

**PRINCÍPIOS E NORMAS A QUE DEVEM OBEDECER A ELABORAÇÃO, APLICAÇÃO,
ANÁLISE, TRATAMENTO E DIVULGAÇÃO DE RESULTADOS DE INQUÉRITOS NA
UNIVERSIDADE DE COIMBRA**

Índice

Capítulo I - Objeto e âmbito	2
Artigo 1.º - Objeto	2
Artigo 2.º - Âmbito de aplicação.....	2
Artigo 3.º - Exclusão do âmbito de aplicação.....	2
Capítulo II - Definições e princípios gerais	2
Artigo 4.º - Definições	2
Artigo 5.º - Princípios gerais.....	3
Capítulo III - Inquéritos internos	4
Artigo 6.º - Formalização dos pedidos de aplicação de inquéritos internos	4
Artigo 7.º - Desenho e implementação de inquéritos internos	4
Artigo 8.º - Análise e decisão dos pedidos de aplicação de inquéritos internos	4
Artigo 9.º - Comunicação da decisão dos pedidos de aplicação de inquéritos internos.....	5
Artigo 10.º - Mecanismos de divulgação de inquéritos internos	5
Artigo 11.º - Análise e tratamento dos resultados de inquéritos internos	5
Artigo 12.º - Divulgação dos resultados e follow-up de inquéritos internos.....	5
Artigo 13.º - Confidencialidade e proteção de dados de inquéritos internos	6
Artigo 14.º - Registo de inquéritos internos	6
Capítulo IV - Inquéritos externos	6
Artigo 15.º - Formalização dos pedidos de aplicação de inquéritos externos	6
Artigo 16.º - Desenho e implementação de inquéritos externos.....	7
Artigo 17.º - Análise e decisão dos pedidos de aplicação de inquéritos externos.....	7
Artigo 18.º - Comunicação da decisão dos pedidos de aplicação de inquéritos externos	8
Artigo 19.º - Mecanismos de divulgação de inquéritos externos.....	8
Artigo 20.º - Análise e tratamento dos resultados de inquéritos externos	9
Artigo 21.º - Divulgação dos resultados e follow-up de inquéritos externos	9
Artigo 22.º - Confidencialidade e proteção de dados de inquéritos externos	9
Capítulo V - Disposições finais.....	9
Artigo 23.º - Outros princípios	9
Artigo 24.º - Entrada em vigor.....	10

Capítulo I

Objeto e âmbito

Artigo 1.º

Objeto

- 1- Os presentes princípios e normas estabelecem um conjunto de regras aplicáveis às atividades relacionadas com a elaboração, aplicação, análise, tratamento e divulgação de resultados de inquéritos na Universidade de Coimbra (UC).
- 2- Os presentes princípios e normas visam garantir a adequada gestão dos canais de comunicação, a correta aplicação dos requisitos legais e normativos, bem como a uniformização e harmonização de procedimentos internos, atendendo à Política da Qualidade em vigor na instituição.

Artigo 2.º

Âmbito de aplicação

- 1- Os presentes princípios e normas aplicam-se a todas as entidades, individuais ou coletivas, internas ou externas, que pretendam inquirir a Comunidade UC.
- 2- Os presentes princípios e normas aplicam-se ainda a todas as entidades coletivas internas que pretendam inquirir as partes interessadas externas, no âmbito do sistema interno de garantia da qualidade da UC (SIGQ).

Artigo 3.º

Exclusão do âmbito de aplicação

Os presentes princípios e normas não se aplicam às entidades externas (por exemplo, Tutela, entidades inspetoras e certificadoras, entidades que atuam no âmbito da definição de políticas de gestão das instituições de ensino superior e similares) que pretendam obter uma resposta conjunta da instituição.

Capítulo II

Definições e princípios gerais

Artigo 4.º

Definições

Para efeitos dos presentes princípios e normas, entende-se por:

- a) “Comunidade UC” – estudantes, docentes, investigadores/as, técnicos/as e outros/as colaboradores/as da UC.

- b) “Inquérito” - processo de recolha de informação sobre uma determinada população, que pode ser realizado por meio de entrevista ou questionário.
- c) “Inquérito interno” - ocorre no âmbito do sistema interno de garantia da qualidade da UC, independentemente da unidade/serviço que pretende a sua aplicação, e que tem como objetivo assegurar a recolha de dados para apoio à tomada de decisão, com vista ao planeamento, monitorização, avaliação e melhoria das atividades desenvolvidas pela Universidade de Coimbra. Pode ser um inquérito para avaliar a satisfação das partes interessadas, internas e externas, ou para recolha de outro tipo de informação relevante para o governo da UC.
- d) “Inquérito externo” - não está enquadrado no sistema interno de garantia da qualidade da UC, pode ter como fins a investigação científica, projetos académicos, estudos de mercado ou outros. Pode ter origem no âmbito de projetos de investigação, desenvolvimento e inovação de estruturas / elementos da Comunidade UC, incluindo estudantes, ou ter origem fora da Comunidade UC.
- e) “Entidade” - pessoa individual ou coletiva, interna ou externa, que pretende inquirir a Comunidade UC.

