



# Manual do Sistema Interno de Garantia da Qualidade

## SIGQ - FMUL



2019

# ÍNDICE

<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	3
<b>ÍNDICE DE QUADROS .....</b>	4
<b>ÍNDICE DE ANEXOS.....</b>	5
<b>INTRODUÇÃO .....</b>	6
<b>1.1. ÂMBITO E ESTRUTURA DO MANUAL.....</b>	7
<b>1.2. ENQUADRAMENTO LEGAL E DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA .....</b>	8
<b>1.3. GESTÃO DO MANUAL.....</b>	9
<b>ENQUADRAMENTO INSTITUCIONAL .....</b>	11
<b>2.1. MISSÃO, VISÃO E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....</b>	12
<b>2.2. ÁREAS E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....</b>	14
<b>2.3. PARTES INTERESSADAS .....</b>	19
<b>SISTEMA INTERNO DA GARANTIA DA QUALIDADE DA FMUL (SIGQ-FMUL) .....</b>	21
<b>3.1. POLÍTICA DA QUALIDADE .....</b>	22
<b>3.2. ESTRUTURA ORGANIZATIVA E RESPONSABILIDADES .....</b>	23
<b>3.3. CARACTERIZAÇÃO DOS PROCESSOS.....</b>	25
<b>3.2.1. PROCESSOS DE GOVERNAÇÃO E GESTÃO ESTRATÉGICA .....</b>	27
<b>3.2.2. PROCESSOS NUCLEARES/REALIZAÇÃO .....</b>	29
<b>3.2.3. PROCESSOS DE SUPORTE TÉCNICO E ADMINISTRATIVO .....</b>	32
<b>3.4. ESTRUTURA DOCUMENTAL.....</b>	36
<b>3.5. SISTEMA TECNOLÓGICO DE GESTÃO E INFORMAÇÃO .....</b>	38
<b>3.6. MONITORIZAÇÃO E CICLO DE MELHORIA CONTÍNUA DO SIGQ – FMUL.....</b>	40
<b>ANEXOS .....</b>	42



## ÍNDICE DE FIGURAS

N.º	Designação	Página
Figura 1	Documentos de Referência	9
Figura 2	Responsáveis pela Gestão do Manual do SIGQ-FMUL	10
Figura 3	Estrutura Organizacional	13
Figura 4	Áreas e Objetivos Estratégicos	14
Figura 5	Análise SWOT Dinâmica	19
Figura 6	Estrutura do SIGQ e Responsabilidades	24
Figura 7	Macroprocessos da FMUL	25
Figura 8	Cadeia de Valor da FMUL	26
Figura 9	Estrutura Documental	36
Figura 10	Tipologia de Documentos e Responsabilidades	37
Figura 11	Estrutura do Sistema Tecnológico de Gestão e Informação	38
Figura 12	Ciclo PDCA do SIGQ - FMUL	40



## ÍNDICE DE QUADROS

N.º	Designação	Página
Quadro 1	Versões do Manual do SIGQ-FMUL	10
Quadro 2	Identificação das Partes Interessadas da FMUL	20
Quadro 3	Processo de Planeamento e Governação	27
Quadro 4	Processo de Controlo e Garantia da Qualidade	27
Quadro 5	Processo de Comunicação, Cooperação Institucional e Relações Internacionais	28
Quadro 6	Processo de Ensino - Aprendizagem	29
Quadro 7	Processo de Investigação e Inovação	30
Quadro 8	Processo de Interação com a Sociedade	31
Quadro 9	Processo de Gestão de Recursos Humanos	32
Quadro 10	Processo de Gestão de Compras	33
Quadro 11	Processo de Gestão Financeira	33
Quadro 12	Processo de Sistemas de Informação	34
Quadro 13	Processo de Gestão da Área de Biblioteca e Informação	34
Quadro 14	Processo de Gestão das Instalações e Equipamentos	35



## ÍNDICE DE ANEXOS

N.º	Designação	Página
Anexo 1	Organograma Macro da FMUL	43
Anexo 2	Organograma das Unidades Estruturais da FMUL	44
Anexo 3	Organograma dos Serviços da FMUL	45
Anexo 4	Caracterização das Partes Interessadas da FMUL	46
Anexo 5	Processos <i>versus</i> Referenciais A3ES	49
Anexo 6	Sistema Tecnológico de Gestão e Informação	50



# Introdução

Manual do  
Sistema Interno de  
Garantia da Qualidade  
SIGQ - FMUL

## 1.1. ÂMBITO E ESTRUTURA DO MANUAL

Garantir a qualidade é uma premissa central e fundamental na estratégia da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa (FMUL), com vista ao cumprimento dos seus objetivos e concretização da sua missão de forma exemplar. A Faculdade tem vindo a desenvolver ações com vista à melhoria contínua e à garantia da qualidade transversalmente a todos os seus processos, nomeadamente ao nível do processo de ensino e aprendizagem, sendo de destacar a acreditação de todos os cursos pré e pós-graduados junto da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), bem como ao nível dos outros processos nucleares da Escola, como a Investigação e a Interação com a Sociedade.

A conceção do Sistema Interno de Garantia da Qualidade da FMUL (SIGQ - FMUL), veio sistematizar e estruturar o trabalho que tem sido desenvolvido na promoção e na garantia da qualidade da Escola. O SIGQ foi desenhado tendo por base os Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior da A3ES, consonantes com os padrões europeus (ESG 2015); mas tendo também presente a abordagem de processos e a metodologia PDCA (Plan – Do – Check – Act / Adjust) fundamental num sistema de gestão da qualidade.

O responsável pelo SIGQ é o Diretor da FMUL e a sua conceção e manutenção cabe ao Gestor do SIGQ. No entanto, para garantir uma adequada definição e organização do sistema foi criada uma Comissão de Acompanhamento ao SIGQ (CA-SIGQ) com representantes dos vários Órgãos de Governo da Faculdade, dos docentes do ensino pré e pós-graduado e dos estudantes.

O Manual do Sistema Interno de Garantia da Qualidade da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa (SIGQ - FMUL) descreve a forma como a Faculdade concebe e planeia, estrutura e organiza, implementa e gere, avalia e melhora continuamente o seu sistema interno, sendo um documento de referência à comunidade FMUL e às partes interessadas relevantes.

O presente manual encontra-se estruturado em três partes:

- I. Introdução, com o enquadramento, propósito, organização e gestão do próprio manual;
- II. Enquadramento Institucional, com uma breve caracterização da FMUL e das suas áreas estratégicas, o contributo da análise SWOT na definição da ação estratégica da Faculdade, a identificação e papel das partes interessadas;
- III. Sistema Interno de Garantia da Qualidade da FMUL, com a definição da política da qualidade e seus valores e com a informação que sustenta a concepção, organização e gestão do SIGQ-FMUL: a identificação dos



macroprocessos e descrição dos processos, os intervenientes responsáveis pelo SIGQ e respetivas competências, a estrutura documental e o sistema de gestão de informação e comunicação de suporte aos processos, os mecanismos de monitorização e o ciclo de melhoria contínua do sistema (PDCA).

## 1.2. ENQUADRAMENTO LEGAL E DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

De acordo com o previsto no Regime Jurídico de Avaliação do Ensino Superior – RJAES (Lei n.º 38/2007, 16 de agosto), a qualidade de uma instituição é medida pelo grau de cumprimento da sua missão, para os quais são usados parâmetros de desempenho relacionados com a respetiva atuação e resultados dela recorrente (RJAES, Lei n.º 38/2007, art.º 3, n.º1).

Tendo como referencial as boas práticas internacionais na matéria (RJAES, Lei n.º 38/2007, art.º 3, n.º 3), os objetivos da avaliação da qualidade visam (RJAES, Lei n.º 38/2007, art.º 5, nas alíneas “a”, “b” e “c”):

- a) Proporcionar a melhoria da qualidade das instituições de ensino superior;
- b) A prestação de informação fundamentada à sociedade sobre o desempenho das instituições de ensino superior;
- c) O desenvolvimento de uma cultura institucional interna de garantia de qualidade.

Segundo o Regulamento do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa (Despacho n.º 15622/2015, 29 de dezembro de 2015), um dos instrumentos para o funcionamento do SIGQ-ULisboa é o Manual da Qualidade, devendo cada Escola possuir o seu, devidamente aprovado pelos órgãos estatutariamente competentes.

Em conformidade com o RJAES e com as diretrizes e Regulamento do Sistema Interno de Garantia de Qualidade da Universidade de Lisboa, a FMUL estruturou o seu SIGQ, refletido no presente Manual, tendo por base os referenciais da A3ES e visando requerer futuramente a respetiva certificação junto da A3ES.

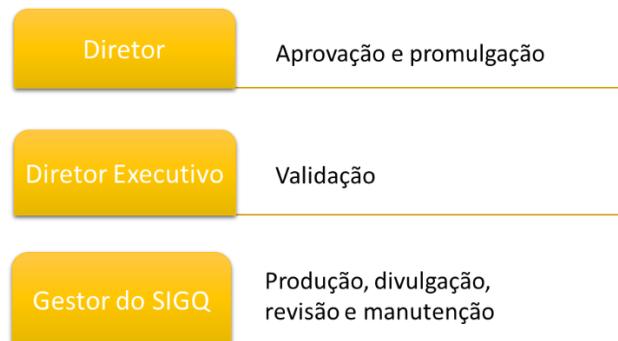
O SIGQ-FMUL tem como base legal um conjunto de legislação, regulamentos e normas, padrões e referenciais, dos quais são de destacar os apresentados na figura 1.



**Figura 1 – Documentos de Referência**

### 1.3. GESTÃO DO MANUAL

A estrutura do SIGQ – FMUL encontra-se plasmada no presente Manual, o qual é um documento orientador, público e de acesso livre, devendo os colaboradores da FMUL (docentes, investigadores e não-docentes) ter conhecimento do seu conteúdo e utilizarem-no como um instrumento facilitador no desenvolvimento das atividades inerentes aos vários processos e procedimentos, tendo em vista a melhoria contínua do sistema e a garantia da qualidade.



**Figura 2 – Responsáveis pela Gestão do Manual do SIGQ-FMUL**

Ao Diretor da FMUL compete aprovar, promulgar e garantir o cumprimento do conteúdo deste Manual, de acordo com as linhas orientadoras da política da qualidade. O Diretor delega no Gestor do SIGQ as competências para a produção, divulgação, revisão e manutenção do Manual, devendo este manter informada e atualizada a Direção. Ao Diretor Executivo cabe a validação do Manual e das futuras revisões efetuadas ao mesmo.

A revisão do Manual do SIGQ-FMUL é efetuada anualmente pelo Gestor do SIGQ, coadjuvado pelo Gabinete de Planeamento Estratégico e Qualidade, e sempre que o Gestor do SIGQ identifique alguma alteração ao nível do sistema ou alguma necessidade de atualização do Manual, bem como sempre que o Diretor o entenda com o intuito de assegurar e salvaguardar a garantia da qualidade a nível institucional.

**Quadro 1 – Versões do Manual do SIGQ-FMUL**

Versão	Data	Produção	Validação	Aprovação
V.1	27 novembro 2019	Gestor do SIGQ	Diretor Executivo	Diretor



# Enquadramento Institucional

Manual do  
Sistema Interno de  
Garantia da Qualidade  
SIGQ - FMUL

## 2.1. MISSÃO, VISÃO E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A FMUL é uma das 18 escolas que compõem a Universidade de Lisboa (ULisboa), desde 2013, com a fusão da Universidade de Lisboa com a Universidade Técnica de Lisboa.

Historicamente, a origem da nossa Escola remonta à Real Escola de Cirurgia, criada em 1825 no Hospital de S. José, e, posteriormente, designada por Escola Médico-Cirúrgica de Lisboa (1836). Com a implantação da I República, em 1910, assiste-se a uma reestruturação do ensino superior e, com ela, à criação, em 1911, da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa.

Localizada, inicialmente, no edifício do Campo de Sant'Ana, é transferida em 1956 para o edifício do Hospital de Santa Maria, sendo as suas instalações ampliadas em 2004 com a entrada em funcionamento do Edifício Egas Moniz, e prevendo-se a sua expansão em 2020 com a entrada em funcionamento do Edifício Reynaldo dos Santos.

