

ASIGQ/15/00001 — Relatório final da CAE

1. Introdução

1. Instituição de ensino superior / Entidade instituidora:

Instituto Politécnico De Leiria

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

Instituto Politécnico De Leiria

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

Instituto Politécnico De Leiria

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

Instituto Politécnico De Leiria

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

A visita ao IPL (instituto Politécnico de Leiria) decorreu nos dias 9, 10 e 11 de dezembro de 2015.

Participaram na visita: Virgílio Alberto Meira Soares (Presidente da CAE); Gemma Rauret Dalmau;

Ana Sofia Rodrigues; Madalena Fonseca. O Plano de Reuniões foi previamente definido com a

adaptação do ProgramaTipo 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 SIGQ e coordenação vertical no funcionamento do sistema); 5 - Estudantes de 1º e 2º ciclos; 6 - A vertente investigação e desenvolvimento no SIGQ; 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.

Em todas as reuniões a CAE salientou o facto de não ser sua função avaliar a qualidade do desempenho da IES, mas sim o seu Sistema Interno de Garantia da Qualidade.

No conjunto das reuniões realizadas foi ouvida e questionada uma significativa amostra de agentes internos e externos, na perspetiva do sistema interno de 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. A CAE solicitou documentação complementar, que lhe foi facultada durante o primeiro dia da 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 visita decorreu de forma muito positiva, as reuniões foram muito produtivas e os interlocutores participaram ativamente, demonstrando uma vontade declarada de receber recomendações para a melhoria do sistema.

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 (objectivos, 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:

O IPLeiria desenvolve ações de avaliação desde 1997/98 e, entre 2000 e 2005, foram avaliados 28 cursos no âmbito da avaliação conduzida pela CNAVES.

Em 2006 a Instituição submeteu-se a uma avaliação institucional da EUA e em 2010 realizou-se o respectivo follow up.

A partir de 2009, têm estado abrangidos pelas avaliações dos ciclos de estudos da A3ES.

Desde 2004 que existe, estatutariamente, um órgão com competências específicas ao nível da avaliação e da qualidade, o Conselho para a Avaliação e Qualidade (CAQ). Este órgão aprovou em 2013 o Manual de Apoio ao Sistema Integrado de Garantia da Qualidade (MASIGQ) e a sua revisão em 2014.

O MASIGQ estabelece as bases de todo o sistema, definindo e caracterizando os principais mecanismos, processos e intervenientes, e a sua interligação com o funcionamento e desempenho do IPLeiria.

A documentação de base do SIGQ assenta nos estatutos, Plano Estratégico 2010-14, MASIGQ e procedimentos já desenvolvidos. O MASIGQ apresenta a Política de Qualidade e define competências e responsabilidades dos órgãos envolvidos no SIGQ (CG, CA, CTC, CP, CCP).

Ao Conselho Geral (CG), onde estão representados todos os parceiros internos e externos do instituto, e no respeitante aos processos de garantia da qualidade, compete, genericamente, propor as iniciativas que considere necessárias ao bom funcionamento da instituição. Sob proposta do Presidente, cabe-lhe também aprovar os planos estratégicos de médio prazo, o plano de ação para o quadriénio, as linhas gerais de orientação da instituição nos diferentes níveis de atividade e os planos anuais de atividades e apreciar o relatório anual das atividades da instituição.

Ao Presidente, de entre outras funções, compete superintender em toda a gestão académica, propor as iniciativas que considere necessárias ao bom funcionamento da instituição e tomar as medidas necessárias à garantia da qualidade do ensino e da investigação.

O Conselho Académico superintende diretamente na maioria dos processos relacionados com o ensino ministrado.

De acordo com o RAA, “é ao (...) CAQ que compete a definição estratégica das políticas institucionais de avaliação e qualidade, assim como a sua revisão e apreciação e a fixação de padrões de qualidade e os seus níveis de proficiência (...)”. Este órgão acompanha diretamente todas as ações relacionadas com a garantia da qualidade. A CAE pode confirmar esta afirmação durante as entrevistas realizadas. Entende a CAE sublinhar que a composição do CAQ, definida estatutariamente, demonstra o claro compromisso da Presidência com a qualidade, o que se traduz pelo facto de o Presidente do IPLeiria presidir ao CAQ. Por outro lado, a inclusão de personalidades externas na sua composição é uma prova da vontade de íntima colaboração com a sociedade envolvente.

Ao nível das UO's salienta-se o papel dos Conselhos Pedagógicos, pelas competências que detêm a nível da garantia da qualidade e o também muito importante papel das Comissões Científicopedagógicas (CCP) na monitorização e propostas de melhoria dos cursos. Ainda a este nível deve referir-se que os Conselhos de Representantes analisam e discutem os aspetos relacionados com a garantia da qualidade dos cursos.

O MASIGQ define os procedimentos de Garantia da Qualidade para as diferentes áreas do sistema e encontram-se definidos procedimentos para a maioria dos processos. Há, porém, serviços que ainda não possuem manual de procedimentos.

Adicionalmente, o MASIGQ está alinhado com os referenciais ASIGQ da A3ES que por seu turno se encontram alinhados com os European Standards and Guidelines. Porém, existem ainda pontos fracos, que a própria instituição reconhece e para os quais propõe correções. Destacam-se:

- Maior valoração das ações e metas relacionadas com os processos de garantia interna da qualidade nos planos anuais de atividades das UOs e do IPLeiria e correspondente monitorização

nos relatórios de atividades.

- Definição de um novo plano de ação ao nível da qualidade pelo Conselho para a Avaliação e Qualidade;
- Definição de padrões da qualidade, dos seus indicadores e metas para as diversas áreas de análise;
- Criação de um Manual de Procedimentos complementar ao MASIGQ onde se especificam atores e respetivas esferas de intervenção no âmbito do SIGQ, prazos e tramitações para os principais processos relacionados com a garantia da qualidade.