Artigo 5.º

Princípios gerais

As atividades de auscultação, na UC, obedecem aos seguintes princípios gerais:

1- Relevância das matérias dos inquéritos para:

- a) Os processos de planeamento, monitorização, avaliação e melhoria das atividades da UC;
- b) O desenvolvimento do conhecimento científico em determinada área do saber, em projetos liderados pela UC ou nos quais a UC é formalmente parceira;
- c) A concretização de projetos científicos de assumida relevância nacional ou internacional, ainda que não sejam liderados pela UC;
- d) O desenvolvimento de políticas de gestão das Instituições de Ensino Superior;
- e) A concretização de trabalhos académicos/investigação da Comunidade UC, incluindo estudantes de doutoramento.

2- Orientação para a qualidade das atividades da UC.

3- Confidencialidade de dados pessoais.

4- Transparência na divulgação de resultados às partes interessadas.

Capítulo III

Inquéritos internos

Artigo 6.º

Formalização dos pedidos de aplicação de inquéritos internos

- 1- Os pedidos de aplicação de inquéritos internos são, obrigatoriamente, formalizados por via eletrónica, através de formulário disponível em:
https://www.uc.pt/governo/reitoria/gpq/sistema_gestao_uc/o_sgUC/documentos_sguc
Estão excluídos deste ponto os inquéritos contidos no planeamento anual/plurianual dos processos de auscultação às partes interessadas da UC, efetuado pelo Gabinete de Promoção da Qualidade (GPQ).
- 2- Não são aceites pedidos que entrem por via diferente da referida no número um.
- 3- Não são aceites pedidos que não incluam o preenchimento de todos os campos obrigatórios do formulário web.

Artigo 7.º

Desenho e implementação de inquéritos internos

- 1- O GPQ é responsável pelo desenho e implementação de inquéritos internos.
- 2- As entidades interessadas no desenho e implementação de inquéritos internos devem contactar o GPQ na fase de planeamento do inquérito, de modo a garantir a correta aplicação de todos os princípios, atendendo aos requisitos normativos.
- 3- O inquérito interno é implementado na plataforma *Limesurvey*, numa conta criada para o efeito, em articulação com o GPQ.
- 4- O GPQ elabora uma ficha metodológica para cada inquérito interno que partilha com a(s) entidade(s) visada(s).

Artigo 8.º

Análise e decisão dos pedidos de aplicação de inquéritos internos

- 1- Os pedidos de aplicação de inquéritos internos são analisados pelo GPQ, por ordem de entrada.
- 2- Caso sejam necessários elementos complementares para instrução do pedido de aplicação de inquérito interno, cabe ao GPQ articular com a entidade que faz o pedido.
- 3- Os pedidos de aplicação de inquéritos internos ficam sujeitos a parecer prévio do Encarregado de Proteção de Dados da UC (EPD-UC), que será requerido pelo GPQ.
- 4- A autorização de aplicação de inquéritos internos está condicionada pela relevância referida na alínea a) do n.º 1 do artigo 5.º e pelo parecer do EPD-UC, se aplicável.
- 5- A decisão é proferida pelo elemento da equipa reitoral com o pelouro da qualidade.

Artigo 9.º

Comunicação da decisão dos pedidos de aplicação de inquéritos internos

- 1- A decisão é comunicada pelo GPQ à entidade que faz o pedido, via correio eletrónico, no prazo máximo de 30 dias.
- 2- Da comunicação da decisão faz parte a indicação do calendário para a aplicação do inquérito e do procedimento a utilizar com vista à divulgação.

Artigo 10.º

Mecanismos de divulgação de inquéritos internos

- 1- Os inquéritos internos têm prioridade na divulgação relativamente aos inquéritos externos.
- 2- Os inquéritos internos podem ser divulgados através das listas de correio eletrónico (*mailling-lists*), globais ou setoriais, das páginas web da UC, do sítio de notícias da UC, das redes sociais da UC, entre outros canais que se considerem pertinentes.

Artigo 11.º

Análise e tratamento dos resultados de inquéritos internos

Nos inquéritos internos devem ser adotados os seguintes procedimentos:

- a. A análise e tratamento dos resultados dos inquéritos internos são assegurados pelo GPQ e/ou em articulação com este, em moldes a definir entre as estruturas envolvidas no processo.
- b. A análise e tratamento dos resultados dos inquéritos internos, por parte do GPQ, devem limitar-se ao objetivo descrito na respetiva ficha metodológica.

