



Universidade do Minho
Reitoria

Circular
VRT-LA 07/2025

Tal como o estabelecido pelo Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGAQ-UM), a política para a qualidade passa, nomeadamente, pela definição de procedimentos e mecanismos institucionalizados para a monitorização, avaliação e retroação com vista à melhoria contínua das atividades desenvolvidas, e consubstancia-se na elaboração de relatórios anuais de autoavaliação, de acordo com os termos de referência especificados no Manual da Qualidade MQ-2.0/2019-pt (<http://www.uminho.pt/ManualQualidade-UMinho.pdf>).

Em anexo, é divulgada a atualização dos Procedimentos para a Elaboração do Relatório de Autoavaliação de Unidade de Serviços (R-S) e do Relatório de Autoavaliação de Unidade Cultural (R-UCult), em substituição da versão divulgada através da Circular VRT-GD-04/2014.

Universidade do Minho, 20 de fevereiro de 2025

O Vice-Reitor,



Universidade do Minho

Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGAQ-UM)

Procedimentos sobre Elaboração do Relatório de Autoavaliação de Unidade de Serviço [R-S]

1 Enquadramento

A intervenção da comunidade académica nos processos de autoavaliação constitui, nos termos do regime jurídico da avaliação do ensino superior (Lei nº 38/2007, de 16 de agosto), um dos princípios fundamentais a que deve obedecer a avaliação dos estabelecimentos de ensino superior. O Manual da Qualidade da Universidade do Minho (UMinho), em consonância com este princípio, reconhece que o autoconhecimento institucional, através da recolha e análise estruturada de informação sobre a organização e as atividades da Universidade, é um ponto de partida essencial para o Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGAQ-UM).

Por sua vez, a estratégia para a monitorização, avaliação e melhoria das Unidades de Serviços (US) implica a elaboração de relatórios anuais de autoavaliação, de acordo com termos de referência especificados no Manual da Qualidade.

É nesse contexto que se adota o presente conjunto de procedimentos, destinado a regulamentar o processo de elaboração dos Relatórios de Autoavaliação de Unidade de Serviço (R-S).

2 Objetivos

O processo de obtenção sistemática das perceções e observações dos responsáveis das Unidades de Serviços, sobre a organização e o funcionamento das atividades desenvolvidas no respetivo âmbito, insere-se nos objetivos do SIGAQ-UM no que respeita à vertente da avaliação da qualidade dos serviços de apoio, nomeadamente:

- a) Acompanhar e monitorizar o funcionamento dos Serviços;
- b) Promover a melhoria contínua dos processos e resultados;
- c) Promover o envolvimento responsável da comunidade académica nos processos de avaliação e melhoria da qualidade dos serviços.

É finalidade específica do R-S promover, de forma sintética, uma reflexão crítica e prospetiva sobre a organização, funcionamento e resultados das Unidades de Serviços, bem como a definição de planos de ação para melhoria.

3 Princípios adotados

A recolha das perceções dos responsáveis das Unidades de Serviços através dos R-S assenta nos seguintes princípios:

- a) O *direito e dever de participação*, expresso no preceito ético que estabelece a obrigação geral de toda a comunidade académica de “participar ativamente, com rigor e sentido de responsabilidade, nos processos de avaliação interna e externa dos projetos e atividades da UMinho” (in: Código de Conduta Ética da Universidade do Minho, p. 14);
- b) A *universalidade* do processo, traduzida na elaboração sistemática do R-S em todas as Unidades de Serviços;
- c) A *obrigatoriedade* de participação no processo, associada ao facto de este se constituir como elemento integrante da direção e coordenação dos Serviços.
- d) A *transparência*, consubstanciada na divulgação dos resultados da avaliação no interior da comunidade académica com vista a potenciar o seu efeito pedagógico e facilitador de um processo sustentado de melhoria.

