

# A3ES

Agência de Avaliação  
e Acreditação  
do Ensino Superior

---

## **AUDITORIA DE SISTEMAS INTERNOS DE GARANTIA DA QUALIDADE**

### **GUIÃO PARA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE AUDITORIA**

# 1. INTRODUÇÃO

## 1.1 Instituição de Ensino Superior / Entidade Instituidora

(preenchimento automático)

## 1.2. Instituição de Ensino Superior ou Unidade Orgânica objeto da auditoria

(preenchimento automático)

## 1.3 Breve descrição da forma como decorreu o processo de auditoria

(3000 carateres)

# 2. APRECIÇÃO DO GRAU DE DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE

*Nesta secção, a CAE apresenta os resultados da sua apreciação em relação a cada uma das áreas de análise, expressos e fundamentados de acordo com os critérios de análise definidos no Manual para o Processo de Auditoria.*

**2.1 Definição e documentação da política institucional para a garantia da qualidade (*estratégia institucional para a qualidade e objetivos de qualidade; organização do sistema de garantia da qualidade, respetivos atores e níveis de responsabilidade; documentação do sistema*)**

**Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:**

Insuficiente -       Parcial -       Substancial -       Muito avançado -

**Fundamentação da apreciação expressa:**

(9 000 carateres)

## 2.2 Abrangência e eficácia dos procedimentos e estruturas de garantia da qualidade

### 2.2.1 No ensino e aprendizagem

**Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:**

Insuficiente -       Parcial -       Substancial -       Muito avançado -

**Fundamentação da apreciação expressa:**

(9 000 carateres)

**2.2.2 Na investigação e desenvolvimento / investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível**

**Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:**

Insuficiente -       Parcial -       Substancial -       Muito avançado -

**Fundamentação da apreciação expressa:**

(4 500 carateres)

**2.2.3 Na colaboração interinstitucional e com a comunidade**

**Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:**

Inexistente -       Emergente -       Em desenvolvimento -       Consolidado -

**Fundamentação da apreciação expressa:**

(4 500 carateres)

**2.2.4 Nas políticas de gestão do pessoal**

**Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:**

Insuficiente -       Parcial -       Substancial -       Muito avançado -

**Fundamentação da apreciação expressa:**

(4 500 carateres)

**2.2.5 Nos Serviços de Apoio**

**Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:**

Insuficiente -       Parcial -       Substancial -       Muito avançado -

**Fundamentação da apreciação expressa:**

(4 500 caracteres)

**2.2.6 Na internacionalização**

**Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:**

Insuficiente -       Parcial -       Substancial -       Muito avançado -

**Fundamentação da apreciação expressa:**

(4 500 caracteres)

**2.3 Articulação entre o sistema de garantia da qualidade e os órgãos de governação e gestão da instituição**

**Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:**

Insuficiente -       Parcial -       Substancial -       Muito avançado -

**Fundamentação da apreciação expressa:**

(4 500 caracteres)

**2.4 Participação das partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade**

**Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:**

Insuficiente -       Parcial -       Substancial -       Muito avançado -

**Fundamentação da apreciação expressa:**

(4 500 caracteres)

**2.5 Sistema de informação (mecanismos de recolha, análise e divulgação interna da informação; abrangência e relevância da informação gerada)**

**Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:**

Insuficiente -       Parcial -       Substancial -       Muito avançado -

**Fundamentação da apreciação expressa:**

(4 500 carateres)

**2.6 Publicação de informação relevante para as partes interessadas externas**

**Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:**

Insuficiente -       Parcial -       Substancial -       Muito avançado -

**Fundamentação da apreciação expressa:**

(4 500 carateres)

**2.7 Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema de garantia da qualidade**

**Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:**

Insuficiente -       Parcial -       Substancial -       Muito avançado -

**Fundamentação da apreciação expressa:**

(4 500 carateres)

### 3. PONTOS FORTES E BOAS PRÁTICAS

*Nesta secção a CAE apresenta uma síntese dos principais pontos fortes do sistema interno de garantia da qualidade analisado e de boas práticas identificadas que considere serem passíveis de uma difusão alargada.*

#### 3.1. Principais pontos fortes do sistema

(4 500 carateres)

#### 3.2 Boas práticas, passíveis de difusão

(4 500 carateres)

### 4. RECOMENDAÇÕES PARA MELHORIA DO SISTEMA

*Nesta secção a CAE apresenta recomendações que considere essenciais para ultrapassar deficiências detetadas, designadamente recomendações relativas a cada uma das áreas que mereceram uma apreciação de “desenvolvimento parcial”, e ainda outras recomendações adicionais que, em seu entender, seria desejável que a instituição tivesse em consideração para a melhoria do sistema interno de garantia da qualidade.*

#### 4.1 Recomendações essenciais – aspetos a requerer ação corretiva

(9 000 carateres)

#### 4.2 Recomendações adicionais, colocadas à consideração da instituição

(9 000 carateres)

