

ASIGQ/20/00001 — Apresentação do pedido

Elementos de Caracterização

A1. Objeto da auditoria

A1.1 A instituição de ensino superior (IES) pretende que seja auditado e certificado o sistema interno de garantia da qualidade de:

A IES, no seu todo

A1.1.1. Designação da UO:

Instituto Politécnico De Coimbra

A2. Instituição de Ensino Superior ou Unidade Orgânica

A2.1 Instituição de Ensino Superior ou Unidade Orgânica

A2.1. Instituição de ensino superior:

Instituto Politécnico De Coimbra

A2.2 Unidades ou Subunidades Orgânicas

A2.2.1. Número de unidades/subunidades:

6

A2.2.2. Listagem e caracterização das unidades/subunidades / List and characterization of units/subunits

Unidade/Subunidade Orgânica / Unit/Subunit	Ciclos de estudos (nº) / Study Cycles (no)				Estudantes / Students				Pessoal Docente (ETI) / Academic Staff (FTE)		
	1º Ciclo / 1st Cycle	2º Ciclo / 2nd Cycle	M.I. / I.M.	3º Ciclo / 3rd Cycle	1º Ciclo / 1st Cycle	2º Ciclo / 2nd Cycle	M.I. / I.M.	3º Ciclo / 3rd Cycle	Doutores / Ph.D.	Especialistas / Specialists	Outros / Other
Escola Superior Agrária de Coimbra	7	9	0	0	604	219	0	0	54	10	10
Escola Superior de Educação de Coimbra	16	14	0	0	1744	318	0	0	76	19	20
Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra	8	4	0	0	1288	22	0	0	41	34	21
Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Oliveira a Hospital	7	3	0	0	386	56	0	0	16	5	7
Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra	8	13	0	0	2199	607	0	0	50	21	27
Instituto Superior de Engenharia de Coimbra	12	9	0	0	2179	316	0	0	109	7	54

A2.3 Centros de Investigação

A2.3.2. Listagem e caracterização dos Centros de Investigação / List and characterization of Research Centres

Centro de Investigação / Research centres

Centro de Estudos de Recursos Naturais, Ambiente e Sociedade

Investigadores (EETI) / Researchers (EFTE) ***Doutorados / Ph.D.**

49

Doutorandos / Ph.D. students

5

Outros / Others

34

Classificação FCT / Rating FCT

Muito Bom

A2.4 Número de Estudantes**A2.4.1. CTeSP:**

637

A2.4.2. 1º Ciclo:

8400

A2.4.3. 2º Ciclo:

1538

A2.4.4. M.I.:

<sem resposta>

A2.4.5. 3º Ciclo:

<sem resposta>

A2.4.6. Regime normal:

10096

A2.4.7. Pós-laboral:

479

A2.4.8. Ensino a distância:

<sem resposta>

A2.5 Pessoal Docente (ETI)**A2.5.1. Doutores:**

349,9

A2.5.2. Especialistas**(no caso do ensino politécnico):**

99,8

A2.5.3. Outros:

141,8

A2.6 Investigadores (contratados, pós-doc, bolseiros, ..., não incluídos no pessoal docente)

A2.6.1. Doutores:

1

A2.6.2. Doutorandos:

<sem resposta>

A2.6.3. Outros:

31

A2.7 Pessoal não-docente

A2.7.1. Com formação superior:

197

A2.7.2. Com ensino secundário:

100

A2.7.3. Outros:

108

A2.8 Serviços

A2.8. Lista de Serviços / List of Support Services

Serviço / Service

Biblioteca - 1 por UOE

Centro Cultural - Serviços Centrais

Centro de Informática e Comunicações - ESEC

Centro de Meios Audiovisuais - ESEC

Departamento de Gestão Académica - Serviços Centrais

Departamento de Tecnologias da Informação e Comunicação - Serviços Centrais

Fikalab - ISEC

Gabinete da Qualidade - Serviços Centrais

Gabinete de Apoio ao Estudante - 1 por UOE

Gabinete de Comunicação institucional - Serviços Centrais

Gabinete de Desporto - Serviços Centrais

Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais - ISCAC

Gabinete de Informática - ISCAC

Gabinete de Mestrados - ESEC

Gabinete de Relações Internacionais - 1 por UOE

Gabinete de Relações Públicas - ISEC

Gabinete de Voluntariado - ISCAC

Gestão das salas de estudo e salas de informática - ISCAC

Núcleo de Estágios, Saídas Profissionais e Prática Pedagógica - ESEC

Serviço de Apoio às aulas - ISCAC

Serviços Académicos - 1 por UOE

Serviços de Alojamento- Serviços de Ação Social

Tesouraria - 1 por UOE

Serviços de Alimentação - Serviços de Ação Social

Serviços de Psicologia - Serviços de Ação Social

Gabinete de Ação Social - Serviços de Ação Social (1 por UOE)

(26 Items)

A2.9 Outros elementos

A2.9. Outros elementos que a instituição (ou UO, se for caso disso) pretenda indicar:

O SIGQ do IPC está todo assente num portal próprio, ao qual será dado acesso à CAE. Desta forma, o Gestor de Procedimento poderá solicitar as credenciais de acesso para cada um dos membros da CAE. O acesso ao portal é essencial, permitindo a verificação da maioria das evidências referidas nas hiperligações.

A2.9. Other elements that the institution (or basic unit, if applicable) wishes to point out:

The IPC's SIGQ is entirely based on its own site, which will be given access to the CAE. In this way, the Procedure Manager can request access credentials for each of the members of the CAE. Access to the site is essential, allowing the verification of most evidence referred to in the links.

Perguntas A3, A4 e A5

A3. Nota histórica sobre a evolução dos mecanismos de garantia interna da qualidade na instituição:

O IPC implementou e certificou, durante 2006, sistemas de gestão com base nos requisitos ISO em cada uma das suas Unidades Orgânicas de Ensino (UOE) e nos seus Serviços Centrais (SC). Este processo permitiu organizar e sistematizar o modelo de gestão em processos e utilizar dispositivos de avaliação e monitorização constituídos por inquéritos, indicadores, sugestões e reclamações, auditorias internas e outros mecanismos específicos. Apesar da certificação destes sistemas ter sido abandonada por decisão do Conselho de Gestão do IPC em 2010, os sistemas foram mantidos em algumas UOE e os seus resultados integrados nas decisões de gestão.

Com a tomada de posse do novo Presidente do IPC em 19.07.2017, deu-se início à constituição de um Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ) único para o IPC, tendo como objetivo fundamental garantir um modelo de gestão e de cultura organizacional de excelência, fortalecendo a imagem do IPC no panorama europeu e internacional.

A homologação da entrada em funcionamento do SIGQ do IPC data de 08.11.2018 com a aprovação, em sede de reunião do Conselho de Gestão do IPC (A2), da versão 0 do Manual da Qualidade (MQ) e da restante documentação que integra os sete macroprocessos que constituem o SIGQ do IPC. De referir, todavia, que o IPC deu início ao desenho do seu SIGQ no último quadrimestre de 2017, desenvolvendo-se os trabalhos de implementação, adaptação e otimização do SIGQ nos anos de 2018 e 2019. A prioridade na conceção e implementação de mecanismos de garantia da qualidade foi estabelecida começando por tratar, no último quadrimestre de 2017, o referencial 5 da A3ES (Monitorização contínua e revisão periódica de cursos), dada a necessidade de definir um conjunto de instrumentos comuns a todas as UOE do IPC. Desta forma, os primeiros mecanismos de garantia da qualidade concebidos, aprovados e implementados foram: i) o processo de avaliação do desempenho formativo do IPC (P02.05); ii) os inquéritos pedagógicos online do IPC e iii) os modelos de relatório do IPC (Relatório de Unidade Curricular-RUC, Relatório de Avaliação de Curso-RAC e Relatório de Avaliação do Ensino da Unidade Orgânica-RAEUO). O processo e respetivos modelos foram remetidos para parecer aos Conselhos Pedagógicos, tendo merecido parecer favorável em todas as UOE. Os inquéritos pedagógicos online foram implementados e testados, em formato piloto, na ESTESC no ano letivo 2017/2018 e entraram em vigor em todas as UOE do IPC no ano letivo de 2018/2019. O segundo processo transversal desenvolvido, no âmbito da missão ensino/aprendizagem e ainda em 2017, reporta-se à metodologia de quantificação e qualificação do (in)sucesso e abandono escolar.

A natureza dinâmica e de melhoria contínua associada ao processo de implementação do SIGQ no IPC conduziu à revisão do MQ do IPC. A versão 1 do MQ (aprovada a 26.07.2019) surge, cumulativamente, da identificação interna da necessidade de melhoria da redação e organização/simplificação da informação, bem como da visita da CAE no âmbito do processo de avaliação institucional, onde ficou também evidente a necessidade de clarificar alguma da informação constante do MQ que lhe foi disponibilizado. A versão 1 do MQ não apresenta, em relação à versão anterior, alterações substanciais, resumindo-se a: i) remissão para anexo da descrição detalhada das opções estratégicas, tendo sido integrada uma matriz de contribuição destas para a prossecução da Política da Qualidade; ii) associação entre cada processo do SIGQ e os referenciais da A3ES; iii) descrição, mais detalhada, das competências das estruturas de responsabilidades no SIGQ; e iv) incremento do mapeamento das Partes Interessadas (PI) do IPC.

Toda a comunidade do IPC tem livre acesso ao SIGQ através do Portal do SIGQ (H1). Neste portal encontra-se disponível a estrutura documental do SIGQ e todos os documentos que o integram, incluindo o respetivo MQ.

O Gabinete da Qualidade (GQ) produziu o 1º relatório de revisão/avaliação do SIGQ do IPC (A1), que publicitou a 13.03.2020 no portal interno, após apresentação à Presidência e aos Órgãos de Gestão do IPC. Neste relatório encontram-se vertidos todos os dados de desempenho do sistema e identificados os desenvolvimentos considerados necessários a uma melhor resposta aos objetivos fixados para o SIGQ do IPC, promovendo a melhoria da eficácia do mesmo e o alinhamento com os princípios orientadores comuns. Estes desenvolvimentos encontram-se em fase de implementação.

Lista siglas-A3.

A3. Brief historical note on the development of mechanisms for internal quality assurance within the institution:

IPC implemented and certified management systems based on ISO requirements in each of its Organic Teaching Units (UOE) and its Central Services (SC) during 2006. This process has made it possible to organise and systematise the management model in processes and to use evaluation and monitoring devices consisting of surveys, indicators, suggestions and complaints, internal audits and other specific mechanisms. Although the certification of these systems was abandoned by a decision of the IPC Management Board in 2010, the systems were maintained in some UOE and their results were integrated into management decisions.

When the new IPC President took office on 19.07.2017, the creation of a single Internal System of Quality Assurance (SIGQ) for IPC was initiated, with the fundamental objective of guaranteeing a model of management and organisational culture of excellence, strengthening the image of IPC on the European and international scene.

The implementation of IPC's SIGQ dates from 08.11.2018 with the approval by the IPC's Management Board meeting (A2) of Version 0 of the Quality Manual (MQ) and the remaining documentation that integrates the seven macroprocesses that make up IPC's SIGQ. It should be noted, however, that IPC started the design of its SIGQ in September 2017, developing the implementation, adaptation and optimisation of SIGQ in 2018 and 2019. The priority in the design and implementation of quality assurance mechanisms was established by starting to treat, in the last four months of 2017, A3ES referential 5 (continuous monitoring and periodic programme review), given the need to define a set of instruments common to all IPC UOE. Thus, the first quality assurance mechanisms designed, approved and implemented were: (i) IPC educational performance assessment process (P02.05); (ii) IPC's online pedagogical surveys and (iii) IPC's report models (Curriculum Unit Report-RUC, Programme Assessment Report-RAC and Teaching Assessment Report of the Organic Unit -RAEUO). The process and its models have been referred to the Pedagogical Councils for an opinion and have been given a favourable opinion in all the UOE. The online pedagogical surveys were implemented and tested in a pilot format at ESTESC in the 2017/2018 school year and came into force in all IPC UOE in the 2018/2019 school year. The second cross-cutting process developed, within the education/learning mission and also in 2017, is related to the methodology of quantification and qualification of (in)success and school dropout.

The dynamic and continuous improvement nature associated with the implementation process of SIGQ in IPC led to the revision of IPC's MQ. Version 1 of MQ (approved 26.07.2019) arises cumulatively from the internal identification of the need to improve the writing and organisation/simplification of information, as well as from the visit of CAE in the framework of the institutional evaluation process, where it was also evident that some of the information in the MQ that has been made available to it needed to be clarified. Version 1 of MQ does not present, in relation to the previous version, substantial changes, which can be summarised as: (i) reference in the Annex to the detailed description of the strategic options, and an integrated matrix of their contribution to the pursuit of the Quality Policy; (ii) an association between each SIGQ process and the A3ES reference framework; (iii) a more detailed description of the competencies of SIGQ responsibilities structures; and (iv) an increase in the mapping of the interested parties (PI) of IPC.

The whole IPC community has free access to SIGQ through SIGQ Portal (H1). In this portal, the SIGQ document structure and all its documents, including its MQ, are available.

The Quality Office (GQ) produced the first IPC's review/evaluation report (A1), which advertised 13.03.2020 on the internal portal, after presentation to IPC Presidency and Management bodies. This report sets out all system performance data and identifies the developments deemed necessary to better respond to the objectives set for IPC's SIGQ, promoting its effectiveness and alignment with common guiding principles. These developments are in the implementation phase.

Acronyms list-A3.

A4. Caracterização breve do sistema de garantia da qualidade:

A instituição deverá incluir, como Anexo I, o manual da qualidade ou documentação equivalente sobre a definição e a operacionalização da política institucional para a qualidade.

O IPC assume a qualidade como um vetor estruturante do seu modelo de gestão e da sua cultura organizacional, sendo o meio, por excelência, para a garantia de um ensino, de uma investigação e de uma ligação à comunidade com elevados padrões de cumprimento das exigências das agências nacionais e internacionais. O SIGQ do IPC é vinculativo a toda a sua oferta formativa, conferente de grau de licenciatura ou mestrado e não conferente de grau (Cursos Técnicos Superiores Profissionais-CTeSP), bem como às atividades de investigação e desenvolvimento, à prestação de serviços à comunidade e à ação social. Como tal, é da responsabilidade de todos os colaboradores do IPC o cumprimento das disposições plasmadas no SIGQ, de forma a que este constitua uma base sólida de eficácia organizacional.

O IPC definiu como principais objetivos para o seu SIGQ: i) Promover medidas de mudança organizacional integradoras; ii) Assegurar a aplicação dos instrumentos de avaliação, a recolha, análise e reflexão dos respetivos resultados e consequente tomada de decisão baseada nos resultados; iii) Promover a implementação e monitorização das ações de melhoria; iv) Garantir a divulgação interna das análises realizadas e respetivas conclusões e das recomendações/planos de melhoria resultantes dos processos de avaliação; e v) Promover a revisão e atualização regular do sistema de avaliação da instituição.

A estrutura do SIGQ do IPC assenta na metodologia de gestão por processos, não sendo, contudo, por princípio de conceção, a criação da estrutura de processos um fim em si próprio. A adoção desta metodologia garante que a informação necessária à tomada de decisão e ao funcionamento da instituição se encontra devidamente prevista e executada, de tal forma que, decorrente de um esforço de convergência, contribua positiva e inequivocamente para o desenvolvimento e transformação (desejada) da instituição. O SIGQ é constituído por um conjunto de processos que interagem entre si e se organizam em três níveis hierárquicos - Macroprocessos (MP), Processos (P) e Subprocessos (SP) - alinhados com os referenciais da A3ES (A3ES - Referenciais SIGQ – Referenciais para os sistemas internos de garantia da qualidade nas instituições de ensino superior (versão de outubro de 2016, adaptada aos ESG 2015)) e que assentem na abordagem do ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act) para garantir um compromisso com a melhoria contínua do sistema e, consequentemente, concretizar a política da qualidade do IPC. A estrutura do SIGQ do IPC está organizada através do estabelecimento de:

- i) um MP de gestão estratégica, governação e garantia da qualidade (MP01) que estabelece os procedimentos que conduzem à concretização das orientações estratégicas da gestão do IPC para o quadriénio e que, em interligação com o processo de gestão das ações para a melhoria contínua, asseguram a implementação, acompanhamento e revisão da política para a qualidade. O MP01 inclui também a garantia de mecanismos para a prestação regular da informação pública e para a garantia da existência de sistemas de informação úteis e fiáveis;
- ii) quatro MP nucleares (MP02, MP03, MP04, MP05) que sistematizam as componentes centrais da missão do IPC. Estes MP representam as componentes fundamentais da execução da missão do IPC, tendo como objetivo central a garantia de que a atuação da instituição acrescenta valor aos seus estudantes, funcionários docentes e não docentes e restantes PI. Estes MP decorrem do MP01, utilizam os recursos disponibilizados pelos MP de suporte (ver alínea seguinte) e asseguram a garantia da qualidade no ensino e aprendizagem, na investigação, na interação com a sociedade e na internacionalização;
- iii) dois MP de suporte (MP06, MP07) que estabelecem os processos necessários à gestão e alocação de serviços e de recursos humanos (RH) e materiais e são fundamentais para que os MP nucleares sejam realizados com a garantia da qualidade requerida, em conformidade com os padrões europeus e/ou internacionais, os referenciais da A3ES e os requisitos legais aplicáveis. Os MP de suporte integram todos os P necessários à gestão e provisão de recursos, designadamente os RH e recursos materiais e serviços, em particular, os serviços que têm como missão o apoio direto ao estudante nos diferentes domínios da sua vida académica.

A estrutura do SIGQ obedece ao conteúdo dos Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area (ESG) e à sua transposição para os referenciais da A3ES, conforme discriminado infra:

- i) O MP01 (Gestão Estratégica, Governança e Garantia da Qualidade) inclui os mecanismos de garantia da qualidade para resposta aos referenciais 1, 3, 11, 12 e 13;
- ii) O MP02 (Gestão da Oferta Formativa, do Ensino e das Aprendizagens) está concebido para descrever metodologias de trabalho e respetivos mecanismos de garantia da qualidade exigíveis pelos referenciais 2, 3, 4 e 5;
- iii) O MP03 (Gestão da Estratégia de Internacionalização) é dedicado exclusivamente às atividades descritas no âmbito do referencial 8;
- iv) O MP04 (Investigação, Desenvolvimento, Transferência e Inovação) integra a atuação do IPC e respetivos mecanismos de garantia da qualidade a considerar no âmbito do referencial 6;
- v) O MP05 (Gestão da Interação com a Sociedade e Colaboração Interinstitucional) demonstra as dimensões de atividade e qualidade descritas no referencial 7;
- vi) O MP06 (Gestão de Recursos Humanos) responde ao referencial 9;
- vii) O MP07 (Gestão de Recursos Materiais e Serviços) estabelece os mecanismos de garantia da qualidade tendo como referência os quesitos do referencial 10.

A estrutura comum do SIGQ do IPC alinha todos os referenciais preconizados pela A3ES, os quais funcionam enquanto orientação para uma atuação coerente, consistente e centrada na procura da melhoria contínua da atividade do Politécnico, e promove uma maior capacidade de decisão e gestão, em que a informação circula quer no sentido top-down, quer no sentido bottom-up. O modelo adotado tem também demonstrado ser facilitador da melhoria, e até da uniformização, de processos diferenciados em cada UOE, apresentando-se como um forte impulsionador do benchmarking interno.

O SIGQ do IPC foi elaborado por comissões especializadas de profissionais docentes e não docentes de cada UOE e dos SC do IPC, com o intuito de, analisando os sistemas de organização particulares de cada UOE, construir uma estrutura comum para todo o IPC da qual decorrem os subsistemas de cada uma das UOE. Esta metodologia partilhada foi inequivocamente a chave do sucesso desta implementação, uma vez que, para além do valor acrescentado que cada interveniente trouxe ao processo pelo conhecimento especializado das áreas de atividade analisadas, foi também promotora do envolvimento e da redistribuição de responsabilidades, assumindo-se essencial numa estrutura organizacional como a do IPC, muito centrada nas autonomias definidas em sede estatutária. Esta metodologia de trabalho foi promotora da definição de uma estrutura de responsabilidades que permite em simultâneo a verticalidade e a horizontalidade das responsabilidades no âmbito do SIGQ. As responsabilidades em linha vertical garantem o compromisso das lideranças e a linha horizontal garante a comunicação e discussão sobre as matérias integradas em cada MP do sistema. A estrutura de responsabilidades e respetivas competências pode ser consultada nas páginas 20 a 23 no subcapítulo 3.3. do MQ.

A4. Brief description of the quality assurance system:

The institution should include, as Annex I, the quality manual or an equivalent document on its institutional policy for quality.

IPC assumes quality as a structuring vector of their management model and organisational culture, the means par excellence to guarantee a model of teaching and research and a connection to the community with high standards of compliance with the requirements of national and international agencies. The SIGQ of IPC is binding to the whole range of first and second-cycle programmes, awarding Bachelor's or Master's degrees, and non-degree programmes (Higher Education Technical and Vocational Programmes, CTeSP), as well as to research and development activities, to the provision of services to the community and to social service. As such, it is the responsibility of all employees of IPC to comply with the provisions of SIGQ in a way that it constitutes a solid basis of organisational effectiveness.

IPC has defined as the main objectives for its SIGQ: i) promote integrative organisational change measures; ii) ensure the application of evaluation instruments, the collection, analysis and reflection of their results and the resulting decision-making based on the results; (iii) promote the implementation and monitoring of improvement actions; (iv) ensure internal disclosure of the analysis carried out and their findings and recommendations/improvement plans resulting from the evaluation processes; and (v) promote the regular review and updating of the institution's evaluation system.

The structure of IPC's SIGQ is based on the process management methodology, but, in principle, the creation of the process structure is not an end in itself. The adoption of this methodology ensures that the information necessary for decision-making and the functioning of the institution is properly foreseen and implemented, so that, due to an effort of convergence, it contributes positively and unequivocally to the (desired) development and transformation of the institution. SIGQ consists of a set of processes that interact with each other and organise themselves into three hierarchical levels - macroprocesses (MP), processes (P) and subprocesses (SP) - aligned with A3ES referential ones (A3ES - SIGQ Reference framework for internal quality assurance systems in higher education institutions (October 2016 version, adapted to ESG 2015)) and based on the PDCA cycle approach (Plan, do, Check, Act) to ensure a commitment to the continuous improvement of the system and, consequently, to implement IPC's quality policy. Hence, the SIGQ of IPC was organised through the establishment of:

- i) a MP of strategic management, governance and quality assurance (MP01) which establishes the procedures that lead to the achievement of the strategic guidelines of the management of IPC for the four-year period and which, in interconnection with the process of managing actions for continuous improvement, shall ensure the implementation, monitoring and review of the policy for quality. MP01 also includes the guarantee of mechanisms for the regular provision of public information and for ensuring the existence of useful and reliable information systems;*
- ii) four nuclear MP (MP02, MP03, MP04, MP05) systematise the core components of the mission of IPC. These MP represent the fundamental components of the implementation of the mission of IPC, with the central objective of guaranteeing that the performance of the institution adds value to their students, faculty and non-faculty staff and other PI. These MP are derived from the MP01, using the resources provided by the support MP (see next point) and are the guarantee of quality in teaching and learning, in research, in the interaction with society and in internationalisation;*
- iii) two MP of support (MP06, MP07) establishing the processes necessary for the management and allocation of services and human resources (RH) and materials, and are essential for the nuclear MP to be carried out with the quality assurance required by European and/or international standards, A3ES reference framework and applicable legal requirements. The support MP integrate all the P necessary for the management and provision of resources, namely: RH and material resources and services, in particular, services aimed at the direct support of students in the different fields of their academic life.*

SIGQ framework complies with the content of the standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area (ESG) and its transposition into the A3ES reference framework, as described below:

- i) MP01 (Strategic Management, Governance and Quality Assurance) includes quality assurance mechanisms to respond to referentials 1, 3, 11, 12 and 13;*
- ii) MP02 (Management of the formative offer, Teaching and Learning) is designed to describe working methodologies and their quality assurance mechanisms required by referentials 2, 3, 4 and 5;*
- iii) MP03 (Management of the Internationalisation Strategy) is dedicated exclusively to the activities described in referential 8;*
- iv) MP04 (Research, Development, Transfer and Innovation) integrates IPC's activities and its quality assurance mechanisms to be considered within referential 6;*
- v) MP05 (Management of Interaction with Society and Inter-Institutional Collaboration) demonstrates the dimensions of activity and quality described in referential 7;*

vi) MP06 (Human Resources Management) responds to referential 9;

vii) MP07 (material Resources and Services Management) establishes the quality assurance mechanisms with reference to the requirements of referential 10.

The common structure of IPC's SIGQ aligns all the reference framework recommended by the A3ES, which act as a guideline for a coherent, consistent and focused action on the search for continuous improvement of the Polytechnic's activity, and promotes greater decision-making and management capacity, with information flowing either in the top-down or bottom-up directions. The adopted model has also shown to facilitate the improvement, and even standardisation, of differentiated processes in each UOE, presenting itself as a strong driver of internal benchmarking. IPC's SIGQ was prepared by specialised committees of faculty and non-faculty from each UOE and IPC's SC, with the aim of analysing the particular organisational systems of each UOE, building a common structure for the whole IPC from which the subsystems of each UOE arise. This shared methodology was unequivocally the key to the success of this implementation, since, in addition to the added value that each participant brought to the process by the specialised knowledge of the areas of activity analysed, it was also a promoter of the involvement and redistribution of responsibilities, assuming itself essential in an organisational structure such as that of IPC, very focused on the autonomies defined in its statutes. This work methodology was a promoter of the definition of a responsibility structure that simultaneously allows the verticality and horizontality of responsibilities within the scope of SIGQ. Vertical responsibilities ensure leadership commitment and horizontality ensures communication and discussion of the integrated materials in each system MP. The structure of responsibilities and their competencies can be found on pages 20 to 23 in sub-chapter 3.3. of the MQ.

