ASIGQ/17/00008 — Relatório preliminar da CAE

1. Introdução

1. Instituição de ensino superior / Entidade instituidora:
Universidade Portucalense Infante D. Henrique

1.1.a. Identificação da Instituição de ensino superior / Entidade instituidora (Proposta em associação)
Universidade Portucalense Infante D. Henrique

1.2. Unidade orgânica (faculdade, escola, instituto, etc.):
Universidade Portucalense Infante D. Henrique

1.2.a. Identificação da Unidade orgânica (faculdade, escola, instituto, etc.) (Proposta em associação):
Universidade Portucalense Infante D. Henrique

1.3. Breve descrição da forma como decorreu o processo de auditoria:
A visita à Universidade Portucalense (UPT) decorreu nos dias 18 a 20 de Setembro de 2017. Participaram na visita: António Guimarães Rodrigues (Presidente da CAE); Jacinto Vidigal; Gemma Rauret Dalmau; Samuel Vilela; Maria de Lourdes Taylor. O Plano de Reuniões foi previamente definido com a adaptação do Programa-Tipo aprovado pela A3ES à IES. Realizaram-se reuniões com: 1- Autoridade académica máxima; 2- Equipa responsável pela autoavaliação; 3- Estrutura de coordenação estratégica; 4- Ensino e aprendizagem (vertente do ensino e aprendizagem no Sistema de Gestão da Qualidade do IPG - e coordenação vertical no funcionamento do sistema); 5- Estudantes de 1º e 2º ciclos; 6- A vertente investigação e desenvolvimento no SGQ; 7- Serviços de apoio; 8- Docentes; 9- Coordenação / Estruturas de colaboração interinstitucional e com a comunidade; 10- Autoridade académica máxima; 11- Autoridades académicas e individualidades por estas convidadas a estar presentes.

Todas as reuniões decorreram nas instalações da UPT, na cidade do Porto.

No sentido de permitir a avaliação da abrangência e estágio de consolidação da aplicação de suporte à gestão da investigação, e a pedido da CAE, foi incluída uma curta apresentação na reunião sobre o vetor da investigação e desenvolvimento no SIGQ.

Em todas as reuniões a CAE salientou a natureza voluntária do exercício de auditoria e enquadrou o objeto da sua visita, sublinhando o facto de não ser sua função avaliar a qualidade do desempenho da IES, mas sim o seu Sistema de Gestão e Garantia da Qualidade (SIGQ).

No conjunto das reuniões realizadas foi ouvida e questionada uma significativa amostra de agentes internos, na perspetiva do sistema de gestão e garantia da qualidade, cobrindo as áreas de atividade.

A CAE procurou construir gradualmente junto dos participantes nas diversas reuniões a perceção que tornasse compreensível a interpretação que veio a comunicar oralmente no final da visita. Antecipadamente a CAE solicitou documentação complementar, que lhe foi facultada antes da data da visita, bem como documentação adicional identificada durante a visita.

Verificou-se que os participantes nas reuniões, de forma generalizada, estavam familiarizados com o sistema interno de garantia da qualidade, e tinham conhecimento do contexto da auditoria pela A3ES e do relatório de auto avaliação.

A UPT assumiu a visita realizada no âmbito da auditoria ao sistema de garantia da qualidade com grande profissionalismo e seriedade. A visita decorreu de forma muito positiva, as reuniões foram muito produtivas e os interlocutores participaram ativamente.

1.3. Brief comment on the auditing proceedings:

The visit to the University Portucalense (UPT) took place from the 18th to 20th September 2017. The CAE members, António Guimarães Rodrigues (President); Jacinto Vidigal; Gemma Rauret Dalmau; Samuel Vilela; Maria de Lourdes Taylor participated in the visit. The Meeting Plan was previously defined adapting the standard Program approved by the Agency for the Evaluation and Accreditation of Higher Education (A3ES) to the Higher Education Institution (IES). Meetings were held with: 1 - Higher academic authority; 2- Team responsible for the self-evaluation; 3- Strategic coordination structure; 4- Teaching and learning (teaching and learning vector in the UP Quality Management System - and vertical coordination in the system operation); 5- Students of 1st and 2nd cycle; 6- The research and development vector in the SIGQ; 7- Support services; 8- Teachers; 9- Coordination / structures of inter-institutional collaboration and with the community; 10- Higher academic authority; 11- Academic authorities and individuals invited to be present.

All the meetings were held at UPT facilities in the city of OPorto.

In order to enable the assessment of the scope and consolidation stage of the application supporting the management of research, and at the CAE request, a short presentation was included in the meeting on the research and development vector in the SIGQ

At all meetings, the CAE emphasized the voluntary nature of the audit exercise and set the objective of the visit, underlining the fact that its function was not to assess the quality of the IES performance, but rather its Quality Assurance and Management System (SIGQ).

In the meetings, a significant sample of internal stakeholders was heard and questioned about the management and quality assurance system, covering the areas of activity.

The CAE sought to gradually build with the participants in the various meetings the perception that could make understandable the interpretation that it came to communicate orally. In advance the CAE requested additional documentation, which was provided before the date of the visit.

Participants in the meetings were found to be generally familiar with the internal quality assurance system and were aware of the A3ES audit context, and of the Self-Assessment Report (RAA).

The UPT conducted the audit visit to the quality assurance system with great professionalism and seriousness. The visit was very positive, the meetings were very productive and those involved participated actively.

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 qualidade (objetivos, funções, actores e níveis de responsabilidade do sistema, e documentação do sistema)
Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.1.2 Fundamentação da apreciação expressa:

De acordo com o RAA, a política de gestão da Qualidade formaliza o compromisso institucional para a qualidade, suporte aos objetivos, funções e documentação do sistema.

A Entidade Instituidora, e a Reitoria definem e aprovam a política de gestão da qualidade, que é comunicada à comunidade UPT, e divulgada através do site institucional.

A Reitoria elabora o Plano Estratégico a médio prazo, que determina as linhas de orientação estratégicas, traduzidas no Plano de Ação a 4 anos, que é desdobrado em Planos de Atividade anuais nos quais estão descritas as atividades para a prossecução dos objetivos de gestão da qualidade. Estes objetivos são planeados e monitorizados através do Plano de Monitorização do Desempenho (PMD), Sistema de Avaliação do Desempenho (SAD) e Regulamento de Avaliação do Desempenho (RAD) no qual estão descritas as metas, os indicadores de acompanhamento, bem como os responsáveis. As ações para a prossecução das metas estão planeadas nos planos de atividades anuais.

O Conselho Consultivo da Qualidade (CCQ), envolve o Presidente da EI, um Vice-reitor, por delegação do Reitor, o Vice-Reitor responsável pela investigação, os Diretores de Departamento, os Gestores de Área, o Responsável do GAA, os Presidentes do Conselho Científico e do Conselho Pedagógico, o Provedor do Aluno, o Presidente da Associação de Estudantes e Presidente da Associação dos Antigos Aluno. Promove a avaliação e retroalimentação do SIGQ através da implementação dos compromissos da política de gestão da qualidade nos seus diferentes departamentos e áreas.

O Gabinete da Qualidade e Avaliação (GQA) dinamiza, coordena e monitoriza o SIGQ. O G12 é um órgão de apoio à gestão da qualidade que acompanha o desempenho dos processos, os seus indicadores, e as atividades de gestão da qualidade, refletindo sobre as melhorias a implementar no sistema, cumprindo uma função importante, transversal, que se situa ao nível operacional. São mencionados os Estatutos, o Manual de Funções, os Regulamentos, a Descrição dos Processos, os Procedimentos e os Despachos como elementos de definidores das responsabilidades e níveis de autoridade. A CAE deve sublinhar a necessidade de aprovação de uma versão atualizada dos Estatutos.

Embora a última versão do Manual da Qualidade (MQ), aprovado dezembro de 2016, represente um avanço significativo em relação à edição anterior, a CAE considera que este documento chave, sendo um documento muito extenso, requer uma cuidada atenção que permita transformá-lo num documento-matriz de valor efetivo como documento de enunciado-declaração de uma estratégia da qualidade, de definição de uma estrutura articulada e da sua lógica na garantia das cadeias de referenciação dos processos nucleares.

A ênfase no vetor da investigação no MQ, que mereceu um enunciado de destaque nos princípios assumidos, não é completada por uma secção com um estatuto adequado à sua importância, que não pode limitar-se a remeter para a UI. Afirmação idêntica pode ser feita em relação à atividade de extensão, em que deve ser colocado maior enfoque, e evitado que seja reduzida ao remeter para cada Departamento.

A CAE considera que se verifica um estágio de desenvolvimento substancial, mas que é necessário que o MQ defina com clareza os objetivos de qualidade nos diferentes vetores que orientam o SIGQ de modo a aprofundar a cultura da qualidade entre as partes interessadas.

2.1.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

According to the RAA, the quality management policy formalizes the institutional commitment to quality, support to the objectives, functions and documentation of the system.

The Directorate of the Institution and the Rectory define and approve the quality management policy, which is communicated to the UPT community, and disseminated through the institutional website.

The Rectory elaborates the Strategic Plan for the medium term, which determines the strategic guidelines, translated in the 4-Year Plan of Action, which is deployed in annual Activity Plans in which the activities necessary to reach the objectives of quality management are described. These objectives are planned and monitored through the Performance Monitoring Plan (PMD), Performance Evaluation System (SAD) and Performance Evaluation Regulation (RAD), in which the goals, monitoring indicators and those responsible are presented. Actions to achieve the goals are planned in the annual activity plans.

The Quality Advisory Council (CCQ) involves the President of the EI, a Vice-Rector, by delegation of the Rector, the Vice-Rector responsible for research, Department Directors, Area Managers, the Head of the GAA, Presidents of the Scientific Council and the Pedagogical Council, the Student Ombudsman, the President of the Students Association and the President of the Association of Former Students. It promotes the evaluation and feedback for the SIGQ through the implementation of the quality management policy commitments in its different departments and areas.

The Quality and Evaluation Office (GQA) promotes, coordinates and monitors the SIGQ. The Statutes, the Manual of Functions, the Regulations, the Description of the Processes, the Procedures and the Executive Orders are mentioned as elements that define the responsibilities and levels of authority. The G12 is a quality management support body that monitors the performance of processes, their indicators, and quality management activities, reflecting on the improvements to be implemented in the system, fulfilling an important transversal role at the operational level. The CAE should emphasize the need for approval of an updated version of the Statutes.

Although the latest version of the Quality Manual (MQ), approved in December 2016, represents a significant improvement over the previous edition, the CAE considers that this key document, being a very long document, requires careful attention to transform it into an effective value-based matrix-document with effective value as a document-declaration of a quality strategy, of definition of an articulated structure and its logic in guaranteeing referral chains for the nuclear processes.

The emphasis on the vector of research in the MQ, which has received a prominent statement in the principles assumed, is not supplemented by a section with a status corresponding to its importance, which can not be limited to a reference to the UI. A similar remark can be made regarding the extension activity, in which a greater focus should be placed, avoiding the simple reference to each Department.

The CAE considers that there is a substantial stage of development, but it is necessary for the MQ to clearly define the quality objectives in the different vectors that guide the SIGQ in order to strengthen the culture of quality among the stakeholders.

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:
A CAE considera que os processos de criação, alteração e extinção de ciclos de estudo possuem regulamentação enquadradora, e que envolvem as entidades e órgãos relevantes. Nestes processos são considerados os contributos de antigos alunos, empregadores e outros parceiros externos, através de inquéritos e reuniões.

