

MAPEAMENTO DOS REFERENCIAIS E PROCESSOS RELACIONADOS

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: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reitor; CE; Diretor Documentos ou Atividades: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planos de Atividades FFUL; Relatórios de Atividades FFUL; Plano Estratégico da FFUL; Manual da Qualidade 	
1.2	Organização do sistema de garantia da qualidade, apontando as responsabilidades dos diferentes órgãos e serviços neste domínio	Órgãos ou Serviços: <ul style="list-style-type: none"> ▪ CE; Diretor; GAGQ; CAI Documentos ou Atividades: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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: <ul style="list-style-type: none"> ▪ CE; CP; (CAI; NPGA; NPG); AEFUL; Alumni Documentos ou Atividades: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diretor; CC; CP; NPGA; NPG; Cons. Interdepartamental; Departamentos; Comissões; Documentos ou Atividades: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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		<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> CE; Diretor; CP (CAI; GAGQ) <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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		<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reitor; Senado (Comissão para os Assuntos Científicos; Comissão para os Assuntos Pedagógicos e Estudantis); Diretor; CC; CP; Departamentos; Docentes <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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); Processos de Acreditação da A3ES (e.g. MAC)
2.1.1	Assegurar o contributo para a empregabilidade		<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reitor; Senado (Comissão para os Assuntos Científicos; Comissão para os Assuntos Pedagógicos e Estudantis); Diretor; CC; CP; Departamentos; Docentes <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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		<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reitor; Senado (Comissão para os Assuntos Científicos; Comissão para os Assuntos Pedagógicos e Estudantis); Diretor; CC; CP; Departamentos; Docentes

	<p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reitor; Senado (Comissão para os Assuntos Científicos; Comissão para os Assuntos Pedagógicos e Estudantis); Diretor; CC; CP; Departamentos; Docentes <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reitor; Senado (Comissão para os Assuntos Científicos; Comissão para os Assuntos Pedagógicos e Estudantis); Diretor; CC; CP; Departamentos; Docentes <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conselho Geral e Senado da ULisboa; Comissão para os Assuntos Pedagógicos e Estudantis; CE; CP; AEFFUL; Alumni <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estatutos da ULisboa; Estatutos da FFUL; Inquéritos Pedagógicos; Inquéritos aos Diplomados; Atas das reuniões do Conselho Pedagógico (Novo plano de estudos MICF)
2.3 Assegurar que os cursos são concebidos de modo a permitir a normal progressão dos estudantes.	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ CP; NPGA; NPG; Departamentos <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planos de estudos; Conteúdos Programáticos e Objetivos; Metodologias de ensino/aprendizagem; Metodologias de avaliação (e.g. MICF, MAC)
2.4 Assegurar a definição da carga expectável de trabalho dos estudantes, expressa em ECTS.	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ CC; CP; Departamentos <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planos de estudos; Conteúdos Programáticos e Objetivos; Metodologias de ensino/aprendizagem; Metodologias de avaliação (e.g. MICF, MAC); Inquéritos pedagógicos

2.5	Assegurar que sejam incluídas oportunidades de experiência profissional na área de formação devidamente estruturadas, quando aplicável	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ CC; CP; Departamentos; Núcleo de Estágios; DSF <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ CC; CP; Diretor; (Senado; Reitor) <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ CP; Coordenadores dos Cursos; Departamentos <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ CP; Coordenadores dos Cursos; Departamentos <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ CP; Coordenadores dos Cursos; Departamentos <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Relatórios; Propostas de melhorias com base nos inquéritos pedagógicos 	

