

ASIGQ/17/00009 — Relatório final da CAE

1. Introdução

1. Instituição de ensino superior / Entidade instituidora:

Universidade De Aveiro

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

Universidade De Aveiro

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

Universidade De Aveiro

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

Universidade De Aveiro

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

A visita à Universidade de Aveiro (UAv) decorreu nos dias 2, 3 e 4 de Outubro de 2017. Participaram na visita: António Guimarães Rodrigues (Presidente da CAE); Gemma Rauret Dalmau; Maria de Lurdes Fernandes; Ana Sofia Rodrigues; Samuel Vilela; Madalena Fonseca. 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 da UAv - e coordenação vertical no funcionamento do sistema); 5- Estudantes de 1º e 2º ciclos; 6- Estudantes de 3º ciclo ; 7- A vertente investigação e desenvolvimento no SIGQ; 8- Serviços de apoio; 9- Docentes; 10- Coordenação / Estruturas de colaboração interinstitucional e com a comunidade; 11- Autoridade académica máxima; 12- Autoridades académicas e individualidades por estas convidadas a estar presentes.

Todas as reuniões decorreram nas instalações da UAv, na cidade de Aveiro.

O Vice-reitor para a Qualidade e Planeamento Estratégico participou no início da segunda reunião com uma curta apresentação sobre o SIGQ implementado na UAv.

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 UAv 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.

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:

Os Vice-Reitores e Pró-Reitores responsáveis por cada uma das áreas nucleares da missão da UAV, em coordenação com o Vice-Reitor para a Qualidade e o Planeamento Estratégico estabelecem a estratégia institucional e padrões de qualidade através da identificação dos objetivos operacionais, ações, indicadores e metas, em secção do Plano de Atividades que lhes está destinada. O Conselho Científico e Conselho Pedagógico são Órgãos que intervêm a este nível nos processos para os quais têm competência estatutária.

As ações a desenvolver localmente contêm as que resultam da desagregação da estratégia institucional e são implementadas ao nível das estruturas funcionais da Universidade. A fórmula organizativa que cada uma destas estruturas adota pode variar, mas todas têm um “Pivot para a Qualidade” que é o elemento de contacto na operacionalização e gestão do SIGQ.

O Gabinete do Planeamento Estratégico e o Conselho de Diretores são duas estruturas que intervêm no processo de apoio à gestão e à operacionalização do SIGQ, nomeadamente nas ações que envolvem a interação entre as componentes central e local, garantindo a monitorização e correção do seu funcionamento.

O Conselho de Diretores é uma estrutura informal constituída por todos os Diretores das Unidades Orgânicas da UAV e pelos Diretores do Centros de Investigação e dos Laboratórios Associados que reúne mensalmente com o Reitor para informar, avaliar, discutir e harmonizar na UAV as ações de política universitária a levar à prática.

A CAE considera que a política institucional para a qualidade, os objetivos, as funções, os atores e a responsabilidades do sistema de qualidade, e a sua concretização num SIGQ eficaz, estão, genericamente, definidos e documentados de forma suficientemente clara e objetiva.

Porém, atendendo ao papel fundamental que, como documento de referência, o MQ deve cumprir, considera-se que numa próxima revisão lhe deverá ser incutido um carácter mais incisivo, remetendo para anexos e, de preferência para hiperligações, a documentação de detalhe estatutário e natureza regulamentar e operacional. A atual versão do MQ apresenta-se demasiado como um relatório de autoavaliação.

A documentação facultada pela UAV menciona a importância que coloca na sua atividade de extensão, que associa também à capacidade proporcionada pelas suas unidades de natureza Politécnica.

A CAE considera que a realidade orgânica da UAV, agregando unidades que asseguram o sistema

binário, deveria ser apresentada de forma clara no MQ. Igualmente, e considerando os objetivos estratégicos traçados pela UAv, seria importante que o MQ descrevesse, ou remetesse para documentação apropriada, para um melhor esclarecimento sobre a forma como utiliza a sua estrutura orgânica de natureza diferenciada para obter o melhor desempenho no cumprimento dos seus objetivos estratégicos. Nesta perspetiva, seria também de clarificar se o SIGQ adota perspetivas diferenciadas e, se for caso disso, quais.

A UAv reconhece a insuficiente articulação entre as componentes central e local a nível da operacionalidade e gestão de processos no SIGQ, bem como a necessidade de desenvolver instrumentos de monitorização mais específicos e de melhorar a formalização de processos na área da investigação e desenvolvimento e a da colaboração interinstitucional e com a comunidade.

A CAE considera que a importância atribuída ao modelo matricial não é adequadamente realçada nos seus atributos de flexibilidade e agilidade na resposta a objetivos que se traduzem no desenvolvimento de projetos de ensino, investigação e extensão de índole interdisciplinar.

O SIGQ desenvolve-se maioritariamente sobre o vetor do ensino e aprendizagem. A apresentação do sistema na Investigação e na Extensão assenta excessivamente numa perspetiva reduzida à adoção de enquadramentos resultantes de orientações externas.

Não é suficientemente clara a articulação dos Departamentos com a Escola Doutoral.

O organograma de representação do SIGQ que o MQ apresenta requer revisão, dado que não representa de forma clara a interação do SIGQ na estrutura de governo e coordenação da UAv. Adicionalmente, o Fórum para a Qualidade não devia constar deste organograma, nem do corpo do MQ, uma vez que o RAA o refere apenas como proposta para adoção futura, e não clarifica a sua constituição, nem a sua interação com a estrutura existente.

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

2.2.1.1 No ensino e aprendizagem

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

Substancial

2.2.1.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O processo de ensino e aprendizagem é enquadrado pelas Vice-reitorias com competências em assuntos do âmbito das formações e pela Escola Doutoral, bem como por uma Pró-reitoria com competências na avaliação e acreditação.

Há uma cadeia de referenciação pedagógica para os processos de criação e revisão da oferta formativa, que decorrem com a participação das partes interessadas.

A cadeia de referenciação envolve o Conselho Científico, o Conselho Pedagógico, os Conselhos das Unidades Orgânicas, as Comissões de Curso, e as Comissões de Análise.

Uma visita ao website permite confirmar que se encontram devidamente publicitados os objetivos e saídas profissionais da formação são publicitados. As UC são organizadas segundo objetivos de aprendizagem.

A CAE pôde confirmar a participação efetiva dos estudantes no âmbito dos órgãos que intervêm na

revisão de CE.

A CAE considera como uma boa prática a possibilidade de os estudantes realizarem duas UCs isoladas gratuitamente no sentido de complementarem a sua formação e adquirirem competências transversais.

Os processos de avaliação e revisão ainda não estão formalmente implementados para os 3º ciclos, incluindo a constituição de comissões de acompanhamento do estudante e do curso.

O RAA não explica a génese do processo de criação de novos ciclos de estudos. Porém, a CAE teve a oportunidade de, durante a visita, obter informação e evidência sobre a intervenção dos órgãos formais e das partes interessadas.

O RAA menciona uma percentagem elevada na resposta dos estudantes na resposta aos Inquéritos Pedagógicos. Sendo um valor elevado (na ordem dos 75% de participação e 60% com pelo menos uma resposta), a CAE procurou verificar as condições em que o inquérito é aplicado por forma a identificar o seu significado. Durante a visita, foi dado a compreender à CAE que o inquérito é aplicado através da plataforma PACO durante um período alargado no qual é emitido um alerta para resposta. O estudante pode optar por responder a todas, a nenhuma, ou apenas, a algumas UC frequentadas. Porém, no final do período de resposta, o alerta é reforçado por um condicionamento no acesso a algumas funcionalidades da plataforma, como por exemplo, inscrições e escolha de horário. A CAE considera que as condições de aplicação do inquérito devem ser observadas por forma a garantir a relevância da informação.

