

**A3ES**

-----  
Agência de Avaliação  
e Acreditação  
do Ensino Superior  
-----

-----  
**MANUAL DA QUALIDADE**  
-----

**Versão 1.1 (setembro 2018)**

## **1. Âmbito do Manual**

A Agência A3ES (doravante referida por Agência) adotou formalmente uma política para a qualidade das suas atividades e resultados, na qual se explicitam os respetivos elementos estruturantes, assim como os principais mecanismos que contribuem para a prossecução da política e objetivos de qualidade.

O presente manual tem por objetivo fazer uma apresentação sintética da Agência, bem como da sua política de qualidade e conseqüente desenvolvimento dos procedimentos e mecanismos que consubstanciam um sistema interno de garantia da qualidade.

## **2. A Agência A3ES**

### **2.1 Enquadramento legal**

A A3ES foi instituída pelo Estado, através do Decreto-Lei n.º 369/2007, de 5 de novembro, tendo em vista a promoção e garantia da qualidade do ensino superior, no seguimento de anterior legislação sobre a matéria e designadamente da publicação da Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto, que aprovou o novo regime jurídico da qualidade do ensino superior.

A Agência é uma fundação de direito privado, constituída por tempo indeterminado, dotada de personalidade jurídica e reconhecida como de utilidade pública. É independente no exercício das suas competências, sem prejuízo dos princípios orientadores fixados legalmente pelo Estado.

### **2.2 Missão e objetivos**

A missão da Agência consiste em garantir a qualidade do ensino superior em Portugal, através da avaliação e acreditação das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos, bem como no desempenho das funções inerentes à inserção de Portugal no sistema europeu de garantia da qualidade do ensino superior.

O objetivo primordial da Agência é o de proporcionar a melhoria da qualidade do desempenho das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos e garantir o cumprimento dos requisitos básicos do seu reconhecimento oficial.

Este objetivo é prosseguido através da avaliação e da acreditação de instituições e ciclos de estudos de ensino superior e, por meio destas, da promoção de uma cultura institucional interna de garantia da qualidade.

São, especificamente, objetivos da Agência:

- Desenvolver a avaliação da qualidade de desempenho das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos;
- Concretizar os critérios de avaliação, de modo a obter a tradução dos seus resultados em apreciações qualitativas, bem como definir as conseqüências da avaliação efetuada para o funcionamento das instituições e dos seus ciclos de estudos;
- Promover a acreditação de ciclos de estudos e instituições, tendo em vista a garantia de cumprimento dos requisitos legais do seu reconhecimento;
- Promover a divulgação fundamentada à sociedade sobre a qualidade do desempenho das instituições de ensino superior;

- Promover a internacionalização do processo de avaliação.

### **2.3 Funções**

No desenvolvimento da sua missão, são funções da Agência:

- A definição e garantia dos padrões de qualidade do sistema;
- A avaliação e acreditação de ciclos de estudos e instituições de ensino superior e ainda a auditoria e certificação de sistemas internos de garantia da qualidade das instituições;
- A divulgação pública dos resultados da avaliação, acreditação e certificação;
- A promoção da internacionalização do sistema de ensino superior português.

São, ainda, funções da Agência:

- O aconselhamento do Estado em matéria de garantia da qualidade do ensino superior;
- A realização de estudos e pareceres, quer por iniciativa própria, quer a solicitação do Estado;
- A participação no sistema europeu de garantia da qualidade do ensino superior - EQAR;
- A coordenação de atividades de avaliação e acreditação em Portugal com instituições e mecanismos de avaliação internacional.

### **2.4 Plano estratégico**

A Agência definiu e aprovou um [Plano Estratégico](#), no qual são explicitadas as principais linhas e prioridades de atuação até ao final do primeiro ciclo de avaliação e acreditação de ciclos de estudos, que decorreu até ao final de 2017, e são delineadas estratégias para a futura adoção de procedimentos simplificados de avaliação/acreditação de ciclos de estudos para instituições com melhores indicadores de qualidade com base num sistema de avaliações institucionais.

Para além das atividades mais diretamente associadas aos processos de avaliação, acreditação e auditoria, o plano estratégico valoriza ainda a vertente da investigação e do acompanhamento de novos desenvolvimentos no setor, bem como a vertente da internacionalização.

### **2.5 Estrutura organizacional**

A estrutura orgânica da A3ES, incluindo a estrutura organizativa dos seus serviços operacionais, é apresentada no [Organograma](#) constante da página da Agência.