<p>3.4 Assegurar um sentido de autonomia no estudante, garantindo, concomitantemente, orientação e apoio adequados por parte do professor</p>	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ CP; Coordenadores dos Cursos; Departamentos <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Metodologias de avaliação (estudo autónomo) (e.g. MICF); orientação tutorial para todas as UC; Atividades da AEFUL
<p>3.5 Promover o respeito mútuo na relação aluno-professor</p>	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reitor; Diretor; CP; Departamentos <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Código de Conduta e de Boas Práticas da ULisboa; Regulamento Disciplinar dos Estudantes da Universidade de Lisboa
<p>3.6 Disponibilizar mecanismos para lidar com reclamações dos estudantes</p>	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ CP; Departamentos; Docentes; NPGA; NPG; Provedor do estudante da ULisboa <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Livro de reclamações; Requerimento; Parecer do Pedagógico; Regulamento do Provedor do Estudante da ULisboa
<p>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 desenvolvimento das suas competências neste domínio</p>	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ CP; Departamentos; Docentes; NPGA; NPG; Provedor do estudante da ULisboa <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Metodologias de avaliação (e.g. MICF, MAC); Ações de formação pedagógicas (para docentes) da ULisboa; Projeto "Observar e Aprender"
<p>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;</p>	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ CP; Departamentos; Docentes; NPGA; NPG; Provedor do estudante da ULisboa <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. MICF, MAC); Dados do Sucesso Escolar
<p>3.6.3 Possuir mecanismos para garantir que, sempre que possível, a avaliação é efetuada por mais do que um examinador;</p>	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ CP; Departamentos; Docentes; NPGA; NPG; Provedor do estudante da ULisboa <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> CP; Departamentos; Docentes; NPGA; NPG; Provedor do estudante da ULisboa <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> CP; Departamentos; Docentes; NPGA; NPG; Provedor do estudante da ULisboa <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 transparente, incluindo a oferta de processos de indução à instituição e ao curso	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reitor; Diretor; CC; CP; NPGA; NPG; Departamentos; GCI; SASUL; DGES <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ CP; NPGA; NPG; Núcleo de Estágios; Departamentos; Biblioteca; AEFUL; LisbonPH <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ CP; NPGA; NPG <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diretor; CC; CP; Comissão de equivalências ou creditação; NPG; NPGA; Núcleo de Estágios <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Regulamento de Creditação de Formações Académicas e Profissionais da FFULisboa; Plano de estudos MICF (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	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ CP; NPGA; NPG <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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;	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diretor; CC; CP; Coordenadores dos Cursos e dos Ciclos; Gabinete de Empregabilidade da ULisboa; A3ES <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> CP; Coordenadores dos Cursos; Departamentos; Gabinete de Empregabilidade da ULisboa <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> CC; CP; Departamentos; NPGA; NPG <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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) 	
5.4	Procedimentos de monitorização, avaliação e revisão dos cursos que incluam a avaliação da eficácia dos procedimentos de avaliação dos estudantes	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> CC; CP; Departamentos <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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) 	
5.5	Procedimentos de monitorização, avaliação e revisão dos cursos que incluam a avaliação das expectativas, necessidades e satisfação dos estudantes em relação ao curso	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> CC; CP; Departamentos <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> CP; Departamentos; Docentes; (NPGA; NPG; Biblioteca; NIT) <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diretor; iMed.ULisboa; Gestão de Projetos; FARM-ID <p>Documentos ou Atividades:</p>	

	financiamentos, incentivos à produção científica, ...)			<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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			<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diretor; CC; CP; iMed.Ulisboa; Departamentos <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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			<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diretor; Reitor (gabinetes) <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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, dos resultados da valorização do conhecimento e dos resultados da articulação entre o ensino e a investigação			<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diretor; iMed.Ulisboa; NRH; (Área Financeira e Gestão de Projetos); Diretor Executivo; Conselho Gestão; GAGQ <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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			<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diretor; CC; iMed; GCI <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 ; 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:	<ul style="list-style-type: none"> Diretor; Departamentos; iMed.Ulisboa; GCI 	Documentos ou Atividades:
				<ul style="list-style-type: none"> 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:	<ul style="list-style-type: none"> Diretor; GCI; AEFUL; Alumni; Tunas; Grupo de Teatro 	Documentos ou Atividades:
				<ul style="list-style-type: none"> 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:	<ul style="list-style-type: none"> Diretor; CC; Departamentos 	Documentos ou Atividades:
				<ul style="list-style-type: none"> 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:	<ul style="list-style-type: none"> Diretor; iMed.Ulisboa 	Documentos ou Atividades:
				<ul style="list-style-type: none"> 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:	<ul style="list-style-type: none"> Diretor; GCI; Departamentos 	Documentos ou Atividades:
				<ul style="list-style-type: none"> 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:	<ul style="list-style-type: none"> Diretor; CC; CP; NPGA; NPG; GCI 	Documentos ou Atividades:
				<ul style="list-style-type: none"> Relatórios de Atividades FFUL; ERASMUS+
8.2	Procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades relativas à participação/coordenação em	Órgãos ou Serviços:	<ul style="list-style-type: none"> Diretor; iMed.Ulisboa; Departamentos 	Documentos ou Atividades:

	projetos internacionais de investigação		<ul style="list-style-type: none"> 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		<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ULisboa; Diretor; CC; CP; NRH; NPGA; NPG; GCI <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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		<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reitor; Diretor; CC; CP; Diretor executivo; NRH <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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		<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diretor; ULisboa <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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		<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reitor; Diretor; GAO <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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		<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diretor; CC; CP; NIT; ULisboa (E-learning Lab); Biblioteca <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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		<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diretor; CCA; CADD <p>Documentos ou Atividades:</p>

	docente e pessoal não-docente, com vista à avaliação de desempenho, à formação, à promoção e ao reconhecimento do mérito		<ul style="list-style-type: none"> Fichas de Avaliação dos Docentes; Fichas de Avaliação dos Não Docentes; Documentação SIADAP (Documentação interna, Formulários)
9.6	Disponibilizar procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e follow-up		<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diretor; CC; CP; CCA; CADD <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 publicitação junto aos estudantes		<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diretor; CP; Departamentos; Coordenadores de cursos; Departamentos; Biblioteca; NMS; NIT; GCI <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estatutos FFUL; Biblioteca (Serviços de Apoio, Recursos de Informação, Programa de Formação); NMS e NIT (e.g. equipamentos informáticos, redes wireless, segurança); GCI (e.g. publicitação de informação)
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		<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diretor; CP; Departamentos; Coordenadores dos cursos; NMS <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estatutos Especiais (e.g. trabalhador-estudante, estudante-atleta, estudantes com necessidades educativas especiais); NMS (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		<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diretor; CP; NIT; Biblioteca <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Relatórios de Atividades FFUL; Inquéritos pedagógicos; Inquéritos de Avaliação Ensino-Aprendizagem; Sistema de Helpdesk; Atualização do acervo bibliográfico
10.4	Disponibilizar procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e follow-up		<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diretor; CP; Departamentos; Docentes; Biblioteca <p>Documentos ou Atividades:</p>