É realizada a recolha e tratamento de informação sobre as UCs e sobre os Ciclos de Estudo.

São mantidas estatísticas que permitem gerar alertas automáticos para Boas Práticas, sinalizadas de acordo com base nos critérios definidos para as classificações da UC ou dos docentes. Anualmente, decorre um evento denominado “teaching day”, onde é partilhado um conjunto de boas práticas selecionadas de entre as sinalizadas pelo sistema de alertas.

O RAA afirma também que o SubGQ_UC permite sinalizar “situações relevantes na fase de melhoria” e que gera planos de melhoria obrigatórios, com indicação de medidas corretivas e recursos associados à sua implementação. Afirma que este mecanismo tem permitido uma evolução favorável da qualidade do ensino-aprendizagem. As situações de melhoria obrigatória são monitorizadas pela Direção de Curso e pelo Diretor da UO, e são supervisionadas centralmente via Conselho Pedagógico. Durante a visita, a CAE teve oportunidade de verificar que, para um particular Departamento, se procede à elaboração de um relatório anual de análise, da responsabilidade do Diretor do Departamento, sobre as UCs em que o Departamento participa em cada ciclo de estudos.

O mesmo se aplica ao SubGQ_Curso, embora neste caso seja referida a elaboração de um relatório anual por parte do Diretor de Curso.

A taxa de apresentação dos relatórios das Comissões de Curso foi em 2015/16 de 78,5%, e dos relatórios de discência foi de 80%. Há vários Departamentos com taxas de apresentação de relatórios de UC com plano de melhoria muito baixas. São identificados Relatórios de Docência em falta. O RAA não esclarece que ações estão a ser desenvolvidas nestas situações. A CAE pôde averiguar durante a visita que existem medidas de melhoria para as UC's, que considera deverem ser sistematizadas e de aplicação generalizada.

A extensão do SIGQ ao 3º ciclo foi concretizada apenas em fase piloto e está em implementação.

O processo de ensino e aprendizagem possui diversos mecanismos de monitorização. São referidos o Programa de Monitorização do Ciclo Académico, o Portal dos Indicadores e o Portal Académico. As ações desenvolvidas são programadas.

Existem mecanismos de apoio e acompanhamento aos estudantes. O Gabinete Pedagógico e os SAS são exemplos. É referida, também, a participação dos estudantes no Conselho Pedagógico, nas Comissões de Curso e nas Comissões de Análise.

É de relevar a preocupação com a promoção da integração dos estudantes, do sucesso académico e com a prevenção do abandono, abordadas através de vários programas, como sejam o Programa de Acolhimento, o Programa de Tutoria-UA, e o FICA.

Os atletas, trabalhadores-estudantes, estudantes com necessidades educativas especiais, dirigentes associativos, etc, são considerados no Regulamento de Estudos.

Uma visita ao website permite confirmar que se encontram devidamente publicitados os objetivos, as saídas profissionais, candidaturas, modos de funcionamento e planos de estudos de cada Ciclo de Estudos, mas não a informação sobre a empregabilidade.

No acesso às Fichas dos Docentes, a CAE verificou que a tipologia da informação é heterogênea e, por vezes, muito reduzida.

A CAE pôde constatar que a informação sobre os programas das UC surge de forma distinta nas várias plataformas (moodle, PACO e na informação do plano de estudos no portal). A informação disponibilizada sobre alguns planos de estudos também nem sempre está atualizada. Por exemplo, para o ciclo de estudos em Design de Produto e Tecnologia, é mencionado o Plano de Estudos publicado em DR de 2006, mas a acreditação obtida em Junho de 2016 exigia a alteração imediata do Plano de Estudos, que parece ainda não ter sido publicada.

É mencionada a existência de vários mecanismos de apoio à docência que visam a monitorização e melhoria das práticas de docência. Há um fórum de partilha e discussão de boas práticas. Há cursos de aperfeiçoamento em inglês, para docentes. Há estudos como o Estratégias Pedagógicas Ativas no Ensino Superior.

A atividade de docência é considerada no âmbito da avaliação de desempenho docente, que incorpora os resultados dos inquéritos pedagógicos, bem como as suas publicações pedagógicas.

Existem procedimentos de recurso e de reclamação. Porém, os únicos procedimentos de recurso expressos no Regulamento de Estudos são os exames na época de recurso.

Com base no RAA, na análise das evidências facultadas e nas diversas reuniões durante a visita, é possível concluir que:

Existe a maioria dos procedimentos essenciais para a garantia da qualidade no âmbito do ensino e aprendizagem;

A informação é usada como ferramenta para a gestão e melhoria da qualidade.

Instâncias de qualidade deficiente são detetadas de forma eficaz e os procedimentos de melhoria da qualidade promovem a melhoria e mudança;

Há uma cultura organizacional que apoia a inovação e a conceção e implementação de novas ideias.

Contudo, no SIGQ, a avaliação ao nível do Curso não está ainda suficientemente implementada e integrada, não permitindo a produção e verificação das necessárias evidências. Adicionalmente, a aplicação do SIGQ aos 3^{os} ciclos é ainda incipiente, sem evidências formais da sua concretização.

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:

O RAA afirma que a garantia da qualidade na ID se desenvolve segundo procedimentos globais, apresenta um “Organograma do Fluxo em I&D” e afirma que a metodologia considera os resultados presentes em diversos rankings internacionais, por área de ID, no que respeita ao impacto da produção científica, beneficiando da informação de benchmarking que lhes é inerente.

No processo de garantia da qualidade na ID intervêm o GPE, o GAI e o GAP, particularmente na aferição dos indicadores assumidos pelo PE, e PA.

Como suporte à monitorização da atividade individual, o RAA apenas menciona o PADUA. A CAE constatou que esta avaliação não engloba ainda a carreira de investigador.

É produzido um Relatório Científico por cada UI, que segue as orientações da FCT, com o levantamento de indicadores de desempenho. O processo é definido pelos PE. A decisão sobre a reestruturação e propostas de novas UI é definido com base nos referenciais da FCT.

Há reuniões regulares entre a VRT para a ID e os Coordenadores das UI cujo objetivo é a discussão dos resultados e a definição de medidas corretivas. Reportam-se a planos traçados para a FCT e por esta aprovados. As medidas corretivas pretendem garantir o cumprimento dos objetivos estabelecidos.

Regularmente são abertas bolsas de investigação pelas UI, extensíveis a estudantes de todos os níveis de formação.

O RAA menciona cursos que têm oferta protocolada de estágios, projetos e teses em cooperação com a indústria e instituições incluídos nos planos curriculares.

O MQ refere que “a EDUA é uma unidade transversal de ensino e investigação que assume a coordenação das atividades de ensino e investigação da Universidade ao nível do 3^o ciclo”. Contudo, tanto o RAA como a visita evidenciaram que a sede daquelas funções está, efetivamente, nos centros de investigação e departamentos.

A CAE apreciou a relevância das atividades de participação da ED em redes internacionais e a criação de instrumentos de avaliação e promoção da qualidade da formação de 3^o ciclo, potenciadas pela existência do Conselho da ED composto por “representantes das unidades de investigação e dos programas doutorais, bem como por membros internos e externos cooptados”.

O GAI apoia e monitoriza a diversificação das fontes de financiamento e o Research Day fomenta a divulgação, partilha e valorização de algumas atividades de investigação, incluindo a sua natureza interdisciplinar.

Em geral, é promovida a inovação empresarial. É assegurada a monitorização da cooperação, como é o caso do acompanhamento e análise de plataformas tecnológicas criadas e de contratos ou protocolos com empresas. A Incubadora de Empresas monitoriza o empreendedorismo na academia e na região.

