

Manual da Qualidade



LISBOA

UNIVERSIDADE
DE LISBOA



FACULDADE DE
FARMÁCIA

Universidade de Lisboa

Gabinete de Avaliação e Garantia da
Qualidade | 2021



Manual da Qualidade

NULO após 2025.12.23 ou se IMPRESSO

Lisboa, 2021

Ficha Técnica

Título: Manual da Qualidade

Versão: 20211223

Autoria: Gabinete de Avaliação e Garantia da Qualidade

Data de Aprovação: 23 de dezembro 2021

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 Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa.....	7
3.1. Missão.....	7
3.2. Visão.....	8
3.4. Atribuições.....	9
4. Organização.....	10
4.1. Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa.....	10
4.2. Departamentos.....	10
4.2.1. Unidade de Investigação.....	10
4.2.2. Unidades de Prestação de Serviços.....	11
4.3. Estrutura de Apoio Técnico e Administrativo.....	11
4.3.1. Serviços:.....	11
4.3.2. Assessorias Institucionais:.....	11
4.4. Outros Órgãos e Comissões.....	11
4.5. Organograma Estatutário e Funcional da FFUL.....	12
5. Política da Qualidade.....	13
5.1. Áreas de atuação estratégica.....	13
6. Sistema de Gestão da Qualidade da FFUL (SGQ-FFUL).....	14
6.1. Referenciais externos (A3ES, ESG, ISO 9001:2015).....	14
6.2. Estrutura organizativa do SGQ-FFUL.....	15
6.2.1. Gabinete de Avaliação e Garantia da Qualidade.....	15
6.2.2. Comissão de Avaliação Interna.....	15
6.2.3. Estrutura documental.....	16

Aprovação do Manual da Qualidade

Aprovado em 23 de dezembro de 2021

Diretor

Prof. Doutora Maria Beatriz da Silva Lima

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 2025.12.23 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-FFUL) 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 na 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 FFUL, 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.

A3ES. Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior: Manual para o Processo de Auditoria (V1.4, Jan). Lisboa:A3ES; 2020
A3ES. Glossário da A3ES . Lisboa: A3ES; s.d.
A3ES. 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
Conselho de Garantia da Qualidade da ULisboa – Despacho n.º 10371/2018, de 8 de novembro
Conselho de Prevenção da Corrupção. Recomendação: Planos de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas . Lisboa: CPC; 2015
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
Estatutos da Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa – Despacho n.º 6226/2019, de 5 de julho
Estatutos da Universidade de Lisboa – Despacho Normativo n.º 8/2020, de 17 de julho que altera o Despacho Normativo n.º 14/2019

International Organization for Standardization - Quality management systems. Requirements (ISO 9001:2015) . Geneva: ISO; 2015
International Organization for Standardization - Quality management systems -- Fundamentals and vocabulary (9000:2015) . Geneva: ISO; 2015
Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES) – Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto
Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES) – Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro
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
Regulamento do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa – Despacho n.º 15622/2015, de 29 de dezembro
Santos SM. Análise comparativa dos processos europeus para a avaliação e certificação de sistemas internos de garantia da qualidade . Lisboa: A3ES; 2011
Santos SM. Sistemas internos de garantia da qualidade nas agências de avaliação e acreditação . Lisboa: A3ES; 2011
Sarrico C, coord. Indicadores de Desempenho para Apoiar os Processos de Avaliação e Acreditação de Ciclos de Estudo (v. Abril, 2010). Lisboa: A3ES; 2010
Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG) . 2015