A FMUL integra, em conjunto com o Instituto de Medicina Molecular (iMM) e com o Hospital de Santa Maria - Centro Hospitalar Universitário Lisboa Norte (HSM-CHULN), o Centro Académico de Medicina de Lisboa (CAML), criado em 2009, um conceito inovador e pioneiro a nível nacional da organização dos centros de ensino, investigação e prática médica diferenciada.

A excelência e prestígio da FMUL são reconhecidos a nível nacional e internacional, tendo sido distinguida no passado, em 1928, com a Ordem de Sant'Iago da Espada e, mais recentemente, em 2015, com a medalha de Serviços Distintos “Grau Ouro” do Ministério da Saúde.

### MISSÃO

A FMUL tem por missão a formação de médicos e outros profissionais de saúde; o ensino e a investigação da Medicina e das ciências essenciais à promoção da saúde; a prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação da doença; a criação, transmissão e difusão de ciência, tecnologia e cultura, no respeito pela liberdade intelectual e pela ética; o reconhecimento do mérito e do sentido de serviço à comunidade.

## VISÃO

É visão da FMUL consolidar a sua posição como Instituição de referência no ensino médico e na investigação biomédica nacionais e, em conjunto com o CAML, constituir-se como Instituição académica relevante nos contextos nacional e internacional.

Neste sentido, a sua estratégia assenta num ensino de qualidade, aliado a uma investigação de excelência e a uma prática da Medicina ao mais alto nível de desenvolvimento científico e tecnológico, com impacto direto na comunidade envolvente.

## ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A estrutura da FMUL organiza-se em Órgãos de Governo, Unidades Estruturais e Serviços (figura 3; Anexo 1 – Organograma Macro da FMUL, p. 43).

De acordo com os Estatutos da FMUL (Diário da República n.º 102/2018, de 28 de maio) são Órgãos de Governo: o Conselho de Escola, o Diretor, o Conselho Científico, o Conselho Pedagógico e o Conselho de Gestão. A FMUL é composta por 65 Unidades Estruturais, que consistem em unidades de ensino, investigação e de prestação de serviços na área da saúde, compreendendo 33 Clínicas Universitárias, 12 Institutos, 5 Laboratórios, 1 Departamento, 9 Áreas Disciplinares Autónomas e 4 Unidades de Investigação Autónoma (Anexo 2 – Organograma das Unidades Estruturais da FMUL, p. 44).



**Figura 3 – Estrutura Organizacional**

As Unidades Estruturais assumem um papel fundamental na prossecução da missão da Faculdade e no cumprimento dos objetivos estratégicos estabelecidos, através das atividades científica, pedagógica e clínica que desenvolvem.

A FMUL dispõe ainda de Serviços, uma estrutura de apoio técnico-administrativo às atividades que integram a missão da Faculdade, com regulamento próprio (Diário da República, 2.ª série – N.º 129, de 6 de julho 2018), a qual compreende os Serviços de Gestão Central e as Assessorias Institucionais. Dos Serviços de Gestão Central fazem parte a Direção de Serviços de Gestão Administrativa (Área de Recursos Humanos e Vencimentos e Área de

Instalações, Equipamentos, Aprovisionamento e de Tecnologias de Informação); a Área de Gestão Financeira e Patrimonial; a Área Académica; a Área dos Polos Administrativos e a Área de Biblioteca e Informação. As Assessorias Institucionais contemplam a Área de Apoio aos Órgãos de Governo; o Instituto de Formação Avançada; o Gabinete de Planeamento Estratégico e Qualidade; o Gabinete de Apoio à Investigação Científica, Tecnológica e Inovação; o Gabinete de Inovação e Empreendedorismo; e o Gabinete de Apoio ao Estudante (Anexo3 – Organograma dos Serviços da FMUL, p. 45).

## 2.2. ÁREAS E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

A estratégia da FMUL assenta em quatro áreas de ação (AE) tendo por base as orientações estratégicas da ULisboa: Ensino, Pedagogia e Educação Médica; Promoção e Inovação da Ciência; Internacionalização e Relações Externas; Organização e Modernização Administrativa (figura 4).

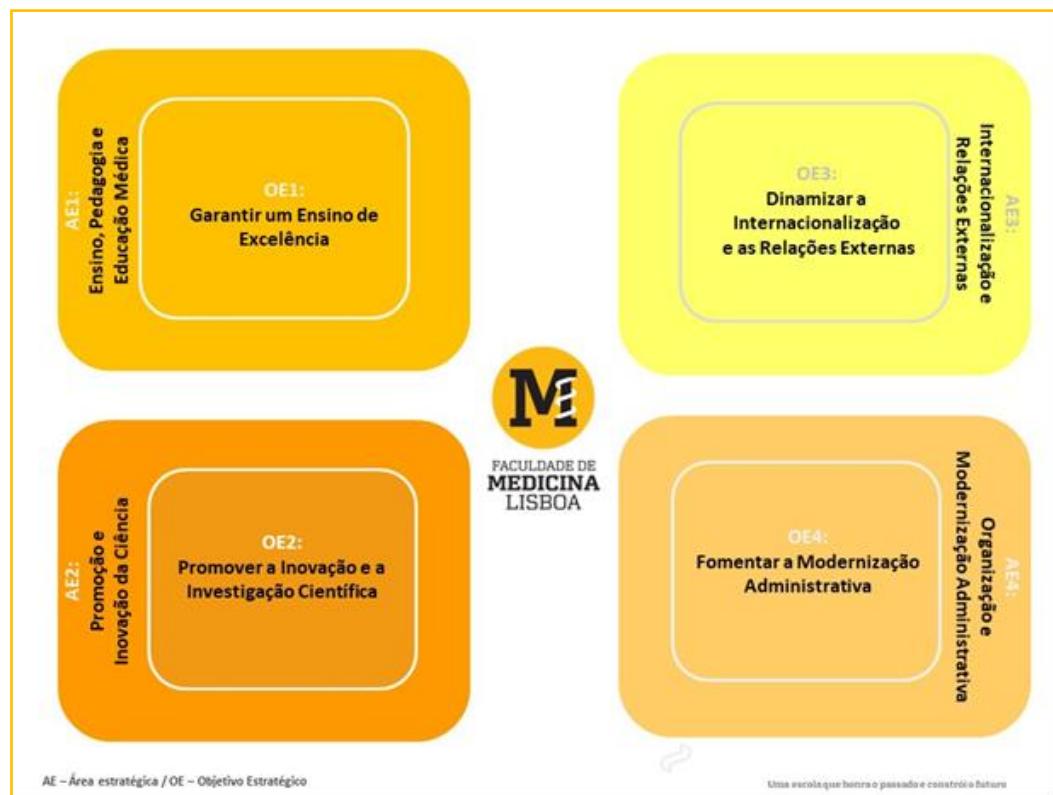


Figura 4 – Áreas e Objetivos Estratégicos

## AE1: Garantir um Ensino de Excelência

O ensino e a educação médica é a área estratégica central da FMUL. A Faculdade ministra cursos pré-graduados, sendo de realçar o Mestrado Integrado em Medicina (MIM) e, mais recentemente, a Licenciatura em Ciências da Nutrição (LCN), em parceria com as Faculdades de Farmácia e de Motricidade Humana da ULisboa; colaborando ainda, no âmbito do 1.º ciclo, no curso básico de Medicina da Faculdade de Ciências Médicas da Universidade da Madeira, na Licenciatura em Ciências da Saúde, em conjunto com as Faculdades de Ciências, de Psicologia e de Medicina Dentária; e no Mestrado Integrado em Engenharia Biomédica, do Instituto Superior Técnico.

No domínio da pós-graduação, para além dos cursos de Mestrado e Doutoramento, que lidera ou em que participa, a FMUL encontra-se fortemente empenhada em promover a educação médica continuada, mediante cursos não conferentes de grau e de outras iniciativas, sendo de salientar que dispõe de uma estrutura vocacionada para a promoção da educação médica.

Entre os cursos de Doutoramento, destaca-se o Programa de Doutoramento do Centro Académico de Medicina de Lisboa (PhDCAML) pelo envolvimento das 3 instituições que fazem parte deste centro (FMUL, HSM – CHULN, iMM). Acrescem os 4 cursos de Doutoramento autónomos, mas associados ao PhDCAML (programa doutoriais financiados pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia – FCT: LisbonBioMed, EnviHealth&co, NeurLisboa e M2B) e ainda o curso de Doutoramento em Neurociências.

A FMUL prima em garantir e promover um ensino Pré e Pós-Graduado de excelência, através da acreditação dos seus cursos pela A3ES, pela introdução de melhorias contínuas no plano de estudos dos diversos cursos, e ainda através da promoção e fomento da educação médica e da formação contínua junto da comunidade académica.

Nesta busca da excelência é fundamental o trabalho de acompanhamento que a Comissão de Avaliação Interna (CAI) vem fazendo, através de uma reflexão, análise e avaliação do ensino ministrado na FMUL.

No sentido de incentivar alunos, investigadores e docentes a fazer mais e melhor, e de reconhecer todos aqueles que se superam, a FMUL institui prémios anuais: o Diplomas de Mérito, que distingue os alunos que concluem com melhores classificações o Ciclo de Estudos Básicos de Medicina (1.º ao 3.º ano); o Prémio FMUL – CGD de Excelência, atribuído aos estudantes que obtenham as médias mais elevadas em cada ano curricular; o Prémio GAPIC David-Ferreira, que se destina à melhor Tese / Trabalho Final do MIM; o Prémio de Mérito Pedagógico Prof. Doutor J. Gomes-Pedro, que premeia o docente ou grupo de docentes que mais se destacou pelo seu contributo para a melhoria da educação médica na FMUL; e o Prémio Professor Jorge Draper Mineiro, que distingue a melhor Tese do MIM na Área da Doença e/ou Saúde Músculo Esquelética.



Com o objetivo de garantir as melhores condições possíveis a todos os alunos, é propósito da FMUL o acolhimento e o apoio à comunidade estudantil nas áreas de desenvolvimento pessoal, social e profissional, dispondo de uma estrutura com esta finalidade e desenvolvendo vários projetos nesse sentido em parceria com a AEFML (exemplo: Espaço S, Mentoring, Mentoring 2.0, Solvin'It, Embaixador Mentoring).

### **AE2: Promoção e Inovação da Ciência**

A inovação e a investigação é uma área estratégica determinante para o desenvolvimento da Faculdade. Desta forma, têm sido desenvolvidas iniciativas de promoção da atividade científica, inovação e empreendedorismo junto da comunidade estudantil, docentes e investigadores. A atividade científica é transversal a toda a Escola, através das Unidades Estruturais, e ao CAML, e reflete não só a investigação biomédica, mas também a inter-relação desta com a Medicina Clínica, encontrando-se espelhada no número de publicações indexadas na *Web of Science - Results of Institute for Scientific Information* da autoria de docentes, investigadores e médicos. A articulação com o iMM e com a Associação para a Investigação e Desenvolvimento da Faculdade de Medicina (AIDFM) tem sido, igualmente, importante no fomento da atividade científica.

Para a FMUL, o contato precoce e a experiência da investigação científica é fundamental para a formação dos estudantes, dispondo há mais de 20 anos de um programa de investigação direcionado para estes, o Programa “Educação pela Ciência” | Bolsas CHULN/FMUL. O programa Doutoral tem sido, igualmente, promotor da investigação científica na Faculdade, bem como a atribuição da Bolsa de Investigação Anual Fundação AstraZeneca/FMUL a médicos recém-graduados.

A Faculdade tem vindo, ainda, a dinamizar a área da inovação e empreendedorismo junto da comunidade FMUL, dispondo de uma estrutura vocacionada para esta área, no âmbito da qual têm sido desenvolvidas várias iniciativas.

Prova da excelência da investigação científica produzida na FMUL e do reconhecimento nacional e internacional do trabalho dos seus docentes, investigadores e estudantes, são as várias nomeações, distinções e prémios que lhes têm sido atribuídos.

### **AE3: Internacionalização e Relações Externas**

Num ambiente cada vez mais global, a internacionalização e as relações externas é uma área estratégica essencial que a Faculdade tem procurado expandir. A FMUL, enquanto instituição de referência no panorama do ensino médico e da investigação biomédica no quadro nacional e internacional, tem procurado reforçar as relações com os seus parceiros mais próximos, nomeadamente com as instituições parceiras do CAML (iMM e HSM - CHULN),



bem como com a AIDFM, a Associação de Estudantes da Faculdade de Medicina de Lisboa (AEFML), a Associação dos Antigos Alunos da Faculdade de Medicina de Lisboa (AAFML) e também com a Casa de Pessoal (CPFMUL). Num plano, simultaneamente, interno e externo, é mantida e consolidada a relação com a ULisboa e com as suas unidades orgânicas.