O RAA apresenta os Órgãos como o Conselho Científico, o Conselho Pedagógico, o Conselho Escolar, e as Comissões de Curso como instâncias de gestão académica. Considera-se que o RAA poderia ter reforçado a apresentação destes órgãos no sentido de realçar uma expressão para além da gestão de índole administrativa. Porém a CAE constatou que o MQ assegura o devido relevo aos órgãos de coordenação pedagógica ao nível dos departamentos.

A monitorização e ação sobre informação da progressão dos estudantes recorre à referência aos Relatórios do Docente, Relatórios da Coordenação do Curso, Relatórios do Departamento, Relatórios do Conselho Pedagógico, Reuniões regulares das Comissões de Curso e Conselho Escolar, dados do Observatório dos estudantes, registos referentes ao aproveitamento dos estudantes e indicadores do Plano de monitorização de desempenho.

O RAA afirma que Regulamento Pedagógico (RG) prevê situações específicas de avaliação e a diversificação dos métodos de ensino/aprendizagem (E/A) para os alunos Erasmus com o estatuto de Necessidades Específicas Especiais (NEE). Este regulamento também prevê uma época especial de exames para estudantes-trabalhadores e para dirigentes associativos.

É emitido o Suplemento ao Diploma. Deve ser sublinhada a existência de um Código de Conduta, e de Regulamentos dos direitos e deveres do estudante e Disciplinar. Também é de registar a mobilização dos alunos para o voluntariado através do Gabinete de Apoio ao Estudante (GAA).

O GAA, desempenha um papel relevante na difusão de informação sobre emprego e na promoção da aproximação dos estudantes às empresas. Desenvolve questionários para avaliar a empregabilidade. Providencia o acesso dos estudantes a apoio psicológico.

O apoio social é garantido pelo Gabinete de Ação Social.

A CAE não obteve evidência da realização de auditorias pedagógicas, ou de preocupação com a inovação pedagógica.

No RAA, a menção a reuniões com os alunos para avaliação e ajuste de programas, métodos de avaliação/de ensino, e bibliografia, refere-as como "informais". Porém, a CAE teve a oportunidade de verificar que também existem momentos formais reservados para este objetivo.

O processo de ensino e aprendizagem está substancialmente desenvolvido no que diz respeito à definição e documentação de objetivos, funções, atores e responsabilidades.

A organização e a validação da cadeia de referenciação pedagógica são adequadas.

A CAE verificou na visita que existe evidência na definição das competências a serem adquiridas para o cumprimento dos objetivos da formação.

O processo de ensino e aprendizagem é monitorizado e sobre ele são desenvolvidas as análises e adotadas as medidas necessárias que cumprem em razoável extensão os padrões e referenciais para a garantia da qualidade no Espaço Europeu de Ensino Superior.

O SIGQ não inclui a formação de 3º ciclo.

O portal da UPT disponibiliza informação de interesse académico, designadamente, sobre o plano de estudos, os objetivos e conteúdos programáticos de cada UC. Existe um menu próprio onde é possível aceder à informação curricular de cada docente. Contudo, esta mesma informação não se encontra acessível diretamente. São mencionadas as saídas profissionais de cada ciclo de estudos, mas não se encontram publicitados dados sobre a empregabilidade.

A CAE considera que existe a maioria dos procedimentos de garantia da qualidade no âmbito do item em apreciação, e que a maioria da informação recolhida é usada como ferramenta para a gestão e melhoria da qualidade.

2.2.1.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The CAE considers that the processes of creation, alteration and extinction of study cycles have a regulatory framework, and involve the relevant entities and bodies. In these processes the contributions of former students, employers and other external partners are considered through surveys and meetings.

The RAA presents the Bodies such as the Scientific Council, the Pedagogical Council, the School Council, and the Study Cycle Committees as instances of academic management. It is considered that the RAA could have strengthened the presentation of these bodies in order to highlight an expression beyond the administrative management. However, the CAE found that the MQ ensures due importance to the pedagogical coordination bodies at departmental level.

The monitoring and action over the information on student progression refers to the Teacher Reports, Course Coordination Reports, Department Reports, Pedagogical Council Reports, Regular Meetings of Course Committees and School Board, Student Observatory data, records regarding students' achievement and indicators of the Performance Monitoring Plan.

The RAA states that the Pedagogical Regulation (RG) provides for specific assessment situations and for the diversification of teaching / learning methods (E/A) for Erasmus students with Special Specific Requirements (NEE). This regulation also provides for a special examination period for student-workers and for associative leaders.

The Diploma Supplement is issued. The existence of a Code of Conduct, and Regulations of the rights and duties of the student and Disciplinary regulations should be underlined. The mobilization of students for volunteering through the Student Support Office (GAA) can also be underlined.

The GAA plays a relevant role in the dissemination of information on employment and in promoting the approximation of students to business. Develops questionnaires to evaluate the employability. It provides students with access to psychological support.

Social support is guaranteed by the Office for Social Support.

The CAE had no evidence of pedagogical audits, nor of concern with pedagogical innovation.

The RAA mentions the meetings with students for the evaluation and adjustment of programs, assessment methodology / teaching methods, and bibliography as "informal". However, the CAE had the opportunity to verify that there are also formal moments reserved for this purpose.

The teaching and learning process is substantially developed with regard to the definition and documentation of objectives, roles, actors and responsibilities.

The organization and the validation of the educational referral chain are adequate.

During the visit the CAE found evidence on the definition of the competencies to be acquired in order to achieve the training objectives.

The teaching and learning process is monitored, analysis are developed and are adopted the necessary measures that comply in reasonable extension with the standards and benchmarks for quality assurance in the European Higher Education Area.

The SIGQ does not include 3rd cycle education

The UPT portal provides information of academic interest, namely on the curriculum, objectives and program content of each UC. There is a menu giving access to the curricular information on each teacher. However, this same information is not directly accessible. The career opportunities for each cycle of studies are mentioned, but the data on employability is not published.

CAE considers that most quality assurance procedures exist under the item under review, and that most of the information collected is used as a tool for quality management and improvement.

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:
Substancial

2.2.2.2 Fundamentação da apreciação expressa:
De acordo com o RAA há um Plano Estratégico, traduzido numa Política de Investigação. A investigação é executada pelas unidades de investigação. A UPTi não é efetivamente uma entidade, ou órgão, mas sim uma "função de coordenação", sob coordenação da Vice-Reitoria de Investigação.

A referência aos órgãos de governo que constam dos estatutos deve corresponder aos órgãos de governo de cada uma das unidades de investigação.

Como indicadores utilizados no sistema de avaliação do desempenho e regulamento de avaliação do desempenho são referidos o volume de captação de financiamento e a produção científica. Apenas com estes indicadores, cuja importância crítica se reconhece, considera-se que ficam omissas as orientações dirigidas à consolidação da arquitetura científica e à promoção de áreas específicas.

Há um repositório institucional e também a integração no RCAAP. O RAA menciona o portal de investigação. Durante a visita, a instituição teve a oportunidade de fazer uma apresentação à CAE sobre as funcionalidades e o grau de implementação da plataforma Converis. A CAE constatou que esta plataforma, para além de uma visão de "gestão administrativa" permite monitorização do desempenho dos investigadores e das equipas de projetos, assim como prestar informação à cadeia hierárquica.

Porém, a CAE constatou que a implementação desta ferramenta carece ainda de desenvolvimento. Há potencialidades que podem ser desenvolvidas, como reconhecido pela própria instituição, em particular, a articulação com as outras bases de dados da instituição.

No RAA é indiretamente referida a avaliação das unidades de I&D pela FCT, mas não é mencionada a política de investigação para lá da FCT.

No portal da UPT encontra-se informação sobre os grupos de investigação. Mas o curriculum vitae dos investigadores não revela a adoção de critérios de qualidade na descrição das publicações que são designadas por "works". Nesta etiqueta são inseridos working papers (wp), relatórios técnicos e proceedings de conferências ao mesmo nível de artigos em periódicos científicos internacionais. Esta dificuldade, de diferenciação da qualidade científica dos trabalhos, é confirmada na organização da etiqueta "publicações", que coloca em primeiro lugar as séries de "working papers" e em segundo lugar as revistas da própria Universidade Portucalense. Os primeiros não são publicações propriamente ditas mas sim trabalho intermédio. As publicações em revistas próprias têm "muito reduzida" valia quando comparadas com a publicação de artigos em periódicos científicos internacionais que surpreendentemente não se encontram neste ponto.

Não ocorre referência explícita ao enquadramento científico da colaboração interinstitucional e com a comunidade, bem como da prestação de serviços.

A CAE não conseguiu obter evidência da existência de mecanismos de valorização económica do conhecimento como por exemplo de um Regulamentos de Prestação de Serviços ao Exterior, da Propriedade Intelectual e de Reconhecimento de Empresas Spin-Off.

A CAE considera que, no âmbito da definição/promoção do desenvolvimento da política de investigação, a instituição deveria aproveitar os mecanismos existentes, promovendo a mobilidade de docentes e investigadores, no sentido de melhor sustentar um mais rápido desenvolvimento da atividade de investigação.

A CAE também constatou que as competências de investigação são cada vez mais valorizadas no processo de recrutamento dos docentes.

2.2.2.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

According to the RAA there is a Strategic Plan, translated into a Research Policy. Research is carried out by research units. The UPTi is not actually an entity, or body, but rather a "coordination function", under the coordination of the Vice-Rectory for Research.

The reference to the governing bodies that occur in the Statutes must correspond to the governing bodies of each of the research units.

As indicators used in the performance evaluation system and performance evaluation regulations, the volume of funding and scientific production are mentioned. With only these indicators, whose critical importance is recognized, it is considered that the guidelines for the consolidation of the scientific architecture and the promotion of specific areas are omitted.

There is an institutional repository and also its integration with the RCAAP. The RAA mentions the research portal. During the visit, the institution had the opportunity to make a presentation to the CAE about the functionality and degree of implementation of the Converis platform. The CAE observed that this platform, in addition to an "administrative management" vision, allows the monitoring of the performance of researchers and project teams, also providing information to the hierarchical chain.

However, CAE found that the implementation of this tool still needs development. There are potentialities that can be developed, as recognized by the institution itself, in particular, the articulation with the other databases of the institution

The RAA indirectly refers to the evaluation of the R&D units by the FCT, but the research policy beyond the FCT is not mentioned.

Information on research groups can be found on the UPT website. But the curriculum vitae of researchers does not reveal the adoption of quality criteria in the description of publications that are named "works". In this label are inserted working papers (wp), technical reports and conference proceedings at the same level as articles in international scientific journals. This difficulty, of differentiation of the scientific quality of the works, is confirmed in the organization of the label "publications", which lists first the series of working papers and secondly the magazines of the University Portucalense itself. The first are not actual publications but rather intermediate work. The publications in their own journals have "much reduced" value when compared to the publication of articles in international scientific journals that surprisingly are not found here.

There is no explicit reference to the scientific frame for interinstitutional collaboration and with the community, as well as for the provision of services.

The CAE did not obtain evidence of the existence of mechanisms for the economic valuation of knowledge, such as Regulations for the provision of Services, Intellectual Property and Recognition of Spin-Offs.

The CAE considers that, in defining / promoting the development of the research policy, the institution should take advantage of existing mechanisms by promoting the mobility of teachers and researchers in order to better support the more rapid development of the research activity.

