

FACULDADE DE FARMÁCIA

# Manual da Qualidade

---

---

Faculdade de Farmácia  
Universidade de Lisboa



---

## Ficha Técnica

### Título

Manual da Qualidade

### Autoria

Sílvia Costa Lopes | Unid. Coord. Planeamento, Avaliação e Garantia da Qualidade Área

### Fotografia de capa

Outro Mundo, Produção de Filmes, Lda.

### Versão

20251222

FFUL | dezembro de 2025

# Índice

Ficha Técnica.....	2
Índice .....	3
Aprovação do Manual da Qualidade.....	4
Glossário e Lista de Siglas e Acrónimos.....	5
1. Introdução.....	6
2. Legislação e Documentos de Referência .....	6
3. Apresentação da Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa .....	8
3.1. Missão.....	8
3.2. Visão.....	8
3.3. Valores .....	8
3.4. Atribuições .....	9
4. Organização.....	10
4.1. Órgãos de Governo.....	10
4.2. Órgãos Consultivos .....	10
4.3. Subunidades Orgânicas.....	10
4.3.1. Departamentos .....	10
4.3.2. Unidades de Serviços Técnicos e de Gestão.....	10
4.3.3. Prestação de Serviços .....	11
4.4. Unidades de Investigação .....	11
4.5. Outros Órgãos e Comissões .....	11
4.6. 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. Estrutura documental .....	15

---

# Aprovação do Manual da Qualidade

Diretor

Prof. Doutora Maria da Graça Soveral Rodrigues

---

# Glossário e Lista de Siglas e Acrónimos

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 2029.12.22 ou se IMPRESSO**

# 1. Introdução

O presente Manual da Qualidade tem por objetivo definir o funcionamento e a organização do Sistema de Gestão da Qualidade da Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa (SGQ-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 de 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 pela Unidade de Coordenação do Planeamento, Avaliação e Garantia da Qualidade e aprovado pelo Diretor. É um instrumento 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. Guião para a Elaboração do Relatório de Autoavaliação Institucional 2022. Lisboa: A3ES; 2022.
A3ES. Regulamento dos procedimentos de avaliação e de acreditação das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos – Regulamento n.º 392/2013, de 16 de outubro.
A3ES. Regulamento do Conselho de Revisão e dos Procedimentos Relativos ao Recurso - Regulamento n.º 764/2023.
A3ES. Manual de Avaliação Institucional do Ensino Superior 2022. Lisboa: A3ES; 2022.
A3ES. Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (adaptado aos ESG 2015). Lisboa: A3ES; 2016.
Conselho de Garantia da Qualidade da ULisboa – Despacho n.º 10371/2018, de 8 de novembro, alterado pelo Despacho n.º 12811-A/2021, de 29 de dezembro e pelo Despacho n.º 2663/2022, de 1 de março.
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 9404/2024, de 16 de agosto
Estatutos da Universidade de Lisboa – Despacho Normativo n.º 7/2025, de 8 de maio
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.
Mecanismo Nacional Anticorrupção e Regime geral de prevenção da corrupção - Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro.
Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES) – Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto, alterado pela Lei n.º 94/2019.
Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES) – Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro, alterada pela Lei n.º 36/2021; pelo Decreto-Lei n.º 10/2023; e pela Lei n.º 16/2023.
Regime jurídico dos graus e diplomas do ensino superior – Decreto-Lei n.º 74/2006, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008; Decreto-Lei n.º 230/2009; Declaração de Retificação n.º 81/2009; Decreto-Lei n.º 115/2013; Decreto-Lei n.º 63/2016; Decreto-Lei n.º 65/2018; Decreto-Lei n.º 27/2021; Decreto-Lei n.º 13/2022.
Regulamento do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa – Despacho n.º 10167/2022, de 18 de agosto que altera o 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). Bruxelas; 2015.

