

ASIGQ/20/00001 — Relatório final da CAE

1. Introdução

1. Instituição de ensino superior / Entidade instituidora:

Instituto Politécnico De Coimbra

1.1.a. Identificação da Instituição de ensino superior / Entidade instituidora (Proposta em associação)

Instituto Politécnico De Coimbra

1.2. Unidade orgânica (faculdade, escola, instituto, etc.):

Instituto Politécnico De Coimbra

1.2.a. Identificação da Unidade orgânica (faculdade, escola, instituto, etc.) (Proposta em associação):

Instituto Politécnico De Coimbra

1.3. Breve descrição da forma como decorreu o processo de auditoria:

A auditoria ao Sistema Interno de Garantia da Qualidade (ASIGQ) do Instituto Politécnico de Coimbra (IPC) foi realizada nos dias 14, 15 e 16 de dezembro de 2020. O relatório oral foi apresentado no dia 21. A CAE foi constituída por Jacinto Vidigal da Silva (Presidente da CAE), Gemma Rauret, Graciete Dias, Ana Sofia Rodrigues, Samuel Vilela e Maria de Lourdes Taylor.

As reuniões foram organizadas para cumprir o Programa Base da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), que inclui reuniões com: 1 - Autoridade académica máxima; 2 - Equipa responsável pela autoavaliação; 3 - Estrutura de coordenação estratégica; 4 - Uma unidade de ensino e aprendizagem; 5 - Uma unidade de investigação; 6 - Serviços de apoio; 7 - Estudantes; 8 - Docentes; 9 - Autoridade académica máxima; 10 - Autoridades académicas e individualidades por estas convidadas. Todas as reuniões virtuais foram realizadas por videoconferência no sistema Zoom.

No conjunto das reuniões realizadas foi ouvida uma amostra de agentes internos, na perspetiva do SIGQ. Também foram ouvidos alguns representantes das partes interessadas externas que participaram nas reuniões com as unidades orgânicas.

Em todas as reuniões, a CAE sublinhou a natureza voluntária da auditoria e clarificou o objetivo da análise, sublinhando não se tratar de um processo de avaliação do desempenho do IPC, mas sim do seu sistema interno de garantia da qualidade (SIGQ).

Antes da visita, a CAE solicitou evidências adicionais e acesso ao sistema de informação da instituição que foram fornecidas.

A apreciação da CAE incidiu sobre a organização e implementação do SIGQ, bem como sobre o funcionamento efetivo do Sistema. Baseou-se em evidências comprovativas da implementação dos mecanismos de garantia da qualidade, em termos de instrumentos e procedimentos, formalmente documentados, bem como evidências testemunhais sobre o funcionamento do SIGQ.

1.3. Brief comment on the auditing proceedings:

The Internal Quality Assurance System audit (ASIGQ) of the Polytechnic Institute of Coimbra (IPC) took place from the 14th to the 16th of December 2020. The oral report was presented on the 21st of December. The CAE was composed by Jacinto Vidigal da Silva (President of the CAE), Gemma Rauret, Graciete Dias, Ana Sofia Rodrigues, Samuel Vilela, and Maria de Lourdes Taylor.

The meeting plan was organized to meet the Programme-Type approved by the Agency for Assessment and Accreditation of Higher Education (A3ES). Meetings were held with: 1 - Maximum academic authority; 2 - Team responsible for self-assessment; 3 - Strategic coordination structure; 4 - A Teaching and Learning Unit; 5 - A Research Unit; 6 - Support Services; 7 - Students; 8 - Teachers; 9 - Maximum academic authority; 10 - Academic authorities and individuals invited by them.

All virtual meetings were held by videoconference using the Zoom system.

In the course of the meetings held, a significant sample of internal agents was heard from the perspective of the SIGQ. Some representatives of external stakeholders, who participated in the meetings with the organic units, were also heard.

At all meetings, the CAE emphasized the voluntary nature of the audit and framed the objective of this exercise, underlining that the purpose was not to assess IPC's quality of performance but rather its Internal Quality Assurance System (SIGQ).

Previously, the CAE requested access to the intranet, and this was provided before the visit. The difficulty in accessing basic information led to a request for evidence, and this was supplied.

The CAE's assessment focused on the organization and implementation of the SIGQ, and the effective functioning of the System. It was based on evidence supporting the implementation of quality assurance mechanisms, in terms of instruments, procedures, formally documented, and testimonial evidence on the functioning of the SIGQ.

2. Apreciação do grau de desenvolvimento do sistema interno de garantia da qualidade

Nota Introdutória

2.1. Definição e documentação da política institucional para a qualidade

2.1.1 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)

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substantial

2.1.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O IPC adotou claramente uma política para a garantia da qualidade (GQ) em 2017/18 e definiu objetivos de qualidade, assumindo que a consolidação de uma cultura de qualidade constitui um pilar essencial na prossecução desses objetivos. A estratégia institucional para a melhoria contínua da qualidade é parte integrante da gestão estratégica global da Instituição.

Os Estatutos do IPC incluem na sua missão e princípios referências à promoção e difusão de uma cultura de qualidade, estabelecendo que é competência do Presidente do Instituto aprovar o SIGQ e tomar as medidas necessárias à GQ do ensino e da investigação.

No Plano Estratégico 2017-2021 (PE), a Qualidade é identificada e descrita como um fator crítico, fundamental para o sucesso e alcance da missão do IPC, pelo que atravessa os seis eixos estratégicos definidos e organizados em objetivos. Em particular, a implementação e certificação do SIGQ é referido como um objetivo estratégico, estando definidas linhas orientadoras, indicadores e metas para atingir este objetivo. O PE descreve ainda aspetos gerais relativos à monitorização, acompanhamento e avaliação do desempenho estratégico.

Atualmente, o IPC assenta o seu plano de Ação em torno de opções programáticas que se articulam com os eixos da política da qualidade e cuja operacionalização encontra expressão na elaboração de Planos de Atividades (PA), estando a verificação da sua execução expressa nos Relatórios de Atividades anuais (RA).

A Instituição adotou um modelo de SIGQ assente numa abordagem por processos, que interagem entre si e se organizam em três níveis hierárquicos (Macroprocessos - MP, Processos - P e Subprocessos - SP), assentando na abordagem do ciclo PDCA.

O Manual da Qualidade (MQ) descreve o SIGQ e integra abordagens de operacionalização do Sistema. A primeira versão do MQ (versão 0) foi aprovada em novembro de 2018, tendo sido objeto de revisão (versão 1, aprovada em julho de 2019). A CAE entende tratar-se de um documento bem estruturado e organizado, que apresenta o SIGQ de forma sucinta, mas com clareza, o que facilita a sua perceção e interiorização pela comunidade IPC. É ainda de referir o mérito da referenciação dos documentos de suporte ao Sistema apresentada em anexo ao MQ, com listagem dos documentos associados a cada MP, seu enquadramento nos referenciais A3ES e indicação da responsabilidade pela sua aprovação. A estrutura documental do SIGQ e os documentos que a integram estão disponíveis no portal interno do SIGQ e encontram-se em livre acesso a toda a comunidade do IPC. A CAE aprecia muito favoravelmente esta abordagem, facilitadora do acesso à informação.

É referido no RAA 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". Na realidade, o primeiro ciclo completo de aplicação do SIGQ ocorreu no ano letivo de 2018/19 para a vertente do ensino e aprendizagem (EA) e no ano civil de 2019 para as restantes vertentes, o que justifica a maioria das fraquezas e constrangimentos referidos na análise SWOT apresentada no RAA. Apesar dos significativos avanços reportados e evidenciados no RAA e no decurso da visita, é entendimento da CAE que o desenvolvimento e consolidação do SIGQ exige, pela sua complexidade e abrangência, um período mais alargado de efetivação em todas as suas vertentes, permitindo uma implementação plena e consistente dos mecanismos, procedimentos e instrumentos de GQ e consequentemente um reforço das evidências sobre a eficácia do Sistema.

Os mecanismos de monitorização, avaliação e melhoria contínua da qualidade estão previstos no âmbito do MP01, sendo que a meta-avaliação do SIGQ referente ao primeiro ciclo de aplicação do Sistema se concretizou no designado Relatório de Revisão do SIGQ 2018/19, publicitado em março de 2020.

Em suma, o IPC adotou claramente uma política para a GQ e definiu objetivos de qualidade, formalmente estabelecidos e publicamente disponíveis. A estratégia institucional para a melhoria contínua da qualidade é parte integrante da gestão estratégica global da Instituição, verificando-se a existência de mecanismos de planeamento e avaliação do desempenho institucional. A política institucional para a qualidade encontra concretização num SIGQ abrangente, mas de implementação muito recente, o que se reflete em alguma imaturidade do Sistema, sendo de prever uma significativa consolidação nos próximos anos.

2.1.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The IPC adopted a policy for quality assurance (QA) in 2017/18 and defined quality objectives, assuming that the consolidation of a quality culture is an essential pillar in pursuing these objectives. The institutional strategy for continuous quality improvement is an integral part of the Institution's overall strategic management. The IPC Statutes include references to the promotion and diffusion of a quality culture in its mission and principles, establishing that approving the SIGQ and taking the necessary measures for teaching and research QA is the responsibility of the President of the Institute. According to the Strategic Plan (EP) for 2017-2021, Quality is identified and described as a critical factor, essential to the success and scope of the IPC's mission, so it crosses the six strategic axes defined and organized into objectives. In particular, the implementation and certification of the SIGQ are referred to as a strategic objective, with guidelines, indicators, and targets defined to achieve this objective. The EP also describes general aspects related to the monitoring, accompaniment, and evaluation of strategic performance. Currently, the IPC bases its Action Plan around programmatic options articulated with the axes of the quality policy and whose operationalization is expressed in the preparation of Activity Plans (PA). The verification of its execution is expressed in the Annual Activities Reports (RA). The Institution adopted a SIGQ model based on a process-based approach, which interacts with each other and is organized into three hierarchical levels (Macro processes - MP, Processes - P, and Subprocesses - SP), based on the PDCA cycle approach. The Quality Manual (MQ) describes the SIGQ and integrates approaches to operationalize the System. The first version of the MQ (version 0) was approved in November 2018, having been subjected to a review (version 1, approved in July 2019). The CAE understands that it is a well-structured and organized document that presents the SIGQ succinctly but clearly, facilitating its perception and internalization by the IPC community. We also want to highlight the merit in referencing the documents supporting the System presented annex to the MQ, with a list of the documents associated with each MP, their classification in the A3ES framework, and an indication of who is responsible for their approval. The documentary structure of the SIGQ and the documents that integrate it are available on the internal SIGQ portal and are freely accessible to the entire IPC community. The CAE appreciates this approach, which facilitates access to information. The RAA says that the IPC "started designing its SIGQ in the last four months of 2017, with the implementation, adaptation, and optimization of the SIGQ during the years of 2018 and 2019". The first complete cycle of application of the SIGQ occurred in the academic year of 2018/19, for the teaching and learning (EA) process and in the calendar year of 2019 for the other dimensions, which justifies most of the weaknesses and constraints mentioned in the SWOT analysis presented in the RAA. Despite the significant advances reported and evidenced in the RAA and during the visit, the CAE understands that the development and consolidation of the SIGQ require, due to its complexity and scope, a longer period of effectiveness in all its dimensions, allowing a full implementation and consistency of the QA mechanisms, procedures, and instruments and, consequently, a reinforcement of the evidence on the System's effectiveness. The mechanisms for monitoring, evaluating, and continuously improving the quality are foreseen within the scope of MP01 and meta-evaluation of the SIGQ for the first cycle of the application that materialized in the so-called SIGQ Review Report 2018/19, published in March 2020. In short, the IPC adopted a policy for QA and defined quality objectives, formally established and publicly available. The institutional strategy for continuous quality improvement is an integral part of the Institution's overall strategic management, with mechanisms for planning and evaluating its institutional performance. The institutional policy for quality is embodied in a comprehensive SIGQ but recently implemented, which is reflected in some immaturity of the System. A significant consolidation is expected during the coming years.

