2 As condições e apoio para que os estudantes progridam normalmente nas suas carreiras académicas	Órgãos ou Serviços: - CP; NPGA; NPG; Núcleo de Estágios; Departamentos; Biblioteca; AEFUL; LisbonPH Documentos ou Atividades: - Sessão de receção aos novos alunos; regulamentos e estatutos dos estudantes; Atividades complementares de estágio; atualização das bibliografias das unidades curriculares (e.g. Biblioteca); Programa de Formação da Biblioteca; Ações de formação (jornadas pedagógicas); Atividades da AEFUL (e.g. Business Talks, Simpósios científicos); Atividades da LisbonPH
4.3 O estabelecimento de processos e ferramentas para a recolha, monitorização e atuação sobre informação relativa à progressão dos estudantes	Órgãos ou Serviços: - CP; NPGA; NPG Documentos ou Atividades: - Inquéritos pedagógicos; Relatórios do Sucesso Escolar; Inquérito de Avaliação Ensino-Aprendizagem;
4.4 A adoção de procedimentos justos de reconhecimento de qualificações, períodos de estudos e aprendizagens prévias, incluindo aprendizagens informais e não-formais, em linha com os princípios da Convenção de Lisboa de 1997 sobre Equivalência de Períodos de Estudos Universitários	Órgãos ou Serviços: - Diretor; CC; CP; Comissão de equivalências ou creditação; NPG; NPGA; Núcleo de Estágios Documentos ou Atividades: - Regulamento de Creditação de Formações Académicas e Profissionais da FFULisboa; Plano de estudos MICE (Disciplinas de soft skills); Programas de mobilidade dos estudantes e seus

			regulamentos (in e out); Regulamentos de Reconhecimento de graus académicos e diplomas estrangeiros
4.5	A adoção de processos de certificação suficientemente elucidativos quanto aos resultados de aprendizagem alcançados e ao contexto, nível, conteúdos e estatuto dos estudos completados, designadamente pela emissão do Suplemento ao Diploma	Órgãos ou Serviços: - CP; NPGA; NPG Documentos ou Atividades: Suplemento ao Diploma; listas de atividades complementares para o suplemento ao diploma	
5	Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos	9	On-going monitoring and periodic review of programmes
	Ação	Órgãos ou serviços responsáveis, documentos e/ou atividades relacionadas	
5.1	Procedimentos de monitorização, avaliação e revisão dos cursos que incluam a avaliação dos conteúdos do programa à luz da investigação mais recente no domínio disciplinar em causa, assegurando a sua atualidade;	Órgãos ou Serviços: - Diretor; CC; CP; Coordenadores dos Cursos e dos Ciclos; Gabinete de Empregabilidade da ULisboa; A3ES Documentos ou Atividades: Relatórios de Atividades FFUL; Inquéritos pedagógicos; Inquéritos aos Diplomados (ULisboa); Atividades de ligação ao tecido empresarial/indústria; Atualização do Plano de Estudos	
5.2	Procedimentos de monitorização, avaliação e revisão dos cursos que incluam a avaliação das novas necessidades da sociedade	Órgãos ou Serviços: - CP; Coordenadores dos Cursos; Departamentos; Gabinete de Empregabilidade da ULisboa Documentos ou Atividades: Relatórios de Atividades FFUL; Inquéritos pedagógicos; Inquéritos aos Diplomados (ULisboa); Atividades de ligação ao tecido empresarial/indústria	
5.3	Procedimentos de monitorização, avaliação e revisão dos cursos que incluam a avaliação da carga de trabalho dos estudantes e as taxas de progressão e conclusão	Órgãos ou Serviços: - CC; CP; Departamentos; NPGA; NPG Documentos ou Atividades: - Inquéritos pedagógicos; Relatórios do Sucesso Escolar; Inquérito de Avaliação Ensino-Aprendizagem; Formulários A3ES (guião de avaliação/acreditação dos cursos/ciclos de estudo)	
5.4	Procedimentos de monitorização, avaliação e revisão dos cursos que incluam a avaliação da eficácia dos procedimentos de avaliação dos estudantes	Órgãos ou Serviços: - CC; CP; Departamentos Documentos ou Atividades: - Inquéritos pedagógicos; Relatórios do Sucesso Escolar; Inquérito de Avaliação Ensino-Aprendizagem; Formulários A3ES (guião de avaliação/acreditação dos cursos/ciclos de estudo)	