## 3. Apresentação da Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa

A Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa (FFUL) é uma pessoa coletiva de direito público com personalidade jurídica, integrada na Universidade de Lisboa, que goza de autonomia estatutária, científica, pedagógica, cultural, administrativa, financeira e patrimonial. É uma instituição ensino superior orientada para o ensino e a investigação em Ciências Farmacêuticas. O sistema de ensino/aprendizagem é apoiado em investigação científica multidisciplinar e translacional e em ligações ao meio profissional, empresarial e à sociedade, incluindo as pessoas com e sem doença.

### 3.1. Missão

A Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa (FFUL) é uma instituição de ensino e de ciência, baseada na criação, transmissão e valorização social e económica do conhecimento e da cultura, comprometida com o progresso da sociedade, particularmente em Farmácia e Ciências Farmacêuticas e nas 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.

### 3.2. 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) Qualidade e Excelência

Compromisso com a qualidade, a melhoria contínua, a avaliação sistemática e a excelência no ensino, na investigação e na prestação de serviços à sociedade.

#### b) Liberdade Académica e Integridade

Defesa da liberdade intelectual, da autonomia científica e da ética académica, com reconhecimento do mérito e do rigor.

#### c) Inclusão, Igualdade e Diversidade

Promoção ativa da igualdade de género, da inclusão, da diversidade e da não discriminação em todas as dimensões da vida académica e institucional.

#### d) Bem-estar e Desenvolvimento Humano

Valorização da qualidade de vida, do equilíbrio entre vida pessoal, académica e profissional, e da realização pessoal e coletiva da comunidade académica.

**e) Democracia, Participação e Responsabilidade**

Adoção de modelos de governação democráticos, participativos e transparentes, assentes na responsabilidade partilhada.

**f) Sustentabilidade e Responsabilidade Social**

Integração da sustentabilidade ambiental, da eficiência na gestão de recursos e do compromisso com a sociedade nas decisões estratégicas e operacionais.

### **3.4. Atribuições**

Para além das atribuições definidas na lei e das previstas nos Estatutos da Universidade de Lisboa, constituem atribuições fundamentais 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 e ministrar outros cursos não conferentes de grau académico 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, sendo o respetivo título concedido pela Universidade de Lisboa;
- d) Promover e organizar a investigação científica, incentivando a difusão nacional e internacional da produção científica dos seus docentes e investigadores, bem como a valorização social e económica dos resultados obtidos, designadamente a transferência de tecnologia, bem como o incentivo à inovação, através das unidades de investigação;
- e) Colaborar com as outras unidades orgânicas da Universidade de Lisboa e com outras Universidades e Instituições, públicas ou privadas, portuguesas e estrangeiras, na realização de cursos, de projetos de investigação e de quaisquer outras atividades de interesse comum;
- f) Garantir a liberdade académica, a livre orientação do ensino, e a livre formação e manifestação de doutrinas e opiniões científicas, dos seus docentes e investigadores;
- g) Participar na definição e execução da política de ensino e de investigação, particularmente em Farmácia e Ciências Farmacêuticas e na formação profissional dos Farmacêuticos;
- h) Fomentar o empreendedorismo através de ações que incrementem a interação entre a investigação científica, as empresas de base tecnológica e a sociedade em geral;
- i) Assegurar a prestação de serviços à comunidade, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do país, designadamente através da colaboração com entidades públicas, empresariais, não-governamentais e associativas, reforçando a dimensão humana, cultural e social do trabalho universitário;
- j) 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

A Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa é uma pessoa coletiva de direito público, com personalidade jurídica, integrada na Universidade de Lisboa, que goza de autonomia estatutária, científica, pedagógica, cultural, administrativa, financeira e patrimonial, as quais são fixadas pelos presentes estatutos, no respeito pela Lei e ainda pelos Estatutos e demais e Regulamentos gerais da Universidade de Lisboa.

### 4.1. Órgãos de Governo

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.