4 Relatório

O formulário para elaboração do relatório integra cinco partes distintas, a seguir discriminadas:

4.1 Informação de base, diretamente disponível para consulta, organizada em ecrãs de consulta facultativa, contemplando os seguintes itens:

a) Informação constante do QUAR/Plano de Atividades da Unidade de Serviços, incluindo, designadamente:

- Missão resumida do Serviço;
- Síntese dos objetivos estratégicos do Serviço;
- Síntese dos objetivos operacionais do Serviço nas perspetivas de eficiência, eficácia e qualidade, com identificação de indicadores e metas;
- Outras atividades;
- Recursos humanos afetos ao Serviço;
- Recursos financeiros afetos ao Serviço com indicação do orçamento atribuído;
- Resultados do Questionário de Serviço – variante utilizador (QSu), quando aplicável.

b) **Resultados obtidos**, com base na informação decorrente da execução anual do QUAR/Plano de Atividades, recolhida eletronicamente dos módulos de informação de suporte à gestão na Intranet, bem como no tratamento dos resultados de inquéritos aos utentes e aos recursos humanos do Serviço, designadamente:

- Resultados na perspetiva da eficiência, eficácia e qualidade no âmbito do QUAR;
- Síntese de outros resultados obtidos, que não tenham sido incluídos no QUAR;
- Resultados da realização de inquéritos de satisfação aos utentes e aos recursos humanos do Serviço;
- Evolução na componente de recursos humanos associada ao Serviço;
- Execução na componente financeira associada ao Serviço.

c) **Sinalização de resultados**, em função dos parâmetros e critérios de sinalização associados ao cumprimento dos objetivos, nos termos das especificações anexas, com apresentação dos valores associados aos critérios de sinalização (quando aplicável):

- Sinalização de resultados exemplares;
- Sinalização de resultados a aprofundar.

4.2 Formulário de autoavaliação, do tipo questionário com questões fechadas e questões de resposta aberta,

incidindo nomeadamente sobre os seguintes aspetos:

- a) Apreciação das respostas dadas às recomendações e planos de ação para melhoria, constantes da autoavaliação do ano anterior;
- b) A avaliação global do Serviço, incidindo sobre: os resultados obtidos no ano em referência comparativamente às metas definidas; as condições de funcionamento do Serviço em relação à adequação de recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis; a adequação dos objetivos inicialmente definidos relativamente às atividades efetivamente realizadas; o grau de desempenho dos recursos humanos; o funcionamento global do Serviço; a interação com as outras US e/ou UO da UMinho e com entidades/instituições externas à UMinho;
- c) Uma análise SWOT da organização e funcionamento do Serviço;
- d) A identificação de boas práticas implementadas no Serviço e sugeridas para integração no Portefólio de Práticas de Mérito dos Serviços;
- e) No caso de o Serviço estar sinalizado como contendo resultados a aprofundar, o formulário inclui ainda dois campos de preenchimento obrigatório, destinados a: reflexão sobre as razões que possam ter conduzido aos resultados verificados; proposta de um plano de ação para a resolução dos problemas identificados e consequente melhoria dos resultados, explicitando as medidas a implementar e respetiva calendarização;
- f) Recomendações para melhoria da organização e funcionamento do Serviço.

4.3 Geração de pdf do relatório - funcionalidade que permite aos utilizadores com acesso autorizado ao R-S produzir um ficheiro pdf em formato compacto, contendo o relatório de autoavaliação e, de forma seletiva, anexos relativos a itens da informação de base.

4.4 Finalização do relatório - funcionalidade para verificação de que todos os campos obrigatórios foram preenchidos e para submissão do relatório.

4.5 Apreciação pelo elemento com funções de coordenação do Serviço - funcionalidade que permite ao elemento com funções de coordenação da US (membros da equipa reitoral ou Administrador da UMinho) pronunciar-se sobre aspetos que considere relevantes no âmbito das suas competências, nomeadamente relativos aos resultados obtidos e ao plano de ação para melhoria proposto, e decidir sobre a eventual necessidade de revisão ou reformulação do registo de resultados e do relatório de autoavaliação/plano de ação para melhoria, a ser efetuada pelo responsável da US.

4.6 Aprovação pelo Reitor - funcionalidade para aprovação do relatório pelo Reitor. Em caso de não aprovação a aplicação promove a reabertura automática do registo de resultados e do relatório de autoavaliação para revisão/reformulação pelo responsável da US.

5 Processo de elaboração do R-S

O preenchimento e submissão do R-S são efetuados informaticamente a partir da Intranet da UMinho (<http://intranet.uminho.pt/> > qualidade > serviços> relatório de autoavaliação).

O acesso à plataforma para elaboração do relatório é efetuado durante um período de tempo predefinido, que é objeto de divulgação nos moldes definidos no ponto 5.2.

5.1 Unidades abrangidas pelo R-S

De acordo com o princípio da universalidade referido em 3 b), a elaboração do R-S é obrigatória para todas as Unidades de Serviços da UMinho.