No plano externo destacam-se as relações de cooperação com instituições congêneres, nacionais e internacionais, concretizadas em várias ações, nomeadamente ao nível do ensino e da investigação, sendo de destacar recentemente a criação Rede de Escolas Médicas de Língua Portuguesa (CODEM-LP).

Um aspecto significativo domínio da internacionalização são os programas de mobilidade para estudantes (*incoming* e *outgoing*), dispondo a FMUL de uma estrutura vocacionada para a cooperação internacional.

Uma vez que as instituições de ensino superior não se podem alhear nem isolar do meio envolvente, a FMUL instituiu um Conselho de Cidadãos, constituído por personalidades da sociedade civil, tendo por objetivo refletir sobre os desafios presentes e futuros que se colocam ao ensino superior e às Escolas Médicas e, cujos contributos, têm sido importantes para o planeamento estratégico da Faculdade.

Uma Escola que se quer aberta ao mundo tem, necessariamente, de assumir a sua responsabilidade social, como tal, a FMUL tem promovido e participado em várias iniciativas desta natureza no âmbito do projeto *Faculdade de Ajudar*.

#### **AE4: Organização e Modernização Administrativa**

A modernização administrativa é uma área estratégica, na medida em que é propósito da FMUL continuar a ser uma instituição de Ensino Superior de referência, moderna e inovadora, acompanhando e adaptando-se às exigências do contexto externo, melhorando os seus processos e procedimentos organizacionais, de forma a ir ao encontro das necessidades das partes interessadas e a garantir um serviço de qualidade. Neste sentido, há uma preocupação da Faculdade em ajustar e reformular os seus serviços técnico-administrativos em alinhamento com a estratégia definida, bem como em apostar na formação profissional dos seus colaboradores, nomeadamente dos não docentes, bem como da sua formação académica, através do Programa de Apoio Financeiro à Formação Académica dos Colaboradores Não Docentes da FMUL.

A Faculdade tem ainda investido na área da segurança e saúde no trabalho, nomeadamente com a aquisição de equipamentos e com a realização de ações de sensibilização, de prevenção e de formação.

Na vertente tecnológica, a FMUL tem vindo a adotar várias plataformas tecnológicas de suporte ao ensino, à investigação, à comunicação e à gestão de recursos, lançando-se como pioneira entre as Escolas da ULisboa com a

App MyFenix. Quanto aos meios de comunicação e informação refiram-se as melhorias introduzidas com o novo site institucional e com a newsletter.

Ao nível das infraestruturas tem sido preocupação da Faculdade o alargamento das áreas dedicadas ao ensino e à investigação, as quais serão ampliadas com a entrada em funcionamento do novo Edifício Reynaldo dos Santos.

Garantir a qualidade tem sido uma premissa da FMUL, quer ao nível do ensino quer transversalmente a toda a Escola, como tal, a FMUL tem vindo a estruturar o seu SIGQ, em conformidade com as diretrizes e o Regulamento do Sistema Interno de Garantia da Qualidade da ULisboa, bem como com os Referenciais da A3ES para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições do Ensino Superior.

Para cada área estratégica a FMUL definiu para o quadriénio 2018 – 2022 os seus respetivos objetivos estratégicos (OE):

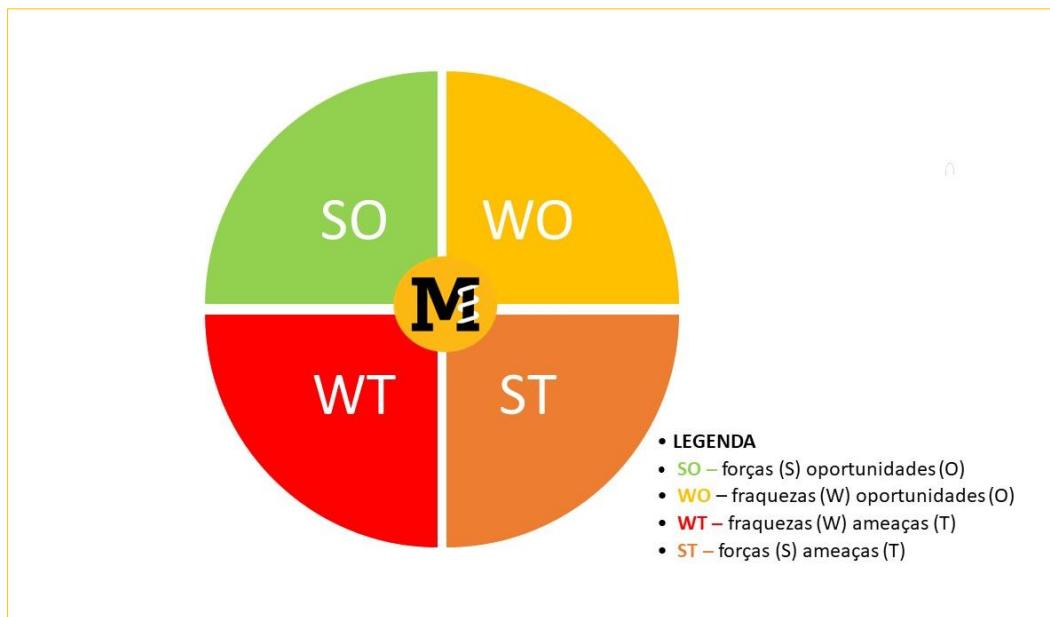
- › **OE1:** Garantir um Ensino de Excelência
- › **OE2:** Promover a Inovação e a Investigação Científica
- › **OE3:** Dinamizar a Internacionalização e as Relações Externas
- › **OE4:** Fomentar a Modernização Administrativa

Anualmente, para cada objetivo estratégico são definidos objetivos operacionais de eficiência, eficácia e de qualidade, contemplados no Plano Anual de Atividades da FMUL e monitorizados semestralmente através do QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização), sendo materializados em iniciativas e atividades, descritas no Relatório Anual de Atividades da FMUL.

A Faculdade na definição da sua ação estratégica recorre à análise SWOT para caracterizar o seu contexto, tanto a nível interno como externo. Esta análise permite, de forma simples, recolher e organizar informação e dados, identificando a nível do contexto interno o que à partida será mais fácil de controlar ou de prever, as forças (S – Strengths) e as fraquezas (W – Weaknesses); e a nível do contexto externo, o que é mais difícil de contornar ou de prever, as oportunidades (O - Opportunities) e as ameaças (T - Threats).

De forma a apurar qual o nível de impacto real dos fatores acima referidos, recorre-se ainda a uma análise SWOT dinâmica que estabelece uma relação quantificável entre as oportunidades e as forças (SO), as oportunidades e as fraquezas (WO), as ameaças e as forças (ST) e as ameaças e as fraquezas (WT). Deste modo é possível apurar, por um lado, a ação ofensiva da Faculdade, ou seja, a forma como consolida as suas forças e utiliza as suas capacidades para aproveitar as oportunidades identificadas; por outro lado avaliar a sua capacidade defensiva, isto é, analisar a

capacidade que a Faculdade tem para se defender, através da identificação das suas forças que podem criar barreiras às ameaças do ambiente externo. O dinamismo desta análise é representado na figura 5.



**Figura 5 – Análise SWOT Dinâmica**

A análise SWOT é revista anualmente, aquando da elaboração do Plano de Atividades, estabelecendo as ações a implementar, bem como na preparação do plano das ações de melhoria mais relevantes na ótica do processo de melhoria contínua, podendo também ser revista sempre que a Direção assim o entenda ou no âmbito de algum projeto institucional.

### 2.3. PARTES INTERESSADAS

A FMUL reconhece a importância da envolvência dos vários parceiros ou partes interessadas nas atividades quotidianas da instituição, de forma a garantir que todos os processos da Faculdade vão ao encontro das suas necessidades e expectativas.

As partes interessadas identificadas no quadro 2 correspondem a todos os elementos, grupos de pessoas ou entidades relevantes, que de alguma forma influenciam e/ou são influenciadas pela FMUL. Nesta ótica, distinguem-se as partes interessadas internas, aquelas que no quotidiano da Faculdade contribuem diretamente para a

transmissão de valores e para o cumprimento da missão da Faculdade; das partes interessadas externas, grupos ou entidades com estatuto próprio.

**Quadro 2 – Identificação das Partes Interessadas da FMUL**

Internas	Externas
<ul style="list-style-type: none"> <li>› Pessoal Docente</li> <li>› Pessoal Investigador</li> <li>› Pessoal Não Docente</li> <li>› Estudantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› ALUMNI</li> <li>› Universidade de Lisboa</li> <li>› Instituições Afiliadas</li> <li>› Instituições Parceiras nos Programas de Mobilidade</li> <li>› Parceiros Estatutários (CAML, AEFML, AAAFML, iMM, AIDFM, Casa de Pessoal)</li> <li>› Parceiros de Ensino e Investigação (nacionais e internacionais)</li> <li>› Estruturas Governamentais</li> <li>› Agências de Acreditação (A3ES)</li> <li>› Fornecedores</li> <li>› Entidades Financiadoras</li> <li>› Comunicação Social</li> <li>› Sociedade Civil</li> </ul>

Para além da identificação das partes interessadas é, igualmente importante no âmbito de um processo de qualidade e de melhoria contínua, a auscultação e a monitorização de forma sistemática da informação relativa a cada uma delas, na medida em que os elementos que daí advém são essenciais nos processos de tomada de decisão, reforçando, deste modo, a coesão e o espírito de identidade da Faculdade.

A caracterização de cada parte interessada quanto à sua ação expectável e a ação da FMUL relativamente a cada uma delas, bem como os meios de avaliação e monitorização, está descrita no anexo 4 (Caracterização das Partes Interessadas da FMUL, p. 46).

# **Sistema Interno de Garantia da Qualidade**

Manual do  
Sistema Interno de  
Garantia da Qualidade  
SIGQ - FMUL

### 3.1. POLÍTICA DA QUALIDADE

Cabe a cada instituição definir e implementar a política de qualidade que melhor se adequa ao seu sistema e que acompanha a missão, a visão e os objetivos estabelecidos estrategicamente, procurando responder às necessidades e expectativas das partes interessadas. Deste modo, a FMUL assume formalmente o seu compromisso com a garantia da qualidade e melhoria contínua das suas atividades, em alinhamento com os referenciais da A3ES para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior.

A Política da Qualidade da FMUL rege-se pelos seguintes princípios:

1. Ser a Instituição de referência do ensino e da investigação em medicina e ciências biomédicas a nível nacional.
2. Concretizar os seus objetivos de forma eficiente e eficaz, promovendo uma cultura de rigor, exigência, transparência, melhoria contínua e de garantia da qualidade transversal às áreas estratégicas: Ensino, Pedagogia e Educação Médica; Promoção e Inovação da Ciência; Internacionalização e Relações Externas; Organização e Modernização Administrativa.
3. Promover as competências e o desenvolvimento pessoal dos seus colaboradores (docentes, investigadores e não docentes).
4. Auscultar regularmente e envolverativamente as várias partes interessadas, de forma a ir ao encontro das necessidades e expetativas.
5. Utilizar de forma eficiente os sistemas de informação e as infraestruturas institucionais, para obtenção de melhores resultados e para a difusão do serviço prestado.
6. Monitorizar sistematicamente os processos e procedimentos intrínsecos às suas atividades.
7. Cumprir os requisitos legais e regulamentares (nacionais e internacionais) inerentes ao serviço prestado.
8. Garantir a segurança da informação, a privacidade e a proteção dos dados pessoais.
9. Contribuir para uma sociedade sustentável e para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos, através do ensino, da investigação e do serviço à comunidade.

Assim, a Faculdade entende que, a implementação do SIGQ, para além da concretização das competências estatutárias da Faculdade de Medicina, vem assegurar a eficácia e o cumprimento dos valores da missão da Instituição, bem como o envolvimento das partes interessadas no processo de melhoria contínua da Faculdade.