Como exemplo da promoção da qualidade dos recursos humanos em ID, existem Cátedras Convidadas.

A CAE considera ser possível afirmar que existe uma estrutura de apoio e de promoção da ID, incluindo a valorização do conhecimento. Também, que existe a maioria dos procedimentos de garantia da qualidade na ID, e que a informação recolhida é usada para a gestão e melhoria da qualidade.

A Vice-Reitoria acompanha os Coordenadores das UI. Embora a IES afirme que há acompanhamento dos formandos, não foi possível obter a evidência da eficácia deste acompanhamento.

A CAE considera que haveria vantagem em estabelecer um enunciado da política de investigação (nomeadamente no MQ) que não a reduzisse aos critérios e parâmetros da FCT.

A CAE considera que os relatórios preparados pelos centros de investigação para a FCT não contemplam uma componente de reflexão crítica que permita uma melhor sustentação para a elaboração de planos de desenvolvimento. A CAE tomou conhecimento de que este exercício é desenvolvido em alguns centros de investigação.

No âmbito dos critérios e parâmetros da FCT, o RAA refere as avaliações específicas obtidas pelos centros de investigação. Nesta secção do RAA, bem como na análise SWOT e na síntese de aspetos identificados para melhoria, não está sinalizada a vontade de continuar a melhorar as classificações.

Para além da menção feita à “oferta protocolada” incluída nos planos curriculares, não há referência à articulação entre ensino e investigação no que diz respeito aos primeiros e segundos ciclos. Não está descrito como se desenvolve a participação de estudantes destes níveis de formação em atividades de investigação neste capítulo, nem no dedicado ao ensino e aprendizagem.

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:

Na colaboração interinstitucional e com a comunidade o RAA engloba: Cooperação com Empresas; Cooperação com a Região; Cooperação para o Desenvolvimento; Cooperação com os Alumni. Inclui também Redes e Fóruns, e os projetos de Desenvolvimento Social. Adiciona ainda as interfaces.

A difícil leitura da descrição apresentada advém do facto de, no mesmo grupo, se juntarem o que se interpreta serem vetores ou eixos de desenvolvimento das colaborações, e os suportes que promovem várias formas de interação.

O MQ não acompanha a ênfase que aqui é declarada sobre a prioridade do Desenvolvimento Regional.

Como estrutura de coordenação da cooperação o RAA aponta a Vice-Reitoria para a Cooperação Universidade-Sociedade e a Pró-Reitoria para as atividades de Cooperação para o Desenvolvimento Regional, que identifica como “instrumentos” de garantia da prossecução de objetivos estratégicos.

Refere que os procedimentos internos de garantia da qualidade são executados de forma global na UAv, havendo evidências da existência de estratégia e política suportadas por documentos, como o Plano Estratégico, Plano de Ação, Relatório Geral de Contas anual do Grupo UA, e MQ. Definem-se nesses documentos os indicadores relevantes para esta área.

O RAA afirma que é nas UO que se suportam a monitorização e as ações de melhoria. E continua referindo que “complementarmente” as Unidades de Interface consolidam contas com o grupo UA e desenvolvem políticas da qualidade e melhoria contínua nas suas áreas de intervenção. Esta descrição não evidencia a existência de um sistema conjunto na UAv, dado que se menciona que as UO desenvolvem políticas da qualidade e melhoria nas suas áreas de intervenção.

O RAA apresenta neste capítulo uma perspetiva excessivamente gestionária-contabilística, que não dá o enfoque necessário às vertentes que são da direta responsabilidade e definição da UAv. Nas atividades desenvolvidas por entidades autónomas (como as interfaces), limita a interação ao fluxo contabilístico. Durante a visita, foi possível esclarecer que a IES pretende vir a observar os procedimentos de garantia da qualidade nas unidades autónomas, não só para encontrar a forma de consolidar o seu SIGQ, mas também para poder assimilar o que vier a considerar serem boas práticas.

Os laboratórios do IDAD e do LCA estão acreditados pela NP EN ISO/IEC 17025:2005, pelo que cumprirão critérios de monitorização de não conformidades, e desenvolvimento de ações para a sua correção.

O RAA menciona os pivots para a qualidade das UO. Estas entidades (indivíduos) parecem ser fulcrais para a ligação às UO e uniformização de orientações globais. O MQ refere-os, mas deveria dar-lhes maior destaque, sendo que atualmente ainda não existem em todas as UO. Realizam-se reuniões mensais com os pivôs das UO, coordenadas pela Unidade de Transferência de Tecnologia da UAv-UATEC para analisar a evolução dos indicadores. O mesmo é feito pelo Gabinete Universidade Empresa.

O RAA não refere neste capítulo o papel do Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais com foco na relação com o meio industrial e empresarial. Esta função também não surge nos Serviços de Apoio. O RAA apenas menciona na secção Ensino e Aprendizagem que ela existe, e o acesso à hiperligação facultada permite verificar que as descrições lhe atribuem um papel na relação com as empresas.

O RAA também não evidencia o lugar específico das escolas politécnicas na ligação à região envolvente e ao tecido empresarial.

A CAE concorda com a IES na sua constatação sobre a necessidade de desenvolver instrumentos de monitorização mais específicos e de melhorar a formalização de processos na área da colaboração interinstitucional e com a comunidade, desta forma procurando superar a insuficiência dos indicadores relevantes para a avaliação de impacto e acompanhamento das políticas de desenvolvimento regional. Mas não são apresentados os indicadores atualmente utilizados.

Não é suficientemente clara a identificação da sede de decisão e dos critérios subjacentes à aprovação de ações específicas, bem como da avaliação e decisão sobre a sua continuidade.

A CAE considera a necessidade de produção anual de balanços da qualidade sobre a colaboração interinstitucional e com a comunidade, e da clarificação da contribuição e interligação de cada estrutura envolvida nesses processos, incluindo o IEUA, o GUE, o GRUPUNAVE e a UATEC.

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 instituição possui procedimentos divulgados para o recrutamento de pessoal. Tem também regulamentos de carreira e de prestação de serviço docente.

A UAv confirma que tem os usuais procedimentos concursais tendo em vista a admissão dos melhores técnicos, professores e investigadores.

A UAv menciona a adoção de um modelo adequado de gestão, coresponsabilizando os Diretores das UO com o Reitor, gerindo as contratações e aberturas de concursos dentro do plafond orçamental estabelecido, e identificando previamente as capacidades essenciais e os elementos que as exercem.

A CAE recomenda que se implementem políticas para o envolvimento ativo do pessoal, tendo em vista a melhoria contínua das várias estruturas da UAv e dos seus serviços.

A instituição divulga as diretrizes para os processos de avaliação do seu pessoal docente e técnico, administrativo e de gestão e, através do seu Conselho Coordenador de Avaliação, monitoriza todas as fases deste processo.

O capítulo menciona o RAD e o SIADAP, tendo estes processos sido assimilados. Uma análise crítica e propostas ou intenções de alterações ou ajustamentos considerados necessários seria importante, assim como medidas mais explícitas com base nos resultados obtidos.

O RAA refere que, ao nível dos métodos de ensino, a UAv encoraja a inovação e o uso de novas tecnologias. Há referência à formação de docentes no âmbito da utilização de plataformas informáticas de apoio à docência.

A avaliação de desempenho docente inclui o resultado do inquérito pedagógico à perceção dos estudantes sobre a qualidade do ensino, salvaguardados os mecanismos considerados necessários à sua validação.