### 4.2. Órgãos Consultivos

São órgãos consultivos:

- Conselho Consultivo;
- Conselho de Coordenação das Subunidades Orgânicas;
- Conselho Estratégico.

### 4.3. Subunidades Orgânicas

Na sua composição orgânica, a estrutura interna da FFUL é composta por subunidades orgânicas, de ensino e investigação, designadas por Departamentos, de serviços, designadas por Unidades de Serviços Técnicos e de Gestão, e, ainda, a Estrutura Integrada de Prestação de Serviços.

#### 4.3.1. Departamentos

Os Departamentos estão estruturados em áreas científicas e são dotados de meios adequados ao cumprimento das suas atribuições institucionais no âmbito das atividades de ensino e desenvolvimento de investigação científica.

#### 4.3.2. Unidades de Serviços Técnicos e de Gestão

As Unidades de Serviços Técnicos e de Gestão, coordenadas pelo Administrador, que prestam apoio de gestão, tecnológico e técnico-administrativo de suporte às atividades que asseguram o cumprimento da missão da FFUL são:

- a) Área Académica
  - i. Núcleo de Planeamento e Gestão Académica;
  - ii. Núcleo de Estudos Pós-Graduados;
- b) Área de Recursos Humanos e de Apoio à Gestão;
  - i. Núcleo de Gestão de Recursos Humanos;
  - ii. Núcleo de Apoio à Gestão;

- c) Área de Recursos Financeiros e Patrimoniais;
  - i. Núcleo de Contabilidade;
  - ii. Núcleo de Compras e Aprovisionamento;
- d) Área de Apoio à Investigação e Desenvolvimento Científico;
  - i. Núcleo de Gestão de Projetos;
- e) Área da Sustentabilidade, Gestão do Edificado e Equipamentos;
  - i. Núcleo de Gestão do Edificado;
- f) Área de Tecnologias e Sistemas de Informação;
- g) Centro de Documentação e Informação;
- h) Unidade de Coordenação do Planeamento, Avaliação e Garantia da Qualidade;
- i) Unidade de Coordenação das Relações Externas e Comunicação;

#### **4.3.3. Prestação de Serviços**

A FFUL dispõe de uma Estrutura Integrada de Prestação de Serviços através da qual realiza a sua missão de prestação de serviços à comunidade.

#### **4.4. Unidades de Investigação**

A FFUL pode, ainda, acolher Unidades de Investigação residentes, devidamente reconhecidas e avaliadas pelo organismo competente do Ministério da tutela, que, gozando de autonomia científica nos termos da lei e dos padrões éticos aplicáveis, colaboram com a FFUL com vista ao desenvolvimento mútuo, em consonância com a sua missão nos domínios da investigação e do desenvolvimento.

#### **4.5. Outros Órgãos e Comissões**

A FFUL conta, ainda, com os seguintes Órgãos e Comissões, com competências específicas, que visam apoiar a tomada de decisão e a prossecução da missão institucional:

- 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 Paritária
- e) Comissão de Privacidade
- f) Comissão para a Promoção da Igualdade, Inclusão e Não Discriminação (CPIIND)
- g) Comissão de Segurança e Saúde no Trabalho
- h) Conselho Coordenador de Avaliação (CCA)
- i) Conselho de Coordenação de Avaliação do Desempenho dos Docentes (CADD)
- j) Órgão Responsável pelo Bem-estar Animal (ORBEA)