2.2. Abrangência e eficácia dos procedimentos e estruturas de garantia da qualidade

2.2.1.1 No ensino e aprendizagem

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.2.1.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O SIGQ aplica-se a toda a oferta formativa conducente aos graus de Licenciado e de Mestre, num total de 110 cursos à data de submissão do RAA, bem como aos cursos não conferentes de grau (Cursos Técnicos Superiores Profissionais). Verifica-se que os procedimentos de GQ na atividade EA são, no essencial, enquadrados pelo Macroprocesso MP02 - Gestão da Oferta Formativa, do Ensino e das Aprendizagens. Este processo decorre do Macroprocesso de Gestão Estratégica (MP01), utiliza os recursos disponibilizados pelos Macroprocessos de Suporte (MP06 e MP07) e integra processos associados a: criação, alteração e acreditação de ciclos de estudos; percurso académico do estudante; atividade pedagógica e monitorização do ensino e aprendizagem (EA). Nestes processos estão definidos mecanismos que visam assegurar o planeamento e execução, bem como a monitorização, análise, avaliação e melhoria contínua, com explicitação dos órgãos e partes interessadas (PI) envolvidos ou que detêm a responsabilidade de comprovar explicitamente o cumprimento dos requisitos. Na vertente EA, os mecanismos de GQ estão a ser implementados e estão formalmente documentados. A CAE aprecia muito favoravelmente a arquitetura e organização documental de suporte ao MP, tendo em conta o volume de documentos produzidos e disponibilizados. Em geral, verifica-se que, na vertente EA, o desenvolvimento do SIGQ é significativo. No entanto, sendo um Sistema de conceção e implementação muito recente, apenas estão disponíveis evidências de eficácia relativas ao primeiro ciclo de avaliação, que decorreu no ano letivo de 2018/19. No referente ao funcionamento efetivo do SIGQ nesta vertente, a CAE considera que, genericamente, o sistema funciona de forma abrangente e em forte articulação com os Referenciais 2 a 5 da A3ES, constatando-se a existência de algumas situações a exigir reforço ou a merecer análise, reflexão e melhoria. Da apreciação pela CAE de evidências apresentadas no âmbito do RAA e da visita efetuada, ressaltam os aspetos a seguir expressos. No referente à criação, alteração e acreditação de ciclos de estudos (CE), estão regulamentados os processos de conceção e aprovação da oferta formativa conferente de grau, bem como de alteração destes CE, e ainda de conceção, aprovação e registo de cursos não conferentes de grau, existindo definição dos critérios e requisitos a serem observados, bem como da tramitação dos processos e níveis de responsabilidade desde a fase de elaboração da proposta até à aprovação final e decisão de submissão à A3ES. No portal da Instituição é disponibilizada informação aos estudantes, a nível pedagógico geral, do curso e de cada UC, através de dispositivos regulamentares (com particular relevância para os Regulamentos Académicos) e de informação referente ao acesso e admissão, planeamento do ano letivo, corpo docente, conteúdos programáticos, metodologias de EA e avaliação dos estudantes, sumários, atendimento pedagógico (Ficha de UC, FUC), entre outros. Verifica-se a necessidade de reforço do acompanhamento da informação disponibilizada, uniformizando e atualizando-a, e ainda monitorizar informação em falta, designadamente no referente às FUC. Existem procedimentos para identificar, tratar e acompanhar reclamações, sugestões e elogios, bem como procedimentos aplicáveis a situações de violação da integridade académica e de conduta ética inadequada, nomeadamente de fraude e plágio. Neste âmbito, o IPC tem em funcionamento dois órgãos: o Provedor do Estudante, órgão com a função de defesa e promoção dos direitos e interesses dos estudantes e a Comissão de Ética, órgão que tem por objetivo zelar pela observância e promoção de padrões de integridade e qualidade ética nas atividades do Instituto. O IPC disponibiliza um sistema de deteção de plágio. É ainda de referir que, no ano letivo de 2019/20, a identificação da natureza e medidas aplicadas a situações de fraude académica ocorridas integram os RUC e RAC. A CAE reconhece o significativo investimento institucional na recolha de informação relevante e seu tratamento, visando dispor de dados de suporte aos processos de reflexão. Dada a relevância, na eficácia do SIGQ, dos inquéritos pedagógicos dirigidos aos estudantes, e dado que se trata de critério fundamental na deteção de situações críticas e no estabelecimento de planos de melhoria, verifica-se serem muito baixas as taxas de adesão. A CAE recomenda que sejam elaborados e formalizados planos de ação específicos, com o objetivo da melhoria das taxas de resposta ao inquérito de satisfação com o curso e ao inquérito de perceção sobre as UC. A Instituição reconhece que "com estes níveis de taxas de resposta e dada a não aleatoriedade dos inquiridos, não é possível inferir qual a perceção dos estudantes do IPC". Idêntica recomendação se aplica ao inquérito de perceção dirigido aos docentes, com taxas globais de resposta significativamente abaixo da meta estabelecida. Na conceção do SIGQ, os processos de GQ desenvolvem-se da base para o topo, sendo expectável que qualquer nível hierárquico de análise possa determinar uma Ação corretiva, a qualquer momento do processo avaliativo. Efetivamente, no ciclo da qualidade o primeiro nível de análise é a UC, seguido do nível Curso, após o que a análise é efetuada ao nível da Unidade Orgânica de Ensino (UOE) e para toda a oferta formativa da unidade, terminando no nível institucional global, último nível de análise. Os processos de análise e reflexão envolvendo a elaboração de relatórios de autoavaliação estão contemplados no SIGQ (RUC, RAC, RAEUO) e estão definidos procedimentos para a sua preparação. É entendimento da CAE que o rigor e qualidade colocados na conceção destes instrumentos constitui um claro exemplo de boas práticas. É de referir que RUC e RAC se constituem como relatórios essencialmente analíticos, incluindo reflexão sobre um significativo número de indicadores, apreciação sobre a organização e funcionamento, análise SWOT, concluindo com propostas e recomendações de melhoria, sem deixar de incluir o follow-up das respostas dadas a recomendações e planos de melhoria do(s) ano(s) anterior(es). A análise e reflexão é facilitada pela disponibilização automática de grande parte da informação de base, incluindo informação agregada em diversos níveis de análise. A CAE recomenda o reforço da sinalização automática de boas práticas e de situações críticas, com base em critérios pré-definidos. Durante a visita virtual foi frequentemente referida a necessidade de reflexão aprofundada em torno dos estágios. A CAE recomenda a inserção de um campo específico de análise e avaliação nos RAC e RAEUO. Como suporte a esta reflexão, a CAE sugere a realização, em cada curso, de inquéritos anónimos e confidenciais dirigidos a estagiários e orientadores de estágio. É expectável uma meta de 100% nas taxas de adesão ao preenchimento de RUC e RAC. Esta meta não foi atingida, verificando-se significativos desvios negativos. No Relatório de Revisão do SIGQ é referido que, em 2018/19, estes desvios derivam na sua maioria de desativações de RUC e RAC que, no entanto, não foram contabilizadas no processo de geração automática destes relatórios. Face à relevância do impacto negativo de uma situação de baixa adesão nos processos de GQ no EA, a CAE sugere uma análise e reflexão em torno destes indicadores, bem como monitorização apertada da sua evolução nos próximos anos letivos, tendo em conta a necessidade eventual de formalização de planos de ação visando a correção destes desvios. Na sequência da elaboração dos relatórios de autoavaliação são propostos planos de melhoria, enquanto planos estruturados de ação visando a melhoria dos cursos e da oferta formativa global ao nível de cada UOE. A CAE recomenda o reforço do acompanhamento e monitorização destes planos, bem como a avaliação do seu impacto na melhoria contínua dos projetos de ensino. A CAE não encontrou referência clara a procedimentos para o retorno da informação referente à autoavaliação e melhorias, de modo a que os intervenientes num determinado nível de análise possam conhecer a forma como os seus contributos foram considerados nas decisões tomadas nos níveis seguintes. Durante a visita virtual efetuada, constatou-se que particularmente os estudantes não conhecem e não identificam o impacto do seu feedback ao nível da melhoria do curso. Em suma, a CAE constatou, pela análise do RAA e no decurso da visita virtual, que o compromisso institucional do IPC com a GQ nas atividades de EA é inequívoco, tendo-se verificado uma forte dinâmica na implementação e otimização dos processos associados ao EA nos anos de 2018 e 2019. Apesar de o SIGQ-IPC ser muito recente, é expectável que a dinâmica criada no primeiro ciclo de avaliação conduza ao amadurecimento do Sistema e à consolidação dos mecanismos de GQ nos anos letivos seguintes, com consequente melhoria da sua eficácia nesta vertente da missão institucional.

2.2.1.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The SIGQ is being applied to the entire training offer leading to the Bachelor's and Master's degrees, in a total of 110 courses at the date of submission of the RAA, and non-degree courses (Higher Professional Technical Courses). The CAE verified that the QA procedures in the EA activity are essentially framed by the Macro Process MP02 - Training Offer Management, Teaching, and Learning. This

process stems from the Strategic Management Macroprocess (MP01), uses the resources provided by the Support Macro processes (MP06 and MP07), and integrates processes associated with creation, modification, and accreditation of study cycles; the academic path of the student; pedagogical activity, and monitoring of teaching and learning (EA). In these processes, mechanisms are defined to ensure planning and execution, monitoring, analysis, evaluation, and continuous improvement, with clarification of the bodies and stakeholders involved or who have the responsibility to explicitly demonstrate compliance with the requirements.

In the EA dimension, the QA mechanisms are being implemented and are formally documented. The CAE makes a very favorable assessment of the architecture and documentary organization of support to the MP, taking into account the volume of documents produced and made available.

In general, it appears that, in the EA dimension, the development of the SIGQ is significant. However, since this System was prepared and implemented very recently, it is the only available evidence of effectiveness regarding the first evaluation cycle, which took place in the academic year 2018/19.

Regarding the effective functioning of the SIGQ in this dimension, the CAE considers that, in general, the system works comprehensively and in strong articulation with A3ES's references 2 to 5. The CAE verified the existence of some situations that require reinforcement or that justify analysis, reflection, and improvement. In this sense, according to the evidence referred in the RAA and presented during the visit, the following aspects are highlighted:

Regarding the creation, modification, and accreditation of study cycles (CE), the processes for designing and approving the educational offer are regulated. The processes for changing these study cycles, as well as for the design, approval, and registration of non-degree courses are defined. The CAE confirmed that there is a definition of the criteria and requirements to be observed, as well as the managing of processes and levels of responsibility, from the stage of preparing the proposal to the final approval and submission to the A3ES.

The Institution's portal provides information to students. The CAE verified that pedagogical information related to the courses and each UC is available through regulatory documents (mainly the Academic Regulations), and information regarding access and admission, planning of the academic year, teaching staff, syllabus, EA methodologies, and student assessment, summaries, pedagogical support (UC Forms, FUC), among others. However, the CAE understands that it is necessary to reinforce the monitoring of the information made available, update it, and also monitor the missing information, specifically regarding the FUC.

There are procedures to identify, monitor, and manage complaints, suggestions, and compliments, as well as procedures applicable to situations of violation of academic integrity and inappropriate ethical conduct, namely fraud, and plagiarism. In this context, the IPC has two bodies in operation: the Student Ombudsman, which has the purpose of defending and promoting the rights and interests of students, and the Ethics Committee, a body whose objective is to ensure the observance and promotion of standards of integrity and ethical quality in the Institute's activities. The IPC provides a system of plagiarism detection. It should also be noted that the identification of nature and measures applied to situations of academic fraud are part of the RUC and RAC in the academic year 2019/2020.

The CAE recognizes a significant institutional investment to collect relevant information and treat it, aiming to have data to support the reflection processes. Given the relevance of pedagogical surveys directed at students to the effectiveness of the SIGQ, and since that is a fundamental criterion in detecting critical situations and establishing improvement plans, the adherence rates are very low. The CAE recommends the elaboration and formalization of specific action plans, aiming to improve response rates to the pedagogical surveys. The Institution recognizes that "with these levels of response rates and given the non-randomness of the respondents, it is not possible to conclude what the students' perception is." The same recommendation applies to the perception survey directed to teachers, which also shows global response rates significantly below the established target.

In the design of the SIGQ, the QA processes are developed from the bottom to the top, and it is expected that any hierarchical level of analysis can determine corrective action at any time during the evaluation process. In what regards to the cycle of quality, the first level of analysis is the UC, followed by the Course level, after which the analysis is carried out at the level of the Organic Teaching Unit (UE) and for the entire training offer of the unit, ending at the global institutional level, which is the last level of analysis. The analysis and reflection processes involving the preparation of self-assessment reports are included in the SIGQ (RUC, RAC, RAEUO), and the procedures for their preparation are defined. The CAE understands that the rigor and quality placed in the design of these instruments is a clear example of good practice.

It should be noted that RUC and RAC are essentially analytical. These reports include reflecting on a significant number of indicators, assessment of its organization and functioning, SWOT analysis, and proposals, and recommendations for improvement. The follow-up of responses to recommendations and improvement plans from the previous year(s) are also planned. Analysis and reflection are facilitated by the automatic availability of much of the basic information, including information aggregated at different levels of analysis. The CAE recommends reinforcing the automatic signaling of good practices and critical situations, based on predefined criteria. During the virtual visit, the need for in-depth reflection about the training programs was frequently mentioned. The CAE recommends the insertion of a specific field of analysis and evaluation in the RAC and RAEUO. In support of this reflection, the CAE suggests conducting anonymous and confidential inquiries directed at interns and internship supervisors.

It is expected to achieve a goal of 100% in the rates of response to fill RUCs and RACs. This goal was not achieved, with significant negative deviations. In the SIGQ Review Report, it is stated that, in 2018/19, these deviations mostly result from RUC and RAC deactivations, which, however, were not accounted for in the automatic generation of these reports. Due to the relevance of the negative impact of a situation of low adherence in the QA processes, in what regards to the EA dimension, the CAE suggests an analysis and reflection around these indicators, and close monitoring of their evolution in the next academic years, taking into account the eventual need for formalization of action plans to correct these deviations.

Following the preparation of the self-assessment reports, improvement plans are proposed as structured action plans to improve the quality of courses and the overall training offer at the level of each UE. The CAE recommends strengthening the follow-up and monitoring of these plans and assessing their impact on the continuous improvement of teaching projects.

The CAE did not find a clear reference to procedures for the return of information regarding self-assessment and improvements so that stakeholders at a given level of analysis can learn how their contributions were considered in the decisions taken at the following levels. During the virtual visit, it was found that students do not know nor identify the impact of their feedback in terms of improving the course.

In summary, the CAE found, through the analysis of the RAA and during the virtual visit, that the institutional commitment of IPC with QA in EA activities is unequivocal, with a strong dynamic in the implementation and optimization of the processes associated with EA during the years of 2018 and 2019. Although the SIGQ-IPC implementation is very recent, it is expected that the dynamics created during the first evaluation cycle will lead to the maturation of the System and the consolidation of the QA mechanisms in the following academic years, with consequent improvement of its effectiveness in this dimension of the IPC's institutional mission.

2.2.2.1 Na investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Parcial

2.2.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O eixo 2 – Investigação e Inovação de Excelência para a Sociedade do PE 2017-2021 define como objetivos estratégicos (OE) aumentar a produção científica e promover a inovação, o empreendedorismo e a transferência de conhecimento.