5.5	Procedimentos de monitorização, avaliação e revisão dos cursos que incluam a	Órgãos ou Serviços: CC; CP; Departamentos	

	avaliação das expectativas, necessidades e satisfação dos estudantes em relação ao curso	Documentos ou Atividades: Inquéritos pedagógicos; Inquérito de Avaliação Ensino-Aprendizagem	
5.6	Procedimentos de monitorização, avaliação e revisão dos cursos que incluam a avaliação do ambiente de aprendizagem e serviços de apoio aos estudantes e a sua adequação às necessidades do curso	Órgãos ou Serviços: - CP; Departamentos; Docentes; (NPGA; NPG; Biblioteca; NIT???) Documentos ou Atividades: - Inquéritos pedagógicos; Inquérito de Avaliação Ensino-Aprendizagem; Inquérito aos Diplomados	
6	I&D / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	-	-
Ação		Órgãos ou serviços responsáveis, documentos e/ou atividades relacionadas	
6.1	Mecanismos de institucionalização e gestão da investigação (Procedimentos e critérios para a criação, extinção e gestão de unidades de investigação e de unidades de interface, captação de financiamentos, incentivos à produção científica, ...)	Órgãos ou Serviços: - Diretor; iMed.Ulisboa; Gestão de Projetos; FARM-ID Documentos ou Atividades: Projetos Nacionais financiados; Projetos Internacionais Financiados; Regulamento de Avaliação de Desempenho dos Docentes da FFUL;	
6.2	Mecanismos de articulação entre o ensino e a investigação, designadamente no que se refere ao contacto dos estudantes com atividades de investigação e inovação desde os primeiros anos	Órgãos ou Serviços: - Diretor; CC; CP; iMed.Ulisboa; Departamentos Documentos ou Atividades: Unidades Curriculares de projetos (MICF); Doutoramento em Farmácia; Programas de Doutoramento da FCT (e.g. i3DU); Atividades da iMed.Ulisboa Postgraduate Students Commission (ipSC); Cooperação Estratégica com Programas de Ensino e Formação; Cooperação Estratégica com Programas de Investigação; Cooperação Estratégica com Institutos de Investigação	
6.3	Mecanismos de valorização económica do conhecimento	Órgãos ou Serviços: - Diretor; Reitor (gabinetes) Documentos ou Atividades: Prémio de Inovação de Biotecnologia Farmacêutica; Colégios ULisboa; Redes ULisboa; Serviços de Extensão Universitária; Parcerias e Protocolos (Nacionais e Internacionais); Bolsas de Doutoramento ULisboa; Regulamento de Propriedade Intelectual da ULisboa; Prémio de Imunologia Prof. Manuela Catarino; Prémio FFUL/CGD; Bolsas de Estudo por Mérito;	
6.4	Procedimentos de monitorização, avaliação e melhoria dos recursos humanos e materiais afetos à investigação e desenvolvimento, da produção científica, tecnológica e artística,	Órgãos ou Serviços: Diretor; iMed.Ulisboa; NRH; (Área Financeira e Gestão de Projetos); Diretor Executivo; Conselho Gestão	

dos resultados da valorização do conhecimento e dos resultados da articulação entre o ensino e a investigação		Documentos ou Atividades: ▪ Relatório de contas e Relatório de atividades da FFUL; Avaliação das unidades de investigação; Produção científica indexada à WoS e Scopus; Política de depósito da Produção científica da UL; Critérios da ULisboa para a Produção Científica; Despacho reitoral das Normas de afiliação da ULisboa (Despacho e Informação Detalhada); Legislação das teses e dissertações	
7	Colaboração interinstitucional e com a comunidade	-	-
Ação		Órgãos ou serviços responsáveis, documentos e/ou atividades relacionadas	