A5. Caracterização breve da estrutura orgânica da instituição e da forma como o sistema de garantia da qualidade se interliga com essa estrutura.

O IPC assenta o modelo organizacional do seu SIGQ na intervenção dos distintos órgãos de gestão e estruturas internas estatutariamente previstos, com as competências que lhes estão atribuídas, e nos múltiplos atores que integram a comunidade académica e que se distribuem pelos diversos níveis organizacionais, com diferentes graus de responsabilidade. Compete ao Presidente do IPC (nº 6, artº 16º dos Estatutos do IPC), a responsabilidade máxima pelo SIGQ, sendo ele que o aprova mediante parecer do Senado e do Conselho de Gestão. Os Estatutos do IPC referem também que compete ao Presidente do IPC tomar as medidas necessárias à garantia da qualidade do ensino e da investigação na instituição e nas UO que a integram (alínea s), nº 1, artº 35º). Estas responsabilidades encontram-se atualmente, e por delegação de competências, afetas à Vice-Presidente para a Qualidade. Contudo, considerando que o Presidente do IPC é o responsável último pelo SIGQ e pelos seus resultados, há dois tipos de decisões que se mantêm na sua esfera de competências, nomeadamente a aprovação de alterações a documentos chave do SIGQ, tais como o MQ e os MP, e a decisão sobre a implementação das ações de melhoria decorrentes da revisão anual do SIGQ.

No desenvolvimento do SIGQ manifestou-se essencial a criação de uma estrutura de responsabilidades própria para um suporte direto e descentralizado do sistema, a qual foi aprovada em sede de Conselho de Gestão do IPC a 08.11.2018. Esta estrutura é superior e centralmente coordenada por um Vice-Presidente com delegação de competências para a área da Qualidade. Este Vice-Presidente é assessorado por uma coordenação operacional da responsabilidade do GQ, coordenado pelo Gestor da Qualidade. O GQ é uma estrutura que se encontra prevista na alteração, em curso, ao Regulamento Interno dos Serviços Centrais do IPC.

De forma a descentralizar a estrutura de responsabilidades, o Presidente/Diretor/Administrador de cada UO nomeou: i) um Interlocutor da Qualidade (IQ) como porta-voz da UO no SIGQ e ii) um responsável para cada MP. O conjunto dos responsáveis de um dado MP no conjunto das UO constitui o Grupo Coordenador desse MP (GCMP), sendo liderado por um dos IQ. Os responsáveis de MP nas UO estão articulados com as estruturas de coordenação formais que, nas UO, têm a competência sobre as matérias em causa. Por exemplo, os membros do grupo coordenador do MP02 trabalham em estreita articulação com os Presidentes de Conselhos Pedagógicos, no que aos processos de ensino e aprendizagem diz respeito.

A estas estruturas de responsabilidade associam-se a Comissão de Estatística do IPC (CEIPC) e a Bolsa de Auditores Internos (BAI). A CEIPC é constituída por um docente de cada UOE especialista na área das metodologias de investigação, estatística e matemática. Esta comissão é responsável pela análise e emissão de pareceres e recomendações sobre os instrumentos de recolha de dados junto das PI (construção e validação), bem como pela elaboração do protocolo de administração dos instrumentos e execução dos relatórios de apresentação de dados ao IPC. A BAI é constituída por docentes e não docentes de todas as UO e Serviços do IPC com formação técnica na realização de auditorias internas. Esta bolsa é responsável pela execução do programa de auditorias interno ao SIGQ estabelecido para cada ano civil.

A interligação entre o SIGQ e a estrutura orgânica do IPC é garantida, desde logo, pelas competências decisórias associadas aos órgãos e cargos estarem estatutariamente previstas. O SIGQ é uma ferramenta que de forma organizada permite que a instituição seja dotada de informação útil para que o processo decisório seja baseado em factos e dados concretos. A estrutura de responsabilidades dá o suporte logístico e apresenta as propostas de mecanismos de garantia da qualidade, e.g. auditorias internas, medição de indicadores de desempenho, avaliação do processo formativo, entre outros, que permitem uma avaliação de todas as áreas de atividade relevantes em termos de melhoria contínua e de cumprimento dos objetivos da qualidade. Assim, com a estrutura de responsabilidades definida no SIGQ do IPC, não se pretende estabelecer uma relação hierárquica direta com os órgãos e cargos estatutariamente definidos e cujas competências se encontram claramente definidas, mas sim uma relação de consultoria colaborativa nos dois sentidos, top-down e bottom-up, facilitadora da conceção e gestão dos mecanismos de garantia de qualidade.

A5. Brief characterisation of the organic structure of the institution and of its interconnection with the system of quality assurance.

The organisational model of IPC SIGQ is based on the intervention of the different management bodies and statutory internal structures, with the competences assigned to them, and on the multiple actors that integrate the academic community and are distributed across the various organisational levels, with different degrees of responsibility. The President of IPC (Article 16(6) of IPC Statutes) is the main responsible for SIGQ, which he approves after the opinion of the Senate and the Management Board. IPC Statutes also state that it is the responsibility of IPC President to take the necessary measures to ensure the quality of education and research in the institution and in its UO (Article 35(1)(s)). These responsibilities lie currently, and by delegation of competences, with the Vice-President for Quality. However, considering that the President of IPC is ultimately responsible for the SIGQ and its results, there are two types of decisions that remain within his remit, namely the approval of amendments to key SIGQ documents, such as MQ and MP, and the decision on the implementation of the improvement actions arising from the annual review of the SIGQ.

In the development of the SIGQ it was essential to create a structure of internal responsibilities for direct and decentralised support of the system, which was approved at the IPC Management Board on 08.11.2018. This structure is coordinated by a Vice-President with delegation of competencies for the area of quality. This Vice President is assisted by an operational coordination under GQ responsibility, coordinated by the Quality Manager. The GQ is a structure that is foreseen in the current amendment to the Internal Regulations of the IPC Central Services.

In order to decentralise the responsibilities structure, the President/Director/Administrator of each UO has appointed: (i) a quality interlocutor (IQ) as the spokesman for the UO in the SIGQ and (ii) a head for each MP. The group of those responsible for a given MP in each UO is the Coordinator Group of that MP (GCMP), being led by one of the IQ's. MP officers in the UO are linked to the formal coordination structures which have competence over the matters in question in the UO. For example, the members of the coordinating group of the MP02 work closely with the Presidents of the

Pedagogical Councils, as regards the teaching and learning processes.

The IPC Statistical Commission (CEIPC) and the Internal Auditor's Board (BAI) are associated with these liability structures. CEIPC consists of a faculty from each UOE who is specialised in the area of research, statistical and mathematical methodologies. This commission is responsible for analysing and issuing opinions and recommendations on data collection instruments with the PI (construction and validation), as well as for drawing up the protocol for managing the instruments and implementing the data submission reports to IPC. BAI consists of faculty and non-faculty of all IPC's UO and Services with technical training in the conduction of internal audits. This board is also responsible for the implementation of the SIGQ internal audit program established for each calendar year.

The interconnection between the SIGQ and the organic structure of IPC is readily guaranteed by the fact that decision-making competencies associated with organs and positions are provided for in the statutes. SIGQ is a tool that in an organised way allows the institution to be provided with useful information so that the decision-making process is based on facts and concrete data. The responsibilities structure provides logistical support and presents the proposals of quality assurance mechanisms, e.g. internal audits, measurement of performance indicators, evaluation of the training process, among others, which allow an assessment of all relevant areas of activity in terms of continuous improvement and achievement of quality objectives. Thus, with the structure of responsibilities defined in the SIGQ, it is not intended to establish a direct hierarchical relationship with the bodies and positions defined in statutory terms and whose competences are clearly defined, but rather a relationship of collaborative consulting in both directions, top-down and bottom-up, facilitating the design and management of quality assurance mechanisms.

Elementos de Autoavaliação

1. Autoapreciação do grau de desenvolvimento do sistema interno de garantia da qualidade

Nota Introdutória

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

1.1.1. Grau de desenvolvimento estimado:

Substancial

1.1.2. Fundamentação (evidências e exemplos):

O MQ do IPC constitui-se como o documento de referência para:

i) a definição e apresentação das políticas de qualidade adotadas, em consonância com os padrões de referência europeus (ESG 2015) e nacionais (A3ES) para a qualidade nas Instituições de Ensino Superior (IES), bem como com os requisitos legais aplicáveis;

ii) a articulação da estratégia do IPC com a política da qualidade, sendo que, como resultado do cruzamento dos eixos deste compromisso com os eixos do Plano Estratégico (PE), foram estabelecidos os objetivos da qualidade. A matriz de contribuição dos eixos estratégicos (cf. pg. 13 do MQ) para a concretização da política da qualidade encontra-se já reproduzida no Plano de Atividades (PAA) de 2020, de modo a que a ligação entre os dois níveis de gestão da organização seja clara para toda a comunidade IPC;

iii) a organização do sistema de garantia da qualidade, respetivos atores e níveis de responsabilidade;

iv) a constituição da documentação do sistema.

A política da qualidade do IPC foi proposta pela atual Presidência seguindo os princípios orientadores inerentes aos modelos de gestão para a qualidade e foi aprovada em simultâneo com a documentação do SIGQ a 08.11.2018. Na definição da política da qualidade foi considerado o compromisso fundamental da prossecução dos objetivos de melhoria dos eixos de missão da instituição, procurando a contribuição de todas as PI e promovendo uma cultura institucional assente em práticas de melhoria contínua, de eficácia e eficiência. Considera-se que a política institucional para a qualidade definida para o IPC se encontra bem sedimentada nos processos e instrumentos que integram o SIGQ, refletindo o compromisso institucional da gestão de topo com a garantia da qualidade e a implementação de mecanismos de melhoria contínua. É de salientar que a política da qualidade é sempre alvo de divulgação em todas as publicações realizadas pelo GQ, e.g. o Boletim da Qualidade (BQ) ou outro tipo de materiais elaborados para efetuar a divulgação de processos da qualidade (H2).

A atividade do IPC é regulada por estatutos que, no respeito da lei, enunciam a sua missão e os seus objetivos pedagógicos e científicos, concretizam a sua autonomia e definem a sua estrutura orgânica. Para a prossecução dos objetivos fixados para o IPC contribuem, além da legislação enquadradora, os documentos estratégicos apresentados pelo Presidente eleito, os regulamentos internos e a documentação do SIGQ, bem como os resultados obtidos pelo desempenho dos MP de gestão, tendo em atenção a eficiência e eficácia da instituição. Os objetivos estratégicos são operacionalizados pelo PAA, o qual especifica i) as ações e padrões de qualidade decorrentes dos eixos de desenvolvimento estratégico do IPC, ii) os seus responsáveis, iii) as metas a alcançar e iv) os prazos a cumprir.

No âmbito do SIGQ, para além do MQ, é com o MP01 (Gestão Estratégica, Governação e Garantia da Qualidade) que o IPC organiza e sistematiza as atividades de gestão da instituição, consubstanciando os quesitos do Referencial 1 da A3ES em articulação com os mecanismos formais e legais de gestão do IPC enquanto instituição pública com dever de prestação de contas. Na conceção deste MP estiveram implícitos três princípios essenciais numa norma que se pretende orientadora, reguladora e integradora de todos os quadrantes de atividade do IPC: i) a responsabilidade rigorosa através do compromisso dos órgãos de gestão desde o delinear da estratégia até aos mecanismos de controlo e medição da sua concretização e respetiva publicitação; ii) a harmonização da estrutura organizativa e funcional para suporte ao cumprimento da estratégia e a criação de uma cultura organizacional integradora e potenciadora dos contributos de todos; e iii) a comunicação interna e externa. Este MP integra os processos que visam o cumprimento dos seguintes objetivos:

1. *Clarificação do workflow para elaboração dos documentos que estabelecem as políticas institucionais, a médio e longo prazo, bem como a sua operacionalização em planos anuais e respetiva medição anual de concretização [MP01|Gestão Estratégica, Governação e Garantia da Qualidade (H3); P01.02|Avaliação Setorial (H4) e P01.09|Gestão Estratégica das UO e Serviços (H5)];*

2. *Integração das atividades de prestação dos eixos de missão e gestão dos recursos globais da instituição como suporte à sua concretização. A integração de todas as atividades é realizada através dos documentos de gestão de governação anuais [MP01|Gestão Estratégica, Governação e Garantia da Qualidade (H3); P01.01|Gestão Orçamental e Financeira (H6); P01.02|Avaliação Setorial (H4) e P01.09|Gestão Estratégica das UO e Serviços (H5)];*

3. *Definição das metodologias que demonstram que o SIGQ responde aos propósitos para os quais foi implementado no IPC, garantindo que a autonomia institucional é reconhecível por todas as PI [MP01|Gestão Estratégica, Governação e Garantia da Qualidade (H3); P01.03|Gestão das auditorias internas ao SIGQ (H7); P01.05|Medição do Desempenho Institucional pelo Balanced Scorecard (H8); SP01.06.03|Gestão da documentação do SIGQ (H9); P01.07|Gestão de Auditorias no Âmbito do Sistema de Controlo Interno (H10); P01.08|Gestão e Publicitação da Informação (H11) e P01.10|Gestão de reclamações, sugestões e elogios (H12)];*

4. *Definição dos mecanismos de recolha de informação junto das PI internas e respetivo alinhamento com a gestão estratégica e governação do IPC procurando a sua satisfação. A audição às PI encontra-se assegurada pela participação dos diversos corpos (PI internas) nos órgãos de gestão, conforme composição prevista em sede de estatutos. A principal evidência da participação das diversas partes encontra-se nas atas de registo das reuniões realizadas. Contudo, é de salientar que o processo de avaliação setorial permite que as diversas áreas de trabalho das UO e Serviços do IPC, enquanto PI internas, façam chegar aos seus dirigentes informação sobre as atividades desenvolvidas e a existência de condições para a execução de um trabalho de qualidade, o que contribui para a concretização das estratégias definidas e para o cumprimento dos eixos de missão com a qualidade desejada.*

Com o cumprimento dos processos que materializam estes objetivos, o IPC garante que detém mecanismos de sinalização das instâncias que apresentam desvios relativamente aos procedimentos descritos nos processos de gestão e governação e que estas situações são devidamente reportadas, acompanhadas e corrigidas.

Considerando que o PE e o PAA são os guias de orientação da instituição, é fundamental a verificação da sua execução. Esta avaliação é realizada através da análise aos Relatórios Setoriais e aos Relatórios Anuais de Atividades (RAA). Em ambos os documentos a sinalização de situações de desvio é realizada por recurso à medição dos indicadores associados aos objetivos estratégicos e respetivas ações previstas. Adicionalmente, e numa lógica de final de ciclo (entenda-se ano), é de realçar que o Relatório de Revisão do SIGQ (A1), centrado no desempenho do sistema durante o ano, permite identificar de forma clara e transparente as principais instâncias de qualidade deficiente, bem como os seus responsáveis. Este relatório constitui um anexo ao RAA do IPC e é uma fonte de dados para o mesmo. Deste Relatório decorre a elaboração de um mapa de correções ou ações de melhoria cuja oportunidade de implementação é da responsabilidade do Presidente do IPC. A cada responsável pela implementação de ações aprovadas cabe a elaboração de um mapa para registo do seu acompanhamento [PE Quadriénio 2017-21 (H13); os indicadores de desempenho do PE - Mapa de progressão 2019 (H14); Plano Anual de Atividades do IPC e Relatório Anual de Atividades do IPC (H15) (exemplos de 2018 a 2020)].

De notar ainda que ao longo do ano existem mecanismos de garantia da qualidade e respetivos registos que permitem avaliar o desempenho do SIGQ, incrementando a capacidade de atuação imediata para correção ou melhoria, nomeadamente: i) realização de auditorias internas, elaborando o auditado um plano de correção ou melhoria face às constatações detetadas e reportadas em sede de relatório de auditoria; ii) acompanhamento e tratamento de reclamações, sugestões e elogios, que podem ser sinalizadores de eventuais desvios ao cumprimento do estabelecido na lei, nos regulamentos e no SIGQ; iii) medição periódica dos indicadores de desempenho do SIGQ; iv) medição periódica de indicadores de desempenho de cada área de atividade do IPC. As decisões decorrentes da análise dos dados referidos são registadas em ata de reunião dos órgãos com competência sobre a matéria em análise.

O Portal do SIGQ (H1) do IPC é, além do local de disponibilização de toda a documentação do sistema, um repositório dos registos decorrentes da atividade desenvolvida na instituição no âmbito de cada processo. Os níveis de acesso aos vários menus do portal foram estabelecidos de acordo com o perfil de utilizador.

1.1.2. Grounding (evidence and examples):

IPC MQ is the reference document for:

- i) the definition and presentation of the quality policies adopted, in line with the European (ESG 2015) and national (A3ES) reference standards for quality in Higher Education institutions (IES), as well as with the applicable legal requirements;*
- ii) the articulation of the IPC strategy with quality policy, and as a result of the crossing of the axes of this commitment with the strategic plan (PE) axes, the quality objectives were established. The matrix of contribution of the strategic axes (cf. pg. 13 of the MQ) for the achievement of quality policy is already reproduced in the 2020 Activity Plan (PAA), so that the link between the two levels of management of the organisation is clear to the whole IPC community;*
- iii) the organisation of the quality assurance system, its actors and levels of responsibility;*
- iv) the establishment of system documentation.*

IPC quality policy was proposed by the current Presidency following the guiding principles of quality management models and was approved simultaneously with the SIGQ documentation on 08.11.2018. In the definition of quality policy, the fundamental commitment to pursue the objectives of improving the institution's mission axes was considered, seeking the contribution of all PI and promoting an institutional culture based on practices of continuous improvement, effectiveness and efficiency. It is considered that the institutional policy for quality defined for the IPC is well based on the processes and instruments that integrate the SIGQ, reflecting the institutional commitment of the top management with quality assurance and implementation of continuous improvement mechanisms. It should be noted that quality policy is always the subject of disclosure in all publications by the GQ, e.g. the Quality Bulletin (BQ) or other materials designed to disseminate quality processes (H2).

The activity of IPC is regulated by statutes which, in accordance with the law, set out its mission and its pedagogical and scientific objectives, implement its autonomy and define its organic structure. For the objectives set for the IPC contribute, in addition to framework legislation, the strategic documents presented by the President, internal regulations and SIGQ documentation, as well as the results obtained by the performance of the management MP, taking into account the efficiency and effectiveness of the institution. The strategic objectives are operationalised by the PAA, which specifies (i) the actions and quality standards resulting from the strategic development axes of IPC, (ii) its managers, (iii) the targets to be achieved and (iv) the deadlines to be met. In the context of the SIGQ, in addition to MQ, it is with MP01 (Strategic Management, Governance and Quality Assurance) that IPC organises and systematises the institution's management activities, by substantiating the A3ES referential 1 criteria in conjunction with the formal and legal mechanisms of IPC management as a public institution with accountability. In the design of this MP, three essential principles were implicit in a standard that is intended to guide, regulate and integrate all IPC activity quadrants: (i) strict responsibility through the commitment of management bodies, from the outline of the strategy to the mechanisms for monitoring and measuring its implementation and publication; (ii) the harmonisation of the organisational and functional structure to support the implementation of the strategy and the creation of an organisational culture which integrates and enhances the contributions of all; and (iii) internal and external communication. This MP integrates the processes to meet the following objectives:

1. Clarification of the workflow for drawing up documents establishing institutional policies in the medium and long term, as well as their operationalisation in annual plans and annual measurement of achievement [MP01|Strategic management, governance and quality assurance (H3); P01.02|Sectorial evaluation (H4) and P01.09|Strategic management of the UO and Services (H5)];

2. Integration of mission axes' activities and management of the institution's global resources to support their realisation. The integration of all activities is carried out through the annual governance management documents [MP01|Strategic Management, Governance and Quality Assurance (H3); P01.01|Budgetary and Financial Management (H6); P01.02|Sectorial Assessment (H4) and P01.09|Strategic Management of the UO and Services (H5)];

3. Definition of methodologies that demonstrate the SIGQ responds to the purposes for which it was implemented in IPC, ensuring that institutional autonomy is recognisable by all PI [MP01|Strategic Management, Governance and Quality Assurance (H3); P01.03|Management of SIGQ internal audits (H7); P01.05|Measurement of Institutional Performance by Balanced Scorecard (H8); SP01.06.03|Management of SIGQ Documentation (H9); P01.07|Management of Audits within the Scope of the Internal Control System (H10); P01.08|Management and Publicising of Information (H11) e P01.10|Management of claims, suggestions and praises (H12)];

4. Definition of information gathering mechanisms concerning internal PI and their alignment with IPC's strategic management and governance, seeking their satisfaction. Audition of PI is ensured by the participation of the various parties (internal IP) in the management boards, as provided for in the statutes. The main evidence of the participation of the various parties is found in meetings' reports. However, it should be noted that the process of sectorial evaluation allows the various working areas of IPC's UO and Services, as internal IP, to provide their managers with information on the activities developed and the existence of conditions for the execution of a quality work, which contributes to the compliance with the strategies defined and to the fulfilment of the mission axes with the desired quality.

With the fulfilment of the processes that materialise these objectives, IPC ensures that it has mechanisms for identifying instances that deviate from the procedures described in the management and governance processes and that these situations are duly reported, followed up and corrected.

Considering that the PE and the PAA are the institution's guidance documents, it is essential to verify their implementation. This evaluation is carried out through the analysis of the Sector Reports and the Annual Activity Reports (RAA). In both documents, the identification of deviating situations is performed by measuring the indicators associated with the strategic objectives and their intended actions. In addition, and in a logic of end-of-cycle (meaning year), it should be noted that the SIGQ Review Report (A1), which focuses on system performance during the year, allows clear and transparent identification of the main instances of poor quality as well as those responsible for them. This report is an attachment to IPC's Annual Activity Report and is a source of data for it. This report results in the preparation of a map of corrections or improvement actions, the implementation opportunity of which is the responsibility of the IPC President. Each person responsible for implementing approved actions is responsible for drawing up a map for recording their follow-up [PE quadrennium 2017-21 (H13); the PE performance indicators PE - Progress map 2019 (H14); IPC Annual Activity Plan and IPC Annual Activity Report (H15) (examples from 2018 to 2020)].

It should also be noted that throughout the year there are quality assurance mechanisms and corresponding records that enable the assessment of SIGQ performance, increasing the ability to act immediately for correction or improvement, namely: (i) conducting internal audits, preparing the audited plan for correction or improvement in relation to findings detected and reported in the audit report; (ii) follow-up and handling of complaints, suggestions and compliments, which may be indicative of possible deviations from compliance with the law, regulations and SIGQ; (iii) periodic measurement of SIGQ performance indicators; (iv) periodic measurement of performance indicators for each IPC area of activity. Decisions arising from the analysis of the abovementioned data shall be recorded in the minutes of the meetings of the bodies responsible for the topics under consideration.

IPC's SIGQ Portal (H1) is, in addition to the location where all system documentation is available, a repository of records arising from the activity developed at the institution within each process. Access levels to the various portal menus have been established according to the user profile.

1.2 Abrangência e eficácia dos procedimentos e estruturas de garantia da qualidade

1.2.1 No ensino e aprendizagem

1.2.1.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substancial

1.2.1.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

No MP02 do SIGQ do IPC encontram-se regulados os processos que permitem garantir que no IPC são objetivados os padrões essenciais de garantia da qualidade em todas as dimensões do ensino e da aprendizagem, destacando-se os processos associados i) à criação, alteração e acreditação de cursos, ii) ao percurso académico dos estudantes, iii) à atividade pedagógica e iv) à monitorização do ensino e da aprendizagem.

Dada a diversidade de atuação das UOE do IPC, bem como a variedade de vocabulário utilizado, demonstrou-se essencial a uniformização de conceitos neste macroprocesso, tendo sido elaborado o Glossário Académico do IPC (H16).

Os processos relativos à conceção e alteração de ciclos de estudos assentam numa abordagem planeada e sistemática capaz de assegurar os padrões de qualidade no ensino, conforme previsto nos P02.21 (Conceção e Alteração de Ciclos de Estudos nas UOE), P02.01 (Conceção e aprovação de oferta formativa conferente de grau), P02.02 (Alteração a ciclos de estudos conferentes de grau) e P02.03 (Conceção, aprovação e registo de cursos não conferentes de grau). No âmbito destes processos foi estabelecido que quer o procedimento de formalização de um novo Ciclo de Estudo (CE) quer a alteração de um CE em funcionamento deverá ficar totalmente registado num único instrumento: [Mod. 253A+253B (A4)].