A estrutura de apoio à investigação é o Instituto de Investigação Aplicada (i2A), criado como Unidade Orgânica para agregar todas as estruturas responsáveis pela realização de investigação e prestação de serviços à comunidade. Por esta razão, o RA de 2019 define o i2A como uma estrutura transversal para assegurar o enquadramento institucional dos 726 docentes/investigadores das seis UOE do IPC.

A preocupação do IPC com o estímulo à investigação está expressa nos regulamentos publicados relativos à dispensa de serviço docente, à definição de critérios para a dispensa de investigação aplicada, da propriedade intelectual, prestação de serviços e prémios Ciência e Inovação, Bolsas de Investigação e Atribuição de Licenças Sabáticas. Também dispõe de mecanismos de suporte à preservação e valorização da transferência de conhecimento, como por exemplo regulamentos da propriedade intelectual e de reconhecimento de empresas Spinoff. Para promover a inovação e o empreendedorismo dispõe de uma Academia de Empreendedorismo, a INOPOL, que é uma unidade funcional do IPC criada muito recentemente.

Para apoio direto aos investigadores faculta o acesso às bases de dados Scopus e b-on, seis laboratórios de I&D e dispõe do Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal (RCAAP) para disseminação do trabalho realizado.

O funcionamento desta vertente é suportado pelo macroprocesso MP04 Gestão da Investigação e Desenvolvimento que descreve os circuitos de informação e a documentação inerente às atividades envolvidas e que se encontra disponível para consulta na página I&D e Empresas do portal institucional. Todavia esta página limita-se a descrever as estruturas existentes, mas não integra informação relativa à produção científica, perfil dos investigadores e respetivos CV ou ligação às unidades de investigação (UI). A CAE também verificou que o RCAAP inclui maioritariamente informação relativa a dissertações, mas não divulga a publicação de artigos em periódicos científicos internacionais. Durante a visita, foi dado a conhecer à CAE que, para aumentar a visibilidade das atividades de investigação desenvolvidas no IPC, está a ser criado um portal para reunir e apresentar toda a informação relativa à produção científica na instituição.

Nas reuniões, a CAE também confirmou que muitos docentes são membros integrados de prestigiadas Unidades de Investigação (UI) com avaliação de Muito Bom ou Excelente que não são consideradas estruturas integrantes do i2A nem do IPC.

Na documentação também verificou que existe um número elevado de docentes não integrados em UI ou em projetos de desenvolvimento profissional de alto nível, mas não conseguiu identificar políticas e orientações para a resolução deste problema.

Para promover o contato dos estudantes com a investigação existe o regulamento de apoio à publicação de artigos científicos, mas a CAE, apesar de ter detetado algumas boas práticas nas reuniões, não conseguiu identificar mecanismos para promover o contato generalizado dos estudantes com estas atividades.

A monitorização das atividades circunscreve-se à comparação dos resultados anuais expressos no relatório de atividades e gestão do IPC para os OE do eixo 2 com o valor das metas fixadas no PE e nos PA. Embora este procedimento revele capacidade para promover alguma melhoria do desempenho institucional, como não há informação individual ou desagregada pelas UOE e UOI nem se conhecem os referenciais de qualidade, a CAE considera que a estrutura de qualidade existente não é eficaz na deteção de instâncias de qualidade deficiente e que a informação recolhida não tem o grau de desagregação necessário para garantir a melhoria contínua da qualidade.

2.2.2.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

Point 2 of the PE 2017-2021 "Research and Innovation of Excellence for the Society" defined as strategic goals (OE) to increase scientific production and promotion of innovation, entrepreneurship, and knowledge transfer.

The structure of support to research is Applied Research Institute (i2A), created as an Organic Unit to aggregate all the structures responsible for conducting research and providing services to the community. Because of that, the 2019 RA defines the i2A as a transversal structure to ensure the institutional framework of the 726 teachers/researchers from the six UOE.

IPC's concern with stimulating research is expressed in the published regulations regarding the dismissal of teaching service, the definition of criteria for the dismissal of applied research, intellectual property, provision of services and Science and Innovation prizes, Grants, and the attribution of Sabbatical Licenses. The IPC also has mechanisms to support the preservation and enhancement of knowledge transfer, such as intellectual property regulations and the recognition of Spin-Off companies. To promote innovation and entrepreneurship, the IPC has an Entrepreneurship Academy named INOPOL, which is a functional unit of the IPC created very recently.

For direct support to researchers, the IPC provides access to the Scopus and b-on databases. The institution has six R&D laboratories and access to the Portuguese Scientific Open Access Repository (RCAAP) to disseminate their scientific work.

The functioning of this dimension is supported by the macro process MP04 Management of Research and Development, which describes the information circuits and the documentation inherent to the activities involved and which is available for consultation on the I&D and Companies page of IPC's institutional webpage. However, this page only describes the existing structures but does not include information related to scientific production, the profile of the researchers, and their CV or link to the research units

(UI). The CAE also found that the RCAAP mostly includes information related to dissertations but does not disclose the publication of articles in international scientific journals. During the visit, the CAE was informed that the IPC is creating a portal to gather and present all information related to scientific production at the institution, to increase the visibility of the research activities.

During the meetings, the CAE also confirmed that many teachers are members of prestigious Research Units (UI), rated as Very Good or Excellent, but that are not considered as part of the i2A or the IPC.

The CAE also found in the documentation provided, that there is a high number of teachers not integrated into UI or high-level professional development projects but was unable to identify policies and guidelines for solving this problem.

To promote student's contact with research, there is a regulation to support the publication of scientific articles, but the CAE, despite having detected some good practices at meetings, was unable to identify mechanisms to promote generalized contact between students and these activities.

The monitoring of activities is limited to comparing the annual results expressed in the IPC activities and management report for point 2 of the OE with the value of the targets set in the PE and the PA. Although this procedure reveals the capacity to promote some improvement of institutional performance, as there is no individual or disaggregated information by the UOE and UOI and the quality references are not known, the CAE considers that the existing quality structure is not effective in detecting instances of deficient quality and that the information collected does not have the necessary degree of disaggregation to ensure continuous quality improvement.

2.2.3.1 Na colaboração interinstitucional e com a comunidade

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Parcial

2.2.3.2 Fundamentação da apreciação expressa:

Um dos objetivos estratégicos do IPC é a ligação com a comunidade e com o desenvolvimento territorial. A fim de garantir a qualidade das ações realizadas neste domínio, o Instituto sistematizou-as e incluiu-as no macroprocesso MP05.

A coordenação desta vertente é assegurada pelo vice-presidente responsável pela relação com a comunidade e desenvolvimento do território, um vice-presidente para a comunicação institucional, um diretor para a cultura e um diretor para as estruturas desportivas.

Durante a visita a CAE não conseguiu identificar nenhuma estrutura de apoio com capacidade para agregar a informação relativa às atividades de colaboração interinstitucional e com a comunidade. Também não conseguiu clarificar o papel do i2A e da INOPOL nesta vertente.

Os procedimentos estabelecidos definem que cada UOE planeia, promove e desenvolve ações para cumprir este objetivo estratégico. A fim de harmonizar a gestão de eventos, atividades e iniciativas, o IPC dispõe de protocolos de gestão, que incluem a assinatura do protocolo de parceria com a discriminação das categorias, registo, controlo da sua execução e divulgação de eventos ou atividades. Também são definidos e acordados os procedimentos para a avaliação, quer por parte dos parceiros, ou promotores de um evento, quer por parte dos participantes, para avaliar a sua satisfação. Assim, a nível geral, o IPC dispõe dos instrumentos necessários para acompanhar o desenvolvimento dos eventos e atividades de colaboração e para promover a melhoria destes instrumentos.

Por outro lado, o IPC promove a formação integral do estudante com atividades de natureza cultural, artística e desportiva. Estas atividades são avaliadas anualmente no âmbito do RUC. Os estudantes realizam também atividades de voluntariado que são analisadas no âmbito do RAC. Os Conselhos Técnico-Científicos (CTC) da UOE identificam que tipo de atividade deve ser incluída no Suplemento ao Diploma.

De dois em dois anos o IPC realiza um questionário de auscultação com todos os parceiros com quem tem uma relação preferencial e envia, anualmente, um inquérito para sondar novos parceiros. Esta auscultação deve permitir conhecer a adequação da oferta formativa, as necessidades do mercado de trabalho ou a aceitação dos diplomados no mercado de trabalho da região. Contudo, há dificuldades na monitorização das parcerias externas devido a não serem recolhidas respostas que representem uma taxa de adesão suficientemente significativa. O RAA salienta que foi alcançado um consenso sobre os processos de colaboração interinstitucional e com a comunidade e sobre a aplicação do questionário para o levantamento de novos parceiros.

A CAE verificou que os procedimentos de garantia da qualidade relativos à recolha de informação nesta vertente ainda não estão devidamente implementados. Na verdade, existem alguns procedimentos de implementação muito recente e os relatórios de auditoria interna mostram que nem todas as UOE os aplicam ou que o número de pessoas que respondem aos questionários, tanto parceiros externos, como da comunidade académica é ainda muito baixo.

Na monitorização deste eixo estratégico são analisados indicadores de aprovação, execução e avaliação de projetos, instituições de acolhimento de estágios, protocolos e parcerias, atividades com alumni, impacto das atividades, entre outros. Todavia o relatório anual do processo ainda não foi elaborado.

A CAE pôde constatar durante a visita, que a proposta de melhoria apresentada para esta vertente de “integração de processos para a avaliação, monitorização e melhoria da globalidade das dimensões subjacentes à colaboração interinstitucional e com a comunidade” ainda não foi implementada e por isso considera que embora já exista alguma capacidade para detetar instância de qualidade insuficiente, os mecanismos atualmente disponíveis não se revelam ainda suficientemente eficazes para promover a melhoria e a mudança.

2.2.3.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The relation with the community and the territorial development are among the strategic goals of the IPC. To guarantee the quality of the actions carried out in this field, the Institute has systematized them and included them in the MP05 macro-process.

The coordination of this dimension is ensured by two vice presidents (the vice president responsible for the relationship with the community and the development of the territory, and the vice president for institutional communication) and by two directors (the director for culture and a director for sports structures).

During the visit, the CAE was unable to identify any support structure capable of aggregating information related to the activities promoted under the inter-institutional collaboration and relations with the community dimension. The CAE was also unable to clarify the roles of i2A and INOPOL in this regard.

The established procedures define that each UOE is responsible to make plans and to promote and develop the necessary actions to fulfill this strategic goal. To harmonize the management of events, activities, and initiatives, the IPC has management protocols, which include the signing of a partnership protocol with the discrimination of categories, registration, control of their execution, and dissemination of events or activities. Procedures for evaluation are also defined and agreed upon, either by partners, or promoters of an event or by participants, to assess their satisfaction. Thus, at a general level, the IPC has the necessary tools to monitor the development of collaborative events and activities and to promote the improvement of these instruments.

On the other hand, the IPC promotes an integral training of students with cultural, artistic, and sporting activities. These activities are evaluated annually under the RUC. Students also carry out volunteer activities that are analyzed within the scope of the RAC. The Technical-Scientific Councils (CTC) of the UOE identify what type of activity should be included in the Diploma Supplement.

Every two years, the IPC conducts a consultation questionnaire with all partners with whom it has a preferential relationship and annually sends a survey to inquire of new partners. This consultation should make it possible to know the adequacy of the training offer, the needs of the labor market, or the acceptance of graduates in the region's labor market. However, there are difficulties in monitoring external partnerships because the number of responses collected is not sufficiently significant to be representative of the whole activity. The RAA emphasizes that a new consensus has been reached on these processes, under the inter-institutional collaboration, and within the community and a survey will be applied to identify new partners.

The CAE verified that the quality assurance procedures related to the collection of information in this area are not yet properly implemented. There are some recent procedures implemented, but the internal audit reports show that not all UOE's apply them or that the number of people who answer the questionnaires, both external partners and the academic community is still very low.

In the monitoring of this strategic dimension, the IPC analyzed indicators of approval, execution, and evaluation of projects, institutions hosting internships, protocols, and partnerships, activities with alumni, the impact of activities, among other points. However, the annual process report has not yet been prepared.

During the visit, the CAE noted that the improvement proposal presented for this point of “integrating processes for the assessment, monitoring, and improvement of the overall dimensions underlying interinstitutional relations and collaboration with the community” has not yet been implemented and therefore considers that although there is already some capacity to detect instances of insufficient quality, the mechanisms currently available are not yet sufficiently effective to promote improvement and change.

2.2.4.1 Nas políticas de gestão do pessoal

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.2.4.2 Fundamentação da apreciação expressa:

No PA-2020, o IPC definiu como objetivo, na Gestão de Pessoal, a implementação dum sistema integrado de gestão de informação de RH afetos a atividades de I&D, a desmaterialização do processo de contratação de Pessoal Docente (PD) especialmente contratado e de gestão corrente.

Um dos pontos fortes identificados no RAA é “a reformulação do sistema de avaliação de desempenho do pessoal docente”. Contudo, o PA-2020 refere que está ainda em proposta a revisão do regulamento de avaliação de desempenho de pessoal docente, previsto publicar até final de 2020. Está também prevista a implementação da nova grelha de avaliação de desempenho de docentes no NONIO, no âmbito da desmaterialização do SIADAP, através da utilização de plataforma eletrónica.

A CAE teve acesso à proposta de Regulamento de Avaliação do Pessoal Docente (RAPC). Este regulamento define as linhas gerais do processo de avaliação do desempenho do pessoal que se encontra em consulta pública ouvidos os CTC das UO e as organizações sindicais. Embora considere que o regulamento proposto representa uma evolução muito positiva em relação ao anterior, alerta o IPC para a eventual incompatibilidade da dispensa de uma das atividades prevista no nº 5 do art. 7º do RAPC e as funções docentes do ensino superior politécnico previstas no art. 2º-A do Estatuto da Carreira do Pessoal Docente do Ensino Superior Politécnico (ECPDESP).

