Manual da Qualidade | SIGQ

Sistema Interno de Gestão da Qualidade **Versão 2.0**

2026

QUALITY+ ACT . PLAN . DO . CHECK ATLÂNTICA

Sistema Interno de Gestão da Qualidade

MAQ-02 Manual da Qualidade

Ficha Documental

Campo	Conteúdo
Código	MAQ-02
Designação	**Manual da Qualidade**
Versão	2.0
IES	Atlântica – Instituto Universitário
Data de aprovação	16/07/2026
Data de entrada em vigor	01/09/2026
Data da última revisão	-
Proprietário do processo	Reitor
Gestor do processo	Gabinete de Autoavaliação para a Qualidade
Periodicidade de revisão	Trienal ou sempre que ocorram alterações relevantes
Classificação documental	Documento Estratégico do SIGQ
Nível documental	Nível 1
Âmbito de aplicação	Abrange toda a instituição: ciclos de estudo, serviços, estruturas de apoio e demais atividades desenvolvidas no âmbito da missão institucional da IES
Estado do documento	Em vigor
Documento substituído	Manual da Qualidade – Versão 1.0 (MAQ-01V07)

Qualquer cópia/impressão deste documento é considerada não controlada, devendo ser confirmada a sua atualização.

ATLÂNTICA INSTITUTO UNIVERSITÁRIO

Índice

1 INTRODUÇÃO 6

2 OBJETIVOS 7

2.1 Objetivos do Sistema Interno de Gestão da Qualidade 7

2.2 Objetivos do Manual da Qualidade 7

3 ALTERAÇÃO E REVISÃO DO MANUAL 8

3.1 Responsabilidades 8

3.2 Histórico de Aprovações e Revisões 9

4 APLICABILIDADE DO MANUAL 10

4.1 Lista de Acrónimos e Abreviaturas 10

5 NOTA HISTÓRICA 11

6 MISSÃO, VISÃO E VALORES 12

6.1 Missão 12

6.2 Visão 12

6.3 Valores Institucionais 12

7 PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS 14

7.1 Princípios Orientadores 14

7.2 Compromissos Institucionais 14

8 SISTEMA INTERNO DE GESTÃO DA QUALIDADE 16

8.1 Enquadramento Normativo 16

8.1.1 Referenciais Europeus 16

8.1.2 Referenciais Nacionais 16

8.1.3 Referenciais Institucionais 16

8.2 Política da Qualidade 16

8.3 Princípios Orientadores do SIGQ 17

8.3.1 Estrutura do SIGQ baseada nos três pilares 17

8.4 Alinhamento entre os Princípios A3ES, ESG e os Processos do SIGQ 17

8.5 Arquitetura do Sistema Interno de Gestão da Qualidade 18

8.5.1 PILAR I - Planeamento Estratégico 18

8.5.2 PILAR II - Avaliação da Qualidade e respetivos padrões aplicáveis prioritariamente ao Ensino e Aprendizagem 20

8.5.3 PILAR III - Implementação da Estratégia, Políticas da Qualidade e Melhoria Contínua em todas as áreas da missão 22
e também com os ESG: 26
8.6 Mapa de Processos do SIGQ: representação esquemática do modelo 26
8.7 Estrutura Documental do SIGQ 27
8.8 Estrutura Organizacional e Responsabilidades 27
8.8.1 Comissão Institucional da Qualidade 27
8.8.2 Comissões de Curso 28
8.8.3 Gestor de Processo 29
8.9 Sistema de Informação para a Qualidade 29
8.10 Indicadores Institucionais 29
8.11 Gestão de Risco e das Oportunidades 30
8.12 Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua 31
8.13 Revisão do SIGQ 31
8.14 Cultura de Qualidade 31
9 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL 32
9.1 Órgãos da Atlântica 32
9.2 Organização Científico-Pedagógico 32
9.3 Provedor do Estudante 33
9.4 Sistema Interna de Gestão da Qualidade 33
10 ANEXO I: Mapa de Processos 34

Morada
Fábrica da Pólvora de Barcarena
2730-036 Barcarena
Portugal

Telefone
+351 214 398 200

Plataformas de redes sociais
uatlantica.pt

1 INTRODUÇÃO

O SIGQ – **Sistema Interno de Gestão da Qualidade** compreende a avaliação regular da adequação dos processos, dos resultados e dos mecanismos de melhoria à missão, visão, valores e planeamento estratégico da **Atlântica – Instituto Universitário**, doravante designada por Atlântica doravante designada por Atlântica, encontrando-se organizado como um processo contínuo, sistemático e integrado de monitorização, avaliação e melhoria institucional, abrangendo as diferentes unidades de ensino, de investigação, de formação e de apoio.

O presente Manual constitui o documento de referência do SIGQ da Atlântica, em conformidade com os *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area* (ESG 2015), com os Princípios Orientadores da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) para os Sistemas Internos de Gestão da Qualidade, bem como com o enquadramento jurídico nacional aplicável ao ensino superior.

O modelo do SIGQ da Atlântica assenta numa abordagem integrada da gestão da qualidade, suportada em três pilares fundamentais: (i) o **Planeamento Estratégico**; (ii) a **Avaliação da Qualidade e respetivos padrões, aplicáveis prioritariamente ao Ensino e Aprendizagem**; e (iii) os **Modos de Implementação da Estratégia, Políticas da Qualidade e Melhoria Contínua em todas as áreas da missão institucional**.

O Manual tem como objetivo constituir um instrumento operacional e um referencial permanente para a implementação, monitorização, avaliação e melhoria contínua do SIGQ, promovendo práticas organizacionais de gestão da qualidade nas áreas do ensino e aprendizagem, investigação, inovação, internacionalização, interação com a sociedade, sustentabilidade e responsabilidade social, identificando responsabilidades, mecanismos de participação das partes interessadas e indicadores de desempenho que sustentem a tomada de decisão baseada em evidência.

O Manual é elaborado pelo Gabinete de Autoavaliação para a Qualidade (GAQ), em articulação com a Comissão Institucional da Qualidade, sendo submetido à aprovação do Reitor, após apreciação pelos órgãos competentes.

É divulgado na página eletrónica da Atlântica e objeto de revisão periódica, pelo menos de três em três anos, ou sempre que ocorram alterações significativas na estratégia institucional, na estrutura organizacional, nos processos do SIGQ, no enquadramento normativo ou nas orientações da A3ES.

A sua aplicação abrange todas as unidades de ensino, de investigação, de formação e de apoio e demais atividades desenvolvidas no âmbito da missão institucional da Atlântica.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivos do Sistema Interno de Gestão da Qualidade

O Sistema Interno de Gestão da Qualidade da Atlântica tem como objetivos:

a) Assegurar a prossecução da missão institucional e a concretização do Plano Estratégico da Atlântica;

b) Promover uma cultura institucional de qualidade, responsabilidade, participação, transparência e melhoria contínua;

c) Garantir a monitorização, avaliação e melhoria sistemática das atividades de ensino e aprendizagem, investigação, inovação, internacionalização, interação com a sociedade, sustentabilidade e responsabilidade social;

d) Apoiar a tomada de decisão estratégica e operacional, baseada em evidência, através da utilização de indicadores de desempenho, sistemas de informação e mecanismos de monitorização adequados;

e) Promover o envolvimento ativo das partes interessadas internas e externas na definição, implementação, monitorização e revisão das políticas institucionais;

f) Assegurar a adequação dos recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros necessários ao desenvolvimento das atividades institucionais;

g) Favorecer a inovação pedagógica, a integração entre ensino, investigação e inovação e o desenvolvimento de ambientes de aprendizagem centrados no estudante;

h) Promover a internacionalização, a inclusão, a diversidade, a sustentabilidade e a responsabilidade social como dimensões integrantes da qualidade institucional;

i) Assegurar a preparação, acompanhamento e resposta aos processos de avaliação externa, acreditação e certificação promovidos pela A3ES e por outras entidades competentes;

j) Garantir a revisão periódica do próprio SIGQ, promovendo a aprendizagem organizacional e a melhoria contínua do desempenho institucional.

2.2 Objetivos do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade constitui o documento de referência do Sistema Interno de Gestão da Qualidade da Atlântica, tendo como objetivos:

a) Descrever a arquitetura, os princípios orientadores e os mecanismos de funcionamento do SIGQ;

b) Definir a estrutura organizacional, as responsabilidades e os níveis de participação das diferentes partes interessadas;

c) Apresentar o mapa de processos, os procedimentos associados e as respetivas interações;

d) Estabelecer os mecanismos de monitorização, avaliação e melhoria contínua do desempenho institucional;

e) Constituir um instrumento de comunicação, consulta e apropriação do SIGQ por toda a comunidade académica e pelas restantes.