No que diz respeito à formação pedagógica dos docentes, a CAE não obteve evidência formal da formação prescritiva e específica em função da avaliação de desempenho docente, e na sequência de recomendações derivadas da análise de anomalias no funcionamento de unidades curriculares.

A CAE recolheu junto dos docentes a preocupação de incluir na avaliação de desempenho, na área de I&D, não apenas avaliação quantitativa mas também avaliação de carácter qualitativo expressa pelos Diretores dos Centros de Investigação e dos Laboratórios Associados. Seria interessante que esta possibilidade fosse analisada e explorada na revisão do RAD.

Durante a visita a CAE pôde verificar que é promovida a mobilidade de docentes e não docentes.

A CAE não obteve evidências sobre o enquadramento estratégico dos planos de mobilidade orientados quer à aquisição de competências, quer à promoção da internacionalização, nem da existência de incentivos à mobilidade.

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:

Os Serviços listados no RAA são:

- Serviços Sociais
- Serviços de Biblioteca, Documentação e Museologia
- Serviço de Comunicação e Imagem e de Relações Públicas
- Serviços de Gestão Académica
- Serviços de Recursos Humanos e Gestão Financeira
- Serviços Técnicos e de Gestão Logística
- Serviço de Tecnologias da Informação e Comunicação

Há funções de apoio, como, por exemplo, a projetos, à mobilidade ou às saídas profissionais, que não são explicitamente incluídos nesta lista mas que se encontram integradas nos serviços que constam da anterior lista. Em particular, o Gabinete de apoio à investigação (GAI) deveria estar referenciado.

A UAv considera que possui mecanismos bastante estruturados de planeamento e gestão dos seus serviços de apoio, bem como de recolha e análise de informação.

No RAA é referido que os Serviços realizam periodicamente inquéritos. Verificou-se, porém, que este princípio não é aplicado extensivamente a todos os serviços e o RAA não descreve as consequências dos resultados dos inquéritos realizados, nem a comunicação destes resultados.

De acordo com o MQ os serviços têm os seus objetivos definidos no Plano de Atividades e está definido um QUAR. Contudo, a informação disponível não se encontra atualizada ou é inexistente para alguns dos serviços.

Podem-se identificar alguns exemplos que demonstram que a UAv disponibiliza um conjunto de serviços e recursos de apoio adequado ao desenvolvimento das atividades científico-pedagógicas, bem como à satisfação de necessidades de grupos específicos. Apesar da natural importância do tipo de apoio prestado, esperar-se-ia evidência sobre a forma como a gestão do processo é feita e sobre a forma como garante a monitorização e a melhoria contínua.

Por exemplo, o RAA menciona o apoio social e os vários serviços que engloba. Disponibiliza um Centro de Saúde, que garante o apoio psicológico. Falha o foco na gestão do processo, definição de metas, e prestação de contas. A página WEB dos SAS dedica um separador à política da qualidade, mas o seu conteúdo resume-se a um enunciado de princípios e orientações. Não é possível aceder a Planos e Relatórios de Atividades, nem a Relatórios sobre os Resultados de inquéritos de satisfação.

A UAv disponibiliza, através do seu Gabinete Pedagógico, um serviço de aconselhamento permanente aos estudantes, incluindo os estudantes com necessidades educativas especiais (NEE). Além do apoio regular que é mantido pelo Gabinete Pedagógico, é prestado um Serviço de Apoio ao Utilizador com Necessidades Especiais (SAUNE), que promove o acesso a bibliografia e outros materiais pedagógicos em formatos adequados a esses estudantes.

Embora o RAA descreva os serviços de apoio disponíveis, não foca o SIGQ no âmbito do funcionamento desses Serviços. Não esclarece sobre a sua gestão, sobre a produção de relatórios, a sua análise crítica e as propostas de melhoria. Sublinha-se a ausência de referência a medidas de melhoria e à sua avaliação na sequência da monitorização e elaboração de relatórios.

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:

O MQ não inclui uma declaração e identificação claras do objetivo estratégico da internacionalização associada a cada um dos três vetores essenciais. (Não é perceptível qual o Plano de Ação; como foi preparado; com que indicadores; e com que metas, por forma a tornar evidente a prossecução desta orientação estratégica).

O RAA realça a intervenção da equipa reitoral, nomeadamente nas competências distribuídas pelo Vice-reitor para os assuntos científicos e investigação, o Vice-Reitor responsável pelos primeiro e segundo ciclos e o Vice-Reitor responsável pela Cooperação com a Comunidade. É ainda referida uma Pró-Reitoria exclusivamente dedicada ao “Acompanhamento do programa de internacionalização da Universidade e sua monitorização”.

A Área de Mobilidade e Integração Profissional (AMIP) dos Serviços de Gestão Académica (SGA) recolhe informação sobre programas e financiamentos internacionais, com ênfase na mobilidade e cooperação europeia, e divulga a informação aos eventuais promotores de projetos europeus ao nível das UO de Ensino e Investigação. Garante, ainda, o apoio técnico quer à preparação de candidaturas, quer ao seu acompanhamento inicial. Suporta a mobilidade de estudantes, docentes e pessoal técnico, administrativo e de gestão e monitoriza e regula a participação em programas nacionais e internacionais e assegura a sua documentação e bom funcionamento.

Não se identifica uma análise crítica em que se procure avaliar se a política de internacionalização, nomeadamente na mobilidade outgoing, tem conduzido ao desenvolvimento substancial da internacionalização.

Os objetivos de mobilidade são apresentados como centrados nas UO.

São nomeados em cada UO coordenadores de mobilidade que apoiam a Direção da UO na realização dos seus objetivos nesta área. E menciona a existência de regulamentos para a mobilidade IN e OUT.

A UAv refere uma estratégia “push-pull” orientada à internacionalização, com base na participação do corpo docente e discente em redes de IES internacionais de excelência (Columbus, EUA, ECIU, EUF), e do desenvolvimento de um ambiente de ensino-aprendizagem e investigação de qualidade e perfil internacional, que pretende promover a internacionalização da oferta formativa.

No que se refere à internacionalização da oferta formativa, é mencionado o incremento da oferta lecionada em língua inglesa; a disponibilização de oportunidades para os docentes desenvolverem as suas competências em inglês; a internacionalização dos programas de alguns cursos; a realização de projetos pedagógicos internacionais; a promoção de oportunidades de aprendizagem de línguas por parte dos estudantes; e a disponibilização de ensino a distância em alguns programas de formação.

Porém, o RAA não faculta informação sobre a eficácia destas medidas, nomeadamente a oferta de formação em língua inglesa, nem sobre o seu enquadramento pelo SIGQ. Não se identificam balanços da qualidade sobre a mobilidade, nomeadamente no que se refere à promoção da mobilidade OUT.

São estabelecidas metas anuais no Plano de Atividades. Incluem “números a atingir” em: Número de estudantes estrangeiros; Número de projetos internacionais; Número de Cátedras Convidadas; Número de conferências internacionais. Não é clara a contribuição para o processo de definição das metas. O sistema de indicadores que é apresentado é redutor face à ambição do compromisso para a internacionalização constante do Manual da Qualidade.

No Relatório Gestão Grupo UA_2016, na área da internacionalização, é de assinalar a extensão da cooperação com Países de Língua Oficial Portuguesa, até porque ela não é visível no MQ. Porém, não há um enunciado estratégico correspondente em que seja suficientemente evidente o foco nessa cooperação.

As dimensões da internacionalização são objeto de análise nos Relatórios de Gestão e Contas (RGC). Como fruto desta análise reflexiva, as estruturas dirigentes das UO e UI, e a um nível superior as estruturas da Reitoria, estabelecem as metas e orientações estratégicas para os anos seguintes, naturalmente com preocupações de melhoria.

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.