A formação do PD/PND encontra-se prevista no P06.03, descrevendo que, após auscultação dos colaboradores, o IPC elabora anualmente um plano de formação para PD, através do Centro de Inovação e Estudo da Pedagogia (CINEP), e para o Pessoal Não Docente (PND), através do Centro de Formação do Politécnico de Coimbra (INOVIPEC). Contudo, nas reuniões e pelos registos documentais consultados, verifica-se que estes procedimentos não estão totalmente implementados. Por exemplo nos relatórios de auditoria do ISCAC e do ISEC é referido que “não foi evidenciado elaboração do plano de formação...”. Em 2019/20 foi introduzido uma nova metodologia de auscultação, no RUC, com um campo para o docente indicar formação que necessita, cujo procedimento é preciso consolidar.

No regulamento INOVIPEC, está prevista a elaboração de um relatório de avaliação de formação realizadas, identificando pontos fortes e fracos, correções e melhorias. Contudo, não há no sigqi.ipc.pt (Formações CINEP e INOVIPEC) planos e relatórios de avaliação. O IPC assume, no RAA, como ponto fraco “A insuficiente definição dos mecanismos de acompanhamento da eficácia das formações e respetivo impacto...” e indica a necessidade de “definição de uma metodologia de monitorização da formação...”.

Nesta vertente destaca-se a recolha de informação relativa à satisfação do PD e do PND através de inquérito de satisfação aplicado em 2019 e o sistema de incentivos como os Prémios Ciência e Inovação e a recente regulamentação para Candidatura ao Apoio ao Desenvolvimento e Qualificação Profissional de PND.

A informação recolhida nos inquéritos de satisfação e na aplicação do RAPD e na aplicação do SIADAP permitem concluir que existem procedimentos de garantia da qualidade e que a informação recolhida é usada como instrumento de gestão e permite a identificação de instâncias de qualidade deficiente que, em conjunto com o sistema

de incentivos e a formação oferecida, garantem a melhoria da qualidade e eficácia do desempenho na gestão do pessoal. Porque alguns mecanismos e procedimentos nesta vertente ainda se encontram em curso a CAE sugere a implementação das propostas de melhoria indicadas no ponto 3.2.4 do RAA no prazo de 1 ano.

2.2.4.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

In the PA for 2020, the IPC defined as its goal, for the Personnel Management, the implementation of an integrated HR information management system related to R&D activities, the dematerialization of processes, especially for the hiring process of Teaching Staff (DP) and for current management. One of the strengths identified in the RAA is “the reformulation of the teaching staff performance system of evaluation.” However, the PA for 2020 states that the proposal of regulation for the evaluation of teaching staff performance is still under review and that it is expected to be published by the end of 2020. The implementation of the new grid for the evaluation of teacher’s performance at NONIO is also planned within the dematerialization of SIADAP, using an electronic platform. The CAE had access to the proposal of Regulation for the Evaluation of Teaching Staff (RAPC). This regulation defines the general lines of the process of evaluating the staff performance, and it is in public consultation after hearing the CTC of the UO and the trade union organizations. Although it considers that the proposed regulation represents a very positive evolution in relation to the previous one, the CAE warns the IPC about a possible incompatibility between the exemption from one of the activities referred to in paragraph 5 of art. 7 of the RAPC and the teaching functions of a polytechnic higher education institution, according to the art. 2nd-A of the Teaching Staff Career Statute of Polytechnic Higher Education (ECPDESP). The training of the PD / PND is foreseen in P06.03, which describes that, after listening to employees, the IPC prepares an annual training plan for PD, through the Centre for Innovation and Study of Pedagogy (CINEP), and the Non-teaching staff (PND), through the Polytechnic Training Centre of Coimbra (INOVIPEC). However, during the meetings and according to the documents consulted, it appears that these procedures are not fully implemented. For example, in the audit reports of ISCAC and ISEC, it is said that “there was no evidence of preparation of the training plan...”. In 2019/20 a new auscultation methodology was introduced at RUC, with a field to indicate the training that teacher needs, but this procedure needs to be consolidated. In the regulation of INOVIPEC, it is defined as the preparation of a training evaluation report, identifying strengths and weaknesses, corrections, and improvements. However, there are no evaluation plans nor reports in sigq.ipc.pt (CINEP and INOVIPEC Formations). The IPC assumes the RAA as a weak point, “The insufficient definition of the mechanisms for monitoring the effectiveness of training and its impact...” and indicates the need for “definition of a training monitoring methodology...” The CAE highlights the collection of information as regards the satisfaction of the PD and PND, through a satisfaction survey applied in 2019 and the incentive system, which includes the Science and Innovation Awards and the recent regulation for the candidacy to a program of support for the Development and Professional Qualification of PND. The information collected in the satisfaction surveys and from the application of the RAPD and SIADAP allows us to conclude that there are quality assurance procedures and that the information collected is used as a management tool and allows the identification of instances of poor quality that, together with the incentive system and the training offered, guarantee an improvement in the quality and efficiency of performance in personnel management. Because some mechanisms and procedures in this area are still ongoing, the CAE suggests implementing the improvement proposals indicated in point 3.2.4 of the RAA within 1 year.

2.2.5.1 Nos Serviços de Apoio

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Parcial

2.2.5.2 Fundamentação da apreciação expressa:

Na tabela 2 do MQ, Matriz com contribuição do PE para a política da qualidade, surge como opção estratégica a (Re)Organização dos Serviços, que tem como objetivo agilizar procedimentos, otimizar fluxos de informação e evitar a duplicação de atividades e tarefas, bem como otimizar recursos pela junção e centralização de serviços, desmaterialização dos procedimentos e implementação de um sistema de planeamento e de monitorização. Também o PA 2020 em “infraestruturas e recursos” define um objetivo de reorganização dos serviços, tendo sido possível verificar durante a visita, que há vários serviços criados ou reorganizados em 2019/20, denotando-se por isso alguma instabilidade nestas estruturas. A estrutura orgânica e funcional dos Serviços de Ação Social (SAS) apenas foi publicada em junho de 2020, há serviços de criação muito recente como o Gabinete de Interface com a Comunidade (GIC). Outros, como o Gabinete de Planeamento (GP) são referenciados no RAA, mas não têm relatórios associados nem está clara a sua intervenção no SIGQ. No MQ há também referência a um gabinete responsável pela criação da Rede Alumni, informando que trabalhará em articulação com o Observatório de Empregabilidade, o Centro de Carreiras e os gabinetes de empregabilidade das UO. Esta articulação ainda não parece consolidada. No MQ é referido que o IPC implementará uma solução integradora que incorpore estes serviços. Entretanto, com a publicação, em abril 2020, do regulamento interno dos SC, o Gabinete da Qualidade deixou de estar na Vice-presidência e passou a integrar o Departamento de Gestão Académica onde está também a Empregabilidade. Nas reuniões foi possível verificar que ainda não é claro, para a comunidade, os níveis de organização e a interação atual, sendo fundamental que estas mudanças na estrutura organizacional se clarifiquem e se repercutam nos documentos do SIGQ, incluindo no MQ. Foram criados o Gabinete de Desporto e uma Direção Cultural que poderão ter um forte desenvolvimento a curto prazo pois são serviços de apoio importantes para a vida académica e cooperação com a comunidade, recomendando-se maior interação com outros serviços incluindo o de Saúde Ocupacional, GAE e GIC, bem como Associações de Estudantes, para dinamização sinérgica de atividades. Ao nível do Departamento de Gestão Financeira, está prevista a aquisição de plataforma de controlo do SCA e implementação da contabilidade analítica. É fundamental a atualização do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, em conformidade com legislação e alinhamento com mecanismos do SIGQ. O IPC também indica que vai implementar o QUAR e reativar o Balanced Scorecard nos serviços, o que se considera relevante para a eficiência do SIGQ. O IPC refere que cada sector elabora um relatório anual de avaliação (P01.02). Foi possível verificar que alguns serviços elaboram esses relatórios, sendo recomendável tornar-se prática em todos os serviços e gabinetes. Há UO que elaboram relatórios setoriais e outras elaboram apenas o Relatório de Atividades, incluindo alguma informação sobre serviços. É importante harmonizar e garantir um conjunto de informação comum contida nos relatórios, incluindo resultados de metas predefinidas e tendências, satisfação dos utilizadores, SWOT e planos de melhorias. Para serviços existentes em várias UO, poderá ser vantajoso elaborar um relatório geral que agregue a informação dos relatórios parciais. Como a reorganização dos serviços ainda se encontra em curso, não está prevista a auscultação das necessidades e expetativas das PI, nem existe a prática de elaboração de PA dos serviços e a maioria do RA ainda não usam os indicadores do SIGQ, pode afirmar-se que existem alguns procedimentos de garantia da qualidade que permitem detetar algumas instâncias de qualidade insuficiente, mas como a informação recolhida é usada de forma casuística e não há estrutura de reflexão crítica ao nível dos serviços, considera-se que o sistema existente não revela capacidade para promover a melhoria e a mudança.

2.2.5.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

Table 2 of the MQ, which is a Matrix made with the PE contribution to the quality policy, the (Re)Organization of Services appears as a strategic option. It aims to streamline procedures, optimize information flow, avoid duplication of activities and tasks, and optimize resources by joining and centralizing services, dematerializing procedures, and implementing a planning and monitoring system. The PA 2020, in the “infrastructures and resources” chapter, defines the goal of reorganizing services. During the visit, the CAE verified that there are several services created or reorganized in 2019/20, thus showing some instability in these structures. The organic and functional structure of the Social Action Services (SAS) was only published in June 2020. There are services recently created, such as the Office for the Interface with the Community (GIC). Others, such as the Planning Office (GP), are referenced in the RAA but do not have reports associated and their intervention in the SIGQ is not clear. In the MQ, there is a reference to an office responsible for creating the Alumni Network, informing that it will work together with the Employability Observatory, the Career Centre, and the UO employability offices. This articulation still does not seem consolidated. In the MQ, it is said that the IPC will implement an integrative solution that incorporates these services. In the meantime, with the publication of the SC internal regulations in April 2020, the Quality Office ceased to be under the Vice Presidency; it became part of the Academic Management Department, where employability is also located. During the visit, it was possible to verify that it is still not clear, for the community, what the current levels of organization and interaction are. These changes in the organizational structure must become clarified and reflected in the SIGQ documents, including in the MQ. The IPC created a Sports Office and a Cultural Direction, which may have a healthy development in the short term since both are essential support services for academic life and cooperation with the community. The CAE recommends a more significant interaction with other services, including Occupational Health, GAE, and GIC, and the Students Unions, for a synergistic dynamization of activities. At the Financial Management Department level, it has planned the acquisition of an SCA control platform and the implementation of analytical accounting. It is essential to update the Plan for Risk Management, Corruption, and Related Violations, in accordance with the legislation and alignment with the SIGQ mechanisms. The IPC also indicates that it will implement the QUAR and reactivate the Balanced Scorecard for the services, which is considered relevant to the efficiency of the SIGQ. The IPC states that each sector produces an annual evaluation report (P01.02). It was possible to verify that some services prepare these reports, and it is recommended to become that practical in all services and offices. There are UOs that prepare sectoral reports and others that prepare only the Activity Report, including some information about services. It is essential to harmonize and guarantee a set of common information contained in the reports, including results of pre-defined goals and trends, user satisfaction, SWOT analyses, and improvement plans. Regarding the services that work in several UOs, it may be advantageous to prepare a general report that aggregates the information from the partial reports. As the reorganization of the services is still ongoing, there is no provision for listening to the stakeholders’ needs and expectations. The practice of preparing PA for services has not yet been implemented, and most RAs are not using SIGQ indicators yet. In this sense, it can be said that some quality assurance procedures allow the detection of some instances of insufficient quality, but as the information collected is used on a case-by-case basis and there is no critical reflection structure at the service level, the CAE understands that the existing system shows no capacity to promote improvement and change.

2.2.6.1 Na internacionalização

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.2.6.2 Fundamentação da apreciação expressa:

Um dos objetivos estratégicos do IPC é reforçar a internacionalização em todas as suas áreas de atividade, particularmente no campo da educação. A intervenção nesta área insere-se no quadro estratégico de colaboração europeia no domínio da formação e da educação. A fim de garantir a qualidade das ações de internacionalização, o IPC sistematizou-as e incluiu-as num macroprocesso MP 03 com os seguintes objetivos:

- Identificação de mecanismos para a promoção e desenvolvimento de competências técnicas e científicas da comunidade IPC através de atividades de internacionalização;
- Identificação de mecanismos para a promoção e desenvolvimento de competências transversais (interpessoais, sociais, linguísticas e outras relações) dos estudantes;
- Promoção do emprego dos estudantes no contexto internacional;

- Garantia de qualidade na relação com as associações de entidades internacionais;
- Gestão eficiente da relação com parceiros internacionais.

A IPC estabeleceu procedimentos comuns para ações no âmbito do programa Erasmus+, para a participação em parcerias e redes internacionais, para a implementação e renovação de acordos e protocolos, para a participação em intercâmbios internacionais e programas conjuntos de investigação.

Criou também uma estrutura de apoio composta por um Pró-presidente para as relações internacionais e o Gabinete para as Relações Internacionais (GRI).

O acompanhamento dos processos de internacionalização é feito principalmente por indicadores de desempenho e através do controlo das atividades realizadas através da participação em reuniões de projeto, coordenação institucional e nos relatórios preparados pela coordenação das relações internacionais. Todos os anos, são definidos planos para melhorar os processos.