3 ALTERAÇÃO E REVISÃO DO MANUAL

O Manual da Qualidade é objeto de monitorização e revisão periódica, com o objetivo de assegurar a sua adequação permanente à missão, estratégia, estrutura organizacional, processos do Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGQ), enquadramento normativo e orientações emitidas pelas entidades competentes, designadamente pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES).

A revisão do Manual é efetuada, ordinariamente, com uma periodicidade máxima de três anos. Sem prejuízo desta periodicidade, podem ser realizadas revisões extraordinárias sempre que ocorram alterações relevantes, nomeadamente:

- revisão do Plano Estratégico da Atlântica;
- atualização da Política da Qualidade;
- criação, alteração ou extinção de processos do SIGQ;
- modificações na estrutura organizacional da Instituição;
- alterações legislativas ou regulamentares aplicáveis ao ensino superior;
- publicação de novas orientações ou referenciais da A3ES;
- recomendações decorrentes de auditorias, avaliações externas ou processos de acreditação.

Qualquer alteração ao Manual implica a emissão de uma nova versão do documento, devidamente identificada e registada no respetivo histórico de revisões.

A elaboração e atualização do Manual da Qualidade são da responsabilidade do Gabinete de Autoavaliação para a Qualidade (GAQ), em articulação com a Comissão Institucional da Qualidade, sendo a nova versão submetida à apreciação dos órgãos competentes e aprovada pelo Reitor da Atlântica.

Após aprovação, a versão atualizada do Manual é divulgada através dos meios institucionais considerados adequados, designadamente na página eletrónica da Atlântica.

3.1 Responsabilidades

Atividade	Responsável
Elaboração	Gabinete de Autoavaliação para a Qualidade (GAQ)
Revisão Técnica	Comissão Institucional da Qualidade
Parecer	Conselho Científico e Conselho Pedagógico
Aprovação	Reitor
Gestão Documental	Gabinete de Autoavaliação para a Qualidade
Monitorização da Aplicação	Comissão Institucional da Qualidade

3.2 Histórico de Aprovações e Revisões

Registo de alterações e revisões do Manual da Qualidade.

Versão 1.0	Data	Descrição da Alteração	Elaborado por	Aprovado por
1.0V00	2018	Versão inicial	GAQ	Reitor
1.0V02	2023	Revisão integral	GAQ	Reitor
1.0V03	2023	Atualização do organigrama	GAQ	Reitor
1.0V04	2024	Atualização de regulamentação	GAQ	Reitor
1.0V05	2024	Revisão de gralhas	GAQ	Reitor
1.0V06	2025	Revisão integral	GAQ	Reitor
1.0V07	2025	Revisão integral	GAQ	Reitor
Versão 2.0				
2.0V00	2026	Adequação aos novos Princípios A3ES e reorganização do SIGQ em três pilares	GAQ	Reitor

4 APLICABILIDADE DO MANUAL

O presente Manual aplica-se a toda a Atlântica – Instituto Universitário, abrangendo as unidades de ensino, de investigação, de formação e de apoio, ciclos de estudos, serviços, estruturas de apoio, órgãos de gestão e demais atividades desenvolvidas no âmbito da missão institucional.

As orientações, princípios, processos e mecanismos nele definidos constituem o referencial institucional para a implementação, monitorização, avaliação e melhoria contínua do Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGQ), devendo ser conhecidos, apropriados e observados por toda a comunidade académica e pelas demais partes interessadas relevantes.

O Manual assume-se como um instrumento de governação institucional e de apoio à tomada de decisão baseada em evidência, promovendo uma cultura de qualidade, responsabilidade, participação, transparência e melhoria contínua em todas as áreas da missão da Atlântica.

4.1 Lista de Acrónimos e Abreviaturas

Acrónimo	Designação
A3ES	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
ESG	*Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*
FUC	Ficha de Unidade Curricular
GAQ	Gabinete de Autoavaliação para a Qualidade
IES	Instituição de Ensino Superior
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
PDCA	Plan – Do – Check – Act
PE	Processo Estratégico
PQ	Processo de Avaliação da Qualidade
PI	Processo de Implementação e Melhoria
PIM	Plano Institucional de Melhoria
ODS	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
RAC	Relatório Anual de Curso
RAQMI	Relatório Anual da Qualidade e Melhoria Institucional
RUC	Relatório de Unidade Curricular
SIGQ	Sistema Interno de Gestão da Qualidade
Quality+	Sistema de Informação para a Qualidade da Atlântica

5 NOTA HISTÓRICA

A Atlântica – Instituto Universitário foi criada em 1996 como instituição de ensino superior de interesse público, assumindo, desde a sua génese, a ambição de se afirmar como uma instituição de referência no panorama do ensino superior português, orientada para a criação, transmissão e difusão do conhecimento, da ciência e da tecnologia, através da articulação entre ensino, investigação, inovação e desenvolvimento experimental.

A sua entidade instituidora, a E.I.A. – Ensino, Investigação e Administração, S.A., constituída em 1993, resultou de uma iniciativa conjunta de docentes universitários, investigadores, instituições financeiras, empresas e entidades públicas, entre as quais o Município de Oeiras, que desempenhou um papel determinante no desenvolvimento inicial do projeto institucional.

As primeiras licenciaturas iniciaram-se em 1996, abrangendo áreas como a Gestão, o Ambiente, o Território, os Sistemas e Tecnologias de Informação e a Gestão em Saúde. Em 2001 foi criada a ESSATLA – Escola Superior de Saúde Atlântica, reforçando a aposta estratégica nas ciências da saúde. Desde então, a Atlântica tem vindo a consolidar e diversificar a sua oferta educativa, científica e tecnológica, fortalecendo simultaneamente as atividades de investigação, inovação e cooperação com a sociedade.

Instalada no Campus da Fábrica da Pólvora de Barcarena, integrado num espaço patrimonial, ambiental e cultural singular do concelho de Oeiras, a Atlântica incorporou, desde a sua fundação, princípios de sustentabilidade ambiental e de valorização do território que continuam a marcar a sua identidade institucional.

A Atlântica destacou-se igualmente pela adoção precoce de metodologias pedagógicas inovadoras, inspiradas em experiências internacionais do seu corpo docente, nomeadamente o ensino baseado em projetos (Project-Based Learning), a aprendizagem orientada para a resolução de problemas (Problem-Oriented Learning) e os sistemas de tutoria académica. Desde a sua criação, procurou conciliar uma sólida formação técnico-científica com abordagens pedagógicas diferenciadoras, centradas no estudante, promovendo simultaneamente o desenvolvimento de competências transversais, humanísticas, linguísticas e artísticas.

Em 2014, a entrada do grupo industrial espanhol Carbures no capital social da E.I.A., S.A. reforçou a ligação entre ensino superior, investigação e indústria, contribuindo para o desenvolvimento de novas áreas científicas, particularmente nos domínios das engenharias de materiais e da aeronáutica, sem prejuízo da continuidade e consolidação das áreas tradicionais da Gestão, das Tecnologias de Informação e das Ciências da Saúde.

No final do ano letivo de 2016/17, a então Universidade Atlântica foi reconvertida em escola universitária não integrada, adotando a designação de Atlântica – Escola Universitária de Ciências Empresariais, Saúde, Tecnologias e Engenharia. A aprovação, em 2018, de dois programas doutorais na área das Engenharias permitiu a sua transformação em Instituto Universitário, estatuto formalizado pelo Decreto-Lei n.º 65/2020, de 11 de setembro.

Atualmente, a Atlântica – Instituto Universitário afirma-se como uma instituição orientada para a excelência académica, científica e organizacional, comprometida com a inovação pedagógica, a investigação aplicada, a internacionalização, a sustentabilidade e a criação de valor para a sociedade. Desenvolve a sua atividade em estreita articulação com parceiros nacionais e internacionais, entidades públicas, empresas e organizações da sociedade civil, promovendo redes de cooperação científica e tecnológica. Neste contexto, estabeleceu, no ano letivo de 2024/25, uma parceria com a Universidade da Beira Interior, no âmbito do Centro de Ciências e Tecnologias Mecânicas e Aeroespaciais (C-MAST), reforçando a sua participação em iniciativas de investigação, inovação e desenvolvimento em áreas estratégicas das engenharias e tecnologias.

