

Editorial

NEWSLETTER 10
MAIO 2025

Bibliotecas do Ensino Superior e os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

No mundo em constante transformação, as bibliotecas do ensino superior desempenham um papel fundamental nas instituições a que pertencem e na sociedade, promovendo o acesso à informação, a inclusão, a sustentabilidade e uma maior justiça.

Na Divisão de Bibliotecas e Documentação trabalhamos todos os dias para que as Bibliotecas do Grupo Autónoma sejam espaços dinâmicos na promoção da qualidade no processo de ensino-aprendizagem, alinhados com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável - ODS - definidos pela Organização das Nações Unidas, de forma a contribuírmos para a construção de um futuro mais equilibrado e sustentável. Este compromisso materializa-se diariamente, nas práticas internas e na montra mensal dedicada aos ODS, que pretende dar visibilidade ao nosso alinhamento com a Agenda 2030 da ONU.

As bibliotecas do ensino superior destacam-se na promoção de 4 dos 17 ODS, nomeadamente no ODS 4 - Educação de Qualidade - através da promoção da literacia da informação e acesso a recursos atualizados para a comunidade académica; no ODS 9 - Indústria, Inovação - através das tecnologias digitais (bases de dados, acervos online) que promovem as pesquisas e a colaboração global; no ODS 10 - Redução de Desigualdades - através da criação de serviços inclusivos; e no ODS 13 - Ação Climática - através da implementação de práticas sustentáveis no quotidiano dos serviços.

Através da elaboração da montra pretendemos reforçar o nosso compromisso público com os ODS e convidar a comunidade académica a refletir e agir.

Catarina Figueirinha Lopes
Divisão de Bibliotecas e Documentação do Grupo Autónoma





01. A MARCA SIGQ-UAL

No final de 2024, foi criada uma imagem identificativa do Sistema Interno de Gestão da Qualidade da UAL (SIGQ-UAL). A “marca” **Q**, através do seu logótipo, permite uma rápida identificação das informações relativas ao SIGQ-UAL, bem como das atividades promovidas no âmbito do próprio sistema.

A IMPORTÂNCIA DA RELAÇÃO DE PROXIMIDADE E DE UMA CULTURA DA QUALIDADE

Os princípios da política da qualidade apelam a uma atitude pró-ativa e responsável de todas as partes interessadas de uma organização, como forma de promover a melhoria contínua e a eficácia do seu Sistema de Gestão da Qualidade. Partindo desta premissa, o Gabinete da Qualidade tem tentado desenvolver estratégias para um maior envolvimento da comunidade académica nos processos de melhoria contínua.

Com o objetivo de diversificar os canais de comunicação entre as partes interessadas, uma das iniciativas passou pela instalação de caixas acrílicas para a colocação, livre, de Sugestões, Elogios ou Reclamações por parte de toda a comunidade académica (estudantes e colaboradores docentes e não docentes).

Nestas caixas pode-se ler: **“A Qualidade é essencial para a excelência”**.

Numa relação de proximidade e de confiança a comunidade recebeu positivamente a iniciativa e, pró-ativamente e de forma responsável, tem partilhado elogios, sugestões e reclamações com vista à melhoria contínua.