The CAE also found that research skills are increasingly valued in the process of teacher's recruitment.

2.2.3.1 Na colaboração interinstitucional e com a comunidade
Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.2.3.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O RAA menciona que a colaboração interinstitucional e com a comunidade é feita por diferentes intervenientes e a diferentes níveis, como sejam, a Direção, a Reitoria, os Departamentos, as Unidades de Investigação, o Gabinete de Apoio ao Aluno, o Marketing e Comunicação, o Gabinete de Ingresso (GI),e as associações de estudantes.

Contudo, não identifica de forma clara como é que o SIGQ enquadra esta vertente. A colaboração com a comunidade emerge como ocorrendo sob gestão local, sem uma

evidente articulação institucional, para além da validação de Planos e Relatórios de Atividade.

A CAE teve oportunidade de confirmar que a colaboração externa se centra essencialmente em protocolos orientados à garantia de estágios e projetos associados a 1º e 2º ciclos de estudo, e à participação de elementos externos em ações de formação, nomeadamente em seminários integrados em UCs.

Na colaboração com a comunidade é incluída a auscultação aos empregadores, através de inquéritos, sobre a prestação dos diplomados, como forma de avaliar os interesses formativos e a adequação de conteúdos.

A participação da instituição em vários consórcios facilita o networking. O RAA apresenta uma lista de consórcios em que a IES participa. Esta listagem não é acompanhada pela evidência do seu enquadramento no SIGQ.

São celebrados protocolos com outra IES para colaboração de docentes, cursos conjuntos, participação em júris de provas, eventos. Os docentes podem também integrar centros de investigação de outras instituições, potenciando as redes de colaboração em projetos. Referem também Protocolos com Ordem Psicólogos e escolas para acolhimento de estágios.

Pode afirmar-se que existem alguns procedimentos de garantia da qualidade no âmbito do item em apreciação. A informação recolhida não é apenas usada casuisticamente.

Os procedimentos de garantia da qualidade têm como objetivo manter o nível de qualidade existente, não se podendo afirmar que sejam suficientes para identificar todas as instâncias de qualidade deficiente.

Existe uma aplicação de gestão de protocolos que facilita o seu acompanhamento contínuo.

O GAA tem implementado o Observatório de Emprego para monitorizar a empregabilidade dos diplomados. O relatório produzido é analisado pelos diretores de departamento e Reitoria sendo usado como elemento de apoio ao processo de melhoria da oferta formativa.

Através do GAA são dinamizadas ações de promoção da empregabilidade. Em particular para os estudantes da licenciatura em Direito é facultado um programa que proporciona uma experiência curta de trabalho, em sociedades de advogados de antigos alunos. Estas atividades são objeto de avaliação através de inquéritos que a IES considera terem permitido melhorar as sucessivas edições.

É referido que a colaboração interinstitucional e com a comunidade está subjacente a um Procedimento Geral que estabelece a metodologia, meios e responsabilidades que potenciam a relação da UPT com o exterior.

2.2.3.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The RAA mentions that inter-institutional and community collaboration is done by different actors and at different levels, such as the Direction, Rectory, Departments, Research Units, Student Support Office, Marketing and Communication, the Office for Admission (GI), and student associations.

However, it does not clearly identify how the SIGQ covers this vector. Collaboration with the community emerges as occurring under local management, without an evident institutional articulation, besides the validation of Plans and Activity Reports.

The CAE had the opportunity to confirm that the external collaboration focuses mainly on protocols aimed at guaranteeing traineeships and projects associated with the 1st and 2nd cycles of study, and the participation of external elements in educational actions, namely in seminars integrated in UCs.

Collaboration with the community includes enquiring employers, through surveys, on the provision of graduates, as a means of assessing educational interests and the adequacy of contents.

The institution's participation in various consortia facilitates networking. The RAA presents a list of consortia in which IES participates. This listing is not accompanied by evidence of its coverage by the SIGQ.

Protocols with other HEIs are celebrated for the collaboration of teachers, joint courses, participation in juries, events. Teachers may also integrate research centers from other institutions, enhancing project collaboration networks. Protocols with the Psychologists Professional Society and with schools to host student training are also mentioned.

It can be stated that there are some quality assurance procedures under the item under consideration. The information collected is not just used casuistically.

Quality assurance procedures aim to maintain the existing quality level, and it can not be said that they are sufficient to identify all instances of deficient quality.

There is a protocol management application that facilitates its continuous monitoring.

The GAA has implemented the Employment Observatory to monitor the employability of graduates. The report produced is analysed by department directors and Rectory, being used as an element of support to the process of improvement of the educational offer

Through the GAA, are promoted actions to promote employability. In particular for undergraduate students in Law a program is offered that provides a short work experience in lawyer societies of former students. These activities are subject to evaluation through surveys that the IES considers to have improved successive editions.

It is mentioned that the interinstitutional collaboration and with the community is generically considered in the principles of a General Procedure that establishes the methodology, means and responsibilities that enhance the UPT's external relationships.

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:
A declaração política sublinha a atenção colocada sobre a requalificação do corpo docente, e menciona o objetivo de garantir a melhoria da qualidade de ensino e da investigação, reconhecendo a necessidade de ajustar as competências às funções. A validação é garantida pelo Conselho Científico. A intervenção da Direção permite a seleção por convite.

O processo de recursos Humanos prevê a definição de um plano de formação anual para os docentes e não-docentes. São referidos o SAD, os Departamentos e os Serviços como fontes de identificação das necessidades. A formação facultada é limitada. Inclui a metodologia de investigação e a língua inglesa. As ações de formação são autoavaliadas pelos formandos, e avaliadas pelos superiores hierárquicos.

Existem mecanismos de controlo sobre o cumprimento do serviço docente, como sejam horas de contacto, preenchimento de sumários, controlo de faltas, controlo de nº mínimo e máximo de alunos inscritos por turma. É avaliada a assiduidade dos docentes.

O SAD desenvolve-se através da autoavaliação, avaliação pelo superior hierárquico, harmonização no CCQ, fase de entrevista e reunião no CCQ para análise de resultados e tomada de medidas de melhoria. A Reitoria faz a avaliação dos resultados produzidos pelo RAD de 3 em 3 anos, tendo sido revistos os respetivos indicadores para o próximo exercício.

A progressão de carreira docente está regulamentada no Estatuto de Carreira Docente da Universidade. A progressão de carreira do pessoal não docente segue o Código de Trabalho.

Estão aprovados e em vigor Regulamentos de gestão de pessoal: Regulamento da Avaliação de Desempenho dos Docentes; Regulamento de Faltas; Manual de Avaliação de Desempenho de Docentes e Não Docentes; Estatuto de Carreira Docente. A CAE constatou durante a visita, que em geral, os docentes assimilaram os princípios, procedimentos, indicadores e metas presentes no RAD.

Há regulamentação sobre formação de recursos humanos e sobre a mobilidade de pessoal.

É possível afirmar que existe a maioria dos procedimentos de garantia da qualidade no âmbito do item em apreciação; que a maioria da informação recolhida é usada como ferramenta para a gestão e melhoria da qualidade; e que as instâncias de qualidade deficiente são detetadas de forma eficaz e os procedimentos de garantia da qualidade promovem a melhoria e a mudança.

Deve continuar a ser dada maior relevância à política de afetação de recursos que decorre de objetivos estratégicos, associada ao levantamento de necessidades coligidas de forma sistemática.

2.2.4.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The political statement stresses the emphasis placed on faculty re-qualification, and mentions the objective of ensuring the improvement of the quality of teaching and research, recognizing the need to adjust competences to functions. Validation is assured by the Scientific Board. The intervention of the Direction allows selection by invitation.

The Human resources process provides for the definition of an annual training plan for teachers and non-teachers. The SAD, Departments and Services are referred to as sources of identification of needs. The training provided is limited. Includes research methodology and English language. The training actions are self-evaluated by the trainees, and evaluated by the hierarchical superiors.

There are control mechanisms on the fulfillment of the teaching service, such as contact hours, completion of summaries, control of absences, and control of minimum and maximum number of students enrolled per class. The assiduity of the teachers is evaluated.

The SAD is developed through self-assessment, evaluation by the hierarchical superior, harmonization in the CCQ, interview phase and meeting in the CCQ to analyse results and take improvement measures. The Rectory evaluates the results produced by the RAD every 3 years, and the corresponding indicators for the next year were revised.

Career progression of the teaching career is regulated in the University's Career Statute. The career progression of non-teaching staff follows the Labor Code.

Staff management regulations have been approved and are applied: Regulation on the Performance Evaluation of Teachers; Absenteeism Regulation; Manual of Evaluation of the Performance of Teachers and Non-Teachers; Teaching Career Statute. The CAE found during the visit that, in general, the teachers assimilated the principles, procedures, indicators and goals present in the RAD.

There are regulations on training of human resources and on mobility of personnel.

It is possible to state that most of the quality assurance procedures exist under the item under consideration; that most of the information collected is used as a tool for quality management and improvement; and that instances of poor quality are detected effectively and quality assurance procedures promote improvement and change.

Greater emphasis should be placed on the policy of resource allocation deriving from strategic objectives, associated to the identification of systematically collected needs.

2.2.5.1 Nos Serviços de Apoio

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

Substancial

2.2.5.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O RAA descreve funções, e não Serviços. Embora esta possa ser a solução adequada à organização, a "função" tem que evidenciar que está integrada numa metodologia de melhoria da qualidade, e deve ser clara a dependência hierárquica destes serviços.

O procedimento "Infraestruturas" enquadra o planeamento, gestão e segurança das infraestruturas, instalações e equipamentos.

O procedimento "Biblioteca" enquadra a descrição dos métodos de controlo da cadeia documental.

O procedimento "Sistemas de Informação" enquadra a descrição do planeamento, controlo e conceção de soluções suportadas pelo SI.

O procedimento " Aprovisionamentos" enquadra a compra e de materiais e serviços.

Os "Serviços Financeiros" são responsáveis pela gestão financeira.

Os "Recursos Humanos" cobrem o usual das funções deste tipo de serviços.

O "Contencioso" procura regular o conflito de interesses, assegurando a defesa dos interesses da UPT.

O "Marketing" enquadra a divulgação e promoção da UPT junto das diferentes partes interessadas.

O "Gabinete de Ingresso" gere as candidaturas, e a promoção e divulgação dos cursos.

O "Gabinete de Ação Social" gere as bolsas de ação social, e as bolsas de mérito.

O "Gabinete de Apoio ao Aluno" apoia o percurso do estudante. São considerados os estudantes com NEE, nomeadamente na provisão de infraestruturas preparadas.

O "Gabinete de apoio à investigação" gere e mantém os conteúdos do portal da investigação da UPT e apoia as UI na preparação de candidaturas a financiamento competitivo. Assegura, também, a gestão de redes e consórcios internacionais.

O "Gabinete de Relações Internacionais" gere os programas de intercâmbio.

A "Secretaria Acadêmica" gere os processos dos alunos.

Há um secretariado-geral de apoio à Direção, Reitoria, Departamentos e UIs.

O facto de haver uma certificação dos "serviços" da UPT pela ISO 9001:2008 garante que haverá monitorização e deteção de anomalias, e planos de correção de "não-conformidades".

As "áreas" elaboram um Relatório de Atividades no fim do ano letivo, em que propõem melhorias. A CAE confirmou durante a visita a necessidade de ser garantida a componente de análise crítica nestes relatórios.