6 MISSÃO, VISÃO E VALORES

6.1 Missão

A Atlântica – Instituto Universitário tem por missão criar, transmitir, difundir e valorizar o conhecimento, a ciência, a tecnologia e a inovação, através do desenvolvimento integrado das atividades de ensino, investigação, transferência de conhecimento e interação com a sociedade, contribuindo para o desenvolvimento sustentável, para a competitividade do País e para o bem-estar das comunidades.

Enquanto instituição universitária de interesse público, a Atlântica promove uma formação académica de elevado nível, orientada para a aquisição de competências científicas, técnicas, transversais, humanísticas e empreendedoras, preparando profissionais qualificados, cidadãos responsáveis e agentes de transformação social, capazes de responder aos desafios de uma sociedade em permanente mudança.

A Atlântica assume um modelo educativo centrado no estudante, suportado em metodologias pedagógicas inovadoras, na aprendizagem ao longo da vida e na estreita articulação entre ensino, investigação, inovação e contexto profissional, valorizando a empregabilidade, a internacionalização, a interdisciplinaridade e a cooperação com empresas, organizações e instituições nacionais e internacionais de referência.

A Instituição pauta a sua atuação pelos princípios da excelência académica, da ética, da inclusão, da diversidade, da equidade, da responsabilidade social e da sustentabilidade ambiental, promovendo um ambiente de trabalho e aprendizagem que respeita a dignidade da pessoa humana, valoriza o mérito e potencia o desenvolvimento integral de estudantes, docentes, investigadores e trabalhadores não docentes.

Através da transferência bidirecional de conhecimento entre a Universidade, a sociedade e o tecido empresarial, a Atlântica procura contribuir para a inovação científica e tecnológica, para a criação de valor económico e social e para a afirmação de um ensino superior transformador, comprometido com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e com a construção de um futuro mais inclusivo, sustentável e inovador.

6.2 Visão

Ser reconhecida nacional e internacionalmente como uma instituição universitária de excelência, distintiva pela qualidade do ensino e da investigação, pela inovação pedagógica, pela ligação à sociedade e ao tecido empresarial, pela internacionalização e pelo impacto social das suas atividades, contribuindo de forma relevante para o desenvolvimento sustentável das comunidades e para a construção de uma sociedade mais inclusiva, ética, resiliente e baseada no conhecimento.

6.3 Valores Institucionais

A Atlântica – Instituto Universitário desenvolve a sua atividade de ensino, investigação, inovação e interação com a sociedade assente nos seguintes valores institucionais:

- **Excelência**, promovendo elevados padrões de qualidade académica, científica, pedagógica e organizacional;
- **Inovação**, estimulando a criatividade, a experimentação e o desenvolvimento de soluções transformadoras;
- **Integridade**, pautando a sua atuação por princípios éticos, de honestidade, rigor, transparência e responsabilidade;

- **Inclusão e Diversidade**, assegurando a igualdade de oportunidades, o respeito pela diferença e a não discriminação;
- **Sustentabilidade**, contribuindo para um desenvolvimento equilibrado nas suas dimensões ambiental, económica e social;
- **Responsabilidade Social**, colocando o conhecimento, a ciência e a tecnologia ao serviço das pessoas e das comunidades;
- **Cooperação**, valorizando o trabalho em rede, a participação ativa e a construção de parcerias estratégicas;
- **Aprendizagem ao Longo da Vida**, promovendo a atualização contínua de conhecimentos e competências, em resposta aos desafios de uma sociedade em permanente transformação.

7 PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS

7.1 Princípios Orientadores

A Atlântica orienta a sua atuação pelos seguintes princípios:

1. Princípio da Excelência

Promover a criação, desenvolvimento e difusão do conhecimento, da ciência e da tecnologia, assegurando uma formação sólida, exigente e orientada para elevados padrões de qualidade académica, científica e pedagógica.

2. Princípio da Aprendizagem ao Longo da Vida

Desenvolver oportunidades de formação flexíveis, inclusivas e adaptadas a públicos diferenciados, favorecendo processos de upskilling e reskilling, contribuindo para a empregabilidade, para a competitividade do País e para o desenvolvimento sustentável.

3. Princípio da Integração de Saberes

Estimular abordagens interdisciplinares, multidisciplinares e transdisciplinares que articulem os saberes humanísticos, científicos, tecnológicos e organizacionais, promovendo a inovação, o pensamento crítico, a criatividade e a capacidade de resolução de problemas complexos.

4. Princípio da Liberdade Académica e da Autonomia

Assegurar a autonomia pedagógica, científica, cultural e organizacional, valorizando a liberdade de ensinar, aprender, investigar e criar.

5. Princípio da Inclusão, Diversidade e Equidade

Promover um ambiente académico inclusivo, respeitador da diversidade humana, social e cultural, assente na igualdade de oportunidades, na participação e na não discriminação.

6. Princípio da Sustentabilidade e Responsabilidade Social

Integrar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável nas atividades institucionais, promovendo práticas responsáveis e contribuindo para o desenvolvimento sustentável das comunidades locais, nacionais e internacionais.

7.2 Compromissos Institucionais

No cumprimento da sua missão, a Atlântica compromete-se a:

1. Promover o desenvolvimento integral dos estudantes nas suas dimensões científica, técnica, humanística, artística, social e empreendedora, formando cidadãos responsáveis, autónomos, criativos e preparados para responder aos desafios de uma sociedade em constante evolução;
2. Fomentar a mobilidade académica, a internacionalização das formações e a participação ativa no Espaço Europeu de Ensino Superior;
3. Desenvolver iniciativas que promovam a saúde, o bem-estar e a qualidade de vida da comunidade académica;
4. Reforçar a ligação ao tecido empresarial e ao mercado de trabalho, oferecendo oportunidades de aprendizagem ao longo da vida e promovendo a empregabilidade dos diplomados;
5. Desenvolver investigação científica e inovação alinhadas com as prioridades europeias de investigação e inovação, potenciando a integração entre ensino, investigação, inovação e prestação de serviços à comunidade;

6. Promover ambientes colaborativos de criação de conhecimento, envolvendo estudantes, docentes, investigadores, trabalhadores não docentes e demais partes interessadas;
7. Reforçar a cooperação científica, tecnológica, cultural e académica com instituições nacionais e internacionais;
8. Contribuir para a valorização do património cultural, do território e das comunidades, promovendo o seu desenvolvimento sustentável e a sua projeção nacional e internacional;
9. Incentivar o empreendedorismo, a inovação aplicada, a criação de *startups*, o desenvolvimento de infraestruturas de incubação e a geração de emprego qualificado;
10. Consolidar a presença da Atlântica nos ecossistemas regionais, nacionais e internacionais de educação, ciência, tecnologia, cultura e inovação, reforçando a sua notoriedade, identidade institucional e impacto social.

8 SISTEMA INTERNO DE GESTÃO DA QUALIDADE

8.1 Enquadramento Normativo

O Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGQ) da Atlântica – Instituto Universitário constitui um instrumento estratégico de governação institucional, concebido para promover uma cultura de qualidade, responsabilidade, participação, transparência e melhoria contínua em todas as áreas da missão da Instituição.

O SIGQ encontra-se alinhado com os referenciais europeus, nacionais e institucionais aplicáveis ao ensino superior, constituindo um instrumento de apoio à concretização da missão institucional e ao reforço da qualidade das atividades de ensino e aprendizagem, investigação, inovação, internacionalização, interação com a sociedade e prestação de serviços especializados.

O SIGQ desenvolve-se em conformidade com os seguintes referenciais:

8.1.1 Referenciais Europeus

- *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area* (ESG 2015);
- Objetivos e prioridades do Espaço Europeu de Ensino Superior;
- Agenda 2030 das Nações Unidas e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável;
- Programas e orientações europeias em matéria de investigação e inovação, designadamente o Horizonte Europa.

8.1.2 Referenciais Nacionais

- Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES);
- Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES);
- Princípios Orientadores da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) para os Sistemas Internos de Gestão da Qualidade;
- Demais legislação, regulamentação e orientações emitidas pela A3ES e pelas entidades competentes.

8.1.3 Referenciais Institucionais

- Estatutos da Atlântica – Instituto Universitário;
- Plano Estratégico da Atlântica;
- Política da Qualidade;
- Regulamentos Académicos e demais normativos internos;
- Manual da Qualidade;
- Processos, procedimentos e instrumentos de monitorização do SIGQ.

8.2 Política da Qualidade

A Política da Qualidade da Atlântica traduz o compromisso institucional com a excelência académica, científica, pedagógica e organizacional, promovendo uma cultura de participação, responsabilidade, inovação e melhoria contínua.