7.1 Procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa, designadamente no que se refere à colaboração interinstitucional		Órgãos ou Serviços: ▪ Diretor; CC; iMed; GCI Documentos ou Atividades: ▪ Relatórios de Atividades FFUL; Parcerias e Protocolos (Nacionais e Internacionais); Colégios ULisboa; Redes ULisboa; Serviços de Extensão Universitária; Eventos realizados na FFUL (entidades externas); Prémio de Imunologia Prof. Manuela Catarino; Prémio FFUL/CGD; Prémio de Inovação de Biotecnologia Farmacêutica; Colégios ULisboa; Redes ULisboa; Serviços de Extensão Universitária; ISBE; UFS (Infarmed); Programa Almeida Garrett	
7.2 Procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa, designadamente no que se refere à prestação de serviços ao exterior		Órgãos ou Serviços: ▪ Diretor; Departamentos; iMed; GCI Documentos ou Atividades: ▪ Serviços de Extensão Universitária; Relatórios de Atividades FFUL	
7.3 Procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa, designadamente no que se refere à ação cultural, desportiva e artística no exterior		Órgãos ou Serviços: ▪ Diretor; GCI; AEFUL; Alumni; Tunas; Grupo de Teatro Documentos ou Atividades: ▪ Relatórios de Atividades FFUL; Relatórios de Atividades da AEFUL; Atividades das Tunas e do Grupo de Teatro	
7.4 Procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa, designadamente no que se refere à integração em projetos e parcerias nacionais		Órgãos ou Serviços: ▪ Diretor; CC; Departamentos Documentos ou Atividades: ▪ Projetos Nacionais financiados; Protocolos e Parcerias Nacionais; Relatórios de Atividades FFUL;	
7.5 Procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa, designadamente no que se refere ao contributo para o desenvolvimento regional e nacional, adequado à missão institucional		Órgãos ou Serviços: ▪ Diretor; iMed.ULisboa Documentos ou Atividades: ▪ Relatórios de Atividades FFUL; Relatórios de Atividades do iMed.ULisboa	

7.6	Procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa, designadamente no que se refere à obtenção de receitas próprias através da atividade desenvolvida	Órgãos ou Serviços: - Diretor; GCI; Departamentos Documentos ou Atividades: Relatórios de Atividades FFUL (e.g. Eventos científicos e de divulgação de entidades externas realizados nas instalações da FFUL); Serviços à Comunidade	
8	Internacionalização	-	-
Ação		Órgãos ou serviços responsáveis, documentos e/ou atividades relacionadas	
8.1	Procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades relativas à participação/coordenação em atividades internacionais de educação e formação	Órgãos ou Serviços: - Diretor; CC; CP; NPGA; NPG; GCI Documentos ou Atividades: Relatórios de Atividades FFUL; ERASMUS+	
8.2	Procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades relativas à participação/coordenação em projetos internacionais de investigação	Órgãos ou Serviços: - Diretor; iMed.Ulisboa; Departamentos Documentos ou Atividades: Relatórios de Atividades FFUL; Relatórios de Atividades do iMed.Ulisboa; Protocolos e Parceiras Internacionais; Projetos internacionais; Projetos do iMed.Ulisboa	
8.3	Procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades relativas à mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não-docente	Órgãos ou Serviços: - ULisboa; Diretor; CC; CP; NRH; NPGA; NPG; GCI Documentos ou Atividades: Relatórios de Atividades FFUL; Relatórios da ULisboa do Programa ERASMUS+; Mobilidade (Docentes e Estudantes)	
Vetor 3 - Garantia da qualidade na gestão dos recursos e serviços de apoio			
9	Recursos humanos	5	Teaching staff
Ação		Órgãos ou serviços responsáveis, documentos e/ou atividades relacionadas	
9.1	Adoção e aplicação de processos claros, transparentes e justos de recrutamento e condições de emprego que reconheçam a importância do ensino	Órgãos ou Serviços: - Reitor; Diretor; CC; CP; Diretor executivo; NRH Documentos ou Atividades: - Estatutos da ULisboa (art. 26º); Concursos públicos; Legislação (e.g. Docentes, Investigadores, Não Docentes, Bolsseiros); Relatórios de Atividades FFUL; Recrutamento	