São órgãos da A3ES:

- O Conselho de Curadores;
- O Conselho de Administração;
- O Conselho Fiscal;
- O Conselho Consultivo;
- O Conselho de Revisão.

Por iniciativa do Conselho de Administração foi ainda constituído, como órgão não estatutário, o Conselho Científico.

#### **2.5.1 Conselho de Curadores**

O [Conselho de Curadores](#) é constituído por cinco membros, designados por resolução de Conselho de Ministros, sob proposta do ministro responsável pela área do ensino superior, de

entre personalidades de reconhecido mérito e experiência. O seu mandato é de cinco anos, não renovável e excepcionalmente prorrogável por mais um ano.

São competências do Conselho de Curadores, entre outras, as seguintes:

- Designar os membros do Conselho de Administração e do Conselho de Revisão;
- Pronunciar-se genericamente sobre a atuação do Conselho de Administração e emitir pareceres ou recomendações sobre as linhas gerais dessa atuação;
- Dar parecer sobre o plano anual de atividades e o orçamento da Agência;
- Dar parecer sobre o relatório de gestão e as contas da Agência.

#### 2.5.2 Conselho de Administração

O [Conselho de Administração](#) é constituído por um número máximo de sete membros, designados pelo Conselho de Curadores de entre personalidades de mérito científico e profissional reconhecido e relevante para as atribuições da Agência. O número de membros executivos não deve exceder quatro e o de membros não executivos três. O seu mandato é de quatro anos, renovável.

Compete ao Conselho de Administração a prática de todos os atos ordenados à prossecução dos fins da Agência que não estejam, nos termos dos seus Estatutos, atribuídos a outros órgãos, dispondo dos mais amplos poderes de representação e de gestão.

Compete-lhe, designadamente, no domínio da garantia da qualidade do ensino superior:

- A iniciativa de quaisquer procedimentos de avaliação e acreditação;
- A decisão final sobre os procedimentos referidos na alínea anterior, quer estas tenham partido da sua iniciativa, quer tenham partido da iniciativa das instituições de ensino superior interessadas;
- A aprovação dos relatórios resultantes dos processos de avaliação ou acreditação;
- A eventual adoção dos resultados da avaliação ou acreditação levada a cabo por outros organismos de garantia da qualidade, nacionais ou estrangeiros;
- A aprovação de normas, no âmbito do sistema de garantia da qualidade do ensino superior, com observância dos termos de referência constantes do regime legal da avaliação.

#### 2.5.3 Conselho Fiscal

O [Conselho Fiscal](#) é constituído por três membros designados por despacho do membro do Governo responsável pela área das finanças, sendo um deles, obrigatoriamente, revisor oficial de contas.

A competência do Conselho Fiscal é a habitual neste tipo de órgãos:

- Controlo da legalidade e da regularidade dos atos de gestão da Agência;
- Controlo da gestão financeira e patrimonial, através do acompanhamento e fiscalização dos instrumentos contabilísticos da Agência.

#### 2.5.4 Conselho Consultivo

O [Conselho Consultivo](#) é um órgão de aconselhamento em matéria de garantia da qualidade do ensino superior e de apoio às decisões do Conselho de Administração.

Compete ao Conselho Consultivo emitir pareceres sobre o plano anual de atividades e sobre as grandes linhas de atuação e de orientação estratégica da Agência.

#### *2.5.5 Conselho de Revisão*

O [Conselho de Revisão](#) é o órgão de recurso das decisões do Conselho de Administração em matéria de avaliação e acreditação.

O Conselho de Revisão é composto por cinco membros, com experiência profissional relevante, sem vínculo permanente a instituições de ensino superior portuguesas, devendo integrar pessoas com experiência em organismos estrangeiros congéneres, designados pelo Conselho de Curadores.

#### *2.5.6 Conselho Científico*

A legislação que regula a atuação da Agência preconiza diversas medidas de promoção da sua internacionalização. Em sintonia com essa ênfase na internacionalização, foi decidido criar um [Conselho Científico](#), constituído por peritos de reconhecida competência internacional, que no final de cada ano civil promovem uma discussão do progresso anual e apresentam um relatório com críticas e sugestões para melhoria de procedimentos.