O SIGQ envolve uma auditoria interna anual que analisa o cumprimento dos objetivos operacionais no domínio da internacionalização, especialmente a mobilidade, a participação em eventos, o aumento do número de aulas ministradas em inglês ou a promoção de acordos bilaterais. As auditorias internas realizadas mostraram que cada UOE tem uma estratégia de internacionalização bem definida, com atividades realizadas de forma autónoma. Além disso, o IPC tem procedimentos transversais aplicáveis a todas as UOE.

Os aspetos que o IPC identificou para melhoria centram-se no estabelecimento de metodologias para o tratamento e registo de informação, para a avaliação dos protocolos com centros estrangeiros e para o registo das ações realizadas. Esta orientação da avaliação presta pouca atenção à análise da aquisição de competências transversais dos estudantes (relações interpessoais, sociais e linguísticas) e à promoção da ocupação dos estudantes no ambiente internacional, aspetos fundamentais da internacionalização e que foram adequadamente identificados no MP03.

2.2.6.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

One of the strategic goals of the IPC is to strengthen internationalization in all its areas of activity, particularly in the field of education. The intervention in this area is part of the IPC's strategic framework for European collaboration, in the field of training and education.

To guarantee the quality of the internationalization, the IPC systematized their actions and included them in a macro process MP 03 with the following goals:

- Identification of mechanisms for the promotion and development of technical and scientific skills of the IPC community through internationalization activities;
- Identification of mechanisms for the promotion and development of transversal skills of students (interpersonal, social, linguistic, and others);
- Promotion of student employment in the international context;
- Quality assurance in the relationship with associations of international entities;
- Efficient management of the relationship with international partners.

The IPC has established standard procedures for actions under the Erasmus + program, for participation in international partnerships and networks, to implement and renew agreements and protocols, and participation in international exchanges and joint research programs.

A support structure composed of a Pro-President for international relations and the Office for International Relations (GRI) was also created.

Internationalization processes are monitored mainly by performance indicators and through the control of activities carried out through participation in project meetings, institutional coordination, and reports prepared by the coordination of international relations. Plans are made every year to improve processes.

The SIGQ involves an annual internal audit that analyzes the fulfillment of operational goals in internationalization, especially mobility, participation in events, increasing the number of classes taught in English, or promoting bilateral agreements. The internal audits carried out showed that each UOE has a well-defined internationalization strategy, with activities carried out autonomously. Also, the IPC has cross-cutting procedures applicable to all UOE.

The aspects that the IPC identified for improvement are centered on establishing methodologies for the treatment and registration of information, evaluating protocols with foreign centers, and registration of actions taken. This assessment orientation pays little attention to the analysis of the acquisition of transversal skills of students (interpersonal, social, and linguistic relations) and to the promotion of student occupation in the international environment, which are fundamental aspects of internationalization, also adequately identified in the MP03.

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

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

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Parcial

2.3.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A articulação entre o SIGQ e os órgãos de gestão e de governação encontra-se descrita no MQ e nos macroprocessos (MP), processos (P) e subprocessos (SP) que fazem parte do SIGQ.

O P01.09 Gestão Estratégica das UO e dos Serviços de Ação Social (SAS) define, nos termos dos estatutos, que o PE é elaborado pelo Presidente e aprovado pelo Conselho Geral (CG), constituindo o referencial de todo o sistema de planeamento e de monitorização, uma vez que é a partir dele que são elaborados os PE das UO e dos SAS. Também dele derivam os Planos de Atividades (PA), Orçamento e os Relatórios de Atividades anuais (RA).

O PE define um conjunto de indicadores e metas para monitorizar a atividade e que estão muito bem articulados com os PA e os RA anuais do IPC. O P01.09 também define que os PA devem ser monitorizados trimestralmente e anualmente nos RA de todos os serviços, departamentos, gabinetes ou unidade funcional, de forma a fundamentar as atividades para o ano seguinte, tendo em conta a concretização das metas inicialmente previstas.

Todavia, a documentação consultada revela que não há alinhamento dos planos e dos relatórios. Muitas UO e Serviços não elaboram os PA e os RA anuais e, aquelas que o fazem nem sempre consideram os indicadores do SIGQ e o ajustamento das metas estabelecidas no PE e no PA da Instituição. A CAE considera que esta falta de articulação afeta a eficácia do sistema de garantia da qualidade. Por isso sugere que seja realizada uma profunda reflexão sobre o método de planeamento.

O MQ define o envolvimento da área da qualidade no MP e na gestão das ações de melhoria contínua que envolvem a revisão do SIGQ, tratamento de reclamações, sugestões e auditorias internas. Também estabelece que os presidentes das UO nomeiam um interlocutor para a qualidade (IQ) e os responsáveis de MP, que em conjunto constituem o Grupo Coordenador do MP. Todavia, embora a CAE tenha confirmado que esta estrutura existe e funciona, considera que tem uma vocação eminentemente administrativa, confirmada pelo posicionamento recente do Gabinete da Qualidade (GQ) na superintendência do Departamento de Gestão Académica.

Para facilitar a assimilação da cultura da qualidade e o desenvolvimento futuro do SIGQ, a CAE recomenda a criação de um órgão de reflexão estratégica do SIGQ que integre elementos da Presidência ao mais alto nível, representantes das UOE, UOI e dos serviços, dos estudantes e especialistas externos da área da qualidade. Este órgão deverá ter como objetivo promover a garantia da qualidade institucional, assegurar a contribuição das partes interessadas e o funcionamento do ciclo de melhoria contínua aos vários níveis.

Em síntese, a CAE considera que as metodologias definidas permitem confirmar que o SIGQ está articulado com as atividades e os órgãos de gestão de topo da instituição. Todavia, considera que é preciso integrar os procedimentos de planeamento nas UO e nos serviços para garantir que a informação gerada é utilizada na sua totalidade para o desenvolvimento da instituição. Também parece essencial a existência de um órgão de reflexão estratégica do SIGQ para assegurar o seu próprio desenvolvimento e a monitorização independente da implementação da política e dos objetivos da qualidade e garantir a melhoria contínua do sistema.

2.3.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The articulation between the SIGQ and the management and governance bodies is described in the MQ and the macro processes (MP), processes (P), and subprocesses (SP) which are part of the SIGQ.

The P01.09, about the Strategic Management of UOs and Social Action Services (SAS), defines, under the terms of the statutes, that the PE is prepared by the President and approved by the General Council (CG), constituting a reference valid for the entire planning and management system. It is from there that the UO and the SAS elaborate their PE. The Activity Plans (PA), Budget, and Annual Activity Reports (RA) also derive from it.

The PE defines a set of indicators and targets to monitor the activity, which is very well articulated with the IPC's annual PAs and RAs. The P01.09 defines that PAs should be monitored every four months and annually under the RAs of all services, departments, offices, or functional units, to justify the activities for the following year, taking into account the achievement of the goals initially foreseen.

However, the documentation consulted by the CAE reveals that there is no alignment of plans and reports. Many UOs and Services do not prepare annual PAs and RAs, and even those that do, never consider the SIGQ indicators and the adjustment of the goals established in the Institution's PE and PA. The CAE believes that this lack of articulation affects the effectiveness of the quality assurance system. That suggests that a deep reflection should be carried out on the planning method.

The MQ defines the involvement of the quality area in the MP and the management of actions for continuous improvement, which involves the review of the SIGQ, management of complaints, suggestions, and internal audits. It also establishes that the presidents of the UOs appoint a quality interlocutor (QI) and the heads of MP, which together, constitute the Coordinating Group of the MP. However, although the CAE has confirmed that this structure exists and works, it considers that it has an eminently administrative vocation, confirmed by the recent positioning of the Quality Office (GQ) in the superintendence of the Academic Management Department.

To facilitate the assimilation of the quality culture and the future development of the SIGQ, the CAE recommends the creation of a strategic reflection body about the SIGQ that integrates elements of the Presidency at the highest level, representatives of the UOE, the UOI, and the services, students, and external quality experts. This body should aim to promote the guarantee of institutional quality, ensure stakeholders' contribution, and the functioning of the continuous improvement cycle at various levels.

In summary, the CAE considers that the defined methodologies confirm that the SIGQ is linked to the activities and the institution's top management bodies. However, the CAE believes that it is necessary to integrate planning procedures in the UOs and services, to ensure that the information generated is used to develop the institution. It also seems essential to have a strategic reflection body about the SIGQ to ensure its development and independent monitoring of the implementation of the quality policy and its goals and ensure the system's continuous improvement.

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

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

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.4.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O IPC identifica de forma clara o envolvimento e responsabilidades das partes interessadas (PI) internas e externas no SIGQ. É de referir que as PI são identificadas e classificadas de acordo com a sua importância e capacidade de influenciar a forma como são concretizadas as vertentes de missão institucional com recurso à construção de uma matriz de poder/interesse.

As PI externas estão representadas no Conselho Geral (CG) e no Conselho Estratégico de algumas UO. Em 2020 foi realizada pela primeira vez a auscultação de entidades externas sobre a conceção, alteração ou revisão de CE. Esta é uma boa prática que é preciso reforçar e formalizar, de forma a incluir a contribuição de diplomados e outras entidades externas nos processos de criação, alteração ou extinção de CE, conforme recomendação das auditorias ao MP02.

No RAA, é referido como ponto forte a “crescente procura de serviços de consultoria e de apoio a entidades”. Contudo, no MP04 não há referência a mecanismos para avaliar as necessidades e satisfação de parceiros de projetos e de entidades a quem são prestados serviços, incluindo a auscultação da opinião das empresas publicitadas no Balcão Empresas.

No Mapeamento de PI do MQ, não se referem enquanto PI as entidades recetoras de estágios, UI externas ou entidades financiadoras (como FCT, Agência Erasmus, etc.). A CAE recomenda a revisão da metodologia. Deve clarificar-se também a participação do Conselho Consultivo, do Conselho Geral, da Assembleia de Representantes e dos CTC (Anexo 3 do MQ) no SIGQ.

Os estudantes participam no CG, CP e nas Comissões de Curso. Também contribuem através da resposta aos questionários. Estes foram aplicados transversalmente em 2018/19, com as condicionantes relatadas no Boletim da Qualidade e Relatório da Comissão de Estatística. Em 2019, foram revistos e criada a matriz de sinalizadores, sendo ouvidas as PI em reunião de GQ e com divulgação a docentes e discentes.

Os docentes têm representação em todos os órgãos de gestão, incluindo os de natureza científica. O questionário de satisfação do docente (Mod.241) também tem taxas de resposta muito abaixo da meta e a taxa de preenchimento dos RAC ainda não atingiu os 100%.

A CAE destaca a publicação do Boletim da Qualidade, a criação do Dia da Qualidade do IPC e a divulgação e sessões de formação sobre processos e instrumentos específicos do SIGQ.

Foram definidos inquéritos de auscultação às várias PI. Porém, ainda que estejam definidos os objetivos e a periodicidade para a sua aplicação, a CAE recomenda uma revisão à forma como são disponibilizados e publicitados os resultados. No Mapa Geral de Indicadores, muitos dos associados a inquéritos não têm metas definidas. A CAE constatou, também, que há atividades em que ainda não há evidência de resultados de auscultação (ex. residências; satisfação com estágios (estudantes e recetores).

Em suma, a CAE entende que o modelo de organização em implementação, por via da documentação apresentada e durante a visita, demonstra a existência dos mecanismos e canais necessários à participação das partes interessadas internas e externas e que, não obstante aos aspetos sinalizados, os dados recolhidos têm em vista a definição de ações de melhoria.

2.4.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The IPC identifies the involvement and responsibilities of internal and external stakeholders in the SIGQ. It should be noted that stakeholders are identified and classified under a matrix of power/interest, according to their importance and ability to influence the achievement of institutional goals.

The external stakeholders are represented on the General Council and the Strategic Council of some UOs. In 2020, for the first time, external entities were consulted about the creation, modification, or revision of the study cycles (CE). This is a good practice that needs to be reinforced and formalized, including the contribution of graduates and other external entities in the processes of creation, modification, or extinction of the CE, as recommended by the audits made to MP02.

The RAA mentions the “growing demand for consultancy and support services for entities” as a strong point. However, in the MP04, there is no reference to mechanisms for assessing the needs and satisfaction of project partners and entities to whom services are provided, including a listening process to targeting the companies presented on the Companies Desk.

In the stakeholders mapping presented on the MP, interns, external UI, or funding entities (such as FCT, Erasmus Agency, etc.) are not referred to as stakeholders. The CAE recommends reviewing the methodology. The Consultative Council's participation, the General Council, the Assembly of Representatives, and the CTCs (Annex 3 of the MQ) in the SIGQ should also be clarified.

Students participate in CG, CP, and Course Commissions. They also contribute by answering surveys. These were fully applied in 2018/19, with the constraints reported on the Quality Bulletin and the Statistics Committee Report. In 2019, this process was reviewed, and the IPC created a matrix of warnings, hearing the stakeholders at a QA meeting and publishing accessible to teachers and students.

Teachers are represented in all management bodies, including those of a scientific nature. The teacher satisfaction survey (Mod.241) also has low response rates, below the institutional goal. The RAC completion rate has not yet reached 100%.

The CAE highlights the publication of the Quality Bulletin, the creation of the IPC Quality Day, and the dissemination and training sessions on specific SIGQ processes and instruments.

Hearing surveys were defined for the various stakeholders. However, even though the goals and timeliness for its application are defined, the CAE recommends reviewing the way results are made available and publicized. In the General Indicator Map, many of those indicators associated with surveys do not have defined goals. The CAE also found that there are activities in which there is still no evidence of auscultation results (e.g., residences; satisfaction with training programs (internships and receptors).