A Política da Qualidade encontra-se alinhada com a missão, visão, valores e objetivos estratégicos da Instituição e suporta o desenvolvimento integrado das atividades de ensino e aprendizagem, investigação, inovação, internacionalização, interação com a sociedade, sustentabilidade e responsabilidade social.

A Atlântica compromete-se a **promover uma cultura institucional de qualidade**, assegurando a melhoria contínua das atividades de ensino e aprendizagem, investigação, inovação, internacionalização, interação com a sociedade e gestão organizacional, através da participação das partes interessadas, da tomada de decisão baseada em evidência e da utilização eficiente dos recursos disponíveis e da prossecução dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

A sua implementação, monitorização e revisão são asseguradas através do processo **PE-02 – Gestão da Política da Qualidade**.

8.3 Princípios Orientadores do SIGQ

O Sistema Interno de Gestão da Qualidade da Atlântica encontra-se estruturado em conformidade com os nove Princípios Orientadores definidos pela A3ES para os Sistemas Internos de Gestão da Qualidade, alinhados com os *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area* (ESG 2015).

O modelo do SIGQ assenta em três pilares fundamentais.

8.3.1 Estrutura do SIGQ baseada nos três pilares

Pilar I – Planeamento Estratégico:

(Princípios 1, 2 e 3 da A3ES)

Promover uma cultura institucional da qualidade, assegurar o alinhamento estratégico das políticas institucionais e garantir o envolvimento das partes interessadas na definição, implementação e monitorização dos objetivos da Instituição.

Pilar II – Avaliação da Qualidade e respetivos padrões, aplicáveis prioritariamente ao Ensino e Aprendizagem:

(Princípios 4 e 5 da A3ES)

Assegurar a monitorização, avaliação e revisão sistemática da oferta formativa, dos processos pedagógicos, dos resultados de aprendizagem e dos mecanismos de recolha, tratamento e utilização da informação para a qualidade.

Pilar III – Implementação da Estratégia, Políticas da Qualidade e Melhoria Contínua em todas as áreas da missão:

(Princípios 6, 7, 8 e 9 da A3ES)

Promover a concretização das políticas institucionais, a inovação, a internacionalização, a inclusão, a sustentabilidade, a interação com a sociedade e a melhoria contínua do desempenho institucional.

8.4 Alinhamento entre os Princípios A3ES, ESG e os Processos do SIGQ

Princípios A3ES	ESG	Processos SIGQ
1, 2 e 3	ESG 1.1	PE-01 – PE-04
4 e 5	ESG 1.2, 1.3, 1.4, 1.7 e 1.9	PQ-01 – PQ-05
6, 7, 8 e 9	ESG 1.1, 1.5, 1.6, 1.9 e 1.10	PI-01 – PI-08

8.5 Arquitetura do Sistema Interno de Gestão da Qualidade

A Figura 1 apresenta uma visão integrada da arquitetura do SIGQ da ATLÂNTICA, evidenciando a forma como os três pilares estruturantes — Planeamento Estratégico, Avaliação da Qualidade e Implementação da Estratégia e Melhoria Contínua — se articulam para assegurar uma gestão baseada em evidência, orientada para a concretização da missão institucional e para a melhoria contínua. A representação evidencia igualmente a interação entre os processos estratégicos (PE), os processos de avaliação da qualidade (PQ) e os processos de implementação e melhoria (PI), enquadrados pelo ciclo Plan–Do–Check–Act (PDCA), que constitui o referencial metodológico do SIGQ.

Figura 1 - Arquitetura do Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGQ) da ATLÂNTICA: articulação entre os três pilares estruturantes, os processos do SIGQ e o ciclo de melhoria contínua PDCA.

8.5.1 PILAR I - Planeamento Estratégico

Código	Processos SIGQ
PE-01	Definição da Estratégia Institucional
PE-02	Gestão da Política da Qualidade
PE-03	Gestão das Partes Interessadas
PE-04	Planeamento de Recursos

PE-01 – Definição da Estratégia Institucional

Estabelece os mecanismos de formulação, aprovação, divulgação, monitorização e revisão da estratégia institucional da Atlântica, assegurando o alinhamento entre a Missão, a Visão, os Valores, o Plano Estratégico, a Política da Qualidade e as restantes políticas institucionais.

O processo promove a participação das partes interessadas, integra a análise do contexto interno e externo e suporta a definição de objetivos, metas e indicadores estratégicos orientados para a prossecução da missão institucional e para a melhoria contínua do desempenho organizacional.

O PE-01 responde à seguinte pergunta:

- **"O que pretende a Instituição alcançar?"**

PE-02 – Gestão da Política da Qualidade

Estabelece os mecanismos para a definição, aprovação, implementação, divulgação, monitorização e revisão da Política da Qualidade da Atlântica, assegurando o seu alinhamento com a Missão, a Visão, os Valores Institucionais, o Plano Estratégico, os Princípios Orientadores da A3ES e os *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area* (ESG).

O processo promove uma cultura organizacional de qualidade, envolvendo as partes interessadas e garantindo a apropriação institucional dos compromissos assumidos, contribuindo para a melhoria contínua do desempenho institucional e para a prossecução da missão da Atlântica.

O PE-02 responde à seguinte questão:

- **"Quais os princípios, compromissos e mecanismos que orientam a concretização dessa estratégia?"**

O PE-02 está alinhado com:

- **Princípio 1 da A3ES**: Desenvolver uma cultura organizacional de qualidade;
- **Princípio 2 da A3ES**: Envolver as partes interessadas;
- **ESG 1.1**: *Policy for Quality Assurance*.

PE-03 – Gestão das Partes Interessadas

Um dos processos mais importantes do Pilar I, porque operacionaliza o **Princípio 2 da A3ES – Envolver os estudantes como parceiros ativos e, simultaneamente, beneficiários dos SIGQ**, mas também incorpora a participação das restantes partes interessadas internas e externas. Esta preocupação está presente no modelo do SIGQ da Atlântica, onde são identificados estudantes, docentes, investigadores, pessoal técnico, administrativo e de gestão, empregadores, alumni, ordens profissionais e parceiros internacionais como *stakeholders* relevantes.

Este processo procura responder a três questões:

- **Quem são as partes interessadas da Atlântica?**
- **Como são envolvidas na vida institucional?**
- **De que modo a sua participação influencia a tomada de decisão e a melhoria contínua?**

PE-04 – Planeamento de Recursos

Processo que encerra o **Pilar I – Planeamento Estratégico** e define os objetivos estratégicos e as políticas da qualidade, **assegura a disponibilização dos recursos necessários para a sua concretização**.

Constitui a ponte entre o **Pilar I – Planeamento Estratégico** e o **Pilar III – Implementação da Estratégia, Políticas da Qualidade e Melhoria Contínua**, estando alinhado com:

- **Princípio 3 da A3ES**: desenvolver sistemas internos articulados com a estratégia institucional;

- **Princípio 6 da A3ES**: garantir condições e recursos adequados para a implementação da estratégia;
- **ESG 1.6**: *Learning resources and student support*;
- **ESG 1.5**: *Teaching staff*.

8.5.2 PILAR II - Avaliação da Qualidade e respetivos padrões aplicáveis prioritariamente ao Ensino e Aprendizagem

Código	Processos SIGQ
PQ-01	Monitorização da Oferta Formativa
PQ-02	Avaliação Pedagógica
PQ-03	Avaliação dos Resultados de Aprendizagem
PQ-04	Sistema de Informação para a Qualidade
PQ-05	Avaliação Externa e Acreditação

PQ-01 – Monitorização da Oferta Formativa

Processo importante do **Pilar II – Avaliação da Qualidade**, porque constitui o principal mecanismo de acompanhamento da eficácia da oferta educativa da Atlântica.

Este processo deve responder a quatro questões fundamentais:

- **A oferta formativa está alinhada com a missão e a estratégia institucional?**
- **Os ciclos de estudo estão a atingir os resultados esperados?**
- **A oferta responde às necessidades dos estudantes, da sociedade e do mercado de trabalho?**
- **Que melhorias devem ser introduzidas?**

PQ-02 – Avaliação Pedagógica

Processo central do **Pilar II – Avaliação da Qualidade**, porque concretiza um dos aspetos mais importante do SIGQ:

- a promoção de um **ensino centrado no estudante, inovador, participativo e orientado para a melhoria contínua**.

Enquanto o **PQ-01** monitoriza o desempenho global da oferta formativa, o **PQ-02** aprofunda a análise da qualidade das práticas pedagógicas, da experiência de aprendizagem dos estudantes e da eficácia das metodologias de ensino.

