



FACULDADE DE
FARMÁCIA
Universidade de Lisboa

apresentação do **SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | FFUL**

GABINETE DE AVALIAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

20/jan/2022



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | FFUL



- OBJETIVOS E CONTEXTO
- QUALIDADE NA ULISBOA E NA FFUL
- REFERENCIAIS
- SGQ-FFUL
- PRÓXIMOS PASSOS
- CRONOGRAMA 2022

Implementar na FFUL um sistema de gestão da qualidade:

- Compatível com o modelo da A3ES
- Enquadrado com os estatutos da FFUL
- Enquadrado com missão e objetivos estratégicos da FFUL
 - ensino, investigação, desenvolvimento e inovação, serviços à comunidade
- Visibilidade / Prestígio da FFUL

GESTÃO DA QUALIDADE



Conjunto das **atividades da organização realizadas com o intuito de alcançar os seus objetivos de garantia e melhoria contínua da qualidade** dos seus produtos e serviços

IMPORTÂNCIA e CONSEQUÊNCIAS

- melhorar desempenho da organização
- obrigatório pela legislação (ter sistema garantia da qualidade pela A3ES)
- alinhado com práticas internacionais (ESG 2015, EUA, ENQUA, etc)
- permite benchmarking (dos processos) / gap analysis (resultados) com as entidades congéneres



UNIVERSIDADE
DE LISBOA

PONTO DE SITUAÇÃO

- Conselho de Garantia da Qualidade (retomou as reuniões)
- Manual da Qualidade (em fase de aprovação)

O QUE ESTÁ PREVISTO

- Módulo da Qualidade na plataforma Fenix.Edu
- Avaliação Institucional de toda a Universidade (sem prejuízo da decisão de avaliação individual por cada U.O.)
-



PONTO DE SITUAÇÃO

Ponto de vista FORMAL

- GAGQ (criado despacho 6/2021)
- Manual da Qualidade (última versão de 23-12-2021)

O QUE ESTÁ PREVISTO (crítico)

- Comissão de Avaliação Interna (CAI)
- Retificação dos Estatutos (e regulamentos) ▶
- Manual da Qualidade – versão EN



PONTO DE SITUAÇÃO

- Vários sistemas em funcionamento (Koha, Fenix, DSD, Moodle, SAP, Repositorio...)
- Sistemas não interoperáveis
- Falta de suporte do WebDoc (sistema documental)
- ...

O QUE É CRÍTICO

- Base de Dados para Glossário
- Base de Dados Documental
- Sistema de Controlo Interno
- Interoperabilidade entre sistemas

EXISTE COMO TRANSITÓRIO

- Glossário em Excel
- Registo Documental em Formulário Google
- Sistema em Google Drive pessoal
- Área da Qualidade na Intranet e no Website...

Ponto de vista FUNCIONAL

REFERENCIAIS A3ES / ESG (2015)

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

REFERENCIAIS A3ES / ESG (2015)

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	-	-

REFERENCIAIS A3ES / ESG (2015)

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

REFERENCIAIS A3ES / ESG (2015)

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

REFERENCIAIS A3ES / ESG (2015)

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

REFERENCIAIS A3ES / ESG (2015)

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

RESPONSABILIDADE / ENVOLVIMENTO



RESPONSABILIDADE / ENVOLVIMENTO



Docentes
Não Docentes
Investigadores
Bolsheiros
Segurança
Limpeza

...

RESPONSABILIDADE / ENVOLVIMENTO



ULisboa
AEFFUL
AlumniFFUL
Tunas
LisbonPH
FARM-ID
Bombeiros
Polícia

...