O grupo G12 reflete sobre as propostas, e produz um Relatório de Revisão pela Gestão, que depois é analisado pelo Conselho Coordenador da Qualidade, para decisão sobre as medidas a adotar no ano seguinte.

Há um Programa de Auditorias sobre os serviços.

Há inquéritos de satisfação, com repercussão no SAD.

Considera-se ser possível afirmar que existe a maioria dos procedimentos de garantia da qualidade no âmbito dos serviços, que a maioria da informação recolhida é usada como ferramenta para a gestão e melhoria da qualidade, e que Instâncias de qualidade deficiente são detetadas de forma eficaz e os procedimentos de garantia da qualidade promovem a melhoria e a mudança.

2.2.5.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The RAA describes functions, not Services. While this may be the appropriate solution for the organization, the "function" must show that it is integrated into a quality improvement methodology, and the hierarchical dependence of these services should be clear.

The "Infrastructure" procedure covers the planning, management and security of infrastructures, facilities and equipment.

The "Library" procedure covers the description of the control methods of the documentary chain.

The procedure "Information Systems" covers the description of the planning, control and design of solutions supported by the SI.

The "Procurement" procedure covers the purchase of materials and services

The "Financial Services" are responsible for the financial management.

"Human Resources" cover the usual functions of this type of services.

The "Litigation" seeks to regulate the conflict of interests, ensuring the defense of the interests of the UPT.

The "Marketing" covers the dissemination and promotion of the UPT to the different stakeholders.

The "Admission Office" manages the applications, and the promotion and dissemination of the courses.

The "Social Support Office" manages social support grants, and merit scholarships.

The "Student Support Office" supports the progression of the student. Students with NEE are considered, in particular in the provision of prepared infrastructures.

The "Research Support Office" manages and maintains the contents of the UPT research portal and supports UIs in preparing applications for competitive funding. It also assures the management of international networks and consortia.

The "Office of International Relations" manages the exchange programs.

The "Academic Secretary" manages student processes.

There is a general secretariat that gives support to the Direction, Rectory, Departments and UIs.

The fact that there is a certification of the "services" of the UPT by ISO 9001: 2008 guarantees that there will be monitoring and detection of anomalies, and plans of correction of "non-conformities".

The "areas" prepare an Activity Report at the end of the school year, where they propose improvements. The CAE confirmed during the visit the need to guarantee the critical analysis component in these reports.

The G12 group reflects on the proposals and produces a Management Review Report, which is then reviewed by the Quality Coordinating Board, for a decision on the measures to be taken in the following year.

There is an Audit Program on the services.

There are satisfaction surveys with repercussions on the SAD.

It is possible to state that most quality assurance procedures exist within the scope of services; that most of the information collected is used as a tool for quality management and improvement; and that poor quality instances are detected effectively and that quality assurance procedures 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:
A internacionalização desenvolve-se na investigação, educação e mobilidade de estudantes e docentes. Não é evidente que exista um plano global da instituição, sendo as ações desenvolvidas localmente nos centros e departamentos, em função das oportunidades.

As propostas de parcerias, em geral preparadas pela comunidade académica, são apresentadas pelo Reitor e apreciadas em Conselho Científico.

Os "mecanismos" de monitorização e avaliação do ensino-formação em mobilidade são, genericamente, os mesmos utilizados no ensino local. Os protocolos são avaliados em

função dos resultados.

Os projetos internacionais seguem mecanismos de monitorização e avaliação que advêm dos requisitos determinados pela sua natureza internacional. Esta perspetiva contempla apenas os projetos com financiamento internacional. Durante a visita a CAE obteve o esclarecimento de que existem, igualmente, os mecanismos de monitorização e avaliação de projetos internacionais não financiados são igualmente adotados.

As atividades individuais de âmbito internacional dos docentes / investigadores é bonificada segundo critérios definidos no RAD e no SAD.

A UPT potencia a rede de parceiros em projetos através dos acordos de mobilidade.

Os fluxos de mobilidade são definidos pelo vice-reitor responsável pela mobilidade. A estratégia de internacionalização da instituição deverá ser melhor explicitada no âmbito e na afirmação da sua política de mobilidade.

A adequação das capacidades dos estudantes estrangeiros em mobilidade IN, à formação, nomeadamente no domínio da língua, deve ser garantida, pois é um fator crítico de acreditação deste tipo de intercâmbio.

A UPT apresenta uma medida de promoção da mobilidade, que consiste na redução da propina, fomentando a mobilidade com bolsa zero. A mobilidade nestas condições não obriga à prestação de relatório (financeiro) a entidade externa, mas deve garantir, de forma verificável, os critérios de reconhecimento da formação adquirida em mobilidade.

O Gabinete de Relações Internacionais, na dependência direta da Reitoria, apoia a gestão da mobilidade. Há um Regulamento de Mobilidade, aprovado pela Reitoria. O conjunto dos processos, procedimentos específicos e impressos constam de fluxograma dos processos que define a responsabilidade de cada interveniente nas várias fases.

A mobilidade está sujeita a inquéritos de avaliação do programa para alunos, docentes e não-docentes IN e OUT. A atividade de mobilidade dos docentes é incluída no seu relatório anual.

O SI regista o percurso dos estudantes e os fluxos de mobilidade.

O GRI está sujeito a auditorias internas, e produz um Relatório Anual avaliado pela reitoria.

O RAA menciona a implementação de alertas automáticos em datas próximas da data de vigência de protocolos para permitir a avaliação da sua continuidade.

Pode afirmar-se que há procedimentos de garantia da qualidade para a internacionalização materializada na mobilidade e na investigação em projetos internacionais; que a maioria da informação recolhida é usada como ferramenta para a gestão e melhoria da qualidade, e que, em geral, instâncias de qualidade deficiente são detetadas.

2.2.6.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

Internationalization is developed in research, education and in the mobility of students and teachers. It is not evident that there is a global plan of the institution, and the actions are developed locally in the centers and departments, according to the opportunities.

Proposals for partnerships, usually prepared by the academic community, are presented by the Rector and appreciated by the Scientific Council.

The "mechanisms" of monitoring and evaluation of the teaching-learning in mobility are, in general, the same used in local education. The protocols are evaluated according to the results.

International projects follow monitoring and evaluation mechanisms that come from the requirements determined by their international nature. This perspective only covers projects with international funding. During the visit the CAE clarified that there are also mechanisms for monitoring and evaluating non-funded international projects.

The individual international activities of teachers / researchers are valued according to criteria defined in the RAD and the SAD.

UPT enhances the network of project partners through mobility agreements.

Mobility flows are defined by the vice-rector responsible for mobility. The internationalization strategy of the institution should be better explained in the scope and statement of its mobility policy.

The adequacy of the skills of foreign students in IN mobility to the educational plan, especially in language proficiency, must be guaranteed, as it is a critical factor for the accreditation of this type of exchange.

The UPT has a measure to promote mobility, which consists on fee reduction, encouraging mobility with zero schoolarship. Mobility under these conditions does not require the presentation of a (financial) report to an external entity, but must ensure, in a verifiable way, the criteria for recognition of the training acquired in mobility.

The Office for International Relations, in direct dependence of the Rectory, supports the management of mobility. There is a Mobility Regulation, approved by the Rectory. The set of specific processes and forms are included in a flowchart of processes that defines the responsibility of each actor in the various phases.

Mobility is subject to program evaluation surveys for students, faculty and non-teachers IN and OUT. The mobility activity of teachers is included in their annual report.

The SI records student course and mobility flows.

The GRI is subject to internal audits, and produces an Annual Report which is evaluated by the rectory.

The RAA mentions the implementation of automatic alerts on dates close to the limit date of protocols to allow the assessment of their continuity.

It can be stated that there are quality assurance procedures for internationalization embodied in mobility and research in international projects; that most of the information collected is used as a tool for quality management and improvement, and that, in general, instances of poor quality are detected.

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:

Substancial

2.3.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A UPT relata um vasto leque de interações entre órgãos, responsáveis e demais partes interessadas, a todos os níveis, que procura ilustrar um sistema com um planeamento articulado a partir de um plano estratégico traduzido em planos de ação, e com a elaboração de relatórios de atividades que se conjugam para a construção dos necessários relatórios globais e institucionais. A UPT afirma que estes relatórios contribuem para a melhoria da qualidade, dada a metodologia participada de elaboração, e a inclusão de uma análise crítica nos vários níveis e sectores.

O Plano Estratégico é estabelecido e aprovado pelos órgãos de governo: Reitor e Presidente da Direção. O Plano Estratégico, planeia as linhas de orientação estratégica que são a base para elaboração do Plano de Ação a 4 anos. Anualmente, são elaborados e aprovados os Objetivos de Gestão, bem como o Plano de Atividades da Reitoria, alinhados com o Plano de Ação. O Plano de Atividades descreve as ações e responsabilidades, a desenvolver para a sua implementação; É o resultado das propostas dos diferentes departamentos, UIs e áreas funcionais. No final do ano letivo são elaborados Relatórios de Atividades pelos departamentos, UIs, CP e serviços efetuando o balanço das ações implementadas e sua eficácia.Com base nestes relatórios é elaborado um Relatório de Atividades da Reitoria, que efetua um balanço global da atividade, elencando ações de melhoria para o ano seguinte.

Anualmente é efetuado pelo GQA, uma análise crítica do SGGQ, produzindo o Relatório de Revisão pela Gestão, que efetua um balanço das ações de monitorização e avaliação efetuadas, dificuldades e eficácia, descrevendo a análise do ciclo de melhoria de garantia da qualidade do período em análise.

O Relatório é discutido no CCQ. Este Relatório providencia também informação para a elaboração dos Planos de Atividade da Direção e Reitoria.

O RAA defende que o envolvimento e participação da estrutura na monitorização, análise, ação e melhoria contínua do sistema é assegurado por reuniões mensais da Direção da EI para definição de linhas e aprovação de medidas ou documentos estruturantes; reuniões sistemáticas entre o presidente da Direção e o Reitor para coordenação e articulação entre a Direção da EI e a Universidade; reuniões de Coordenação do Órgão Reitoria; reuniões mensais da Reitoria com os Diretores de Departamento; reuniões mensais da Reitoria com os Diretores de Investigação; reuniões do CCQ; reuniões bimensais do G12;reunião anual promovida pela Direção e Reitoria para balanço e revisão do SGGQ, para análise de resultados, balanço, e revisão do sistema de gestão de qualidade; reuniões com empregadores.

Acrescenta ainda as reuniões dos órgãos de gestão e avaliação dos ciclos de estudo: CC, CP, diretor da UO, coordenador do curso, Comissão de Curso; reuniões das Comissões do Curso; reuniões entre o Diretor da UO e Coordenador de curso; reunião com estudantes promovidas pelo coordenador para auscultar opiniões; inquérito pedagógicos online a estudantes, promovidos pelo CP para monitorizar a opinião sobre o desempenho dos docentes e as UCs; inquérito de autoavaliação dos docentes às UCs; relatório individual docente; relatório de coordenação realizado no final de cada ano letivo pelo coordenador do curso.

A CAE considera que as metodologias e circuitos definidos permitem afirmar que o SIGQ está interligado com as atividades e a gestão estratégica da instituição, e que a informação gerada é utilizada para o desenvolvimento da instituição.

É necessário, porém, garantir que esta articulação é efetiva. Neste sentido, as decisões dos órgãos e fóruns de interação devem ser registadas reforçando a sua capacidade para evidenciarem a análise crítica, e tornarem legível o processo de melhoria contínua.

