

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.

1.3. Brief comment on the auditing proceedings:

The visit to the Polytechnic Institute of Leiria (IPL) took place on the 9th, 10th and 11th December 2015. The CAE consisted of the following members: Virgílio Alberto Meira Soares (President of CAE); Gemma Rauret Dalmau; Ana Sofia Rodrigues; Samuel Vilela; Madalena Fonseca.

The Meeting Plan was previously defined by adapting the standard program approved by A3ES to the HEI's context. Meetings were held with: 1 – Highest academic authority, 2 – Team responsible for the self assessment, 3 - Strategic coordination Structure; 4 – Teaching and learning (chapter on teaching and learning in the Quality Management System at IPP and vertical coordination in the running of the system), 5 – Students of 1st and 2nd cycles; 6 – Research and Development; 7 – Support Services, 8 – Teaching staff; 9 - Coordination / Structures of inter-institutional and community cooperation; 10 – Highest academic authority; 11 - Academic authorities and individuals invited to be present by the institution.

The CAE stressed, at all meetings, that it is not its function to evaluate the quality of performance of the HEIs, but of its management and quality assurance system.

In all the meetings a representative sample of internal agents was interviewed, from the perspective of the management and quality assurance system, covering the different areas of activity.

The CAE sought to gradually build on the participants at the various meetings the perception leading to the interpretation, that it came to communicate orally at the conclusion of the visit. Previously, and at the beginning of the first day of the visit, the CAE requested additional documentation that was provided on that day, on paper or in digital format. It was found that participants in the meetings were, in general, familiar with the internal system of quality assurance, and had knowledge of the context of the audit by A3ES and of the self-assessment report.

The visit took place in a very positive atmosphere, the meetings were very productive and partners participated actively, expressing their illingness to receive recommendations for improving the system.

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 IPEleiria 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 IPEleiria.

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 IPEleiria 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 Cientificopedagógicas (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 IPLeia 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.*

2.1.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The IPLeia develops evaluation activities since 1997/98 and, between 2000 and 2005, 28 study programmes were evaluated in the process conducted by CNAVES.

In 2006 the institution underwent a EUA institutional evaluation and in 2010 held its follow up.

As of 2009, the institution has been covered by the evaluations of the study cycles by the A3ES.

Since 2004 there is a statutorily body with specific competences in evaluation and quality, the Council for the Evaluation and Quality (CAQ). This body approved, in 2013, the Supporting Manual to the Internal Quality Assurance System (MASIGQ) and its revision in 2014.

The MASIGQ lays the foundation of the whole system by defining and characterizing the main mechanisms, processes and actors, and their interconnection with the operation and performance of the IPLeia.

The basic documentation of the SIGQ is based on the Statutes, Strategic Plan 2010-14, MASIGQ and procedures already developed. The MASIG presents the Quality Policy and defines powers and responsibilities of different actors involved in SIGQ (CG, CA, CTC, CP, CCP).

The General Council (CG) represents all the internal and external institute partners and, with regard to quality assurance processes, in general, proposes initiatives deemed necessary for the proper functioning of the institution. At the proposal of the President, it must also approve the strategic plan, medium-term action plan for the next four years, the general guidelines of the institution at the different levels of activity and the annual plans of activities, and analyses the annual report of activities of the institution.

The President, among other functions, supervises the academic management, proposes initiatives deemed necessary for the proper functioning of the institution and takes the necessary measures to ensure the quality of teaching and research.

The Academic Council oversees directly in most cases related to the education provided.

According to the RAA, "It is the CAQ that is responsible for the "strategic definition of institutional assessment and quality policy (...), as well as its review and consideration, and the setting of quality standards and their proficiency levels (...)". This body follows closely all activities related to quality assurance activities. The CAE could confirm this claim during interviews. The CAE also stresses that the composition of the CAQ, statutorily defined, demonstrates the clear commitment of the Presidency to quality, which is reflected by the fact that the President of IPLeia chairs the CAQ. On the other hand, the inclusion of external persons in its composition is a proof of the will of close collaboration with the surrounding society.