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 defesa feita neste capítulo do RAA sobre a articulação entre o SIGQ e os órgãos de governação e gestão da instituição é pouco aprofundada.

Ela assenta no enunciado da criação de uma Vice-reitoria e na evolução do âmbito de atuação de algumas estruturas e instrumentos de apoio à garantia da qualidade criados ao nível da Reitoria.

É sublinhado o papel do Gabinete de Planeamento Estratégico, para apoiar o desenvolvimento de metodologias e instrumentos essenciais ao planeamento estratégico e de apoio à decisão, reforçando os mecanismos de garantia da qualidade, implementando o SIGQ.

É também anotada a referência à constituição do Conselho de Diretores, órgão informal, para garantir o aperfeiçoamento do SIGQ e permitir a articulação das atividades dos órgãos de governo e gestão.

Recorre à referência ao modelo matricial para justificar o que considera ser uma capacidade acrescida de agilidade na resposta que considera resultar de uma maior proximidade dos órgãos de governo e gestão do nível em que decorre a ação direta no exercício das áreas nucleares da sua missão.

O RAA remete para o Plano Estratégico, para o Plano de Atividades e para o Relatório de Gestão e Contas a “evidência” da articulação entre o SIGQ e os órgãos de governação e gestão da Instituição. O RAA afirma que é através destes documentos que se desenvolve a estratégia para a qualidade e se definem os padrões de qualidade da instituição. Deste modo, não utiliza este espaço do RAA para produzir uma leitura sucinta que permita evidenciar a eficácia dessa articulação.

O RAA afirma, ainda, que as metas traçadas para os indicadores estratégicos, ao nível da Reitoria, resultam dos processos previstos no SIGQ envolvendo os vários decisores do segundo nível

representados no organograma da Universidade.

É feita referência aos “acordos programáticos” entre a Reitoria e cada uma das UO, que foram estabelecidos quando da execução do contrato-programa fundacional.

O Portal de Indicadores é mencionado por considerarem que é um instrumento fundamental no apoio ao planeamento e gestão estratégica. O portal contém atualmente informação do percurso académico dos estudantes, desde que chegam à UAv até que entram no mercado de trabalho, informação sobre a empregabilidade dos alumni, e outra sobre o desempenho das várias UO da Universidade medida através dos cinco indicadores do Contrato-programa Fundacional.

É mencionado que a UAv mantém no seu SI outros indicadores, ainda não presentes no PI, que usa nos seus múltiplos processos de decisão nas várias áreas de missão, ao nível Central e ao nível Local. Os resultados da atividade da Universidade vistos através destes indicadores são publicados no Relatório de Gestão e Contas.

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.

2.4 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 UAv afirma que é sua preocupação envolver as Partes Interessadas, quer da comunidade académica, quer externos. Começa por mencionar o envolvimento de elementos externos na governança através dos membros do Conselho Geral, e sublinha a importância da homologação e aprovação dos documentos estratégicos da instituição. Menciona também a participação das partes interessadas nos órgãos com responsabilidade direta nos processos de garantia da qualidade, bem como na gestão da instituição.

A participação dos antigos alunos é reportada a inquéritos regulares sobre a sua vida profissional e a relação com a sua formação académica. São também considerados relevantes quer como agentes de contacto com o mercado de trabalho, quer como interlocutores no desenvolvimento de estágios curriculares.

O RAA refere os Cursos Técnicos Superiores Profissionais como exemplo do desenvolvimento de formação em integral colaboração com as empresas, orientada às necessidades do mercado de trabalho da região.

Na Escola Doutoral o Conselho de Escola também reúne na sua composição elementos externos à IES.

A UAv afirma a centralidade do estudante no processo de ensino e aprendizagem. Focam na participação nos inquéritos e na participação formal, periódica, nos órgãos a que pertencem.

Sublinha a participação de todos os atores com responsabilidades na atividade de ensino, os docentes, os docentes responsáveis pelas UC, as Comissões de Curso, as Comissões de Análise, as Direções das UO e o Conselho Pedagógico.

Há uma referência à participação das partes interessadas na investigação. Remete para o envolvimento das UID nos processos de avaliação da FCT. A CAE considera que esta participação é insuficiente, por corresponderem a processos delegados que são traçados com objetivos que são específicos da FCT. Não é clarificada a participação dos investigadores no processo de gestão da investigação.

Há ainda uma tentativa de sublinhar a abrangência do SIGQ, evidenciando a sua extensão à cooperação com a sociedade, mencionando a participação de entidades externas em estruturas formais não listadas, nem descritas. Não são apresentados argumentos sobre a eficácia da participação.

Neste capítulo, o RAA não refere o envolvimento de agências, grupos ou comissões externas com responsabilidade e intervenção no desenvolvimento regional.

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 conceção e consolidação do Sistema de Informação (SI) faz parte da estratégia de desenvolvimento da UAv. A instituição defende que é um sistema não monolítico que integra vários subsistemas, tratando cada um de uma área funcional vertical, subjacente à missão, mas também das áreas funcionais de suporte à atividade institucional. Afirma, ainda, que a integração é assegurada pela automatização de operações de partilha de informação, existindo quer na perspetiva da funcionalidade, quer na perspetiva da informação de suporte.

O RAA menciona as plataformas de apoio académico, seja de backoffice ou de frontoffice, o sistema de apoio às UC, aos Planos de Melhoria, eLearning, etc..

Afirma, ainda, que possui uma plataforma de Gestão da Investigação e um Portal de Cooperação que inclui o Portfolio de Competências e Serviços, e Gestão da Propriedade Intelectual. Na referência aos serviços transversais, destacam a Plataforma de Gestão de Identidades e o Portal dos Indicadores.

Para além das “camadas” de registo e gestão de funcionalidades e funções, a supervisão e garantia da qualidade é identificada com o objetivo de assegurar a coerência de imagem, organização funcional, autenticação única e integração de informação.

A UAv afirma que a recolha e tratamento da informação e a sua distribuição permite a sua consulta seletiva e o apoio à tomada de decisões.

A construção e manutenção de um Portal de Indicadores, repositório oficial dos indicadores institucionais produzidos no âmbito das várias áreas de atividade corresponde a um conceito importante e relevante para o SIGQ. Contudo, o atual Portal de Indicadores não cobre ainda todas as áreas do SIGQ e respetiva gestão de indicadores de desempenho, estando apenas garantida a componente do ensino e do contrato-programa fundacional.

Apesar de a instituição considerar que possui indicadores bem definidos e de recolher informação, falta evidência, em cada capítulo da correspondente sequência sobre a sua utilização no âmbito do SIGQ.

O SI possui a capacidade de validação de dados e deteção de falhas ao nível da informação recolhida.

A CAE não conseguiu aceder a resultados de inquéritos de satisfação relativos a diversos serviços, designadamente dos Serviços de Ação Social e Bibliotecas.

O desenvolvimento autónomo do SI da Universidade constitui um ponto forte, indispensável no suporte ao SIGQ. Porém, é necessário ter presente que o SI é um elemento crítico e, como tal, um fator de risco. Há portanto razões acrescidas para que seja garantida a continuada competência para a sua monitorização, manutenção e evolução.

A CAE verificou que não é possível encontrar suficiente registo, para um número significativo de processos essenciais, que torne legível o cumprimento de melhoria contínua subjacente a um SIGQ estruturado, e que sirva de suporte consistente à avaliação e tomada de decisão (ex. reuniões de Departamento para análise de cursos em que participam e medidas tomadas, sem registo e verificação de eficácia).