2.3.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

UPT mentions a wide range of interactions between bodies, decision-makers and other stakeholders at all levels, which seeks to illustrate a system with an articulated plan, from a strategic plan translated into action plans, and with the preparation of activity reports which contribute to the necessary global and institutional reports. The UPT states that these reports contribute to the improvement of quality, given the participated methodology used on their preparation, and the inclusion of a critical analysis at the various levels and sectors.

The Strategic Plan is established and approved by the governing bodies: Rector and President of the Direction. The Strategic Plan, plans the strategic guidelines that are the basis for the preparation of the Plan of Action for 4 years. The Management Objectives and the Rector's Activity Plan, aligned with the Action Plan, are prepared and approved annually. The Activities Plan describes the actions and responsibilities to be developed for its implementation; It results from proposals from different departments, UIs and functional areas. At the end of the academic year, Activity Reports are prepared by the departments, UIs, CPs and services, making the balance of the actions implemented and their effectiveness. Based on these reports, a Rector's Activity Report is prepared, which globally evaluates the activity, and lists the improvement actions for the next year.

A review of the SIGQ is carried out annually by the GQA, producing the Management Review Report, which reviews the monitoring and evaluation actions carried out, difficulties and effectiveness, describing the analysis of the quality assurance improvement cycle of the period in consideration.

The Report is discussed in the CCQ. This Report also provides information for the preparation of the Direction and Rector's Activity Plans.

The RAA argues that the involvement and participation of the structure in the monitoring, analysis, action and continuous improvement of the system is ensured by monthly meetings of the EI Board to define the orientation and the approval of structuring measures or documents; systematic meetings between the President of the Direction and the Rector for coordination and articulation between the Direction of the IE and the University; Coordination meetings of the Rectory; monthly meetings of the Rectory with the Department Directors; monthly meetings of the Rectory with the Directors of Research; CCQ meetings; bimonthly meetings of the G12; annual meeting promoted by the Direction and Rectory to prepare the balance and review of the SIGQ, for the analysis of results, balance, and review of the quality management system; meetings with employers.

It also includes the meetings of the bodies that ensure the management and evaluation of study cycles: CC, CP, UO director, course coordinator, course committee; course committee meetings; meetings between the director of the UO and the coordinator of the study cycle; meeting with students promoted by the coordinator to listen to their opinions; online pedagogical inquiry to students, promoted by the CP to monitor the opinion on the performance of teachers and UCs; self-assessment of UCs by teachers; individual teacher report; coordination report prepared at the end of each academic year by the study cycle coordinator.

The CAE considers that the defined methodologies and circuits support the statement that the SIGQ is interconnected with the activities and the strategic management of the institution, and that the generated information is used for the development of the institution

It is necessary, however, to ensure that this articulation is effective. In this sense, the decisions of the interaction bodies and forums should be recorded, enhancing their ability to evidence the critical analysis and to make the process of continuous improvement readable.

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:

A UPT justifica a participação das partes interessadas nos processos de garantia da qualidade, estudantes, docentes e funcionários, com a sua participação nos órgãos formalmente definidos.

Os estudantes participam em diversos órgãos conforme previsto estatutariamente: Conselho Estratégico; Conselho Pedagógico; Conselho Escolar; Comissões de Cursos; CCQ; participam também através de resposta a inquéritos pedagógicos; podem ainda registar ocorrências/sugestões no SIUPT, bem como reclamações/sugestões escritas ou verbais ao Provedor do Estudante; respostas a questionários de expectativas; questionários de mobilidade.

Os docentes participam através da sua relação funcional nas reuniões do Conselho Escolar, Comissões de Curso, Conselho Pedagógico, Conselho Científico, CCQ, G12, bem como resposta a inquéritos de autoavaliação de UCs, autoavaliação no âmbito do sistema de avaliação de desempenho (SAD e RAD), Podem igualmente fazer registo de ocorrências e sugestões no SIUPT e pedidos de intervenção da área de suporte.

Os colaboradores não docentes registam ocorrências e pedidos de intervenção no SIUPT e realizam a autoavaliação no âmbito do sistema de avaliação de desempenho (SAD), no qual propõem ações de melhoria aos desvios ou insuficiências do sistema através do relatório de atividade na área que está integrado, descrevendo também as necessidades de formação.

A CAE constatou a necessidade de garantir a componente crítica na elaboração dos relatórios das unidades de serviço.

Verifica-se também a participação das entidades externas.

Os empregadores participam no Conselho Consultivo NET-UPT, na resposta aos inquéritos de avaliação de estágio; em reuniões de promovidas pelos departamentos e outros eventos, podendo participar no Conselho Estratégico.

A IES lista ainda um conjunto de interações com a sociedade, seja através de ações no âmbito da responsabilidade social, seja no envolvimento das famílias no acolhimento dos novos alunos, feiras de empregabilidade, etc., Algumas destas referências correspondem a iniciativas que, embora traduzam participação na vida da instituição, não são participações no SIGQ. São enumeradas práticas, mas não clarificam como estão cobertas pelo SIGG, nem que relevância é dada à informação eventualmente recolhida.

Genericamente é possível afirmar que existe uma participação ativa no sistema por parte de estudantes e do pessoal da instituição, e que as partes interessadas externas também participam nos processos de garantia da qualidade.

2.4.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The UPT justifies the participation of interested parties in quality assurance processes, students, teachers and employees, with their participation in the formally defined bodies.

Students participate in various bodies as provided by the Statutes: Strategic Council; Pedagogical Council; School Council; Course Commissions; CCQ; also participate through the response to pedagogical inquiries; can also register occurrences / suggestions in the SIUPT, as well as written or verbal complaints / suggestions to the Ombudsman; answers to expectations questionnaire; mobility questionnaires

Teachers participate through their functional relationship at meetings of the School Council, Course Committees, Pedagogical Council, Scientific Council, CCQ, G12, as well as

through response to self-assessment surveys of UCs, self-assessment under the performance evaluation system (SAD and RAD).They can also record occurrences and suggestions in the SIUPT and requests for intervention of the support area.

The non-teaching collaborators register occurrences and requests for intervention in the SIUPT, and perform the self-assessment in the scope of the performance evaluation system (SAD), in which they propose actions for improvement on situations of observed deviations or insufficiencies of the system through the activity report in their area, also describing training needs.

The CAE noted the need to ensure that service unit's reports include a critical element.

The participation of external entities is also present.

Employers participate in the NET-UPT Advisory Board, in response to the student training evaluation surveys; in departmental meetings and other events; and may participate in the Strategic Council.

The IES also lists a set of interactions with society, either through actions in the area of social responsibility, or in the involvement of families in the reception of new students, fairs of employability, etc. Some of these references correspond to initiatives that, although reflecting participation in the life of the institution, are not participations in the SIGQ. Practices are listed, but they do not clarify how they are covered by the SIGQ, nor what relevance is given to any information collected.

It is in general possible to state that there is an active participation in the system by students and staff of the institution and that external stakeholders are also involved in quality assurance processes.

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:

Os Sistemas de Informação são referidos como uma "área funcional".

O RAA descreve o SI pelas suas componentes: SInformático, Moodle, Portal UPT, Wemake, Bizagi (fluxo de processos – requerimentos), Converis (investigação) Gestão documental da biblioteca, etc. São aplicações "independentes". Constatou-se que a base de alimentação do Converis carece ainda de consolidação para que se torne uma ferramenta efetiva e que ainda não existe transposição e partilha consistente da informação sobre os investigadores para os diferentes contextos: ensino, investigação e extensão, bem como a associação de informação relevante sobre publicações, projetos, publicações no repositório, UC asseguradas, etc. A CAE considera que a instituição deve desenvolver reflexão sobre o potencial desta plataforma.

Existem procedimentos estabelecidos para recolha, tratamento e análise de informação.

Com base em informações e indicadores decorrentes dos inquéritos a alunos e docentes, do aproveitamento dos alunos constrói-se informação sobre a eficácia do ensino e aprendizagem.

São recolhidas informações através de relatórios, reclamações, sugestões e fichas de ocorrência, inquéritos de satisfação dos alunos e outras partes interessadas, resultados de auditorias e não conformidades levantadas, ações ou correções definidas e recomendações de melhoria.

A atividade de prestação de serviços não é explicitamente referida no SI.

A CAE não obteve evidência de uma suficiente visibilidade do SIGQ no SI, ao nível dos Departamentos. Embora o SIGQ deva ser mantido na sua dimensão instrumental, deve também ser percebido localmente pela sua evidência, seja ao nível da produção de documentação de gestão, seja no reforço da identidade dos níveis de gestão e apoio através

da sua participação e divulgação associada ao SIGQ.

Considera-se que o sistema gera informação relevante para os processos de tomada de decisão, que em geral é dada a conhecer aos diferentes atores internos.

É necessário manter e desenvolver mecanismos de integração da informação.

2.5.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

Information Systems are referred to as a "functional area".

The RAA describes the SI by its components: SInformatics, Moodle, UPT Portal, Wemake, Bizagi (flow of processes - applications), Converis (research) Library document management, etc. They are "independent" applications. It was found that Converis' information base still needs to be consolidated in order to become an effective tool and that there is still no consistent transposition and sharing of information about researchers for the different contexts: teaching, research and extension, as well as the association of relevant information on publications, projects, publications in the repository, UCs, etc. The CAE believes that the institution should reflect on the potential of this platform.

There are established procedures for collecting, processing and analysing information.

Based on information and indicators derived from the surveys on students and teachers, and on the students' progress, information is built on the effectiveness of teaching and learning.

Information is collected through reports, complaints, suggestions and occurrence forms, student and other stakeholder satisfaction surveys, audit results and identified non-conformities, defined actions or corrections, and recommendations for improvement.

The activity corresponding to the provision of external services is not explicitly referred to in the SI.

The CAE did not obtain evidence of sufficient visibility of the SIGQ in the IS, at the level of the Departments. Although the SIGQ should be maintained at its instrumental dimension, it must also be perceived locally by its evidence, be it in the production of management documentation or in the strengthening of the identity of the levels of management and support through its participation and dissemination associated with the SIGQ.

It is considered that the system generates information relevant to the decision-making processes, which is usually made known to the different internal actors.

It is necessary to maintain and develop information integration mechanisms.

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 RAA descreve uma organização, e gestão adequadas da "publicação de informação". A informação pública é remetida para WWW.UPT.PT. É mencionado que as páginas do portal são dinâmicas, alimentadas automaticamente a partir do SI.

Porém, a CAE verificou que o portal da instituição está insuficientemente desenvolvido. A informação essencial-obrigatória está presente. Mas não há consistência na restante informação, no sentido em que não há uma base única apresentada em páginas dinâmicas (como é o caso do CV dos docentes/investigadores). Não há uma adequada integração e articulação da informação no SI. Também se verifica que há páginas em que a informação é incompleta, estando preenchida apenas para uma parte dos itens ou entidades que inclui.

A CAE verificou que houve um especial cuidado na elaboração de uma versão da webpágina da instituição em língua inglesa.

A área do portal dirigida aos estudantes contém informação suficientemente completa sobre as questões académicas de relevância direta para os estudantes.

A CAE considera que é essencial, no conjunto da informação divulgada, para além da referência às saídas profissionais, que seja divulgada a empregabilidade associada a cada ciclo de estudos.