In summary, the CAE understands that the organization model being implemented through the documentation presented, and during the visit, demonstrates the existence of the mechanisms and channels necessary for the participation of internal and external stakeholders. Notwithstanding the signaled aspects, the data collected aims to define improvement actions.

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

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

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.5.2 Fundamentação da apreciação expressa:

De acordo com o RAA, o IPC dispõe de diversos sistemas de informação (SI). O MQ informa que a articulação da informação introduzida nos diferentes sistemas e a monitorização dos indicadores de desempenho encontra-se à responsabilidade do Departamento de Planeamento e Auditoria (DPA) e a gestão, manutenção e atualização dos diferentes SI cabe ao Departamento de Tecnologias de Informação e Comunicação (DTIC).

Segundo foi dado a conhecer à CAE, o sistema NÓNIO foi recentemente implementado, já se encontrando em funcionamento em todas as UO. Na sequência deste processo, o IPC encontra-se atualmente a melhorar a integração entre os diferentes SI, bem como a interface de informação entre estes e as diversas plataformas e ferramentas digitais em utilização.

A implementação do NÓNIO teve como objetivo centralizar a informação e, assim, facilitar a sua recolha e análise e, também, a monitorização de processos e ações em curso. Com efeito, na gestão do processo de EA, o IPC dispõe de ferramentas e instrumentos preparados para auxiliar os docentes. Estão em desenvolvimento automatismos para facilitar o preenchimento dos RUC e RAC. Segundo foi explicado à CAE, à data da visita, os resultados dos inquéritos sobre a perceção da qualidade pedagógica são transportados de forma automática para os RUC e encontram-se configurados mecanismos de alerta automático sempre que sejam detetados desvios nas taxas de aprovação ou reprovação e também quando verificados níveis elevados de absentismo.

O Sistema de Gestão Académica (SGA), para a gestão dos processos relacionados com a gestão da oferta educativa, na dimensão do EA e para as questões de natureza burocrática e administrativa que dela advém (matrículas, inscrições, pagamento de propinas, etc.) também já se encontram suportados no NÓNIO.

Porém, parte da gestão financeira e a gestão de recursos humanos, encontram-se suportados no ERP financeiro e RH, que integram todos os subsistemas relacionados com essas áreas. Segundo o RAA, este sistema já se encontra integrado com o módulo de gestão de assiduidade do SGA. Durante a visita foi explicado que o processo de integração dos sistemas e plataformas anteriormente utilizadas em cada UO ainda não se encontra ao mesmo nível em toda a instituição. Desde que foi implementado o NÓNIO, no âmbito do processo de centralização da informação, todos os sistemas que não sejam possíveis de integrar têm sido gradualmente substituídos. Sempre que forem desenvolvidos ou implementados novos sistemas e plataformas, estes terão de ser integráveis com o NÓNIO.

No que respeita à recolha de informação, levantamento de resultados e indicadores, o IPC dispõe de um sistema de Business Intelligence, que apoia na análise de dados e na criação e publicação de informação relevante para o processo de tomada de decisão por parte dos órgãos de gestão e de governo. Este sistema está atualmente a ser reestruturado, de modo a ser interoperacionalizado com o NÓNIO. Contudo, tem-se revelado uma mais-valia na recuperação e agregação do histórico de informação introduzida nos diversos SI e plataformas que se encontravam anteriormente em utilização.

No âmbito da monitorização do SIGQ, o RAA refere que o IPC utiliza a metodologia Balanced Scorecard para o acompanhamento de projetos, objetivos, indicadores de desempenho e monitorização das ações de melhoria em implementação. Porém, durante a visita a CAE tomou conhecimento que esta metodologia ainda não entrou em aplicação.

Toda a informação relativa ao SIGQ, incluindo a gestão da estrutura documental e a forma como os SI contribuem para o acompanhamento e monitorização da qualidade no IPC encontram-se descritas no MQ e concentrada num portal inteiramente dedicado ao SIGQ. A CAE entente que esta iniciativa é uma mais-valia para a avaliação periódica das necessidades de todas as partes interessadas em termos do acesso e utilização de informação e, nesse âmbito, à adequação dos SI ao funcionamento do SIGQ.

Em suma, a CAE considera que o IPC dispõe de uma estrutura de gestão documental adequada à monitorização das atividades desenvolvidas na instituição e que a informação produzida, depois de analisada, contribui para os processos de autoavaliação e definição de medidas de melhoria, cumprindo o seu papel de suporte aos processos de tomada de decisão e sustentação de um processo de melhoria contínua.

2.5.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

According to the RAA, the IPC has several information systems (SI). The MQ informs that the articulation of the information introduced in these different systems and the monitoring of the performance indicators is a responsibility of the Department of Planning and Audit (DPA), and the management, maintenance, and updating of the different SI is a responsibility of the Department of Information, and Communication (DTIC).

The CAE was informed that the NONIO system was recently implemented and is already in operation in all UOs. After this process, the IPC is improving the integration between the different SI, and the information interface between them, and the several digital platforms and tools in use.

The implementation of NONIO aimed to centralize the information and, thus, facilitate its collection and analysis and monitor ongoing processes and actions. In the management of the EA process, the IPC has tools and instruments prepared to assist teachers. Some automation is under development to facilitate the filling of RUCs and RACs. As explained to the CAE at the time of the visit, the surveys' results on the perception of pedagogical quality are automatically carried over to the RUC, and automatic alert mechanisms are configured whenever deviations in the approval or reproval rates are detected, and whenever there are verified high levels of absenteeism.

The Academic Management System (SGA), for the administration of the processes related to the management of the educational offer, in the dimension of the EA and for the bureaucratic and administrative issues that arise from it (enrollments, enrollments, payment of tuition fees, etc.) are also already supported at NONIO.

However, part of financial management and human resources management are supported by the financial ERP and HR, which integrate all subsystems related to these areas.

According to the RAA, this system is already integrated with the SGA attendance management module. During the visit, it was explained that the process of integrating the systems and platforms previously used in each UO is not yet at the same level throughout the institution. Since NONIO was implemented, all systems that are not possible to integrate have been gradually replaced as part of the information centralization process. Whenever new systems and platforms are developed or implemented, they must be integrated with NONIO.

Regarding the collection of information, results, and indicators, the IPC has a Business Intelligence system which supports data analysis and the creation and publication of information relevant to the decision-making process by the management bodies. This system is currently being restructured to be interoperable with NONIO. However, it has proved to be an asset in the recovery and aggregation of information in the archive introduced in the several SI and platforms that were previously in use.

Within the SIGQ monitoring scope, the RAA states that the IPC uses the Balanced Scorecard methodology to monitor projects, objectives, and performance indicators, and monitor the actions for improvement in implementation. However, during the visit, the CAE learned that this methodology has not yet been applied.

All information related to the SIGQ, including the management of the documentary structure and how the SI contributes to the monitoring of quality in the IPC is described in the MQ and concentrated in a portal entirely dedicated to the SIGQ. The CAE understands that this initiative is an asset for the periodic assessment of stakeholders' needs in terms of access and use of information and, in this context, the suitability of SI for the operation of the SIGQ.

In summary, the CAE considers that the IPC has a document management structure suitable for monitoring the activities carried out at the institution and that the information produced, after being analyzed, contributes to the processes of self-assessment and definition of improvement measures, fulfilling its support role for decision-making processes and support for a continuous improvement process.

2.6 Publicação de informação relevante para as partes interessadas externas

2.6.1 Publicação de informação relevante para as partes interessadas externas

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.6.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O IPC disponibiliza a informação às partes interessadas através do seu portal institucional, dos portais de cada uma das UO e da sua intranet, onde os conteúdos se encontram segmentados em função do utilizador. Segundo o RAA, o IPC tem em consideração as recomendações formuladas nos ESG e as disposições legais previstas no RJIES e no RJAES. O MQ enquadra os mecanismos de garantia da qualidade que permitem considerar a perspetiva das diferentes partes interessadas no planeamento do sistema, a periodicidade com que é revista e atualizada pelos Serviços Centrais e a responsabilidade atribuída a cada UO.

No portal institucional do IPC é possível consultar a informação relativa à oferta formativa, à atividade e projetos de investigação e extensão, aos serviços e mecanismos de apoio à disposição dos estudantes e demais comunidade académica, bem como a informação de caráter institucional, designadamente a composição dos órgãos de governo e de gestão, os estatutos e regulamentos da IPC, os planos e relatórios de atividades.

A informação relacionada com o SIGQ encontra-se agregada numa subpágina dedicada à Qualidade e, também, num portal específico para o SIGQ. Nestas páginas está explícita a política para a qualidade do IPC, o MQ e o organograma de responsabilidades e processos associados ao SIGQ. Também se encontra disponível a documentação relacionada com os diversos processos de avaliação externa. Na página relativa a cada ciclo de estudos é possível consultar os relatórios de autoavaliação, os respetivos resultados de cada processo, a data de registo dos ciclos de estudos em funcionamento e as datas de acreditação e o prazo das mesmas, cumprindo com o disposto no n.º 2 do Artigo 16º do RJAES.

No que respeita ao EA, a CAE confirmou que é possível consultar a informação sobre as UC e o docente que as leciona, mas o seu regime de vínculo à instituição e a sua produção científica não se encontram acessíveis a partir das páginas dedicadas aos planos de estudos e UC. Também não se encontram disponibilizadas as estatísticas referentes à empregabilidade dos ciclos de estudo. Estas falhas identificadas pela CAE contrariam as práticas recomendadas pelo standard 1.8 dos ESG, bem como o artigo 162º, nº2 do RJIES. A restante informação, relacionada com as UC, designadamente a divulgação dos objetivos de aprendizagem, a bibliografia fundamental e as metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes, encontram-se disponíveis conforme indicado nos referenciais 1.8 dos ESG e 12 da A3ES.

Não obstante, se o acesso for realizado através das páginas institucionais das UO, o tipo e volume de informação publicada varia significativamente. Deste modo, a CAE entende que o processo P01.08, conforme previsto no MQ, ainda não se encontra devidamente replicado nas UO. Porém, durante a visita foi explicado que algumas UO utilizavam plataformas que não foram possíveis de integrar com o sistema de informação NONIO e que algumas destas permitem atualizar de forma automática os portais institucionais. Foi dado a conhecer à CAE que está a ser realizado um levantamento das necessidades de desenvolvimento de cada sistema e modelos de interface.

Relativamente à investigação desenvolvida no IPC, ainda que seja possível encontrar a informação relativa aos projetos e redes em que este se encontra inserido, não é possível consultar, de forma agregada, a produção científica realizada na instituição. Durante a visita foi explicado à CAE que está a ser desenvolvida uma página que irá permitir agregar e publicar esta informação, conferindo assim maior visibilidade à investigação realizada no IPC.

Sobre os serviços e mecanismos de apoio à disposição dos estudantes, a informação relativa às bolsas de estudo está acessível a partir de uma subpágina dedicada aos Serviços de Ação Social do IPC. No entanto, a informação relativa às candidaturas à bolsa de estudo ainda não se encontra atualizada de acordo com as mais recentes alterações introduzidas ao Regulamento de Atribuição, designadamente no que respeita às medidas excecionais decorrentes do contexto de pandemia.

Em suma, a CAE confirmou que o IPC segmenta informação em função do seu destinatário, tendo em consideração as diferentes perspetivas de cada parte interessada, interna e externa e que a maioria da informação se encontra atualizada.

2.6.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The IPC makes information available to stakeholders through its institutional website, the websites of each UO, and its intranet, where the content is segmented according to each user's interests. According to the RAA, the IPC considers the recommendations made in the ESG and follows the legal requirements made in RJIES and RJAES. The MQ provides the quality assurance mechanisms that allow considering the different stakeholders' perspectives in planning the system, the frequency with which it is reviewed and updated by the Central Services, and the responsibility attributed to each UO.

On the IPC institutional website, it is possible to consult information on training offers, research, and extension activities and projects, services, and support mechanisms available to students and other elements of the academic community, and institutional information, namely the composition government and management bodies, IPC statutes and regulations, activity plans and reports.

The information related to the SIGQ is aggregated in a subpage dedicated to quality, and also in a specific portal about the SIGQ. Inside these webpages, the quality policy of the IPC is explicit and available to the MQ and the organization chart of responsibilities and processes associated with the SIGQ. Documentation related to the several external evaluation processes is also available. On the page related to each study cycle, it is possible to consult the self-assessment reports, the respective results of each process, the date of registration of the study cycles in operation, and the dates of accreditation and the term of it, complying with the requirements of no. 2 of Article 16 of the RJAES.

Regarding the EA, the CAE confirmed that it is possible to consult the information about the UC and the teacher who is associated with it. Still, its work regime in the institution and its scientific production are not accessible from the pages dedicated to the study plans or UC. Statistics on the employability of study cycles are also not available. These failures identified by the CAE are contrary to the practices recommended by ESG standard 1.8, and in article 162, no. 2 of the RJIES. The rest of the information related to the UC, namely the dissemination of learning objectives, the fundamental bibliography, and the teaching, learning, and assessment methodologies, are available as indicated in the referential 1.8 of the ESG and referential 12 of the A3ES.

However, if access is made through the institutional pages of OUs, the type and volume of information published vary significantly. Thus, CAE understands that the process P01.08, as foreseen in the MQ, is not yet duly replicated in the OUs. However, during the visit, it was explained that some OUs used platforms that were not possible to integrate with the NONIO information system, and that some of these allow automatic updating of institutional portals. CAE was informed that a survey of each system's development needs and interface model is being carried out.

Regarding to the research activity carried out at the IPC, although it is possible to find information on the projects and networks in which it is inserted, it is not possible to consult the scientific production published. During the visit, it was explained to the CAE that it is being developed a webpage that will aggregate and publicize this information, giving greater visibility to the research activity at the IPC.