Após as primeiras auditorias internas, ficou evidente a dificuldade das UOE demonstrarem que as propostas de criação ou alteração de um CE tinham fundamento em dados concretos de audição formal às PI relevantes, e.g. estudantes, diplomados, entidades de estágio e empregadoras, entidades reguladoras da profissão, catálogo ESCO em <https://ec.europa.eu/esco/portal/home>, entre outras. A existência desta audição foi afirmada pelos auditados, sendo, todavia, difícil de evidenciar, uma vez que era realizada por contactos informais e sem registos. Também a tarefa de comparação entre o CE a criar/alterar e outros ciclos de estudos de referência semelhantes na União Europeia era de evidência difícil. Para corrigir estas lacunas, foram introduzidos dois novos campos no modelo atrás referido (A4). A validação da conceção ou alteração (quando altera os objetivos) de um CE, para além de validação externa (A3ES e DGES), é efetuada anualmente aquando da avaliação do curso, conforme previsto no P02.05 (Avaliação do Desempenho Formativo do IPC). Neste processo, através da informação

compilada e da participação das PI internas e externas na discussão dos resultados (se aplicável), é aferida a adequação com padrões de qualidade de um curso de nível superior. Este MP define igualmente as regras de gestão do acesso aos Cursos de 1.º e 2.º Ciclo e CTeSP (P02.04, P02.07 e P02.08), dada a importância que a decisão sobre a oferta formativa a funcionar no ano letivo seguinte tem na eficiência e eficácia da instituição, principalmente na gestão de RH e materiais. Aos processos já referidos associam-se os Regulamentos Internos do IPC (A5) que tratam estas matérias. As decisões relativas aos cursos a colocar a concurso têm por base os dados constantes no Relatório da Gestão Académica (GA), no RAC e no RAEUO.

A atividade pedagógica e a gestão do percurso académico dos estudantes inscritos no IPC segue o disposto nos Regulamentos Académicos do IPC e nos regulamentos e normas específicos que cada UOE faz aprovar neste âmbito nos órgãos competentes. Os Regulamentos Académicos do IPC contemplam um capítulo “Ensino” que regula matérias como a Ficha de Unidade Curricular (FUC), os sumários, a assiduidade e o atendimento pedagógico (ou apoio pedagógico suplementar aos estudantes nos termos previstos no Regulamento de Necessidades Educativas Especiais do IPC). Em termos operacionais e administrativos, o MP02 contempla igualmente os processos de funcionamento corrente na área da GA, desde a inscrição/matriculação à emissão das certidões de registo e Cartas de Curso (cf. pp. 35, 36 do MQ).

O P02.05 “Avaliação do Desempenho Formativo” é, por excelência, o mecanismo de garantia da qualidade no âmbito do eixo ensino/aprendizagem, através do qual o IPC garante o cumprimento do previsto no n.º 1, art.º 147º do RJIES. O processo de avaliação desenvolve-se em sucessivos níveis de intervenção, progressivamente agregados – a Unidade Curricular (UC), o curso e a UOE. Para cada um destes níveis estão previstas metodologias de avaliação. Todo o processo decorre de forma eletrónica no portal do SIGQ [RUC|RAC|RAEUO (H17)].

Os processos de avaliação encontram-se sustentados num conjunto de indicadores e na análise qualitativa de informação, com base em documentos que estabelecem, de forma clara, orientações no âmbito dos mecanismos de garantia da Qualidade das IES. Todo o processo está assente numa lógica de avaliação participada, quer na fase de elaboração de cada um dos relatórios, quer nas fases de apreciação, seja ao nível dos Conselhos Pedagógicos (A6), órgãos responsáveis por validar os RAC, seja ao nível da discussão pública em cada UOE destes mesmos relatórios.

O Presidente da UOE é o responsável por estabelecer, mediante parecer do Conselho Pedagógico e reflexão das análises SWOT dos diversos RAC da UOE, as prioridades para a melhoria do processo de ensino/aprendizagem na UOE que dirige. Estas prioridades, não podendo ser corrigidas no curto prazo, são consideradas na elaboração do PAA para o ano civil seguinte. O primeiro ciclo completo de avaliação decorreu no ano de 2018/2019.

É reconhecida a relevância de demonstrar publicamente os resultados decorrentes de todo o processo de avaliação do desempenho formativo, desde as consequências face aos resultados dos inquéritos pedagógicos às ações desenvolvidas para tratamento do insucesso escolar e outras situações de melhoria identificadas, pelo que se promove em cada uma das UOE, sob a liderança dos Conselhos Pedagógicos e em parceria com os Conselhos Técnico-Científicos, o Dia da Qualidade do IPC [A7|Vídeo (H18)|BQ Jan (H2)].

Os Regulamentos Académicos do IPC contemplam uma norma dedicada ao código de conduta do estudante, na qual se estabelecem as práticas que constituem “Fraude Académica” e os procedimentos a adotar na sequência de uma situação enquadrada nesta norma. Neste contexto, o IPC disponibiliza à sua comunidade, docentes e estudantes, um sistema automático de deteção de plágio (URKUND) integrado na plataforma de GA (NÓNIO) onde são submetidos os relatórios, trabalhos, teses e outros elementos de avaliação. A análise das situações de fraude foi integrada nos RUC e nos RAC em utilização no ano letivo de 2019/2020 (A8).

A identificação e atuação nas situações de insucesso e abandono escolar são áreas de intervenção que também se encontram enquadradas no âmbito deste MP e que assumem particular importância na garantia da qualidade do ensino ministrado no IPC. A avaliação do sucesso escolar dos estudantes é, numa primeira fase, realizada pelos docentes responsáveis pela UC, em conjunto com os docentes que lecionaram a UC, através de indicadores de sucesso educativo constantes da RUC. Se os sinalizadores estabelecidos indicarem uma % de estudantes reprovados face ao número de estudantes inscritos e avaliados superior a 30%, os docentes têm, obrigatoriamente, de fundamentar a ocorrência dessa taxa de reprovação. Face às fundamentações apresentadas, a equipa responsável pela elaboração do RAC aponta um plano de atuação com o propósito de, no ano letivo seguinte, reduzir o nível de reprovações (A9).

Adicionalmente, integrou-se no SIGQ o processo P02.13 (Sinalização do Insucesso e Abandono Escolar), centralizado na ação do Gabinete de Apoio ao Estudante (GAE) com o propósito de implementar, atempadamente, medidas corretivas e/ou preventivas que invertam os casos que indiciam insucesso e/ou abandono escolar [Regulamento GAE (H19)|Relatórios GAE (H20)]. O IPC criou também uma Comissão de Acompanhamento para a Integração dos Estudantes do 1º Ano (CAIE) composta por docentes, estudantes, membros das associações de estudantes e assistentes sociais, para minorar o insucesso e abandono escolar decorrentes da participação em atividades de praxe humilhantes e indignas, bem como de comportamentos de isolamento. Esta Comissão, em estreita articulação com o GAE, promove o adequado acolhimento na comunidade académica dos estudantes recém-chegados ao IPC. A CAIE organiza atividades de integração e, posteriormente, inquéritos aos estudantes, de modo a implementar ajustamentos no início do ano letivo seguinte [BQ Jan20 (H2)| A10].

1.2.1.2 Grounding (evidence and examples):

MP02 includes the processes to ensure that IPC's essential quality assurance standards are aimed at all dimensions of education and learning, especially the processes associated with i) the creation, alteration and accreditation of programmes, ii) the academic pathway of students, (iii) the pedagogical activity and (iv) the monitoring of teaching and learning.

Given the diversity of performance of IPC UOE and the variety of vocabulary used, the standardisation of concepts in this macroprocess was essential, and an IPC Academic Glossary (H16) was elaborated.

The processes related to the design and modification of study cycles are based on a planned and systematic approach capable of ensuring quality standards in education, as foreseen in P02.21 (design and change of study cycles in the UOE), P02.01 (design and approval of a formal grant of grade), P02.02 (change to cycles of grade-conferencing studies) and P02.03 (design, approval and registration of non-grade programmes). In these cases, it has been established that either the procedure for formalising a new study cycle (CE) or the modification of a CE in operation should be fully recorded in a single instrument: [Mod. 253A+253B (A4)].

After the first internal audits, it was evident the UOE's difficulty in showing that the proposals for the creation or amendment of a CE were based on concrete data from formal consultation with the relevant IP, e.g. students, graduates, internship and employers, regulators of the profession, ESCO catalogue at <https://ec.europa.eu/esco/portal/home>, among others. This auscultation was confirmed by the auditees, but it was difficult to demonstrate, since it was carried out by informal contacts and without records. A previous comparison between the CE to be created/amended and other similar reference cycles in the European Union was also difficult to prove. To correct these gaps, two new fields have been introduced in the above model (A4). Validation of the creation or alteration (when changing the objectives) of a CE, in addition to external validation (A3ES and DGES), is performed at the annual programme assessment, as foreseen in P02.05 (IPC Educational Performance Assessment). In this process, based on the compiled information and the participation of internal and external PI in the discussion of results (if applicable), the adequacy with quality standards of a higher-level programme is assessed.

MP02 also defines the rules for managing access to programmes of 1st and 2nd cycle and CTeSP (P02.04, P02.07 and P02.08), given the importance that the decision on the courses available in the following year has on the efficiency and effectiveness of the institution, mainly in the RH and materials management. Besides the processes mentioned above, the Internal Regulations of IPC (A5) that deal with these matters also apply. Decisions on programmes to submit to the National Admission Selection are based on data from the Academic Management Report, the RAC and RAEUO.

The pedagogical activity and the management of the students' academic pathway follows the IPC Academic Regulations and the specific regulations and norms that each UOE approves in their competent bodies. IPC Academic Regulations include a chapter "Teaching" that regulates matters such as the Curriculum Unit File (FUC), lesson summaries, attendance and pedagogical assistance (or additional pedagogical support for students under the terms of IPC Special Educational Needs Regulation). In operational and administrative terms, MP02 also covers current processes in the area of Academic Management (GA), from enrolment/registration to issuing registration certificates and formal diplomas (cf. pp. 35, 36 of the MQ).

P02.05 "Evaluation of training performance" is, par excellence, the quality assurance mechanism within the teaching/learning axis, through which IPC ensures compliance with the provisions of paragraph 1, Article 147 of the RJES. The evaluation process develops in successive levels of intervention, progressively aggregated – the Curriculum Unit (UC), the curricular degree and the UOE. For each of these levels, evaluation methodologies are foreseen. The whole process takes place electronically on the SIGQ portal [RUC|RAC|RAEUO (H17)].

The evaluation processes are supported by a set of indicators and qualitative information analysis, based on documents that clearly set out guidelines within the quality assurance mechanisms of the IES. The whole process is based on a logic of participatory assessment, both in the preparation of each report and in the assessment phases, whether at the level of the Pedagogical Councils (A6), bodies responsible for validating the RAC, or at the level of public discussion in each UOE of these same reports.

The Chairman of each UOE is responsible for establishing, through the advice of the Pedagogic Council and the reflection of the SWOT analyses of the various UOE's RAC, the priorities for improving the teaching/learning process in the UOE. These priorities, which cannot be corrected in the short term, are considered in the preparation of the PAA for the following calendar year. The first full evaluation cycle took place in the year 2018/2019.

The importance of publicly demonstrating the results of the educational performance evaluation is recognised, from the consequences arising from pedagogical surveys results to actions developed to handle school failure and other identified improvement situations. For this reason, each UOE promotes, led by the Pedagogic Councils and in partnership with the Scientific Technical Councils, the IPC's Quality Day [A7] Video (H18)|BQ Jan (H2)].

IPC Academic Regulations include a standard dedicated to the student code of conduct, which establishes the practices that constitute academic fraud and the procedures to be followed in these situations. In this context, IPC provides its community, faculty and students with an automatic plagiarism detection system (URKUND) integrated into the GA platform, where reports, works, theses and other elements of evaluation are submitted. The analysis of fraud situations was integrated into the RUC and RAC in the 2019/2020 school year (A8).

The identification and action plan in situations of failure and school dropout are areas of intervention that are also framed within the scope of this MP and that are of particular importance in ensuring the quality of teaching at IPC. The evaluation of the students' success is, in the first phase, carried out by the professors responsible for the UC, together with the professors who have taught the UC, using the indicators of educational success available in the RUC. If the established flags indicate a % of students who fail above 30% (compared to the number of students enrolled and evaluated), professors are required to justify the occurrence of this failure rate. In view of the reasons invoked the team responsible for the elaboration of the RAC points to an action plan with the purpose of reducing the level of insuccess in the following school year (A9).

In addition, process P02.13 (signs of failure and school dropout), centred on the action of the Student Support Office (GAE), was integrated into SIGQ with the aim of implementing at the right time corrective and/or preventive measures that reverse cases of failure and school dropout [GAE Regulation (H19)|GAE Reports (H20)]. IPC also set up a follow-up committee for the integration of 1st year students (CAIE) composed of professors, students, members of student associations and social workers, to reduce the failure and school dropout resulting from participation in humiliating and unworthy praxis activities, as well as isolation behaviours. This Commission, in close liaison with the GAE, promotes the appropriate reception in the academic community of students who have just arrived at IPC. CAIE organises integration activities and, afterwards, student surveys to implement adjustments at the beginning of the following school year [BQ Jan20 (H2)|A10].

1.2.2 Na investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível.

1.2.2.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substancial

1.2.2.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

Os procedimentos e estruturas de garantia da qualidade no âmbito do referencial 6 da A3ES encontram-se descritos no MP04, tendo como objetivos:

1. A definição da metodologia de operacionalização da estratégia para a investigação, desenvolvimento, inovação e transferência e proteção de propriedade intelectual;
2. A definição de processos relativos às atividades para obtenção de receitas próprias;
3. O estabelecimento de metodologias de planeamento, monitorização e avaliação das atividades de investigação e consequente produção científica;
4. O acompanhamento das atividades de promoção do desenvolvimento de competências avançadas do estudante através da participação em atividades de desenvolvimento da investigação, transferência de tecnologia, conhecimento e inovação (DIT&I);
5. A quantificação dos estudantes que têm acesso a atividades de DIT&I;
6. A identificação da integração da investigação realizada pelos docentes nos conteúdos das UC.

O Instituto de Investigação Aplicada (i2A) é a estrutura do IPC responsável pela gestão da investigação realizada pelos docentes e investigadores e a quem compete a definição da estratégia de investigação, alinhada com a estratégia definida para o IPC (H13), sendo como tal responsável pelo cumprimento do objetivo 1 do MP04. A política de investigação encontra-se descrita no PAA 2020 (H21). De destacar a importância do acompanhamento das ações estratégicas através de indicadores de execução do PE do IPC, bem como a avaliação da estratégia de investigação realizada no RAA do i2A (H21).

O IPC não tem nenhum Centro de Investigação próprio, integrando, no entanto, uma unidade de I&D reconhecida pela FCT (CERNAS) e seis laboratórios de I&D (H22). Os docentes estão integrados no CERNAS ou em Centros de Investigação de outras IES. O i2A disponibiliza, no âmbito do objetivo 2 do MP04, uma equipa qualificada para apoio técnico à investigação [Pg 6 a 10 do PAA i2A 2020 (H21)] e assume um carácter transversal a toda a instituição, fomentando o cruzamento fértil entre diferentes áreas do saber e a agregação de equipas. Os processos P04.01 a P04.08 descrevem a atuação do i2A na promoção da investigação aplicada, na transferência de conhecimento e na prestação de serviços, bem como na gestão financeira dos projetos de investigação. Para cumprimento do objetivo 3 do MP04, o Serviço de Apoio a Projetos do i2A garante a monitorização periódica da execução financeira dos projetos de investigação, permitindo identificar possíveis desvios face às taxas de execução contratualizadas. Esta informação é reportada nos relatórios técnicos, periódicos e finais de projeto (A11) e nos RAA do i2A (H21). Com o processo

P04.09, o IPC garante a definição das metodologias de promoção, monitorização e avaliação dos RH e materiais afetos às atividades de ID&I consubstanciadas na produção científica, tecnológica e artística e nos resultados da valorização do conhecimento e da articulação entre o ensino e a investigação. De acordo com a política definida pela Presidência do IPC e das UOE para a promoção do desenvolvimento profissional de alto nível dos seus RH, o P04.09 estabelece que em cada UOE são definidas, em regulamento próprio, as medidas pertinentes para o efeito, bem como os procedimentos para a sua operacionalização e medição.

Os objetivos 4, 5 e 6, os mais desafiadores no âmbito deste MP, consubstanciam a relação entre o binómio ensino/aprendizagem e as atividades de DIT&I. O P04.10 estabelece os mecanismos para promover, monitorizar e avaliar a ligação da oferta formativa do IPC às atividades de DIT&I, nomeadamente no que se refere ao contacto dos estudantes com estas atividades desde o primeiro ano de formação e nos diferentes níveis de formação (A12). O modelo de FUC disponibilizado para 2020/2021 apresenta as atividades de DIT&I disponibilizadas aos estudantes e a sua participação é registada no Suplemento ao Diploma, conforme descrito no P02.12 (A13). A avaliação do impacto da participação dos estudantes nas atividades de DIT&I é realizada com base num conjunto de indicadores fixados pelas UOE. É também avaliado o impacto das atividades DIT&I desenvolvidas pelos estudantes nas várias entidades que os acolhem.

Os modelos de RUC e RAC a utilizar em 2019/2020 já contemplam, de forma expressa, campos para identificar e avaliar a forma como a relação entre o binómio ensino/aprendizagem e as atividades de DIT&I ocorre em cada curso. (A14).

1.2.2.2 Grounding (evidence and examples):

The quality assurance procedures and structures within A3ES referential 6 are described in MP04, aiming at:

- 1. The definition of the methodology for operationalising the strategy concerning research, development, innovation and the transfer and protection of intellectual property;*
- 2. The definition of processes related to activities for obtaining own revenue;*
- 3. The establishment of methodologies for planning, monitoring and evaluating research activities and resulting scientific production;*
- 4. The follow-up of activities to promote the development of advanced student competencies through participation in research development, technology transfer and knowledge and innovation (DIT&I) activities;*
- 5. The quantification of students who have access to DIT&I activities;*
- 6. The identification of the integration of the research carried out by faculty in the contents of the UC.*

The Institute for Applied Research (i2A) is the IPC structure that manages the research carried out by professors and researchers, being also responsible for defining the research strategy, in line with the strategy defined for IPC (cf. H13). It is thus responsible for the fulfilment of goal 1 of MP04.

The research policy is described in PAA 2020 (H21). To be noted the importance of monitoring strategic actions through IPC PE implementation indicators, as well as the evaluation of the research strategy carried out in the RAA of the i2A (H21).

IPC does not have its own Research Centre, but includes an I&D unit recognised by FCT (CERNAS) and six I&D laboratories (H22). Faculty are integrated into CERNAS or Research Centres of other IES. The i2A provides, within the scope of objective 2 of MP04, a qualified team for technical support to research [PG 6 to 10 of PA i2A 2020 (H21)] and is cross-sectional throughout the institution, bridging the gap between different areas of knowledge and the aggregation of teams. Processes P04.01 to P04.08 describe the action of i2A in promoting applied research, knowledge transfer and service provision, as well as financial management of research projects.

To meet goal 3 of MP04, the i2A Project Support Service ensures periodic monitoring of the financial execution of research projects, allowing the identification of possible deviations from the contracted execution rates. This information is reported in the technical, periodic and final project reports (A11) and in the i2A RAA (H21). With process P04.09, IPC ensures the definition of methodologies for the promotion, monitoring and evaluation of RH and materials used in ID&I activities of scientific, technological and artistic production and in the results of knowledge valorisation and articulation between education and research. In line with the policy set by the Presidency of IPC and the UOE to promote high-level professional development of their RH, P04.09 States that in each UOE the relevant measures are defined in its own regulation, as well as the corresponding measurement and operationalisation procedures.

Objectives 4, 5 and 6, the most challenging in the scope of this MP, support the relationship between teaching/learning binomial and DIT&I activities. P04.10 establishes the mechanisms for promoting, monitoring and evaluating the link of IPC's formative offer to DIT&I activities, in particular with regard to student contact with these activities from the first year of training and at different levels of training (A12). The FUC model available for 2020/2021 presents the DIT&I activities available to students and their participation is recorded in the Diploma Supplement, as described in P02.12 (A13). The impact assessment of student participation in DIT&I activities is carried out on the basis of a set of indicators fixed by the UOE.

The impact of DIT&I activities developed by students on the various entities hosting them is also evaluated.

The RUC and RAC models to be used in 2019/2020 already explicitly include fields to identify and evaluate how the relationship between teaching/learning binomial and DIT&I activities occurs in each programme (A14).

1.2.3 Na colaboração interinstitucional e com a comunidade

1.2.3.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Parcial

1.2.3.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

O MP05 do SIGQ foi concebido com o propósito de procedimentar e monitorizar:

- i)O relacionamento com as instituições parceiras e com a comunidade;*
- ii)A satisfação das entidades parceiras e da comunidade envolvente, face às suas necessidades e expetativas;*
- iii)A adequação da oferta formativa do IPC às necessidades do mercado de trabalho;*
- iv)A aceitação dos diplomados pelo mercado empregador da região;*

v)A prestação de serviços técnico-científicos à comunidade (excluindo os que envolvem investigação);

vi)A promoção da formação integral dos estudantes através de atividades de natureza cultural, artística, desportiva e de voluntariado.

O IPC classifica este MP como nuclear, sendo disso evidência o objetivo estratégico de ligação à comunidade e desenvolvimento do território, tal como fixado no PE para o Quadriénio. Esta ligação é materializada nos documentos estratégicos e na atribuição de responsabilidades: um Vice-Presidente com o pelouro da relação com a comunidade e desenvolvimento do território, um Vice-Presidente com o pelouro da comunicação institucional, uma Diretora Cultural e um Diretor do Desporto. Com a atribuição destes pelouros e a criação de estruturas de apoio efetivo à estratégia para a 3ª missão, o IPC garante a profissionalização desta área de trabalho.

A necessária articulação institucional de conteúdos nestas matérias resultou na identificação de duas áreas que começaram a ganhar alguma transversalidade na forma de fazer, dando origem aos dois processos que atualmente constituem este MP: P05.01 (Controlo da Execução de Protocolos) e P05.02 (Gestão de Eventos/Atividades/Iniciativas). Todas as UO do IPC planeiam, promovem e desenvolvem ações para cumprimento dos objetivos deste MP.

Até à implementação do SIGQ, o registo dos protocolos era realizado numa base de dados rudimentar. A ineficácia desta base de dados era manifesta, não possibilitando a divulgação da informação de uma forma sistemática e pública, nem o controlo da execução da ação no âmbito dos protocolos ativos, condições essenciais à gestão da relação com os parceiros. Estas foram duas das preocupações que nortearam a elaboração do P05.01. Uma terceira preocupação prendeu-se com a coexistência de um variado conjunto de designações para um mesmo tipo de protocolo nas estruturas do IPC. O P05.01 (H23) estabelece as práticas para todo o IPC.

Um passo importante no processo de gestão de eventos foi a categorização do tipo de eventos, independentemente da estrutura do IPC que os promova cf. definido no P05.02 (H24). Verifica-se atualmente um esforço no registo das participações, embora ainda não de forma sistemática. Existe igualmente uma preocupação em registar a autoavaliação das iniciativas pelos seus promotores, bem como a avaliação da satisfação pelos participantes (Mod. 504 e 505 - H25).

As atividades no âmbito deste MP contribuem também para a promoção da formação integral dos estudantes, sendo de destacar as atividades de natureza cultural, artística, desportiva e de voluntariado promovidas pela Direção Cultural e pela Direção do Desporto, as quais apresentam, anualmente, um relatório de avaliação das atividades desenvolvidas [Relatório(s) Avaliação Setorial (H26)]. Face à dificuldade em aferir o envolvimento de estudantes em muitas destas atividades, foi integrado no modelo de RUC, atualmente em vigor, um campo que permite a identificação deste tipo de atividades. Adicionalmente, no âmbito da análise SWOT prevista no RAC, é solicitado que as práticas de promoção/sensibilização dos estudantes para ações de voluntariado sejam alvo de análise.

À semelhança do que acontece para a relação entre a investigação e o ensino/aprendizagem, a matriz que consta como anexo ao P02.12, devidamente aprovada pelos Conselhos Técnico-Científicos das UOE, tem como principal objetivo identificar de forma clara quais as tipologias de atividades que devem ser consideradas para efeito do Suplemento ao Diploma, e.g. participação em atividades técnico-científicas, desportivas, culturais, artísticas e de voluntariado, entre outras (A15 | A16).

Este MP estabelece ainda os mecanismos necessários à monitorização, avaliação e melhoria formativa à estratégia institucional de interação com a sociedade, nomeadamente através da audição bienal à totalidade dos parceiros com quem se tem uma relação, seja porque existe protocolo formalizado ou por ser entidade empregadora de diplomados. Anualmente, o IPC envia o inquérito de auscultação aos novos parceiros (Mod. 506-H25).

1.2.3.2 Grounding (evidence and examples):

SIGQ MP05 is designed with the purpose of establishing procedures and monitor:

i) The relationship with partner institutions and the community;

ii) The satisfaction of the partner entities and the surrounding community, in view of their needs and expectations;

iii) The adequacy of IPC formative offer to labour market needs;

iv) The acceptance of graduates by the region's employer market;

v) The provision of technical and scientific services to the community (excluding those involving research);

vi) The promotion of the multidimensional training of students through cultural, artistic, sports and volunteer activities.

IPC classifies this MP as nuclear, thus demonstrating the strategic objective of linking to the community and territorial development, as set out in the PE for the four-year period. This link is materialised in the strategic documents and in the attribution of responsibilities: a Vice-President for the relationship with the community and territorial development, a Vice-President for institutional communication, a Cultural Director and a Director for Sport Activities. With the allocation of these areas and the creation of structures for effective support of the 3rd mission strategy, IPC guarantees the professionalisation of this area of work.

The required institutional articulation of contents in these subjects resulted in the identification of two areas that began to gain some transversality in the way of doing, giving rise to the two processes that currently constitute this MP: P05.01 (Control of Protocol Execution) and P05.02 (Management of Events, Activities and Initiatives). All IPC's UO and Services plan, promote and develop actions to meet the objectives of this MP.