At the level of UO's the role of the Pedagogical Councils must be emphasised, given the powers they have in the quality assurance, and also the very important role of Scientific and Pedagogical Committees (CCP's) in the monitoring of the quality of study programmes and suggestions for improvements. Also at this level it should be noted that the Boards of Representatives analyse and discuss aspects related to the quality assurance of courses.

The MASIGQ defines the Quality Assurance procedures for the different areas of the system and procedures are defined for most processes. However, there are services that do not have manual procedures.

In addition, the MASIGQ is aligned with the ASIGQ of A3ES references which in turn are aligned with the European Standards and Guidelines. However, there are weaknesses, which the institution itself recognises and to which proposes corrections. They include:

- *Higher valuations of the goals related to internal quality assurance processes in the annual activities plans, both from the UOs and IPLeia, and correspondent monitoring in activities reports.*
- *Defining a new action plan in terms of quality by the Council for Evaluation and Quality;*
- *Definition of quality standards, its indicators and targets for the several areas of analysis;*
- *Creation of a Procedure Manual complementary to MASIGQ specifying actors, areas of intervention, formalities and deadlines for the main processes related to quality assurance (eg. creation and amendment of study cycles; application of educational surveys; preparation of the annual course evaluation report, among others).*

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 IPLeiria 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 as 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 IPLeiria 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.

2.2.1.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The responsibilities of the different bodies and levels of management in ensuring the quality of the Polytechnic Institute of Leiria (IPLeiria), described in the Operating Support Quality Assurance Internal System (MASIGQ), include, in addition to a more general framework of procedures, specific teaching and learning procedures, including the competences and responsibilities of the coordinators of the programmes, scientific-pedagogical committees of programmes, pedagogical advice and technical-scientific advice. Involving internal and external stakeholders in the design and monitoring of the programmes and other processes directly related to teaching and learning are also set out in the Manual.

Quality assurance of teaching and learning processes is based on systems for collecting and analyzing information from the various stakeholders, especially teachers and students involved in different bodies and at different levels. The six-monthly surveys of educational performance are privileged instruments for monitoring. The coordinators of the programmes shall, in collaboration with the CCP, prepare an annual progress report of the programme evaluation(RAC), comprising a number of statistical indicators and an

opinion on the different indicators and possible corrective measures to be taken. The whole process is implemented with the support of an online platform that automatically provides statistical indicators and a template for issuing the opinion, which is produced in a format approved by the Council for the Evaluation and Quality (CAQ). There are other QA mechanisms at the level of OUs.

Mechanisms for the creation, modification and termination of programmes are set out. The processes for creation study programmes are linked to accreditation by A3ES. The external evaluation has thus motivated to internal reflection on the training offer. There are, however, in SIGQ, defined mechanisms for the periodic review of the programmes. During the visit it was stated, however, that every year the analysis of results of the training offer is performed, decision on restructuring s or extinction of study cycles being taken. The participation of external stakeholders in the design, monitoring and review of programmes is of great importance in the IPLeiria. Companies and other public and private entities in the region constitute one of the most distinctive features of the IPLeiria, inserted in a region with a very dynamic industrial economic base. These activities are not yet covered by SIGQ systematically. There are more or less developed forms of assessment but not only they are not always included in the SIGQ, but also there is not always a communication of the results that have an effect on future performances.

The IPLeiria essentially develops scientific research with an applied character and ensures close coordination of this research with teaching and learning activities. In this context, one may highlight the Centre for Rapid and Sustainable Product Development (CDRsp) and an organic unity in support of pedagogical activity and promotion of the transfer and enhancement of scientific and technological knowledge.

The selection and recruitment of students are set for the various cycles. The CAE believes that the RAA and supplementary materials do not properly reflect the situation of the IPLeiria at the level of QA in teaching/learning. In fact, it seems that there are monitoring activities and evaluation of QA in addition to those mentioned; however, there is a mismatch or fragmentation that does not allow the SIGQ to be fully structured and deployed to cover all processes or even to respond adequately enough to European Standards. There is a lack of integration of all activities undertaken and a reflective analysis around the information-gathering exercises, a set of reports and partial records being present, essentially, without a systematic reflection about the results of such dispersed analysis being, in fact, used in improvement measures. Currently, the SIGQ provides teachers essentially analytical tools rather than reflections for improvement. All participants in the meetings were however unanimous in recognizing that improvements have been noticed.