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:

As responsabilidades dos diferentes órgãos e níveis de gestão na garantia da qualidade do Instituto Politécnico de Leiria (IPLeiria) descritas no Manual de Apoio ao Sistema Interno de Garantia da Qualidade (MASIGQ) incluem, para além de procedimentos de enquadramento mais geral, procedimentos específicos relativos ao ensino aprendizagem, nomeadamente as competências e responsabilidades dos coordenadores dos cursos, comissões científico-pedagógicas dos cursos, conselhos pedagógicos e conselhos técnico-científicos. O envolvimento dos stakeholders internos e externos no desenho e monitorização dos cursos e outros processos diretamente ligados ao ensino aprendizagem estão também enunciados no Manual.

A garantia da qualidade dos processos de ensino e aprendizagem parte de sistemas de recolha e análise de informação junto dos diferentes stakeholders, com destaque para os docentes e para os estudantes que intervêm em diferentes órgãos e a diferentes níveis. Os inquéritos semestrais sobre o desempenho pedagógico constituem-se como instrumentos privilegiados de monitorização. Os coordenadores dos cursos elaboram, em colaboração com a CCP, um relatório anual de avaliação do curso (RAC), contemplando uma série de indicadores estatísticos e um parecer acerca dos diferentes indicadores e possíveis medidas corretivas a adotar. Todo o processo é concretizado com o apoio de uma plataforma online que disponibiliza automaticamente os indicadores estatísticos e um formulário para a emissão do parecer, que é elaborado segundo um modelo aprovado pelo Conselho para a Avaliação e Qualidade (CAQ). Existem outros mecanismos de GQ ao nível das Uos.

Encontram-se definidos mecanismos para a criação, alteração e extinção de cursos. Os processos de criação de cursos conferentes de grau encontram-se ligados à acreditação pela A3ES. A avaliação externa tem assim, motivado a reflexão interna em torno da oferta formativa. Não há porém, no SIGQ, mecanismos definidos para a revisão periódica dos cursos. Durante a visita foi referido porém que, anualmente, é efetuada a análise de resultados da oferta formativa sendo tomadas decisões de reestruturação ou extinção de ciclos de estudo. A participação de stakeholders externos no desenho, monitorização e revisão de cursos é da maior relevância no IPLeiria. A ligação às empresas e outras entidades públicas e privadas da região é uma das características mais distintivas do IPLeiria inserido numa região com uma base económica industrial muito dinâmica. Estas atividades não estão porém abrangidas pelo SIGQ de forma sistematizada. Há formas mais ou menos desenvolvidas de avaliação mas, não só nem sempre estão contempladas no SIGQ, como nem sempre há uma comunicação dos resultados que tenha efeitos sobre futuras atuações.

O IPLeiria desenvolve essencialmente investigação científica de carácter aplicado e assegura uma estreita articulação dessa investigação com as atividades de ensino e aprendizagem. Destacam-se, neste contexto, o Centro para o Desenvolvimento Rápido e Sustentado de Produto (CDRsp) e uma unidade orgânica de apoio à atividade pedagógica e de promoção à transferência e valorização do conhecimento científico e tecnológico.

A seleção e recrutamento de estudantes encontram-se definidas para os vários ciclos de estudos. A CAE é de opinião que o RAA e a documentação complementar não espelham convenientemente a situação do IPEiria ao nível da GQ no ensino aprendizagem. De facto, tudo indica que há atividades de monitorização e avaliação de GQ para além das enunciadas, no entanto, verifica-se uma desarticulação ou fragmentação que não permitem que o SIGQ se encontre completamente estruturado e implantado de forma a cobrir todos os processos ou mesmo a responder de forma cabal aos standards europeus. Verifica-se uma falta de integração de todas atividades desenvolvidas e uma análise reflexiva em torno dos exercícios de recolha de informação, existindo essencialmente um conjunto de relatórios e fichas parcelares, sem que uma reflexão sistemática, em torno dos resultados dessas análises dispersas seja de facto utilizada em medidas de melhoria. Actualmente, o SIGQ fornece aos docentes, essencialmente, ferramentas de análise mais do que reflexões para melhoria. Todos os participantes nas reuniões foram porém unânimes em reconhecer que se têm vindo a registar melhorias.

Os grandes estrangulamentos do SIGQ ao nível da vertente ensino e aprendizagem, são assim os seguintes: baixa taxa de resposta aos inquéritos quer por parte dos docentes, quer dos estudantes, deficiente comunicação de resultados e análises para montante, para permitir actuar no futuro. O IPEiria tem desenvolvido esforços para conseguir melhores taxas de resposta aos inquéritos dos estudantes, incluindo a revisão do inquérito com redução de questões. Importa que a Instituição introduza medidas para que os docentes respondam aos inquéritos, como é sua obrigação, pois uma baixa taxa de resposta destes pode conduzir a conclusões erradas que posteriormente são tidas em conta nos relatórios dos cursos (basta pensar que um docente que ministra uma UC é, muitas vezes, a única fonte de informação de um professor sobre essa UC). O nível de desenvolvimento do SIGQ também não é igual em todos as UO's.

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

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

Parcial

2.2.2.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O IPEiria promove ativamente a investigação e produção científica, desenvolvendo as suas atividades de investigação, desenvolvimento e inovação (I&D+i) numa complexa rede de unidades de investigação (UI) ou centros de investigação, próprios ou em associação com outras instituições. A atividade de investigação científica ainda que muito recente, já que se iniciou de forma mais sistemática apenas a partir de 2008, é avaliada interna e externamente (FCT). O MASIGQ descreve pormenorizadamente as formas de monitorização, revisão e melhoria das unidades de investigação a todos os níveis, desde os centros, aos projetos, ao investigador individual, incluindo aspetos de ética. Cada UI elabora o seu próprio regulamento interno, o qual é submetido à aprovação da comissão permanente do Conselho de Investigação e Estudos Avançados. Todas as UI possuem um coordenador, um conselho científico e uma comissão externa permanente de aconselhamento científico. A extinção de UI é da responsabilidade e competência do Presidente. Existe um regulamento de Propriedade Intelectual que define e regula os direitos dos inventores, nomeadamente na partilha de proveitos gerados pela valorização de patentes e modelos de utilidade. Nos planos e relatórios de atividades anuais do instituto existe um capítulo dedicado à I&D+i onde é feito o acompanhamento dos objetivos, tarefas e metas estabelecidas no plano estratégico O IPEiria e as suas UI organizam e participam em seminários e congressos nacionais e internacionais. Têm sido também organizados fóruns de reflexão da atividade científica dos investigadores das UI do IPEiria. A contratação de bolseiros de investigação obedece a princípios e regras bem definidos. O SIGQ do IPEiria cobre as atividades de investigação através dos processos descritos anteriormente completados por avaliações externas, como por exemplo a encomendada à Scimago Lab. em 2003, estando em desenvolvimento algumas medidas de melhoria que irão reforçar os

procedimentos ao nível da garantia interna da qualidade.