9.2	Promoção e oferta de oportunidades de desenvolvimento profissional	Órgãos ou Serviços: Diretor; ULisboa	

		Documentos ou Atividades: Mobilidade Docentes e Não Docentes; Formação profissional; Ações de formação pedagógica; Estágios	
9.3	Incentivar a que a atividade académica promova a ligação entre educação e investigação	Órgãos ou Serviços: - Reitor; Diretor; GAO Documentos ou Atividades: - Corpo Docente da FFUL em Centros de Investigação (e.g. iMed.Ulisboa); Avaliação Docente (Regulamento de Avaliação de Desempenho dos Docentes da FFUL)	
9.4	Encorajar a inovação nos métodos de ensino e o uso de novas tecnologias	Órgãos ou Serviços: - Diretor; CC; CP; NIT; ULisboa (E-learning Lab); Biblioteca Documentos ou Atividades: - Prémios de excelência pedagógica; Aulas em e-learning; Programa de Formação da Biblioteca;	
9.5	Dispõe de normas e procedimentos para a recolha e tratamento de informação relativa às competências e aos resultados da atuação do pessoal docente e pessoal não-docente, com vista à avaliação de desempenho, à formação, à promoção e ao reconhecimento do mérito	Órgãos ou Serviços: - Diretor; CCA; Comissão de Avaliação Docentes Documentos ou Atividades: - Fichas de Avaliação dos Docentes; Fichas de Avaliação dos Não Docentes; Documentação SIADAP (Documentação interna, Formulários)	
9.6	Dispor de procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e follow-up	Órgãos ou Serviços: - Diretor; CC; CP; CCA; Comissão de Avaliação Docentes (CADD) Documentos ou Atividades: - SIADAP; Avaliação Docente	
10	Recursos materiais e serviços		6 Learning resources and student support
Ação		Órgãos ou serviços responsáveis, documentos e/ou atividades relacionadas	
10.1	Disponibiliza uma variedade de recursos de apoio às aprendizagens, desde recursos físicos (instalações, bibliotecas, recursos TIC, equipamentos pedagógicos e científicos, ..., incluindo aspetos relacionados com a segurança e o meio ambiente, bem como com necessidades específicas de estudantes portadores de deficiência) a apoio de tutoria, supervisão e aconselhamento, promovendo a respetiva	Órgãos ou Serviços: - Diretor; CP; Departamentos; Coordenadores de cursos; Departamentos; Biblioteca; Área de Serviços Técnicos e Manutenção; Gabinete de Comunicação e Imagem Documentos ou Atividades: Estatutos FFUL; Biblioteca (Serviços de Apoio, Recursos de Informação, Programa de Formação); Área de Serviços Técnicos e Manutenção (e.g. equipamentos informáticos, redes wireless, segurança); Gabinete de Comunicação e Imagem (e.g. publicitação de informação)	

	publicitação junto aos estudantes		
10.2	Tem em consideração as necessidades de grupos específicos, como sejam os estudantes em tempo parcial ou empregados, os estudantes internacionais e os estudantes portadores de deficiência	Órgãos ou Serviços: - Diretor; CP; Departamentos; Coordenadores dos cursos; Área de Serviços Técnicos e Manutenção (NMS) Documentos ou Atividades: Estatutos Especiais (e.g. trabalhador-estudante, estudante-atleta, estudantes com necessidades educativas especiais); Área de Serviços Técnicos e Manutenção (e.g. Lugares de deficientes, estacionamento de bicicletas, elevadores, rampas de acesso, sinalética e planta dos edifícios)	
10.3	Dispõe de mecanismos que permitem a recolha e análise de informação relativa à manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais e serviços de apoio	Órgãos ou Serviços: - Diretor; CP; Área de Serviços Técnicos e Manutenção (NIT); Biblioteca Documentos ou Atividades: Relatórios de Atividades FFUL; Inquéritos pedagógicos; Inquéritos de Avaliação Ensino-Aprendizagem; Sistema de Helpdesk da Área de Serviços Técnicos e Manutenção; Atualização do acervo bibliográfico	