Este processo deve estar alinhado com:

- **Princípio 4 da A3ES**: utilizar dados para informação e avaliação da qualidade;
- **Princípio 5 da A3ES**: promover a melhoria do ensino e da aprendizagem;
- ESG 1.3: *Student-centred learning, teaching and assessment*;
- ESG 1.5**:** *Teaching Staff*.

\
\

PQ-03 – Avaliação dos Resultados de Aprendizagem

Um dos processos mais relevantes do Pilar II, pois permite demonstrar, de forma objetiva, que a Atlântica verifica sistematicamente se os estudantes atingem os **resultados de aprendizagem (RA)** previstos nos ciclos de estudos e nas unidades curriculares.

Este processo está particularmente alinhado com:

- **Princípio 4 da A3ES**: utilizar dados para informação e avaliação da qualidade*;*
- **Princípio 5 da A3ES**: promover a melhoria do ensino e da aprendizagem*;*
- ESG 1.2**:** *Design and Approval of Programmes*;
- ESG 1.3**:** *Student-centred Learning, Teaching and Assessment*;
- ESG 1.9**:** *On-going Monitoring and Periodic Review of Programmes*.

A Atlântica adota uma **abordagem baseada em competências e resultados de aprendizagem**, recorrendo a **matrizes de alinhamento construtivo**.

Esta metodologia permite demonstrar, através de evidências objetivas, que:

- os resultados de aprendizagem estão definidos;
- as metodologias de ensino contribuem para a sua aquisição;
- os métodos de avaliação aferem efetivamente o grau de concretização dos resultados de aprendizagem previstos;
- os resultados obtidos são utilizados para melhorar o ensino, a aprendizagem e os ciclos de estudo.

A monitorização destes aspetos é consolidada no **Relatório de Monitorização dos Resultados de Aprendizagem (RMRA)**, elaborado anualmente no âmbito do processo P**Q-03 – Avaliação dos Resultados de Aprendizagem**.

PQ-04 – Sistema de Informação para a Qualidade

Processo transversal do **Pilar II – Avaliação da Qualidade**, suporta todos os restantes processos do SIGQ, permitindo recolher, integrar, tratar, analisar e disponibilizar informação fiável para a tomada de decisão, a monitorização do desempenho institucional e a melhoria contínua.

O processo está alinhado com:

- **Princípio 4 da A3ES**: utilizar dados para informação e avaliação da qualidade;
- **Princípio 5 da A3ES**: promover a melhoria do ensino e da aprendizagem;
- **ESG 1.7**: *Information Management*.

Painéis Institucionais de Indicadores e Apoio à Decisão

O processo é operacionalizado através do **Quality+ – Sistema Institucional de Informação para a Qualidade da Atlântica**, disponível em: **https://qualidade.uatlantica.pt/**.

PQ-05 – Avaliação Externa e Acreditação

Processo alinhado com os **Princípios 4 e 5 da A3ES**. Enquanto os processos **PQ-01 a PQ-04** produzem evidência interna para a gestão da qualidade, o **PQ-05** assegura a validação externa da eficácia do SIGQ e dos ciclos de estudo.

Para uma melhor visualização no **Portal Quality+**, adota o seguinte sistema de cores:

Estado	Critério
Verde	Meta atingida ou superada
Amarelo	Resultado entre 80% e 99% da meta
Vermelho	Resultado inferior a 80% da meta

Esta matriz permite construir um **Painel de Monitorização da Oferta Formativa**, comum a todos os ciclos de estudo, contribuindo com informação objetiva para a elaboração dos Relatórios Anuais de Curso.

8.5.3 PILAR III - Implementação da Estratégia, Políticas da Qualidade e Melhoria Contínua em todas as áreas da missão

Código	Processos SIGQ
PI-01	Conceção, Revisão e Atualização dos Planos de Estudos
PI-02	Integração Ensino, Investigação e Inovação
PI-03	Internacionalização
PI-04	Interação com a Sociedade e Parcerias
PI-05	Gestão do Percurso do Estudante
PI-06	Inovação Pedagógica
PI-07	Inclusão, Diversidade, Sustentabilidade e Responsabilidade Social
PI-08	Melhoria Contínua do SIGQ

PI-01 – Conceção, Revisão e Atualização dos Planos de Estudos

Este processo estabelece os mecanismos de criação, revisão e atualização da oferta formativa da Atlântica, assegurando a sua adequação à estratégia institucional, à evolução científica e tecnológica, às necessidades do mercado de trabalho, às expectativas das partes interessadas e aos resultados dos processos de monitorização e avaliação da qualidade, promovendo a melhoria contínua dos ciclos de estudo.

É o primeiro processo do Pilar III, porque é nele que se materializa a estratégia institucional, a política da qualidade e a evidência produzida no Pilar II. É, de certo modo, o processo que fecha o ciclo: **Plan → Do → Check → Act**, utilizando a evidência produzida no **PQ-01, PQ-02 e PQ-03** para introduzir alterações concretas nos planos de estudos e garantir a sua permanente atualização.

PE-01 → PQ-01/ PQ-02/ PQ-03 → PI-01

Este processo está particularmente alinhado com os seguintes princípios da A3ES:

- **Princípio 6**: desenvolver e implementar mecanismos de melhoria;
- **Princípio 7**: promover uma abordagem integrada da qualidade;
- **Princípio 8**: assegurar a adaptação às mudanças do contexto;

- **Princípio 9**: promover a melhoria contínua;

e com:

- ESG 1.2: *Design and Approval of Programmes;*
- ESG 1.9: *On-going Monitoring and Periodic Review of Programmes.*

PI-02 – Integração Ensino, Investigação e Inovação

Este processo estabelece os mecanismos de articulação entre as atividades de ensino, investigação e inovação da Atlântica, promovendo a participação dos estudantes em projetos científicos, iniciativas de inovação e ações de transferência de conhecimento, contribuindo para o enriquecimento das aprendizagens, para o desenvolvimento de competências avançadas e para o reforço do impacto científico, tecnológico e social da Instituição.

Este processo traduz a passagem da avaliação para a ação e está alinhado com os **Princípios 6, 7, 8 e 9 da A3ES**, contribuindo para a implementação da estratégia institucional e para a criação de ambientes de aprendizagem enriquecidos pela investigação, pela inovação e pela transferência de conhecimento.

Está particularmente associado aos seguintes referenciais ESG:

- ESG 1.3: *Student-centred Learning, Teaching and Assessment;*
- ESG 1.5: *Teaching Staff;*
- ESG 1.9: *On-going Monitoring and Periodic Review of Programmes.*

PI-03 – Internacionalização

Este processo estabelece os mecanismos de planeamento, implementação, monitorização e melhoria das atividades de internacionalização da Atlântica, promovendo a mobilidade académica, a cooperação científica internacional, a participação em redes e projetos internacionais, a atração de estudantes estrangeiros e a integração de uma dimensão internacional e intercultural no ensino, na investigação e na interação com a sociedade.

Permite demonstrar como a Instituição implementa políticas que promovem uma **dimensão internacional integrada no ensino, na investigação, na mobilidade, nas parcerias e na atração de talento**, alinhando-se com os seguintes princípios da A3ES:

- **Princípio 6**: desenvolver e implementar mecanismos de melhoria;
- **Princípio 7**: promover uma abordagem integrada da qualidade;
- **Princípio 8**: assegurar a adaptação às mudanças do contexto;
- **Princípio 9**: promover a melhoria contínua.

Encontra ainda correspondência nos ESG:

- ESG 1.2: *Design and Approval of Programmes*;
- ESG 1.4: *Student Admission, Progression, Recognition and Certification*;
- ESG 1.6: *Learning Resources and Student Support*.

PI-04 – Interação com a Sociedade e Parcerias

O processo estabelece os mecanismos de planeamento, desenvolvimento, monitorização e melhoria das atividades de cooperação da Atlântica com entidades externas, promovendo a transferência de

conhecimento, a empregabilidade, a inovação, a prestação de serviços especializados e o desenvolvimento de iniciativas com impacto social, económico, científico e cultural.

Está alinhado com os **Princípios 6, 7, 8 e 9 da A3ES** e contribuindo para a implementação das políticas institucionais de responsabilidade social, empregabilidade, inovação e sustentabilidade.

Embora os ESG não possuam um padrão específico dedicado à interação com a sociedade, este processo encontra suporte em:

- ESG 1.1: *Policy for Quality Assurance*;
- ESG 1.2: *Design and Approval of Programmes*;
- ESG 1.9 – *On-going Monitoring and Periodic Review of Programmes*.