O MASIGQ contém a descrição pormenorizada de todos os processos e procedimentos existentes ao nível da GQ na investigação com particular enfoque na articulação entre o ensino e a investigação, destacando-se uma componente de aplicação prática e valorização económica do conhecimento alinhada com a natureza politécnica da instituição e com o carácter profissionalizante de muitas das formações. No mesmo contexto, destaca-se a forte ligação do IPLeiria às empresas. O Manual dá conta da existência de uma vasta lista de contratos, acordos ou outra forma de parcerias entre o IPLeiria e as empresas e as formas como elas são monitorizadas ao nível da GQ.

O IPLeiria levou a cabo uma avaliação da investigação, há cerca de 3 anos. As unidades com uma performance inferior ao desejado foram reestruturadas, tendo havido fusões nalguns casos. Com base nesse exercício de avaliação, o IPLeiria definiu indicadores de monitorização da investigação. A avaliação da atividade de investigação científica faz parte da avaliação dos docentes.

Neste momento, o IPLeiria debate-se com o problema da sua pequena dimensão a par do carácter recente da sua atividade científica que pretende intensificar e melhorar.

Como noutros domínios, embora haja procedimentos de garantia da qualidade, o sistema interno de garantia da qualidade, enquanto tal, ainda se apresenta fragmentado, não cobrindo a totalidade das atividades nem produzindo informação que esteja a ser utilizada de forma regular e consistente na sua melhoria.

A própria estrutura interna e organizacional do IPLeiria - o organigrama - integra a dimensão da investigação científica de forma algo dispersa, com distribuição por várias unidades orgânicas com possíveis sobreposições. As atividades distribuem-se pelo INDEA, pelo CDRsP, pelo CTC/OTIC, pelas escolas, em diversas formas, pelos Gabinetes de projectos, etc.

Embora haja mecanismos de garantia da qualidade eles não estão articulados e integrados de forma inequívoca no sistema interno de garantia da qualidade.

O IPLeiria leva a cabo, neste momento, um projeto piloto de instalação de um sistema de garantia da qualidade com base na norma ISO 9001 e a NP 4457 no CDRsP, com o objetivo de avaliar a adequabilidade desses sistemas aos restantes centros de investigação.

2.2.3.1 Na colaboração interinstitucional e com a comunidade

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

Parcial

2.2.3.2 Fundamentação da apreciação expressa:

No RAA, descreve-se que a participação e consulta aos parceiros resultam, por um lado da aferição de necessidades e expectativas, e, por outro lado, da avaliação de resultados, concretizadas através dos diversos processos de aferição, análise e melhoria.

O IPLeiria tem diversas formações que ministra em parceria, participa em diversos núcleos empresariais e incubadoras de empresas. Tem implementado o protocolo IPL + Indústria que pretende proporcionar aos estudantes formação em contexto de trabalho e desenvolvimento de projetos. Faz parte da Rede Regional de Formação Leiria/Oeste e desenvolveu uma plataforma online que visa dar suporte e dinamizar esta Rede Regional.

O IPLeiria está envolvido em iniciativas de natureza técnica, social, cultural, desportiva e lúdica na região, com um papel ativo da comunidade académica. Contudo, uma das fraquezas identificadas no RAA é a insuficiência dos mecanismos de avaliação e monitorização das prestação de serviços, sendo necessário generalizar as práticas de avaliação ainda pouco sistemáticas das atividades de interligação com a comunidade, com produção de evidências dessa avaliação.

O IPL assume a necessidade de definir mecanismos de auscultação dos empregadores sobre as competências dos diplomados e de auscultação das entidades recetoras de estágios, assim como a necessidade de formalizar a participação dos parceiros externos nas propostas de criação e alteração de cursos. Há áreas de formação em que essa prática se tem vindo a consolidar, através de parcerias formalizadas (ex. NERLEI) sendo recomendável que se alargue a outras áreas.

É recomendável implementar uma metodologia transversal de gestão de protocolos e parcerias, que

permita o acesso da informação às partes interessadas e acompanhamento contínuo do estado dessas parcerias e grau de concretização das mesmas.

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:

O IPELIRIA dispõe de uma estrutura de serviços administrativos e de apoio a todas as atividades do Instituto. No MASIGQ caracterizam-se os principais serviços e estruturas de apoio que permitem a concretização das atividades e ações previstas.

No RAA em (A2.8) Serviços identificam-se a 13 serviços/gabinetes, não referindo o Gabinete de Avaliação e Qualidade (GAQ), os SAS, o Serviço de Apoio ao Estudante (SAPE), o Centro de Recursos para a Inclusão Digital (CRID), sendo, contudo referidos posteriormente ao longo do Relatório.

Até 2012, a avaliação do desempenho de cada serviço assentou num Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), tendo o IPELIRIA, a partir dessa data, privilegiado a avaliação através do acompanhamento dos objetivos do Plano Estratégico, estando atualmente em análise a integração deste instrumento com o plano estratégico. Os SAS mantiveram o QUAR, considerando-o um instrumento importante para a gestão do serviço.