### 3.2. ESTRUTURA ORGANIZATIVA E RESPONSABILIDADES

No modelo organizacional do SIGQ está subjacente a estrutura organizativa da FMUL, sendo este constituído pelos seguintes intervenientes, cada um com o seu papel ao nível do sistema:

- › Diretor;
- › Comissão de Avaliação Interna (CAI);
- › Comissão de Acompanhamento do SIGQ – FMUL (CA – SIGQ);
- › Diretor Executivo;
- › Gestor do SIGQ;
- › Gabinete de Planeamento Estratégico e Qualidade.

De um modo geral, o Diretor é o responsável pelo SIGQ e o Diretor Executivo garante as condições para o seu funcionamento.

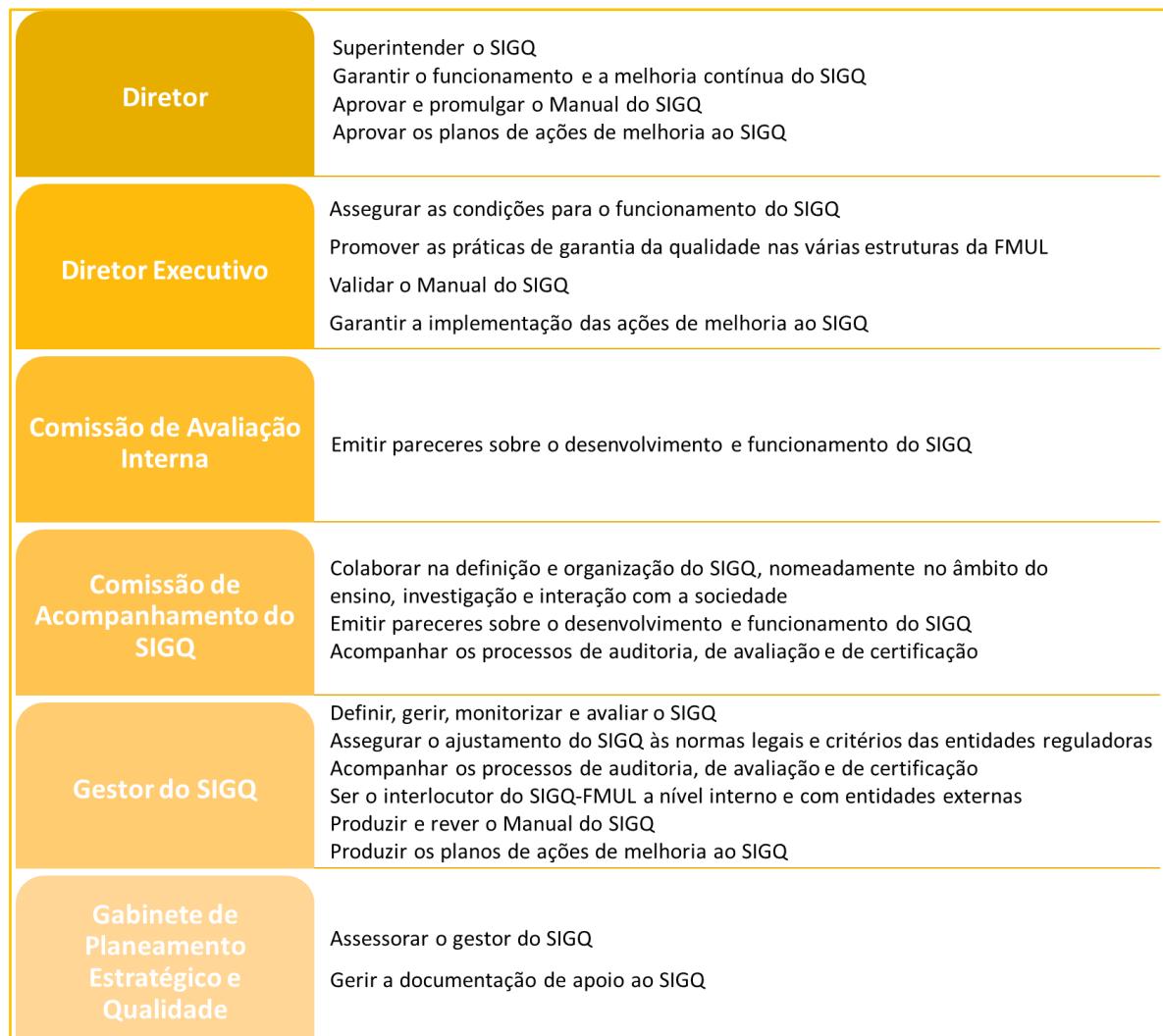
As Comissões, embora não integrem a estrutura organizacional da FMUL, têm representantes das partes interessadas internas, e foram criadas com o intuito de refletirem sobre assuntos no âmbito da sua área de ação e emitirem pareceres sempre que lhes for solicitado pelos órgãos da FMUL.

De acordo com os Estatutos da FMUL (DR – N.º 102, 28 de maio de 2018, artigo 8.º, alínea “2”), a Faculdade pode implementar mecanismos de avaliação adicionais, tendo sido criada, em 29 de novembro de 2016, a CAI, no âmbito da avaliação dos ciclos de estudos e acreditação pela A3ES, constituída por representantes das seguintes partes interessadas: docentes, não docentes e estudantes. Ao nível do SIGQ, a CAI poderá assim emitir pareceres sobre o seu desenvolvimento e funcionamento.

A CA – SIGQ, criada em 2019 (Despacho 26/2019), é constituída por representantes da Direção, Conselho Científico, Conselho Pedagógico, docentes dos ciclos de estudos pré-graduados (Mestrado Integrado em Medicina e Licenciatura das Ciências da Nutrição) e pós-graduado, e ainda, por um representante dos estudantes. Esta comissão tem por principais atribuições acompanhar o projeto de implementação do SIGQ, apoiando na caracterização dos processos de ensino, investigação e interação com a sociedade, emitir pareceres sobre o desenvolvimento e funcionamento do SIGQ, bem como acompanhar o processo de candidatura junto da A3ES.

O Gestor do SIGQ, nomeado pelo Diretor da FMUL (Despacho n.º 69/2019), é o cordenador do Gabinete de Planeamento Estratégico e Qualidade, ao qual compete, nomeadamente, a definição, gestão, monitorização e avaliação do SIGQ.

Os vários intervenientes e as suas responsabilidades com impacto no SIGQ encontram-se refletidos na figura 6.

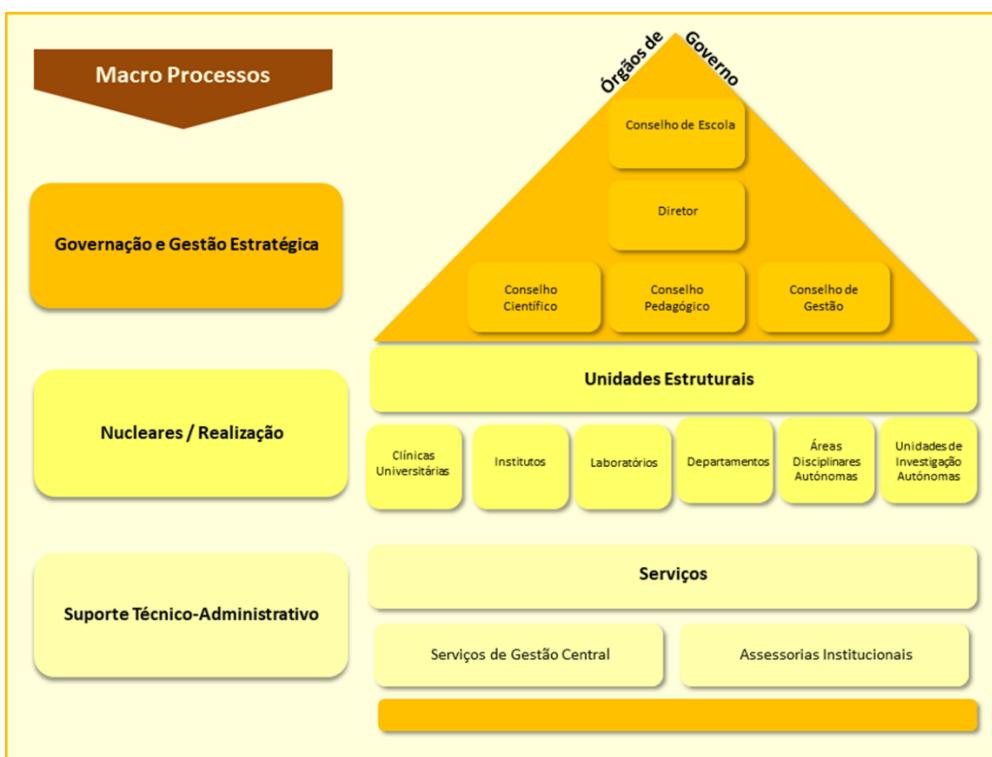


**Figura 6 – Estrutura do SIGQ e Responsabilidades**



### 3.3. CARACTERIZAÇÃO DOS PROCESSOS

Na conceção do SIGQ-FMUL consideraram-se os Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior da A3ES que se centram nos seguintes vetores: política para a garantia da qualidade; garantia da qualidade nos processos nucleares da missão institucional; garantia da qualidade na gestão dos recursos e serviços de apoio; gestão e publicitação da informação; e avaliação externa periódica. Tendo por base estes vetores e a estrutura organizacional da FMUL foram definidos os macroprocessos: i) Governação e Gestão Estratégica; ii) Nucleares / Realização; iii) Suporte Técnico Administrativo (figura 7).



**Figura 7 – Macroprocessos da FMUL**

Cada macroprocesso é composto por vários processos que estão associados a referenciais da A3ES, tal como está retratado no anexo 5 (Processos versus Referenciais A3ES, p. 49). Num modelo sistémico os processos têm como ponto de partida (“entrada”) as necessidades das partes interessadas e os objetivos estratégicos da FMUL, e através das atividades produzem resultados (“saída”) que vão ao encontro das expectativas e satisfação das partes interessadas, cumprindo desta forma com a missão da FMUL, tal como representado na cadeia de valor (figura 8).



**Figura 8 – Cadeia de Valor da FMUL**

Para cada processo é identificado o responsável, o objetivo e as atividades associadas. Na ótica do ciclo PDCA (Plan – Do - Check – Act / Adjust) cada processo tem KPI's (*key performance indicator*) que permitem a monitorização, a avaliação de desempenho e a gestão do próprio processo. Os processos são descritos ou mapeados em procedimentos / instruções de trabalho, descrevendo o modo de realização das atividades, a sequência de ações tendo em consideração as tarefas, detalhes e responsabilidades, os documentos e as ferramentas de suporte.

A identificação e descrição dos macroprocessos e dos respetivos processos tiveram o contributo da CA – SIGQ e dos responsáveis das várias assessorias e serviços da Faculdade. A conceção da estrutura do SIGQ e a sua organização coube ao Gestor do SIGQ, coadjuvado pelo Gabinete de Planeamento Estratégico e Qualidade e sob a coordenação da Subdiretora e do Diretor Executivo, tendo sido aprovada pelo Diretor da FMUL.

### 3.2.1. PROCESSOS DE GOVERNAÇÃO E GESTÃO ESTRATÉGICA

O macroprocesso de Governação e Gestão Estratégica contempla processos estratégicos e de gestão, como: Planeamento e Governação (P1); Controlo de Gestão (P2) e Comunicação, Cooperação Institucional e Relações Internacionais (P3).