### **3. Política da A3ES para a qualidade**

#### **3.1 Declaração de política de qualidade**

A Agência adotou e publicitou a seguinte declaração formal de [Política de Qualidade](#):

A Agência A3ES exprime formalmente o seu compromisso permanente com a qualidade, assumindo a garantia da qualidade no desempenho das suas funções como um valor essencial para assegurar a credibilidade da sua atuação e a confiança nela depositada pelas partes interessadas, nomeadamente instituições de ensino superior, estudantes, poder político e sociedade em geral.

São elementos estruturantes da política de qualidade da A3ES:

- A definição clara da sua missão e objetivos;
- O planeamento estratégico da sua atividade, expresso no plano estratégico plurianual e nos planos anuais de atividades;
- O enquadramento da sua atuação pelos padrões e orientações europeus para a garantia da qualidade e pelas disposições legais aplicáveis;
- A preocupação com a transparência em todas as atividades desenvolvidas;
- O estabelecimento de mecanismos de responsabilização e prestação de contas;
- A adoção de um Código Ético aplicável a todos os colaboradores da Agência;
- O desenvolvimento de uma cultura e consciencialização para a qualidade nos colaboradores (internos e externos) da Agência;
- O estabelecimento de mecanismos de monitorização e melhoria contínua das suas atividades;
- A realização, com carácter sistemático, de estudos e projetos de investigação e desenvolvimento para aprofundamento de temas e mecanismos relativos à garantia da qualidade;
- A avaliação externa periódica da Agência, em conformidade com os padrões europeus;
- A política de internacionalização da Agência e a sua integração na ENQA e registo no EQAR.

Na prossecução da sua política de qualidade, a A3ES estabelece, designadamente, os seguintes mecanismos de garantia interna da qualidade:

- Elaboração e publicitação de documentação, formalmente aprovada, relativa a normas, regulamentos, procedimentos e instrumentos pertinentes para o funcionamento dos órgãos da Agência e para o desenvolvimento dos processos de avaliação e acreditação;
- Revisão regular das normas que regem os procedimentos de avaliação e acreditação da Agência;
- Monitorização, revisão e atualização regular dos mecanismos e procedimentos de avaliação e acreditação;
- Auscultação regular do Conselho Consultivo da Agência;
- Obtenção de *feedback* e sugestões de melhoria, através de inquéritos dirigidos às instituições de ensino superior, aos membros das comissões de avaliação externa e aos gestores de procedimentos, sobre a organização, instrumentos, funcionamento e resultados dos processos de avaliação e acreditação desenvolvidos pela Agência;
- Auscultação informal das instituições de ensino superior e dos seus órgãos representativos a propósito do desenvolvimento de critérios, procedimentos e instrumentos relacionados com os processos de avaliação e acreditação;
- *Feedback* externo formal a partir do Conselho Científico da Agência, órgão composto por seis personalidades estrangeiras de renome no domínio da garantia da qualidade que anualmente visitam a Agência e emitem uma apreciação sobre a sua organização e funcionamento, bem como recomendações sobre aspetos que considerem importantes para o desenvolvimento e melhoria contínua dos processos;
- *Feedback* interno regular a partir dos gestores de procedimentos, em resultado de contactos frequentes com os membros executivos do Conselho de Administração que acompanham de perto as diferentes fases dos processos de avaliação e acreditação;
- Processamento de informação recolhida e reflexão prospetiva por parte do Gabinete de Análise e Desenvolvimento;
- Reflexão interna sobre a informação de *feedback* e as análises prospetivas por parte do Conselho de Administração, que analisa de forma sistemática os comentários, análises e sugestões recebidos, incorporando-os nos processos de tomada de decisão;
- Desenvolvimento de estudos e projetos de investigação com incidência na qualidade dos processos de avaliação e acreditação e acompanhamento crítico de tendências e melhores práticas em garantia da qualidade a nível europeu e internacional, para possível integração nos processos desenvolvidos pela Agência;
- Formação regular dos membros das comissões de avaliação externa e formação especializada dos colaboradores permanentes da Agência;
- Avaliação externa da Agência, de natureza internacional, com periodicidade de cinco anos, nos moldes preconizados nos padrões e orientações europeus para a garantia da qualidade, e a consequente integração na ENQA, como membro pleno, e registo no EQAR.

O Conselho de Administração compromete-se a velar pelo cumprimento da política de qualidade assim estabelecida e pela sua atualização periódica face à evolução das necessidades da Agência e da sua envolvente externa.

A presente política da qualidade é transmitida a todos os colaboradores e é publicitada na página Web da Agência.