Há serviços centralizados e serviços que existem simultaneamente nos Serviços Centrais e nas UO's. Exemplo destes últimos são o Gabinete de Imagem e Comunicação (GIC), responsável pelo marketing e comunicação institucional, alocado aos Serviços Centrais e, ao nível das UOs, os gabinetes similares que asseguram a organização, promoção e divulgação de eventos que não passam pelos Serviços Centrais. No RAA foi identificado como sendo baixa a eficácia dos mecanismos de divulgação e comunicação interna e externa e a necessidade de harmonizar os fluxos de informação e funcionamento entre serviços e entre os serviços centralizados e as UO's. Por outro lado, no PA-2015 definiu-se a necessidade de identificar áreas com elevado peso na estrutura de custo, reduzir custos de operação, medidas de racionalização e de aumento da polivalência e troca de experiências. Durante a visita foi também mencionada a necessidade de uma gestão mais harmonizada de eventos, criação de newsletter e agenda comum do IPELIRIA assim como de uma linguagem harmonizada nos portais e melhor articulação entre serviços centrais e das UO's, como os serviços de comunicação atrás referidos mas também os serviços de apoio à IDI (CTC-OTIC, gabinete de projetos do SPDE e gabinetes de projetos das UOs).

Ao nível da gestão do atendimento, o IPELIRIA está a desenvolver um sistema Customer Relationship Management (CRM) que já se encontra em fase de implementação nos Serviços Académicos e que se pretende alargar a outros serviços de atendimento.

Há vários serviços que dispõem de manuais de procedimentos e inquéritos de satisfação aos utilizadores. Contudo, não é clara a forma como são usados os resultados de avaliação do cumprimento de procedimentos e da avaliação da satisfação, sugestões e reclamações para a melhoria contínua e inovação (ex. o relatório anual dos SAS não refere os resultados dos inquéritos efetuados nem a análise de reclamações e sugestões apresentadas pelos utilizadores dos serviços). Diversos Serviços já desenvolvem PA e RA específicos, não sendo ainda um procedimento transversal a todos os Serviços nem estando definido um conjunto de elementos que todos os relatórios devem conter (tal como acontece com os RAC). Existem já alguns serviços que incorporam nos relatórios resultados de avaliação da satisfação e propostas de melhoria, não sendo ainda uma metodologia comum a todos os serviços.

O GACI procede à execução de auditorias aos serviços, com o objetivo de promover o desenvolvimento de uma melhoria contínua. Apesar do RAA e Manual do SIGQ não referirem a incorporação desses resultados de auditoria e controlo do PGRIC no SIGQ, no RA- 2014, o IPELIRIA indica que o GACI monitorizou o estado de implementação de recomendações no âmbito de auditorias, submetendo relatórios ao Conselho de Gestão. Em paralelo, apoia o processo de recolha e divulgação de relatórios de auditoria, que são analisados pelos serviços, para identificação de áreas

de melhoria, sendo fundamental integrar claramente estes processos de avaliação no SIGQ. Em resumo, existem procedimentos de garantia da qualidade no âmbito do item em apreciação, mas a informação recolhida é apenas não é usada sistematicamente e não é evidente que os procedimentos sejam aplicados a todos os serviços e se, quando o são, se há uma participação efectiva dos colaboradores. Vários processos de garantia da qualidade são suficientes para identificar instâncias de qualidade deficiente, embora não fique claro se o seu objetivo é essencialmente o de melhorar a qualidade.

2.2.5.1 Nos Serviços de Apoio

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

Parcial

2.2.5.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O IPELeiria dispõe de uma estrutura de serviços administrativos e de apoio a todas as atividades do Instituto. No MASIGQ caracterizam-se os principais serviços e estruturas de apoio que permitem a concretização das atividades e ações previstas.

No RAA, em (A2.8) Serviços, identificam-se a 13 serviços/gabinetes, não referindo o Gabinete de Avaliação e Qualidade (GAQ), os SAS, o Serviço de Apoio ao Estudante (SAPE), o Centro de Recursos para a Inclusão Digital (CRID), sendo, contudo referidos posteriormente ao longo do Relatório.

Até 2012, a avaliação do desempenho de cada serviço assentou num Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), tendo o IPELeiria, a partir dessa data, privilegiado a avaliação através do acompanhamento dos objetivos do Plano Estratégico, estando atualmente em análise a integração deste instrumento com o plano estratégico. Os SAS mantiveram o QUAR, considerando-o um instrumento importante para a gestão do serviço.

Há serviços centralizados e serviços que existem simultaneamente nos Serviços Centrais e nas UO's. Exemplo destes últimos são o Gabinete de Imagem e Comunicação (GIC), responsável pelo marketing e comunicação institucional, alocado aos Serviços Centrais e, ao nível das UOs, os gabinetes similares que asseguram a organização, promoção e divulgação de eventos que não passam pelos Serviços Centrais. No RAA foi identificado como sendo baixa a eficácia dos mecanismos de divulgação e comunicação interna e externa e a necessidade de harmonizar os fluxos de informação e funcionamento entre serviços e entre os serviços centralizados e as UO's. Por outro lado, no PA-2015 definiu-se a necessidade de identificar áreas com elevado peso na estrutura de custo, reduzir custos de operação, medidas de racionalização e de aumento da polivalência e troca de experiências. Durante a visita foi também mencionada a necessidade de uma gestão mais harmonizada de eventos, criação de newsletter e agenda comum do IPELeiria assim como de uma linguagem harmonizada nos portais e melhor articulação entre serviços centrais e das UO's, como os serviços de comunicação atrás referidos mas também os serviços de apoio à IDI (CTC-OTIC, gabinete de projetos do SPDE e gabinetes de projetos das UOs).

Ao nível da gestão do atendimento, o IPELeiria está a desenvolver um sistema Customer Relationship Management (CRM) que já se encontra em fase de implementação nos Serviços Académicos e que se pretende alargar a outros serviços de atendimento.

Há vários serviços que dispõem de manuais de procedimentos e inquéritos de satisfação aos utilizadores. Contudo, não é clara a forma como são usados os resultados de avaliação do cumprimento de procedimentos e da avaliação da satisfação, sugestões e reclamações para a melhoria contínua e inovação (ex. o relatório anual dos SAS não refere os resultados dos inquéritos efetuados nem a análise de reclamações e sugestões apresentadas pelos utilizadores dos serviços). Diversos Serviços já desenvolvem PA e RA específicos, não sendo ainda um procedimento transversal a todos os Serviços nem estando definido um conjunto de elementos que todos os relatórios devem conter (tal como acontece com os RAC). Existem já alguns serviços que incorporam nos relatórios resultados de avaliação da satisfação e propostas de melhoria, não sendo ainda uma metodologia comum a todos os serviços.