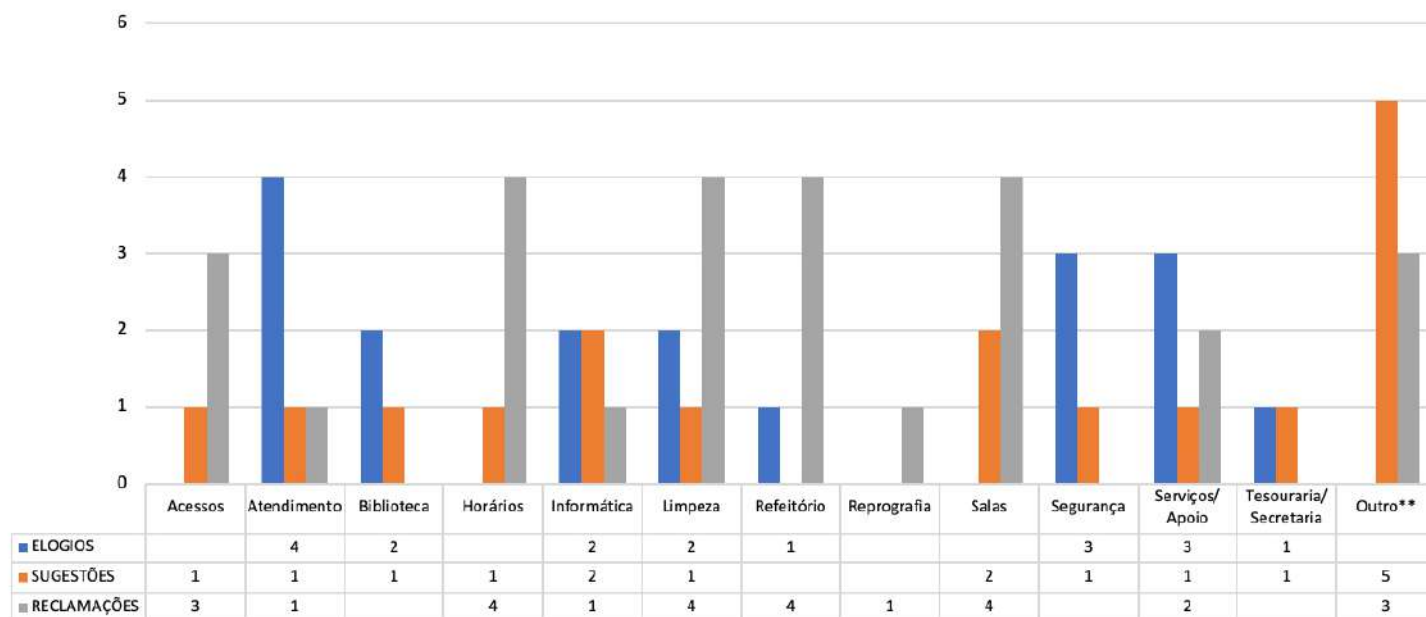
Durante o presente ano letivo de 2024/2025, e até ao momento, foram recolhidos das caixas 30 registos, dos quais 7 elogios, 10 sugestões e 13 reclamações.

Dos registos analisados obtivemos os seguintes resultados:

AUTOR DO REGISTO	ELOGIOS	SUGESTÕES	RECLAMAÇÕES
Estudante	4	5	12
Docente	—	2	—
Colaborador	1	—	—
Outro* (não especificado)	2	3	1
LOCALIZAÇÃO DA CAIXA	ELOGIOS	SUGESTÕES	RECLAMAÇÕES
Palácio/Balcão Estudante	5	9	5
Campo de Ourique	2	1	8

*São contabilizados como “Outro” todos os registos que não foram identificados em qualquer dos campos existentes e, ainda, dois registos identificados por “ex-aluna” e “Avós de um estudante”.

ASSUNTOS IDENTIFICADOS



**Refere-se a áreas ou assuntos não previstos no formulário disponibilizado.

Os elogios recebidos estão maioritariamente relacionados com o desempenho dos colaboradores no exercício das suas funções.

Todos os contributos são codificados e registados. De seguida, são enviados para as respetivas áreas responsáveis que analisam, redirecionam e atuam em conformidade. Os registos identificados (com nome e contacto) obtêm uma resposta por escrito.



A colocação de cabides nos WC, sugerida por uma estudante, é um exemplo positivo face ao propósito e funcionalidade das caixas de Elogios, Sugestões e Reclamações.