The major bottlenecks in terms of SIGQ at the level of teaching and learning are, as a result of what has been said, the following: low response rate to the surveys either by teachers or by students, poor communication of results and “beforehand” analysis allowing to act in the future.

The IPLeiria has made efforts to achieve better response rates to surveys of students, including the reviewing of the survey with fewer questions. It is important that the institution introduce measures to encourage teachers to respond to inquiries, as it is their duty, as a low response rate of these can lead to wrong conclusions which are then taken into account in the reports of the programmes (there are cases in which a teacher who teaches one UC is often the only source of information from a teacher about this UC).

The level of development of the SIGQ is not equal in all the 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 IPLeiria 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 IPLeiria 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 IPLeiria. A contratação de bolseiros de investigação obedece a princípios e regras bem definidos.

O SIGQ do IPLeiria 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 IPEiria às empresas. O Manual dá conta da existência de uma vasta lista de contratos, acordos ou outra forma de parcerias entre o IPEiria e as empresas e as formas como elas são monitorizadas ao nível da GQ.

O IPEiria 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 IPEiria definiu indicadores de monitorização da investigação. A avaliação da atividade de investigação científica faz parte da avaliação dos docentes.

Neste momento, o IPEiria 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 IPEiria – 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 IPEiria 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.

2.2.2.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The IPEiria actively promotes scientific research and production, developing its research, development and innovation (R & D + i) in a complex network of research units (UI) or research centers, own or in association with other institutions. Scientific research activity, although very recent, since it began more systematically only since 2008, is assessed internally and externally (FCT). The MASIGQ describes in detail the forms of monitoring, review and improvement of research units at all levels (centers, projects, individual researcher), including ethical aspects. Each UI draws up its own rules of procedure, which shall require the approval of the standing committee of the Council for Research and Advanced Studies. All UI have a coordinator, a scientific council and a permanent external committee for scientific advice. The extinction of UI is a responsibility and a competence of the President. There is an intellectual property regulation that defines and regulates the rights of inventors, particularly in the sharing of income generated by the appreciation of patents and utility models. In the annual plans and institute activity reports there is a chapter devoted to R & D + i where the monitoring of the goals is done, tasks and targets are set in the strategic plan. The IPEiria and its UI organise and participate in seminars and national and international conferences. Forums of scientific activity of researchers from the UI of the IPEiria have also been organised. Hiring research fellows follows well-defined principles and rules.

The SIGQ of the IPEiria covers research activities through the processes described above supplemented by external assessments, such as the one commissioned to Scimago Lab. in 2003 and some improvement measures that will strengthen the procedures in terms of internal quality assurance are being developed.

The MASIGQ contains a detailed description of all the processes and procedures at the level of QA in research, with particular focus on the relationship between teaching and research, with emphasis on practical application component, and economic valuation of knowledge, in line with the polytechnic nature of the institution and the professional nature of many of the training activities. In the same context, it highlights the strong connection of IPEiria businesses. The Manual mentions the existence of a wide range of contracts, agreements or other form of partnerships between the IPEiria and companies and of ways in which they are monitored at the level of GQ.

The IPEiria carried out an evaluation of the research, about 3 years ago. Units with a lower performance to the desired level were restructured, and there have been mergers in some cases. Based on this evaluation exercise, the IPEiria defined research monitoring indicators. The evaluation of the scientific research activity is part of the evaluation of teachers.

At present, the IPEiria is facing the problem of its small size along with the novelty of its scientific activity that it intends to step up and improve.

As in other areas, although there are quality assurance procedures, the internal system of quality assurance, as such, still appears fragmented, not covering all of the activities or producing information that is being used regularly and consistently in their improvement.

The internal organisational structure of the IPEiria - the organization chart - integrates the dimension of scientific research somewhat dispersed, with distribution by various organisational units with possible overlap. The activities are distributed by INDEA, by CDRsP, by CTC / OTIC, by schools, in various forms, by project offices, etc.

Although there are quality assurance mechanisms, they are not articulated and integrated unequivocally in the internal quality assurance system.

The IPEiria develops, at the moment, a pilot project of a quality assurance system based on ISO 9001 and NP 4457, in the CDRsP, in order to assess the adequacy of these systems to other research centers.