O RAA remete para a intranet o acesso a atas do Conselho Pedagógico, Resultados dos Inquéritos Pedagógicos e Deliberações do Conselho Científico.

Para além da divulgação da oferta formativa, que inclui o plano do ciclo de estudos, é importante que seja possível identificar diretamente o corpo docente associado a cada unidade curricular, e também poder aceder ao CV desses docentes, que permita conhecer a sua atividade científica, projetos a que está associado, etc. Esta possibilidade não existe. A "base de informação" que a UPT adquiriu para a investigação ainda não está adequadamente articulada com os vários portais por forma a manter uma base única de informação sobre cada colaborador.

É afirmado no RAA que os docentes são responsáveis por introduzir a sua ficha de docente e as fichas das unidades curriculares (FUC) no SIUPT. A CAE verificou que a ficha dos docentes, tal como apresentada na aplicação de suporte à investigação, se encontra insuficientemente preenchida. Não é suficiente remeter a responsabilidade para os docentes. Ela tem que ser verificada.

A preparação e divulgação de material sobre a oferta formativa possui um modelo pré-definido e uma validação que articula com o Coordenador, o Diretor da UO e o Marketing.

A publicação no website da UPT de documentos como: Planos Estratégico, Planos de Atividade, bem como a publicação de Regulamentos e do Sistema de Garantia da Qualidade demonstram um esforço de apresentação transparente da Instituição, que cumpre o requisito da sua apresentação pública.

A CAE considera possível afirmar que a instituição identificou as partes interessadas externas e que, genericamente, tomou em consideração as suas necessidades de informação. Embora os resultados gerados pelo sistema de garantia da qualidade estejam disponíveis para os principais parceiros e partes interessadas, considera-se que há necessidade de desenvolver um esforço no sentido de uma articulação na base de informação, que potencie melhor a apresentação da instituição e o acesso por parte das PI externas.

Verifica-se que há suficiente detalhe de informação relativamente ao Ensino, existe informação sobre a Investigação e Desenvolvimento, mas pouco detalhe em relação à Extensão.

2.6.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The RAA describes an appropriate organization, and management of the "publication of information". The public information is sent to WWW.UPT.PT. It is mentioned that the portal pages are dynamic, fed automatically from the SI.

However, the CAE verified that the institution's website is insufficiently developed. Essential-mandatory information is present. But there is no consistency in the remaining information, in the sense that there is no single basis presented in dynamic pages (as is the case of the CV of teachers/researchers). There is no adequate integration and articulation of information in the SI. Also it is verified that there are pages in which the information is incomplete, being filled only for part of the items or entities.

The CAE observed that special care was taken in the preparation of a version of the webpage of the institution in English language

The student portal area contains sufficiently complete information on academic issues of direct relevance to students.

The CAE considers that it is essential, in the group of information disclosed, in addition to the reference to professional opportunities, that the employability associated with each cycle of studies should be disclosed.

The RAA refers to the intranet for the access to the minutes of the Pedagogical Council, Results of Pedagogical Surveys and Scientific Council Resolutions.

In addition to the dissemination of the educational offer, which includes the syllabus, it is important to be able to directly identify the teaching staff associated with each curricular unit, and also to access the CV of these teachers, allowing access to information on their scientific activity, associated projects, etc. This possibility does not exist.

The "information base" that UPT has acquired for research is not yet adequately articulated with the various portals in order to maintain a single information base on each collaborator.

It is stated in the RAA that the teachers are responsible for fill their teacher form and the curricular unit forms (FUC) in the SIUPT. The CAE found that the teacher's form, as presented in the research support application, is insufficiently filled. It is not enough to hold teachers accountable. It has to be verified.

The preparation and dissemination of material on the educational offer has a predefined model and a validation that articulates with the Coordinator, the Director of the UO and the Marketing.

The publication on the UPT website of documents such as: Strategic Plans, Activity Plans, as well as the publication of Regulations and of the Quality Assurance System evidence an effort for transparent presentation of the Institution, which meets the requirement of its public presentation.

The CAE considers that it possible to state that the institution has identified external stakeholders and that it has generally taken into account its information needs. Although the results generated by the quality assurance system are available to key partners and stakeholders, it is considered that there is a need to develop an effort to articulate the information base, which will enhance the presentation of the institution and access by external PIs.

There is sufficient detail of information regarding Teaching, there is information about Research and Development, but little detail in relation to Extension.

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:

A UPT menciona o Processo de Gestão de Melhoria, que procura garantir o envolvimento de toda a estrutura na análise, ação e melhoria contínua. Lista como alicerces os seguintes processos: Gestão de Auditorias, Tratamento de Ocorrências, Ações Corretivas e Preventivas, Tratamento de Reclamações, Gestão de Documentos e Gestão de Registos.

São mencionadas as Fichas de Ocorrência, e o procedimento de Tratamento de Ocorrências/ Sugestões, Ações Corretivas e Preventivas. Também se refere o "Tratamento de Reclamações", que regista, analisa e procede ao tratamento das reclamações de alunos e outras partes interessadas.

É referida a Gestão de Auditorias para avaliação do desempenho e eficácia do SIGQ.

Embora a instituição afirme que os resultados de auditorias externas foram analisados, a CAE considera que a análise dos resultados e das ações corretivas deveriam ser objeto de materialização em documentos explícitos de forma a tornar legível e consequente o procedimento de melhoria.

Semestralmente o CCQ analisa o desempenho global, monitorizado através de indicadores de gestão, com base no que se encontra definido no PMD, SAD e RAD. Existe, portanto, um sistema de gestão.

O RAA retoma, também, o já descrito noutros capítulos sobre a cadeia de referenciação no ensino e aprendizagem, mencionando os aspetos de monitorização e listando os agentes envolvidos.

A UPT defende que a melhoria é garantida pelo envolvimento e desenvolvimento de ações que resultam da análise da informação de gestão, de relatórios de atividades dos diversos níveis da organização, da evolução de indicadores medidos através do PMD, e do acompanhamento e monitorização dos planos de ações setoriais.

Finalmente, enumera o CCQ, o G12, o Diretor de Departamento, as UIs, o Conselho Escolar, Conselho Pedagógico, e Comissão de Curso como fóruns de avaliação da melhoria.

A Revisão pela Gestão conclui com o balanço global do SIGQ.

Pode-se afirmar que a instituição monitoriza o funcionamento do sistema de garantia da qualidade, e que as ações para melhoria do sistema são regularmente planeadas e estão documentadas.

2.7.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The UPT mentions the Improvement Management Process, which seeks to ensure the involvement of the entire structure in the analysis, action and continuous improvement. Lists as foundations the following processes: Management of Audits, Treatment of Occurrences, Corrective and Preventive Actions, Treatment of Complaints, Document Management and Records Management.

Occurrence Forms, and the Occurrences / Suggestions Treatment, Corrective and Preventive Actions procedure are mentioned. It also refers the "Complaint Treatment", which records, analyses and processes complaints from students and other stakeholders.

Audit Management is referred for the evaluation of the performance and effectiveness of the SIGQ.

Although the institution states that the results of external audits were analysed, the CAE considers that the analysis of results and corrective actions should be materialized in explicit documents in order to make the improvement process legible and consequent.

Each semester the CCQ analyses the global performance, monitored through management indicators, based on what is defined in PMD, SAD and RAD. There is, therefore, a management system.

The RAA also goes back to what had already been described in other chapters about the chain of reference in teaching and learning, mentioning aspects of monitoring and listing the agents involved.

The UPT argues that improvement is ensured by the involvement and development of actions that result from the analysis of management information, activity reports from the various levels of the organization, the evolution of indicators measured through the PMD, and the monitoring and actions.

Finally, it lists the CCQ, G12, Department Director, UIs, School Board, Pedagogical Council, and Course Committee as improvement and assessment forums.

The Management Review concludes with the overall balance of the SIGQ.

It can be said that the institution monitors the functioning of the quality assurance system, and that actions to improve the system are regularly planned and documented.

2.8 O sistema interno de garantia da qualidade, visto no seu todo

2.8.1 O sistema interno de garantia da qualidade, visto no seu todo
Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.8.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A UPT retoma a descrição do compromisso traduzido pela Política de Gestão da Qualidade, que também estabelece a estrutura de suporte, em órgãos e serviços, e definições de objetivos, funções e documentação.

Retoma também a descrição da cadeia de desdobramento que segue a sequência a partir do Plano Estratégico a médio prazo, Linhas de Orientação Estratégica contidas no Plano de Ação a 4 anos, e Planos de Atividade anuais.

Defende que os objetivos são monitorizados através do PMD, SAD e RAD, em que são estabelecidas metas, indicadores e responsáveis.

A descrição corresponde a uma conceção desejável para um SIGQ. Porém, deve ser sublinhada a necessidade de um esforço permanente a desenvolver para que o sistema não se limite ao objetivo de gestão, mas que garante mecanismos de garantia permanente, para além dos procedimentos de rotina estabelecidos. É indispensável rever permanentemente a sua eficácia.

A conceção e estruturação do SIGQ são determinadas pela gestão e governação de topo.

Na estrutura de apoio ao SIGQ temos a sublinhar o Gabinete da Qualidade e Avaliação, que integra a gestora da área da qualidade, o vice-reitor para a área académica/científica e o gestor da área de RH, e coordena e monitoriza o SIGQ.

Na estrutura de garantia e gestão da qualidade inclui-se o Conselho Consultivo da Qualidade, órgão de composição alargada que envolve a gestão de topo, o nível da investigação e do ensino-aprendizagem. Tanto quanto a CAE pôde averiguar, deve anotar-se que a representação dos estudantes neste conselho apenas inclui ex-alunos e Presidente da Associação de Estudantes. Os estudantes da estrutura de coordenações de ciclo de estudos não está representada.

O G12 é um órgão de apoio à gestão da qualidade que acompanha o desempenho operacional dos processos, os seus indicadores, e as atividades de gestão da qualidade, refletindo sobre as melhorias a implementar no sistema. O G12 cumpre uma função importante, transversal, que se situa ao nível operacional.

Retoma a descrição da estrutura documental assente na Política de Gestão da Qualidade e Manual da Qualidade.

A inclusão da Clínica de Conservação e Restaura nos órgãos da estrutura orgânica e de governo que asseguram o controlo, monitorização e avaliação do SIGQ é desajustada sem um enquadramento ao nível dos vetores de missão da IES.

A UPT afirma que há uma orgânica, uma estrutura, e que há procedimentos. Portanto, conclui que o sistema no seu todo está desenvolvido.

Embora a CAE tenha tido acesso, durante a visita, ao relatório de um centro de investigação, no sentido de evidenciar a cobertura pelo SIGQ, constatou que o formato requer reflexão e revisão, de modo a garantir a sua valorização em termos científicos.

É essencial que seja dada individualidade e visibilidade à função do SIGQ ao nível dos departamentos.

O sistema cobre a área do Ensino e Aprendizagem. Embora a cobertura nas outras áreas seja afirmado, é necessário um esforço no sentido de tornar efetivo o SIGQ nas áreas da Investigação e da Prestação de Serviços.

O sistema cobre a maioria das atividades da instituição São apresentadas evidências sobre a eficácia do sistema de garantia da qualidade na melhoria contínua das atividades.

A Instituição tem um enunciado / descrição corretos, mas que, em alguns aspetos, ainda não se traduzem numa implementação equivalente.

2.8.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The UPT recovers the description of the commitment translated by the Quality Management Policy, which also establishes the structure of support, in bodies and services, and definitions of objectives, functions and documentation.