### **3.2 Procedimentos de garantia interna da qualidade**

A política de qualidade da Agência, expressa no ponto anterior, define os principais procedimentos e mecanismos de promoção e melhoria da qualidade e prestação de contas. Analisam-se de seguida esses elementos.

#### **3.2.1 Documentação**

A Agência dispõe de documentação formalmente aprovada e publicitada na página *Web* relativa à sua estratégia e estrutura organizativa, bem como a normas e regulamentos aplicáveis ao regular

funcionamento das suas atividades, a procedimentos e instrumentos utilizados no desenvolvimento dos processos de avaliação, acreditação e auditoria, e a mecanismos de garantia interna da qualidade.

Explicitam-se, de seguida, os documentos formais mais relevantes, com as correspondentes hiperligações à página da Agência:

- O [Plano Estratégico](#) de médio prazo e o [Plano de Atividades](#) para o ano corrente;
- A [Estrutura Organizacional](#) da Agência;
- A [Política de Relações Internacionais](#);
- O [Quadro Normativo](#) relativo ao [Regulamento dos Procedimentos de Avaliação e Acreditação](#) das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos, bem como às demais normas respeitantes a recursos, taxas e prazos dos respetivos processos de acreditação e de auditoria;
- Os [Guiões e Procedimentos](#) para os processos de acreditação prévia de novos ciclos de estudos, avaliação de ciclos de estudos em funcionamento e auditoria de sistemas internos de garantia da qualidade;
- O [Manual de Avaliação](#), no qual se enquadram a temática da avaliação da qualidade e, em particular, o sistema de avaliação e acreditação em Portugal, e se apresentam os conceitos, princípios e normas aplicáveis aos processos de avaliação interna e avaliação externa de ciclos de estudos;
- O [Manual de Avaliação Simplificado](#), que sintetiza os principais conceitos, mecanismos e critérios para a avaliação e acreditação de ciclos de estudos;
- Os [Critérios de Qualificação de Pessoal Docente](#), anexos ao Manual de Avaliação, onde se definem os critérios mínimos de qualificação do pessoal docente e de organização e prática de atividades de investigação e desenvolvimento para efeitos de acreditação de ciclos de estudos;
- A [Política de Qualidade](#) da Agência, acima transcrita, e o presente [Manual da Qualidade](#), que sintetiza os procedimentos de garantia interna da qualidade e prestação de contas da Agência.

### 3.2.2 Revisão de normas e procedimentos

O Conselho de Administração da Agência, através de mecanismos de *feedback* formal e informal e de reflexão interna a seguir descritos, promove o acompanhamento próximo e a monitorização dos procedimentos de avaliação, acreditação e auditoria, bem como a consequente revisão e atualização regular das normas e dos mecanismos que lhes são aplicáveis.

### 3.2.3 Feedback externo

Sem prejuízo dos mecanismos de recolha sistemática de *feedback* formal sobre as suas atividades e resultados, a Agência, no seu trabalho de conceção dos processos de avaliação e dos procedimentos que lhes estão associados, privilegia o contacto direto com diferentes parceiros, através, designadamente, de reuniões frequentes com os órgãos representativos das instituições (APESP, CCISP e CRUP), com associações de estudantes e com as próprias instituições de ensino superior, quando estas o solicitam.

Uma primeira auscultação estruturada e abrangente, promovida pela Agência na fase de instalação, consistiu na elaboração de um inquérito sobre aspetos relativos à sua implementação, dirigido a todas as partes interessadas externas. As respostas ao inquérito foram objeto de estudo pelo Gabinete de Estudos e Análise, cujas conclusões são públicas e foram apresentadas no 4<sup>th</sup> EQAF<sup>1</sup>.

A Agência dispõe de um mecanismo estatutário de auscultação regular de representantes das partes interessadas externas, através do funcionamento do Conselho Consultivo, que integra representantes dos diversos setores do ensino superior, das associações de estudantes, das ordens e associações profissionais, do setor empresarial, das associações sindicais e dos ministérios interessados. O Conselho Consultivo reúne ordinariamente duas vezes por ano, competindo-lhe emitir parecer sobre o plano anual e sobre as linhas de atuação e orientação estratégica da Agência. O Conselho de Administração submete ainda à apreciação do Conselho Consultivo os relatórios anuais de atividades, bem como documentos relevantes para o desenvolvimento dos processos de avaliação, acreditação ou auditoria.