O GACI procede à execução de auditorias aos serviços, com o objetivo de promover o desenvolvimento de uma melhoria contínua. Apesar do RAA e Manual do SIGQ não referirem a

incorporação desses resultados de auditoria e controlo do PGRIC no SIGQ, no RA- 2014, o IPLeiria indica que o GACI monitorizou o estado de implementação de recomendações no âmbito de auditorias, submetendo relatórios ao Conselho de Gestão. Em paralelo, apoia o processo de recolha e divulgação de relatórios de auditoria, que são analisados pelos serviços, para identificação de áreas de melhoria, sendo fundamental integrar claramente estes processos de avaliação no SIGQ.

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:

Embora a internacionalização constitua um objectivo prioritário do IPLeiria, as atividades mais relevantes nesse domínio, consistem na mobilidade de estudantes e docentes, incluindo a tentativa de atração de estudantes de fora da Europa, neste último caso, com especial ênfase nas ações com os Países e territórios de Língua Oficial Portuguesa, incluindo Macau.

Existem iniciativas de apoio aos projetos de mobilidade, nomeadamente a oferta de cursos em inglês e de cursos de línguas. A oferta de cursos de mandarim, por exemplo, foi uma inovação com vista à internacionalização do IPLeiria e de parceiros externos ligados a certas formações.

Como noutros domínios, embora os programas de mobilidade e as outras iniciativas a eles associados sejam objecto de análises e avaliações, não se pode considerar que o Sistema Interno de Garantia da Qualidade cubra a totalidade das atividades de internacionalização, elas próprias também de certa forma, dispersas. De facto, por exemplo, a Instituição afirma que “são elaborados relatórios de diagnóstico das parcerias existentes. Existe uma colaboração com a Erasmus Student Network Leiria, no sentido de prestar um melhor apoio aos estudantes internacionais. Efetuam-se reuniões periódicas do grupo informal da internacionalização (GMCI e representantes de cada uma das Escolas, tanto ao nível da direção como ao nível técnico) e também reuniões esporádicas entre os representantes do GMCI e os representantes técnicos da internacionalização de cada uma das Escolas” e, contudo, estas atividades, ainda que se considerem de garantia da qualidade, e são-no efetivamente, não estão inseridas no SIGQ. É aconselhável corrigir situações como esta.

Para além disso, algumas ações de mobilidade não têm procedimentos suficientes de monitorização, por exemplo: o acompanhamento de estudantes e as diferenças no acolhimento de estudantes Erasmus e de fora da Europa.

A própria instituição referiu a necessidade de definir procedimentos para a criação de oferta formativa em parceria com instituições internacionais.

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:

Do ponto de vista do enunciado, o MASIGQ, assim como os Estatutos do IPLeiria, apresentam uma clara definição e articulação entre o SIGQ e os órgãos de governação e gestão, sendo de destacar o papel desempenhado pelo Conselho Geral, pela Presidência, pelo Conselho Académico e pelo Conselho para a Avaliação e Qualidade. O órgão máximo deliberativo da instituição, o Conselho Geral, é responsável pela aprovação do plano anual de atividades do instituto e confronta o seu grau de concretização, através da apreciação do relatório anual de atividades, e da sua relação com os eixos do plano estratégico. Previamente, o Conselho Académico emite um parecer sobre estes

documentos.

Os planos de atividades anuais são elaborados com base nos eixos e sub-eixos do plano estratégico da instituição. A CAE teve oportunidade de verificar que o plano de atividades estabelece os objetivos a concretizar e as linhas de ação do IPLeiria para cada ano e que o relatório de atividades anual apresenta correspondência com o plano e classifica o grau de execução de cada uma das ações previstas, enunciando as evidências do seu cumprimento, as dificuldades surgidas e/ou as justificações dos desvios. O plano estratégico, os planos e os relatórios de atividades constituem-se assim como as principais ferramentas de monitorização e melhoria do desempenho da instituição. De acordo com os Estatutos do IPLeiria, cabe ao Conselho para a Avaliação e Qualidade (CAQ) a definição estratégica das políticas institucionais de avaliação e qualidade, assim como a sua revisão, reflexão e apreciação, a fixação de padrões da qualidade e os seus níveis de proficiência, a apreciação obrigatória dos relatórios anuais de avaliação de curso. O CAQ é integrado pela presidência, pelas direções das UOs, por estudantes através das associações de estudantes e por personalidades externas de reconhecido mérito pela comunidade e/ou ligadas com instituições empregadoras. A participação direta do Presidente do instituto neste órgão atesta o forte compromisso da presidência com a política da qualidade.

Os dados e informação recolhidos são utilizados por cada órgão para análise e reflexão e refletem-se nas recomendações emanadas e no caso de órgãos deliberativos, em recomendações e deliberações. Ao nível das UO's o RAA salienta o papel desempenhado pelo Conselho Pedagógico, pelos Conselhos Técnico-Científicos e pelos Conselhos de Representantes enquanto órgãos colegiais representativos das UO's.

Os Serviços de apoio dão a sua contribuição através de propostas a ser incluídas nos planos e relatórios de atividades, elaborados pelos dirigentes dos serviços que podem, ou não, consultar os elementos desse serviço.

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

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

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

Substancial

2.4.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O SIGQ prevê a participação ativa dos parceiros internos e externos: estudantes, docentes, não docentes, diplomados e comunidade externa. A participação concretiza-se sobretudo por duas vias: resposta a inquéritos e questionários e participação em órgãos – as competências de cada um dos órgãos participados em matéria de garantia da qualidade estão descritas no MASIGQ.

Os stakeholders internos participam ativamente em todas as actividades de GQ ainda que o Sistema Interno de Garantia da Qualidade enquanto tal se apresente fragmentado e em estados de desenvolvimento diferenciados por áreas e actividades.