4.6. Organograma Estatutário e Funcional da FFUL

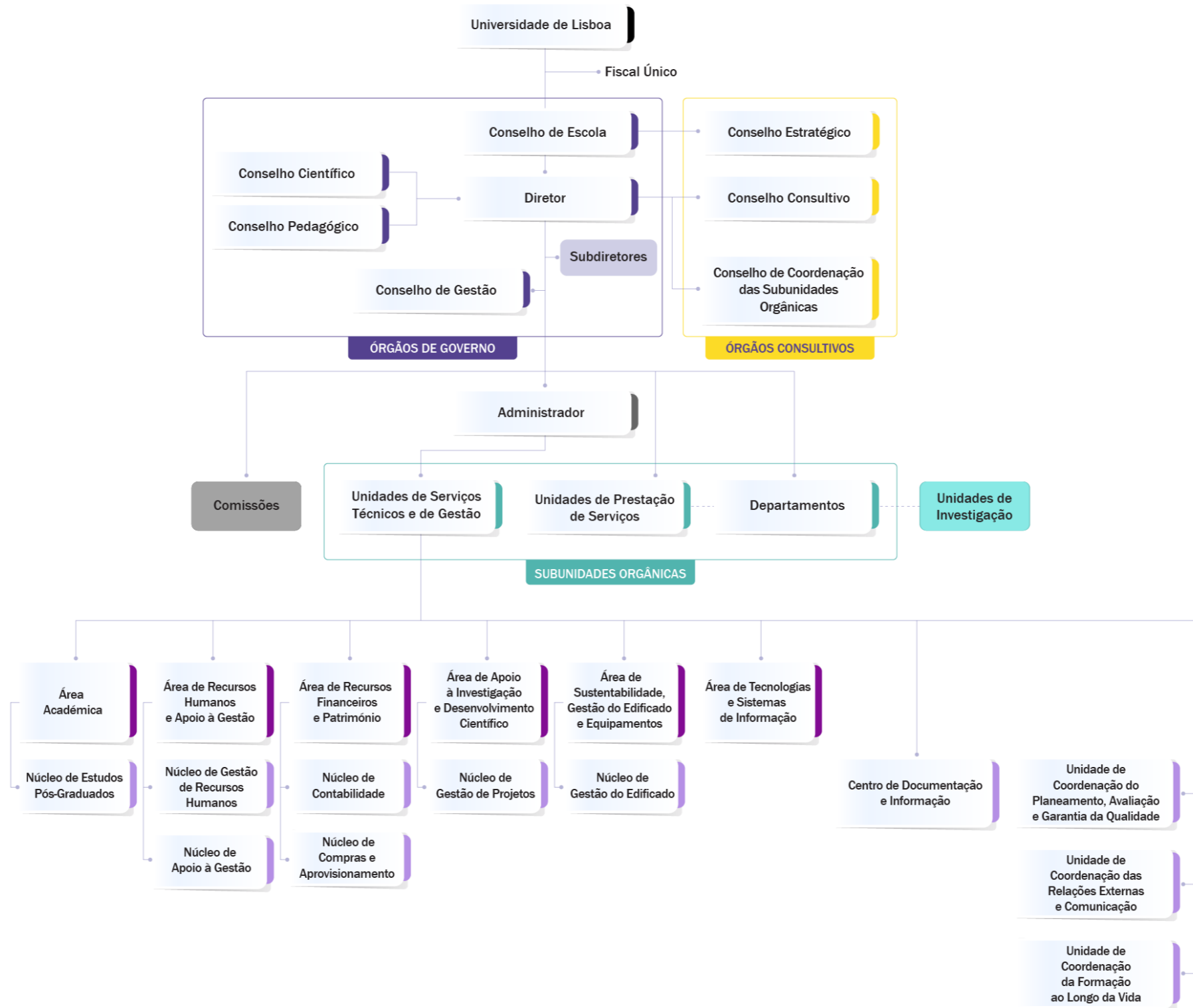


Figura 1. Organização interna da FFUL

## 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 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 todas as partes interessadas (docentes, investigadores, pessoal técnico, administrativo e de gestão, estudantes e demais *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.