PI-05 – Gestão do Percurso do Estudante

O processo estabelece os mecanismos de acompanhamento do estudante ao longo do seu ciclo de vida académico, desde o recrutamento e ingresso até à inserção profissional e participação como alumni, promovendo o sucesso académico, a inclusão, o bem-estar, a empregabilidade e o reforço do vínculo à Atlântica. Permite operacionalizar uma abordagem **centrada no ciclo de vida do estudante**, desde o ingresso até à condição de alumni.

Assume uma relevância particular para a Atlântica, pois integra diversas dimensões que habitualmente se encontram dispersas pelos SIGQ:

- Recrutamento e admissão;
- Acolhimento e integração;
- Acompanhamento académico;
- Apoio psicopedagógico e social;
- Mobilidade;
- Estágios;
- Empregabilidade;
- Relação com alumni.

Está alinhado com os **Princípios 6, 7, 8 e 9 da A3ES** e com os seguintes ESG:

- ESG 1.3: *Student-centred learning, teaching and assessment*;
- ESG 1.4: *Student admission, progression, recognition and certification*;
- ESG 1.6: *Learning resources and student support*.

PI-06 – Inovação Pedagógica

O processo estabelece os mecanismos de promoção, implementação, avaliação e disseminação de práticas pedagógicas inovadoras, centradas no estudante e suportadas em evidência, contribuindo para a melhoria dos resultados de aprendizagem, para o desenvolvimento profissional dos docentes e para o reforço da qualidade da experiência educativa.

Representa a capacidade da Atlântica de transformar a evidência produzida pelo **PQ-02 – Avaliação Pedagógica** e pelo **PQ-03 – Avaliação dos Resultados de Aprendizagem** em práticas pedagógicas inovadoras, inclusivas e centradas no estudante.

Este processo constitui a componente **ACT** do **ciclo PDCA** aplicado ao ensino e aprendizagem.

Está alinhado com os seguintes princípios da A3ES:

- **Princípio 6:** desenvolver e implementar mecanismos de melhoria;
- **Princípio 7:** promover uma abordagem integrada da qualidade;
- **Princípio 8:** assegurar a adaptação às mudanças do contexto;
- **Princípio 9:** promover a melhoria contínua;

e particularmente com:

- ESG 1.3: *Student-centred Learning, Teaching and Assessment;*
- ESG 1.5: *Teaching Staff.*

PI-07 – Inclusão, Diversidade, Sustentabilidade e Responsabilidade Social

O processo estabelece os mecanismos de planeamento, implementação, monitorização e melhoria das políticas e iniciativas institucionais orientadas para a promoção da inclusão, da diversidade, da sustentabilidade ambiental, da igualdade de oportunidades e da responsabilidade social, contribuindo para o desenvolvimento sustentável da Atlântica e para o reforço do seu impacto social.

Este processo assume uma natureza transversal, atravessando todas as áreas da missão institucional e funcionando como um mecanismo de implementação das políticas institucionais de:

- Inclusão e Equidade;
- Igualdade de Oportunidades;
- Sustentabilidade Ambiental;
- Responsabilidade Social Universitária;
- Saúde e Bem-Estar;
- Cidadania Global.

Este processo está alinhado com os princípios da A3ES:

- **Princípio 6**: desenvolver e implementar mecanismos de melhoria;
- **Princípio 7**: promover uma abordagem integrada da qualidade;
- **Princípio 8**: assegurar a adaptação às mudanças do contexto;
- **Princípio 9**: promover a melhoria contínua;

e com os seguintes ESG

- ESG 1.1 – *Policy for Quality Assurance;*
- ESG 1.3: *Student-centred Learning, Teaching and Assessment;*
- ESG 1.6: *Learning Resources and Student Support.*

Além disso, este processo encontra uma relação direta com vários ODS:

- ODS 3 - Saúde e Bem-Estar;

- ODS 4 - Educação de Qualidade;
- ODS 5 - Igualdade de Género;
- ODS 10 - Redução das Desigualdades;
- ODS 11 - Cidades e Comunidades Sustentáveis;
- ODS 12 - Produção e Consumo Sustentáveis;
- ODS 13 - Ação Climática;
- ODS 17 - Parcerias para a Implementação dos Objetivos.

PI-08 – Melhoria Contínua do SIGQ

O processo estabelece os mecanismos de monitorização, avaliação e revisão do Sistema Interno de Gestão da Qualidade da Atlântica, promovendo a identificação e implementação de ações de melhoria, a aprendizagem organizacional e o reforço da eficácia, coerência e maturidade do sistema, em alinhamento com a estratégia institucional e os referenciais da A3ES e dos ESG e que fecha o ciclo **PDCA** e assegura que os resultados obtidos nos Pilares I, II e III são efetivamente utilizados para promover a aprendizagem organizacional, a inovação institucional e a melhoria sustentada do desempenho.

Este processo é, de certo modo, o **meta-processo do SIGQ**, pois avalia o próprio funcionamento do Sistema Interno de Gestão da Qualidade.

Está alinhado com princípios A3ES:

- **Princípio 6** – Implementar mecanismos de melhoria;
- **Princípio 7** – Promover uma abordagem integrada da qualidade;
- **Princípio 8** – Adaptar-se às mudanças do contexto;
- **Princípio 9** – Promover a melhoria contínua;

e também com os ESG:

- ESG 1.1 – *Policy for Quality Assurance;*
- ESG 1.7 – *Information Management;*
- ESG 1.9 – *On-going Monitoring and Periodic Review of Programmes;*
- ESG 1.10 – *Cyclical External Quality Assurance.*

8.6 Mapa de Processos do SIGQ: representação esquemática do modelo

O Sistema Interno de Gestão da Qualidade desenvolve-se segundo uma lógica de melhoria contínua baseada no ciclo **Plan–Do–Check–Act (PDCA)** em conformidade com o modelo da A3ES.

A representação gráfica do Mapa de Processos consta do **Anexo I** deste **Manual da Qualidade**.

PDCA	Pilar		Processo
PLAN/ Planear	Pilar I	Planeamento estratégico	PE-01 – PE-02 – PE-03 – PE-04
DO/ Executar	Pilar III	Implementação das atividades	PI-01 – PI-02 - PI-03 – PI-04 - PI-05 – PI-06 - PI-07 – PI-08
CHECK/ Verificar	Pilar II	Monitorização e avaliação	PQ01 - PQ02 - PQ03 - PQ04 - PQ05
ACT/ Intervir	Pilar III	Ações corretivas, preventivas e inovadoras	PI-01 – PI-02 - PI-03 – PI-04 - PI-05 – PI-06 - PI-07 – PI-08

Plano Institucional de Melhoria

Figura 2 – PDCA do SIGQ da Atlântica – Instituto Universitário.

8.7 Estrutura Documental do SIGQ

O Sistema Interno de Gestão da Qualidade da Atlântica encontra-se suportado numa estrutura documental hierarquizada, organizada nos seguintes níveis:

Nível	**Tipo de Documento**	**Exemplos**
Nível 1	Documentos Estratégicos	Manual da Qualidade
Nível 2	Processos do SIGQ	PE-01 – PE-04, PQ-01 – PQ-05, PI-01 – PI-08
Nível 3	Procedimentos	Procedimentos de monitorização, avaliação, auditoria, acreditação, etc...
Nível 4	Instruções de Trabalho, Formulários e Modelos	Matrizes, formulários, *templates*, *checklists*
Nível 5	Registos e Evidências	Relatórios, atas, indicadores, inquéritos, planos de melhoria

8.8 Estrutura Organizacional e Responsabilidades

A coordenação do SIGQ compete à **Comissão Institucional da Qualidade** (CIQ), com apoio técnico do **Gabinete de Autoavaliação para a Qualidade (GAQ)**.

Fazem ainda parte desta estrutura, as **Comissões de Curso** e os **Gestores de Processo**.

8.8.1 Comissão Institucional da Qualidade

A Comissão Institucional da Qualidade é a estrutura responsável pela coordenação estratégica do Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGQ) da Atlântica, assegurando a sua coerência, monitorização, avaliação e melhoria contínua, em alinhamento com a missão, a estratégia institucional, os Princípios Orientadores da A3ES e os *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area* (ESG 2015).

A **Comissão Institucional da Qualidade** integra representantes das principais áreas de atividade da Instituição, garantindo uma abordagem participativa e transversal da gestão da qualidade.

É constituída por cinco membros, nomeados pelo Reitor:

- Um docente representante do Conselho Científico;
- Um docente representante do Conselho Pedagógico;
- Um estudante representante do Conselho Pedagógico;
- Um investigador representante das Unidades de Investigação;
- Um representante dos Serviços Académicos.