Dos stakeholders externos destacam-se as empresas e instituições públicas e privadas que constituem o tecido social e económico local com relações estreitas com o IPLeiria a vários níveis, para além da participação em órgãos, por imposição legal, como é o caso do Conselho Geral. Destaca-se o Conselho para a Avaliação e Qualidade, órgão específico do IPLeiria que integra seis personalidades externas.

O pessoal não docente e não investigador encontra-se representado em vários órgãos de gestão.

Os diplomados do IPLeiria estão em contacto com a instituição e são auscultados sobretudo através das actividades da Rede IPLeiri@lumni.

As parcerias e protocolos com os stakeholders externos são objecto de procedimentos de monitorização e avaliação através de relatórios mais ou menos uniformizados, nem sempre

integrados e cobertos completamente pelo SIGQ. Os parceiros externos são também auscultados informalmente através dos vários eventos e iniciativas de relação com o meio regional e empresarial: dias abertos, jornadas, participação em núcleos empresariais e incubadoras de empresas, atividades de transferência de conhecimentos, entre outros.

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:

A CAE pode verificar que existem diferentes plataformas e mecanismos de recolha e análise de informação:

1 - A plataforma Moodle, que, entre outras funções, suporta a atividade letiva de todos os cursos, publicitação aos inquéritos semestrais sobre o desempenho pedagógico para estudantes, docentes e responsáveis por UCs; a disponibilização dos resultados, com diferentes níveis de reserva atendendo ao perfil do utilizador.

2 - O Gabinete de Planeamento, por seu lado, contribui para assessorar os órdãos de gestão na tomada de decisões através, nomeadamente, de: elaboração de estudos e análises; sistematização e análise de indicadores de gestão; produção de documentos de divulgação e planeamento das atividades do IPLeiria (relatórios e planos de atividade); desenvolvimento de inquéritos de opinião/satisfação; criação e manutenção de estruturas de recolha, tratamento, atualização e disponibilização de informação sobre as áreas de atuação e desenvolvimento do Instituto; apoio às atividades de implementação e monitorização do planeamento estratégico do IPLeiria. O Gabinete recolhe informação de várias origens, sendo importante ressaltar a originária em: Aplicação de Gestão Científica Pedagógica (AGCP) que reúne informação relevante sobre os cursos: horários, calendário escolar, datas de avaliações, sumários, fichas de unidade curricular, distribuição de serviço docente; aplicação GIAF para informação financeira e de gestão de recursos humanos; moodle e dados provenientes dos inquéritos pedagógicos.

3 - Ao nível de sistemas dirigidos a públicos específicos, existe o portal do estudante (onde é possível aceder a horários, calendário escolar, datas de avaliações, sumários, fichas de unidade curricular com conteúdos programáticos, objetivos, metodologias de ensino e avaliação, bibliografia e recursos e uma área pessoal onde os estudantes acedem aos seus dados pessoais e académicos), o portal do docente (permite efetuar a gestão/lançamento de horários, fichas de unidades curriculares, mapas de avaliação, lançamento de notas, distribuição de serviço docente e obter listagens diversas), a intranet com recurso a diversos serviços (secretaria virtual, áreas de colaboração), a plataforma Moodle, já referida, e o Sicursos - Sistema de Informação de Cursos. O Sicursos disponibiliza a maioria da informação de índole pedagógica necessária para a elaboração do relatório anual curso. O IPLeiria, após a análise SWOT feita antes de elaborar o RAA concluiu serem necessárias várias ações de melhoria de que a CAE destaca, por merecerem concordância:

- Plataforma de suporte ao SIGQ - está em desenvolvimento uma ferramenta que permitirá substituir o Sicursos na elaboração do relatório anual de curso e ao mesmo tempo fornecer indicadores e informação de relevo sobre os cursos, de suporte nomeadamente aos processos de avaliação externa de cursos;
- Portal de Acesso a Dados e Sistema de Apoio à Decisão - estão em desenvolvimento interfaces que permitirão a agregação e disponibilização numa única plataforma de dados e indicadores de desempenho diversos de suporte à gestão e atividade do Instituto;
- Plataforma de suporte à distribuição de serviço docente- permitirá uma maior automatização do

processo, tendo em vista o futuro desenvolvimento de uma plataforma de transferência de conhecimento, em integração com o RCAAP e a plataforma DeGóis, e que fornecerá também elementos para o processos de avaliação de desempenho dos docentes.

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:

A forma como se encontra dividida a informação disponibilizada na página principal do IPLeiria permite, em geral, obter a informação relevante. Contudo, o destaque atribuído às páginas das Unidades Orgânicas não tem a devida centralidade na página principal da instituição. As páginas de cada Unidade Orgânica não apresentam um padrão uniforme, o que poderá dificultar a pesquisa de informação e a apresentação de informação relativa ao SIGQ nem sempre está visível, sendo totalmente inexistente nas páginas das Unidades/Centros de Investigação.

No menu do IPLeiria existe um separador relativo à avaliação e qualidade onde é possível descarregar o MASIGQ e consultar relatórios de avaliação externa encetados pela EUA. Embora sendo disponibilizada informação pública referente ao processo de acreditação e avaliação dos cursos, não estão acessíveis os relatórios das avaliações, quer pela inclusão de links para o sítio da A3ES, quer no Portal da Instituição.

A informação relativa à empregabilidade encontra-se disponibilizada na página principal da instituição. Porém, deve referir-se que esta informação provém unicamente de dados disponibilizados pela Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência.

A CAE regista o empenho do IPLeiria em se adaptar aos mais diversos meios de comunicação da atualidade, sendo possível encontrar informação sobre a atividade do instituto nas redes sociais: facebook e flickr, assim como no youtube.

Ao nível interno a divulgação e comunicação de informação relevante efetua-se através de correio eletrónico, enviado sobretudo pela Presidência ou pelo Gabinete de Imagem e Comunicação (GIC), que desempenha um papel transversal a todo o Instituto. Ao nível das UOs, são os gabinetes similares que asseguram a organização, promoção e divulgação dos eventos nas mesmas, agilizando os processos de comunicação, divulgação e organização de eventos que não passam pelos serviços centrais do IPLeiria. Existem diferentes grupos de utilizadores predefinidos para quem a informação é enviada, de acordo com o seu teor: funcionários, estudantes, entre outros.