- Criação do MQ (e outros docs estruturantes)
- Desenho de um SGQ
 - identificação de
 - processos
 - procedimentos
 - donos e envolvidos
 - indicadores
 - gap entre indicadores e objetivos
 - KPI
- Implementação do SGQ
- Melhoria contínua do SGQ
- Monitorização dos indicadores
- Resolução dos desvios



Investimento/Recursos investidos:



- **Humanos** - horas/homem
- **Materiais** – documentação, instalações, equipamentos, software, consumíveis, energia, ...
- **Financeiros** - custo da certificação
- **Know-how** – formação e atualização
- Paciência/boa vontade e colaboração :)

MANUAL DA QUALIDADE

Manual da Qualidade

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

MAPEAMENTO DOS REFERENCIAIS E PROCESSOS

Referenciais A3ES

Identificação:

- Órgãos, Serviços ou Unidades
- Documentos ou Atividades

<https://bit.ly/3FuPjxn>



UNIVERSIDADE
DE LISBOA



FACULDADE DE
FARMÁCIA
UNIVERSIDADE DE LISBOA

Gabinete de Avaliação e Garantia da Qualidade

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: ▪ Reitor; CE; Diretor Documentos ou Atividades: ▪ 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: ▪ CE; Diretor; GAGQ; CAI 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 U.Lisboa; 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 U.Lisboa	
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 U.Lisboa; 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	

23-12-2021

Página 1 de 16

ÁREAS ESTRATÉGICAS



ESTRUTURA DOCUMENTAL



ESTRUTURA DOCUMENTAL

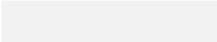


- Desenho do Workflow documental
- Base de Dados Documental
- Glossário
- Estrutura Documental de SOP/WIN e QMD
- Mapeamento de Processos
- Mapeamento de Competências



Documents do SGQ-FFUL

Registo de Documentos do SGQ-FFUL

 [Mudar de conta](#) 

O nome, o email e a foto associados à sua Conta Google serão registados quando carregar ficheiros e enviar este formulário

***Obrigatório**

1. Título do Documento *

A sua resposta

2. Tipo de Documento *

Selecionar ▼

LISBOA
 UNIVERSIDADE
 DE LISBOA

FACULDADE DE FARMÁCIA
 Universidade de Lisboa

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11

Descrever o procedimento sistemático e contínuo para reportar a produção científica da FFUL ao GAGO/Repositório da ULisboa

Todos autores de produção científica afiliada à FFUL e iMed.Ulisboa

[illegible]12
1326

MAPA DE COMPETÊNCIAS E DE PROCESSOS

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	MAPA DE COMPETÊNCIAS	MAPA DE PROCESSOS				Orgãos de Go		
2	COMPETÊNCIAS (de acordo com os Estatutos)	ÁREAS	MACRO-PROCESSOS	PROCESSOS	SUBPROCESSOS / PROCESSOS	Diretor	Conselho de Escola	Conselho Científico
3								
6	Plano e Relatório de atividades (das subunidades orgânicas)	Nucleares	Avaliação Interna			R		
7	Garantir o funcionamento das unidades curriculares dos diferentes níveis de ensino ministrados na FFUL	Nucleares	Ensino			E		E
8	Fomentar e desenvolver atividades de investigação e desenvolvimento	Nucleares	Investigação, Desenvolvimento e Inovação			E		E
9	Promover a formação de docentes e investigadores, nomeadamente através da organização de cursos de pós-graduação e estágios	Suporte	Gestão de Recursos Humanos			E		E
10	Propor a celebração de convénios e contratos de prestação de serviços com entidades externas	Governo	Cooperação e Internacionalização			R	E	E
11	Contribuir para o financiamento da Faculdade	Suporte	Financiamento					
12	Coordenar a atividade dos serviços e superintender no seu funcionamento	Suporte	Gestão Administrativa					
13	Promover a execução das deliberações dos órgãos de gestão da FFUL	Suporte	Gestão Administrativa			E	E	E
14	Distribuir o pessoal pelos serviços	Suporte	Gestão de Recursos Humanos			E		