A Agência promove, igualmente, a recolha sistemática de *feedback* das instituições de ensino superior e dos membros das Comissões de Avaliação Externa (CAE), através da aplicação de inquéritos na sequência das avaliações efetuadas. Os inquéritos relativos aos processos de acreditação de novos ciclos de estudos e de ciclos de estudos em funcionamento são aplicados alternadamente, com frequência anual. Os inquéritos sobre o processo de auditoria de sistemas internos de garantia da qualidade, face ao número mais reduzido de destinatários, são aplicados anualmente às instituições participantes e aos membros da CAE.

Um outro instrumento importante de reflexão crítica externa reside no Conselho Científico de acompanhamento, constituído por seis reputados especialistas internacionais que anualmente visitam a Agência e emitem um parecer crítico e prospetivo sobre os aspetos mais relevantes de organização e funcionamento, incluindo recomendações para desenvolvimento e melhoria dos processos. Os [relatórios do Conselho Científico](#) são publicitados na página Web.

#### 3.2.4 *Feedback e reflexão internos*

O número relativamente reduzido de colaboradores permanentes da Agência e a própria tipologia das instalações propiciam um contacto próximo e frequente entre os gestores de procedimentos e membros do Conselho de Administração, para acompanhamento do andamento dos processos e apreciação da aplicação de procedimentos. É, conseqüentemente, privilegiada a recolha de *feedback* interno informal e contínuo. As dificuldades identificadas são resolvidas de imediato ou discutidas nas reuniões do Conselho, conforme o seu grau de complexidade.

Cumulativamente, é efetuada a recolha estruturada de *feedback* interno. Os inquéritos relativos aos processos de acreditação, aplicados às instituições e CAEs, são igualmente respondidos pelos gestores de procedimentos, através de formulários próprios. É ainda efetuada uma reunião anual do Conselho de Administração com os gestores de procedimentos, para identificação e discussão de questões problemáticas e levantamento de sugestões para a sua resolução.

---

<sup>1</sup> Rosa et al. (2009). *The Portuguese System of Quality Assurance – new developments and expectations*. (Comunicação apresentada no 4<sup>th</sup> European Quality Assurance Forum, Copenhaga, novembro de 2009).

A reflexão interna sobre os resultados das auscultações externas e internas faz-se essencialmente a nível do Conselho de Administração, que analisa sistematicamente os comentários e sugestões recebidos e os incorpora no processo de tomada de decisões. No caso do processamento das respostas aos inquéritos, é elaborado um [relatório de análise de resultados e medidas de melhoria](#), o qual é divulgado às partes interessadas e publicitado na página Web.

No plano da monitorização de impacto, são acompanhados alguns indicadores relacionados com os efeitos dos processos de acreditação na autorregulação da oferta por parte das instituições de ensino superior, nomeadamente a evolução do número de novos ciclos de estudos propostos para acreditação prévia e o número de ciclos de estudos cancelados por iniciativa das próprias instituições.

### *3.2.5 Estudos e projetos*

A Agência dispõe de um Gabinete de Estudos e Análise (GEA), através do qual promove um trabalho de tratamento de informação e de reflexão prospetiva consubstanciado na condução ou participação em [estudos/projetos de investigação](#), nacionais e internacionais, no âmbito da qualidade e garantia da qualidade no ensino superior.

O trabalho deste Gabinete, que reúne semanalmente com o Presidente do Conselho de Administração, é fundamental para a capacitação (*capacity building*) e melhoria contínua do funcionamento e resultados da Agência. Os documentos produzidos pelo GEA, disponíveis na página Web, incluem [artigos em revistas](#), [livros](#) e capítulos de livros, [teses de doutoramento](#) e outros [documentos](#) com interesse para o desenvolvimento dos processos de avaliação, acreditação e auditoria e para o sistema de ensino superior em geral.

### *3.2.6 Formação dos colaboradores*

A formação dos seus colaboradores, permanentes e não permanentes, é considerada pela Agência como um dos elementos fundamentais para a qualidade das atividades desenvolvidas.

Os gestores de procedimentos foram selecionados através de um concurso público e, apesar da qualificação académica elevada dos elementos recrutados, foram objeto de uma formação inicial intensiva a nível de pós-graduação, com duração de cinco meses, organizada pela própria Agência. É, ainda, proporcionado treino em áreas específicas quando o normal desenvolvimento dos processos de avaliação/acreditação o justificam.