O IPLeiria trabalha ainda com uma agência de comunicação que medeia todas as interações com os meios de comunicação social, quer as divulgações e notícias da iniciativa do IPLeiria, quer a respostas a notícias, solicitações e divulgações da iniciativa da agência ou dos meios de comunicação. O RAA refere que se encontram em desenvolvimento várias ferramentas e interfaces que permitirão disponibilizar com maior nível de agregação a informação relevante sobre os cursos e restante atividade desenvolvida pelo IPLeiria, o que poderá contribuir, também, para a amplitude e atualidade da informação publicada para as partes interessadas externas.

Não foi possível, compreender como é monitorizada a satisfação das partes interessadas externas com a informação disponibilizada.

No entanto, devem referir-se ainda algumas deficiências na organização do Portal:

1- A acessibilidade das fichas das UC's não está facilitada e só durante a visita foi possível, aos membros da CAE acederem a essas fichas porque a tal foram ajudados pelos membros do corpo docente. Pode dizer-se que a informação não é amigável num aspeto de relevância para o público em geral;

2- Não se tem acesso às fichas curriculares dos docentes. É possível, com algum esforço, saber a composição do corpo docente, mas não estão disponíveis informações sobre o currículo (p. e., não há

fichas curriculares);

3- O GAQ e a informação referente ao SIGQ não é visível de forma clara em todos os Portais; o apoio ao estudante concretiza-se através dos Serviços de Ação Social e do Serviço de Apoio ao Estudante (SAPE) ambas Unidades Funcionais do IPLeia. Dentro dos SAS há uma Divisão de Serviços de Apoio ao Estudante, designação igual ao SAPE.IPL que pode confundir os utilizadores dos serviços, sendo que no próprio Portal do IPL não há referência ao SAPE;

4- O IPLeia dispõe de uma bolsa de emprego online. Esta ferramenta, dirigida aos estudantes e diplomados, disponibiliza ofertas de emprego e estágios profissionais que provêm de instituições e empresas da região, nacionais e estrangeiras. No Portal do SAPE há informação sobre procura de emprego referindo vários portais de emprego nacionais e internacionais não regerindo o Portal de Emprego do próprio IPLeia. Alguns Portais das UO's também apresentam ofertas de emprego e estágios que não são incorporadas no Portal de Emprego IPLeia.

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

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

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

Substancial

2.7.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O Sistema Interno de Garantia da Qualidade do IPLeia foi sendo construído com base num histórico de avaliações nacionais e posteriormente da EUA e tem vindo a ser desenvolvido a partir da incorporação de toda uma diversidade de práticas das várias atividades das diferentes Unidades Orgânicas e serviços. Nesse sentido, poderá dizer-se que tem havido um acompanhamento do sistema. Tal não significa, porém, um acompanhamento permanente numa situação de aplicação de um sistema bem estabelecido. Nem tal podia acontecer dada a recente aprovação do MASIGQ.

O MASIGQ foi aprovado em novembro de 2013, no seguimento de uma primeira avaliação do estado de desenvolvimento do sistema.

A segunda versão do MASIGQ foi aprovada em novembro de 2014.

Estava prevista uma meta análise do sistema em Maio de 2015 que acabaria por se revelar um exercício mais de forma e menos de revisão de fundo.

Não existe ainda um procedimento regular de acompanhamento e revisão SIGQ, não tendo o Manual uma metodologia de meta-análise adequada, a qual deverá ser revista.

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:

O SIGQ do IPLeia abarca a maioria das atividades da instituição, nomeadamente o processo de ensino e aprendizagem. Com menor grau de desenvolvimento abarca também outros aspetos básicos da sua missão como são a investigação e desenvolvimento, a internacionalização e a ligação à comunidade.

Encontram-se também definidos procedimentos e práticas de garantia da qualidade ao nível da gestão de pessoal e de vários serviços de apoio.

O SIGQ contempla diversas formas de participação e envolvimento de todos os parceiros relevantes para o IPLeia e é sustentado pelos sistemas de informação que sustentam as diversas plataformas e ferramentas de apoio, fornecendo elementos à estrutura de gestão.

Neste sentido, constitui-se como um sistema e não um mero aglomerado de práticas. Não obstante o diferente grau de desenvolvimento e as consequentes melhorias necessárias para um completo desenvolvimento do sistema, a CAE considera que o SIGQ apresenta um estado de desenvolvimento substancial. A maioria das áreas de análise apresenta já evidências e resultados.

3. Pontos fortes e boas práticas

3.1. Principais pontos fortes do sistema:

1. Implicação da Presidência e da sua equipa na promoção de um SIGQ, que se traduz na criação de estruturas que facilitam uma boa articulação entre os órgãos de governo e o sistema, um adequado enfoque do SIGQ e boa reflexão do mesmo no MASIGQ.
2. Avançada aplicação do SIGQ no processo de ensino-aprendizagem, com uma prática generalizada de inquéritos e relatórios anuais sobre o desenvolvimento da actividade e uma notável aceitação do mesmo por parte dos docentes.
3. Boa integração dos estudantes nas estruturas que analisam o SIGQ e satisfação dos mesmos com os mecanismos existentes.
4. Ampla satisfação da comunidade externa com o grau de desenvolvimento da sua colaboração com o IPLeiria, assim como a forma como esta se realiza.
5. Construção de sistemas de informação próprios que se adaptam perfeitamente ao sistema da qualidade desenvolvido pelo IPLeiria.