5.2 Gestão do prazo para elaboração do R-S

Os formulários para preenchimento e submissão do R-S serão disponibilizados na área Qualidade da Intranet, por um período de cerca de quatro semanas, de acordo com calendarização aprovada pela Comissão de Acompanhamento do SIGAQ-UM.

A publicitação do prazo referido no ponto anterior será efetuada por Circular Interna do membro da equipa reitoral que coordena o SIGAQ-UM. A Circular será complementada por uma mensagem de correio eletrónico para os endereços institucionais dos responsáveis das Unidades de Serviços.

A gestão dos prazos para elaboração do R-S, no Sistema de Informação, é da competência da Unidade de Serviços de Gestão e Acreditação da Qualidade (USGAQ).

5.3 Elaboração do R-S

Compete ao responsável da US proceder à abertura e preenchimento do relatório e à sua submissão dentro do prazo fixado.

A USGAQ promoverá o acompanhamento do processo, nomeadamente no que se refere ao acompanhamento das taxas de submissão dos R-S.

No antepenúltimo dia do período de resposta, será emitido um alerta por correio eletrónico aos responsáveis das US que ainda não tenham finalizado o relatório.

No caso de surgir impedimento de um Responsável de US, que lhe não permita, justificadamente, cumprir as obrigações inerentes à elaboração do R-S no prazo definido, deverá o mesmo delegar essa responsabilidade noutro elemento do Serviço, comunicando a situação ao elemento com funções de coordenação do Serviço e à USGAQ.

Caso tenha havido lugar a mudança do Responsável de US durante o ano em avaliação e até ao momento de abertura do prazo para elaboração do R-S, competirá ao responsável da US em funções proceder à abertura, preenchimento e submissão do R-S.

5.4 Acesso aos resultados da autoavaliação das Unidades de Serviços

Uma vez aprovado pelo Reitor, o R-S continuará disponível para consulta, mas não poderá tornar a ser editado.

O acesso para consulta ao R-S poderá processar-se através das seguintes vias alternativas, na área Qualidade da Intranet:

- Através do módulo “Relatório de Autoavaliação de Serviço”, para o responsável de Serviço;
- Através do módulo “Monitorização”, para os elementos com funções de coordenação dos Serviços, Administrador da UMinho e Presidente da Comissão de Acompanhamento do SIGAQ-UM, bem como para outros utilizadores nos quais seja delegado o acesso a este módulo.

5.5 Arquivo de resultados

O arquivo dos relatórios prevê o acesso às versões finais dos últimos três anos, com respeito pelos níveis de acessibilidade definidos no ponto anterior.

6 Procedimentos em caso de não submissão do R-S

No caso de não cumprimento do dever de elaboração do R-S, o coordenador da Unidade de Serviços, apurará as circunstâncias que motivaram essa situação e comunicá-las-á ao Reitor, para os devidos efeitos nos termos da lei e dos regulamentos aplicáveis.



Universidade do Minho

Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGAQ-UM)

Procedimentos sobre Elaboração do Relatório de Autoavaliação de Unidade Cultural [R-UCult]

1 Enquadramento

A intervenção da comunidade académica nos processos de autoavaliação constitui, nos termos do regime jurídico da avaliação do ensino superior (Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto), um dos princípios fundamentais a que deve obedecer a avaliação dos estabelecimentos de ensino superior. O Manual da Qualidade da Universidade do Minho (UMinho), em consonância com este princípio, reconhece que o autoconhecimento institucional, através da recolha e análise estruturada de informação sobre a organização e as atividades da Universidade, é um ponto de partida essencial para o Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGAQ-UM).

Por sua vez, a estratégia para a monitorização, avaliação e melhoria das Unidades Culturais implica a elaboração de relatórios anuais de autoavaliação, de acordo com termos de referência especificados no Manual da Qualidade.

É nesse contexto que se adota o presente conjunto de procedimentos, destinado a regulamentar o processo de elaboração dos Relatórios de Autoavaliação de Unidade Cultural (R-UCult).

2 Objetivos

O processo de obtenção sistemática das perceções e observações dos responsáveis das Unidades Culturais, sobre a organização e o funcionamento das atividades desenvolvidas no respetivo âmbito, insere-se nos objetivos do SIGAQ-UM no que respeita à vertente da avaliação da qualidade das atividades desenvolvidas, nomeadamente:

- a) Acompanhar e monitorizar o funcionamento das Unidades Culturais;
- b) Promover a melhoria contínua dos processos e resultados;
- c) Promover o envolvimento responsável da comunidade académica nos processos de avaliação e melhoria da qualidade das atividades culturais.