10.4	Dispor de procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e follow-up	Órgãos ou Serviços: - Diretor; CP; Departamentos; Docentes; Biblioteca Documentos ou Atividades: Relatórios de Atividades FFUL; Inquéritos pedagógicos; Inquéritos de Avaliação Ensino-Aprendizagem; Relatório do Sucesso Escolar; Estatísticas dos Serviços (Biblioteca)	
Vetor 4 - Gestão e publicitação da informação			
11	Gestão da informação	7	Information management
	Ação	Órgãos ou serviços responsáveis, documentos e/ou atividades relacionadas	
11.1	Dispõe de mecanismos que permitem obter informação sobre as necessidades e expectativas das diferentes partes interessadas em relação à qualidade das formações e serviços oferecidos	Órgãos ou Serviços: - Diretor; CC; CP; Docentes Documentos ou Atividades: Relatórios de Atividades FFUL; Inquéritos pedagógicos; Relatórios do Sucesso Escolar; Inquérito de Avaliação Ensino-Aprendizagem; Formulários A3ES (guião de avaliação/acreditação dos cursos/ciclos de estudo); Processos de Acreditação da A3ES (e.g. MAC); Empregabilidade ULisboa; Inquéritos aos Diplomados	
11.2	Conta com sistemas de recolha de informação fiável para o levantamento de resultados e outros dados e indicadores relevantes (Indicadores-chave de desempenho; O perfil da população estudantil; As taxas de	Órgãos ou Serviços: Diretor; CP; Coordenadores dos cursos; Departamentos; NPGA; NPG; Biblioteca	

	progressão, sucesso e abandono dos estudantes; A satisfação dos estudantes com os seus cursos; Os recursos de aprendizagem e apoio aos estudantes disponíveis; A empregabilidade e percursos profissionais dos graduados)		Documentos ou Atividades: ▪ Relatórios de Atividades FFUL; Inquéritos pedagógicos; Relatórios do Sucesso Escolar; Inquérito de Avaliação Ensino-Aprendizagem; Biblioteca (atualização das bibliografias, estatísticas de utilização dos serviços e dos recursos físicos e eletrónicos); Inquéritos aos Diplomados; Empregabilidade ULisboa
11.3	Definiu procedimentos para regular e garantir os processos de tomada de decisão relacionados com a utilização dos resultados, bem como as estratégias de atuação para a melhoria dos processos e resultados e o correspondente follow-up		Órgãos ou Serviços: ▪ Diretor; CP Documentos ou Atividades: ▪ Inquéritos pedagógicos; Relatórios do Sucesso Escolar; Inquérito de Avaliação Ensino-Aprendizagem;
11.4	Dispõe de formas de envolvimento das partes interessadas, designadamente estudantes e pessoal docente e não-docente, na aferição, análise e melhoria dos resultados		Órgãos ou Serviços: ▪ Diretor; CP Documentos ou Atividades: ▪ Inquéritos pedagógicos; Relatórios do Sucesso Escolar; Inquérito de Avaliação Ensino-Aprendizagem;
12	Informação pública	8	Public information
	Ação		Órgãos ou serviços responsáveis, documentos e/ou atividades relacionadas
12.1	Publicitar informação sobre a missão e objetivos da instituição, os seus estatutos e regulamentos, bem como os das unidades orgânicas que a constituem		Órgãos ou Serviços: ▪ Diretor; CC; CP; Diretor Executivo; Departamentos; GCI; GAO Documentos ou Atividades: ▪ Estatutos da FFUL; Documentos de Gestão (e.g. Plano de Atividades; Relatório de Atividades); Regulamentos e Despachos
12.2	Publicitar informação sobre a oferta formativa		Órgãos ou Serviços: ▪ Diretor; CC; CP; Departamentos; NPGA; NPG; Biblioteca Documentos ou Atividades: ▪ Cursos (e.g. Website, Fenix, Moodle); Programa de Formação da Biblioteca;
12.3	Publicitar informação sobre os objetivos de aprendizagem e qualificações conferidas, e as perspetivas de empregabilidade, em relação a cada curso		Órgãos ou Serviços: ▪ Diretor; CP; Departamentos; NPGA; NPG Documentos ou Atividades: ▪ Cursos (e.g. Website, Fenix, Moodle); Saídas Profissionais (e.g. MICE, MAC); Empregabilidade