Until the implementation of SIGQ, protocols were recorded in a rudimentary database. The ineffectiveness of this database was manifest, preventing the dissemination of information in a systematic and public manner and the control of the implementation of each action under the framework of active protocols, important conditions for managing the relationship with partners. These were two of the concerns that guided the preparation of P05.01. A third concern was the coexistence of a wide range of designations for the same type of protocol in IPC structures. P05.01 (H23) sets out the practices defined for the whole IPC.

An important step in the event management process was the categorisation of the type of events, regardless of the IPC structure that promotes them, as defined in P05.02 (H24). There is currently an effort in the registration of event's participation, although not yet in a systematic way. There is also an effort to include the self-assessment of initiatives by their promoters, as well as the assessment of the participants' satisfaction (mod. 504 and 505 - H25).

The activities under this MP also contribute to the promotion of the integral education of students, highlighting the activities of cultural, artistic, sporting and voluntary nature promoted by the Cultural and Sports Directorates, which present an annual evaluation report on the activities carried out [Report(s) Setorial Evaluation (H26)]. In view of the difficulty in assessing the involvement of students in many of these activities, a field for the identification of this type of activity has been integrated into the RUC model currently in force. In addition, as part of the SWOT analysis of the RAC, practices of promotion and awareness of students for voluntary actions are examined.

As with the relationship between research and teaching/learning, the matrix set out in Annex to P02.12, duly approved by the Technical and Scientific Councils of the UOE, has the main objective of clearly identifying which types of activities should be considered for the purposes of the Diploma Supplement, e.g. participation in technical-scientific, sporting, cultural, artistic and voluntary

activities, among others (A15 | A16).

This MP also establishes the mechanisms necessary for monitoring, evaluating and improving the institutional strategy of interaction with society, namely through the biennial audition to all partners with whom there is a relationship, either because a formalised protocol is in effect or because it is an employer of IPC graduates. Annually, IPC sends an auscultation inquiry to new partners (Mod. 506-H25).

1.2.4 Nas políticas de gestão do pessoal

1.2.4.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substancial

1.2.4.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

No âmbito da gestão de RH foi concebido o MP06 que integra um conjunto de processos capazes de fazer cumprir os seguintes objetivos:

- 1. Garantir o cumprimento dos requisitos legais e regulamentares em todos os processos de gestão de RH que decorrem na instituição;*
- 2. Definir as competências e o perfil requeridos aos trabalhadores para cada posto de trabalho existente ou planeado;*
- 3. Mapear as condições necessárias para que os trabalhadores não docentes exerçam as funções de condução técnica e operacional da instituição;*
- 4. Avaliar o desempenho de todos os trabalhadores (docentes e não docentes);*
- 5. Identificar e promover a formação adequada dos trabalhadores não docentes;*
- 6. Identificar e promover a formação adequada para a melhoria do desempenho pedagógico dos docentes.*

Estes objetivos encontram-se alinhados com um dos Eixos Estratégicos do IPC, “Infraestruturas e Recursos”, e, em concreto, com o objetivo estratégico 13 “Promover a Valorização dos Profissionais” (PE para 2017-21). Este objetivo encerra um comprometimento do Presidente do IPC com a promoção de políticas centradas nas pessoas, dando-lhes condições para contribuírem para um melhor ensino, mais e melhor investigação, mais e melhor prestação de serviços à comunidade, mais e melhor transferência de conhecimento, bem como em reconhecer e promover o mérito de docentes, investigadores, técnicos e administrativos. Das ações previstas para a concretização deste objetivo destacam-se as que estão alinhadas com o desenvolvimento dos referenciais para a gestão de RH, nomeadamente:

- i) Levantamento das qualificações dos trabalhadores do IPC e caracterização dos postos de trabalho;*
- ii) Levantamento de necessidades de contratação de médio e longo prazo;*
- iii) Criação de plataformas de consulta prévia relativamente às necessidades docentes e não docentes;*
- iv) Uniformização do serviço docente, aproximando os rácios e as regras entre as diferentes UOE e promoção da existência de diferentes vertentes de prestação de serviços;*
- v) Melhoria dos procedimentos de contratação de docentes a tempo parcial;*
- vi) Uniformização em todas as UOE da abertura de concursos docentes e não docentes para categoria superior com base no mérito curricular;*
- vii) Criação de mecanismos e formas de incentivo e apoio ao doutoramento dos docentes;*
- viii) Criação de mecanismos promotores da obtenção do grau de licenciatura ou mestrado de não docentes;*
- ix) Promoção da interação entre trabalhadores de diferentes áreas e desenvolvimento de iniciativas transdisciplinares.*

A monitorização da execução destas ações é realizada conforme previsto no P01.05 e fazendo uso da ferramenta de Balanced Scorecard (BSC). Por sua vez, a monitorização periódica dos indicadores relativos aos RH, conforme previsto em sede de estatutos do IPC, é realizada semestralmente e os resultados apresentados em relatórios submetidos à apreciação do Conselho de Gestão (H27).

O MP06 operacionaliza os procedimentos de gestão dos RH desde concursos e contratações (P06.01 e P06.07), avaliação (P06.02), formação (P06.03), remunerações (P06.04), abonos e benefícios sociais (P06.08), ausências ao serviço, férias e licenças (P06.05) e gestão de deslocações em serviço (P06.06). O mecanismo de garantia da qualidade no âmbito do processo de formação encontra-se previsto no P06.03. Após auscultação aos seus colaboradores sobre as temáticas que estes consideram importantes e relevantes para a sua atividade profissional, o IPC elabora anualmente um plano de formação para i) docentes, através do Centro de Inovação e Estudo da Pedagogia no Ensino Superior (CINEP) e ii) não docentes, através do Centro de Formação do IPC (INOVIPEC). O número de trabalhadores docentes e não docentes envolvidos em ações de formação no âmbito do CINEP e do INOVIPEC é apresentado nos indicadores de desempenho do MP06.

O processo de avaliação de desempenho dos colaboradores do IPC encontra-se descrito no P06.02 (Avaliação de Desempenho de Profissionais Docentes e Não Docentes). Considerando a relevância do mecanismo de auscultação dos estudantes na avaliação de desempenho docente, através dos inquéritos pedagógicos (P02.05), a CEIPC, após audição dos Conselhos Pedagógicos, elaborou um conjunto de Matrizes de Sinalizadores que se encontra em implementação no portal do SIGQ para monitorizar situações que necessitem de atuação e que, simultaneamente, auxiliem a identificação de fragilidades (A17).

Os Regulamentos produzidos no âmbito da gestão de RH são os constantes no A18.

1.2.4.2 Grounding (evidence and examples):

Within the framework of RH management, MP06 is designed to integrate a set of processes capable of achieving the following objectives:

- 1. Ensure compliance with legal and regulatory requirements in all RH management processes that take place within the institution;*
- 2. Define the workers’ skills and profile required for each existing or planned job;*
- 3. Map the conditions necessary for non-faculty workers to carry out the technical and operational functions of the institution;*
- 4. Assess the performance of all workers (faculty and non-faculty staff);*
- 5. Identify and promote adequate training for non-faculty staff;*

6. Identify and promote adequate training to improve professors' pedagogical performance.

These objectives are aligned with one of IPC's strategic axes, "infrastructure and resources", and, in concrete, with strategic goal 13 "promoting the valorization of professionals" (PE for 2017-21). This objective contains a commitment by the IPC President to promote people-centred policies, enabling them to contribute to better education, more and better research, more and better provision of services to the community, more and better transfer of knowledge, as well as in recognising and promoting the merit of professors, researchers, technicians and administrative staff. Actions planned to achieve this objective are in line with the development of benchmarks for RH management, namely:

- i) Survey of IPC workers' qualifications and job characterisation;
- ii) Survey of medium- and long-term hiring needs;
- iii) Establishment of platforms for prior consultation in relation to faculty and non-faculty needs;
- iv) Standardisation of the teaching service, bringing together the ratios and rules between different UOE and promoting the existence of different strands of service provision;
- v) Improvement of the procedures for hiring part-time professors;
- vi) Standardisation in all UOE of open positions for professor and non-professor in a higher category based on curriculum merit;
- vii) Definition of mechanisms to incentivize and support professors' doctoral programmes;
- viii) Definition of mechanisms promoting the achievement of bachelor/master degrees for non-professors;
- ix) Promotion of interaction between workers from different areas and development of transdisciplinary initiatives.

The execution of these actions is monitored according to P01.05, using the Balanced Scorecard (BSC) tool. In turn, periodic monitoring of RH indicators, as foreseen in IPC statutes, is carried out every six months and the results presented in reports submitted to the Management Board (H27).

MP06 operationalises RH management procedures from tenders and hires (P06.01 and P06.07), evaluation (P06.02), training (P06.03), remuneration (P06.04), allowances and social benefits (P06.08), service absences, holidays and licenses (P06.05) and mission management (P06.06). The quality assurance mechanism within the training process is foreseen in P06.03. After consulting its collaborators on the themes they consider important and relevant for their professional activity, IPC annually draws up a training plan for (i) professors, through the Centre for Innovation and Study of Pedagogy in Higher Education (CINEP) and (ii) non-professors, via the IPC Training Centre (INOVIPC). The number of professors and non-professors involved in training actions in CINEP and INOVIPC is published in the performance indicators of MP06.

The performance assessment of IPC staff is described in P06.02 (Performance Assessment of Professors and Non-Faculty professionals). Considering the relevance of students' audition in the evaluation of professors' performance through pedagogical surveys (P02.05), CEIPC, after hearing the Pedagogical Councils, has developed a set of signalling matrices that are being implemented in SIGQ portal to monitor situations that need to be acted upon and that simultaneously assist in the identification of weaknesses (A17).

The Regulations produced by IPC in the field of RH management are set out in A18.

1.2.5 Nos Serviços de Apoio

1.2.5.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substancial

1.2.5.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

Com o MP07, o IPC demonstra como organiza e monitoriza a sua estrutura funcional com o objetivo de proporcionar o desenvolvimento adequado dos estudantes em complemento às atividades científico-pedagógicas, de investigação e de prestação de serviços à comunidade. Integram este MP os P que regulam e garantem a tomada de decisão, implementação e follow-up nas áreas da manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais e serviços de apoio aos estudantes. Assim, este MP assegura:

1. A disponibilização de serviços adequados às necessidades dos estudantes, nomeadamente bibliotecas que garantam a aquisição e consulta de bibliografia atualizada (P07.14);
2. A disponibilização de um serviço de cantinas e bares que corresponda às expetativas e necessidades dos seus utilizadores (quantidade, qualidade e atendimento) (P07.11 e P07.12);
3. A disponibilização de um serviço de residências em condições que correspondam às expetativas e necessidades dos utilizadores (estruturas físicas, equipamento e mobiliário) (P07.10);
4. A disponibilização de um serviço de psicologia (P07.13);
5. A disponibilização de um serviço de saúde ocupacional e ambiental (P07.09);
6. A disponibilização de uma clínica (P07.09 e P07.13);
7. A disponibilização de um serviço de apoio social (P07.08);
8. A disponibilização de infraestruturas, espaços e equipamentos que permitam uma formação superior de qualidade, bem como a realização de atividades culturais, artísticas e desportivas (P07.01; P07.02; 07.04; P07.06; P07.15; e P07.16);
9. A realização de manutenções eficazes e atempadas (SP07.04.02).

Os serviços de apoio direto aos estudantes estão, na sua grande maioria, integrados nas estruturas das UOE, verificando-se uma diversidade de serviços de acordo com as opções de governação das presidências de cada UOE ou com as necessidades específicas das áreas de formação. Neste sentido, foi deliberado que cada UOE procedesse à identificação clara dos serviços cuja missão é a de apoio direto aos estudantes numa qualquer vertente, bem como, sempre que se justificar, a definição de regras de funcionamento (H28).

Em virtude das UOE do IPC se encontrarem geograficamente dispersas, também a garantia da adequação dos equipamentos e das condições de funcionamento às necessidades dos estudantes trabalhadores ou a tempo parcial, estudantes internacionais e estudantes com necessidades educativas especiais é estabelecida no âmbito da autonomia de cada UOE. O mesmo se aplica às estruturas e mecanismos de tutoria, supervisão e aconselhamento.

No âmbito da atividade dos SC do IPC existem Serviços que, pela natureza das suas funções, também prestam apoio aos estudantes e/ou candidatos. As funções destes serviços estão claramente identificadas no âmbito da estrutura central do SIGQ, bem como definidas no âmbito do Regulamento Interno dos Serviços Centrais do IPC, atualmente em revisão. São de destacar i) o Departamento de GA (ingresso, gestão de processos de estudantes e relações internacionais) e ii) o Gabinete de Comunicação Institucional (promoção e divulgação de cursos; concurso para

estudantes internacionais).

Embora não sendo uma área que de forma evidente se encontre definida como requisito no âmbito dos referenciais, o IPC integrou as matérias relacionadas com a sustentabilidade no seu SIGQ, como manifestação pública da importância que atribui às práticas de sustentabilidade ambiental. A relevância desta área de atuação está também expressa na integração no PE do IPC de um objetivo focado nesta temática (14: Politécnico+Sustentável). O IPC tem, através do recentemente criado Serviço de Saúde Ocupacional e Ambiental (sSOA), promovido, além de outras atividades, um conjunto de iniciativas que apelam a práticas de vida saudável e sustentável, como são exemplo o projeto das Bandeiras Verdes. O desenvolvimento de ações públicas relacionadas com a sustentabilidade são a demonstração da forma como o IPC se quer posicionar na sociedade, contribuindo, através do exemplo, para a formação integral dos cidadãos com quem se relaciona (comunidade interna e externa).

1.2.5.2 Grounding (evidence and examples):

With MP07, IPC demonstrates how it organises and monitors its functional structure with the objective of providing adequate student development, in addition to scientific-pedagogical and research activities and provision of services to the community. This MP includes the P that regulate and guarantee decision-making, implementation and follow-up in the areas of maintenance, management and adequacy of material resources and student support services. Therefore, this MP ensures:

1. The provision of services that satisfy the needs of students, namely libraries for acquisition and consultation of updated bibliography (P07.14);
2. The provision of a canteen and bar service meeting the expectations and needs of its users (quantity, quality and service) (P07.11 and P07.12);
3. The provision of a residential service in conditions that meet the expectations and needs of users (physical structures, equipment and furniture) (P07.10);
4. The provision of a psychology service (P07.13);
5. The provision of an occupational and environmental health service (P07.09);
6. The provision of a clinic (P07.09 and P07.13);
7. The provision of a social service (P07.13);
8. The provision of infrastructures, spaces and equipment for excellent higher education, cultural, artistic and sporting activities (P07.01; P07.02; 07.04; P07.06; P07.15; and P07.16);
9. Effective and timely maintenance operations (SP07.04.02).

For the most part, student support services are integrated into UOE structures, and there is a diversity of services according to the governance options of the presidencies of each UOE and the specific needs of education and training. In this sense, it was decided that each UOE should clearly identify the services whose mission is to provide direct support to students in any given area, as well as, where appropriate, the definition of operating rules (H28).

Because UOE are geographically dispersed, the guarantee of the adequacy of equipment and operating conditions to the needs of working or part-time students, international students and students with special educational needs is established within the autonomy of each UOE. The same applies to the structures and mechanisms of mentoring, supervision and counselling.

As part of IPC SC activity, there are services which, by the nature of their functions, also provide support to students and/or candidates. The functions of these services are clearly identified within the central structure of the SIGQ, as well as defined within the scope of IPC SC internal regulations, currently under review. The GA Department (admission, management of student records and international relations) and the Office of Institutional Communication (promotion and dissemination of programmes; application for international students) are noteworthy.

Although not an area explicitly defined as a requirement in the referentials, IPC incorporated sustainability-related issues into its SIGQ as a public manifestation of the importance it attaches to environmental sustainability practices. The relevance of this area of activity is also expressed in the integration in the IPC's PE of an objective focused on this theme (14:

“Polytechnic+Sustainable”). Through the recently created Occupational Health and Environmental Service (sSOA), IPC promotes, in addition to other activities, a set of initiatives that appeal to healthy and sustainable life practices, such as the Green Flag project (projeto Bandeiras Verdes). The development of public actions related to sustainability is a demonstration of how IPC wants to position itself in society, contributing as a role-model to the integral education and training of citizens to whom it relates (internal and external community).

1.2.6 Na internacionalização

1.2.6.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substancial

1.2.6.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

O IPC tem a internacionalização como uma política transversal às atividades de ensino, investigação e interação com a sociedade. A gestão da internacionalização, conforme estabelecida para o IPC, encontra-se prevista e descrita no âmbito do MP03 do SIGQ e cumpre os seguintes objetivos:

1. Identificação dos mecanismos de promoção e desenvolvimento de competências técnico-científicas da comunidade IPC (docentes, não docentes e estudantes) através de atividades de internacionalização;
2. Identificação dos mecanismos de promoção e desenvolvimento, pelos estudantes, de competências transversais (e.g. relações interpessoais, sociais, linguísticas ou outras);
3. Promoção da empregabilidade dos estudantes em contexto internacional;
4. Garantia da qualidade das parcerias com entidades internacionais;
5. Gestão eficiente da relação com os parceiros internacionais.

No âmbito do PE do IPC para o quadriénio, a estratégia para a internacionalização encontra-se vertida no Objetivo Estratégico 6 “Reforçar a Internacionalização” do Eixo 1 “Qualidade e Inovação no Ensino”. A intervenção na área da internacionalização inscreve-se essencialmente na aplicação do quadro estratégico para a cooperação europeia no domínio da educação e da formação (EF 2020), cujos objetivos foram reconfirmados na avaliação intercalar realizada em 2015: 1) tornar a aprendizagem ao longo da vida e a mobilidade uma realidade; 2) melhorar a qualidade e a eficácia da educação e da formação; 3) promover a igualdade, a coesão social e a cidadania ativa e 4) incentivar a criatividade e a inovação, incluindo o espírito empreendedor, em todos os níveis de

educação e formação.

Estão integradas neste MP as ações que ocorrem no seguintes âmbitos: i) programa Erasmus+ (elaboração/participação das candidaturas; aprovação das candidaturas; Erasmus+ KA1 (P03.01; P03.02; P03.03; P03.06); Erasmus+ Ação-chave KA2 | capacity building | parcerias estratégicas | alianças de conhecimento) (P03.05); ii) parcerias/redes internacionais; iii) realização ou renovação de acordos/protocolos (P03.04); iv) intercâmbios internacionais; v) projetos de investigação conjuntos; e vi) outras atividades conjuntas de ensino.

Tornou-se evidente nas auditorias internas efetuadas ao MP03 [cf. Relatórios de Auditoria Interna (H29)] que cada UOE tem uma estratégia de internacionalização bem definida, com atividades desenvolvidas autónoma e localmente (H30). Bem assim, foram estabelecidos procedimentos transversais como demonstrado pelo P_03.04 (Gestão da Mobilidade ERASMUS+: Acordos Interinstitucionais ERASMUS+ KA103). Os Acordos Internacionais (H31) em vigor encontram-se disponíveis para consulta no portal institucional do IPC, sendo a sua assinatura da responsabilidade do Presidente do IPC.

A monitorização dos processos de internacionalização é realizada no essencial pela medição de diversos indicadores de desempenho, sendo definidos anualmente planos de melhoria para os processos. A medição dos indicadores de internacionalização é da responsabilidade do Pró-Presidente que assume a coordenação institucional das relações internacionais (RI) e da estrutura técnica de apoio para esta área [Pg 32 a 48 e 68 do Mapa de Caracterização de Indicadores (H32)]. São ainda considerados como mecanismos de monitorização das atividades de internacionalização: i) a participação em reuniões de monitorização dos projetos em execução da KA103 e KA107 organizadas pela Agência Nacional ERASMUS+; ii) as reuniões de coordenação institucional das RI (Pró-Presidente) com os respetivos serviços das UOE – relatórios de reunião remetidos aos intervenientes da área de RI; iii) os relatórios elaborados pela coordenação institucional para as RI com o balanço das atividades por ano (H26). A atividade da área da internacionalização é avaliada anualmente no âmbito dos Relatórios de Atividades de cada UOE (H33) e no Relatório Anual de Atividades do IPC (H15).

1.2.6.2 Grounding (evidence and examples):

IPC views internationalisation as a policy transversal to the activities of teaching, research and interaction with society. Internationalisation management, as established in IPC, is foreseen and described in the scope of SIGQ MP03 and meets the following objectives:

1. Identification of mechanisms for the promotion and development of technical and scientific competencies of the IPC community (professors, non-professors and students) through internationalisation activities;
2. Identification of mechanisms for the promotion and development of cross-cutting skills by students (e.g. interpersonal, social, linguistic or other relationships);
3. Promotion of student employability in an international context;
4. Ensuring the quality of partnerships with international entities;
5. Efficient management of the relationship with international partners.

Within the scope of IPC PE for the four-year period, the strategy for internationalisation is reflected in the strategic goal 6 “Strengthening Internationalisation” of Axis 1 “Quality and Innovation in Education”. Intervention in the area of internationalisation is an essential part of the implementation of the strategic framework for European cooperation in the field of education and training (EF 2020), the objectives of which were reconfirmed in the mid-term review carried out in 2015: 1) making lifelong learning and mobility a reality; 2) improving the quality and effectiveness of education and training; 3) promoting equality, social cohesion and active citizenship and 4) encouraging creativity and innovation, including entrepreneurship, at all levels of education and training.

The following actions are integrated into this MP: (i) Erasmus+ program (elaboration/participation of applications; approval of applications; Erasmus+ KA1 (P03.01; P03.02; P03.03; P03.06); Erasmus+ Key action KA2 | capacity building | strategic partnerships | knowledge alliances) (P03.05); (ii) international partnerships/networks; (iii) implementation or renewal of agreements/protocols (P03.04); (iv) international exchanges; (v) joint research projects; and (vi) other joint teaching activities.

It became evident in the internal audits carried out on MP03 [cf. Internal Audit Reports (H29)] that each UOE has a well-defined internationalisation strategy, with independent and locally developed activities (H30). In the same vein, cross-cutting procedures have been established as demonstrated by P03.04 (Gestão da Mobilidade ERASMUS+: Acordos Interinstitucionais ERASMUS+ KA103). The Current International Agreements (H31) are available for consultation on the IPC institutional portal, and their approval is the responsibility of the IPC President.

The monitoring of internationalisation processes is essentially carried out by measuring several performance indicators, and each year improvement plans are defined for the processes. Measurement of internationalisation indicators is the responsibility of the Pro-President, who assumes the institutional coordination of the international relations (RI) and the technical support structure for this area [Pg 32 to 48 and 68 of the Indicator Characterisation Map (H32)]. The following are also considered as mechanisms for monitoring internationalisation activities: (i) participation in monitoring meetings of projects under implementation of KA103 and KA107 organised by the ERASMUS+ National Agency; (ii) institutional coordination meetings of RI (Pro-President) with their respective UOE services – meeting reports sent to the RI actors; (iii) reports drawn up by the institutional coordination for RI with the annual balance of activities (H26). Internationalisation activity is annually evaluated in the Activity Reports of each UOE (H33) and in IPC Annual Activity Report (H15).

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

1.3.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substancial

1.3.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

A gestão estratégica e de governação do IPC encontra-se assente nos princípios de responsabilidade e autoprestação de contas a que se encontra obrigado enquanto instituição pública, sendo regulada pelo MP01 (Gestão Estratégica, Governação e Garantia da Qualidade). Neste sentido, os dirigentes do IPC e das UO são os principais responsáveis e intervenientes, em virtude de gozarem da obrigação de apresentação de Planos Estratégicos (PE), Planos Anuais de Atividades (PAA) e Relatórios Anuais de Atividades (RAA). A publicitação legalmente obrigatória destes documentos é garantida no portal institucional do IPC (H15) e o acompanhamento dos objetivos fixados em sede de PE e desdobrados em ações nos PAA são acompanhados com recurso à ferramenta BSC.

No âmbito do MP01 são considerados três tipos de indicadores com relevância para a medição da sua eficácia, nomeadamente:

1. Os indicadores de acompanhamento dos objetivos definidos para a concretização dos eixos estratégicos e que em simultâneo se assumem como os indicadores de acompanhamento dos objetivos da qualidade;
2. Os indicadores de acompanhamento do desempenho de cada MP;
3. A posição do IPC no ranking U-Multirank, em cada uma das dimensões que o integram.

Conforme plasmado no MQ do IPC, assumem-se como objetivos de qualidade aqueles que, estando fixados em sede de PE, têm capacidade de contribuir para a concretização dos eixos da Política da Qualidade, garantindo-se assim a estreita ligação entre a gestão estratégica e o SIGQ.

Na sequência da identificação da ausência de sistematização de informação sobre a atividade de cada setor da instituição (dentro de cada UO e Serviços), foi introduzido no SIGQ um processo específico para a avaliação setorial (P01.02), com o propósito de garantir o necessário contributo de todas as partes envolvidas, alavancando, desta forma, o IPC no alinhamento dos objetivos operacionais com as prioridades estratégicas. Este processo constitui uma ferramenta de apoio à gestão estratégica, dada a inexistência de evidências do contributo ao nível operacional, quer do alinhamento dos diversos setores com a estratégia estabelecida, quer do feedback das ações desenvolvidas para a concretização do planeado [Relatório(s) Avaliação Setorial (H26)]. Este processo não foi, todavia, executado em nenhuma estrutura do IPC em 2019 (relativamente a 2018), encontrando-se atualmente em processo de implementação para a avaliação das atividades de 2019. A interligação entre o SIGQ e a gestão da instituição é ainda materializada pela integração da informação produzida em instrumentos como o RAEUO e o Relatório de revisão do SIGQ, nos RAA e nos PAA.