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 IPEleiria 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 IPEleiria 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.

2.2.3.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

In the RAE the institution describes that the participation and the consultation results of the partners, on one hand, of the measurement of needs and expectations, and on the other hand, of the evaluation results, achieved through various measurement, analysis and improvements.

The IPEleiria has diverse training courses that the institution delivers in partnerships, through the participation in various business centers and business incubators. It has the IPL + Industry protocol implemented aiming at providing students with training in the work environment and project development. It is part of the Regional Training Network Leiria / West and developed an online platform aiming to support and to foster this regional network.

The IPEleiria is involved in technical initiatives, social, cultural, sports and entertaining activities with the region, with an active role of the academic community. However, one of the weaknesses identified in the RAE is the lack of mechanisms for evaluation and monitoring of service delivery; it is necessary to generalise evaluation practices still not very systematic interconnection of activities with the community, producing evidence that assessment.

The IPL assumes the need to establish consultation mechanisms for employers about the skills of graduates and auscultation of entities that provide internships, as well as the need to formalise the participation of external partners in proposals for creating and changing courses. There are areas of training in which such practices have been consolidating through formalised partnerships (eg. NERLEI) and it is desirable to extend these practices to other areas.

It is recommended to implement a transversal management protocols and partnerships, methodology enabling access of information to stakeholders and continuous monitoring of the status of such partnerships and their degree of implementation.

2.2.4.1 Nas políticas de gestão do pessoal

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

Substantial

2.2.4.2 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 PGRCIC no SIGQ, no RA- 2014, o IPEleiria 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.

2.2.4.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

There are several procedures supporting the activity of teachers: performance assessment, leave of absence, recruitment and hiring of teaching staff, hiring of the teaching staff specifically recruited, intellectual property, and scientific research scholarships.

The IPEleiria developed an effort to provide advanced training to the teaching staff and established a qualification program, which included a regulation for allocation of minimum service to teachers. In the Activity Reports and supplementary report presented during the visit there is neither analysis of the delivery rate of this advanced training plan (it only shows the evolution of % of PhD's) nor does it show measures taken before deviations to the predicted outcome, or periodic review procedures of that advanced training plan, based on new needs of IPEleiria (new or restructured training opportunities, accreditation conditions of study cycles, research lines).

There is an annual training plan for the non-teaching staff, developed based on a survey of the assessment of the needs carried out by DSRH, among hierarchical superiors (heads of services or departments), but there is no reference to a continuous training plan for teachers. There is educational and motivational training offered by various IPL services, a widespread program of English language training for all personnel, recently developed, and an annual meeting of sharing good practices among the teaching staff. However, it's not clear the link between the training programs, of both the teaching or the non-teaching staff, and the performance assessment results, including educational surveys to students and listening to service users. A degree of maturity that allows the systematic use of the results to promote reflection and continuous improvement was not yet reached, the need to reinforce professional improvement actions in accordance with IPEleiria dynamic innovations being mentioned in the RAA.

In RA-2014 there is reference to the de-motivation of employees, and it is referred special attention to ensure the maintenance of the provided quality service levels should be given. The SIGQ should incorporate methods of listening to employees (teaching and non-teaching) that allow monitoring expectations, motivation and satisfaction levels and results of the developed initiatives.

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 IPEleiria 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.

2.2.5.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The IPEleiria has a structure of administrative services and support to all Institutes' activities. In the MASIGQ the main services and support structures that allow the accomplishment of activities and planned actions are characterized.

In RAA, in section "Services" (A2.8), 13 services/offices are identified, the Assessment and Quality Department (GAQ), the SAS, the Student Support Service (SAPE), the Resource Centre for Digital Inclusion (CRID) not being mentioned, being eventually referred throughout the report.

Until 2012 the performance assessment of each service was based on an Assessment and Accountability Framework (QUAR) and IPEleiria, from that date on, privileged evaluation through monitoring the objectives of the Strategic Plan, the integration of this instrument with the plan currently being analysed. The SAS maintained QUAR, considering it an important tool for the management of the service.