MAPA DE COMPETÊNCIAS E DE PROCESSOS

	A	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1	MAPA DE COMPETÊNCIAS	Órgãos de Governo					Órgãos Consultivos					
2	COMPETÊNCIAS (de acordo com os Estatutos)	Diretor	Conselho de Escola	Conselho Científico	Conselho Pedagógico	Conselho de Gestão	Conselho Consultivo	Conselho de Departamento	Conselho Estratégico	Comissão de Avaliação	Diretor Executivo	Área de Recursos
3												
6	Plano e Relatório de atividades (das subunidades orgânicas)	R									?	
7	Garantir o funcionamento das unidades curriculares dos diferentes níveis de ensino ministrados na FFUL	E		E	E							
8	Fomentar e desenvolver atividades de investigação e desenvolvimento	E		E								
9	Promover a formação de docentes e investigadores, nomeadamente através da organização de cursos de pós-graduação e estágios	E		E		E					E	E
10	Propor a celebração de convénios e contratos de prestação de serviços com entidades externas	R	E	E	E							
11	Contribuir para o financiamento da Faculdade											
12	Coordenar a atividade dos serviços e superintender no seu funcionamento										R	
13	Promover a execução das deliberações dos órgãos de gestão da FFUL	E	E	E	E	E					R	E
14	Distribuir o pessoal pelos serviços	E									R	



Folha1 ▾

Folha2 ▾

Folha1 (2) ▾



Explorar

PRÓXIMOS PASSOS...

Realização de:

- Formação - todos os colaboradores
- Reuniões individuais/setoriais
- Auditorias

Formalização de Equipas de Trabalho

- Nomeação de 2 pessoas por Unidade, Órgão, Serviço
- Indicação de redundância (departamentos – por exemplo 1 por áreas científicas ou disciplinares)

Mapeamento

- Processos e Procedimentos
- Indicadores e KPIs

Plano de Gestão do Risco

PRÓXIMOS PASSOS...

Acompanhar:

- Desenvolvimentos da Equipa da Reitoria
- Implementação do Módulo da Qualidade – Fénix.Edu (Processos de Ensino)
- ...

CRONOGRAMA 2022

Task	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Formação												
Formalização de Equipas de Trabalho (conta campus)												
Adequação dos documentos à estrutura documental												
Reuniões parcelares/setoriais												
Mapa de competências												
Mapa de Processos e Procedimentos												
Elaboração dos Procedimentos de cada U/O/S												
Auditorias parcelares/setoriais												
Mapeamento e recolha dos indicadores												
Reunião geral de apresentação de resultados intermédios												
Mapeamento dos Riscos por U/O/S												
Mapeamento dos Dados Pessoais por U/O/S (RGPD)												
Identificação dos critérios e priorização dos riscos												
Reunião geral de apresentação de resultados												

A3ES

CRONOGRAMA 2022

Task	Jan	Fev	Mar	Abr	Maio	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Deliverables
Formação													Registo e Folhas de Presenças
Formalização de Equipas de Trabalho (conta campus)													Excel com todas as equipas formalizadas
Adequação dos documentos à estrutura documental													Documentação reportada na Base de Dados
Reuniões parcelares/setoriais													Atas das reuniões 
Mapa de competências													Mapa feito e reconhecido pelo responsável
Mapa de Processos e Procedimentos													Mapa feito e reconhecido pelo responsável
Elaboração dos Procedimentos de cada U/O/S													Todos os documentos em vigor de cada U/O/S
Auditorias parcelares/setoriais													Atas e relatórios das auditorias
Mapeamento e recolha dos indicadores													Lista de indicadores
Reunião geral de apresentação de resultados intermédios													Apresentação
Mapeamento dos Riscos por U/O/S													Mapa dos riscos associados aos processos de cada U/O/S
Mapeamento dos Dados Pessoais por U/O/S (RGPD)													Mapa de dados pessoais recolhidos/usados por U/O/S
Identificação dos critérios e priorização dos riscos													Definição dos critérios do risco por perfis do risco
Reunião geral de apresentação de resultados													Apresentação

A3ES





Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa

www.ff.ulisboa.pt

Gabinete de Avaliação e Garantia da Qualidade

gqualidade@ff.ulisboa.pt



Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa

Siga-nos nas redes sociais



WWW.FF.ULISBOA.PT