A Comissão Institucional da Qualidade é presidida pelo Reitor ou por personalidade por este designada.

Compete à Comissão Institucional da Qualidade:

- acompanhar a implementação do SIGQ;
- monitorizar a execução da Política da Qualidade;
- analisar os resultados da monitorização dos processos do SIGQ;
- apreciar os relatórios anuais da qualidade e os planos institucionais de melhoria;
- acompanhar a implementação de ações corretivas e de melhoria;
- promover a disseminação de uma cultura institucional da qualidade;
- acompanhar os processos de avaliação externa, acreditação e certificação do SIGQ.

8.8.2 Comissões de Curso

As Comissões de Curso constituem estruturas de acompanhamento e monitorização da qualidade dos ciclos de estudo, assegurando a participação dos diferentes intervenientes no processo de ensino e aprendizagem e contribuindo para a melhoria contínua da oferta formativa.

Cada Comissão de Curso é coordenada pelo respetivo Coordenador de Curso e integra representantes dos docentes, dos estudantes e, sempre que considerado pertinente, de diplomados, empregadores ou outras partes interessadas externas.

A composição típica de uma Comissão de Curso compreende:

a) o Coordenador do Curso, que preside;
b) um delegado representante dos estudantes, por cada ano curricular do curso;
c) um número de docentes igual ao número de delegados dos estudantes referidos na alínea anterior, designados por proposta do Coordenador do Curso.

Compete às Comissões de Curso:

- acompanhar o funcionamento do ciclo de estudo;
- analisar os resultados académicos, pedagógicos e de empregabilidade;
- apreciar os resultados dos inquéritos pedagógicos e de satisfação;
- monitorizar os resultados de aprendizagem e a adequação das metodologias de ensino e avaliação;
- identificar oportunidades de melhoria e propor ações corretivas;
- contribuir para a elaboração do Relatório Anual de Curso;

- acompanhar a implementação das recomendações resultantes de processos de avaliação e acreditação;
- colaborar nos processos de revisão e atualização dos planos de estudos.

As Comissões de Curso reúnem ordinariamente pelo menos uma vez por semestre e extraordinariamente sempre que a natureza dos assuntos o justifique.

8.8.3 Gestor de Processo

O **Gestor de Processo** é a pessoa ou estrutura organizacional designada para coordenar, acompanhar, monitorizar e promover a melhoria contínua de um processo do Sistema Interno de Gestão da Qualidade, assegurando o cumprimento dos objetivos definidos, a produção das evidências necessárias e a articulação com os restantes processos institucionais.

É responsável por assegurar que um determinado processo é:

- implementado;
- monitorizado;
- avaliado;
- melhorado continuamente;
- articulado com os restantes processos do SIGQ.

O Gestor de Processo **não executa necessariamente todas as atividades do processo**, mas garante que o processo funciona adequadamente, produz resultados e gera evidências para o SIGQ.

8.9 Sistema de Informação para a Qualidade

O SIGQ é suportado pelo Sistema de Informação para a Qualidade - **Quality+**, que integra mecanismos de recolha, tratamento, análise e disponibilização de informação relevante para a monitorização do desempenho institucional e para a tomada de decisão baseada em evidência.

O *Quality+* suporta:

- monitorização de indicadores institucionais;
- gestão dos processos do SIGQ;
- acompanhamento dos planos de melhoria;
- elaboração de relatórios periódicos;
- disponibilização de painéis de *Business Intelligence*;
- apoio aos processos de acreditação e avaliação externa.

8.10 Indicadores Institucionais

A monitorização do desempenho institucional é suportada por um conjunto de indicadores institucionais que permitem avaliar o grau de concretização da missão, dos objetivos estratégicos e das políticas da qualidade da Atlântica.

Os indicadores constituem instrumentos de apoio à tomada de decisão baseada em evidência, à identificação de oportunidades de melhoria, à gestão do risco e ao acompanhamento da implementação

dos planos de ação e de melhoria, contribuindo para a eficácia do Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGQ).

Os indicadores são objeto de acompanhamento periódico pelos responsáveis dos processos do SIGQ e pelos órgãos competentes, sendo os respetivos resultados analisados no âmbito do Relatório Anual da Qualidade e Melhoria Institucional e considerados na revisão periódica do Sistema.

Dimensão	Indicadores
Ensino	Sucesso escolar – Abandono - Empregabilidade
Investigação	Publicações indexadas - Financiamento competitivo
Internacionalização	Mobilidade - Estudantes estrangeiros
Sociedade	Protocolos - Projetos colaborativos
Sustentabilidade	Ações ODS - Pegada carbónica

8.11 Gestão de Risco e das Oportunidades

A Atlântica reconhece a gestão do risco e das oportunidades como um instrumento de apoio à governação institucional, contribuindo para a concretização da sua missão, para o cumprimento dos objetivos estratégicos e para a melhoria contínua do desempenho institucional.

A gestão do risco integra o Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGQ) e desenvolve-se de forma articulada com os processos de planeamento estratégico, monitorização institucional e revisão do próprio Sistema, permitindo identificar fatores internos e externos suscetíveis de influenciar a qualidade das atividades de ensino e aprendizagem, investigação, inovação, internacionalização, interação com a sociedade e gestão organizacional.

A Atlântica promove uma abordagem preventiva e prospetiva, orientada para a identificação, avaliação, monitorização e mitigação de riscos, bem como para a identificação de oportunidades de desenvolvimento, inovação e criação de valor para a Instituição e para as partes interessadas.

No âmbito do SIGQ, são consideradas, entre outras, as seguintes categorias de risco:

- **Riscos estratégicos**, associados à concretização da missão, visão e objetivos estratégicos da Instituição;
- **Riscos académicos**, relacionados com a qualidade do ensino e aprendizagem, o sucesso académico, a progressão e a conclusão dos estudos;
- **Riscos financeiros**, decorrentes da sustentabilidade económica e da disponibilidade de recursos adequados ao desenvolvimento das atividades institucionais;
- **Riscos tecnológicos**, associados à segurança, disponibilidade e adequação das infraestruturas e sistemas de informação;
- **Riscos reputacionais**, suscetíveis de afetar a imagem institucional e a confiança das partes interessadas;
- **Riscos de avaliação externa e acreditação**, relacionados com o cumprimento das recomendações provenientes de processos de avaliação, acreditação e certificação.

A monitorização dos riscos e oportunidades é efetuada através da análise periódica de indicadores institucionais e da avaliação do grau de concretização dos objetivos definidos no Plano Estratégico e nos planos de melhoria.

Entre os principais indicadores de acompanhamento destacam-se:

- Taxa de abandono escolar;
- Taxa de sucesso académico;
- Nível de satisfação dos estudantes;
- Taxa de empregabilidade dos diplomados;
- Grau de execução do Plano Estratégico;
- Percentagem de ações de melhoria implementadas;
- Indicadores de sustentabilidade financeira;
- Disponibilidade e desempenho dos sistemas de informação;
- Grau de cumprimento das recomendações decorrentes de avaliações externas e processos de acreditação.

Os resultados da monitorização dos riscos e oportunidades são analisados no âmbito do processo **PI08 – Melhoria Contínua do SIGQ**, sendo considerados na elaboração do Relatório Anual da Qualidade e Melhoria Institucional, bem como na revisão periódica do Sistema Interno de Gestão da Qualidade.

8.12 Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua

A monitorização do SIGQ é realizada de forma sistemática através da análise de indicadores de desempenho, relatórios periódicos, auditorias internas, inquéritos de satisfação, avaliações externas e mecanismos de auscultação das partes interessadas.

Os resultados obtidos são utilizados para identificar oportunidades de melhoria, definir ações corretivas e preventivas, rever processos existentes e reforçar a eficácia do Sistema Interno de Gestão da Qualidade.

8.13 Revisão do SIGQ

O Sistema Interno de Gestão da Qualidade é objeto de revisão periódica, integrada no processo **PI-08 – Melhoria Contínua do SIGQ**, permitindo avaliar a maturidade do sistema, o grau de concretização dos objetivos institucionais, a implementação das recomendações internas e externas e a adequação dos mecanismos de gestão da qualidade aos desafios emergentes do ensino superior.

O resultado deste processo é materializado no:

- ⇨ **Relatório Anual da Qualidade e Melhoria Institucional (RAQMI)**;
- ⇨ **Plano Institucional de Melhoria (PIM)**.

8.14 Cultura de Qualidade

A Atlântica reconhece que a qualidade institucional depende do envolvimento ativo de toda a comunidade académica e das partes interessadas externas.