**Quadro 3 - Processo de Planeamento e Governação**

<b>PROCESSO</b>	<b>Planeamento e Governação (P1)</b>
<b>RESPONSÁVEL</b>	Diretor
<b>OBJETIVO</b>	Estabelecer e divulgar as orientações estratégicas; planear e monitorizar as atividades anuais desenvolvidas; definir e difundir as decisões e deliberações dos Órgãos de Governo alinhadas com a estratégia da Escola.
<b>PRINCIPAIS ATIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auscultação dos Órgãos de Governo;</li> <li>• Produção e divulgação dos Despachos do Diretor e outras deliberações dos Órgãos de Governo;</li> <li>• Avaliação das necessidades das Partes Interessadas;</li> <li>• Produção e divulgação dos seguintes documentos estratégicos:           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano Estratégico / Programa de Mandato;</li> <li>- Plano Anual de Atividades;</li> <li>- QUAR;</li> <li>- Relatório Anual de Atividades.</li> </ul> </li> </ul>

**Quadro 4 - Processo de Controlo de Gestão e Qualidade**

<b>PROCESSO</b>	<b>Controlo de Gestão e Qualidade (P2)</b>
<b>RESPONSÁVEL</b>	Diretor Executivo
<b>OBJETIVO</b>	Gerir e controlar as atividades e resultados da Faculdade e avaliar o seu desempenho, de forma a assegurar a qualidade e a melhoria contínua do sistema.
<b>PRINCIPAIS ATIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise e validação dos seguintes documentos orientadores:           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orçamento Anual;</li> <li>- Relatório Anual de Contas;</li> <li>- Mapa de objetivos e indicadores institucionais;</li> <li>- Relatórios de indicadores de desempenho;</li> <li>- Manual da Qualidade;</li> <li>- Plano de ações de melhoria contínua.</li> </ul> </li> <li>• Organização de auditorias e avaliações internas e externas.</li> </ul>



**Quadro 5 - Processo de Comunicação, Cooperação Institucional e Relações Internacionais**

<b>PROCESSO</b>	<b>Comunicação, Cooperação Institucional e Relações Internacionais (P3)</b>
<b>RESPONSÁVEL</b>	Chefe de Divisão da Área de Apoio aos Órgãos de Governo
<b>OBJETIVO</b>	Assegurar as relações institucionais e de cooperação com outras entidades; gerir os meios e os conteúdos para promover a comunicação institucional interna e externamente, mediante a divulgação e promoção das atividades, iniciativas e eventos da Escola; assim como projetar a sua imagem, de acordo com a estratégia da FMUL.
<b>PRINCIPAIS ATIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão de protocolos;</li> <li>• Comunicação e divulgação institucional;</li> <li>• Gestão de canais físicos e digitais;</li> <li>• Organização de visitas institucionais e visitas protocolares;</li> <li>• Organização de eventos institucionais;</li> <li>• Gestão logística de eventos;</li> <li>• Promoção da imagem institucional;</li> <li>• Participação em feiras, mostras e exposições.</li> </ul>



### 3.2.2. PROCESSOS NUCLEARES/REALIZAÇÃO

Os macroprocessos Nucleares ou de Realização são os processos que correspondem à atividade principal da Faculdade retratada na sua missão: Ensino e Aprendizagem (P4); Investigação e Desenvolvimento (P5) e Interação com a Sociedade (P7).

**Quadro 6 - Processo Ensino - Aprendizagem**

<b>PROCESSO</b>	<b>Ensino – Aprendizagem (P4)</b>
<b>RESPONSÁVEL</b>	Diretor
<b>OBJETIVO</b>	Planificar, conceber e implementar uma oferta formativa pré e pós graduada diversificada e de qualidade, promover e divulgar eficazmente a mesma de forma a captar estudantes alvo; monitorizar, avaliar e implementar melhorias ao nível dos diferentes ciclos de estudo envolvendo as partes interessadas relevantes, assegurando a excelência do ensino; bem como promover a educação médica e a formação contínua de médicos e de outros profissionais de saúde.
<b>PRINCIPAIS ATIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Planificação e conceção da oferta formativa;</li> <li>● Promoção e divulgação da oferta formativa;</li> <li>● Gestão dos cursos pré e pós-graduados;</li> <li>● Gestão das atividades desenvolvidas no âmbito das Unidades Curriculares;</li> <li>● Gestão das parcerias no âmbito do ensino-aprendizagem;</li> <li>● Gestão das relações com as partes interessadas relevantes para a conceção e avaliação da oferta formativa;</li> <li>● Gestão da mobilidade académica;</li> <li>● Gestão das plataformas de apoio e de avaliação ao ensino (FénixEdu, App My Fénix, Moodle, etc);</li> <li>● Avaliação da oferta formativa;</li> <li>● Auscultação das partes interessadas relevantes no processo de ensino-aprendizagem e avaliação da sua satisfação;</li> <li>● Monitorização e avaliação dos resultados do processo de ensino-aprendizagem;</li> <li>● Implementação das ações de melhoria complementares e inovadoras no processo de ensino-aprendizagem.</li> </ul>



**Quadro 7 - Processo Investigação e Inovação**

<b>PROCESSO</b>	<b>Investigação e Inovação (P5)</b>
<b>RESPONSÁVEL</b>	Diretor
<b>OBJETIVO</b>	Promover a inovação e a investigação, estimulando o interesse da comunidade estudantil pela atividade científica, incentivando a participação de docentes e investigadores em projetos de investigação nacionais e internacionais, fomentando uma cultura de empreendedorismo e inovação, e garantindo uma gestão eficaz dos resultados da atividade desenvolvida e da produção científica.
<b>PRINCIPAIS ATIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgação de informação sobre programas de financiamento para investigação e desenvolvimento, promovidos por agências e entidades financeiras nacionais e internacionais;</li> <li>• Submissão de candidaturas de projetos a programas de financiamento, nacionais e internacionais, para investigação e desenvolvimento que se enquadrem na estratégia da FMUL;</li> <li>• Organização, promoção e gestão de programas de investigação destinados a estudantes e recém-graduados / médicos internos;</li> <li>• Divulgação de atividades no âmbito da investigação científica, inovação e empreendedorismo;</li> <li>• Sensibilização para o empreendedorismo junto da comunidade FMUL;</li> <li>• Gestão das parcerias (partes interessadas) no âmbito da investigação científica e do empreendedorismo;</li> <li>• Gestão da propriedade intelectual na FMUL;</li> <li>• Gestão da produção científica e dos resultados da atividade científica;</li> <li>• Monitorização dos resultados da investigação científica e do seu impacto;</li> <li>• Promoção da ligação à sociedade através da valorização económica e social do conhecimento da Escola.</li> </ul>

**Quadro 8 - Processo de Interação com a Sociedade**

<b>PROCESSO</b>	<b>Interação com a Sociedade (P6)</b>
<b>RESPONSÁVEL</b>	Diretor
<b>OBJETIVO</b>	Dinamizar a relação com a comunidade, organizando e apoiando iniciativas de cariz social e de prevenção da saúde, e promover a interação dos estudantes, futuros médicos e profissionais da saúde no tecido social.
<b>PRINCIPAIS ATIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organização e participação em iniciativas para a interação com a sociedade;</li> <li>• Sensibilização para a participação em iniciativas de cariz social junto da comunidade FMUL;</li> <li>• Organização de atividades letivas no âmbito da oferta formativa para integrar os estudantes nas práticas junto da comunidade;</li> <li>• Divulgação e colaboração em iniciativas de cariz social, cultural, desportivo e artísticas promovidas pelos parceiros, em particular, pela AEFML;</li> <li>• Auscultação do Conselho de Cidadãos;</li> <li>• Gestão da relação com as entidades públicas e com as partes interessadas de forma a garantir uma participação social eficaz.</li> </ul>

### 3.2.3. PROCESSOS DE SUPORTE TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

Ao nível do macroprocesso Suporte Técnico e Administrativo encontram-se os processos que retratam as atividades técnico-administrativas e de gestão de suporte à Faculdade: Gestão dos Recursos Humanos (P7); Gestão de Compras (P8); Gestão Financeira (P9); Gestão de Sistemas de Informação (P10); Gestão da Área da Biblioteca e Informação (P11) e Gestão das Instalações e Equipamentos (P12).

**Quadro 9 - Processo de Gestão dos Recursos Humanos**

<b>PROCESSO</b>	<b>Gestão de Recursos Humanos (P7)</b>
<b>RESPONSÁVEL</b>	Chefe de Divisão da Área de Recursos Humanos e Vencimentos
<b>OBJETIVO</b>	Contratar, acolher e gerir os recursos humanos com as competências adequadas, e fomentar uma cultura motivacional de modo a que se comprometam com os objetivos institucionais e com a missão da FMUL.
<b>PRINCIPAIS ATIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão de processos de recrutamento, seleção e contratação;</li> <li>• Gestão dos processos administrativos/individuais dos colaboradores incluindo renovação e recondução;</li> <li>• Gestão da formação e desenvolvimento;</li> <li>• Avaliação do desempenho dos colaboradores;</li> <li>• Gestão de carreiras;</li> <li>• Processamento de vencimentos/ajudas de custo;</li> <li>• Gestão da assiduidade;</li> <li>• Gestão de mobilidade;</li> <li>• Gestão da informação e reporte estatístico a entidades oficiais;</li> <li>• Garantir a prestação dos serviços de Medicina no trabalho;</li> <li>• Gestão de Expediente e Arquivo.</li> </ul>

**Quadro 10 - Processo de Gestão de Compras**

<b>PROCESSO</b>	<b>Gestão de Compras (P8)</b>
<b>RESPONSÁVEL</b>	Diretor de Serviços da Direção de Gestão Administrativa
<b>OBJETIVO</b>	Gerir as necessidades de aquisição de bens e serviços das várias estruturas da FMUL nas melhores condições de custo, qualidade e prazo; assegurar a gestão eficiente com os fornecedores e a interação com as plataformas de compras públicas.
<b>PRINCIPAIS ATIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Pesquisa de mercado;</li> <li>● Gestão de pedidos de aquisição;</li> <li>● Gestão de processos de contratação pública;</li> <li>● Gestão de fornecedores;</li> <li>● Elaboração de caderno de encargos;</li> <li>● Gestão de stocks e economato;</li> <li>● Gestão de processos de aquisição no âmbito do “Green Public Procurement”;</li> <li>● Gestão da plataforma eletrónica para contratação pública.</li> </ul>

**Quadro 11 - Processo de Gestão Financeira**

<b>PROCESSO</b>	<b>Gestão Financeira (P9)</b>
<b>RESPONSÁVEL</b>	Chefe de Divisão da Área de Gestão Financeira e Patrimonial
<b>OBJETIVO</b>	Gerir o controlo orçamental e financeiro da FMUL de acordo com os ciclos de planeamento estratégico e operacional, bem como assegurar os procedimentos associados às necessidades operacionais de cabimento, disponibilização de verba e pagamento dos bens e serviços.
<b>PRINCIPAIS ATIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Controlo orçamental e financeiro;</li> <li>● Controlo de programas cofinanciados;</li> <li>● Controlo de projetos internacionais e financiamento;</li> <li>● Produção de informação financeira para os Órgãos de Gestão;</li> <li>● Reportes de execução orçamental;</li> <li>● Preparação dos mapas da Conta de Gerência;</li> <li>● Preparação do Orçamento.</li> </ul>



**Quadro 12 - Processo de Sistemas de Informação**

<b>PROCESSO</b>	<b>Gestão de Sistemas de Informação (P10)</b>
<b>RESPONSÁVEL</b>	Diretor de Serviços da Direção de Gestão Administrativa
<b>OBJETIVO</b>	Gerir a infraestrutura tecnológica, soluções e serviços tecnológicos, bem como a segurança da informação, para o conjunto de ativos tecnológicos e de informação sob responsabilidade da Faculdade.
<b>PRINCIPAIS ATIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão da infraestrutura tecnológica;</li> <li>• Gestão das aplicações e das plataformas tecnológicas sob responsabilidade da Faculdade;</li> <li>• Monitorização da infraestrutura tecnológica e das soluções sob responsabilidade da Faculdade;</li> <li>• Gestão de privilégios e de acessos aos sistemas de informação;</li> <li>• Gestão de pedidos de suporte técnico (inclui audiovisuais e multimédia);</li> <li>• Gestão da segurança da informação;</li> <li>• Gestão da relação com parceiros tecnológicos e com parceiros para governação dos sistemas de informação (partes interessadas).</li> </ul>

**Quadro 13 - Processo de Gestão da Área de Biblioteca e Informação**

<b>PROCESSO</b>	<b>Gestão da Área de Biblioteca e Informação (P11)</b>
<b>RESPONSÁVEL</b>	Chefe de Divisão da Área de Biblioteca e Informação
<b>OBJETIVO</b>	Organizar, gerir e divulgar recursos e fontes de informação e do conhecimento pedagógico e científico que integram a biblioteca, para suporte interno ao ensino-aprendizagem, investigação e prática clínica, bem como de outras atividades e/ou outros utilizadores internos ou externos à FMUL que deles necessitem.
<b>PRINCIPAIS ATIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão das atividades da biblioteca;</li> <li>• Gestão de utilizadores da biblioteca;</li> <li>• Gestão da formação de utilizadores da biblioteca;</li> <li>• Gestão de eventos e de divulgação das atividades da biblioteca;</li> <li>• Gestão do Catálogo Bibliográfico <i>online</i>;</li> <li>• Gestão da comunidade FMUL e iMM no Repositório.ULisboa;</li> <li>• Gestão da Página Web e redes sociais da Biblioteca;</li> <li>• Gestão do Arquivo Histórico e Património Museológico;</li> <li>• Gestão das necessidades de infraestrutura da biblioteca;</li> <li>• Gestão da rede de parceiros nacionais e internacionais (partes interessadas);</li> <li>• Gestão de pedidos de cooperação e partilha de recursos entre bibliotecas.</li> </ul>