Concerning the services and support mechanisms available to students, information on scholarships is accessible from a sub-page dedicated to the Social Action Services of the IPC. However, the information regarding scholarship applications has not yet been updated according to the most recent changes introduced to the national Regulation, namely the exceptional measures resulting from the pandemic context.

In summary, the CAE confirmed that the IPC segments information according to its recipient, considering the different perspectives of each interested party, internal and external, and that most of the information is up to date.

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

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

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.7.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O MQ define como objetivo do SIGQ do IPC promover a revisão e atualização regular do sistema de avaliação da instituição. Também estabelece os processos de gestão para a melhoria contínua que asseguram a implementação, acompanhamento e revisão da política da qualidade. Na primeira tabela da página 17 identifica como mecanismos de garantia da qualidade a revisão do SIGQ, tratamento de reclamações, sugestões e elogios e a realização de auditorias internas.

A CAE verificou que já estão definidos os procedimentos para o tratamento de reclamações, sugestões e elogios e a elaboração do respetivo relatório. Também confirmou a elaboração de planos e relatórios anuais de auditoria, cujas propostas de melhoria são monitorizadas no Relatório de Revisão Anual do SIGQ (RR-SIGQ).

O processo de monitorização do SIGQ termina com o RR-SIGQ, o qual identifica as alterações que ocorreram no sistema ao longo do ano, verifica a adequação da política da qualidade e das auditorias internas, analisa a implementação das ações de melhoria e avalia os mecanismos de garantia da qualidade e os resultados da avaliação da satisfação das partes interessadas. Também monitoriza alguns indicadores de verificação do funcionamento do sistema, como por exemplo de análise do desvio em relação à data prevista de elaboração do RR-SIGQ, cumprimento do prazo fixado para entrega do Relatório Anual de Atividades, percentagem de ações de correção/melhoria concretizadas, etc. Também apresenta uma avaliação e reflexão sobre o estado de desenvolvimento e eficácia do SIGQ, no referente ao MQ e a cada um dos MP, com base no mapa de indicadores de desempenho do SIGQ, concluindo com a análise SWOT ao Sistema e propostas de oportunidades de melhoria.

Na sequência de validação das propostas de melhoria pelo Presidente do IPC, foi formalizado um Plano de Ações de Melhoria, que se encontra em implementação. Estas

ações estão em parte expressas no RAA, no item relativo a aspetos identificados para melhoria. É de referir que o RR-SIGQ se apresenta com grande detalhe e grande densidade de informação, revelando-se, no entanto, demasiado extenso, aspeto a ter em conta em futuros relatórios de meta-avaliação. Apesar do RR-SIGQ ter sido realizado uma única vez para 2018-2019, está prevista a sua elaboração anual, pelo que se pode afirmar que o sistema prevê a sua própria monitorização e as ações de melhoria são regularmente planeadas e documentadas.

2.7.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The MQ defines the regular review and update of the institution's evaluation system as a goal of the SIGQ. It also establishes management processes for continuous improvement that ensure the implementation, monitoring, and quality policy review. On page 17 of the MQ, a table identifies the SIGQ review, handling complaints, suggestions, and compliments, and carrying out internal audits as quality assurance mechanisms. The CAE verified that the procedures for handling complaints, suggestions, and compliments, and the preparation of the respective report are already defined. It also confirmed the preparation of annual audit plans and reports, whose proposals for improvement are monitored in the SIGQ Annual Review Report (RR-SIGQ). The SIGQ monitoring process ends with the elaboration of the RR-SIGQ, which identifies the changes that occurred in the system throughout the year, verifies the adequacy of the quality policy and internal audits, analyses the implementation of the improvement actions, and evaluates the mechanisms for quality assurance and the results of the assessment of stakeholder satisfaction. It also monitors some indicators on the verification of the system functioning; for example, analysis of the deviation in relation to the expected date of preparation of the RR-SIGQ, compliance with the deadline set for delivery of the Annual Activity Report, percentage of correction/improvement actions carried out, etc. It also presents an assessment and reflection on the state of development and effectiveness of the SIGQ, concerning the MQ and each of the MPs, based on the map of the SIGQ performance indicators, and concluding with the SWOT analysis of the System and proposals of opportunities for improvement. Following the validation of the IPC President's improvement proposals, an Improvement Action Plan was formalized, which is being implemented. These actions are partly expressed in the RAA on the item related to aspects identified for improvement. It should be noted that the RR-SIGQ is presented in detail and with a great deal of information, but it is too extensive, which is an aspect to be considered in future meta-evaluation reports. Although the RR-SIGQ was carried out only once, for 2018-2019, its annual preparation is foreseen, so it can be said that the system ensures its own monitoring and that improvement actions are regularly planned and documented.

3. Pontos fortes e boas práticas

3.1. Principais pontos fortes do sistema:

- Compromisso da Presidência e dos principais órgãos de governação central na implementação do SIGQ e da cultura da qualidade
- Rigor e qualidade colocados na conceção dos instrumentos de autoavaliação na vertente do Ensino e Aprendizagem (RUC, RAC e RAEUO)
- A arquitetura e organização documental de suporte ao MP, tendo em conta o volume de documentos produzidos e disponibilizados.
- O sistema de indicadores e a implementação central do sistema de planeamento ao nível do IPC.
- A criação do portal dedicado ao SIGQ promove o acompanhamento e monitorização do desenvolvimento do sistema e contribuiu para a consolidação de uma cultura de Qualidade comum no IPC.

3.1. Main strengths of the audited system:

- The Commitment of the Presidency and the main central governance bodies in the implementation of the SIGQ and the quality culture
- The Rigor and quality placed in the design of self-assessment instruments in the Teaching and Learning dimension (RUC, RAC and RAEUO)
- The architecture and documentary organization of support to the MP, considering the volume of documents produced and made available.
- The indicator system and the central implementation of the planning system at the IPC level.
- The creation of the portal dedicated to SIGQ promotes the follow-up and monitoring of the development of the system and contributed to the consolidation of a common quality culture at IPC.

3.2. Boas práticas, passíveis de difusão:

- A publicação do Boletim da Qualidade, a criação do Dia da Qualidade do IPC.

3.2. Best practices recommended for diffusion:

- The publication of the Quality Bulletin and the creation of the IPC Quality Day.

4. Recomendações para melhoria do sistema

4.1. Recomendações essenciais – aspectos a requerer acção correctiva

A CAE considera que o SIGQ da IPC apresenta algumas fragilidades, mais importantes na vertente de investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível, colaboração interinstitucional e com a comunidade, serviços de apoio e articulação entre o sistema de garantia da qualidade e os órgãos de governação e gestão da instituição.

Em conformidade com isso, a CAE considera como essenciais a implementação das seguintes recomendações:

A) A cumprir de imediato

1. Harmonizar a informação nos portais das UOE relativa à data de registo dos ciclos de estudos em funcionamento, bem como as datas de acreditação e o prazo das mesmas, os relatórios de autoavaliação e respetivos resultados, de modo cumprir o processo P01.08, previsto no MQ, e com as exigências legais previstas nos artigos 16.º do RJAES e 162º do RJIES.
2. Divulgar as estatísticas referentes à empregabilidade dos ciclos de estudos e o regime de vínculo dos docentes com a instituição.

B) A cumprir no prazo de 1 ano:

1. Realização de inquéritos anónimos e confidenciais dirigidos a estagiários e a orientadores de estágio e incluir a análise dos seus resultados nos RAC e RAEUO.
2. Tornar legível a atividade científica no relatório anual do i2A e na página do II&D divulgar a produção científica, os CV dos docentes, ligação a Unidades de Investigação associadas e afiliação dos docentes, organização de eventos científicos, ligação dos investigadores aos projetos de investigação e regulamento do RCAAAP, bem como a divulgação da disseminação realizada por esta via.
3. Criar mecanismos e procedimentos para promover o contato dos estudantes com a investigação e com projetos de colaboração com a comunidade.
4. Organização da estrutura e implementação de processo específico para a gestão e monitorização das atividades de prestação de serviços e extensão à comunidade de forma a tornar legível em relatório próprio estas atividades, cuja informação se encontra atualmente muito fragmentada ao nível das UO.
5. Publicação da proposta de Regulamento de Avaliação de Desempenho Docentes (RAPC) e da nova grelha de avaliação.
6. Elaboração anual do Plano de Formação e de relatório de avaliação da formação.
7. Criação de sistema de indicadores de monitorização dos serviços.
8. Criação de inquérito de auscultação da satisfação das PI com os serviços.
9. Criação de um órgão de reflexão estratégica do SIGQ ao mais alto nível que integre representantes de todas as PI e de todas as UO, incluindo representantes externos especialistas na área da qualidade.
10. O levantamento das necessidades de desenvolvimento e de interoperabilidade entre sistemas de informação junto das UO, de modo a garantir uma recolha completa da informação e, assim, a monitorização de indicadores e ações de melhoria. Neste âmbito, será relevante a consolidação da automatização de procedimentos, sobretudo no E/A, para apoio aos docentes no preenchimento dos RUC, RAC e RAEUO, bem como um sistema de alerta sempre que exista informação em falta.
11. Elaboração do Relatório de Revisão Anual do SIGQ de 2019/20, com especial atenção para o follow-up das respostas dadas às recomendações e implementação dos planos de melhoria propostos no relatório do ano anterior.

C) A cumprir no prazo de 2 anos:

1. Estabelecer uma metodologia/abordagem para garantir o melhor alinhamento entre objetivos e indicadores estratégicos e as práticas de planeamento das diferentes unidades orgânicas de forma a harmonizar relatórios de atividades anuais de todas as UO, cuja elaboração deverá ser baseada na monitorização dos indicadores do PE.
2. Publicação da reorganização dos serviços nos termos definidos na opção estratégica 10: (Re)Organização dos Serviços definida na página 30 do MQ -1.1/2019.
3. Estabelecer uma metodologia/abordagem para garantir o melhor alinhamento entre objetivos e indicadores estratégicos de forma a implementar o QUAR e o Balanced Scorecard dos serviços e relatórios de atividade (RA) anuais de reflexão crítica sobre o cumprimento das metas estabelecidas nos Planos de Atividades (PA).

4.1. Recommendations considered being essential (issues requiring corrective action)

The CAE considers that the SIGQ presents some weaknesses, mainly on the area of high-level research and professional development, interinstitutional and community collaboration, support services and coordination between the quality assurance system and the governance bodies and management of the institution. Accordingly, the CAE considers to be essential the implementation of the following recommendations:

A) To be fulfilled immediately

1. Harmonize the information in the UOE portals regarding the date of registration of the study cycles in operation, the dates of accreditation and the term of it, the self-assessment reports, and the respective results, to comply with the process P01.08, foreseen in the MQ, and with the legal requirements foreseen in articles 16 of the RJAES and 162 of the RJIES.

2. Publicize the statistics regarding the employability of the study cycles and the labor regime of teachers with the institution.

B) To be fulfilled within one year:

1. Conducting anonymous and confidential inquiries addressed to interns and internship supervisors, including analyzing their results in RAC and RAEUO.
2. Make scientific activity readable in the i2A annual report and on the II&D page. Publicize scientific production, the CV's of teachers, connection to associated Research Units and affiliation of teachers, organization of scientific events, the connection of researchers to research projects and RCAAP regulations, as well as the publishing of the dissemination carried out this way.
3. Create mechanisms and procedures to promote students' contact with research and collaborative projects with the community.
4. Organization of the structure and implementation of a specific process for the management and monitoring of service provision activities and extension to the community to make these activities readable in their report, whose information is currently very fragmented at the level of UOs.
5. Publication of the proposed Regulation for the Evaluation of Teacher's Performance (RAPC) and the new evaluation grid.
6. Annual preparation of the Training Plan and training evaluation report.
7. Creation of a system of monitoring indicators for services.
8. Creation of a survey to assess stakeholders' satisfaction with services.
9. Creation of a SIGQ strategic reflection body at the highest level that includes representatives from all stakeholders and all UOs, including external representatives who are specialists in the area of quality.
10. An inquiry about the needs of development and interoperability between information systems in all UOs, to guarantee a complete collection of information and, thus, monitor indicators and improvement actions. In this context, it will be relevant to consolidate the automation of procedures, especially in EA, to support teachers in completing the RUC, RAC, and RAEUO, and an alert system whenever there is missing information.
11. Elaboration of the 2019/20 Annual Review Report of the SIGQ, with particular attention to the follow-up of the responses given to the recommendations and implementation of the improvement plans proposed in the previous year's report.

C) To be fulfilled within two years:

1. Establish a methodology/approach to ensure the best alignment between goals and strategic indicators and the planning practices of the different organic units to harmonize annual activity reports from all UOs, which elaboration should be based on the monitoring of EP indicators.
2. Publication of the reorganization of services under the terms defined in strategic option 10: (Re) Organization of Services defined on page 30 of MQ -1.1 / 2019.
3. Establish a methodology/approach to ensure the best alignment between goals and strategic indicators to implement the QUAR and the Balanced Scorecard of services and annual activity reports (RA) for critical reflection on fulfilling the goals established in the Activity Plans (PA).

4.2. Recomendações adicionais, colocadas à consideração da instituição

1. Formalizar planos de ação específicos, com o objetivo da melhoria das taxas de resposta ao inquérito de satisfação com o curso e ao inquérito de perceção sobre as UC. Idêntica recomendação se aplica ao inquérito de perceção dirigido aos docentes, com taxas globais de resposta significativamente abaixo da meta estabelecida.
2. Estabelecer planos de ação com o objetivo de atingir a meta de 100% nas taxas de adesão dos docentes ao preenchimento dos RUC e dos RAC em todas as UOE.
3. Reforço da sinalização automática de boas práticas e de situações críticas das UC com base em critérios pré-definidos.
4. Monitorização da implementação dos planos de melhoria das UC e dos CE propostos nos relatórios do ano anterior.
5. 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.
6. 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.
7. Recolha de informação e reflexão crítica sobre a aquisição de competências transversais dos estudantes (relações interpessoais, sociais e linguísticas) e à promoção da ocupação dos estudantes no ambiente internacional.