1.3.2 Grounding (evidence and examples):

IPC's strategic and governance management is based on the principles of accountability and self-accountability to which it is bound as public institution and is regulated by MP01 (Strategic Management, Governance and Quality Assurance). In this sense, IPC and UO leaders are the main responsible parties, as they have the obligation to present strategic plans (PE), annual activity plans (PAA) and annual activity reports (RAA). The legally binding publication of these documents is guaranteed in the IPC institutional portal (H15) and the follow-up of the objectives set in the PE and unfolded in actions in the PAA is accomplished by the BSC tool.

Within MP01, three types of indicators are relevant for measuring its effectiveness, namely:

1. The indicators for the follow-up of the objectives defined in the strategic axes, which at the same time are assumed as indicators for the follow-up of quality objectives;
2. The performance monitoring indicators of each MP;
3. IPC's position in the U-Multirank ranking, in all its dimensions.

As reflected in IPC's MQ, quality objectives are assumed to be those that, as established in the PE, have the capacity to contribute to the achievement of the Quality Policy axes, thus ensuring the close link between strategic management and the SIGQ.

Following the identification of the lack of systematisation of information on the activity of each sector of the institution (within each UO and Services), a specific process for sector evaluation (P01.02) was introduced in SIGQ, with the aim of guaranteeing the necessary contribution of all the parties involved, thus leveraging IPC in aligning operational objectives with strategic priorities. This process is a tool to support strategic management, given the lack of evidence of the contribution at the operational level, both of the alignment of the various sectors with the established strategy, and of the feedback of the actions developed to achieve what was planned [Sectoral Evaluation Report(s) (H26)]. This process was not, however, carried out in any IPC structure in 2019 (regarding 2018) and is currently being implemented for the evaluation of 2019 activities. The interconnection between SIGQ and institution management is also materialised by the integration of information produced in instruments such as the RAEUO and SIGQ Review Report in the RAA and PAA.

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

1.4.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substancial

1.4.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

Conforme estabelecido na Política da Qualidade do IPC o SIGQ integra mecanismos para fomentar o envolvimento e a participação ativa das PI relevantes, internas e externas, no funcionamento da instituição, e auscultar de forma permanente as suas necessidades e expectativas, procurando aumentar a satisfação das mesmas. Esta preocupação encontra-se expressa nos objetivos estabelecidos para os MP, destacando-se:

- i) A integração da informação prestada pelas PI internas;
- ii) A conceção de ciclos de estudos com base numa abordagem planeada e sistemática, fundamentada em conhecimento técnico e científico, garantindo a satisfação dos requisitos educativos e profissionais e incluindo neste processo a auscultação formal das PI relevantes e a comparação com outros cursos de referência;
- iii) A satisfação das necessidades e expectativas das entidades parceiras e da comunidade envolvente.

No âmbito do MP01, considera-se que a audição às PI internas se encontra assegurada pela participação dos diversos corpos nos órgãos de gestão da instituição, conforme composição prevista nos estatutos. Quanto às PI externas, o escrutínio da atuação dos órgãos de gestão do IPC e a oportunidade de auscultação encontram-se garantidos pela integração de membros externos no Conselho Geral. Destaca-se a existência de Conselhos Estratégicos em algumas UO do IPC.

O MP02 contempla dois inquéritos: i) inquérito de avaliação da perceção dos estudantes face às UC e ao desempenho dos docentes, da satisfação com o curso e com o funcionamento da UOE que frequentam e da perceção da qualidade dos serviços, das instalações e dos recursos disponíveis [Mod. 240 (A19)] e ii) inquérito de satisfação dos docentes sobre o ensino/aprendizagem e a adequação dos recursos didáticos e pedagógicos e infraestruturas de apoio [Mod. 241 (A20)]. Estes inquéritos respondem, cumulativamente, à auscultação às PI no âmbito do MP06 e do MP07. Os diplomados do IPC são auscultados por inquérito, sob a responsabilidade do Observatório da Empregabilidade.

Os resultados dos inquéritos são apresentados e analisados em sede de RUC, RAC e RAEUO. Os RAC são alvo de apresentação pública no Dia da Qualidade (A7|Vídeo (H18)). A auscultação às PI externas no âmbito da conceção, alteração ou revisão de um curso é garantida na versão 02 do SIGQ pelo Mod. 238 (A21) e pelo Mod. 253B (A4).

O MP03 prevê a aplicação de um inquérito de satisfação com o processo de mobilidade internacional a todos os elementos da comunidade académica que realizaram mobilidade, podendo os resultados ser consultados nos indicadores de desempenho (H34). No âmbito das mobilidades para estágio, as entidades recetoras preenchem o Mod. 329 (H35). Todos os que realizam mobilidade no âmbito do ERASMUS+ preenchem o inquérito disponibilizado pela Agência Nacional.

A versão 00 do MP05 não previa a auscultação formal aos parceiros. Esta auscultação foi integrada na versão 02, estando atualmente a decorrer a primeira aplicação do inquérito (Mod. 506-H25) aos parceiros i) com quem foram estabelecidos protocolos de estágio nos últimos 3 anos ou ii) que são empregadores de diplomado iii) ou que têm protocolo formalizado e ativo. Os resultados destes inquéritos podem ser consultados em Auscultação Parceiros (H36).

A satisfação da comunidade (interna e externa) relativamente aos eventos/atividades promovidos pelas entidades que se relacionam com o IPC no âmbito da sua missão, também se encontra previsto no âmbito do MP05 (Mod. 506-H25).

No que diz respeito ao MP06, a audição às PI é garantida pelo inquérito de auscultação aos trabalhadores (Mod. 624-H37), que integra a versão 02 do MP06, tendo sido aplicado pela primeira vez em 2019. Os resultados são apresentados em relatório próprio e foram já integrados na Revisão Anual do SIGQ e no BQ Abril20 (H2).

Os serviços que prestam apoio direto aos estudantes e que se encontram previstos nas estruturas das UOE, são avaliados pelos estudantes no inquérito de perceção sobre o processo de ensino/aprendizagem. No mesmo inquérito, os estudantes emitem a sua opinião sobre as instalações e os recursos disponíveis para o funcionamento do curso que frequentam. Os resultados obtidos em 2019 encontram-se no Relatório de Revisão do SIGQ (Pg 180-182).

Os docentes avaliam igualmente a adequação dos recursos didáticos, pedagógicos e infraestruturas de apoio disponibilizados pela UOE à UC que lecionam. Esta avaliação é efectuada pelos inquéritos realizados aos docentes e cujos resultados são apresentados no RUC.

1.4.2 Grounding (evidence and examples):

As set out in IPC Quality Policy, SIGQ integrates mechanisms to foster the involvement and active participation of relevant internal and external PI in the institution's operation, and to listen continuously to their needs and expectations, seeking to increase its satisfaction. This concern is expressed in the objectives established for the MP, highlighting:

i) The integration of information provided by internal PI;

ii) The design of cycles of studies according to a planned and systematic approach based on technical and scientific knowledge, ensuring the satisfaction of educational and professional requirements and including in this process the formal auscultation of relevant PI and the comparison with other reference programmes;

iii) Meeting the needs and expectations of partner entities and the surrounding community.

In the context of MP01, audition of internal PI is assured by the participation of the various parties in the management boards of the institution, according to the composition published in the statutes. As for external IP, the scrutiny of the performance of IPC management bodies and the opportunity to listen are guaranteed by the integration of external members into the General Council. To note the existence of strategic councils in some UO.

MP02 includes two surveys: i) a survey to assess the student's perception on the UC and professor performance, satisfaction with the programme and the UOE and awareness of the quality of services, facilities and available resources [mod. 240 (A19)] and (ii) professors' satisfaction survey on teaching/learning and the adequacy of teaching and teaching resources and supporting infrastructures [mod. 241 (A20)]. These surveys answer, cumulatively, the auscultation to PI in the MP06 and MP07. IPC graduates are consulted by inquiry, under the responsibility of the Employability Observatory.

Survey's results are presented and analysed in the RUC, RAC and RAEUO. RAC are publicly presented on the Quality Day (A7|Vídeo (H18)). Audition of external PI on the design, amendment or revision of a programme is guaranteed in SIGQ version 02 through Mod. 238 (A21) and Mod. 253B (A4).

MP03 provides a satisfaction survey regarding the international mobility process to all elements of the academic community that have been in mobility, and the results can be found in the performance indicators (H34). In the scope of mobility for internships, recipient entities fill in Mod. 329 (H35). All those who carry out mobility within the framework of ERASMUS+ complete the survey provided by the National Agency.

The version 00 of MP05 did not provide for formal consultation with partners. This auscultation was integrated in version 02, and the first application of the survey is currently in progress (Mod. 506-H25) to partners (i) with whom internship protocols have been established in the last 3 years, (ii) who are employers of graduates, or (iii) have a formalised and active protocol. The results of these surveys can be consulted in Partner Auscultation (H36).

Community satisfaction (internal and external) in relation to the events/activities promoted by the entities that relate to IPC in the scope of its mission is also foreseen in MP05 (Mod. 506-H25).

With regard to MP06, audition of PI is guaranteed by the worker auscultation inquiry (Mod. 624-H37), which is part of version 02 of MP06 and was first applied in 2019. The results are presented in a specific report and have already been integrated into the Annual Review of SIGQ and in the BQ April20 (H2).

The services available in the UOE structures that provide direct support to students are evaluated in the perception survey about the teaching/learning process. In the same survey, students can give their opinion on the facilities and resources available for the programme they are attending. The results obtained in 2019 are included in the SIGQ Review Report (pp 180-182).

Professors also evaluate the adequacy of didactic and pedagogic resources and supporting infrastructures made available by the UOE to the UC they teach. This evaluation is done through professors' surveys, whose results are presented in the RUC.

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

1.5.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substantial

1.5.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

O IPC dispõe de diversos sistemas de informação (SI) que otimizam os processos de gestão da instituição, sendo que os critérios neste domínio são competência dos órgãos de gestão do IPC e das suas UO. Grande parte das tarefas quotidianas da instituição, sejam as relacionadas com as áreas de missão do IPC, sejam as relacionadas com os serviços de suporte, estão apoiadas por SI, sendo ao Departamento de Tecnologias de Informação e Comunicação (DTIC) a quem cabe a responsabilidade de gestão, manutenção e atualização dos mesmos.

Os SI existentes no IPC permitem a recolha de informação, o levantamento de resultados e a implementação e monitorização de indicadores de desempenho associados à gestão operacional e estratégica e, por conseguinte, aos processos de tomada de decisão. Cabe ao Departamento de Planeamento e Auditoria (DPA) a construção e manutenção do sistema de indicadores de desempenho, sendo que a implementação e o controlo interno dos mesmos são suportados pelos SI disponíveis para o efeito. O IPC dispõe dos seguintes SI:

A) SI de suporte às áreas de missão:

- Sistema de Gestão Académica (ERP SGA): integra os sistemas que gerem os processos relacionados com frequência dos cursos do IPC e avaliação dos estudantes (oferta formativa, estudantes, candidaturas, matrículas e inscrições, horários e avaliações), pagamentos e recebimentos (financeira - caixa), certidões e suplemento ao diploma, serviço docente, listagens e estatísticas. Existe integração com o módulo de Geração de Horários onde se encontram os horários das turmas, das unidades curriculares e dos docentes. Os SI associados à GA são da responsabilidade do DTIC;

- ERP de Gestão Financeira e Recursos Humanos (ERP Financeiro e RH): integra os sistemas relacionados com gestão financeira, logística, RH, gestão de projetos e portal Employee Self-Service (ESS). Existe integração com o módulo de Gestão de Assiduidade. Estes sistemas são da responsabilidade do DTIC;

- Learning Management Systems (LMS): integram todos os sistemas utilizados nas diversas UOE para disponibilização e partilha de recursos de aprendizagem e outros elementos de suporte ao ensino e aprendizagem dos estudantes. A responsabilidade da disponibilização e monitorização destes sistemas é do DTIC para os sistemas centralizados no data center do IPC e da responsabilidade dos serviços competentes das UOE relativamente aos sistemas de LMS que disponibilizam. A garantia da atualização dos recursos, bem como a monitorização da utilização do sistema por parte dos estudantes, são da responsabilidade do docente responsável pela UC;

B) SI de apoio à recolha de informação, levantamento de resultados e indicadores:

- Business Intelligence (BI): permite a gestão e apresentação de dashboards a partir dos dados relativos às áreas de RH, Financeira, Logística e GA. Os dados agregados provêm do ERP de Gestão Financeira e RH, da GA, dos Inquéritos “1.º ano, 1.ª vez” (da responsabilidade do DTIC do IPC) e dos ficheiros do Concurso Nacional de Acesso (da responsabilidade da DGES - Direção Geral do Ensino Superior). O BI garante a criação e publicação de dashboards com informação que permite uma tomada de decisão estratégica, nomeadamente na análise do perfil da população estudantil e das taxas de progressão, sucesso e abandono dos estudantes, entre outros.

- Balanced Scorecard (BSC): integra os sistemas relacionados com a elaboração (projetos, objetivos, KPI- Key Performance Indicators), análise e acompanhamento dos indicadores de desempenho (elaboração periódica de mapas estratégicos e de medidas de controlo interno associadas às metas definidas para os indicadores de desempenho). A gestão e acompanhamento da plataforma de BSC é da responsabilidade do DPA.

- Portal de Apoio ao SIGQ (Portal SIGQ): o portal integra toda a estrutura documental do SIGQ do IPC, tendo também integrada a parametrização para acompanhamento e monitorização de ferramentas e instrumentos previstos em sede dos MP que compõem o SIGQ, e.g. inquéritos pedagógicos, mapa de indicadores de desempenho do SIGQ, RUC, RAC e RAEUO. Os indicadores previstos nestes 3 relatórios são quase na totalidade pré-preenchidos através da leitura à base de dados da plataforma de GA (NONIO).

1.5.2 Grounding (evidence and examples):

IPC has several information systems (SI) that optimise the institution's management processes, and the criteria in this area are the responsibility of the management bodies of IPC and its UO. Most of the institution's day-to-day tasks, whether related to IPC's mission areas or those related to support services, are supported by SI, and the Department of Information and Communication Technologies (DTIC) is responsible for managing, maintaining and updating them.

IPC's existing SI allow for the collection of information, analysis of results and implementation and monitoring of performance indicators associated with operational and strategic management and therefore decision-making processes. It is the responsibility of the Planning and Audit Department (DPA) to build and maintain the system of performance indicators, and the implementation and internal control of these indicators are supported by SI available for this purpose. IPC has the following SI:

A) Supporting SI to the mission areas:

- Academic Management System (ERP SGA): integrates the systems that manage the processes related to IPC programmes' attendance and student evaluation (training offer, students, applications, registrations and enrolments, schedules and evaluations), payments and receipts (financial - cash flow), certificates and diploma supplement, teaching service, listings and statistics. There is integration with the schedule generation module where the schedules of classes, curricular units and professors are located. The SI associated with GA are the responsibility of DTIC;

- ERP for Financial Management and Human Resources (Financial ERP and RH): integrates systems related to financial management, logistics, RH, project management and the portal Employee Self-Service (ESS). There is integration with the Attendance Management module. These systems are the responsibility of DTIC;

- Learning Management Systems (LMS): integrate all the systems used in the various UOE to provide and share learning resources and other supporting elements for teaching and learning processes. DTIC is responsible for the availability and monitoring of the systems hosted in the IPC data centre, whereas the relevant UOE services are responsible for the LMS systems they provide. Ensuring the updating of resources and monitoring how students use the system is the responsibility of the teaching staff of each UC;

(B) Support SI for the collection of information, analysis of results and indicators:

- Business Intelligence (BI): enables management and presentation of dashboards from the RH, Financial, Logistics and GA areas. Aggregate data come from the ERP of Financial Management and RH, the GA, the surveys “1st year, 1st time” (IPC's DTIC) and the files from the National Admission Selection (from DGES - General Directorate of Higher Education). BI guarantees the creation and publication of dashboards with information that enables strategic decision-making, notably in the analysis of the profile of the student population and the progression, success and dropout rates of students, among others.

- Balanced Scorecard (BSC): integrates systems related to the elaboration (projects, objectives, KPI - Key Performance Indicators), analysis and follow-up of performance indicators (periodic elaboration of strategic maps and internal control measures associated with the targets set for performance indicators). Management and monitoring of the BSC platform falls within the authority of DPA.

- SIGQ Support Portal (SIGQ Portal): integrates the entire documentary structure of the SIGQ and the parameterisation for follow up and monitoring of tools and instruments foreseen in the MP that

comprise the SIGQ, e.g. pedagogical surveys, map of performance indicators of SIGQ, RUC, RAC and RAEUO. The indicators foreseen in these three reports are almost completely pre-populated by reading from the GA platform database (NONIO).

1.6 Publicação de informação relevante para as partes interessadas

1.6.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substancial

1.6.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

No IPC, os meios de publicitação de informação para as PI incluem o seu portal institucional e os portais de cada uma das UO que o integram. O P01.08 estabelece o mecanismo de garantia da qualidade implementado no IPC para cada tipo de informação institucional que deva ser obrigatoriamente publicitado, conforme fixado pelo art.º 159º (Relatório Anual), art.º 160º (Contas), art.º 161º (Transparência), art.º 162º (Informação e publicidade) da Lei n.º 62/2007 (RJIES), o art.º 16º (Publicidade), art.º 17º (Garantia interna da qualidade), art.º 18º (Autoavaliação) da Lei n.º 38/2007 (RJAES), o art.º 59º-A do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 65/2018, de 16 de agosto e sucessivas alterações e o padrão 1.8 dos ESG. Este processo identifica o responsável i) pelo processamento da informação, ii) pela autorização para a divulgação, iii) pela inserção no portal e iv) pela revisão/atualização da informação. São ainda estabelecidas, para cada tipo de informação, a periodicidade mínima de verificação da atualidade da informação e a garantia da sua atualização. Cada verificação realizada ao conteúdo do portal é registada pelo responsável pela revisão em mapa próprio disponibilizado em Verificação da Informação Pública dos Portais Institucionais (H38). Este mecanismo é operacionalizado nos SC, cabendo a cada UO o estabelecimento de procedimento idêntico (H39).

É da competência das UOE a divulgação de informação específica sobre os ciclos de estudos e o seu desempenho, nomeadamente objetivos de aprendizagem, grau conferido e perspetivas de empregabilidade de cada curso, índices de aproveitamento e de insucesso escolar, índices de empregabilidade, acesso aos recursos materiais e apoio ao ensino, entre outros (H40). A divulgação de informação específica relativa às atividades de IDT&I desenvolvidas pela comunidade do IPC é da competência da Unidade Orgânica de Investigação (UOI) (H41).

1.6.2 Grounding (evidence and examples):

At IPC, the means of publicising information for PI include its institutional portal and the portals of each of its UO. P01.08 establishes the quality assurance mechanism implemented in IPC for each type of institutional information that must be published, as set out in Article 159 (Annual Report), Article 160 (Accounts), Article 161 (Transparency), and Article 162 (Information and Publicity) of Law 62/2007 (RJIES), Article 16 (Advertising), Article 17 (Internal Quality Assurance), and Article 18 (Self-Assessment) of Law No 38/2007 (RJAES), and Article 59A of Decree-Law 74/2006, as amended by Decree-Law 65/2018 and subsequent amendments and ESG standard 1.8. This process identifies the person responsible for (i) processing the information, (ii) the authorisation for disclosure, (iii) the insertion into the portal and (iv) the review/update of the information. For each type of information, the frequency for checking the validity of the information and the guarantee of its updating are also established. Each verification performed to the contents of the portal is recorded by the person responsible for the review in a dedicated map made available at Verification of Public Information of the Institutional Portals (H38). This mechanism is operated in the SC, and each UO is bound to a similar procedure (H39).

The UOE is responsible for disseminating specific information about the cycles of studies and their performance, including learning objectives, degree conferred and employability perspectives of each programme, rates of school success and failure, employability indices, access to material resources and support for education, among others (H40). The dissemination of specific information on IDT&I activities carried out by the IPC community falls within the authority of the Organic Research Unit (UOI) (H41).

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

1.7.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substancial

1.7.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

Os mecanismos de acompanhamento, avaliação e melhoria contínua da qualidade no IPC encontram-se previstos no âmbito dos objetivos estabelecidos para o MP01, nomeadamente pela reflexão sobre os resultados de medição do desempenho e eficácia do SIGQ e evidência de que as mudanças implementadas melhoram os resultados. Os mecanismos de avaliação do SIGQ consubstanciam-se: i) no mapa de caracterização dos indicadores de desempenho do SIGQ; ii) no resultado das auditorias internas ao SIGQ e respetivo acompanhamento das constatações através dos planos de correção e/ou melhoria; iii) no tratamento de reclamações, sugestões e elogios; iv) na atuação da Provedoria do Estudante; e v) na revisão anual ao SIGQ que permite de uma forma holística apresentar os resultados obtidos através de cada um dos mecanismos atrás referidos e sobre eles refletir e tomar decisões.

Como acompanhamento e monitorização das ações previstas no SIGQ, com prazos bem estabelecidos, o GQ emite trimestralmente alertas para os principais responsáveis acerca das ações que estão previstas ocorrer nos 3 meses seguintes e quais os respetivos prazos de resposta (A22). Os resultados da participação do IPC no ranking multi-dimensional U-multirank servem também como ferramenta de melhoria contínua pela observação do posicionamento da instituição face às suas congéneres.

O processo de compilação da informação e redação do relatório anual de revisão do SIGQ decorre sob a responsabilidade do GQ do IPC, sendo que, para a elaboração da análise SWOT, é solicitada a participação dos membros dos GCMP e dos IQ (A23). Este relatório identifica as alterações que decorreram durante o ano e que impactaram com o SIGQ; verifica a adequação da política da qualidade e os das auditorias internas; analisa os resultados da implementação das ações resultantes de revisões anteriores, de ações preventivas/corretivas/e de melhoria; avalia o desempenho dos MP e os resultados dos mecanismos de garantia da qualidade neles previstos e os resultados da avaliação da satisfação das PI (cf. páginas 39, 92, 117, 142, 161 e 180 do A1).

A versão final do relatório de revisão do SIGQ foi remetida ao Presidente do IPC para análise e tomada de decisão face às propostas de melhoria identificadas (A24) e remetido, por email, aos IQ, GCMP, Presidentes das UOE e UOI e Administrador dos Serviços de Ação Social (SAS) e a todos os trabalhadores docentes e não docentes (A25). O Relatório encontra-se ainda disponível no portal do SIGQ. A discussão pública, em sede de Conselho de Gestão, dos resultados apresentados no Relatório Anual de Revisão ao SIGQ não foi concretizada à data de submissão deste guião, em face das medidas implementadas decorrentes dos planos de contingência aprovados para o IPC, por Despacho do Presidente IPC, a partir de 16.03.2020.

1.7.2 Grounding (evidence and examples):

The mechanisms for monitoring, evaluation and continuous improvement of Quality at IPC are foreseen within the objectives established for MP01, namely through the analysis of performance and effectiveness results of the SIGQ, as well as the evidence that changes implemented improve the results. SIGQ assessment mechanisms are present in: i) the characterization map of SIGQ performance indicators; ii) the result of SIGQ internal audits and corresponding follow-up of the findings through correction and/or improvement plans; iii) the handling of complaints, suggestions and praises; iv) the performance of the student's ombudsman's office; and v) the annual review of the SIGQ, which presents the results obtained through each of the above mechanisms in a holistic way and enables drawing conclusions and issuing recommendations.

As a follow-up and monitoring of the actions foreseen in the SIGQ, with well-established deadlines, the GQ issues quarterly alerts to key stakeholders about the actions that are expected to take place within the next 3 months and corresponding response times (A22). IPC's participation in the multi-dimensional U-multirank ranking also serve as a tool of continuous improvement, by checking the institution's position in relation to its counterparts.

The process of compiling the information and writing the annual SIGQ review report takes place under the responsibility of the GQ, and the participation of GCMP and IQ members (A23) is requested for the elaboration of the SWOT analysis. This report identifies the changes that have taken place during the year and impacted the SIGQ; verifies the adequacy of the quality policy and internal audits; analyses the results of the implementation of actions resulting from previous reviews and preventive/corrective/improvement actions; assesses the performance of MP and the results of their quality assurance mechanisms; and the results of the assessment of PI satisfaction (see pages 39, 92, 117, 142, 161 and 180 of A1).

The final version of the SIGQ review report is sent to the IPC President for analysis and decision-making in relation to the identified improvement proposals (A24) and sent by email to the IQ, GCMP, UOE and UOI presidents and social services (SAS), and to all faculty and non-faculty (A25). The report is also available at the SIGQ portal. The public discussion in the Management Board of the SIGQ Annual Review Report was not held at the date of submission of this report, in view of the measures implemented under the contingency plans approved for the IPC by order of its President, in effect from 16.03.2020.