A CAE não obteve evidência de uma equivalente visibilidade do SIGQ no SI, ao nível dos Departamentos e Escolas. Verifica-se que as páginas web dos Departamentos não apresentam todas o mesmo tipo de informação, assim como as páginas web dos Centros de Investigação (CI),

Para que se promova a cultura da qualidade é fundamental que se promova de forma clara o SIGQ nas páginas web das UO e CI, ficando clarificando a sua estrutura e localizando o desenvolvimento da política da qualidade da UAv.

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 UAv estabelece os seu objetivo para a comunicação interna como sendo o de motivar e envolver a comunidade académica na missão da UAv e para a comunicação externa, em que pretende captar e reter públicos por forma a poder cumprir adequadamente a sua missão.

Menciona, também a contribuição para a transparência, funcionando como mecanismo de prestação de contas.

A UAv considera que o SI disponibiliza, de forma agregada e em plataformas próprias, a informação considerada pertinente para os seus diferentes.

O RAA verte para este capítulo uma lista de inúmeros documentos de grande heterogeneidade, sem uma categorização que permita identificar a sua adequação aos respetivos públicos-alvo. (Dossier Pedagógico da UC; Mapa de assiduidade e sumários; Relatórios resumo dos resultados dos inquéritos realizados aos estudantes; Relatórios elaborados pelas CC; Relatórios das CA das UO; Informação resultante dos processos de candidatura e de matrícula online; Produção científica; Projetos de investigação; Pessoal docente e não docente, qualificações e vínculos; Avaliação do desempenho docente; Oferta; Recursos didáticos e pedagógicos; Sucesso e abandono escolar; Diplomados; Empregabilidade; Vagas de mobilidade; Serviços de ação social escolar; Direitos e deveres dos estudantes; Mecanismos de gestão de reclamações e sugestões; Políticas de garantia interna da qualidade; Informação institucional).

O RAA remete para o Portal da UAv o acesso externo à informação, que afirma estar organizada quer numa perspetiva orgânica, quer em função da tipologia específica do acesso pretendido.

A gestão da informação compete aos Serviços de Comunicação, Imagem e Relações Públicas. Não explica nem a metodologia de recolha de informação proveniente das várias fontes, nem a validação da mesma. Por outro lado, a organização da informação não se esgota no seu conteúdo, dado que tem que ser garantido que a fonte de cada informação é única e que as páginas do portal são dinâmicas.

Uma pesquisa no Portal da UAv permite o acesso ao conjunto de informação requerida no âmbito da legislação nacional vigente, nomeadamente aos documentos estratégicos da instituição, à oferta formativa da UAv, à qualificação do pessoal docente e não docente, aos serviços de ação social, às políticas de garantia interna da qualidade e posição nos rankings internacionais.

Porém, a CAE pôde verificar a necessidade de rever permanentemente a organização do portal. Por exemplo, não há ligação da informação sobre a qualificação e informação curricular do pessoal docente, aos docentes associados à lecionação de uma UC, o que deveria ser possível num sistema baseado na construção de páginas dinâmicas.

A informação sobre a empregabilidade não é disponibilizada nos separadores dos ciclos de estudos. Há uma entrada específica para a empregabilidade, sob a etiqueta dos alumni, onde é inclusivamente apresentado um estudo. Verifica-se, contudo, que a informação está desatualizada. O estudo incide sobre os anos letivos 2009/10 e 2010/11. Mas não são publicitados dados posteriores. Porém, é afirmado que a aplicação do inquérito é trienal e que o último triénio “observado” foi o de 2012 a 2015, realizado no âmbito de um trabalho académico, pelo, que se pode concluir não terem sido publicitados no Sistema de Informação.

A publicação semanal da UAveiro Research Newsletter, o RIA e a iniciativa “Investigador do Mês” são procedimentos relevantes.

A comunicação da atividade científica da UAv orientada para públicos-alvo, pode ser melhorada, tendo ficado evidente essa necessidade nas reuniões com intervenientes nos processos de IDI, onde se identificou a necessidade de elaborar mensagens com casos-tipo de sucesso clarificadores das competências reunidas.

A UAv afirma que os procedimentos associados à informação pública são monitorizados. Acrescenta que dessa forma pretende aferir a atividade, simplificar os processos e disponibilizar informação para suporte à tomada de opção. Porém, não é esclarece quem monitoriza, nem como.

O elevado número de portais específicos, evidenciado pelo conjunto de hiperligações presentes no

fim do RAA, aponta para a necessidade de uma atenção focada no sentido de garantir não só a validade da informação, mas também que o seu tratamento e publicitação são eficazes. Adicionalmente, a forma como estas questões são asseguradas deve ser monitorizada e, onde apropriado, regulamentada.

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 UAV reconhece que no SIGQ as estruturas e instrumentos que garantem o acompanhamento, avaliação e melhoria contínua estão mais desenvolvidos na área do ensino e aprendizagem e menos nas restantes áreas de missão da instituição.

Neste capítulo, o RAA remete para uma estrutura futura um papel estratégico de promoção da revisão do SIGQ como um todo.

O RAA não é claro nas suas referências ao Fórum para a Qualidade. Os pressupostos para a necessidade de criação desta “estrutura” resultaram da análise e reflexão do grupo que preparou o RAA. Considera-se que a menção a esta possível estrutura deveria ser restrita ao capítulo sobre as melhorias propostas ou previstas para o sistema, não ocupando o corpo do capítulo da meta-avaliação.

O RAA não chega a clarificar em que consiste este Fórum para a Qualidade e qual o “papel estratégico” que vai desempenhar. Embora afirme que é uma “estrutura central”, não fornece informação sobre se o tipo de estrutura é formal ou informal, quais as suas competências, e se é autónomo em relação ao Conselho de Diretores.

Apesar de a UAV ter, em anteriores capítulos, colocado a tónica na automação e integração da informação, bem como na redução dos níveis de decisão, acaba por constatar que tal não lhe garantiu, de forma conveniente, o enfoque nas áreas fundamentais que assegurem uma evolução equilibrada do SIGQ.

Uma das funções pretendidas para este Fórum para a Qualidade é a de apoiar a consolidação da ligação entre as estruturas Central e Local de governo e gestão, no alinhamento das estratégias e no compromisso com os objetivos estratégicos institucionais. A CAE considera que a constituição deste Fórum, que se presume ter o âmbito de um Conselho de, ou para a, Qualidade é recomendável.

O RAA esclarece o papel desenvolvido pela estrutura informal constituída por todos os diretores das UO da UAV e pelos Diretores dos Laboratórios Associados, CICECO e CESAM, que designa por Conselho de Diretores. Reúne mensalmente com o Reitor para informar, avaliar, discutir e harmonizar na UAV as ações de política universitária a levar à prática.

O Conselho de Diretores, conjuntamente com os Pivôts para a Qualidade, em cada uma das UO, tem um papel central na operacionalização e implementação das medidas veiculadas.

A CAE verificou que existem Conselhos para a Qualidade em algumas UO, mas não em todas. O Conselho de Diretores é uma estrutura informal que tem sido útil no debate e reflexão dirigidos à

implementação da política central.

São mencionados aspetos importantes de evidência de meta-avaliação (limitada ao ensino-aprendizagem). É referida a alteração de critérios de sinalização de UCs para Plano de Melhoria Obrigatório. É mencionada a alteração dos instrumentos de recolha de opinião no inquérito pedagógico. Não é explicado o que foi detetado, nem como foi alterado, mas a CAE pôde constatar que foi fulcral a comunicação e interação direta da Reitoria com cada UO.

Os processos de avaliação e acreditação externa desenvolvidos pela A3ES são reconhecidos como promotores da análise interna que envolve os principais atores académicos, mas também de entidades externas, como é o caso dos empregadores.