Artigo 12.º

Divulgação dos resultados e follow-up de inquéritos internos

- 1- A divulgação dos resultados e follow-up dos inquéritos internos é assegurada pelo GPQ e/ou em articulação com este, em moldes a definir entre as estruturas envolvidas no processo.
- 2- A publicitação dos resultados dos inquéritos internos é efetuada, anualmente, pelo GPQ através do relatório anual de autoavaliação do SIGQ, publicado em página web de acesso reservado à Comunidade UC.
- 3- Os resultados dos inquéritos internos devem ser utilizados na melhoria dos processos internos da UC.
- 4- Para efeitos do número anterior, a unidade/serviço visada/o pelo inquérito deve efetuar uma análise crítica dos resultados obtidos e, sempre que aplicável, definir e implementar um plano de melhorias.

Princípios e normas a que devem obedecer a elaboração, aplicação, análise, tratamento e divulgação de resultados de inquéritos na UC

- 5- Compete ao GPQ monitorizar o grau de execução do plano de melhorias referido no número anterior.
- 6- Para efeitos do número anterior, o GPQ recolhe a informação necessária junto da unidade/serviço visada/o pelo inquérito.
- 7- A reaplicação de um inquérito só deve ocorrer após a análise dos resultados e a definição e implementação, total ou parcial, do plano de melhorias.
- 8- Qualquer exceção ao número anterior carece de fundamentação por parte da unidade/serviço interessada/o em aplicar um inquérito interno.

Artigo 13.º

Confidencialidade e proteção de dados de inquéritos internos

- 1- As informações obtidas no âmbito de inquéritos internos, seja qual for a sua forma, não podem ser comunicadas a terceiros, além dos que na UC devam conhecê-las, em razão das suas funções, nem ser utilizadas para outros fins que não sejam os de assegurar a melhoria da qualidade das atividades da UC.
- 2- Os inquéritos internos devem obedecer ao parecer prévio do EPD-UC, obtido nos termos do n.º 3 do artigo 8.º.
- 3- O GPQ obriga-se a zelar pela proteção das bases de dados que contêm dados pessoais, guardando-as pelo tempo estritamente necessário.

Artigo 14.º

Registo de inquéritos internos

- 1- A todos os inquéritos internos é atribuída uma referência pelo GPQ.
- 2- O GPQ deve manter um registo atualizado de todos os inquéritos internos realizados, independentemente da sua tipologia ou plataforma utilizada para a recolha de dados, incluindo a discriminação de dados pessoais que contêm cada um dos inquéritos internos.

Capítulo IV

Inquéritos externos

Artigo 15.º

Formalização dos pedidos de aplicação de inquéritos externos

- 1- Os pedidos de aplicação de inquéritos externos são, obrigatoriamente, formalizados por via eletrónica, através de formulário disponível em:
https://www.uc.pt/governo/reitoria/gpq/sistema_gestao_uc/o_sgUC/documentos_sguc
- 2- Não são aceites pedidos que entrem por via diferente da referida no número anterior.

- 3- Não são aceites pedidos que não incluam o preenchimento de todos os campos obrigatórios do formulário web.
- 4- A entidade que formalizar o pedido de aplicação de inquérito externo deve garantir a recolha prévia das autorizações e pareceres eventualmente necessários (p. ex. do orientador, da Direção da Unidade Orgânica / Unidade de I&D, da Comissão de Ética, etc.) e anexar ao formulário referido no número um.
- 5- Quando a aplicação é solicitada por um estudante da UC, este deve identificar no formulário, no campo “observações”, o nome do docente/investigador responsável por supervisionar/orientar o seu trabalho.

Artigo 16.º

Desenho e implementação de inquéritos externos

O desenho e implementação de inquéritos externos são da responsabilidade da entidade que faz o pedido de aplicação.

Artigo 17.º

Análise e decisão dos pedidos de aplicação de inquéritos externos

- 1- Os pedidos de aplicação de inquéritos externos são analisados pelo GPQ, por ordem de entrada.
- 2- Caso sejam necessários elementos complementares para instrução dos pedidos, cabe ao GPQ articular com a entidade que faz o pedido.
- 3- São tacitamente recusados os pedidos de aplicação de inquéritos externos no âmbito de trabalhos académicos de licenciatura, mestrado ou equivalentes, requeridos por estudantes que não pertencem à comunidade UC.
- 4- São tacitamente autorizados os pedidos de aplicação de inquéritos externos desde que feitos por entidades individuais ou coletivas da UC, quando a sua aplicação não implique a recolha de dados pessoais e possa ocorrer através da página web da UC, do sítio de notícias da UC e/ou das redes sociais da UC.
- 5- Ao pedido de aplicação de inquérito externo deve ser anexada uma declaração do encarregado de proteção de dados da organização / entidade do requerente que ateste que não existe recolha e tratamento de dados pessoais ou, ocorrendo, que cumpre o Regulamento Geral de Proteção de Dados.
- 6- A autorização de aplicação de inquéritos externos está condicionada pela declaração referida no número anterior, pela relevância referida nas alíneas b) a e) do n.º 1 do artigo 4.º e pela inexistência de sobreposição do objetivo do inquérito externo com os inquéritos internos.
- 7- A decisão é proferida pelo elemento da equipa reitoral com o pelouro da qualidade.