12.4	Publicitar informação sobre a qualificação do pessoal docente e o seu regime de vínculo à instituição e de prestação de serviços	Órgãos ou Serviços: - Diretor; CC; Diretor Executivo; NRH; GCI; GAO Documentos ou Atividades: Recursos Humanos; Página individual do docente
12.5	Publicitar informação sobre as políticas de acesso e orientação dos estudantes	Órgãos ou Serviços: - Diretor; CP; NPGA; NPG Documentos ou Atividades: - Informação na área Ensino (e.g. Cursos, Estudar na FFUL)
12.6	Publicitar informação sobre a planificação dos cursos	Órgãos ou Serviços: - Diretor; CC; CP; GCI Documentos ou Atividades: - Informação na área Ensino (e.g. Cursos, Estudar na FFUL)
12.7	Publicitar informação sobre as metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes	Órgãos ou Serviços: - Diretor; CC; CP; GCI Documentos ou Atividades: - Informação na área Ensino (e.g. Cursos, Estudar na FFUL)
12.8	Publicitar informação sobre as oportunidades de mobilidade	Órgãos ou Serviços: - Diretor; CC; CP; Diretor Executivo; GCI; GAO Documentos ou Atividades: - Informação na área Ensino (e.g. Cursos, Estudar na FFUL); Programas de Mobilidade
12.9	Publicitar informação sobre os direitos e deveres dos estudantes	Órgãos ou Serviços: - Diretor; CP; GCI; NPGA; NPG Documentos ou Atividades: Boas Práticas nas Provas de Avaliação; Carta de Direitos e Garantias da ULisboa; Código de Conduta e de Boas Práticas da ULisboa
12.10	Publicitar informação sobre os serviços de ação social escolar	Órgãos ou Serviços: - Diretor; NPGA; SASUL; GCI Documentos ou Atividades: - Informação em Viver@FF (e.g. alojamento, alimentação, saúde e bem estar, cultura e desporto, mobilidade e transporte)
12.11	Publicitar informação sobre os mecanismos para lidar com reclamações e sugestões	Órgãos ou Serviços: - Diretor; CC; CP; NPGA; NPG; NRH; CCA; CADD; GCI Documentos ou Atividades: - Livro de reclamações; Requerimentos (NPGA)

12.12	Publicitar informação sobre o acesso aos recursos materiais e serviços de apoio ao ensino	Órgãos ou Serviços: - Diretor; CP; NPGA; Biblioteca Documentos ou Atividades: - Informação em Apoio ao Ensino (e. g. Biblioteca)
12.13	Publicitar informação sobre os resultados do ensino, expressos nos resultados académicos, de inserção laboral (incluindo a monitorização do trajeto dos seus diplomados por um período razoável de tempo, na perspetiva da empregabilidade) e de grau de satisfação das partes interessadas	Órgãos ou Serviços: - Diretor; CP Documentos ou Atividades: Relatórios de Atividades FFUL; Relatórios do Sucesso Escolar; Inquéritos aos Diplomados; Empregabilidade
12.14	Publicitar informação sobre as políticas de garantia interna da qualidade, títulos de acreditação e resultados da avaliação da instituição e dos seus ciclos de estudos	Órgãos ou Serviços: - CE; Diretor; CC; CP; Comissão de Creditação; GAO; GAGQ; GCI Documentos ou Atividades: - Acreditação (e.g. RAMPS)
Vetor 5 - Avaliação externa periódica		
13	Caracter cíclico da garantia externa da qualidade	10 Cyclical external quality assurance
	Ação	Órgãos ou serviços responsáveis, documentos e/ou atividades relacionadas
13.1	Garantir que a avaliação tem em consideração os requisitos do quadro legislativo nacional aplicável ao ensino superior e à sua avaliação	Órgãos ou Serviços: - Diretor; Gab. Avaliação e Garantia da Qualidade Documentos ou Atividades: - Manual da Qualidade; Sistema Gestão da Qualidade; Acreditação dos cursos (e.g. RAMPS)
13.2	Garantir que a avaliação explicita e tem em consideração o progresso feito desde a avaliação externa anterior	Órgãos ou Serviços: - Diretor; Gab. Avaliação e Garantia da Qualidade Documentos ou Atividades: - Manual da Qualidade; Sistema Gestão da Qualidade; Acreditação dos cursos (e.g. RAMPS)