O RAA menciona a evolução que se tem verificado no sistema de gestão documental, proporcionando a redução da burocracia e a agilização de processos. Conclui que houve uma evolução na eficácia e eficiência. Mas não apresenta um enquadramento que evidencie que estes resultados derivam de uma meta-avaliação sistémica e articulada.

A CAE considera que os procedimentos de meta-avaliação apresentados pela instituição vão para além da mera monitorização casuística. Embora possam requerer estrutura e consolidação, a UAv adotou procedimentos suficientes para detetar a necessidade de alterar o sistema em aspetos centrais do modelo.

No processo de reflexão desenvolvido, em que a expressão da importância colocada pela instituição no Fórum para a Qualidade é notória, a CAE considera que deve ser exercida ponderação por forma a evitar que nessa perspetiva se esbata a consciência da necessidade de promover a eficácia das estruturas e processos existentes.

Neste item, a CAE tem uma perspetiva mais positiva do que a autoavaliação efetuada pela instituição.

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 enunciado das ideias base presentes na política para a qualidade revela a cobertura dos princípios da coesão e da transparência. Afirma que se centra nas pessoas, assenta na transversalidade e preocupa-se com a eficácia e eficiência.

A UAv afirma que o SIGQ é parte integrante da atividade, pelo que existe uma efetiva cultura da qualidade, não ocorrendo procedimentos laterais de garantia da qualidade. Assim, afirma que “o SIGQ é mais facilmente percebido pela comunidade como um sistema não burocrático”.

O RAA menciona a participação direta e ativa dos órgãos de governo e gestão nos processos estratégicos e retoma a referência à estrutura matricial para justificar a aplicação transversal, embora não produza um suficiente esclarecimento.

Defende que este enquadramento é um suporte importante na avaliação global que fazem do sistema como um todo, pois evidencia cabalmente as condições que determinam a sua aplicação transversal e a sua necessária articulação.

A UAv justifica a autoavaliação que faz neste capítulo como a sequência natural que fez na autoavaliação de cada um dos capítulos.

No ensino-aprendizagem, que é a componente da missão da universidade em que colocam maior ênfase, mencionam a existência de dados em séries temporais longas a partir das quais procuram estabelecer uma correlação mais correta entre a aplicação do SIGQ e a evolução dos parâmetros de resultado.

O RAA defende a atual consolidação e eficácia do sistema na área do ensino.

Sublinha o objetivo de contribuir para a melhoria do sucesso escolar dos estudantes, e apresenta como evidência a evolução das taxas de aprovação, concluindo também pelo aumento de participação dos estudantes no processo de avaliação. Relaciona estes resultados a uma maior motivação e mobilização dos estudantes para a aprendizagem, que associa, também, à implementação por parte da UAv de um conjunto diversificado de mecanismos de integração, de apoio e de acompanhamento aos estudantes. Sem esclarecimento adicional e evidência sustentada, esta é uma apreciação qualitativa, mas apenas intuitiva.

A UAv transporta para este capítulo a referência à adoção do modelo fundacional, e ao compromisso que assumiu de manter objetivos e metas estabelecidas no contrato-programa fundacional.

A CAE considera que a UAv demonstra uma perspetiva refletida e consolidada sobre o sistema no seu todo, tendo desenvolvido um plano de desenvolvimento que cobre com suficiente detalhe todos os capítulos e áreas da sua atividade, A CAE reconhece a sua capacidade para uma evolução abrangente do SIGQ. A UAv apresentou também como objetivo desenvolver a abrangência do sistema com um maior grau de prioridade do que a associada ao aprofundamento de aspetos específicos já abarcados.

Em súmula, pode afirmar-se que o sistema cobre a maioria das atividades da instituição e é substancialmente conforme com os ESG; que são apresentadas evidências sobre a eficácia do sistema de garantia da qualidade na melhoria contínua das atividades, e que, genericamente, os procedimentos de garantia da qualidade constituem um todo articulado e bem definido, que funciona bem. Isto é um facto no ensino e aprendizagem e há um pensamento de desenvolvimento nos outros vetores de missão.

3. Pontos fortes e boas práticas

3.1. Principais pontos fortes do sistema:

Singularizam-se os seguintes pontos fortes:

1. Forte compromisso dos órgãos de governo e gestão da instituição com a política da qualidade, suportado por estruturas de apoio ao processo.
2. Implementação de um Sistema de Informação adequado às necessidades da Instituição, fundamental ao SIGQ.
3. Existência de sistemas e estruturas de monitorização sistemática das Unidades Curriculares.
4. Envolvimento ativo dos estudantes na melhoria contínua do processo de ensino e aprendizagem, nomeadamente através dos Núcleos de Estudantes e das Comissões de Curso, e boa articulação com

os docentes.

5. Existência de uma estratégia de investigação e de estruturas de apoio à atividade de investigação, e de sistemas de monitorização, promotores de dinamismo e qualidade na atividade científica.

3.2. Boas práticas, passíveis de difusão:

A CAE considera como uma boa prática a possibilidade de os estudantes poderem realizar gratuitamente duas Unidades de Crédito isoladas, no sentido de complementarem a sua formação, e adquirirem competências transversais. No entanto, esta medida requer um acompanhamento que permita desenvolver a sua avaliação crítica para a poder considerar como integrante do SIGQ.

4. Recomendações para melhoria do sistema

4.1. Recomendações essenciais – aspectos a requerer acção correctiva

● Reflexão para aferir se o SIGQ é adequado para acomodar as especificidades das unidades orgânicas do sistema binário.

● Implementação plena do SIGQ associado aos cursos de primeiro e segundo ciclos (e não apenas às UC) e também do SIGQ associado aos programas doutorais.

● Clarificação do lugar e do papel do Fórum para a Qualidade, no quadro das diversas estruturas já existentes para a Garantia da Qualidade.

A CAE considera que, no seu conjunto, estas três condições requerem um período de dois anos para que as reflexões e definições possam ser desenvolvidas, e para que decorra um ciclo que permita produzir as evidências necessárias.

4.2. Recomendações adicionais, colocadas à consideração da instituição

● Garantir a produção anual de balanços da qualidade setoriais, organizados de acordo com as orientações estratégicas fundamentais, em particular nas áreas da internacionalização e colaboração interinstitucional e com a comunidade.

● Desenvolver mecanismos internos de avaliação das atividades, processos e procedimentos inerentes à ID e divulgar os seus resultados e impacto qualitativo.

● Aprofundar e evidenciar de forma mais focada e sistemática os elementos de garantia da qualidade presentes na internacionalização da instituição.

● Rever o MQ inculcando-lhe um carácter mais incisivo, e clarificador, remetendo para anexos, e de preferência para hiperligações, a documentação de detalhe estatutário e de natureza regulamentar e operacional.

5. Observações

5. Observações

Nada a observar.

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 se aplica.

6.3. Fundamentação da apreciação de cumprimento assinalada em 6.1

2.1 Substancial. O SIGQ identifica os VRT e PRT para cada área de missão, em coordenação com o VRT para a Qualidade e o Planeamento Estratégico, e atribui-lhes a responsabilidade pela definição estratégica e estabelecimento dos padrões da qualidade. Os órgãos estatutariamente definidos intervêm no SIGQ em função das suas competências. Da desagregação da estratégia institucional resultam os Planos de Ação locais. Deverá ser incutido um carácter mais incisivo ao MQ, que lhe preserve o seu papel de documento de referência do SIGQ, remetendo para acesso externo a documentação de detalhe estatutário e natureza regulamentar e operacional.