**Quadro 14 - Processo de Gestão de Instalações e Equipamentos**

<b>PROCESSO</b>	<b>Gestão das Instalações e Equipamentos (P12)</b>
<b>RESPONSÁVEL</b>	Diretor de Serviços da Direção de Gestão Administrativa
<b>OBJETIVO</b>	Gerir a aquisição e a manutenção dos ativos móveis, imóveis e da segurança ao nível das instalações e dos equipamentos, bem como assegurar a pesquisa de mercado e a relação com os fornecedores face à necessidade de determinados requisitos técnicos.
<b>PRINCIPAIS ATIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestão de pedidos de aquisição ao nível das instalações e equipamentos;</li> <li>● Gestão da atividade de manutenção;</li> <li>● Monitorização da infraestrutura, equipamentos e serviços transversais (ex: limpeza, vigilância, etc.);</li> <li>● Gestão dos acessos aos edifícios e ao perímetro sob responsabilidade da FMUL;</li> <li>● Gestão de fornecedores;</li> <li>● Gestão de stocks e logística de manutenção.</li> </ul>



### 3.4. ESTRUTURA DOCUMENTAL

O SIGQ-FMUL, assente numa abordagem por processos, tem subjacente uma estrutura com documentos de natureza diversa e com diferentes finalidades, categorizados na tipologia retratada na figura 9.



Figura 9 – Estrutura Documental

No topo da pirâmide da estrutura documental encontra-se a legislação, pela qual a FMUL se rege. A nível interno são produzidos e divulgados os documentos estratégicos da Faculdade, como o Plano Estratégico / Programa de Mandato, Planos e Relatórios Anuais de Atividades. No alinhamento dos documentos estratégicos encontram-se documentos orientadores, como o QUAR, o Manual da Qualidade, despachos internos e referenciais da A3ES. Na base da pirâmide, a um nível mais prático e funcional, encontram-se os documentos operacionais, tais como regulamentos, manuais de procedimentos / instruções de trabalho, entre outros.

A figura 10 apresenta a estrutura, o tipo de documentos e os responsáveis pelos mesmos.



**Figura 10 – Tipologia de Documentos e Responsabilidades**

### 3.5. SISTEMA TECNOLÓGICO DE GESTÃO E INFORMAÇÃO

O SIGQ-FMUL tem como suporte uma rede tecnológica de gestão e informação, que sustenta e auxilia as atividades desenvolvidas no âmbito dos vários processos, constituída por sistemas de suporte ao ensino, à investigação, à comunicação e informação, e à gestão de recursos (figura 11).



**Figura 11 – Estrutura do Sistema Tecnológico de Gestão e Informação**

#### › Sistema de Suporte ao Ensino

Neste sistema reúnem-se as plataformas que dão suporte ao processo de Ensino - Aprendizagem, nomeadamente: FenixEdu (Sistema de Gestão Académica), App My Fénix, Moodle eLearning, leitura ótica de exames, gestão de creditações do núcleo curricular obrigatório, App Mentoring, gestão de horários, gestão de horas lecionadas, PollEverywhere, questionários (LimeSurvey), entre outras que existem de forma independente.

### › Sistema de Suporte à Investigação

Como sistema de suporte à investigação e produção científica, a funcionar de forma independente, existe a plataforma de Gestão de Projectos e Bolsas (GAPIC), havendo ainda, em rede com as restantes Escolas da ULisboa, o Repositório da ULisboa e o ALEPH – Catálogo Bibliográfico do Sistema Integrado das Bibliotecas da Universidade de Lisboa e o Digitool – ferramenta de gestão e partilha de coleções digitais.

### › Sistema de Suporte à Comunicação e Informação

Relativamente às plataformas de comunicação e informação que suportam de forma transversal as atividades de todos os processos e servem, simultaneamente, a comunicação interna e externa, a FMUL dispõe de um site e de uma newsletter institucional publicada mensalmente.

### › Sistema de Suporte à Gestão de Recursos

O sistema de suporte à gestão de recursos abrange várias plataformas, designadamente: SAP (Sistema Integrado de Gestão Financeira Recursos Humanos e Processamento de Vencimentos) que tem ligação com a FenixEdu; GIAF, de suporte ao registo de assiduidade dos colaboradores não docentes; Easydocs, no âmbito da gestão documental; intranet / portal de pedidos, transversal a todas as áreas técnicas e administrativas da Faculdade.

A informação sobre os vários sistemas, a ligação entre eles e com os processos da FMUL encontra-se refletida no anexo 6 (Sistema Tecnológico de Gestão e Informação, p. 50).



### 3.6. MONITORAÇÃO E CICLO DE MELHORIA CONTÍNUA DO SIGQ – FMUL

O SIGQ - FMUL numa abordagem de gestão por processos funciona numa lógica de ciclo de melhoria contínua, tendo por base a metodologia PDCA (Plan – Do – Check – Act / Adjust), fundamental num sistema de gestão da qualidade. Segundo esta metodologia cada processo é submetido às seguintes fases num ciclo contínuo (figura 12):

- › **Plan** - Fase de preparação do plano de ação com definição dos objetivos e atividades do processo, tendo em consideração a missão, objetivos estratégicos e a política da qualidade, com o estabelecimento de metas.
- › **Do** - Fase de execução do plano tendo por base os objetivos e atividades do processo e o que foi previamente definido.
- › **Check** - Fase de avaliação e análise do desempenho dos processos, através de instrumentos e ferramentas de monitorização, sendo medidos e analisados vários indicadores, nomeadamente os KPI's de cada processo, refletidos no Mapa de Objetivos Estratégicos e Indicadores da FMUL.
- › **Act / Adjust** – Fase de ação, onde, de acordo com os resultados da fase anterior apura-se se os objetivos foram cumpridos e detetam-se eventuais falhas, identificando ações de melhoria e implementando as mesmas.

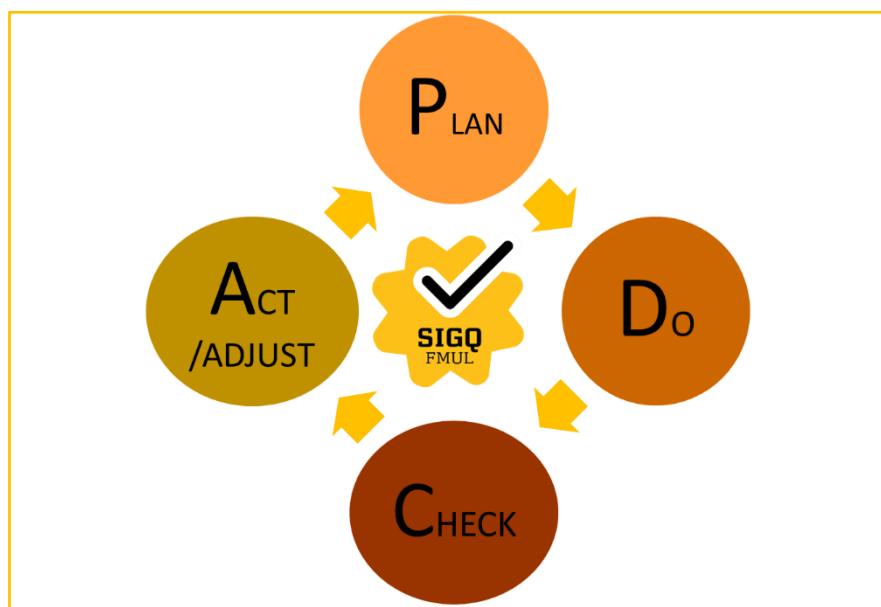


Figura 12 – Ciclo PDCA do SIGQ – FMUL

O SIGQ – FMUL assenta numa cultura de gestão pública, logo, no âmbito dos mecanismos de melhoria contínua e garantia da qualidade, tem por base o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), o qual, por sua vez, se desdobra na avaliação do desempenho dos docentes, dos colaboradores não docentes (Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho dos Funcionários e Agentes da Administração Pública - SIADAP) e na avaliação dos serviços prestados e das atividades desenvolvidas, com vista a ir ao encontro das necessidades e expetativas das partes interessadas.

A FMUL dispõe ainda de outros mecanismos de melhoria contínua e garantia da qualidade, como as deliberações e as recomendações / diretrizes emitidas pelo Diretor e outros Órgãos de Governo na medida em que determinam as ações a realizar; os relatórios e recomendações da A3ES no âmbito da acreditação dos ciclos de estudos; os relatórios e recomendações da CAI e da CA-SIGQ; os relatórios dos resultados dos inquéritos aplicados às partes interessadas, entre outros.

Ainda no âmbito do ciclo de melhoria contínua são realizadas autoavaliações, auditorias internas e elaborados planos de ação de melhoria ao SIGQ – FMUL.