Elementos de Autoavaliação

2. Análise SWOT do sistema interno de garantia da qualidade

2.1. Forças

1. A estrutura de responsabilidade do SIGQ abrange um número significativo de colaboradores (docentes e não docentes) das diferentes UO e Serviços do IPC, o que constitui uma garantia da representatividade de todas as PI e de uma participação igualitária;
2. O SIGQ tem previstas ferramentas que permitem detetar desvios e promover medidas de correção;
3. O SIGQ tem ferramentas para avaliar a atuação e o desempenho do IPC;
4. O SIGQ integra diversos processos de apoio que asseguram a eficácia e eficiência dos MP;
5. A implementação de planos de correção e melhoria para fazer face às constatações das auditorias internas;
6. A alteração aos Estatutos das UO e do Regulamento dos Serviços Centrais;
7. A comparabilidade com outras IES congéneres, nacionais e internacionais, através do U-multirank;
8. O incremento da eficácia no tratamento de reclamações, sugestões e elogios;
9. A maioria dos cursos avaliados no 2º ciclo de avaliação pela A3ES foram acreditados sem condições;
10. A reconhecida relevância da iniciativa "Dia da Qualidade";
11. A elaboração de planos de ação ou planos de melhoria na sequência da elaboração dos RUC, RAC e RAEUO;
12. A definição de metodologias e rotinas de funcionamento nos processos de gestão académica e pedagógica;
13. A criação do GAE para acompanhamento e monitorização do insucesso e abandono escolar;
14. A constituição da Comissão de Estatística para validação científica e emissão de recomendações sobre os procedimentos operacionais no âmbito dos inquéritos de avaliação realizados no IPC;
15. A constituição da Comissão de Acompanhamento para a Integração dos Estudantes do 1.º Ano/1ª vez;
16. O elevado grau de satisfação registado pelos estudantes incoming e outgoing;
17. A identificação de boas práticas na área das RI com capacidade para serem disseminadas e replicadas em todo o IPC;
18. A definição clara da estratégia para a investigação, inovação e transferência de conhecimento;
19. A comparabilidade das atividades de IDT&I com instituições congéneres, nacionais e internacionais;
20. A identificação de situações que refletem a prática da relação do binómio ensino/aprendizagem com atividades de IDT&I;
21. A criação de consensos em relação a processos e conceitos tradicionalmente díspares e autónomos no âmbito dos processos de colaboração interinstitucional e com a comunidade;
22. A aplicação do inquérito de auscultação aos principais parceiros;

23. A agilização entre processos e pormenorização dos documentos aprovados para a gestão de RH;
24. A reformulação do sistema de avaliação de desempenho do pessoal docente;
25. A aplicação do inquérito de auscultação aos colaboradores não docentes;
26. O planeamento de necessidades de recrutamento de RH;
27. A aprovação de novo regulamento de formação dos trabalhadores não docentes;
28. A integração de processos no âmbito dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável;
29. A materialização da evidência da avaliação realizada pelos estudantes aos diversos serviços de apoio.

2.1. Strengths

- 1 SIGQ responsibility structure covers a significant number of employees (faculty and non-faculty) of the different UO and IPC Services, which is a guarantee of the representativeness of all PI and equal participation;
- 2 SIGQ has tools to detect deviations and promote corrective measures;
- 3 SIGQ has tools to evaluate the IPC performance;
- 4 SIGQ integrates a number of support processes that ensure the effectiveness and efficiency of MP;
- 5 The implementation of correction and improvement plans to address the findings of internal audits;
- 6 The amendment to the statutes of the UO and the regulations of SC;
- 7 Comparability with other national and international IES through U-multirank;
- 8 Increasing the effectiveness of handling complaints, suggestions and praises;
- 9 Most of the programmes evaluated in the 2nd evaluation cycle by A3ES were unconditionally accredited;
- 10 The acknowledged relevance of the “Quality Day” initiative;
- 11 The development of action plans or improvement plans following the elaboration of RUC, RAC and RAEUO;
- 12 The definition of methodologies and operating routines in the academic and pedagogical management processes;
- 13 The creation of the GAE for follow-up and monitoring of school failure and dropout;
- 14 The establishment of the Statistics Commission for scientific validation and issuing of recommendations on operational procedures in the context of the evaluation surveys carried out at IPC;
- 15 The setting up of the monitoring committee for the integration of 1st year/1st time students;
- 16 The high degree of satisfaction of incoming and outgoing students;
- 17 The identification of good practices in the area of RI capable of being disseminated and replicated throughout the IPC;
- 18 The clear definition of the strategy for research, innovation and knowledge transfer;
- 19 The comparability of IDT&I activities with similar national and international institutions;
- 20 The identification of situations that reflect the relationship between teaching/learning and IDT&I activities;
- 21 The creation of consensus on traditionally disparate and autonomous processes and concepts in the framework of collaboration processes with the community or interinstitutional;
- 22 The application of an auscultation inquiry to main partners;
- 23 The streamlined connection between processes and documents approved for RH management;
- 24 The reformulation of the performance evaluation system of faculty staff;
- 25 The application of inquiries to non-faculty staff;
- 26 The planning of RH recruitment needs;
- 27 The adoption of a new regulation on the training of non-faculty staff;
- 28 The integration of processes within the framework of Sustainable Development Goals;
- 29 The materialisation of the evaluation carried out by students to the various support services.

2.2. Fraquezas

1. O reduzido comprometimento institucional de alguns dirigentes com a cultura da qualidade no arranque do projeto de implementação do SIGQ trouxe constrangimentos na aceitação e comprometimento de toda a comunidade académica com os mecanismos de garantia da qualidade previstos;
2. A ausência de uma estratégia concertada e global a longo prazo, com a qual toda a comunidade do IPC se reveja e que vá para além da duração de um mandato;
3. Uma identidade institucional não uníssona;
4. A ausência de evidência de tomada de decisão para colmatar as fragilidades identificadas em determinadas dimensões do U-Multirank;
5. A não integração, em 2019, de estudantes nas equipas auditoras;
6. A não utilização plena e consistente das ferramentas e instrumentos previstos no SIGQ impõe dificuldades na medição dos indicadores definidos para avaliação do desempenho do SIGQ;
7. A inexistência da contabilidade analítica dificulta a medição de indicadores de desempenho do IPC;
8. A reduzida taxa de resposta aos inquéritos pedagógicos por parte de estudantes e docentes;
9. A dificuldade de demonstração da auscultação das PI externas relevantes;
10. A reduzida taxa de resposta aos inquéritos de empregabilidade;
11. A reduzida taxa de resposta aos inquéritos por membros da comunidade académica que gozaram mobilidade e a inexistência de tratamento e registo de informação prestada nesses inquéritos;
12. A inexistência de metodologia de avaliação dos protocolos com IES estrangeiras;
13. A inexistência de registos referentes às ações desenvolvidas no âmbito das redes internacionais e visitas oficiais;

14. A ausência de metodologia para registo centralizado dos centros de investigação de outras IES que os docentes do IPC integram;
15. A inexistência de um processo para a prestação de serviços de extensão à comunidade;
16. A difícil disponibilização de informação relativamente aos protocolos em vigor nas UO e Serviços;
17. A difícil disponibilização de informação relativamente aos eventos organizados/promovidos nas UOE;
18. A documentação referente aos processos de gestão de RH foi encerrada tardiamente, o que poderá acarretar algumas desconformidades pontuais;
19. A insuficiente definição dos mecanismos de acompanhamento da eficácia das formações e respetivo impacto na atividade profissional dos colaboradores docentes e não docentes;
20. A falta de mecanismos para tratamento e registo da informação prestada, via inquéritos, pelos estudantes relativamente aos serviços de apoio e sua análise em sede de relatório setorial;
21. A falta de um procedimento que determine a forma como é realizada a manutenção/verificação dos equipamentos entre aulas;
22. A inexistência de planos de manutenção anual de equipamentos e de registos/listagens de equipamentos e de limpeza dos mesmos.

2.2. Weaknesses

- 1 The reduced institutional commitment of some leaders to the culture of quality in the early stages of SIGQ implementation brought constraints on the acceptance and commitment of the entire academic community to planned quality assurance mechanisms;
- 2 The absence of a concerted and comprehensive long-term strategy, with which the whole IPC community identifies itself and which goes beyond the duration of a mandate;
- 3 An institutional identity that is not unison;
- 4 The lack of evidence of decision-making to address weaknesses identified in certain dimensions of U-Multirank;
- 5 The non-integration of students into the audit teams in 2019;
- 6 The full and consistent non-use of tools and instruments available in the SIGQ imposes difficulties in measuring the indicators of SIGQ performance;
- 7 The lack of analytical accounting makes it difficult to measure IPC performance indicators;
- 8 The low rate of response to surveys by students and faculty;
- 9 The difficulty of demonstrating the auscultation of relevant external PI;
- 10 The low rate of response to employability surveys;
- 11 The low rate of response to surveys by members of the academic community who have enjoyed mobility and the lack of treatment and recording of information provided in these surveys;
- 12 The lack of a methodology for evaluating protocols with foreign IES;
- 13 The absence of records concerning actions undertaken in the framework of international networks and official visits;
- 14 The lack of a methodology for the centralised registration of research centres in other IES to which IPC faculty belong;
- 15 The absence of a process for providing community extension services;
- 16 The difficulty in obtaining information regarding the protocols in force in UO and Services;
- 17 The difficulty in obtaining information regarding events organised/promoted in UOE;
- 18 Documentation relating to RH management processes has been finished late, which may lead to some occasional non-conformities;
- 19 The insufficient definition of mechanisms to monitor the effectiveness of training and its impact on the professional activity of faculty and non-faculty staff;
- 20 The lack of mechanisms for the treatment and recording of information provided, via surveys, by students regarding support services and its analysis in the sector report;
- 21 The lack of a procedure that determines how equipment verification/maintenance is performed between classes;
- 22 The lack of annual maintenance and cleaning plans for equipment, as well as equipment records/listings.

2.3. Oportunidades

1. A perceção gradual por parte da comunidade do IPC de que a certificação do SIGQ ajudará o IPC a lograr os padrões de excelência almejados;
2. O IPC tem agora a capacidade de monitorizar, através das metodologias de avaliação internas que integram o SIGQ, a qualidade do seu ensino, investigação e prestação de serviços à comunidade;
3. A estrutura do SIGQ permite garantir o princípio da autoresponsabilização e, dessa forma, garantir o direito ao exercício da autonomia científico-pedagógica;
4. A consciencialização de que as ferramentas disponibilizadas pelo SIGQ contribuem para uma maior objetividade na tomada de decisão, em virtude de possibilitarem a medição de indicadores de desempenho;
5. A consciencialização, após execução do primeiro ciclo de aplicação das ferramentas do SIGQ, do impacto que as mesmas têm para a melhoria do funcionamento de toda a oferta formativa do IPC;
6. A definição de procedimentos transversais a todas as UOE no âmbito da gestão do binómio ensino/aprendizagem;
7. O elevado número de colaboradores (docentes e não docentes) associados à estrutura de responsabilidades do SIGQ e às comissões de trabalho com estreita colaboração com o GQ nos processos organizacionais e com forte participação nos órgãos de gestão e de coordenação científica e pedagógica;
8. A possibilidade de tomar decisões sobre a organização e o funcionamento de serviços com base nos resultados da avaliação sistemática de satisfação com os serviços;

A certificação do SIGQ do IPC permitirá à Instituição:

9. Incrementar o potencial e a diversificação da sua oferta de formação em parceria com instituições nacionais e internacionais homólogas;
10. A criação de núcleos de investigação em parceria com instituições nacionais e internacionais homólogas e outras;
11. A integração em diversas unidades e redes de investigação, o que potenciará ações concertadas no reforço da prática de atividades de investigação científica aplicada e de desenvolvimento orientadas para a inovação dos diferentes setores de atividade nas áreas de formação e investigação nucleares da IES;
12. O estabelecimento de protocolos e parcerias com instituições de diferentes setores de atividade, nacionais e internacionais, dos quais resultará um incremento significativo i) na formação

ministrada em diversas áreas do saber e uma forte ligação dos estudantes ao mercado de trabalho e ii) na participação em projetos de investigação e em atividades de desenvolvimento da investigação, de transferência de tecnologia e de conhecimento e inovação;

13. A existência de uma estratégia clara e bem definida para a colaboração interinstitucional e com a comunidade local pela criação de estruturas de apoio adequadas;

14. A redução da despesa associada aos processos ACEF.

2.3. Opportunities

1. Gradual perception by the IPC community that SIGQ certification will help IPC achieve desired standards of excellence;

2. IPC has now the capacity to monitor, through the internal evaluation methodologies of the SIGQ, the quality of its teaching, research and service provision to the community;

3. SIGQ structure ensures the principle of self-responsibility and thus guarantees the right to scientific and pedagogical autonomy;

4. The awareness that the tools provided by the SIGQ contribute to greater objectivity in decision-making by enabling the measurement of performance indicators;

5. The awareness, after the first implementation cycle of SIGQ tools, of their impact on improving the effectiveness of the entire IPC educational offering;

6. The definition of cross-cutting procedures for all UOE in the management of the teaching/learning binomial;

7. The high number of collaborators (faculty and non-faculty staff) associated with the structure of SIGQ responsibilities and working commissions, acting in close collaboration with the GQ in organisational processes and with strong participation in management boards and scientific and pedagogical coordination bodies;

8. The possibility of decision-making on the organisation and operation of services on the basis of results from a systematic assessment of satisfaction with the services;

The certification of IPC's SIGQ will enable the institution to:

9. Increase the potential and diversification of its training offer in partnership with national and international partners;

10. The creation of research centres in partnership with similar or diverse national and international institutions;

11. Integrate into several research units and networks, which will lead to concerted actions in strengthening the practice of applied scientific research and development activities oriented toward innovation in different training and research fields of the IES;

12. The establishment of protocols and partnerships with institutions from different sectors of activity, national and international, which will result in a significant increase (i) in the training provided in several areas of knowledge and a strong link between students and the labour market and (ii) participation in research projects and research development activities, technology transfer and knowledge and innovation;

13. The existence of a clear and well-defined strategy for collaborations at the interinstitutional level and with the local community by establishing appropriate support structures;

14. The reduction of expenditure associated with ACEF processes.

2.4. Constrangimentos

1. O risco de que a perceção da comunidade interna seja a de que o SIGQ privilegia a verificação da conformidade e dos aspetos burocráticos;

2. A existência da autonomia científica, pedagógica, cultural, administrativa e disciplinar das UOE;

3. A dificuldade de articulação na organização da informação entre UO, os Serviços e o GQ, dada a histórica dispersão no modus operandi;

4. A desigualdade no tratamento e acompanhamento das análises SWOT realizadas nas ferramentas de monitorização do ensino/aprendizagem (RUC, RAC e RAEUO);

5. A falta de solidez na demonstração da tomada de decisão com base na informação recolhida nos inquéritos reforça a perceção da falta de utilidade dos inquéritos e aumenta a desmotivação dos estudantes em responder aos inquéritos;

6. A fase de transição de normas estatutárias (novos estatutos) e regulamentos académicos das UO;

7. A qualidade, nem sempre conseguida, na comunicação interna na instituição;

8. A não submissão a qualquer tipo de avaliação institucional por entidade internacional desde a última avaliação pela EUA em 2007;

9. A dispersão de atuação ao nível da atividade das RI nas diversas UO e Serviços do IPC, que não permite a identificação das melhores práticas e a correspondente assimilação pela instituição;

10. A ausência de metodologias de avaliação que valorizem o reconhecimento de um ensino que estimula o espírito crítico, a inovação e o empreendedorismo entre os diplomados;

11. A ausência de metodologias de avaliação contínua inovadoras e que estimulem a partilha de conhecimento e a investigação aplicada;

12. A ausência de uma metodologia de divulgação e articulação dos trabalhos e atividades realizados pelos estudantes junto dos parceiros institucionais do IPC;

13. A difícil produção de evidências da colaboração interinstitucional e com a comunidade;

14. A atuação autónoma de cada UOE nas atividades de colaboração interinstitucional e com a comunidade;

15. A ausência de procedimentos/instruções de trabalho e inventário afetos aos bens e serviços;

16. A ausência de uma prática consistente de realização de cadastro e abate de bens, o que constitui um fator impeditivo de medição de indicadores;

17. A inexistência de uma prática de verificação física bianual dos bens do ativo imobilizado.

2.4. Threats

1. The risk that the perception of the internal community may be that SIGQ favours compliance and bureaucratic checking;

2. The scientific, pedagogical, cultural, administrative and disciplinary autonomy of each UOE;

3. The difficulty in organising information between UO, Services and GQ, given the historical dispersion in the modus operandi;

4. The inequality in the treatment and follow-up of SWOT analyses carried out in teaching/learning monitoring tools (RUC, RAC and RAEUO);

5. The lack of evidence in demonstrating decision-making on the basis of information collected in surveys reinforces the perception of the lack of usefulness of surveys and increases the lack of motivation among students in responding to surveys;

6. The transition phase of statutory norms (new statutes) and academic regulations of UO;
7. The quality, not always achieved, in internal communication within the institution;
8. The non-submission to institutional evaluation by international entities since the last EUA review in 2007;
9. The different modus operandi at the RI level in the various UO and IPC Services, which does not allow the identification of best practices and the corresponding assimilation by the institution;
10. The absence of methodologies recognising teaching practices that stimulate critical spirit, innovation, and entrepreneurship among graduates;
11. The absence of innovative continuous evaluation methodologies that stimulate knowledge sharing and applied research;
12. The absence of a methodology for the dissemination and articulation of the work and activities carried out by students with IPC institutional partners;
13. The difficult evidence of collaboration at the interinstitutional level and with the community;
14. The autonomy of each UOE in collaborating with the community and at the interinstitutional level;
15. The absence of working procedures/instructions and inventory of goods and services;
16. The absence of a consistent practice of registering and disposal of assets, which is a factor preventing the measurement of indicators;
17. The lack of a biannual physical verification of fixed assets.

3. Síntese de aspeto identificados para melhoria

Nota Introdutória

3.1 Definição e documentação da política institucional para a garantia da qualidade (estratégia institucional para a qualidade e objetivos de qualidade; organização do sistema de garantia da qualidade, respetivos atores e níveis de responsabilidade; documentação do sistema, designadamente a eventual intenção de revisão do Manual da Qualidade)

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

O SIGQ do IPC apresenta uma estrutura documental que conjuga a introdução de um conjunto de novas práticas, que materializam os mecanismos de garantia da qualidade, com a necessária definição de processos e procedimentos representativos de todas as áreas funcionais e de missão da instituição. Embora o gozo da autonomia de cada UOE esteja bem enraizado no IPC, o SIGQ implementado demonstrou possuir a abrangência desejada para que todos os quadrantes se sintam integrados, dando força à cultura da qualidade. Identificam-se, todavia, no atual estado de desenvolvimento do SIGQ, sete áreas passíveis de melhoria e que estão relacionadas com a documentação da política institucional para a garantia da qualidade, nomeadamente:

- i) Definição, em cada UOE, dos objetivos de qualidade;*
- ii) Definição e aprovação, em todas as UOE, dos processos individuais decorrentes da autonomia estatutária;*
- iii) Demonstração clara da interligação entre os documentos de gestão e a definição e monitorização do conjunto de ações resultantes;*
- iv) Revisão do MQ na sequência da publicitação do PE do IPC (atualização da tabela 2 do MQ de acordo com proposta apresentada no relatório de revisão do SIGQ e eliminação do anexo 2 do MQ, dada a existência de documento próprio formalizado com esta finalidade) e atualização dos processos integrados no SIGQ após aprovação do MQ, nomeadamente no ponto 3.2 e anexo 3;*
- v) Inclusão, em sede de estatutos do IPC, da estrutura de responsabilidades do SIGQ para uma maior legitimidade na sua ação;*
- vi) Aprovação de alteração ao regulamento interno dos serviços centrais de modo a formalizar a estrutura de apoio logístico ao SIGQ, i.e. o GQ;*
- vii) Implementação, no portal do SIGQ, de uma ferramenta:*
 - a) de monitorização e apresentação dos indicadores de desempenho do SIGQ;*
 - b) para agilizar a elaboração e monitorização dos planos de melhoria.*

No que diz respeito à alínea iii) é de referir que, até à implementação do SIGQ, o IPC não tinha instituída qualquer metodologia que articulasse a governação e a gestão no sentido top-down e bottom-up do processo de avaliação como a que presentemente se encontra implementada. Esta é uma mudança significativa que, embora carecendo de consolidação, já se pode demonstrar pela apresentação formal do PE do qual constam indicadores para medição das ações a que se propõe a atual presidência do IPC, bem como pela elaboração dos PAA das UO e Serviços para 2020 no modelo previsto no SIGQ. Também o processo de avaliação das atividades de 2019 decorreu conforme previsto no MP01, tendo como entradas os relatórios de avaliação setorial, os RAEUO e o relatório de revisão do SIGQ. No decurso deste primeiro ciclo de funcionamento do SIGQ tornou-se evidente que algumas das datas previstas para a execução de determinadas ações no âmbito do MP01 e do P02.05 estavam desajustadas, dificultando a interligação entre documentos. Para ultrapassar estes constrangimentos, foram introduzidas novas datas e aprovadas novas versões dos documentos.

3.1. Definition and documentation of the institutional policy for quality assurance (institutional strategy for quality and quality objectives; organization of the quality assurance system, actors and levels of responsibility; system documentation)

IPC's SIGQ presents a document structure that combines the introduction of a set of new practices that materialise the quality assurance mechanisms, with the necessary definition of processes and procedures representative of all functional and mission areas of the institution. Although the autonomy of each UOE is well rooted in IPC, the implemented SIGQ has demonstrated the desired scope for all quadrants to be integrated, giving strength to a culture of quality. However, in the current state of development of the SIGQ, seven areas are identified that can be subject to improvement and which are related to the documentation of the institutional policy for quality assurance, namely:

- (i) Definition of quality objectives in each UOE;*
- (ii) Definition and approval, in all UOE, of individual processes arising from statutory autonomy;*
- (iii) Clear demonstration of the interconnection between management documents and the definition and monitoring of the resulting set of actions;*
- (iv) Revision of MQ following the publication of IPC's PE (updating of Table 2 in accordance with the proposal presented in the SIGQ Review Report and deletion of Annex 2, given the existence of a*

- formal dedicated document) and update of the processes integrated into the SIGQ upon approval of the MQ, in particular point 3.2 and Annex 3;
- (v) Inclusion in IPC's statutes of the structure of SIGQ's responsibilities for greater legitimacy in its action;
 - (vi) Adoption of an amendment to the rules of procedure of the SC, in order to formalise the logistical support structure for the SIGQ, i.e. the GQ;
 - (vii) Implementation of a tool in the SIGQ portal to:
 - (a) monitor and present SIGQ performance indicators;
 - (b) speed up the preparation and monitoring of improvement plans.

With regard to point (iii), it should be noted that until implementation of the SIGQ, IPC had not set up any methodology to articulate governance and management of the evaluation process in the top-down and bottom-up directions as the one currently in place. Although lacking consolidation, this is a significant change that can be already demonstrated by the formal presentation of the PE, which contains indicators for measuring the actions proposed by the current IPC presidency, as well as by the elaboration of the PAA of the UO and the Services for 2020, in the model provided in the SIGQ. The assessment of 2019 activities also took place as foreseen in MP01, with inputs from the sector assessment reports, RAEUO and SIGQ review report. During this first cycle of operation of the SIGQ, it became clear that some of the planned dates for the execution of certain actions under MP01 and P02.05 were out of adjustment, making it difficult to interlink documents. To overcome these constraints, new dates have been introduced and new versions of the documents have been approved.

3.2 Abrangência e eficácia dos procedimentos e estruturas de garantia da qualidade

3.2.1 No ensino e aprendizagem

No decurso do primeiro ciclo de aplicação do SIGQ do IPC, destacamos as seguintes melhorias no âmbito do MP02, as quais se encontram já em vigor no presente ano letivo:

i) no processo de conceção de novos CE e alteração de CE existentes [P02.01 (H42) e P02.02 (H43)]:

- a) introdução da obrigatoriedade de anexar ao pedido sumário de criação de um novo CE os registos da audição às partes interessadas relevantes. Tratando-se de uma alteração a um CE em funcionamento, a necessidade de auscultação das partes interessadas deverá ser ponderada pelo coordenador/diretor de curso e, a existir, vertida no RAC;
- b) introdução do registo das fontes internas e externas de informação consultadas para a conceção ou alteração de um CE (RAC, auscultação de estudantes, entidades empregadoras, entidades reguladoras da profissão ou outras), bem como a inclusão de um campo para informação de comparabilidade com CE semelhantes existentes na União Europeia.

ii) no processo de avaliação do desempenho formativo do IPC [P02.05 (H44)]:

- a) integração de duas novas secções, designadamente D) Monitorização pedagógica e E) Regras de divulgação e publicitação interna de dados e relatórios;
- b) inclusão no RAC, no mínimo a cada ciclo de três anos, da informação decorrente da auscultação das partes interessadas externas;
- c) revisão da calendarização de preenchimento dos RAC e RAEUO;
- d) revisão do modelo de inquérito sobre a perceção dos estudantes relativamente ao binómio ensino/aprendizagem mediante recomendação e validação científica pela CEIPC;
- e) introdução de novos campos nos modelos de RUC, RAC e RAEUO para recolha de informação importante não prevista na 1ª edição, mas também para responder às necessidades identificadas pelos docentes no preenchimento dos relatórios relativos ao ano de 2018/2019.

Face aos resultados registados em 2019 pelo SIGQ, serão de implementação futura as ações de melhoria infra listadas:

- i) Definição de um mecanismo de acompanhamento periódico dos planos de ação definidos no âmbito dos relatórios de avaliação do ensino (RUC, RUC e RAUEO) para as situações de UC sinalizadas pela elevada taxa de reprovação e para os cursos sinalizados pela elevada taxa de abandono escolar;
- ii) Implementação de um sistema eficaz de registo de presenças às aulas que facilite a ligação dos estudantes aos docentes/turmas com inscrição, melhorando a eficácia do preenchimento dos inquéritos pelos estudantes;
- iii) Definição de medidas de comprometimento e envolvimento direto das Associações de Estudantes na motivação dos estudantes para o preenchimento dos inquéritos pedagógicos, incrementando a taxa de resposta;
- iv) Validação científica, por parte da CEIPC, dos inquéritos de avaliação do curso e dos serviços de apoio aos estudantes;
- v) Integração no SIGQ de procedimentos diferenciados por UO ou Serviço no âmbito do MP02.