## 5. OBSERVAÇÕES

*Nesta secção a CAE poderá incluir algumas considerações finais que julgue pertinentes, designadamente uma apreciação de aspetos levantados em sede de pronúncia da instituição, se for caso disso.*

(9 000 carateres)

## 6. CONCLUSÃO

*Nesta secção a CAE apresenta uma conclusão explícita e fundamentada sobre o cumprimento, ou não, dos requisitos mínimos para a certificação do sistema interno de garantia da qualidade da instituição auditada.*

**6.1 O sistema interno de garantia da qualidade auditado cumpre os requisitos para a sua certificação, de acordo com os critérios definidos no Manual para o Processo de Auditoria?**

Sim / Não / Sim, sujeito a condições

**6.2 Condições a serem cumpridas e respetiva calendarização (em anos), no caso de ser proposta uma decisão de certificação condicional**

(máximo 4 500 carateres)

**6.3 Fundamentação da apreciação assinalada em 6.1**

(máximo 4 500 carateres)

## APÊNDICE – Linhas orientadoras para o preenchimento do Guião

Apresentam-se, neste apêndice, algumas linhas orientadoras para a elaboração do relatório de auditoria, tendo nomeadamente em vista evitar repetições de análises entre as secções 2, 4 e 6 do relatório.

### Secção 1 – Introdução

De entre os aspetos a relevar pela CAE no âmbito da secção 1.3 (*Breve descrição da forma como decorreu o processo de auditoria*) deverá constar uma apreciação da qualidade do relatório de autoavaliação submetido pela instituição e da adequação dos elementos apresentados como evidências da organização e funcionamento efetivos do sistema.

### Secção 2 – Apreciação do grau de desenvolvimento do sistema interno de garantia da qualidade

A fundamentação das apreciações expressas sobre o grau de desenvolvimento em cada uma das doze áreas específicas de análise deverá ser sucinta, balizada pelos referenciais para os sistemas internos de garantia da qualidade e pelos critérios de análise constantes do Manual para o Processo de Auditoria, identificando os elementos de garantia da qualidade efetivamente implementados no âmbito do item em análise e as evidências que o comprovam, *i.e.*, deverá focalizar-se na identificação explícita dos aspetos dos critérios de apreciação que se encontram observados pelo SIGQ na fase em que se encontra.

A apreciação deverá ser complementada com a enumeração de aspetos menos desenvolvidos, quando tal se justifique, com referência cruzada para a secção 4, onde esses aspetos serão tratados em detalhe, em termos de recomendações.

Na análise das evidências sobre a organização e funcionamento efetivos do sistema deverão ser tidas em consideração as orientações contidas no apêndice ao guião de autoavaliação, nomeadamente as relativas aos anexos de apresentação obrigatória (Manual da Qualidade e meta—avaliação do sistema).

### Secção 4 – Recomendações para melhoria do sistema

Em face das apreciações efetuadas na secção 2 e dos aspetos identificados para melhoria, pela própria instituição, na secção 3 do guião de autoavaliação, a CAE apresentará nesta secção as *recomendações essenciais* que considere serem indispensáveis em relação a aspetos em que é necessário promover medidas de melhoria para ultrapassar deficiências detetadas, nomeadamente em relação a cada uma das áreas em “desenvolvimento parcial”.

Poderão ainda ser apresentadas *recomendações adicionais* em relação a qualquer das áreas, mesmo que em “desenvolvimento substancial”.



A agregação das recomendações nesta secção, em vez de dispersas nas apreciações da secção 2, visa facilitar a sua implementação pela instituição e o respetivo follow-up pela Agência. Esta agregação não deverá representar duplicação de texto, dado que a recomendação visa aprofundar o que, na apreciação do estado de desenvolvimento do item, foi apenas indiciado.

### **Secção 5 – Observações**

No caso de a instituição apresentar pronúncia ao relatório preliminar, a CAE deverá apresentar nesta secção uma apreciação da pronúncia.

### **Secção 6 – Conclusão**

Na secção 6.2, relativa às condições a cumprir no caso de proposta de decisão de certificação condicional, deverão, em princípio, constar condições em relação a cada uma das recomendações essenciais emitidas. A formulação das condições a cumprir poderá remeter para o texto das recomendações. Deverá ser fixada a calendarização a cumprir em relação a cada uma das condições estabelecidas, expressa em número de anos.

A secção 6.3 fundamenta a proposta da CAE quanto ao cumprimento dos requisitos para a certificação do sistema auditado. Esta fundamentação deverá ser sintética, mas ter leitura autónoma e ser facilmente compreensível por partes interessadas externas. Não deverá repetir as análises efetuadas na secção 2 nem as recomendações contidas na secção 4, devendo ser expressa em termos do nível de desenvolvimento (na escala de quatro níveis), fundamentado com base nos elementos dos critérios de análise que se encontram cumpridos em cada um dos itens apreciados.