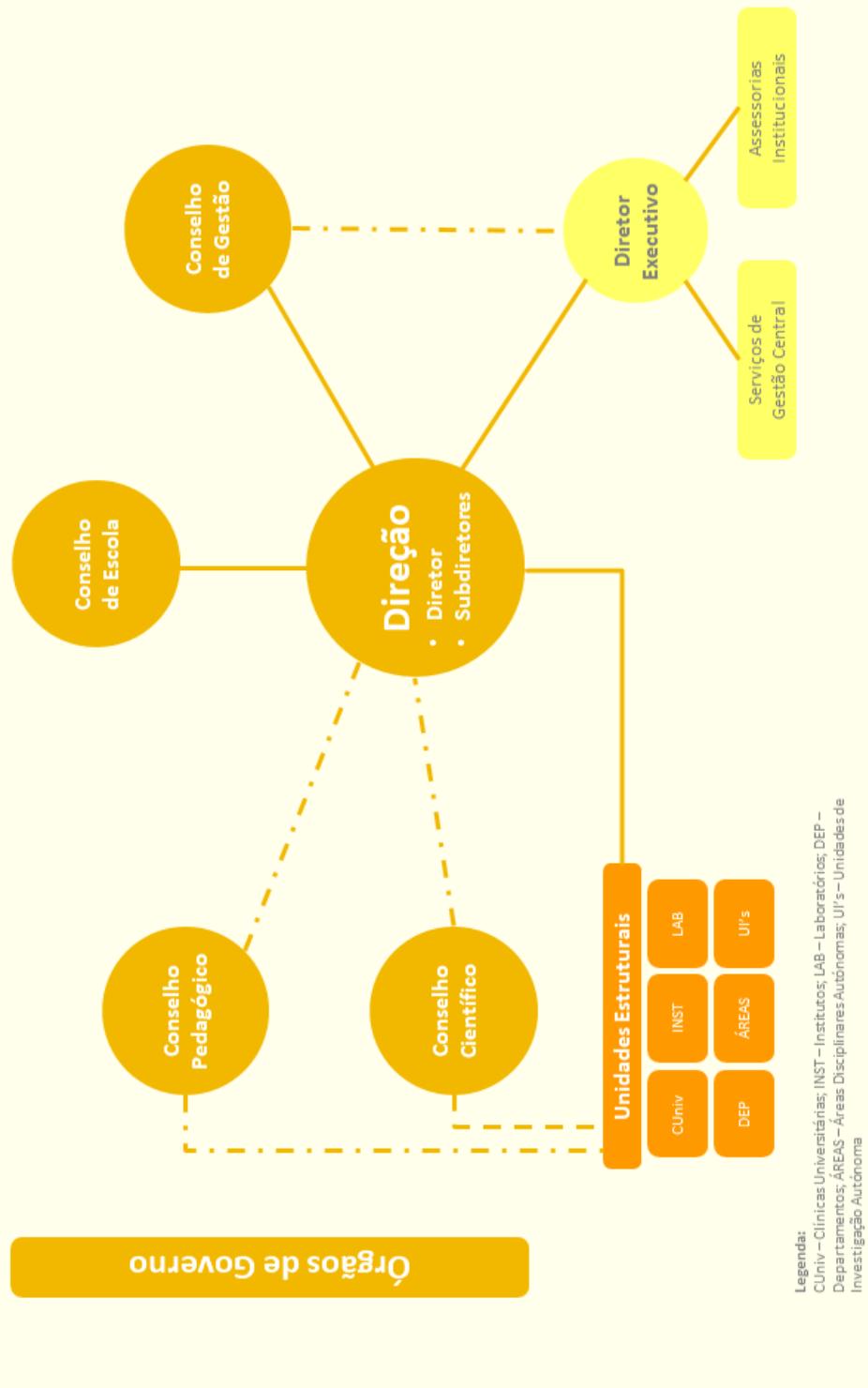


# Anexos

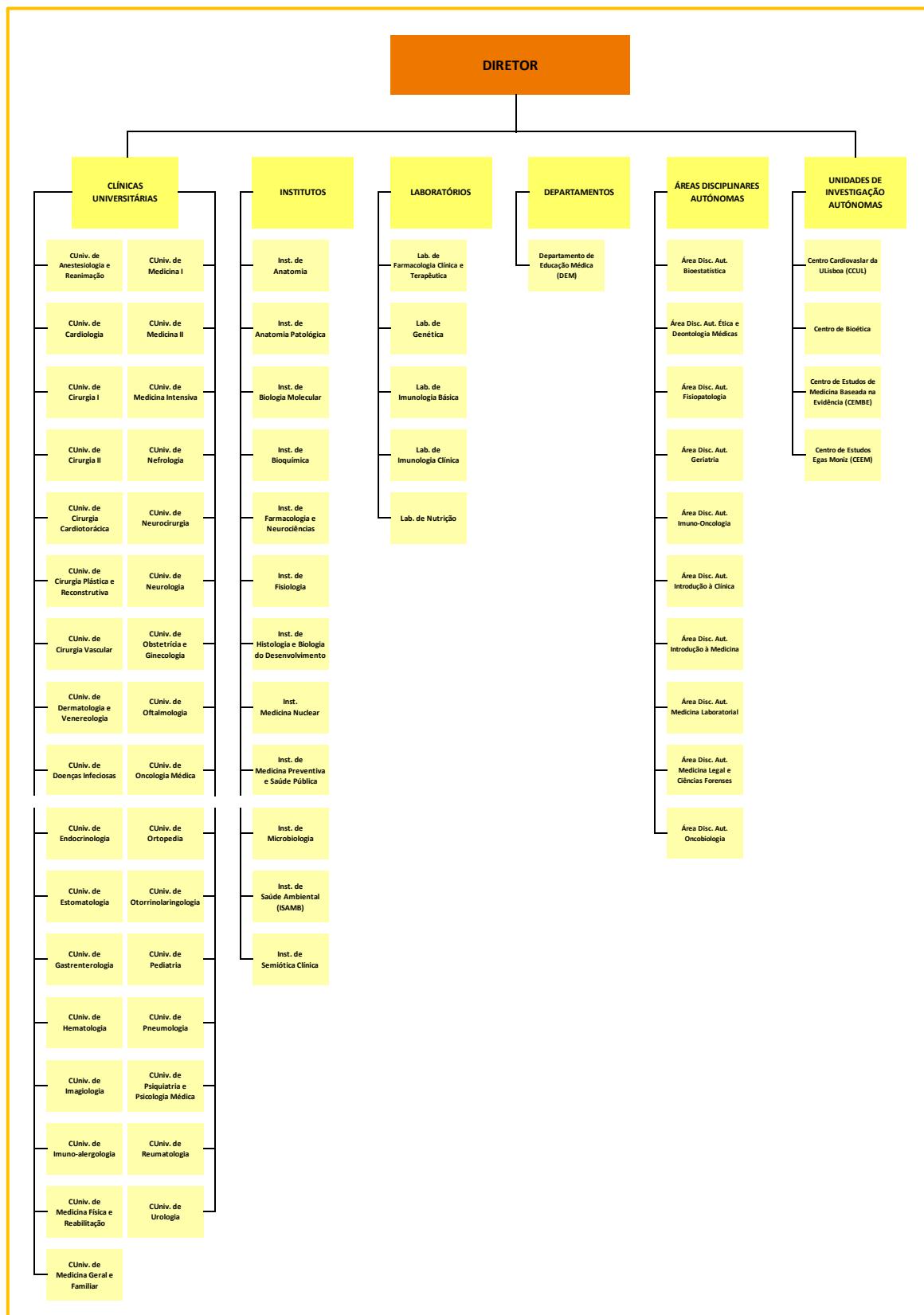
Manual do  
Sistema Interno de  
Garantia da Qualidade  
SIGQ - FMUL

## ANEXO 1 – ORGANOGRAMA MACRO DA FMUL

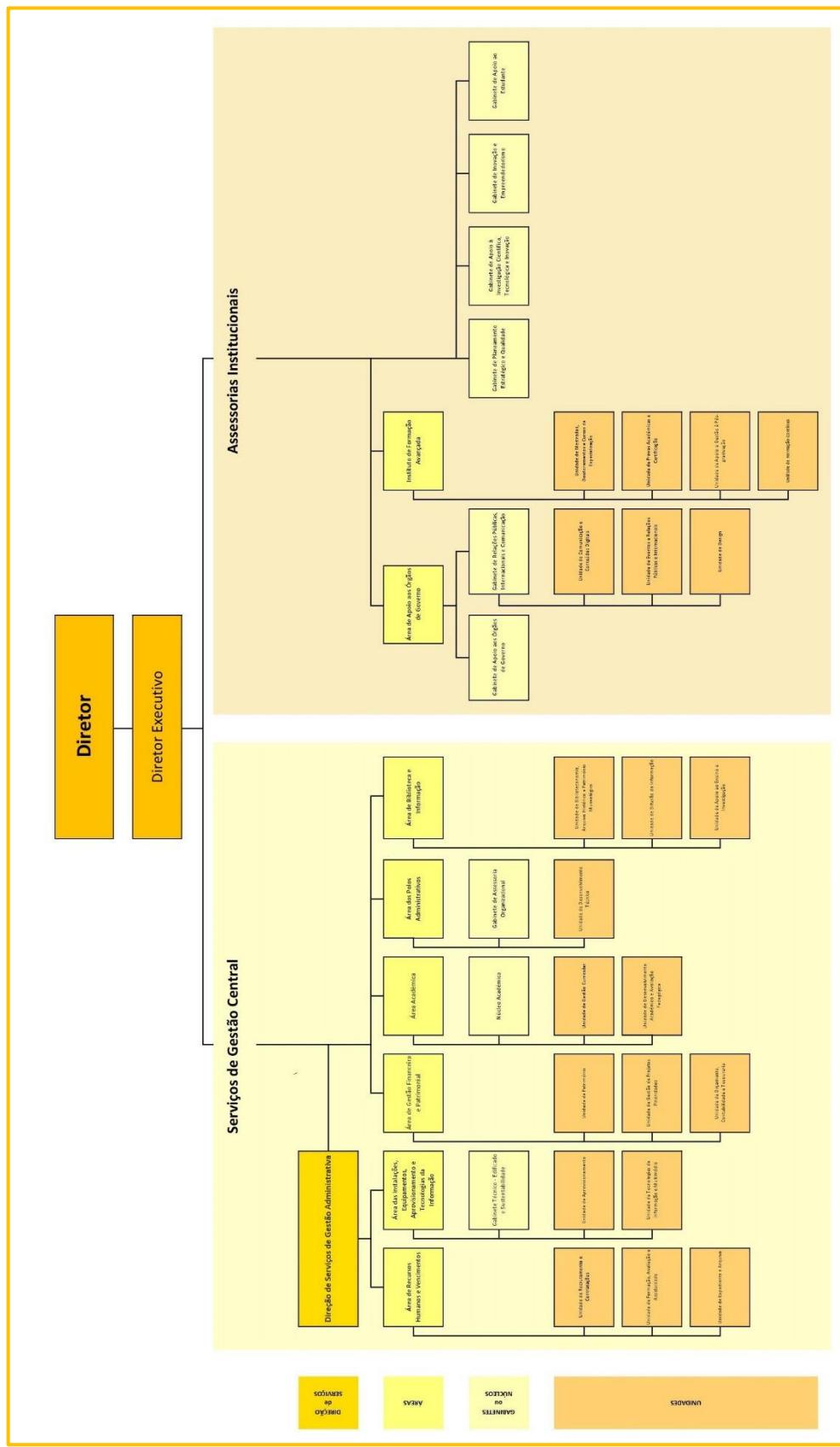
### ORGANOGRAMA MACRO DA FMUL



## ANEXO 2 – ORGANOGRAMA DAS UNIDADES ESTRUTURAIS DA FMUL



## ANEXO 3 – ORGANOGRAMA DOS SERVIÇOS DA FMUL



## ANEXO 4 – CARACTERIZAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS DA FMUL

IDENTIFICAÇÃO DE PARTES INTERESSADAS			
Partes Interessadas	Ação Expectável / Expectativas	Ação da FMUL	Meios de avaliação e Monitorização
<b>Estudantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento e apoio ao estudante em várias vertentes: académica, científica, social, financeira, psicológico e psiquiátrico (Espaço S);</li> <li>Existência de meios para obter a sua opinião e avaliação;</li> <li>Ensino e oferta formativa de qualidade, atualizada e diversificada;</li> <li>Boas condições de ensino (espacos, infraestruturas de suporte, etc.);</li> <li>Notoriedade e reconhecimento, repercussão e imagem;</li> <li>Modelo de comunicação e informação eficaz;</li> <li>Competência do quadro de pessoal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sugestões / Reclamações;</li> <li>Relatórios de avaliação pedagógica;</li> <li>Relatórios da AEFML;</li> <li>Inquéritos;</li> <li>Relatórios de atividades dos serviços e acessórios;</li> <li>Classificação média da PNA.</li> </ul>	
<b>Pessoal Docente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formar bons médicos e outros profissionais de saúde;</li> <li>Produção de conhecimento;</li> <li>Qualidade ao nível pedagógico;</li> <li>Cumprimento dos registos contratuais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Boas condições de trabalho e de ensino (ex: infraestruturas de suporte e materiais de apoio);</li> <li>Formação dos docentes e promoção da formação pedagógica</li> <li>Existência de um modelo de comunicação e informação eficaz;</li> <li>Reconhecimento do desempenho;</li> <li>Condições de segurança e saúde no trabalho;</li> <li>Apóio às atividades pedagógicas e científicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sugestões / Reclamações;</li> <li>Inquéritos;</li> <li>Prémios pedagógicos;</li> <li>Relatórios de avaliação pedagógica;</li> <li>Avaliações de desempenho;</li> <li>Relatórios das Unidades Estruturais;</li> <li>Relatório de Atividades.</li> </ul>
<b>Investigadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investigação de qualidade;</li> <li>Produção científica e de conhecimento;</li> <li>Divulgação da produção científica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medidas de apoio à investigação (ex: prémios de natureza científica);</li> <li>Boas condições de trabalho e investigação (ex: infraestruturas específicas para investigar);</li> <li>Condições de segurança e saúde no trabalho;</li> <li>Programas internos de investigação;</li> <li>Promoção da investigação;</li> <li>Modelo de comunicação e informação eficaz.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sugestões / Reclamações;</li> <li>Relatórios das Unidades Estruturais;</li> <li>Prémios científicos.</li> </ul>
<b>Pessoal Não Docente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestar um serviço de qualidade;</li> <li>Iniciativa;</li> <li>Autonomia;</li> <li>Empenho e responsabilidade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Boas condições de trabalho;</li> <li>Segurança e saúde no trabalho;</li> <li>Possibilidade para desenvolver competências;</li> <li>Medidas de motivação e satisfação;</li> <li>Reputação;</li> <li>Modelo de comunicação eficaz.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sugestões / Reclamações;</li> <li>Relatórios dos serviços e acessórios;</li> <li>Relatórios da formação;</li> <li>Avaliação do SIADAP</li> </ul>