2.2.1 Substancial. Gericamente verificam-se os requisitos da existência de procedimentos essenciais, da utilização sistemática da informação orientada à melhoria contínua, da deteção e tratamento sistemático e eficaz de disfunções, e de implementação da cultura de inovação. O processo de ensino e aprendizagem é enquadrado pelas VRTs com competências em assuntos do âmbito das formações, e pela Escola Doutoral, bem como por uma Pró-reitoria com competências na avaliação e acreditação. A cadeia de referência envolve o CC, o CP, os Conselhos das Unidades Orgânicas, as Comissões de Curso, e as Comissões de Autoavaliação. Permite o acompanhamento dos ciclos de estudo, e o desenvolvimento dos processos de criação e revisão da oferta formativa, com a participação das partes interessadas. A avaliação ao nível do Curso não está ainda suficientemente implementada e integrada, não permitindo a produção e verificação das necessárias evidências. A aplicação do SIGQ aos terceiros ciclos é ainda incipiente, sem evidências formais da sua concretização.

2.2.2 Substancial. A Vice-reitoria acompanha os Coordenadores das UI. Existe uma estrutura de apoio e de promoção da ID, incluindo a valorização do conhecimento, através do Gabinete de Planeamento Estratégico, o Gabinete de Apoio à Investigação e o Gabinete de Apoio a Projetos. A ED enquadra a organização dos terceiro ciclos, sendo a promoção da qualidade potenciada pelo Conselho da Escola. É necessário estabelecer um enunciado da política de investigação, nomeadamente no MQ, que não a reduza aos critérios e parâmetros da FCT. Devem ser desenvolvidos mecanismos internos formais de avaliação das atividades, processos e procedimentos inerentes à ID e divulgados os seus resultados e impacto qualitativo.

2.2.3 Substancial. Inclui a cooperação com empresas, a cooperação com a Região, a cooperação para o Desenvolvimento, a cooperação com os Alumni, as Interfaces, as Redes e Fóruns, e os projetos de Desenvolvimento Social. Coordenação assegurada pela VRT para a Cooperação Universidade-Sociedade e pela PRT para as atividades de Cooperação para o Desenvolvimento Regional. As definições estratégicas, de política e indicadores são remetidas para o Plano Estratégico, Plano de Ação, Relatório Geral de Contas e MQ. É desenvolvida monitorização através de reuniões mensais com os pivôs das UO, coordenadas pela Unidade de Transferência de Tecnologia, para analisar a evolução dos indicadores. Também pelo Gabinete Universidade Empresa. Necessidade de dar maior destaque aos “pivôs”, considerados fulcrais na ligação às UO e uniformização de orientações globais. Há uma perspetiva excessivamente gestonária, em particular

no relacionamento com as interfaces. O MQ não acompanha a ênfase declarada sobre a prioridade do Desenvolvimento Regional, nem da Cooperação com os PALOP. Necessidade de desenvolver os instrumentos de monitorização e de melhorar a formalização de processos. Necessidade de garantir a produção anual de balanços da qualidade organizados de acordo com as orientações estratégicas fundamentais.

2.2.4 Substancial. São adotados os usuais procedimentos concursais para a admissão de técnicos, docentes e investigadores. São divulgados regulamentos de carreira e de prestação de serviço docente, bem como as diretrizes para os processos de avaliação do pessoal docente e técnico, administrativo e de gestão. Deve ser promovido o envolvimento ativo do pessoal, com vista à melhoria contínua das várias estruturas da UAv e dos seus serviços. O RAD e o SIADAP são processos plenamente assimilados. A avaliação de desempenho docente inclui o resultado do inquérito pedagógico. A avaliação de desempenho na área de ID requer reflexão para analisar a viabilidade e relevância da introdução de um elemento de avaliação de carácter qualitativo.

2.2.5 Substancial. O princípio da aplicação periódica de inquéritos não é cumprido por todos os serviços. Os objetivos são definidos em Planos de Atividade. É definido um QUAR. A informação não está disponível para alguns dos serviços. O Gabinete Pedagógico garante o aconselhamento permanente aos estudantes, incluindo os estudantes com necessidades educativas especiais. É necessário garantir a componente de análise crítica nos relatórios das áreas de apoio.

2.2.6 Substancial. O Vice-reitor para os assuntos científicos e investigação, o VRT responsável pelos primeiro e segundo ciclos e o VRT responsável pela Cooperação com a Comunidade intervêm ao nível da definição estratégica. Há uma PRT exclusivamente dedicada ao acompanhamento do programa de internacionalização. O MQ não inclui uma declaração e identificação claras do objetivo estratégico da internacionalização associada a cada um dos 3 vetores centrais. O sistema de indicadores que é apresentado é redutor face à ambição do compromisso para a internacionalização constante do MQ. Algumas das medidas adotadas carecem de uma avaliação de eficácia. É desejável que se desenvolvam balanços da qualidade também focados na internacionalização.

2.3 Substancial. O Plano Estratégico, o Plano de Atividades e o Relatório de Gestão e Contas são as evidências apresentadas da articulação entre o SIGQ e os órgãos de governação e gestão da instituição, como documentos a partir dos quais se desenvolve a estratégia para a qualidade e se definem os padrões da qualidade da instituição. O Gabinete de Planeamento Estratégico, apoia o desenvolvimento de metodologias e instrumentos essenciais ao planeamento estratégico e de apoio à decisão. O Conselho de Diretores pretende articular as atividades dos órgãos de governo e gestão. É necessário garantir que a articulação é efetiva, que é evidenciada a análise crítica, e que o processo de melhoria contínua é legível.

2.4 Substancial. Elementos externos participam na governança como membros do Conselho Geral. As partes interessadas participam nos órgãos com responsabilidade direta nos processos de garantia da qualidade. Os antigos alunos participam em inquéritos regulares sobre a sua vida profissional e a relação com a sua formação académica. São também agentes de contacto com o mercado de trabalho. Na ED o Conselho de Escola reúne na sua composição elementos externos. Todos os atores com responsabilidades no processo de ensino e aprendizagem participam nos processos em que estão envolvidos. Os processos de avaliação da FCT implicam a participação das partes interessadas. Há uma participação ativa no sistema por parte de estudantes e do pessoal da instituição.

2.5 Substancial. O SI disponibiliza plataformas de apoio académico e apoio transversal. Não estão acessíveis os resultados de inquéritos de satisfação relativos a diversos serviços, designadamente os SAS. Constata-se que o sistema gera informação relevante para os processos de tomada de decisão,

que é dada a conhecer de forma sistemática aos diferentes atores internos. Não é possível encontrar suficiente registo, para um número significativo de processos essenciais, que torne legível o cumprimento de melhoria contínua subjacente a um SIGQ estruturado.

2.6 Substancial. A comunicação interna disponibiliza documentação que engloba registos de apoio ao processo de ensino e aprendizagem e relatórios de acompanhamento do processo. A informação para o exterior é localizada no Portal da UAv. A comunicação da atividade da UAv pode ser melhorada, se orientada para públicos-alvo, em qualquer um dos vetores de missão da instituição. É necessário garantir a validade da informação, e o seu tratamento e publicitação eficazes, bem como a apropriada monitorização.

2.7 Substancial. Existem evidências de meta-avaliação essencialmente centradas no ensino-aprendizagem. São reconhecidos os processos de avaliação e acreditação externa desenvolvidos pela A3ES. Embora sem suficiente registo formal, e sem demonstração de aplicação generalizada, existem procedimentos ajustados à meta-avaliação quer na ID, quer na colaboração interinstitucional e com a comunidade. Os procedimentos de meta-avaliação apresentados pela instituição vão para além da mera monitorização casuística.

2.8 Substancial. A UAv demonstra uma perspetiva refletida e consolidada sobre o sistema no seu todo, tendo estabelecido um plano de desenvolvimento que cobre com suficiente detalhe todos os capítulos e áreas da sua atividade.