3.2.1 In teaching and learning

During the first cycle of implementation of the SIGQ, we highlight the following improvements under MP02, already in force this school year:

i) in the process of designing new CE and changing existing CE [P02.01 (H42) and P02.02 (H43)]:

- a) obligation to include the records of auditions of relevant interested parties in the summary application for the creation of a new EC. In the case of an amendment to an existing CE, the need to listen to interested parties should be considered by the programme coordinator/director and, if any, it should be reflected in the RAC;
- b) registry of internal and external sources of information consulted for the design or modification of a CE (RAC, auscultation of students, employers, professional regulators or others), as well as the inclusion of a field for comparable information with similar CE in the European Union.

(ii) in the IPC's educational performance assessment process [P02.05 (H44)]:

- a) integration of two new sections, namely (D) Pedagogical monitoring and (E) Rules for the dissemination and internal publicising of data and reports;
- b) inclusion in the RAC, at least every three-years, of information arising from the consultation of external stakeholders;
- c) review of the timing of completion of the RAC and RAEUO;
- d) review of the student perception survey model on the teaching/learning binomial after recommendation and scientific validation by the CEIPC;
- e) introduction of new fields in the RUC, RAC and RAEUO models for collection of important information not foreseen in the 1st edition, but also to meet the needs identified by faculty when filling the reports for the year 2018/2019.

In view of the results recorded by the SIGQ in 2019, the following improvement actions will be implemented in the future:

- i) Definition of a mechanism for the periodic monitoring of action plans defined in the context of the education evaluation reports (RUC, RUC and RAUEO) for UC situations signalled by the high rate of failure and for programmes marked by a high rate of school dropout;
- ii) Implementation of an effective attendance register system to facilitate the connection of students to professors/classes with enrolment, improving the effectiveness of student survey completion;
- iii) Definition of measures of commitment and direct involvement of student associations in the motivation of students to complete pedagogical surveys, in order to increase response rates;
- iv) Scientific validation by the CEIPC of surveys for programme and student support services assessment;
- v) Integration into the SIGQ of differentiated procedures under MP02, depending on the UO or Service.

3.2.2 Na investigação e desenvolvimento / investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível

Na sequência da auditoria interna realizada ao MP04 do SIGQ do IPC, foi identificada a necessidade de integrar um processo que monitorizasse as atividades de DIT&I realizadas no âmbito de cada curso durante o ano letivo. Com este propósito, e numa primeira fase da implementação desta medida de melhoria, foi proposto o Modelo de Atividades de DIT&I do Curso. Este modelo continha a informação das atividades de DIT&I sistematizada pelo Diretor/Coordenador de Curso a ser divulgada junto dos estudantes, mediante aprovação dos CTC. Cabia ao Diretor/Coordenador de Curso o registo das ações efetivamente realizadas e a identificação dos estudantes envolvidos nas atividades de DIT&I para posterior registo da informação no Suplemento ao Diploma. Esta metodologia não foi de todo bem conseguida e não foi aplicada de forma consolidada nas UOE. Numa segunda fase, face à ineficácia decorrente da aplicação do Modelo de Atividades de DIT&I do Curso, optou-se por adicionar um campo na FUC para disponibilizar, por UC, informação sobre as atividades de promoção da ligação do estudante a atividades de DIT&I. Este novo modelo de FUC, já aprovado, irá ser utilizado a partir de 2020/2021. O Diretor/Coordenador de curso divulgará aos estudantes de cada ano curricular a lista das atividades identificadas nas FUC. A avaliação e monitorização das ações previstas nas FUC terá lugar no momento de preenchimento dos RUC e RAC. Neste sentido, também aos modelos de RUC e RAC foram adicionados campos específicos para este efeito. Estas melhorias foram já implementadas e disponibilizadas nos documentos em vigor.

Para uma maior consolidação dos resultados esperados com os mecanismos de garantia da qualidade no âmbito do MP04, foram identificadas as seguintes oportunidades de melhoria:

- i) Implementar um processo dedicado à descrição do procedimento sistemático de atuação face à identificação de patamares de qualidade insuficiente relatadas em sede dos instrumentos de monitorização das atividades de DIT&I que inclua a auscultação aos elementos externos envolvidos;
- ii) Implementação de processo interno de gestão da informação relativa à integração de docentes em centros de investigação de outras IES;
- iii) Implementação de um mecanismo de divulgação dos trabalhos e atividades realizados pelos estudantes junto da comunidade empresarial e da comunidade local;
- iv) Monitorização das condições necessárias para reforçar as atividades de DIT&I;
- v) Monitorização dos incentivos à participação de docentes e estudantes em projetos de investigação e em encontros científicos nacionais e internacionais;
- vi) Melhoria dos sistemas de registo da informação relacionada com a investigação, garantindo os mecanismos necessários à medição de indicadores;
- vii) Melhoria da monitorização das regras fixadas para prestação de serviços, gestão da propriedade intelectual e regras de afiliação.

3.2.2 In research and development / targeted research and high level professional development

Following the internal audit of IPC's SIGQ MP04, it was identified the need to integrate a process that monitors the DIT&I activities carried out within each programme during the school year. In a first phase of implementation of this improvement measure, a model for the programme's DIT&I activities was proposed. This model contained information on the DIT&I activities systematised by the Programme Director/Coordinator to be disclosed to students, with the approval of the CTC. The programme Director/Coordinator was responsible for recording the actions actually carried out and the identification of the students involved in the DIT&I activities for further recording of the information in the Diploma Supplement. This methodology has not been fully achieved and has not been applied in a consolidated manner in the UOE. In a second phase, in view of the ineffectiveness resulting from the application of the DIT&I activity model of the Programme, we add a field in the FUC, by UC, to provide information on activities that promote students' participation in DIT&I activities. This new FUC model, already approved, will be used from 2020/2021 on. The programme Director/Coordinator will disclose the list of activities identified in the FUC to the students of each academic year. The evaluation and monitoring of the actions provided for in the FUC will take place when the RUC and RAC are completed. In this sense, specific fields have also been added to the RUC and RAC models. These improvements have already been implemented and made available in the documents in force.

To further consolidate the expected results with the quality assurance mechanisms under MP04, the following improvement opportunities were identified:

- i) Implementation of a process to describe the systematic procedure for identification of poor-quality standards as reported in the instruments monitoring DIT&I activities which includes auscultation to external elements;
- ii) Implementation of an internal information management process concerning the integration of IPC faculty into research centres in other IES;
- iii) Implementation of a mechanism for disseminating the work and activities carried out by students to the business community and the local community;
- iv) Monitoring the conditions to reinforce DIT&I activities;
- v) Monitoring of incentives for the participation of faculty and students in research projects and in national and international scientific meetings;
- vi) Improvement of research-related information recording systems, ensuring mechanisms for measuring indicators;
- vii) Improving the monitoring of the rules set for the provision of services, intellectual property management and affiliation rules.

3.2.3 Na colaboração interinstitucional e com a comunidade

Na sequência das atividades desenvolvidas no âmbito do MP05 e das auditorias internas entretanto realizadas, não foram, até à data, implementadas melhorias significativas. As alterações introduzidas na documentação do MP05 circunscrevem-se à clarificação de algumas situações inicialmente definidas e que, com a aplicação, demonstraram necessidade de um maior esclarecimento e pormenorização. Listam-se infra os aspetos identificados como melhorias de desenvolvimento futuro e consequente implementação no SIGQ do IPC:

- i) Integração de um processo que descreva, por UO ou Serviço, o procedimento associado ao workflow interno de gestão de atividades e eventos;
- ii) Integração de um processo para tratamento da dimensão Social Engagement;
- iii) Integração de um processo específico para a gestão de atividades de prestação de serviços e extensão à comunidade, operacionalizando o regulamento de prestação de serviços ao exterior

atualmente em revisão;

iv) Integração de um processo para gestão dos serviços de formação contínua e educação ao longo da vida;

v) Integração de um processo para fixação de regras de publicitação/divulgação dos parceiros externos com ligação estratégica por curso.

A integração de processos para a avaliação, monitorização e melhoria da globalidade das dimensões subjacentes à colaboração interinstitucional e com a comunidade constitui ainda um campo de intervenção para a melhoria do desempenho deste MP e, conseqüentemente, do SIGQ do IPC. Estas ações de melhoria impõem uma maior inovação organizacional e serão implementadas de forma gradual mediante a consolidação dos processos vigentes, em virtude de atualmente as atividades serem geridas de forma individual por cada UOE dentro da autonomia que lhes está conferida estatutariamente.

3.2.3 In the interaction with society

Following the activities carried out under MP05 and the internal audits carried out in the meantime, no significant improvements have been made to date. Amendments made to MP05 documentation are limited to initially defined situations which, with the implementation, have shown the need for further clarification and detail. Aspects identified as future development improvements to integrate in IPC's SIGQ include:

i) Integration of a process that describes, by UO or Service, the internal workflow of activity and event's management;

ii) Integration of a process for the treatment of the Social Engagement dimension;

iii) Integration of a process for managing services and activities to the community, operationalising the regulation of external services provision, currently under review;

iv) Integration of a process for the management of continuous training and lifelong education services;

v) Integration of a process for setting up rules for publicising/disclosing external partners with a strategic connection, per programme.

The integration of processes for evaluating, monitoring and improving the overall dimensions underlying interinstitutional collaboration and collaboration with the community is also a field of intervention for improving the performance of this MP and, consequently, of IPC's SIGQ. These improvement actions impose greater organisational innovation and will be implemented gradually through consolidation of the current processes, because activities are currently managed by each UOE within the autonomy granted by the statutes.

3.2.4 Nas políticas de gestão do pessoal

A ausência dos resultados dos inquéritos sobre a perceção dos estudantes relativamente ao desempenho pedagógico dos docentes foi identificada como um hiato de informação nos modelos de RUC, RAC e RAEUO aplicados no ano letivo 2018/2019. Os resultados destes inquéritos foram disponibilizados, por UOE, no portal do SIGQ e cada UOE, através do seu CP, fez o tratamento e divulgação dos resultados de acordo com as regras internamente fixadas para o efeito. Para uniformizar o tratamento dos resultados dos inquéritos nas UOE do IPC, foi reconhecido pelo GCMP que a integração desta informação nos novos modelos de relatórios de avaliação, em funcionamento no ano letivo 2019/2020, constituiria uma mais valia. Assim, no RUC foi introduzido o campo "Apreciação média global da perceção do desempenho pedagógico do docente" (A26), no RAC foram introduzidos os campos "Apreciação média total da avaliação do desempenho dos docentes do curso, com intervalo de avaliações registadas" e "Reflexão sobre o desempenho pedagógico do corpo docente do curso, de acordo com a matriz de sinalizadores do diretor de curso" (A27) e, por fim, no RAEUO foi acrescentado o campo "Apreciação geral sobre os resultados da reflexão pedagógica promovida pelo Conselho Pedagógico sobre os resultados da avaliação do desempenho docente" (A28).

É, também, de destacar que na versão 02 do modelo de RUC, o docente possui um campo para indicar a formação de capacitação pedagógica que gostaria que lhe fosse disponibilizada para melhoria das suas competências pedagógicas. Também no RAC, o diretor/coordenador de curso tem um campo para assinalar propostas de medidas de melhoria, na sequência da reflexão efetuada sobre o desempenho pedagógico do corpo docente do curso e da análise dos resultados da matriz de sinalizadores definida para estes relatórios.

Com a versão 02 da documentação deste MP foi implementado o inquérito de Audição aos colaboradores do IPC (Mod. 624-H37), cujos resultados foram divulgados no Boletim da Qualidade do mês de abril (H2). Bem assim, e com o propósito de incrementar a eficácia de gestão dos RH, identificam-se infra as ações de melhoria a implementar neste MP:

i) Definição de uma metodologia de monitorização da formação realizada, quer para docentes, quer para não docentes, quanto à eficácia e impacto nas atividades profissionais desenvolvidas;

ii) Definição de um plano de gestão de RH para o IPC que relacione a avaliação de desempenho com o plano de formação, a progressão na carreira, a atribuição de prémios e o reconhecimento do mérito;

iii) Implementação das recomendações da CEIPC relativamente à apresentação dos resultados dos inquéritos pedagógicos;

iv) Implementação da nova grelha de avaliação de desempenho de docentes no NONIO, para desmaterialização do processo de avaliação docente.

3.2.4 In the policies for staff management

The lack of results from the student perception surveys on the pedagogical performance of professors was identified as an information gap in the RUC, RAC and RAEUO models applied in academic year 2018/2019. The results of these surveys were made available on the SIGQ portal and each UOE, through its CP, treated and disseminated the results according to rules internally set for this purpose. In order to standardise the treatment of survey results in each UOE, the GCMP recognised that the integration of this information into the new evaluation reporting models (running in the academic year 2019/2020) would be of added value. Thus, RUC included the extra field "overall average assessment of the perception of the professor's pedagogical performance" (A26); RAC included the additional fields "total average assessment of the programme professor's performance assessment, with recorded evaluations interval" and "reflection on the pedagogical performance of the programme teaching staff, according to the array of programme director flags" (A27) and, finally, RAEUO included the field "general assessment of the pedagogical reflection promoted by the Pedagogical Council on the results of the professor performance assessment" (A28).

It should also be pointed out that in version 02 of the RUC model, professors have a field to indicate the pedagogical training they would like to receive to improve their pedagogical skills. Also, the programme director/coordinator has a field in RAC to mark proposals of improvement measures, following the reflection on the pedagogical performance of the programme teaching staff and the analysis of the results of the array of flags defined for these reports.

With version 02 of this MP documentation, the IPC employee hearing survey was implemented (Mod. 624-H37), whose results were disclosed in the April Quality Bulletin (H2). In the same vein, in order to increase the effectiveness of RH management, improvement actions to be implemented in this MP are identified as follows:

- v) Definition of a methodology for monitoring the training carried out, both for faculty and non-faculty, regarding the effectiveness and impact on the professional activities;
- vi) Definition of a RH management plan for IPC, relating performance assessment to the training plan, career progression, awards and recognition of merit;
- vii) Implementation of the recommendations of CEIPC on the presentation of pedagogical surveys' results;
- viii) Implementation of the new faculty performance evaluation grid in NONIO, to dematerialise the teaching evaluation process.

3.2.5 Nos Serviços de Apoio

No SIGQ do IPC, a auscultação às partes interessadas sobre a satisfação com os serviços que prestam apoio direto aos estudantes e sobre as instalações e os recursos disponíveis para o funcionamento do curso encontram-se previstas desde a versão 00. Contudo, no final do primeiro ciclo de funcionamento do sistema, foi detetado que nenhum dos instrumentos de garantia da qualidade associados ao ensino/aprendizagem contemplava a reflexão sobre a informação prestada a este nível, nem por estudantes, nem por docentes. Considerando o IPC que aquelas condições são determinantes para a qualidade da formação prestada, optou-se pela integração, em sede de RAC e RAEUO, dos resultados dos inquéritos realizados aos estudantes e docentes nas dimensões i) instalações e recursos disponíveis e ii) qualidade dos serviços prestados.

O cumprimento pleno deste referencial será ainda consolidado com a implementação das seguintes oportunidades de melhoria:

- i) Disponibilização aos utilizadores dos serviços de apoio de um mecanismo de avaliação in time da satisfação, o que permitirá uma tomada de decisão mais ajustada ao momento em que se registam os desvios face à avaliação padrão e uma redução na dimensão dos inquéritos pedagógicos (os resultados desta ferramenta são disponibilizados no portal do SIGQ e apresentados em dashboards de atualização automática a cada avaliação submetida);
- ii) Monitorização das decisões tomadas em sede de PE das UOE e dos SAS do IPC quanto às opções de aquisição de serviços, equipamentos e bens, com base nas necessidades identificadas nos RAC e sistematizados nos RAEUO;
- iii) Implementação, nos serviços centrais do IPC, de um serviço geral de apoio e orientação às saídas profissionais de todas as UOE;
- iv) Integração no SIGQ dos procedimentos relativos aos serviços de apoio ao estudante existentes em cada UOE.

3.2.5 In the Support Services

Stakeholder consultation on satisfaction with the services that provide direct support to students and on the facilities and resources available for the programme's operation is foreseen since version 00 of the SIGQ. However, at the end of the first cycle of operation of the system, it was found that none of the quality assurance instruments associated with teaching/learning included reflection on the information provided at this level, either by students or by faculty. Considering that these conditions are crucial to the quality of the training provided, IPC decided to integrate, in RAC and RAEUO, the results of surveys to students and faculty in the dimensions (i) available facilities and resources, and (ii) quality of the services provided.

Full compliance with this framework will also be consolidated with implementation of the following opportunities for improvement:

- v) Providing users of support services with an in-time satisfaction assessment mechanism, which will enable decision-making to be better adjusted to specific moments when deviations from the standard assessment are recorded and a reduction in the size of pedagogical surveys (results of this tool are available on the SIGQ portal and are presented on automatic update dashboards at each submitted assessment);
- vi) Monitoring of decisions taken in the PE of the UOE and IPC SAS, regarding options for the acquisition of services, equipment and assets, based on the needs identified in the RCA and systematised in the RAEUO;
- vii) Implementation at IPC SC of a general support and guidance service for career opportunities concerning all UOE;
- viii) Integration into the SIGQ of existing UOE procedures for student support services.

3.2.6 Na internacionalização

O MP03 (Gestão da estratégia para a internacionalização) não registou qualquer melhoria desde a implementação do SIGQ. Todavia, na sequência das auditorias internas realizadas ao MP e do processo de revisão anual, são de destacar as seguintes oportunidades de desenvolvimento para a consolidação deste referencial:

- i) Implementação de uma metodologia de tratamento e registo da informação prestada pelos membros da comunidade académica que usufruíram de uma experiência de mobilidade;
- ii) Implementação de uma metodologia de avaliação dos protocolos com IES estrangeiras;
- iii) Implementação de uma metodologia de registo das ações desenvolvidas no âmbito das redes internacionais e visitas oficiais.

3.2.6 In internationalisation

MP03 (Strategy Management for Internationalisation) has not improved since SIGQ implementation. However, following internal audits of the MP and the annual review process, the following development opportunities for the consolidation of this framework should be highlighted:

- iv) Implementation of a methodology for processing and recording of information provided by members of the academic community who have had a mobility experience;
- v) Implementation of a methodology for evaluating protocols with foreign IES;
- vi) Implementation of a methodology for recording the actions undertaken in the framework of international networks and official visits.

Perguntas 3.3 a 3.5

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

A revisão recentemente promovida ao conteúdo do MP01 não trouxe melhorias dignas de reporte face ao já previsto, salvaguardando as necessárias adequações efetuadas para cumprimento do plasmado em sede de revisão dos Estatutos do IPC publicados em DR em março de 2019. Pese embora a articulação entre o SIGQ e os órgãos de governação e gestão do IPC se encontre bem estabelecida no âmbito dos processos aprovados, para a desejada consolidação serão de implementar, a curto prazo, as seguintes propostas:

- i) Integração nos modelos de RAA de um novo campo para análise, mediante os dados de monitorização das ações previstas, dos efeitos da concretização dessas mesmas ações, identificando oportunidades e reações face a ameaças identificadas;*
- ii) Adaptação das ferramentas computacionais existentes e implementação de novos módulos de gestão financeira que agilizem a medição de indicadores de desempenho;*
- iii) Implementação da contabilidade analítica.*

As melhorias agora elencadas permitirão, além de uma maior sistematização de informação para apoio à decisão, uma real articulação entre o SIGQ do IPC e os órgãos de gestão. Esta articulação será tanto mais efetiva no cumprimento do estipulado pelo SIGQ quanto as decisões de gestão e de governação refletirem a promoção de ações que têm como objetivo a melhoria do desempenho dos eixos de missão da instituição.

3.3 The relationship between the quality assurance system and the governance and management bodies of the institution

The recently promoted review to the content of MP01 did not bring any improvements worthy of reporting, safeguarding the necessary adjustments to comply with the review of IPC statutes published in March 2019. Despite the fact that the link between the SIGQ and IPC governance and management bodies is well established within the approved processes, the desired consolidation will be achieved by implementing the following proposals in the short term:

- iv) Integration in the RA models of a new field for analysis, using the monitoring data of planned actions, of the effects of the implementation of these actions, identifying opportunities and reactions to identified threats;*
- v) Adaptation of existing computational tools and implementation of new financial management modules that speed up the measurement of performance indicators;*
- vi) Implementation of analytical accounting.*

The improvements listed above will allow, in addition to a greater systematisation of information to support decision-making, a real articulation between IPC's SIGQ and management bodies. This articulation will be all the more effective in fulfilling SIGQ requisites, as management and governance decisions reflect the promotion of actions that aim to improve the performance of the institution's mission axes.

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

A participação das partes interessadas encontra-se totalmente prevista na atual estrutura do SIGQ, conforme explicitado no ponto 1.4.1. deste guião. Consideram-se, contudo, como desenvolvimentos imperativos a:

- i) Implementação de ações mais assertivas relativamente ao acompanhamento dos diplomados e contextualização da sua empregabilidade;*
- ii) Integração de estudantes nas equipas auditoras.*

3.4 Participation of internal and external stakeholders in the quality assurance processes

The participation of interested parties is fully foreseen in the current structure of SIGQ, as explained in point 1.4.1 of this report. However, the following actions are considered as imperative developments:

- i) Implementation of more assertive actions in the follow-up of graduates and contextualisation of their employability;*
- ii) Integration of students into audit teams.*

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

Apesar do forte investimento do IPC em plataformas informáticas para a gestão da maioria dos processos realizados na instituição, a experiência de medição dos indicadores estabelecidos no SIGQ (monitorização de objetivos da qualidade e do desempenho do SIGQ) tornou visíveis algumas fragilidades. Neste sentido, são duas as ações de melhoria identificadas como essenciais para garantir a abrangência e relevância da informação:

- i) Levantamento das necessidades de desenvolvimento de cada sistema de informação em uso, para garantir, de forma automática e fiável, a recolha completa da informação necessária;*
- ii) Implementação de um mecanismo que permita a avaliação periódica da adequação dos sistemas de informação disponíveis no IPC.*

3.5 The information system (mechanisms for the collection, analysis and internal dissemination of information; scope and relevance of gathered information)

Despite IPC's strong investment in computer platforms to manage most of the processes carried out at the institution, the measurement experience of the indicators established in SIGQ (monitoring of quality objectives and performance of SIGQ) has highlighted some weaknesses. In this sense, there are two improvement actions identified as essential to ensure the extent and relevance of the information:

- iii) A survey of the development needs of each information system in use to ensure, automatically and reliably, the complete collection of the necessary information;*
- iv) Implementation of a mechanism that allows the periodic assessment of the adequacy of the information systems available in IPC.*

3.6 Publicação de informação relevante para as partes interessadas

A operacionalização, por todas as UO e Serviços do IPC, do mecanismo de monitorização da atualização da informação relevante para as partes interessadas (fixado no SIGQ do IPC, P01.08) é o desenvolvimento necessário para garantir a plena prossecução dos objetivos deste referencial.

3.6 Publication of information relevant to external stakeholders

The operationalisation by all IPC UO and Services of the mechanism to monitor the updating of relevant information to interested parties (set out in IPC's SIGQ, P01.08) is the development necessary to ensure the full achievement of the objectives of this reference framework.

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

O SIGQ do IPC, conforme está concebido, responde às necessidades da aplicação de uma metodologia de gestão baseada no ciclo PDCA. Todas as atividades diretamente relacionadas com o cumprimento dos três eixos de missão da instituição estão unidas de instrumentos de verificação para cada uma das fases do ciclo PDCA. Adicionalmente, todas as atividades integradas no SIGQ são alvo de auditorias internas e o seu desempenho medido periodicamente através de indicadores especificamente definidos para o efeito (conforme estabelecido no mapa de caracterização dos indicadores do SIGQ). O tratamento de reclamações, sugestões e elogios, bem como os resultados dos diversos inquéritos aplicados constituem-se, também, como mecanismos que, no decorrer da prestação do serviço, permitem identificar os níveis de qualidade face às expectativas de cada parte interessada. Por fim, o exercício de revisão anual do SIGQ, materializado no relatório anual, permite a definição de melhorias ao sistema mediante a análise dos resultados dos instrumentos referidos. Bem assim, para melhorar a eficácia da avaliação e a qualidade dos resultados do SIGQ do IPC, destaca-se a necessidade de implementação das três ações seguintes:

- i) Incremento da taxa de resposta aos inquéritos aplicados às diversas partes interessadas (internas e externas);*
- ii) Garantia das condições necessárias à medição da globalidade dos indicadores definidos para avaliar o desempenho do SIGQ;*
- iii) Estabelecimento dos mecanismos de registo da informação prestada, como forma de completar o ciclo PDCA, no âmbito da gestão da estratégia de internacionalização.*
- iv) Submissão do IPC ao exercício de avaliação pela EUA (<https://www.iep-qaa.org/>).*

3.7 Monitoring, evaluation and continuous improvement of the internal quality assurance system

IPC's SIGQ, as designed, meets the needs of applying a management methodology based on the PDCA cycle. All activities directly related to the fulfilment of the institution's three mission axes are provided with verification instruments for each of the phases of the PDCA cycle. Additionally, all activities integrated into the SIGQ are subject to internal audits and their performance measured periodically by means of indicators specifically defined for this purpose (as set out in the SIGQ indicator characterisation map). The handling of complaints, suggestions and praises, as well as the results of the various investigations applied, are also mechanisms that enable the quality levels to be identified in relation to the expectations of each interested party during the course of each action. Finally, the annual review exercise of the SIGQ, embodied in the annual report, allows for the definition of system improvements by analysing the results of the abovementioned instruments. Nevertheless, in order to improve the effectiveness of the evaluation and the quality of the results produced by the SIGQ, the following actions are highlighted:

- i) Increasing the response rate of the surveys applied to the various interested parties (internal and external);*
- ii) Ensuring the necessary conditions for measuring the overall set of indicators of SIGQ performance;*
- iii) Establishment of the mechanisms for recording the information provided on the management of the internationalisation strategy, as a way of completing the PDCA cycle;*
- iv) IPC's application for the EUA evaluation exercise (<https://www.iep-qaa.org/>).*

4. Síntese de aspetos identificados para melhoria da instituição

4 Síntese de aspetos identificados para melhoria da instituição

Os procedimentos internos de garantia da qualidade que dão origem direta à elaboração de planos de melhoria encontram-se previstos no MP01 para a globalidade do SIGQ e, em particular no MP02, para a especificidade do binómio ensino/aprendizagem.