INTERNOS



IDENTIFICAÇÃO DE PARTES INTERESSADAS			
Partes Interessadas	Ação Expectável / Expectativas	Ação da FMUL	Monitorização
Potenciais Estudantes (pré e pós graduado)	Potenciais estudantes, com percurso académico de exceléncia; Interesse e envolvimento na FMUL.	Oferta formativa de qualidade; Meios eficazes de divulgação da oferta formativa; Fácil acesso à informação relativa à FMUL; Facilidade no processo de candidatura / inscrição; Rápido esclarecimento de dúvidas colocadas	Sugestões / Reclamações; Inquéritos; Médias de ingresso / acesso.
ALUMNI	Envolvimento nas atividades da FMUL; Partilha do know-how; Promoção, reconhecimento e projeção.	Acolhimento, integração e participação nas atividades da FMUL; Existência de meios para obter a sua opinião.	Sugestões / reclamações; Inquéritos; Relatório de atividade da AAAFMUL.
Universidade de Lisboa	Condições para cumprimento da missão e dos objetivos; Apóio institucional.	Formar bons médicos e outros profissionais de saúde; Cumprir os objetivos estratégicos da.	Relatórios de atividades; Questionários de auto-avaliação; Mapa de objectivos e indicadores.
Instituições Afiliadas	Criação de novos protocolos e reforço dos já existentes; o contacto com novas realidades hospitalares (considerando centros de saúde) e as suas condições para o estágio e ensino clínico.	Assegurar Ensino clínico de qualidade; Formar bons médicos e outros profissionais de saúde.	Inquéritos; Gestão de protocolos.
EXTERNOS	Instituições Parceiras nos Programas de Mobilidade	Integrar os alunos num espaço médico global; Proporcionar novas oportunidades aos estudantes da FMUL Diversificação de ambientes sociais e culturais; Ensino de qualidade; Internacionalização; Criação de novos protocolos e reforço dos já existentes; Cumprimento das condições dos protocolos.	Criar condições atrativas para os alunos internacionais; Cumprimento das condições dos protocolos; Ensino de qualidade; Internacionalização. Sugestões / reclamações; Gestão de protocolos; Relatórios de cooperação.
	Parceiros Estatutários (CAML, AEFML, AACFML, IMM, AIDFM, Casa de Pessoal)	Intensificar as relações de colaboração; Desenvolvimento de atividades em parceria;	Sugestões / Reclamações; Relatórios de atividades.
		Apóio Institucional; Notoriedade e reconhecimento; Partilha de recursos.	



IDENTIFICAÇÃO DE PARTES INTERESSADAS				
Partes Interessadas	Ação Expectável / Expectativas	Ação da FMUL		Monitorização
<b>Parceiros de Ensino e Investigação (nacionais e internacionais)</b>	Cumprimento das condições acordadas; Extensão de rede de parcerias; Internacionalização; Oportunidades de ensino e investigação.	Ensino e investigação de qualidade; Cumprimento das condições acordadas na partilha de recursos; Internacionalização; Oportunidades de ensino e investigação.	Sugestões / Reclamações; Registo de gestão de protocolos; Relatórios de atividades de Unidades Estruturais.	
<b>Estruturas Governamentais</b>	Revisão do Estatuto do Estudante Internacional; Desburocratização dos processos; Apóio institucional; Orientações gerais para o cumprimento da missão e objetivos.	Formação de bons médicos e outros profissionais de saúde; Ensino e investigação de qualidade; Boa gestão orçamental; Cumprimento das políticas para a ciência e educação.	Relatório de atividades da FMUL; QUAR.	
<b>Agências de Avaliação e Acreditação</b>	Acreditação de cursos; Avaliação transparente e independente; Competência técnica.	Garantia da qualidade do ensino; Processos de autoavaliação e avaliação externa; Ética.	Relatórios de autoavaliação e avaliação externa; Relatórios da CAT (AES).	
<b>Fornecedores</b>	Garantir o compromisso e a gestão contratual	Compromisso; Gestão contratual; Continuidade no fornecimento de bens e serviços.	Sugestões / Reclamações.	
<b>Entidades Financiadoras</b>	Financiamento; Promoção, reconhecimento e projeção.	Resultados financeiros positivos; Bom uso dos recursos; Avanços na ciência e na saúde; Notoriedade e reconhecimento.	Sugestões / Reclamações.	
<b>Comunicação Social</b>	Reconhecimento e projeção; Divulgação das atividades e da marca/imagem FMUL.	Notícias e eventos relevantes;	Cliping.	
<b>Sociedade Civil</b>	Notoriedade e reconhecimento	Modelo de comunicação e informação eficaz; Formação de bons médicos e outros profissionais de saúde; Ensino e formação de qualidade; Espaço para a organização de eventos; Boas práticas na saúde; Progressos nas ciências da saúde.	Conselho de cidadãos; Relatório de atividades da FMUL.	



## ANEXO 5 – REFERENCIAIS A3ES VERSUS PROCESSOS FMUL

REFERENCIAS A3ES	PROCESSOS FMUL						Suporte Técnico Administrativo		
	Governação e Gestão Estratégica	Nucleares e Realização	Ensino-Aprendizagem	Investigação e desenvolvimento	Interação com a Sociedade	Gestão de Recursos Humanos	Gestão das Instalações e Equipamentos (P12)		
Planeamento e Governação (P1)	Controlo de Gestão e Qualidade (P2)	Comunicação, Cooperação Institucional e Relações Internacionais (P3)	(P4)	(P5)	(P6)	(P7)	(P8)	(P9)	(P10)
1. Política para a garantia da qualidade	Ref.1 - Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade								
	Ref.2 - Concepção e aprovação da oferta formativa								
	Ref.3 - Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante								
	Ref.4 - Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação								
2. Garantia da qualidade nos processos nucleares da missão institucional	Ref.5 - Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos								
	Ref.6 - Investigação e desenvolvimento / investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível								
	Ref.7 - Colaboração interinstitucional e com a comunidade								
	Ref.8 - Internacionalização								
3. Garantia da qualidade na gestão dos recursos e serviços de apoio	Ref.9 - Recursos humanos								
	Ref.10 - Recursos materiais e serviços								
4. Gestão e publicitação da informação	Ref.11 - Gestão da informação								
	Ref.12 - Informação pública								
5. Avaliação externa periódica	Ref.13 - Caracter cíclico da garantia externa da qualidade								



## ANEXO 6 – SISTEMA TECNOLÓGICO DE GESTÃO E INFORMAÇÃO

SISTEMA TECNOLÓGICO DE GESTÃO E INFORMAÇÃO											
Designação do Sistema / Plataforma	Funcionalidade	Ligação a outros Sistemas / Plataformas			Suporte aos Processos						Observações
		Intercâmbio (P1)	Controlo de Gestão (P2)	Controlo de Gestão Cooperativo Institucional e Regional (P3)	Business Acordos (P4)	Intercâmbio Documento (P5)	Gestão de Recursos Humanos (P6)	Gestão de Compras (P7)	Gestão Financeira (P8)	Gestão de Vendas e Marketing (P9)	
ALEPH - Catálogo Bibliográfico do Sistema Integrado Das Bibliotecas da Universidade de Lisboa	Catálogo das Coleções [para plataformas externas KOHA]	(independente)	FenixEdu							X	
App My Fenix	Registo da assistência e avaliação de salas, docentes e alunos e unidades curriculares.			X						X	
Digital	Biblioteca digital da Universidade de Lisboa [inteligência artificial] Fermento de gestão e partilha de coleções digitais [livros antigos da FMUL]	(independente)								X	
Estudios	Gestão Documental [correspondência, Processos de funcionários e alunos]	(independente)			X		X				
EDIR-IDM	Gestão de identidade e acesso das contas CAMPUS	SAP; FenixEdu								X	
EDS / EBSCO Discovery Service	Agregador de conteúdo, ferramenta que permite a pesquisa, através de um único ponto de acesso, de todos os recursos da ULisboa e das Escolas.	(independente)								X	
Equivalência de Grau	Plataforma para geração dos pedidos de equivalência de grau										
FenixEdu	Plataforma de Gestão Académica	SAP; EDIR			X						
Formulário de candidatura ConGeneral	Formulário de candidatura para o Concurso Especial de acesso ao Curso de Medicina por Triagem do Grupo de Atenção à Saúde (GAS) e triagem para outras disciplinas	(independente)			X						
GEDI - Gestão e SIG	Sistema integrado de Apoio à Gestão que abrange as áreas de gestão financeira, patrimonial, pessoal, utilização para efeitos de queiro, substituição pelo SVA.	(independente)		X						X	
Gestão de Créditos das Unidades Curriculares Orientadoras	Aplicação para credito de creditação com uma interface para o aluno e para a pessoa de creditação, uma interface para o facultativo e uma interface para a unidade curricular que é uma interface para a entidade que faz parte do documento com emissão de um protocolo.	(independente)									
Gestão de Horas Lectivas das Docentes da formação Avançada	O docente, que se joga no sistema FMUL ou externo, tem que efetuar a registo na plataforma de pagamentos docentes. O sistema verifica se existem pagamentos pendentes, no que concerne à modalidade de pagamento concorrente (venda e compra) para definir o valor daquele pagamento. A aplicação gera automaticamente mensagens ao docente e ao facultativo com a indicação que a inscrição de horas de UC curso O pagamento só é efectuado após cumprimento da ação financeira. A leitura dos cursos e UC's é feita via FENIX.	(independente)									
GIAF	Registo de assistência dos não docentes	(independente)								X	
GTH - Horários	Gerência de horários por ano curricular	(independente)								X	
Lectura Óptica de Exames	Sistema de leitura ótica e correção dos exames. Envio da imagem do exame que foi lido para a sala de aula e a indicação das perguntas que não foram respondidas corretamente.	(independente)								X	



SISTEMA TECNOLÓGICO DE GESTÃO E INFORMAÇÃO											
Designação do Sistema / Plataforma	Funcionalidade	Suporte aos Processos									Observações
		Ligação a outros Sistemas / Plataformas	Relacionamento [P1]	Controlo de Gestão [P2]	Comunicação, Cooperação e Desenvolvimento [P3]	Investigação e Aprendizagem [P4]	Interação com Sociedade [P5]	Gestão de Recursos Humanos [P7]	Gestão de Compras [P8]	Gestão Financeira [P9]	
LineSurvey (Questionários)	Sistema de inquéritos e questionários da FMUL.	(Independente)		X	X	X	X				
Newsletter FMUL	Newsletter Institucional	(Independente)		X							
Plataformas de Investigação e Gestão de Projetos e Bolsas (GAPIC)	Plataforma de submissão e gestão de bolsas e projetos de investigação	(Independente)					X				
PollEverywhere	Sistema dinâmico de resposta em tempo real - aplicação de inquéritos por questões que permite a monitorização das respostas em tempo real	(Independente)					X				
Portal FMUL	Portal Institucional	(Independente)		X	X	X	X	X	X	X	
Porta de pedidos (Intranet)	Plataforma transversal a todos os setores: técnica e administrativa; requisições ao setor; requisição de material de armazém; pedidos de utilização dos pontos de rede; pedidos de reparação por parte da equipa de manutenção; pedidos de mudanças de abrigamento; consumo para gestão de résidos; pedido de carregamento telefónico; pedido de abates; gestão de processos de envoio e de contratos a termo; impressão de grelhas e enunciados de bairros.	(Independente)				X	X		X	X	
Quidigest-SINGAP	Sistema Integrado de Gestão para a Administração Pública. Desenvolve soluções para a transformação digital e inovação contínua dos serviços públicos. (utilização para efeitos de arquivo, substituto do SAP)	(Independente)									X
Repositório da Ulisboa	Curadoria de dados científicos (gestão, conservação e difusão da produção científica)	RECAP - Repositório Científico de Acesso Aberto Português									X
SAP	Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos e Processamento de Vencimentos	FenixEdi; EDR					X		X		
SGT - Sistema Gestão Tesouraria	Folha de cofre movimentos de receita e despesa diária	(Independente)								X	



## **Ficha Técnica**

**Título:** *Manual do Sistema Interno de Garantia da Qualidade da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa (SIGQ – FMUL)*

**Versão:** V. 1

**Data:** 27 de novembro de 2019

**Aprovação:** Diretor

**Validação:** Diretor Executivo

**Produção:** Gestor do SIGQ

**Assessoria Técnica:** Gabinete de Planeamento Estratégico e Qualidade