It also recovers the description of the chain of unfolding that follows the sequence from the medium-term Strategic Plan, Strategic Orientation Lines contained in the 4-year Action Plan, and Annual Activity Plans.

It argues that the objectives are monitored through the PMD, SAD and RAD, where targets, indicators and responsibilities are set.

The description corresponds to a desirable design for a SIGQ. However, the need for a permanent effort to ensure that the system is not limited to the management objective, but also ensures mechanisms for the permanent guarantee, in addition to the established routine procedures, should be underlined. It is essential to constantly review its effectiveness.

The design and structuring of the SIGQ are determined by top management and governance.

In the SIGQ support structure we have to emphasize the Quality and Evaluation Office, which includes the Quality Manager, the Vice Rector for the academic / scientific area and the HR Manager, and coordinates and monitors the SIGQ.

The quality assurance and management structure includes the Quality Advisory Council, a body of broad composition that involves top management, the level of research and teaching and learning. As far as the CAE was able to ascertain, it should be noted that the student representation on this board only includes alumni and the President of the Student Association. Students from the study cycle coordination structure are not represented.

The G12 is a quality management support body that tracks the operational performance of processes, their indicators, and quality management activities, reflecting on the improvements to be implemented in the system. The G12 fulfills an important transversal role at the operational level.

Recovers the description of the documental structure based on the Quality Management Policy and Quality Manual.

The inclusion of the Conservation and Restoration Clinic in the list bodies of the organic and governing structure that ensure the control, monitoring and evaluation of the SIGQ is inappropriate without a connection to the level of the IES mission vectors.

The UPT states that there is an organic, a structure, and that there are procedures. Therefore, it concludes that the system as a whole is developed.

Although the CAE had access during the visit to the report of a research center to highlight the coverage by the SIGQ, it found that the format requires reflection and review in order to ensure its scientific value.

It is essential to individualise and give visibility to the role of the SIGQ at departmental level.

The system covers the area of Teaching and Learning. Although the coverage in other areas is stated, an effort is needed to turn the SIGQ effective in the areas of Research and Service.

The system covers most of the institution's activities Evidence is presented on the effectiveness of the quality assurance system in the continuous improvement of activities.

The Institution has a correct statement / description, but in some respects it still does not translate into an equivalent implementation.

3. Pontos fortes e boas práticas

3.1. Principais pontos fortes do sistema:

Singularizam-se os seguintes pontos fortes:

1. O empenho e compromisso da Direção e Reitoria no desenvolvimento do SIGQ.

2. A assimilação da cultura de qualidade pela comunidade académica.

3. A consciência da necessidade de consolidação do Processo de Investigação, desenvolvendo etapas que venham a permitir a sua substancial integração no SIGQ.

3.1. Main strengths of the audited system:

The following strengths are highlighted:

1. The commitment and involvement of the Presidency and Rectory in the development of the SIGQ.

2. The assimilation of the quality culture by the academic community.

3. The awareness of the need for consolidation of the Research Process, and for the development of the steps to allow its substantial integration in the SIGQ.

3.2. Boas práticas, passíveis de difusão:

Apesar da cultura de qualidade assumida em vários níveis da instituição, não se identificam Boas Práticas que devam ser singularizadas para aplicação noutras instituições.

3.2. Best practices recommended for diffusion:

Despite the quality culture observed at various levels of the institution, there are no good practices that should be highlighted for application in other institutions.

4. Recomendações para melhoria do sistema

4.1. Recomendações essenciais – aspectos a requerer acção correctiva

1. Alimentar convenientemente a base de informação da aplicação orientada à gestão da investigação, para permitir uma efetiva apresentação de competências, e garantir critérios de maior visibilidade e transparência.

A CAE constatou que a implementação desta ferramenta carece ainda de desenvolvimento, havendo potencialidades que devem ser desenvolvidas, como reconhecido pela própria instituição, em particular, a articulação com as outras bases de dados da instituição.

Considera-se que a instituição deve desenvolver reflexão sobre o potencial desta plataforma para que se consolide como uma ferramenta efetiva e permita a transposição e partilha consistente da informação sobre os investigadores para os diferentes contextos: ensino, investigação e extensão, bem como a associação de informação relevante sobre publicações, projetos, publicações no repositório, UC asseguradas, etc.

Para este efeito, considera-se que a instituição deverá proceder ao progresso do processo de implementação no prazo de um ano, e coligir as necessárias evidências no final do ano seguinte, por forma a poder completar um ciclo.

2. Alargar o âmbito do SIGQ aos 3º ciclos.

À data em que foi requerida a certificação e submetido o RAA, a IES não tinha alunos de 3º ciclo inscritos. O Programa da Visita excluiu o período de reunião com alunos deste nível de formação. Considera-se que, uma vez que a IES venha a admitir estudantes para frequência de 3º ciclos acreditados, a extensão do SIGQ para incluir esta formação deverá ser consolidado no prazo de um ano após o início da sua formação, e que as evidências necessárias poderão ser coligidas no ano seguinte, perfazendo, assim, um prazo de 2 anos.

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

1. Adequately feed the information base of the application oriented to the management of research, to allow an effective presentation of competences, and to ensure compliance with criteria of greater visibility and transparency

The CAE found that the implementation of this tool still needs to be developed, with potential that should be developed, as acknowledged by the institution, in particular, the articulation with the other data bases of the institution.

It is considered that the institution should reflect on the potential of this platform to consolidate it as an effective tool and allow the consistent transposition and sharing of information about researchers for different contexts: teaching, research and extension, as well as the association of relevant information on publications, projects, publications in the repository, UCs, etc.

To this end, it is considered that the institution should progress the implementation process within one year, and collect the necessary evidence by the end of the following year in order to complete a cycle.

2. Extend the scope of the SIGQ to the 3rd cycle

At the time the certification was requested and the RAA submitted, the IES did not have 3rd cycle students enrolled. The Visit Program excluded the meeting with students at this education level.

It is considered that, once the IES enrolls students in accredited 3rd cycles, the extension of the SIGQ to include this education should be consolidated within one year after the start of their studies, and that the necessary evidences should be collected in the following year, thus completing a period of 2 years.

4.2. Recomendações adicionais, colocadas à consideração da instituição

1. Desenvolver as ações necessárias à atualização dos Estatutos da Universidade, considerada indispensável para produzir a necessária cobertura orgânica de funções já identificadas como necessárias. É em particular relevante para a consolidação da estrutura e processo de investigação.

2. Embora a última versão do MQ represente um avanço significativo em relação à edição anterior, a CAE considera que este documento chave, sendo um documento muito extenso, requer uma cuidada atenção que permita transformá-lo num documento-matriz de valor efetivo, como documento de enunciado-declaração de uma estratégia da qualidade, de definição de uma estrutura articulada e da sua lógica na garantia das cadeias de referenciação dos processos nucleares.

3. Reforçar uma política de investigação mais abrangente do que a orientada ao financiamento decorrente da avaliação da FCT.

4. Consolidar a monitorização das atividades de investigação e de colaboração interinstitucional e com a comunidade.

5. Sendo o Sistema de Informação suportado por aplicações diversas, é necessário garantir a articulação, mantendo a unicidade e consistência da informação, e a sua portabilidade para os diferentes contextos da atividade da instituição.

6. Garantir que os planos de melhoria não se traduzem apenas em declarações de orientação genérica, mas que sejam acompanhados de metas claras e mensuráveis estabelecidas para indicadores.

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

1. Develop the necessary actions to update the Statutes of the University, considered indispensable to produce the necessary organic coverage of functions already identified as necessary. It is particularly relevant for the consolidation of the research structure and process.

2. Although the latest version of the MQ represents a significant improvement over the previous edition, the CAE considers that this key document, being a very long document, requires careful attention to transform it into an effective value matrix-document, as a document of statement-declaration of a quality strategy, of definition of an articulated structure and of its logic in guaranteeing the reference chains of nuclear processes.

3. Reinforce a research policy broader than one focused on funding from the FCT evaluation.

4. Consolidate the monitoring of research activities and the interinstitutional collaboration and with the community.

5. As the Information System is supported by diverse applications, it is necessary to guarantee their articulation, maintaining the unicity and consistency of the information, and its portability to the different contexts of the activity of the institution.

6. Ensure that improvement plans do not translate only into generic statements but are accompanied by clear and measurable targets for indicators.

5. Observações

5. Observações

Nada a observar.

5. Other Comments

No comments.

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

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

Não aplica.

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

Does not apply.

6.3. Fundamentação da apreciação de cumprimento assinalada em 6.1

A CAE considera que o sistema auditado cumpre os requisitos para a sua certificação, atendendo a que a área de "ensino e aprendizagem", e a do "sistema no seu todo" foram avaliadas como estando num estágio de desenvolvimento substancial, e nenhuma área foi avaliada como estando num estágio de "desenvolvimento parcial".

Em síntese, para cada um dos Capítulos:

2.1 Substancial. A Reitoria elabora o Plano Estratégico, que determina as linhas de orientação estratégicas, traduzidas no Plano de Ação, que é desdobrado em Planos de Atividade anuais nos quais estão descritas as atividades para a prossecução dos objetivos de gestão da qualidade. Estes objetivos são planeados e monitorizados através do PMD, SAD e RAD.

Os objetivos, funções, atores e responsabilidades da gestão estão genericamente definidos e documentados. A documentação e a definição de responsabilidades estão bem organizadas, contribuindo para a promoção do sistema de gestão. Há necessidade de transformação do MQ num documento-matriz de valor efetivo, que defina de forma clara os objetivos de qualidade nos diferentes vetores de missão.

2.2.1 Substancial. Os processos de criação, alteração e extinção de ciclos de estudo possuem regulamentação enquadradora, e envolvem as partes interessadas. O MQ assegura o devido relevo aos órgãos de coordenação pedagógica ao nível dos departamentos. A monitorização e ação sobre informação da progressão dos estudantes recorre aos Relatórios do Docente, Relatórios da Coordenação do Curso, Relatórios do Departamento, Relatórios do Conselho Pedagógico, Reuniões das Comissões de Curso e Conselho Escolar, dados do Observatório dos estudantes, registos referentes ao aproveitamento e indicadores do Plano de monitorização de desempenho, organização e a validação da cadeia de referenciação pedagógica são adequadas. O processo de ensino e aprendizagem é monitorizado e sobre ele são desenvolvidas as análises e adotadas as medidas necessárias.

Os mecanismos de avaliação e monitorização não incluem os estudantes de 3º ciclo.

2.2.2 Substancial. A investigação é executada pelas unidades de investigação. A UPTi é uma "função de coordenação", sob coordenação da Vice-Reitoria de Investigação. É

referida a avaliação das unidades de ID pela FCT, mas não é mencionada a política de investigação para lá da FCT.

Necessidade de alimentar convenientemente a base de informação da aplicação orientada à gestão da investigação, para permitir uma efetiva apresentação de competências, e garantir critérios de maior visibilidade e transparência.

2.2.3 Substancial. Intervêm a Direção, a Reitoria, os Departamentos, as Unidades de Investigação, o Gabinete de Apoio ao Aluno, o Marketing e Comunicação, o Gabinete de Ingresso e as associações de estudantes. A colaboração externa centra-se em protocolos orientados à garantia de estágios e projetos associados a 1º e 2º ciclos de estudo, e à participação de elementos externos em ações de formação. Os empregadores são consultados através de inquéritos. Há um Observatório de Emprego.