3.2. Boas práticas, passíveis de difusão:

N/A

4. Recomendações para melhoria do sistema

4.1. Recomendações essenciais - aspectos a requerer acção correctiva

1. Melhorar a coordenação entre os resultados obtidos na avaliação dos processos objeto do SIGQ e o Plano Estratégico 2014 - 2020, em especial os que se referem ao ensino-aprendizagem.
2. Desenvolver um mecanismo que conduza a uma resposta efetiva de todos os docentes aos inquéritos que servem de base à elaboração dos relatórios de curso.
3. Orientar os novos desenvolvimentos do SIGQ para conseguir:
 - a) Um melhor equilíbrio entre o esforço dedicado às etapas de planificação e desenvolvimento e as de avaliação e melhoria dos processos.
 - b) Aprofundar a implementação do SIGQ nos processos de investigação, internacionalização e colaboração com o meio envolvente.
4. Levar a cabo uma meta - análise sobre o SIGQ que tenha em conta, entre outros aspetos:
 - a) O grau de implicação de todos os agentes interessados.
 - b) O impacto dos inquéritos aplicados e sequência lógica da sua aplicação.
 - c) O nível de integração da informação disponível e o acesso à mesma através da web.
5. Adaptar os procedimentos para garantir que os resultados dos inquéritos de satisfação dos estudantes e de outras formas de auscultação às partes interessadas são significativos.
6. Continuar com as ações levadas a cabo para promover a integração da investigação no SIGQ e que levaram a:
 - a) Uma reestruturação das unidades de investigação.
 - b) Melhoria da qualificação dos docentes.
 - c) Uso de mecanismos para avaliar a investigação.
 - d) Um projeto piloto para alargar a aplicação do SIGQ ao desenvolvimento da investigação.
7. Adequar o SIGQ aos ESG modificados em 2015.

4.2. Recomendações adicionais, colocadas à consideração da instituição

Melhorar a publicação relevante para as partes interessadas externas, tendo em conta o escrito em 2.6 deste relatório.

5. Observações

5. Observações

N/A

6. Conclusão

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

Sim, sujeito a condições

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

No prazo de 18 meses:

Recomendação 4 - Realizar meta-análise

Recomendação 6 - Apresentar projeto piloto ou qualquer outra medida conducente ao mesmo resultado.

NOTA FINAL:

A Instituição entendeu apresentar Pronúncia. A CAE toma nota das clarificações dela constantes e manifesta a sua satisfação por saber que as suas recomendações são bem aceites e por ser informada de que algumas delas já estão a ser aplicadas ou em vias de aplicação.

6.3. Fundamentação da apreciação de cumprimento assinalada em 6.1

2.1 Classificação “Substancial”

Os objetivos, funções, atores e responsabilidades do sistema de qualidade estão definidos e documentados de forma clara e objetiva.

2.2.1 Classificação “Substancial”

Existe a maioria dos procedimentos de garantia da qualidade no âmbito do item em apreciação. A maioria da informação recolhida é usada como ferramenta para a gestão e melhoria da qualidade. Instâncias de qualidade deficiente são detetadas de forma eficaz e os procedimentos de garantia da qualidade promovem a melhoria e a mudança.

2.2.2 Classificação “Parcial”

Existem procedimentos de garantia da qualidade no âmbito do item em apreciação, mas a informação recolhida é apenas usada casuisticamente. Os processos de garantia da qualidade são suficientes para identificar instâncias de qualidade deficiente, embora o seu objetivo seja essencialmente o de manter o nível de qualidade existente. Existe um processo piloto num Centro, que se pretende alargar a toda a atividade de investigação.

2.2.3 Classificação “Parcial”

Existem alguns procedimentos de garantia da qualidade no âmbito do item em apreciação, mas a informação recolhida não é considerada no SIGQ. Os processos de garantia da qualidade são suficientes para identificar instâncias de qualidade deficiente.

2.2.4 Classificação “Substancial”

Existe a maioria dos procedimentos de garantia da qualidade no âmbito do item em apreciação. A maioria da informação recolhida é usada como ferramenta para a gestão e melhoria da qualidade. Muitas 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 Classificação “Parcial”

Existem procedimentos de garantia da qualidade no âmbito do item em apreciação, mas a informação recolhida é apenas não é usada sistematicamente e não é evidente que os procedimentos sejam aplicados a todos os serviços e se, quando o são, se há uma participação efectiva dos colaboradores. Vários processos de garantia da qualidade são suficientes para identificar instâncias de qualidade deficiente, embora não fique claro se o seu objetivo é essencialmente o de melhorar a qualidade.

2.2.6 Classificação “Substancial”

Existe a maioria dos procedimentos de garantia da qualidade. A maioria da informação recolhida é usada como ferramenta para a gestão e melhoria da qualidade. Instâncias de qualidade deficiente são detetadas de forma eficaz e os procedimentos de garantia da qualidade promovem, na sua maioria, a melhoria e a mudança.

2.3 Classificação “Substancial”

O sistema de garantia da qualidade está interligado com as atividades e a gestão estratégica da instituição. A informação gerada é utilizada para o desenvolvimento da instituição. São apresentadas evidências dessa interligação, bem como da monitorização e melhoria do desempenho da instituição.

2.4 Classificação “Substancial”

Existe uma participação no sistema por parte de estudantes e do pessoal da instituição. As partes interessadas externas também participam nos processos de garantia da qualidade, embora haja condições para promover uma maior participação.

2.5 Classificação “Substancial”

O sistema gera informação relevante, que é dada a conhecer de forma sistemática aos diferentes atores internos.

2.6 Classificação “Substancial”

A instituição identificou as partes interessadas externas, na medida em que as suas características o permitem, e tomou em consideração as suas necessidades de informação. Os resultados gerados pelo sistema de garantia da qualidade estão disponíveis para os principais parceiros e partes interessadas, embora de maneira pouco amigável.

2.7 Classificação “Substancial”

A instituição monitoriza o funcionamento do sistema de garantia da qualidade. As ações para melhoria do sistema estão documentadas. No entanto, a instituição necessita de uma reformulação da política de meta-avaliação, ainda desenvolvida de modo formal e não direcionada para a questão nuclear que é a revisão do sistema no seu todo.

2.8 Classificação “Substancial”

O sistema cobre a maioria das atividades da instituição. Foram apresentadas evidências claras sobre a eficácia do sistema de garantia da qualidade na melhoria contínua das atividades. Os procedimentos de garantia da qualidade constituem um todo bem definido, que funciona bem.