- 8- A decisão referida no número anterior é dispensada sempre que se tratar de pedidos referidos no número quatro.

Artigo 18.º

Comunicação da decisão dos pedidos de aplicação de inquéritos externos

- 1- O resultado da decisão sobre os pedidos é comunicado à Divisão de Comunicação (DCom), pelo GPQ, em caso de decisão favorável que implique a divulgação através dos canais de comunicação geridos por essa área.
- 2- A decisão do pedido é ainda comunicada à entidade, pelo GPQ, via correio eletrónico, no prazo máximo de 30 dias.
- 3- Da comunicação da decisão faz parte a indicação do calendário para a aplicação do inquérito e do procedimento a utilizar com vista à divulgação, quando autorizado.

Artigo 19.º

Mecanismos de divulgação de inquéritos externos

- 1- Os inquéritos externos são divulgados através da página web da UC, do sítio de notícias da UC e/ou das redes sociais da UC.
- 2- A divulgação de inquéritos externos através das *mailling-lists* carece de autorização prévia do elemento da equipa reitoral com o pelouro da qualidade e só pode ocorrer em situações excecionais, em que fique demonstrado essa necessidade imperiosa, e demonstrada a relevância e impacto nacional / internacional do projeto em causa.
- 3- A comprovação da relevância e impacto referidos no número anterior não obriga a autorização tácita, reservando-se a UC ao direito de não autorizar a divulgação através de *mailling-lists*, atendendo a que as mesmas foram criadas com outros propósitos e devem ser geridas de forma parcimoniosa.
- 4- Por via de regra, a UC não procederá à divulgação, através da página web da UC, do sítio de notícias e/ou das redes sociais da UC, de mais do que um inquérito externo por semestre, no âmbito de um mesmo projeto.
- 5- Por via de regra, a UC não procederá à divulgação, através da página web da UC, do sítio de notícias e/ou das redes sociais da UC, de mais do que quatro inquéritos externos em cada mês.
- 6- Por via de regra, a UC não procederá à divulgação, através das *mailling-lists*, de mais do que seis inquéritos externos em cada ano civil.
- 7- Por via de regra, a UC não procederá à divulgação de inquéritos externos enquanto decorrer a aplicação de um inquérito interno que vise a mesma população.

Artigo 20.º

Análise e tratamento dos resultados de inquéritos externos

A análise e tratamento dos resultados de inquéritos externos é da responsabilidade da entidade que faz o pedido.

Artigo 21.º

Divulgação dos resultados e follow-up de inquéritos externos

- 1- A divulgação dos resultados e follow-up de inquéritos externos é da responsabilidade da entidade que faz o pedido.
- 2- As entidades responsáveis pelos inquéritos externos comprometem-se a facultar à UC uma cópia do relatório final ou um sumário dos resultados, bem como uma cópia da base de dados das respostas de membros da comunidade UC, devidamente anonimizadas, se solicitada.

Artigo 22.º

Confidencialidade e proteção de dados de inquéritos externos

- 1- A entidade que faz o pedido deve cumprir, sempre que aplicável, todas as disposições do Regulamento Geral de Proteção de Dados, nomeadamente no que se refere ao princípio da minimização no tratamento de dados, isto é, os dados têm de ser adequados, pertinentes e limitados ao que é necessário relativamente às finalidades para as quais são tratados.

Capítulo V

Disposições finais

Artigo 23.º

Outros princípios

- 1- Os inquéritos internos e externos divulgados, são de preenchimento facultativo e sujeitos a consentimento livre, exceto nos casos em que o seu preenchimento decorra de uma obrigatoriedade prevista na Lei e/ou nos Regulamentos que enquadram a atividade da UC.
- 2- Os inquéritos internos obedecem igualmente à tramitação descrita no procedimento interno¹ de auscultação das partes interessadas.

¹ P007 – Auscultação de partes interessadas, disponível no MOS|UC (área reservada da página web da UC)

Artigo 24.º

Entrada em vigor

- 1- As presentes normas entram em vigor no dia da sua aprovação pelo elemento da equipa reitoral com o pelouro da qualidade, e serão revistas sempre que se justifique.
- 2- O presente documento é publicado na página web do SIGQ da UC no dia da sua aprovação.

O Vice-Reitor com o pelouro da qualidade,

(António José Barata Figueiredo)