A preparação dos membros das Comissões de Avaliação Externa inclui uma ação de formação de um dia, especificamente desenhada e promovida pela Agência. A todos os membros das CAE é entregue um pacote de informação, em suporte eletrónico, que inclui, designadamente, o Manual de Avaliação, os Padrões e Orientações Europeus, cópia dos diplomas legais mais relevantes, os guiões de autoavaliação e de avaliação externa e os critérios de análise. É especificamente recomendado que cada um dos membros da CAE se prepare individualmente para as avaliações, mediante a análise e estudo prévios da documentação relevante e, em especial, dos relatórios de autoavaliação apresentados pelas instituições.

### 3.2.7 Código Ético

A conduta e atuação dos colaboradores da Agência são enquadradas e reguladas pelos princípios, valores e normas do [Código Ético](#) da A3ES a seguir enunciados:

- **Isenção e imparcialidade**

Os colaboradores devem atuar de forma isenta e imparcial, não privilegiando ou prejudicando os intervenientes envolvidos no exercício da sua função, e não se deixando influenciar por pressões externas que condicionem os seus princípios de atuação e rigor.
- **Integridade**

Os colaboradores devem pautar o seu comportamento por uma atuação honesta, íntegra e digna de confiança em todas as suas relações profissionais, contribuindo para a boa imagem e reputação da A3ES.
- **Confidencialidade**

Os colaboradores devem guardar sigilo, não revelando ou utilizando informações sobre factos ou elementos respeitantes às entidades, com interlocutores externos à A3ES.
- **Transparência**

No âmbito da sua atividade, e na relação com os seus colegas, os colaboradores devem atuar de forma transparente, facultando informação objetiva, factual e fundamentada, sempre que necessário para o exercício das suas funções.
- **Responsabilidade**

Os colaboradores devem ser responsáveis pelas suas ações, decisões, atividades e resultados, em representação da A3ES, honrando os valores éticos da Agência e respeitando os colegas com quem se relacionam.
- **Sobriedade**

No desempenho da sua função, os colaboradores devem cingir-se à sua área de intervenção, não intervindo nas responsabilidades e atividades de outros colegas ou dirigentes, e devem restringir as suas opiniões profissionais à sua área de intervenção.
- **Incompatibilidades**

Os colaboradores não podem intervir em processos que envolvam, direta ou indiretamente, entidades com as quais tenham colaborado ou pessoas a quem estejam ou tenham estado ligados por laços de parentesco ou amizade.

Os colaboradores devem avaliar todas as situações que possam levantar conflitos de interesse e comunicar superiormente qualquer situação que possa comprometer a observância das normas de conduta aplicáveis.

Os colaboradores permanentes não podem acumular funções de docência de carácter regular ou exercer quaisquer outras funções com carácter de regularidade em IES.

- **Cooperação e espírito de equipa**

Os colaboradores devem cooperar entre si, bem como com os titulares dos órgãos próprios da Agência, admitindo diferenças de opinião e valorizando-as de forma construtiva, contribuindo para a manutenção de um bom ambiente de trabalho. Os colaboradores devem colaborar na realização de todas as tarefas que estão no âmbito da atividade da A3ES e que permitem cumprir a sua missão, nomeadamente acompanhar processos de avaliação e acreditação dos ciclos de estudos e instituições de ensino superior, bem como desenvolver estudos de investigação no âmbito da garantia de qualidade do ensino superior, entre outras.

- **Profissionalismo**

Os colaboradores devem cumprir todas as disposições legais e regulamentares em vigor aplicáveis à atividade da Agência, bem como todos os princípios éticos previstos neste código de conduta.

Os colaboradores devem zelar pela boa imagem e reputação da A3ES, evitando qualquer situação que possa desacreditar a Agência e os seus colaboradores.

Os colaboradores devem ter sempre presente a missão e os objetivos estratégicos da A3ES, bem como o seu papel na sua consecução.

- **Propriedade intelectual**

O resultado das investigações, estudos e relatórios desenvolvidos pelos colaboradores no desempenho das suas funções são propriedade da A3ES, isto salvaguardando, naturalmente, a menção do nome do autor, sempre que se proceda à sua divulgação pública.

Os resultados das investigações, estudos e relatórios não publicados podem ser utilizados pela A3ES e pelos seus colaboradores no estrito cumprimento das suas funções e em obediência às normas de proteção de dados.