É finalidade específica do R-UCult promover, de forma sintética, uma reflexão crítica e prospetiva sobre a organização, funcionamento e resultados das Unidades Culturais, bem como a definição de planos de ação para melhoria.

3 Princípios adotados

A recolha das perceções dos responsáveis das Unidades Culturais através dos R-UCult assenta nos seguintes princípios:

- a) O *direito e dever de participação*, expresso no preceito ético que estabelece a obrigação geral de toda a comunidade académica de “participar ativamente, com rigor e sentido de responsabilidade, nos processos de avaliação interna e externa dos projetos e atividades da UMinho” (in: Código de Conduta Ética da Universidade do Minho, p. 14);
- b) A *universalidade* do processo, traduzida na elaboração sistemática do R-UCult em todas as Unidades Culturais da Universidade;
- c) A *obrigatoriedade* de participação no processo, associada ao facto de este se constituir como elemento integrante da direção e coordenação das Unidades Culturais.
- d) A *transparência*, consubstanciada na divulgação dos resultados da avaliação no interior da comunidade académica com vista a potenciar o seu efeito pedagógico e facilitador de um processo sustentado de melhoria.

4 Relatório

O formulário para elaboração do relatório integra cinco partes distintas, a seguir discriminadas:

4.1 Informação de base, diretamente disponível para consulta, organizada em ecrãs de consulta facultativa, contemplando os seguintes itens:

a) Informação constante do QUAR/Plano de Atividades da Unidade Cultural, incluindo, designadamente:

- Missão resumida da Unidade Cultural;
- Síntese dos objetivos estratégicos da Unidade Cultural;
- Síntese dos objetivos operacionais da Unidade Cultural nas perspetivas de eficiência, eficácia e qualidade, com identificação de indicadores e metas;
- Outras atividades;
- Recursos humanos afetos à Unidade Cultural;
- Recursos financeiros afetos à Unidade Cultural com indicação do orçamento atribuído;
- Resultados do Questionário de Serviço – variante utilizador (QSu), quando aplicável.

b) **Resultados obtidos**, com base na informação decorrente da execução anual do QUAR/Plano de Atividades, recolhida eletronicamente dos módulos de informação de suporte à gestão na Intranet, bem como no tratamento dos resultados de inquéritos aos utentes e aos recursos humanos da Unidade Cultural, designadamente:

- Resultados na perspetiva da eficiência, eficácia e qualidade no âmbito do QUAR;
- Síntese de outros resultados obtidos, que não tenham sido incluídos no QUAR;
- Resultados da realização de inquérito de satisfação aos utentes da Unidade Cultural;
- Resultados da realização de inquérito de satisfação aos recursos humanos da Unidade Cultural;
- Evolução na componente de recursos humanos associada à Unidade Cultural;
- Execução na componente financeira associada à Unidade Cultural.

4.2 Formulário de autoavaliação incidindo nomeadamente sobre os seguintes aspetos:

- a) Apreciação das respostas dadas às recomendações e planos de ação para melhoria, constantes da autoavaliação do ano anterior;

- b) A avaliação global da Unidade Cultural, incidindo sobre os seguintes itens: apreciação dos resultados obtidos no ano em referência, incluindo uma reflexão sobre as razões que possam justificar o não cumprimento de metas traçadas no QUAR; reflexão sobre o grau de adequação dos objetivos inicialmente traçados relativamente às atividades efetivamente realizadas; reflexão sobre o grau de adequação da organização e funcionamento da Unidade Cultural, em relação aos recursos humanos e materiais existentes, ao desempenho dos recursos humanos e à organização e funcionamento global da Unidade; apreciação global da interação com a(s) comunidade(s) externa(s) à UMinho; apreciação global da interação com as UO e/ou US da UMinho;
- c) Análise SWOT relativa ao funcionamento/organização/atividade na Unidade Cultural;
- d) Plano de ação para melhoria da organização e funcionamento da Unidade Cultural (fundamentação do plano e definição das medidas de melhoria a constar do plano) e outras recomendações para melhoria.