O SIGQ constitui, assim, um instrumento de governação participativa, orientado para a aprendizagem organizacional, para a tomada de decisão baseada em evidência e para a promoção de uma cultura de melhoria contínua em todas as áreas da missão institucional.

9 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Atlântica – Instituto Universitário dispõe de uma estrutura organizacional orientada para a prossecução da sua missão, assegurando a articulação entre as atividades de ensino e aprendizagem, investigação, inovação, internacionalização, interação com a sociedade e prestação de serviços especializados, suportada por princípios de participação, responsabilidade, transparência e melhoria contínua.

A governação institucional encontra-se organizada de acordo com os Estatutos da Atlântica, compreendendo órgãos de natureza unipessoal e colegial, estruturas académicas, científicas, pedagógicas, administrativas e de apoio técnico, bem como um órgão consultivo e mecanismos de participação das partes interessadas.

Compete à sua Entidade Instituidora - E. I. A. — Ensino, Investigação e Administração, S. A. -, em particular a representação da ATLÂNTICA no plano jurídico e a respetiva gestão administrativa, económica e financeira e, em geral, o exercício dos poderes atribuídos pela lei às entidades instituidoras de estabelecimentos de ensino superior privado.

9.1 Órgãos da Atlântica

A estrutura organizacional assenta nos seguintes níveis de governação e gestão:

- Reitor;
- Conselho Consultivo;
- Conselho Científico;
- Conselho Pedagógico.

9.2 Organização Científico-Pedagógico

O projeto educativo e cultural da Atlântica é implementado através de ciclos de estudos, centros de investigação, estudos pós-graduados, centros de formação e competências profissionais, descritas nos Estatutos da Atlântica:

- Centros de Investigação;
- Estudos Pós-Graduados;
- Unidades de Apoio às Atividades Académicas. Compreende:
  - ⇨ Biblioteca e Centro de Documentação;
  - ⇨ Gabinete de Autoavaliação para a Qualidade;
  - ⇨ Gabinete de Relações Internacionais;
  - ⇨ Centro de Formação e Competências;
  - ⇨ Gabinete de Apoio à Inserção Profissional;
- Serviços Administrativos, Técnicos e Auxiliares, incluem:
  - ⇨ Serviços administrativos que incluem secretariados académicos, serviços académicos e secretaria escolar;

- ⇨ Serviços técnicos, integrando um Centro de Informática, um Gabinete de Comunicação e Imagem e um Gabinete de Responsabilidade Social Corporativa;
- ⇨ Serviços auxiliares;
- ⇨ Serviços de Apoio Social.

9.3 Provedor do Estudante

O Provedor do Estudante é nomeado pela Entidade Instituidora, sob proposta do Reitor, por períodos, renováveis, de um ano, e apoia os estudantes em questões particulares..

9.4 Sistema Interna de Gestão da Qualidade

O Sistema Interno de Gestão da Qualidade encontra-se transversalmente integrado na estrutura organizacional da Atlântica, sendo coordenado pela Comissão Institucional da Qualidade e apoiado tecnicamente pelo Gabinete de Autoavaliação para a Qualidade.

A gestão do SIGQ assenta numa abordagem por processos, atribuindo responsabilidades específicas aos responsáveis pelos processos estratégicos, de avaliação da qualidade e de implementação e melhoria contínua, assegurando a participação ativa dos órgãos de governo, das unidades de ensino, de investigação, de formação e de apoio, dos estudantes, do pessoal docente e do pessoal técnico, administrativo e de gestão, dos diplomados e das restantes partes interessadas.

A representação gráfica da estrutura organizacional da Atlântica e a identificação das interações entre os diferentes órgãos e estruturas constam do Organograma Institucional (Fig.3), aprovado pelo Reitor e disponibilizado nos meios institucionais adequados.

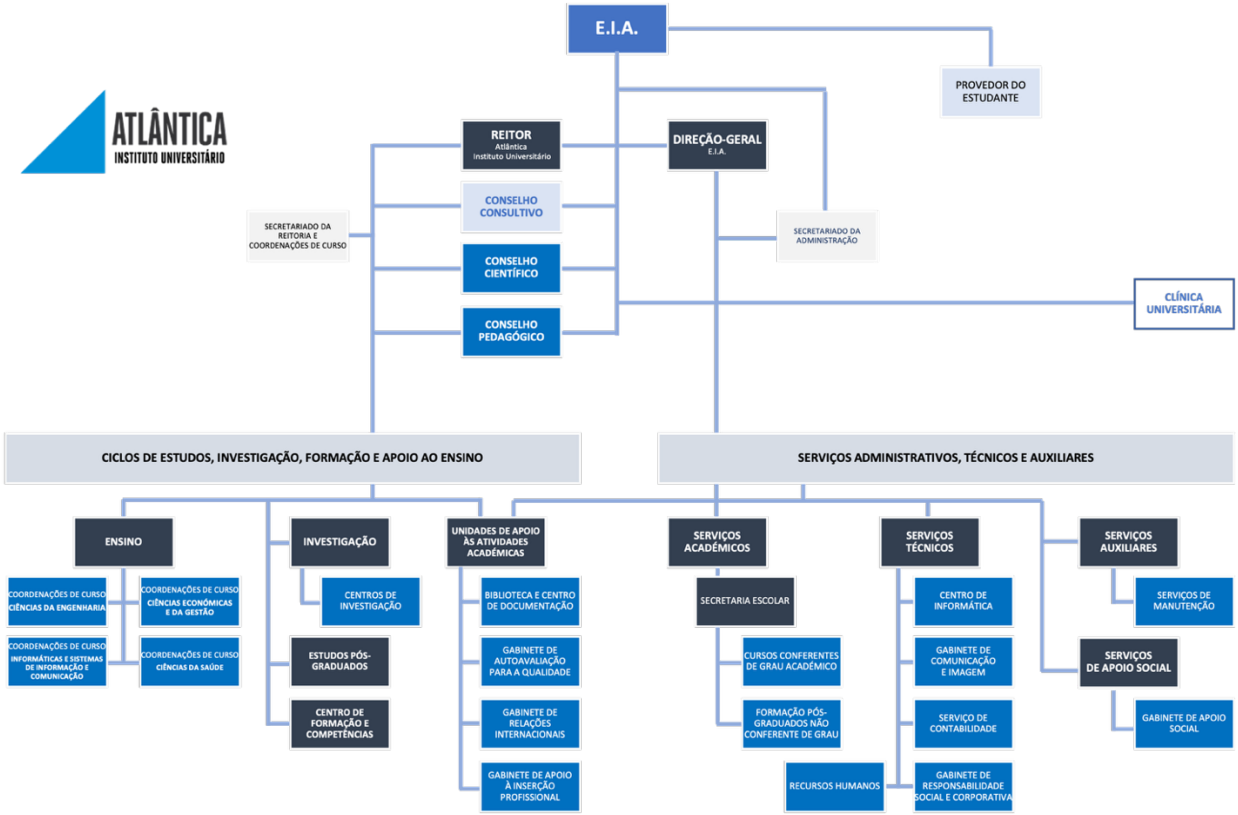

Figura 3 - Organigrama da Atlântica – Instituto Universitário.

10 ANEXO I: Mapa de Processos

Pilar I – Planeamento Estratégico:

(Princípios 1, 2 e 3 da A3ES)

Código	Processos SIGQ
PE-01	Definição da Estratégia Institucional
PE-02	Gestão da Política da Qualidade
PE-03	Gestão das Partes Interessadas
PE-04	Planeamento de Recursos

Pilar II – Avaliação da Qualidade e respetivos padrões, aplicáveis prioritariamente ao Ensino e Aprendizagem:

(Princípios 4 e 5 da A3ES)

Código	Processos SIGQ
PQ-01	Monitorização da Oferta Formativa
PQ-02	Avaliação Pedagógica
PQ-03	Avaliação dos Resultados de Aprendizagem
PQ-04	Sistema de Informação para a Qualidade
PQ-05	Avaliação Externa e Acreditação

Pilar III – Implementação da Estratégia, Políticas da Qualidade e Melhoria Contínua em todas as áreas da missão:

(Princípios 6, 7, 8 e 9 da A3ES)

Código	Processos SIGQ
PI-01	Conceção, Revisão e Atualização dos Planos de Estudos
PI-02	Integração Ensino, Investigação e Inovação
PI-03	Internacionalização
PI-04	Interação com a Sociedade e Parcerias
PI-05	Gestão do Percurso do Estudante
PI-06	Inovação Pedagógica
PI-07	Inclusão, Diversidade, Sustentabilidade e Responsabilidade Social
PI-08	Melhoria Contínua do SIGQ

Página em branco.