Necessidade de consolidar a monitorização das atividades de colaboração interinstitucional e com a comunidade.

2.2.4 Substancial. É definido um plano de formação anual para os docentes e não-docentes. São referidos o SAD, os Departamentos e os Serviços como fontes de identificação das necessidades. Em geral os docentes assimilaram os princípios, procedimentos, indicadores e metas presentes no RAD. Há regulamentação sobre formação de recursos humanos e sobre a mobilidade de pessoal.

Dar relevância à política de afetação de recursos que decorre de objetivos estratégicos, associada ao levantamento de necessidades coligidas de forma sistemática.

2.2.5 Substancial. A certificação dos "serviços" pela ISO garante que haverá monitorização e deteção de anomalias, e planos de correção de "não-conformidades". Há um Programa de Auditorias sobre os serviços. Há inquéritos de satisfação, com repercussão no SAD.

Necessidade de garantir a componente de análise crítica nos relatórios das áreas de apoio.

2.2.6 Substancial. Os "mecanismos" de monitorização e avaliação do ensino em mobilidade são, genericamente, os mesmos utilizados no ensino local. Os protocolos são avaliados em função dos resultados. Os projetos internacionais seguem mecanismos de monitorização e avaliação determinados pela sua natureza internacional. As atividades individuais de âmbito internacional são bonificadas segundo critérios definidos no RAD e no SAD. O GRI apoia a gestão da mobilidade. Há um Regulamento de Mobilidade.

Necessidade de garantir que os estudantes em mobilidade IN possuem competências ajustadas ao plano de formação, nomeadamente no domínio da língua.

2.3 Substancial. Há um conjunto alargado de interações entre órgãos, responsáveis e demais partes interessadas, que ilustra um sistema com um planeamento articulado a partir de um plano estratégico traduzido em planos de ação, e com a elaboração de relatórios de atividades que se conjugam para a construção dos necessários relatórios globais e institucionais.

As decisões dos órgãos e fóruns de interação devem ser registadas reforçando a sua capacidade para evidenciarem a análise crítica, e tornarem legível o processo de melhoria contínua.

2.4 Substancial. Os estudantes participam em diversos órgãos Conselho Estratégico; CP; Conselho Escolar; Comissões de Cursos; CCQ. Os docentes participam nas reuniões do Conselho Escolar, Comissões de Curso, CP, CC, CCQ, G12, bem como resposta a inquéritos de autoavaliação de UCs, autoavaliação no âmbito do sistema de avaliação de desempenho. Os empregadores participam no Conselho Consultivo, na resposta aos inquéritos de avaliação de estágio.

Necessidade de garantir a componente crítica na elaboração dos relatórios das unidades de serviço. A participação na garantia da qualidade dos processos de colaboração externa requer reflexão e consolidação do SIGQ.

2.5 Substancial. Com base em informações e indicadores decorrentes dos inquéritos a alunos e docentes, do aproveitamento dos alunos constrói-se informação sobre a eficácia do ensino e aprendizagem. São recolhidas informações através de relatórios, reclamações, sugestões e fichas de ocorrência, inquéritos de satisfação dos alunos e outras partes interessadas, resultados de auditorias e não conformidades levantadas, ações ou correções definidas e recomendações de melhoria.

Aumentar a visibilidade do SIGQ no SI, ao nível dos Departamentos, ao nível da preparação, produção e apresentação de documentação de gestão, seja no reforço da identidade dos níveis de gestão e apoio através da sua participação e divulgação associada ao SIGQ. Manter e desenvolver mecanismos de integração e consolidação da informação.

2.6 Substancial. A publicação no website de documentos como: Planos Estratégico, Planos de Atividade, bem como a publicação de Regulamentos e do SIGQ demonstram um

esforço de apresentação transparente da Instituição, que cumpre o requisito da sua apresentação pública. Há suficiente detalhe de informação relativamente ao Ensino, existe informação sobre a Investigação e Desenvolvimento, mas pouco detalhe em relação à Extensão.

Necessidade de divulgar a empregabilidade associada a cada ciclo de estudos. Necessidade de promover a instituição através da melhor organização da publicitação das suas competências, nomeadamente as do seu corpo de docentes e investigadores.

2.7 Substancial. São processos de apoio: Gestão de Auditorias, Tratamento de Ocorrências, Ações Corretivas e Preventivas, Tratamento de Reclamações, Gestão de Documentos e Gestão de Registos. Semestralmente o CCQ analisa o desempenho global, monitorizado através de indicadores de gestão, com base no que se encontra definido no PMD, SAD e RAD. O CCQ, o G12, o Diretor de Departamento, as UIs, o Conselho Escolar, CP, e Comissão de Curso são fóruns de avaliação da melhoria. A Revisão pela Gestão conclui com o balanço global do SIGQ.

A análise do resultado dos processos de auditoria externa deveria ser objeto de materialização em documentos explícitos de forma a tornar legível e consequente o procedimento de melhoria.

2.8 Substancial. O sistema corresponde a uma conceção desejável para um SIGQ. Porém, deve ser sublinhada a necessidade de um esforço permanente para que o sistema não se limite ao objetivo de gestão. Há uma orgânica, uma estrutura, e que há procedimentos.

Necessidade de desenvolvimento do sistema nas áreas da investigação, da internacionalização e da colaboração interinstitucional.

6.3. Grounds for the judgement issued in 6.1

The CAE considers that the audited system meets the requirements for its certification, given that the area of "teaching and learning" and that of the "system as a whole" were evaluated as being at a substantial stage of development, and no area was evaluated as being in a "partial development" stage.

In summary, for each of the Chapters:

2.1 Substantial. The Rectory elaborates the Strategic Plan which determines the strategic guidelines, translated in the Plan of Action, which is deployed in annual Activity Plans in which the activities necessary to reach the objectives of quality management are described. These objectives are planned and monitored through the PMD, SAD and RAD.

The objectives, functions, actors and management responsibilities are in general defined and documented. Documentation and definition of responsibilities are well organized, contributing to the promotion of the management system. There is a need to transform MQ into an effective value-based matrix document, which clearly defines the quality objectives in the different mission vectors.

2.2.1 Substantial. The processes of creation, alteration and extinction of study cycles have a regulatory framework, and involve the relevant stakeholders. The MQ ensures due importance to the pedagogical coordination bodies at departmental level. The monitoring and action over the information on student progression refers to the Teacher Reports, Course Coordination Reports, Department Reports, Pedagogical Council Reports, Regular Meetings of Course Committees and School Board, Student Observatory data, records regarding students' achievement and indicators of the Performance Monitoring Plan, organisation and the validation of the educational referral chain are adequate. The teaching and learning process is monitored, analysis are developed the necessary measures.

Evaluation and monitoring mechanisms do not include 3rd cycle students.

2.2.2 Substantial. Research is carried out by research units. The UPTi is a "coordination function", under the coordination of the Vice-Rectory for Research. The evaluation of the ID units by the FCT is referred, but the research policy beyond the FCT is not mentioned.

Need to properly feed the information base of the application oriented to the management of research, to allow an effective presentation of competences, and to guarantee criteria of greater visibility and transparency.

2.2.3 Substantial. There is intervention of the Direction, Rectory, Departments, Research Units, Student Support Office, Marketing and Communication, the Office for Admission, and student associations. External collaboration focuses on protocols aimed at guaranteeing traineeships and projects associated with the 1st and 2nd cycles of study, and the participation of external elements in educational actions. Employers are consulted through surveys. There is an Employment Observatory.

Need to consolidate the monitoring of interinstitutional and community-based collaboration activities.

2.2.4 Substantial. There is an annual training plan for teachers and non-teachers. The SAD, Departments and Services are referred to as sources of identification of needs. In general, teachers assimilated the principles, procedures, indicators and goals present in the RAD. There are regulations on training of human resources and on mobility of personnel.

Give relevance to the resource allocation policy that derives from strategic objectives, associated to the compilation of systematically collected needs.

2.2.5 Substantial. The certification of the "services" by ISO guarantees that there will be monitoring and detection of anomalies, and plans of correction for "non-conformities". There is an Audit Program on the services. There are satisfaction questionnaire with repercussions on the SAD.

Need to ensure the critical analysis component in the reporting of support areas.

2.2.6. Substantial. The "mechanisms" of monitoring and evaluation of the teaching-learning in mobility are, in general, the same used in local education. The protocols are evaluated according to the results. International projects follow monitoring and evaluation mechanisms that come from their international nature. Individual international activities are valued according to criteria defined in the RAD and the SAD.
The GRI supports the management of mobility. There is a Mobility Regulation.

Need to ensure that students in IN mobility have competences adjusted to their educational plan, especially in language proficiency.

2.3 Substantial. There is a wide range of interactions between bodies, decision-makers and other stakeholders, which illustrates a system with an articulated plan, from a strategic plan translated into action plans, and with the preparation of activity reports which contribute to the necessary global and institutional reports.

Decisions of the interaction bodies and forums should be recorded enhancing their ability to evidence critical analysis and make the process of continuous improvement readable.

2.4 Substantial. Students participate in various bodies as provided by the Statutes: Strategic Council; CP; School Council; Course Commissions; CCQ. Teachers participate through their functional relationship at meetings of the School Council, Course Committees, CP Scientific Council, CCQ, G12, as well as through response to self-assessment surveys of UCs, self-assessment under the performance evaluation system. Employers participate in the Advisory Council, in response to the student training evaluation questionnaires.

Need to ensure the critical component in the reporting of service units. The participation in quality assurance of external collaboration processes requires reflection and consolidation of the SIGQ.

2.5 Substantial. Based on information and indicators derived from the surveys on students and teachers, and on the students' progress, information is built on the effectiveness of teaching and learning. Information is collected through reports, complaints, suggestions and occurrence forms, student and other stakeholder satisfaction surveys, audit results and identified non-conformities, defined actions or corrections, and recommendations for improvement.

Increase the visibility of the SIGQ in the SI, at the level of the Departments, in the preparation, production and presentation of management documentation, strengthening the identity of the management and support levels through their participation and dissemination associated to the SIGQ. Maintain and develop information integration and consolidation mechanisms.

2.6 Substantial. The publication on the website of documents such as: Strategic Plans, Activity Plans, as well as the publication of Regulations and of the SIGQ evidence an effort for transparent presentation of the Institution, which meets the requirement of its public presentation. There is sufficient detail of information regarding Teaching, there is information about Research and Development, but little detail in relation to Extension.

Need to publicize the employability associated to each cycle of studies. Need to promote the institution through better organization of the publicity of its competences, namely those of its teaching staff and researchers.

2.7 Substantial. Support processes are: Management of Audits, Treatment of Occurrences, Corrective and Preventive Actions, Treatment of Complaints, Document Management and Records Management. Each semester the CCQ analyses the global performance, monitored through management indicators, based on what is defined in PMD, SAD and

RAD. There is, therefore, a management system. The CCQ, G12, Department Director, UIs, School Board, Pedagogical Council, and Course Committee act as assessment forums. The Management Review concludes with the overall balance of the SIGQ.

The analysis of the results of the external audit processes should be materialized in explicit documents in order to make the improvement procedure legible and consequent.

2.8 Substantial. The system corresponds to a desirable design for a SIGQ. However, the need for a permanent effort to ensure that the system is not limited to the management objective. There is an organic, a structure, and that there are procedures. Therefore, it concludes that the system as a whole is developed.

Need to develop the system in the areas of research, internationalization and the interinstitutional and community collaboration.