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diretor; CC; CP; Docentes; Toda a Faculdade; Lisbon PH??, AEFFUL?? <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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; Empregabilidade FFUL; Questionários de satisfação das ações de formação; “Questionário de satisfação de atendimento”, “Caixa de sugestões” 	
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 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)	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diretor; CP; Coordenadores dos cursos; Departamentos; NPGA; NPG; Biblioteca; Todas as Unidades, Órgãos e Serviços <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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; Empregabilidade FFUL 	
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	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diretor; CP; GAGQ <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inquéritos pedagógicos; Relatórios do Sucesso Escolar; Inquérito de Avaliação Ensino-Aprendizagem; Procedimentos do SGQ 	
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	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diretor; CP, GAGQ <p>Documentos ou Atividades:</p>	

			<ul style="list-style-type: none"> Inquéritos pedagógicos; Relatórios do Sucesso Escolar; Inquérito de Avaliação Ensino-Aprendizagem; Follow-ups, feedbacks, “Caixa de sugestões” e comentários
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	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diretor; CC; CP; Diretor Executivo; Departamentos; GCI; GAO; GAGQ; Todas as Unidades, Órgãos e Serviços <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estatutos da FFUL; Documentos de Gestão (e.g. Plano de Atividades; Relatório de Atividades); Regulamentos e Despachos; Manual da Qualidade; Documentos do SGQ 	
12.2	Publicitar informação sobre a oferta formativa	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diretor; CC; CP; Departamentos; NPGA; NPG; Biblioteca; GAGQ <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cursos (e.g. Website, Fenix, Moodle); Programa de Formação da Biblioteca; Formação do GAGQ 	
12.3	Publicitar informação sobre os objetivos de aprendizagem e qualificações conferidas, e as perspetivas de empregabilidade, em relação a cada curso	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diretor; CP; Departamentos; NPGA; NPG <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cursos (e.g. Website, Fenix, Moodle); Saídas Profissionais (e.g. MICF, MAC); Empregabilidade FFUL; Empregabilidade ULisboa 	
12.4	Publicitar informação sobre a qualificação do pessoal docente e o seu regime de vínculo à instituição e de prestação de serviços	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diretor; CC; Diretor Executivo; NRH; GCI; GAO <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Recursos Humanos; Página individual do docente 	
12.5	Publicitar informação sobre as políticas de acesso e orientação dos estudantes	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diretor; CP; NPGA; NPG <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informação na área Ensino (e.g. Cursos, Estudar na FFUL) 	
12.6	Publicitar informação sobre a planificação dos cursos	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diretor; CC; CP; GCI <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informação na área Ensino (e.g. Cursos, Estudar na FFUL) 	

12.7 Publicitar informação sobre as metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diretor; CC; CP; GCI <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informação na área Ensino (e.g. Cursos, Estudar na FFUL)
12.8 Publicitar informação sobre as oportunidades de mobilidade	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diretor; CC; CP; Diretor Executivo; GCI; GAO <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informação na área Ensino (e.g. Cursos, Estudar na FFUL); Programas de Mobilidade
12.9 Publicitar informação sobre os direitos e deveres dos estudantes	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diretor; CP; GCI; NPGA; NPG <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diretor; NPGA; SASUL; GCI <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diretor; CC; CP; NPGA; NPG; NRH; CCA; CADD; GCI; Biblioteca; GAGQ; Todas as Unidades, Órgãos e Serviços <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Livro de reclamações; Requerimentos (NPGA); “Caixa de Sugestões”; “Questionários de satisfação”
12.12 Publicitar informação sobre o acesso aos recursos materiais e serviços de apoio ao ensino	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diretor; CP; NPGA; Biblioteca <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<p>Órgãos ou Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diretor; CP; GCI <p>Documentos ou Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Relatórios de Atividades FFUL; Relatórios do Sucesso Escolar; Inquéritos aos Diplomados; Empregabilidade FFUL; Testemunhos no website

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: <ul style="list-style-type: none"> ▪ CE; Diretor; CC; CP; Comissão de Creditação; GAO; GAGQ; GCI Documentos ou Atividades: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acreditação (e.g. RAMPS), Manual da Qualidade 		
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: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diretor; Gab. Avaliação e Garantia da Qualidade Documentos ou Atividades: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diretor; Gab. Avaliação e Garantia da Qualidade Documentos ou Atividades: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual da Qualidade; Sistema Gestão da Qualidade; Acreditação dos cursos (e.g. RAMPS) 	