No âmbito do MP01 destacam-se como procedimentos internos de garantia da qualidade a realização de auditorias internas e a revisão anual ao SIGQ. O ano de 2019 foi o primeiro com um programa exaustivo de auditorias internas ao SIGQ, estabelecido e aprovado formalmente em sede de Conselho de Gestão. Como resultado de cada auditoria interna, foi produzido um relatório de auditoria (H29) no qual são reportadas as constatações verificadas pelas equipas auditoras. Para cada relatório de auditoria, a UO ou Serviço auditado elabora um plano de melhoria que permitirá a correção ou melhoria das situações alvo de reporte, contribuindo, dessa forma, para a promoção da melhoria das atividades e resultados de desempenho de cada UO e Serviço. Os planos de melhoria decorrentes das auditorias internas de 2019 podem ser consultados na área documental de cada UO/Serviços no Portal SIGQ (Ex. H45). De registar que, no contexto das auditorias internas, as constatações recaem sobre uma verificação in loco do cumprimento da legislação e regulamentos em vigor, bem como dos procedimentos descritos na documentação do SIGQ (incluindo os resultados decorrentes da sua aplicação), sendo da responsabilidade dos dirigentes máximos de cada UO ou Serviço a correção e melhoria das situações reportadas.

A revisão anual ao SIGQ é materializada no relatório anual de revisão do SIGQ, o qual constitui uma ferramenta capaz de demonstrar os níveis de qualidade obtidos através de diversos instrumentos, e.g. indicadores, rankings, planos de melhoria, reclamações, entre outra informação relevante. Decorrente da revisão anual ao SIGQ, são apresentadas ao Presidente do IPC, para aprovação e implementação, as ações que constituem oportunidades de melhoria para a instituição. Na sequência do 1º relatório de revisão do SIGQ, foram propostas 40 ações de melhoria, a implementar por intervenientes nomeados para o efeito pelo Presidente do IPC (H46). Cada responsável pela implementação das propostas de melhoria estabelece o correspondente plano específico de melhoria (H46).

Relativamente aos planos de melhoria decorrentes do processo de garantia da qualidade fixado para o ensino/aprendizagem (MP02), estes são elaborados sob a responsabilidade dos Diretores/Coordenadores de curso no âmbito da avaliação anual dos cursos (H47) e sob a responsabilidade dos Presidentes das UOE no que se refere à avaliação do ensino (H48).

4 Summary of aspects identified for improvement of the institution

The internal quality assurance procedures that directly give rise to the development of improvement plans are foreseen in MP01 for the whole of SIGQ, and in MP02 for the specificity of the teaching/learning binomial.

In MP01, internal quality assurance procedures include internal audits and the annual review of SIGQ. Year 2019 was the first with a comprehensive programme of internal SIGQ audits, established and formally approved in the Management Board. As a result of each internal audit, an audit report (H29) was produced in which the findings of the audit teams are reported. For each audit report, the audited UO or Service draws up an improvement plan that will allow the correction or improvement of the reported situations, thus contributing to the improvement of the performance of activities and results of each UO and Service. The improvement plans resulting from the 2019 internal audits can be consulted in the documentary area of each UO / Service on the SIGQ Portal (Ex. H45). It should be noted that, in the context of internal audits, the findings are made on an in loco verification of the compliance with the legislation and regulations in force, as well as the procedures described in SIGQ documentation (including the results from its application). It is the responsibility of the top administrators of each UO or Service to correct and improve the reported situations.

The annual SIGQ review is embodied in the annual SIGQ review report, which is a tool capable of demonstrating the quality levels obtained through various instruments, e.g. indicators, rankings, improvement plans, complaints, among other relevant information. As a result of the annual SIGQ review, the actions that constitute opportunities for improvement for the institution are presented to the IPC President for approval and implementation. Following the first review report of the SIGQ, 40 improvement actions were proposed for implementation by actors appointed for this purpose by the IPC President (H46). Each person responsible for implementing the improvement proposals also establishes the corresponding specific improvement plan (H46).

Concerning improvement plans resulting from the quality assurance process for education/learning (MP02), these are elaborated under the responsibility of the programme Directors/Coordinators in the context of the annual programme evaluation (H47) and under the responsibility of the UOE Presidents as regards the evaluation of the teaching process (H48).

5. Observações

5 Observações (Comentários, observações ou clarificações sobre quaisquer dos itens do guião)

No âmbito do referencial 06 foi integrado no MP04 do SIGQ do IPC:

i) a atuação da Comissão de Ética do IPC;

ii) as atividades relacionadas com o empreendedorismo, inovação e transferência de conhecimento.

A Comissão de Ética do IPC aprecia e monitoriza, nos termos da sua missão, da legislação aplicável e do seu Regulamento (RG_01.01-H49), os projetos de investigação realizados por docentes e investigadores do IPC. A apreciação da Comissão de Ética do IPC visa zelar pela observância de padrões de ética, salvaguardando o princípio da dignidade e integridade da pessoa humana, com especial enfoque na verificação da conformidade com normas e padrões éticos.

No âmbito da Propriedade Intelectual, o IPC dispõe de um regulamento próprio (H50), sendo o acompanhamento do registo de invenções realizado pelo gabinete de projetos do IPC. As invenções são comunicadas pelos inventores ao Pró-Presidente com competências nesta área através do Formulário de Comunicação da Invenção (Mod. 408 - A29).

5 Observations (Comments, observations or clarifications on any item of the guidelines)

In the frame of referential 06, the following items were integrated into the MP04 of IPC's SIGQ:

iii) the performance of IPC's Ethics Committee;

iv) activities related to entrepreneurship, innovation and knowledge transfer.

IPC's Ethics Committee assesses and monitors, according to its mission, applicable legislation and its regulation (RG_01.01-H49), the research projects carried out by IPC faculty and researchers.

The review of IPC Ethics Committee aims to ensure compliance with ethical standards, safeguarding the principle of human dignity and integrity, with a particular focus on verifying compliance with ethical rules and standards.

In the field of Intellectual Property, IPC has its own rules of procedure (H50), with the follow-up of the registration of inventions carried out by the IPC project office. Inventions are communicated by inventors to the Pro-President with competence in this area through the Invention Communication Form (Mod. 408 - (A29).

6. Anexos

Nota Introdutória

6.1 Manual da Qualidade

6.1.1 Manual da Qualidade, ou documentação equivalente sobre a definição e operacionalização da política da instituição para a garantia da qualidade, em que estejam claramente definidos os mecanismos adotados para a garantia da qualidade e identificados os instrumentos e procedimentos envolvidos no sistema interno de garantia da qualidade.

Versão em Português (PDF, max. 4MB):

[6.1.1_Manual da Qualidade do POLITÉCNICO DE COIMBRA_PT.pdf](#)

6.1.2 Versão em Inglês (PDF, max. 4MB):

[6.1.2_Manual da Qualidade do POLITÉCNICO DE COIMBRA_EN.pdf](#)

6.2 Outros anexos

6.2.1 Outro anexo

Anexo - A1

6.2.1.1 Referência:

A1

6.2.1.2 Título:

Relatório de Revisão do SIGQ - 2019

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_A1. Relatório de revisão anual do SIGQ do IPC.pdf](#)

Anexo - A2

6.2.1.1 Referência:

A2

6.2.1.2 Título:

Ata nº 16/2018 do Conselho de Gestão

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_A2. Ata 16_2018 - Conselho de Gestão.pdf](#)

Anexo - A3

6.2.1.1 Referência:

A3

6.2.1.2 Título:

Lista Siglas | Acronyms List (PT/EN)

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_A3. Lista Siglas - Acronyms List.pdf](#)

Anexo - A4

6.2.1.1 Referência:

A4

6.2.1.2 Título:

Modelos 253A e 253B

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_A4. Modelos 253A e 253B.pdf](#)

Anexo - A5

6.2.1.1 Referência:

A5

6.2.1.2 Título:

Regulamentos Internos do IPC - GA

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_A5. Regulamentos Internos IPC - GA.pdf](#)

Anexo - A6

6.2.1.1 Referência:

A6

6.2.1.2 Título:

Ata 128 do CP da ESTGOH - Apreciação dos RAC 2018/2019

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_A6. Ata 128 do CP da ESTGOH - Apreciação RAC 2018-2019.pdf](#)

Anexo - A7

6.2.1.1 Referência:

A7

6.2.1.2 Título:

Relatórios UOE – Dia da Qualidade

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_A7. Relatórios UOE - Dia da Qualidade.pdf](#)

Anexo - A8

6.2.1.1 Referência:

A8

6.2.1.2 Título:

RUC para identificação de fraude (campo 2.11) – 2019/2020

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_A8. RUC \(campo 2.11 - Fraude\)_2019-20.pdf](#)

Anexo - A9

6.2.1.1 Referência:

A9

6.2.1.2 Título:

RAC com plano de atuação/recuperação para insucesso escolar (campo 11 com anexos)

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_A9. RAC \(Plano atuação_Recuperação Insucesso Escolar\).pdf](#)

Anexo - A10

6.2.1.1 Referência:

A10

6.2.1.2 Título:

Relatórios reuniões/ações da Comissão de Acompanhamento para a Integração dos Estudantes do 1º Ano (CAIE)

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_A10. Relatórios Reuniões_Ações CAIE.pdf](#)

Anexo - A11

6.2.1.1 Referência:

A11

6.2.1.2 Título:

Relatórios técnicos, periódicos e finais de projeto

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_A11. Relatório Final de Projeto.pdf](#)

Anexo - A12

6.2.1.1 Referência:

A12

6.2.1.2 Título:

Atividades DIT&I do curso IMR_ESTeSC (Mod. 445)

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_A12. Atividades DIT&I do curso IMR_ESTESC \(Mod 445\).pdf](#)

Anexo - A13

6.2.1.1 Referência:

A13

6.2.1.2 Título:

Suplemento ao Diploma (Ponto 6.1- atividades científicas)

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_A13. Suplemento Diploma \(campo 6.1 - atividades científicas\).pdf](#)

Anexo - A14

6.2.1.1 Referência:

A14

6.2.1.2 Título:

RUC 2019/2020 - relação de atividades de investigação com o ensino/aprendizagem e descritivo das ações realizadas

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_A14. RUC \(Atividades Investigação com ensino-aprendizagem\).pdf](#)

Anexo - A16

6.2.1.1 Referência:

A16

6.2.1.2 Título:

Suplemento ao Diploma (Ponto 6.1)

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_A16. Suplemento Diploma \(campo 6.1\).pdf](#)

Anexo - A17

6.2.1.1 Referência:

A17

6.2.1.2 Título:

Matrizes de Sinalizadores (CEIPC)

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_A17. Matrizes de Sinalizadores \(CEIPC\).pdf](#)

Anexo - A18

6.2.1.1 Referência:

A18

6.2.1.2 Título:

Regulamentos Internos do IPC - RH

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_A18. Regulamentos Internos IPC - RH.pdf](#)

Anexo - A19

6.2.1.1 Referência:

A19

6.2.1.2 Título:

Inquérito sobre a Percepção dos Estudantes (Mod. 240)

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_A19. Inquérito Percepção Estudantes \(Mod 240\).pdf](#)

Anexo - A20

6.2.1.1 Referência:

A20

6.2.1.2 Título:

Inquérito sobre a Percepção dos Docentes (Mod. 241)

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_A20. Inquérito Percepção Docentes \(Mod 241\).pdf](#)

Anexo - A21

6.2.1.1 Referência:

A21

6.2.1.2 Título:

Relatório de Avaliação de Curso (Mod. 238)

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_A21. Relatório Avaliação Curso \(Mod 238\).pdf](#)

Anexo - A22

6.2.1.1 Referência:

A22

6.2.1.2 Título:

Notificações de calendarização de ações - SIGQ

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_A22. Calendarização de ações - SIGQ.pdf](#)

Anexo - A23

6.2.1.1 Referência:

A23

6.2.1.2 Título:

Contributos IQ e GCMP na análise SWOT RR-SIGQ

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_A23. Contributos IQ e GCMP na análise SWOT RR-SIGQ.pdf](#)

Anexo - A24

6.2.1.1 Referência:

A24

6.2.1.2 Título:

Envio do Relatório de Revisão Anual do SIGQ – Presidente do IPC

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_A24. Envio do Relatório de Revisão Anual do SIGQ – Presidente do IPC.pdf](#)

Anexo - A25

6.2.1.1 Referência:

A25

6.2.1.2 Título:

Divulgação do Relatório de Revisão Anual do SIGQ – UOE, UOI e SAS

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_A25. Divulgação do Relatório de Revisão Anual do SIGQ - UOE_UOI_SAS.pdf](#)

Anexo - A26

6.2.1.1 Referência:

A26

6.2.1.2 Título:

Relatório Unidade Curricular (campo 4.2)

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_A26. RUC \(campo 4.2\)_2019-20.pdf](#)

Anexo - A27

6.2.1.1 Referência:

A27

6.2.1.2 Título:

Relatório Avaliação Cuso (campos 10.2 e 10.3)

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_A27. RAC \(campos 10.2 e 10.3\)_2019-20.pdf](#)

Anexo - A28

6.2.1.1 Referência:

A28

6.2.1.2 Título:*Relatório Avaliação Ensino Unidade Orgânica (campo 12)***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_A28. RAEUO \(campo 12\)_2019-20.pdf](#)**Anexo - A29****6.2.1.1 Referência:**

A29

6.2.1.2 Título:*Formulário de Comunicação da Invenção (Mod. 408)***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_A29. Formulário Comunicação Invenção \(Mod 408\).pdf](#)**Anexo - A15****6.2.1.1 Referência:**

A15

6.2.1.2 Título:*Atas de aprovação das atividades elegíveis a constar no Ponto 6.1 SD - CTC***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_A15. Ata de aprovação das atividades Ponto 6.1 SD - CTC.pdf](#)**6.2.2 Tabela (preenchimento automático)****6.2.2. Outros anexos / Other annexes**

Referência / Reference	Título / Title	PDF
A1	Relatório de Revisão do SIGQ - 2019	Anexo
A2	Ata nº 16/2018 do Conselho de Gestão	Anexo
A3	Lista Siglas Acronyms List (PT/EN)	Anexo
A4	Modelos 253A e 253B	Anexo
A5	Regulamentos Internos do IPC - GA	Anexo
A6	Ata 128 do CP da ESTGOH - Apreciação dos RAC 2018/2019	Anexo
A7	Relatórios UOE – Dia da Qualidade	Anexo
A8	RUC para identificação de fraude (campo 2.11) – 2019/2020	Anexo
A9	RAC com plano de atuação/recuperação para insucesso escolar (campo 11 com anexos)	Anexo
A10	Relatórios reuniões/ações da Comissão de Acompanhamento para a Integração dos Estudantes do 1º Ano (CAIE)	Anexo
A11	Relatórios técnicos, periódicos e finais de projeto	Anexo
A12	Atividades DIT&I do curso IMR_ESTeSC (Mod. 445)	Anexo
A13	Suplemento ao Diploma (Ponto 6.1- atividades científicas)	Anexo

A14	RUC 2019/2020 - relação de atividades de investigação com o ensino/aprendizagem e descritivo das ações realizadas	Anexo
A16	Suplemento ao Diploma (Ponto 6.1)	Anexo
A17	Matrizes de Sinalizadores (CEIPC)	Anexo
A18	Regulamentos Internos do IPC - RH	Anexo
A19	Inquérito sobre a Perceção dos Estudantes (Mod. 240)	Anexo
A20	Inquérito sobre a Perceção dos Docentes (Mod. 241)	Anexo
A21	Relatório de Avaliação de Curso (Mod. 238)	Anexo
A22	Notificações de calendarização de ações - SIGQ	Anexo
A23	Contributos IQ e GCMP na análise SWOT RR-SIGQ	Anexo
A24	Envio do Relatório de Revisão Anual do SIGQ – Presidente do IPC	Anexo
A25	Divulgação do Relatório de Revisão Anual do SIGQ – UOE, UOI e SAS	Anexo
A26	Relatório Unidade Curricular (campo 4.2)	Anexo
A27	Relatório Avaliação Cuso (campos 10.2 e 10.3)	Anexo
A28	Relatório Avaliação Ensino Unidade Orgânica (campo 12)	Anexo
A29	Formulário de Comunicação da Invenção (Mod. 408)	Anexo
A15	Atas de aprovação das atividades elegíveis a constar no Ponto 6.1 SD - CTC	Anexo

<sem resposta>

6.3 Hiperligações

6.3.Hiperligações / Links

H1	Portal do SIGQ	https://sigq.ipc.pt/
H2	Boletins da Qualidade	https://sigq.ipc.pt/node/887
H3	MP01 Gestão Estratégica, Governação e Garantia da Qualidade	https://sigq.ipc.pt/system/files/documentos/MP_01_Gesta%CC%83o_estrategia%20governacao%20e%20garantia%20qualidade_signed.pdf
H4	P01.02 Avaliação Setorial	https://sigq.ipc.pt/system/files/documentos/P_01.02_Avalia%C3%A7%C3%A3o%20Setorial%20dos%20SC_signed.pdf
H5	P01.09 Gestão Estratégica das UO e Serviços	https://sigq.ipc.pt/system/files/documentos/P_01.09_Gest%C3%A3o%20estrategica%20das%20UO%20e%20SAS.pdf
H6	P01.01 Gestão Orçamental e Financeira	https://sigq.ipc.pt/system/files/documentos/P_01.01_Gest%C3%A3o%20or%C3%A7amental%20e%20financeira_signed.pdf
H7	P01.03 Gestão das auditorias internas ao SIGQ	https://sigq.ipc.pt/system/files/documentos/P_01.03_Gest%C3%A3o%20das%20auditorias%20Internas%20ao%20SIGQ_0.pdf
H8	P01.05 Medição do Desempenho Institucional pelo Balanced Scorecard	https://sigq.ipc.pt/system/files/documentos/P_01.05_Medi%C3%A7%C3%A3o%20do%20Desempenho%20Institucional%20pelo%20Balanced%20Scorecard.pdf
H9	SP01.06.03 Gestão da documentação do SIGQ	https://sigq.ipc.pt/system/files/documentos/SP_01.06.03_Gest%C3%A3o%20da%20documenta%C3%A7%C3%A3o%20do%20SIGQ_0.pdf
H10	P01.07 Gestão de Auditorias no Âmbito do Sistema de Controlo Interno	https://sigq.ipc.pt/system/files/documentos/P_01.07_Gest%C3%A3o%20de%20auditorias%20no%20%C3%A2mbito%20do%20Sistema%20de%20Controlo%20Interno.pdf
H11	P01.08 Gestão e Publicitação da Informação	https://sigq.ipc.pt/system/files/documentos/P_01.08_Gesta%CC%83o%20e%20publicitac%CC%A7a%CC%83o%20da%20informa%C3%A7%C3%A3o.pdf
H12	P01.10 Gestão de reclamações, sugestões e elogios	https://sigq.ipc.pt/system/files/documentos/P_01.10_Gest%C3%A3o%20das%20Reclama%C3%A7%C3%B5es%20e%20Sugest%C3%B5es%20e%20Elogios.pdf
H13	Plano Estratégico do Politécnico de Coimbra 2017-2021	https://www.ipc.pt/ipc/wp-content/uploads/2020/03/Plano-Estrategia%CC%81gico-do-Politecnico-de-Coimbra-2017-2021.pdf
H14	Indicadores de desempenho do Plano Estratégico - Mapa de progressão	https://sigq.ipc.pt/node/324

2019

H15	Plano Anual de Atividades do IPC e Relatório Anual de Atividades do IPC	https://www.ipc.pt/ipc/sobre/documentos/planos-e-relatorios-de-atividades/
H16	Glossário Académico do IPC	https://sigq.ipc.pt/system/files/documentos/OrT_02.01_Gloss%C3%A1rio%20Acad%C3%A9mico_compressed_0.pdf
H17	RUC, RAC e RAEUO	https://sigq.ipc.pt/relatorios
H18	Vídeo – Dia da Qualidade	https://sigq.ipc.pt/node/1087
H19	Regulamento GAE	https://www.ipc.pt/ipc/acao-social/gae-gabinete-de-apoio-ao-estudantes/
H20	Relatórios GAE	https://sigq.ipc.pt/node/1029
H21	Planos Anuais de Atividades do i2A e Relatórios Anuais de Atividades do i2A	https://www.ipc.pt/ipc/id-e-inovac%cc%a7a%cc%83o/instituto-de-investigac%cc%a7a%cc%83o-aplicada/documentos-i2a/
H22	Centros de Investigação e Laboratórios	https://www.ipc.pt/ipc/id-e-inovac%cc%a7a%cc%83o/instituto-de-investigac%cc%a7a%cc%83o-aplicada/centros-de-investigac%cc%a7a%cc%83o-e-laboratorios/
H23	P_05.01 Controlo da Execução de Protocolos	https://sigq.ipc.pt/system/files/documentos/P_05.01_Controlo%20da%20Execu%C3%A7%C3%A3o%20de%20Protocolos_0.pdf
H24	P_05.02 Gestão de Eventos / Atividades / Iniciativas	https://sigq.ipc.pt/system/files/documentos/P_05.02_Gest%C3%A3o%20de%20Eventos_Atividades_Iniciativas_2.pdf
H25	Modelos MP05	https://sigq.ipc.pt/node/603
H26	Relatório(s) de Avaliação Sectorial	https://sigq.ipc.pt/node/1149
H27	Relatório(s) Periódico(s)	https://sigq.ipc.pt/node/1094
H28	Procedimento de Gestão de Serviços de Apoio ao Estudante – Exemplo da ESEC	https://sigq.ipc.pt/system/files/documentos/esec/Pr2_07.01%20-%20Gesta%CC%83o%20de%20Servic%CC%A7os%20de%20Apoio%20ao%20Estudante_1.pdf
H29	Relatórios de Auditoria Interna	https://sigq.ipc.pt/node/1223
H30	Plano de Atividades de 2019 - RI	https://sigq.ipc.pt/node/1195
H31	Acordos Internacionais	https://www.ipc.pt/ipc/internacional/acordos-internacionais/
H32	Mapa de Caracterização de Indicadores	https://sigq.ipc.pt/system/files/documentos/MAPA%20DE%20CARACTERIZA%C3%87%C3%83O%20DE%20INDICADORES%20DO%20SIGQ%20-%202019.pdf
H33	Relatório Anual de Atividades da UOE	https://sigq.ipc.pt/node/291
H34	Resultados de inquéritos MP03	https://sigq.ipc.pt/node/1136
H35	Modelos MP03	https://sigq.ipc.pt/node/431
H36	Auscultação Parceiros	https://sigq.ipc.pt/node/1131
H37	Inquérito Audição Colaboradores (Mod. 624)	https://sigq.ipc.pt/system/files/documentos/Mod%20624_Inqu%C3%A9rito%20Audi%C3%A7%C3%A3o%20Colaboradores.pdf
H38	Verificação da Informação Pública dos Portais Institucionais	https://sigq.ipc.pt/node/1139
H39	Procedimento de Comunicação e publicitação da informação - UOE	https://sigq.ipc.pt/node/199
H40	Oferta formativa	https://www.ipc.pt/ipc/oferta-formativa/
H41	Divulgação de informação específica relativa às atividades de IDT&I - UOI	https://www.ipc.pt/ipc/id-e-inovac%cc%a7a%cc%83o/instituto-de-investigac%cc%a7a%cc%83o-aplicada/
H42	Processo de Conceção, Aprovação e Registo da Oferta Formativa Conferente de Grau (P02.01)	https://sigq.ipc.pt/system/files/documentos/P_02.01_Conce%C3%A7%C3%A3o%20e%20aprova%C3%A7%C3%A3o%20da%20oferta%20formativa_1.pdf
H43	Processo de Alteração a Ciclos de Estudos Conferente de Grau (P02.02)	https://sigq.ipc.pt/system/files/documentos/P_02.02_Altera%C3%A7%C3%A3o%20a%20ciclos%20de%20estudos%20conferente%20de%20grau.pdf
H44	Processo de Avaliação do Desempenho Formativo (P02.05)	https://sigq.ipc.pt/system/files/documentos/P_02.05_Avalia%C3%A7%C3%A3o%20do%20Desempenho%20Formativo_1.pdf
H45	Planos de melhoria – auditorias internas 2019 (SC)	https://sigq.ipc.pt/node/1174
H46	Plano de ação – propostas melhoria (revisão SIGQ 2019)	https://sigq.ipc.pt/node/336
H47	Planos de melhoria - RAC	https://sigq.ipc.pt/node/1212
H48	Planos de melhoria - RAEUO	https://sigq.ipc.pt/node/1217

H49	Regulamento da Comissão Ética do IPC (RG01.01)	https://www.ipc.pt/ipc/wp-content/uploads/2020/03/Regulamento-da-Comissa%CC%83o-de-E%CC%81tica-do-IPC.pdf
H50	Regulamento de Propriedade Intelectual do Instituto Politécnico de Coimbra	https://www.ipc.pt/ipc/id-e-inovac%cc%a7a%cc%83o/propriedade-intelectual-2/documentos/