4.2. Additional recommendations for the consideration of the higher education institution:

1. Formalize specific action plans, to improve response rates to the satisfaction survey applied to students on the pedagogical perception of quality. The same recommendation applies to teachers' perception surveys, with global response rates significantly below the established target.
2. Establish action plans to reach 100% of the teachers' adherence rates to fill in the RUC and RAC in all UOE.
3. Reinforcement of automatic signaling of acceptable practices and critical situations in UCs based on pre-defined criteria.
4. Monitoring the implementation of the improvement plans proposed for UC and CE in the previous year's reports.
5. Definition of a methodology for monitoring the training carried out, both for teachers and non-teachers' staff, as to the effectiveness and impact on the professional activities developed.
6. Definition of an HR management plan for the IPC that links performance evaluation with the training plan, career progression, awarding prizes, and merit recognition.
7. Collection of information and critical reflection on the acquisition of transversal skills of students (interpersonal, social, and linguistic) and promoting student integration in the international environment.

5. Observações

5. Observações

A Comissão de Avaliação Externa (CAE) analisou com apreço a pronúncia do Instituto Politécnico de Coimbra (IPL) sobre o Relatório Preliminar da Avaliação do Sistema Interno de Garantia da Qualidade (ASIGQ/20/00001), tendo considerado como muito positiva a calendarização de implementação das propostas de melhoria e a estratégia de reflexão interna para a sua implementação. Como todas as recomendações se encontram em implementação, a CAE mantém todas as condições essenciais apresentadas no relatório, com exceção da relacionada com a harmonização da informação nos portais das UOE por já se encontrar implementada.

5. Other Comments

The External Evaluation Committee (CAE) appreciated the pronouncement of the Instituto Politécnico de Coimbra (IPL) on the Preliminary Report on the Evaluation of the Internal Quality Assurance System (ASIGQ/20/00001). The CAE considered very positive the schedule of implementation proposed and the internal reflection strategy for its implementation.

As all recommendations are under implementation, the CAE maintains all the essential conditions presented in the report, with exception of the one related to the harmonization of information on the UOE portals as it is already implemented.

6. Conclusão

6.1. O sistema interno de garantia da qualidade auditado cumpre os requisitos mínimos para a sua certificação, de acordo com os critérios definidos no Manual para o Processo de Auditoria?

Sim, sujeito a condições

6.2. Condições a serem cumpridas e respetiva calendarização, no caso de ser proposta uma decisão de certificação condicional

O sistema interno de garantia da qualidade do IPC cumpre os requisitos para a sua certificação, condicionado à comprovação da superação das condições consideradas limitativas no enunciado das recomendações essenciais (ponto 4.1).

6.2. Conditions to be met by the institution and the corresponding deadline, in case a conditional certification is proposed

The IPC's internal quality assurance system fulfills the requirements for its certification, but is conditioned to proof the overcoming of the limiting conditions referred in the essential recommendations (point 4.1).

6.3. Fundamentação da apreciação de cumprimento assinalada em 6.1

Nenhuma vertente do SIGQ foi considerada como em “desenvolvimento insuficiente”. A vertente investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível, colaboração interinstitucional e com a comunidade, serviços de apoio e articulação entre o sistema de garantia da qualidade e os órgãos de governação e gestão da instituição foram consideradas em “desenvolvimento parcial”. Todas as outras vertentes foram avaliadas em “desenvolvimento substancial”.

1. O IPC adotou claramente uma política para a GQ e definiu objetivos de qualidade, formalmente estabelecidos e publicamente disponíveis. A estratégia institucional para a melhoria contínua da qualidade é parte integrante da gestão estratégica global da Instituição, verificando-se a existência de mecanismos de planeamento e avaliação do desempenho institucional. A política para a qualidade encontra concretização num SIGQ abrangente, mas de implementação muito recente, o que se reflete em alguma imaturidade do Sistema. Embora já existam evidências sobre a eficácia do sistema, é de prever uma significativa evolução positiva e consolidação nos próximos anos. Considerada em desenvolvimento substancial.

2.1 Na vertente EA, os mecanismos de GQ estão implementados e estão formalmente documentados funcionando de forma abrangente em forte articulação com os referenciais 2 a 5 da A3ES de forma a recolher informação que permite detetar instâncias de qualidade deficiente já com elevada eficácia. Apesar de o SIGQ ser muito recente, é expectável que a dinâmica criada no primeiro ciclo de avaliação conduza ao amadurecimento do Sistema e à consolidação dos mecanismos de GQ nos anos letivos seguintes, com consequente melhoria da sua eficácia nesta vertente da missão institucional. Considerada em desenvolvimento substancial.

2.2 Existem estruturas de apoio à investigação, processos claros e bem definidos e regulamentados, mas o sistema montado não revela capacidade para recolher a informação necessária para a gestão e não é eficaz na deteção de instâncias de qualidade deficiente porque a informação recolhida é insuficiente e não tem o grau de desagregação necessário para a formulação de propostas de melhoria da qualidade. Considerada em desenvolvimento parcial.

2.3 A atividade de colaboração interinstitucional e com a comunidade está dispersa pelas UO e a informação recolhida está muito fragmentada. Como os processos para a avaliação, monitorização e melhoria da globalidade das dimensões subjacentes ainda não estão implementados na totalidade, considera-se que já existe alguma capacidade para detetar instâncias de qualidade insuficiente, mas que os mecanismos atualmente disponíveis não se revelam suficientemente eficazes para promover a melhoria e a mudança. Considerada em desenvolvimento parcial.

2.4 A informação recolhida nos inquéritos de satisfação e na aplicação do RAPD e na aplicação do SIADAP permitem concluir que existe a maioria dos procedimentos de garantia da qualidade e que a informação recolhida é usada como instrumento de gestão e permite a identificação de instâncias de qualidade deficiente que, em conjunto com o sistema de incentivos e a formação oferecida, garantem a melhoria da qualidade e eficácia do desempenho na gestão do pessoal. Considerada em desenvolvimento substancial.

2.5 Como a reorganização dos serviços ainda se encontra em curso, não está prevista a auscultação das necessidades e expectativas das PI, nem existe a prática de elaboração de PA dos serviços e a maioria do RA ainda não usam os indicadores do SIGQ, pode afirmar-se que existem alguns procedimentos de garantia da qualidade que permitem detetar algumas instâncias de qualidade insuficiente, mas como a informação recolhida é usada de forma casuística e não há estrutura de reflexão crítica ao nível dos serviços, considera-se que o sistema existente não revela capacidade para promover a melhoria e a mudança. Considerada em desenvolvimento parcial.

2.6 Apesar das UO terem estratégias e atividades de internacionalização autónomas, como existe uma estrutura de apoio e coordenação transversal que é liderada por vice-presidente com o apoio do GRI e os procedimentos estão bem definidos e permitem a agregação da informação em RA que servem de base à reflexão e identificação de instâncias de qualidade insuficiente e à adoção de medidas de melhoria da qualidade. Considerada em desenvolvimento substancial.

3. As metodologias de planeamento permitem confirmar que o SIGQ está articulado com as atividades e os órgãos de topo da gestão da instituição, mas que não se revela ao mesmo nível nos procedimentos de planeamento das UO e dos serviços para garantir que a informação gerada é utilizada na sua totalidade para o desenvolvimento da instituição. Também parece essencial a existência de um órgão de reflexão estratégica do SIGQ para assegurar o seu próprio desenvolvimento e a monitorização independente da implementação da política e dos objetivos da qualidade e garantir a melhoria contínua do desempenho institucional. Considerada em desenvolvimento parcial.

4. A informação recolhida nos relatórios e na documentação recolhida revela uma baixa adesão das PI na resposta aos questionários justificada pela recente implementação do SIGQ. Todavia, nas reuniões a CAE pode confirmar o entusiasmo da comunidade académica na participação no sistema da qualidade e que as PI externas também participam e que existem procedimentos estabelecidos para aumentar a sua colaboração. Considerada em desenvolvimento substancial.

5. O sistema de informação dispõe de uma estrutura de gestão documental adequada à monitorização das atividades desenvolvidas na instituição e a informação produzida, depois de analisada, contribui para os processos de autoavaliação e definição de medidas de melhoria, cumprindo o seu papel de suporte aos processos de tomada de decisão e sustentação de um processo de melhoria contínua. Considerada em desenvolvimento substancial.

6. A instituição identificou as PI e segmentou informação em função do seu destinatário, tendo em consideração as diferentes perspetivas de cada parte interessada, interna e externa e que a maioria da informação se encontra atualizada. Considerada em desenvolvimento substancial.

7. Os mecanismos de monitorização do funcionamento da garantia da qualidade e revisão do SIGQ estão identificados e, embora o do RR-SIGQ tenha sido realizado apenas uma única vez para 2018-2019, está prevista a sua elaboração anual, pelo que se pode afirmar que o sistema prevê a sua própria monitorização e as ações de melhoria são regularmente planeadas e documentadas. Considerada em desenvolvimento substancial.

6.3. Grounds for the judgement issued in 6.1

No aspect of the SIGQ was considered to be “underdeveloped”. The oriented research and high-level professional development, interinstitutional collaboration and relations with the community, support services and articulation between the quality assurance system and the institution’s governance and management bodies are under “partial development”. All other aspects were evaluated as “substantial development”.

1. The IPC clearly adopted a policy for QA and defined quality goals, formally established and publicly available. The institutional strategy for continuous improvement of quality is an integral part of the Institution’s overall strategic management, with the existence of mechanisms for planning and evaluating institutional performance. The quality policy is reflected in a comprehensive SIGQ, but of very recent implementation, which is reflected in some immaturity of the System. Although there is already evidence on the effectiveness of the system, significant positive developments and consolidation are expected in the coming years. Considered to be in substantial development.

2.1 On the EA dimension, the QA mechanisms are in place and formally documented, working comprehensively in close conjunction with A3ES referential 2 to 5, in order to collect information that allows the detection of instances of poor quality with high efficiency. Although the SIGQ is very recent, it is expected that the dynamics created in the first evaluation cycle will lead to the maturation of the System and the consolidation of the QA mechanisms in the following academic years, with a consequent improvement of its effectiveness in this aspect of the institutional mission. Considered to be in substantial development.

2.2 There are research support structures, clear, well defined and duly regulated processes, but the system does not reveal the capacity to collect the information needed for management and is not effective in detecting instances of poor quality because the information collected is insufficient and has not the degree of disaggregation necessary for the formulation of quality improvement proposals. Considered in partial development.

2.3 Interinstitutional collaboration and relations with the community activities are dispersed across UOs and the information collected is very fragmented. As the processes for assessing, monitoring, and improving the overall dimensions of the underlying dimensions are not yet fully implemented, it is considered that there is already some capacity to detect instances of insufficient quality, but that the mechanisms currently available are not sufficiently effective to promote improvement and change. Considered in partial development.

2.4 The information collected in the satisfaction surveys and in the application of the RAPD, as well as the application of SIADAP allows us to conclude that most quality assurance procedures exist and that the information collected is used as a management tool and allows the identification of instances of poor quality which, together with the incentive system and the training offered, guarantee the improvement of the quality and effectiveness of performance in personnel management. Considered to be in substantial development.

2.5 As the reorganization of services is still ongoing, there is no provision for listening to the needs and expectations of stakeholders, nor is there a practice of preparing PA for services and most of the RA do not yet use the SIGQ indicators, it can be said there are some quality assurance procedures that allow the detection of some instances of insufficient quality, but as the information collected is used on a case-by-case basis and there is no critical reflection structure at the service level, it is considered that the existing system does not reveal capacity to promote improvement and change. Considered in partial development.

2.6 Although UOs have autonomous internationalization strategies and activities, there is a support structure and transversal coordination that is led by vice-president with the

support of the GRI and the procedures are well defined and allow the aggregation of information in RA, which serve as basis for reflection and identification of instances of insufficient quality and the adoption of quality improvement measures.
Considered to be in substantial development.

3. The planning methodologies allow to confirm that the SIGQ is articulated with the activities and the top management bodies of the institution, but that it does not reveal itself at the same level in the planning procedures of the UOs and services. That does not ensure that the information generated is completely used for the development of the institution. It also seems essential the existence of a SIGQ strategic reflection body to ensure its own development and independent monitoring of the implementation of the quality policy and objectives and to ensure the continuous improvement of institutional performance.
Considered in partial development.

4. The information collected in the reports and in the collected documentation reveals a low adhesion of stakeholders answering to the questionnaires, which could be justified by the recent implementation of the SIGQ. However, at meetings, the CAE can confirm the enthusiasm of the academic community for their participation in the quality system and that external stakeholders also participate and that procedures are in place to increase their collaboration.
Considered to be in substantial development.

5. The information system has a document management structure suitable for monitoring the activities developed at the institution and the information produced, after being analyzed, contributes to the processes of self-assessment and definition of improvement measures, fulfilling its role of supporting decision-making processes and sustaining a process of continuous improvement.
Considered to be in substantial development.

6. The institution identified the stakeholders and segmented information according to its recipient, considering the different perspectives of each interested stakeholder, internal and external, and that most of the information is up to date.
Considered to be in substantial development.

7. The mechanisms for monitoring the functioning of the quality assurance and revision of the SIGQ are identified and, although the RR-SIGQ was carried out only once for 2018-2019, its annual elaboration is foreseen, so it can be said that the system provides for its own monitoring and improvement actions are regularly planned and documented.
Considered to be in substantial development.