Os princípios enunciados aplicam-se aos colaboradores permanentes da Agência e, com as necessárias adaptações, a colaboradores temporários, nomeadamente os membros das Comissões de Avaliação Externa. As [Normas para a Designação e Conduta das CAE](#) definem, ainda, supletivamente, normas específicas relativas a conflitos de interesse e conduta pessoal aplicáveis aos membros das CAE.

### *3.2.8 Procedimentos de recurso e de reclamações e sugestões*

Como referido em 2.5.5, a Agência dispõe de um [Conselho de Revisão](#), para o qual as instituições de ensino superior, se o entenderem, poderão recorrer das decisões do Conselho de Administração em matéria de avaliação e acreditação.

O regime de organização e funcionamento deste órgão, bem como dos procedimentos de revisão de decisões relativas à avaliação e à acreditação das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos, estão definidos no [Regulamento do Conselho de Revisão](#), publicitado na página Web.

A Agência, no âmbito dos princípios de transparência e responsabilização expressos na sua declaração de política da qualidade, adotou ainda um [Procedimento para lidar com Reclamações e Sugestões](#), igualmente disponível na página Web.

### 3.2.9 Prestação de contas

O presente Manual descreve os principais mecanismos de prestação de contas (*accountability*) da Agência, desde a definição de missão e estratégia até aos mecanismos internos de garantia da qualidade. No que respeita à informação pública sobre as suas atividades e sobre os resultados das avaliações conduzidas, são regularmente publicitados na página Web:

- Os [Relatórios de Atividades](#), com periodicidade anual;
- Os [Estudos](#) em curso no âmbito do Gabinete de Estudos e Análise;
- Os [Documentos](#) produzidos no âmbito desses estudos;
- Os [Resultados dos Processos de Acreditação](#), incluindo, para cada ciclo de estudos ou instituição avaliados, o relatório de avaliação externa e a pronúncia da instituição caso exista.

No plano financeiro e patrimonial, os instrumentos contabilísticos da Agência são acompanhados e fiscalizados pelo Conselho Fiscal, e os relatórios de gestão e as contas são apreciados pelo Conselho de Curadores.

### 3.2.10 Avaliação externa da Agência

A política de qualidade da Agência prevê explicitamente o compromisso de submissão a uma avaliação externa periódica, em conformidade com os padrões europeus. A primeira avaliação externa foi solicitada à ENQA em 2012, altura em que a Agência completou três anos de prática efetiva de avaliações/acreditações, e decorreu em 2013. A periodicidade das avaliações externas será de cinco anos, como previsto nos Estatutos da ENQA.

### 3.2.11 Política de internacionalização da Agência

A internacionalização da Agência está prevista na lei que institui e regula o seu funcionamento, nomeadamente quanto aos seguintes aspetos:

- A avaliação externa integra obrigatoriamente a participação de peritos de instituições estrangeiras ou internacionais, em número significativo;
- O Conselho de Revisão integra pessoas com experiência em organismos estrangeiros congéneres;
- Uma das competências da Agência é o desempenho das funções inerentes à inserção de Portugal no sistema europeu de garantia da qualidade do ensino superior;
- A Agência deve integrar o registo criado no âmbito do sistema europeu de garantia da qualidade do ensino superior.

A política de internacionalização da Agência, dando naturalmente resposta a esses preceitos legais, designadamente quanto às medidas para integração na ENQA e registo no EQAR, engloba ainda, como medidas estruturantes:

- O contributo do Conselho Científico internacional, como referido em 2.5.6;

- A participação em estudos e projetos de investigação internacionais, nos termos mencionados em 3.2.5;
- A realização de uma conferência internacional bienal sobre tendências na garantia da qualidade;
- A integração em outros organismos e projetos de relevo internacional, como seja o CHEA International Quality Group (CIQG).

#### **4. Publicitação e registo histórico de versões**

O Manual da Qualidade da A3ES será dado a conhecer individualmente a todos os colaboradores da Agência e é publicitado na página Web.

O manual será atualizado quando necessário, por decisão do Conselho de Administração, sendo mantido um registo histórico das alterações introduzidas.

##### **4.1 Registo de versões**

- **Versão 1.0 / 15.janeiro.2013**  
Aprovação da versão original do Manual da Qualidade
- **Versão 1.1 / 5.setembro.2018**  
Atualização das secções 2.4, 3.2.1, 3.2.8 e 3.2.11. Atualização de hiperligações.