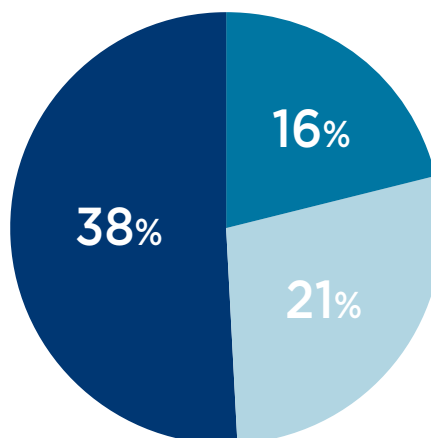
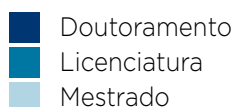
02. INQUÉRITOS 2024/2025

NEWSLETTER 10
MAIO 2025

Inquéritos Pedagógicos aos Estudantes

O Inquérito Pedagógico aos Estudantes da UAL no 1º Semestre de 2024/2025 decorreu entre os dias 16 de dezembro de 2024 e 21 de fevereiro de 2025 e teve a seguinte taxa de participação.

1º Semestre 2024/2025



Os resultados podem ser consultados na página online do [Gabinete da Qualidade](#).

Os Inquéritos Pedagógicos são uma importante fonte de informação sobre a satisfação dos Estudantes com a universidade, com a oferta formativa, com o corpo docente e com as infraestruturas e serviços de apoio.

A participação ativa e consistente dos Estudantes nestes processos é fundamental para aferirmos, não só o seu grau de satisfação, como as suas reais necessidades.

O Inquérito Pedagógico às UC do 2º Semestre está previsto para a segunda metade do 2º semestre de 2025.

Esteja atent@! Contamos com a sua participação.

DIVERSIFICAÇÃO DOS PROCESSOS DE AUSCULTAÇÃO E MONITORIZAÇÃO

A eficácia do SIGQ-UAL passa, também, pela diversificação das formas de monitorização da satisfação das suas partes interessadas. Neste sentido, têm sido aplicados diferentes processos de auscultação: Inquéritos Pedagógicos aos Estudantes, Inquéritos de Avaliação das Unidades Curriculares pelas equipas Docentes e Inquéritos de Satisfação a Docentes e Investigadores - aplicados semestralmente; Caixas de Elogios, Sugestões e Reclamações - disponíveis em quatro pontos dos espaços académicos: Palácio, Campo de Ourique, Balcão do Estudante e Edifício Administrativo; questionários temáticos aplicados a públicos-alvo específicos para monitorização de determinadas áreas e temas, como por exemplo: identificação de situações de risco de abandono escolar, estudo e caracterização da população estudantil, e, brevemente, um inquérito à satisfação dos Estudantes com os serviços e infraestruturas de apoio ao ensino.



01. AUDITORIA INTERNA AO SIGQ-UAL

Realizou-se nos dias 20 e 21 de março, nas instalações da Universidade Autónoma de Lisboa, uma auditoria ao Sistema Interno de Gestão da Qualidade da UAL (SIGQ-UAL). Esta auditoria, conduzida por um auditor externo, teve como objetivo avaliar o grau de desenvolvimento do SIGQ-UAL, bem como os progressos produzidos entre a realização da última auditoria (junho de 2023) e o momento atual.

02. ODS 16 – PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES

Um dos objetivos de um Sistema de Gestão da Qualidade é tornar os processos mais eficazes dentro de uma organização. “Os ODS constituem uma oportunidade única e necessária para apoiar um crescimento sustentável, regenerativo e inclusivo” (ONU, 2015). É neste enquadramento que convidamos toda a comunidade académica a conhecer melhor as metas 6 e 7 do [ODS 16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes](https://ods.pt/):



- Meta 6 – Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes, a todos os níveis.
- Meta 7 – Garantir que a tomada de decisão, a todos os níveis, é responsável, inclusiva, participativa e representativa.

Mais informações em <https://ods.pt/>