4.3 Geração de pdf do relatório - funcionalidade que permite aos utilizadores com acesso autorizado ao R-UCult produzir um ficheiro pdf em formato compacto, contendo o relatório de autoavaliação e, de forma seletiva, anexos relativos a itens da informação de base.

4.4 Finalização do relatório - funcionalidade para verificação de que todos os campos obrigatórios foram preenchidos e para submissão do relatório.

4.5 Apreciação pelo membro da equipa reitoral que coordena as Unidades Culturais – funcionalidade para o membro da equipa reitoral que coordena as Unidades Culturais se pronunciar sobre o desempenho da Unidade Cultural.

4.6 Aprovação pelo Reitor - funcionalidade para aprovação do relatório pelo Reitor.

5 Processo de elaboração do R-UCult

O preenchimento e submissão do R-UCult são efetuados informaticamente a partir da Intranet da UMinho (<http://intranet.uminho.pt/> > qualidade > unidades culturais > relatório de autoavaliação).

O acesso à plataforma para elaboração do relatório é efetuado durante um período de tempo predefinido, que é objeto de divulgação nos moldes definidos no ponto 5.2.

5.1 Unidades abrangidas pelo R-UCult

De acordo com o princípio da universalidade referido em 3 b), a elaboração do R-UCult é obrigatória para todas as Unidades Culturais da UMinho.

5.2 Gestão do prazo para elaboração do R-UCult

Os formulários para preenchimento e submissão do R-UCult serão disponibilizados na área Qualidade da Intranet, por um período de cerca de quatro semanas, de acordo com calendarização aprovada pela Comissão de Acompanhamento do SIGAQ-UM.

A publicitação do prazo referido no ponto anterior será efetuada por Circular Interna do membro da equipa reitoral que coordena o SIGAQ-UM. A Circular será complementada por uma mensagem de correio eletrónico para os endereços institucionais dos responsáveis das Unidades Culturais.

A gestão dos prazos para elaboração do R-UCult, no Sistema de Informação, é da competência da Unidade de Serviços de Gestão e Acreditação da Qualidade (USGAQ).

5.3 Elaboração do R-UCult

Compete ao responsável de Unidade Cultural proceder à abertura e preenchimento do relatório e à sua submissão dentro do prazo fixado.

A USGAQ promoverá, igualmente, o acompanhamento do processo, em articulação com o membro da equipa reitoral que coordena as Unidades Culturais.

No antepenúltimo dia do período de resposta, será emitido um alerta por correio eletrónico aos responsáveis de Unidade Cultural que ainda não tenham finalizado o relatório.

No caso de surgir impedimento de um responsável de Unidade Cultural, que lhe não permita, justificadamente, cumprir as obrigações inerentes à elaboração do R-UCult no prazo definido, deverá o mesmo delegar essa responsabilidade noutro elemento da Unidade Cultural, comunicando a situação ao membro da equipa reitoral que coordena as Unidades Culturais e à USGAQ.

Caso tenha havido lugar a mudança do responsável de Unidade Cultural durante o ano em avaliação e até ao momento de abertura do prazo para elaboração do R-UCult, competirá ao responsável de Unidade Cultural em funções proceder à abertura, preenchimento e submissão do R-UCult.

5.4 Acesso aos resultados da autoavaliação das Unidades Culturais

Uma vez terminado o processo de submissão, o R-UCult continuará disponível para consulta, mas não poderá tornar a ser editado.

O acesso para consulta referido no ponto anterior poderá processar-se através das seguintes vias alternativas, na área Qualidade da Intranet:

- Através do módulo “Relatório de Autoavaliação de Unidade Cultural”, para o responsável de Unidade Cultural;
- Através do módulo “Monitorização”, para o membro da equipa reitoral que coordena as Unidades Culturais e Presidente da Comissão de Acompanhamento do SIGAQ-UM, bem como para outros utilizadores nos quais seja delegado o acesso a este módulo.

5.5 Arquivo de resultados

O arquivo dos relatórios prevê o acesso às versões finais dos últimos três anos, com respeito pelos níveis de acessibilidade definidos no ponto anterior.

6 Procedimentos em caso de não submissão do R-UCult

No caso de não cumprimento do dever de elaboração do R-UCult, o membro da equipa reitoral que coordena as Unidades Culturais, apurará as circunstâncias que motivaram essa situação e comunicá-las-á ao Reitor, para os devidos efeitos nos termos da lei e dos regulamentos aplicáveis.