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. Valores

- a) Assumir compromisso com a excelência em todas as atividades a realizar.
- b) Afirmar uma cultura de inovação em que ideias arrojadas e soluções criativas acelerem as mudanças na educação, investigação, prestação e cuidados de saúde.
- c) Procurar e valorizar a colaboração nos diferentes aspetos do trabalho a realizar — na educação e formação dos estudantes em todos os ciclos de ensino; no desenvolvimento e inovação em prestações e cuidados de saúde centrados nas pessoas; na descoberta científica e na geração de novo conhecimento científico.
- d) Promover uma cultura organizacional que incorpore o respeito e a simpatia nas relações de trabalho e colaboração.
- e) Valorizar a diversidade de pensamento, a inclusão e o respeito pelas diferenças, assumindo a riqueza que daí advém para a comunidade académica.
- f) Promover o crescimento profissional de estudantes, docentes, investigadores e outro pessoal a todos os níveis e escalões.
- g) Estimular a dedicação e empenho no serviço a todos os que servimos: estudantes, pessoas, doentes, sociedade.
- h) Defender os valores da integridade, confiança, honestidade e sentido de responsabilidade em todas as ações realizadas enquanto indivíduos e instituição.

3.4. 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 conferentes dos graus de licenciado, mestre e doutor;
- b) Organizar outros cursos não conferentes 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 FFUL 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.

4.2. Departamentos

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

4.2.1. Unidade de Investigação

A investigação científica é desenvolvida através da Unidade de Investigação, o iMed.Ulisboa – *Research Institute for Medicines*.

A investigação realizada incide nomeadamente 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 em áreas emergentes.

4.2.2. Unidades de Prestação de Serviços

As Unidades de Prestação de Serviços prestam apoio aos Departamentos e à Unidade de Investigação da FFUL que, no âmbito da atividade científica desenvolvida, oferecem à comunidade, serviços de extensão universitária que envolvem a prestação de serviços técnicos/científicos especializados.

4.3. Estrutura de Apoio Técnico e Administrativo

A Estrutura de Apoio Técnico e Administrativo organiza-se nas seguintes áreas funcionais: Serviços e Assessorias Institucionais.

4.3.1. Serviços:

- a) Área Académica
 - i. Núcleo de Planeamento e Gestão Académica
 - ii. Núcleo de Pós -Graduação
- b) Área de Biblioteca e Informação
- c) Área de Recursos Humanos e Gestão Documental
 - i. Núcleo de Gestão de Pessoal
 - ii. Núcleo de Gestão Documental
- d) Área Financeira e Patrimonial
 - i. Núcleo de Contabilidade
 - ii. Núcleo de Compras e Aprovisionamento
 - iii. Núcleo de Planeamento e Gestão de Projetos
 - iv. Núcleo de Tesouraria
- e) Área de Serviços Técnicos e Manutenção
 - i. Núcleo de Informática e Telecomunicações
 - ii. Núcleo de Manutenção e Segurança

4.3.2. Assessorias Institucionais:

- a) Gabinete de Apoio aos Órgãos
- b) Gabinete de Avaliação e Garantia da Qualidade
- c) Gabinete de Comunicação e Imagem
- d) Gabinete de Relações Externas

4.4. Outros Órgãos e Comissões

Desempenham ainda funções outros órgãos ou comissões, nomeadamente:

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

4.5. Organograma Estatutário e Funcional da FFUL

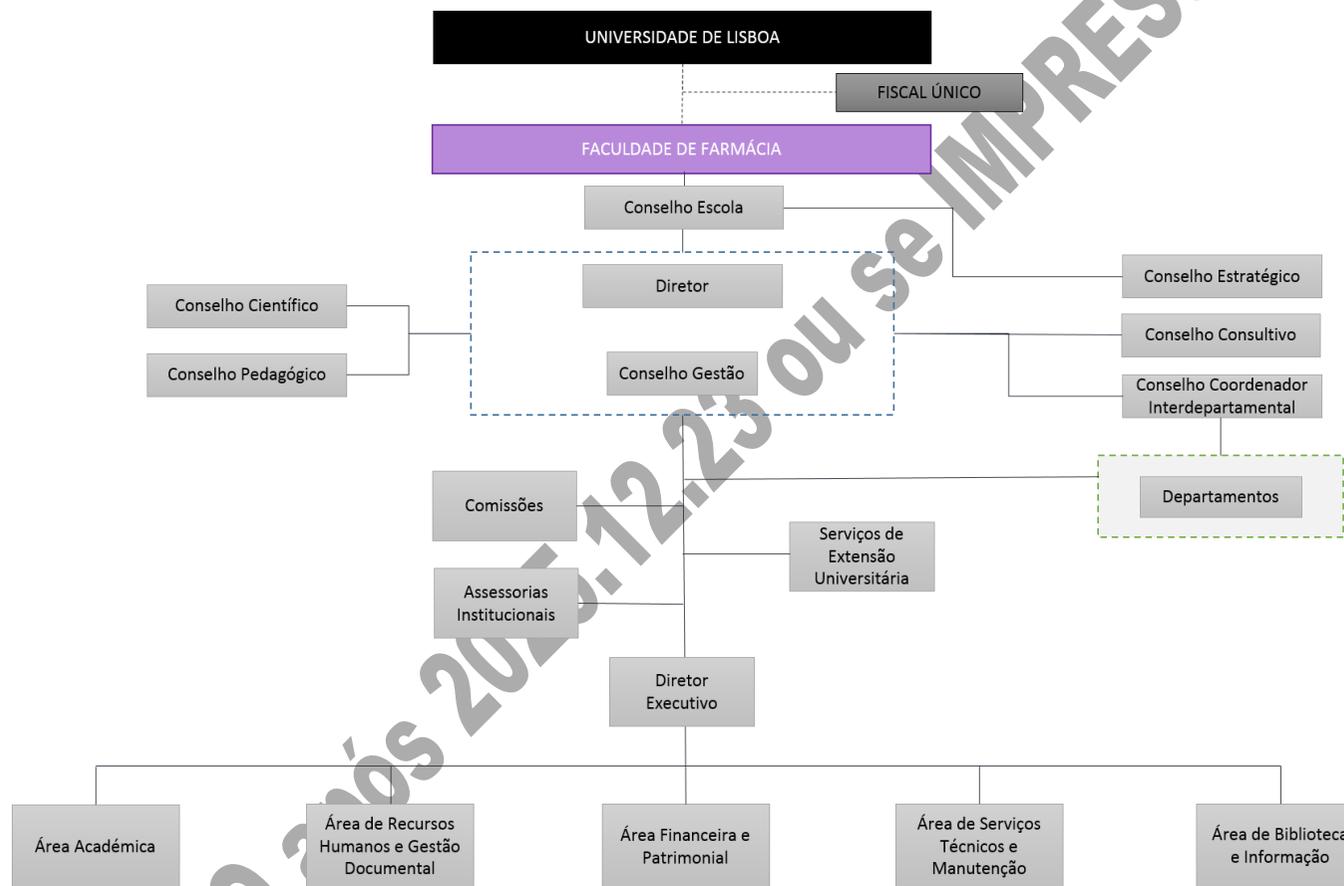


Figura 1. Organização interna da FFUL

Organograma detalhado: <https://www.ff.ulisboa.pt/organograma>

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 FFUL 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 FFUL, 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 áreas de atuação estratégica da FFUL agrupam-se em quatro grandes áreas: Governo, Nucleares, Transversais e Suporte.



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-FFUL

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:

- Coordenador/Gestor do SGQ-FFUL
- Técnico da Qualidade
- 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 tipos de documentos e suportes (e.g. impresso, digital), instrumentos essenciais para a tomada de decisões, aumento de eficiência e registo da memória coletiva.

O SGQ-FFUL 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.



Figura 3. Estrutura Documental do SGQ- FFUL

Os diferentes documentos da organização estão enquadrados pela estrutura documental e em função do mapeamento dos referenciais e processos relacionados, de forma a garantir a atualização e o cumprimento da conformidade com os referenciais a que a organização está, interna e externamente, obrigada.