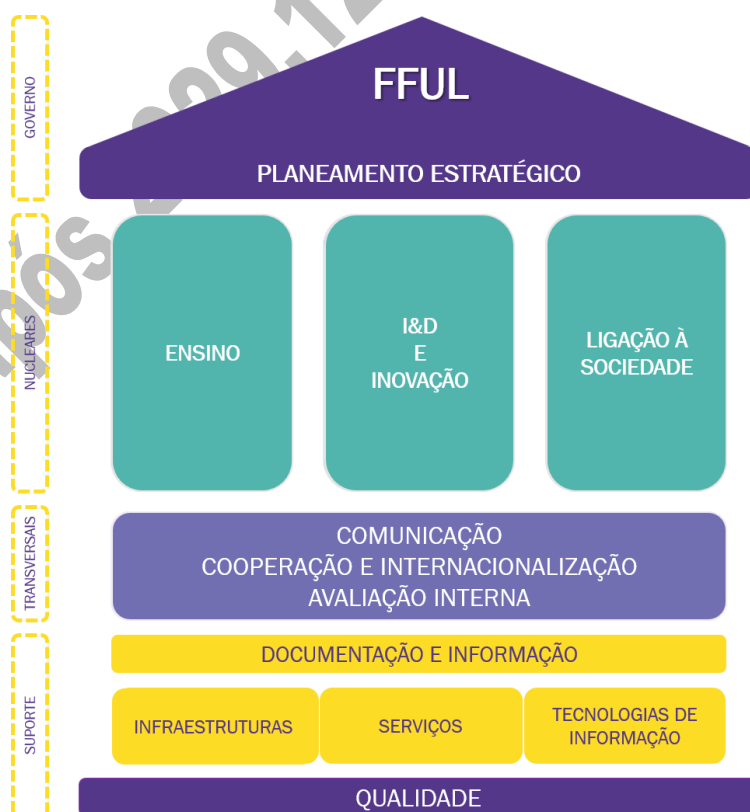


Figura 2. Representação gráfica das áreas estratégicas da FFUL

## 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)	
<b>Vetor 1 - Política para a garantia da qualidade</b>			
1	Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	1	Policy for quality assurance
<b>Vetor 2 - Garantia da qualidade nos processos nucleares da missão institucional</b>			
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	-	-
<b>Vetor 3 - Garantia da qualidade na gestão dos recursos e serviços de apoio</b>			
9	Recursos humanos	5	Teaching staff
10	Recursos materiais e serviços	6	Learning resources and student support

Tabela 2. Quadro de equivalências dos referenciais da A3ES e da ESG (cont.)

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 do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa. A sua organização e principais instrumentos para a melhoria contínua da qualidade são definidos em regulamento próprio.

### 6.2.1. 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.

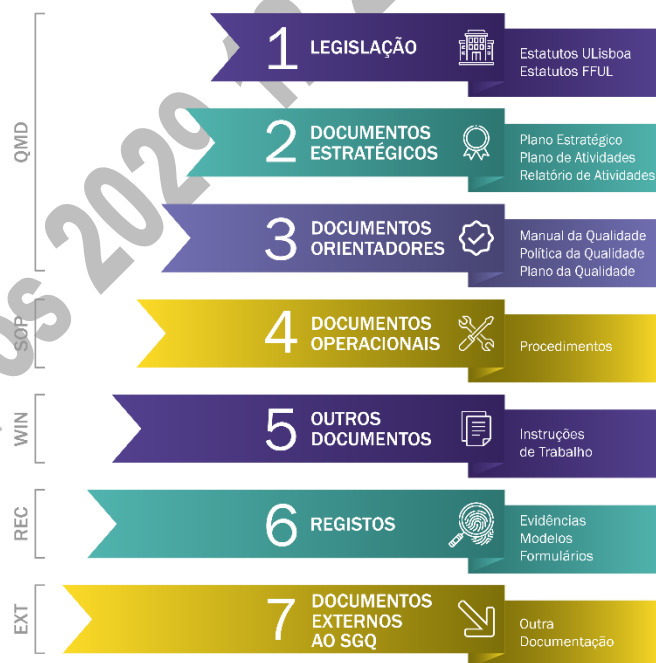


Figura 3. Estrutura Documental do SGQ- FFUL

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.