There are centralised services and services that exist simultaneously in the Central Services and in the UO's. Example of this, are the Image and Information Department (GIC), responsible for marketing and institutional communication, allocated to the Central Services and, at the UOs level, similar offices that ensure the organisation, promotion and dissemination of events that do not pass through the Central Services. In RAA the methods of internal and external communication and dissemination, and the need to harmonise the information and functioning flows between services and between the centralised services and those of the UO's was identified as having low effectiveness. On the other hand, the PA-2015 defined the need to identify areas of significant weight in the cost structure, reduce operational costs, measures of rationalization and increase of versatility and exchange experiments. During the visit it was also mentioned the need for a more harmonised management of events, newsletter creation and common agenda of IPEleiria as well as a harmonised language in portals and better coordination between central services and those of the UO's, as well as the communication services above mentioned, and also to RDI support services (CTC-OTIC, SPDE and UOs project departments).

At the service management level, the IPEleiria is developing a Customer Relationship Management system (CRM) that is already being implemented at the Academic Services and to be extended to other customer services.

There are several services that have procedure manuals and user satisfaction surveys. However, it is unclear how they are using the results of assessment of the procedures compliance and the satisfaction assessment, suggestions and complaints to the constant improvement and innovation (eg. the annual SAS report does not mention the results of conducted surveys nor the complaints and suggestions analysis presented by the users of the services). Other services already developed specific PA and RA, even though these is not a transversal procedure to all services, nor does it define a set of elements that all reports should contain (as in the RAC). There are already some services incorporating assessment results of satisfaction and proposals for improvement in their reports, this practice not being yet a common methodology to all services.

The GACI conducts audits to services, with the purpose of promoting the development of a constant improvement. Although the RAA and SIGQ's Manual do not mention the incorporation of these audit results and control of PGRIC in SIGQ, in RA-2014, the IPEleiria indicates that the GACI monitored the status of implementation of the recommendations in the context of audits and submitted reports to the Management Council. At the same time, it supports the process of gathering and dissemination of audit reports, which are analyzed by the services, to identify areas for improvement, the clear integration of these evaluation processes in SIGQ being essential.

There are some procedures for quality assurance within the item under consideration, but the collected information is not used systematically and it is not obvious that those procedures are used in all services and whether, when they are used, there is a participation of all staff members. Many quality assurance processes are sufficient to identify instances of poor quality, although it is not clear if their aim is essentially the improvement of quality.

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 IPLeia, 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 IPLeia 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.

2.2.6.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

Although the internationalisation is a priority goal of IPLeia, the most important activities in this area, involve the mobility of students and teachers, including trying to attract students from outside Europe, in this last case, with particular emphasis on actions with the Portuguese Speaking Official Countries and Territories, including Macao.

There are initiatives to support mobility projects, in particular the programmes offered in English and the existence of language courses. The offer of a course in Mandarin, for instance, was an innovation for the internationalisation of IPLeia and of external partners linked to certain trainings.

As in other areas, although the mobility programs and other initiatives associated with them are subject of analysis and assessment, it cannot be considered that the Internal Quality Assurance System covers all the internationalisation activities, being in a certain way, dispersed. In fact, for instance, the Institute states that existing partnerships diagnostic reports are prepared. There is collaboration with the “Erasmus Student Network Leiria”, to provide better support to international students. Regular meetings of the informal group of internationalization take place (GMCI and representatives of each Schools, both in terms of direction and at technical level, and also periodic meetings among the GMCI representatives and technical representatives of the internationalisation of each schools and yet these activities, even if they are considered quality assurance, and indeed they are, are not included in SIGQ. It is advisable to fix situations.

Furthermore, some mobility actions do not have sufficient monitoring procedures, for example: the monitoring of students and the differences in the reception of Erasmus students and from and outside Europe.

The institute itself pointed out the need to define procedures for the creation of training offer in partnership with international institutions.

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 IPLeia, 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 IPEleiria 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 IPEleiria, 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.

2.3.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The MASIGQ and the IPEleiria Statutes have a clear definition and articulation between the SIGQ and the governing and management bodies, with emphasis on the role played by the General Council, the Presidency, the Academic Council and the Council for Assessment and Quality. The highest deliberative body of the Institute, the General Council is responsible for approving the annual activity plan of the institute and confronts its degree of accomplishment through the appreciation of the annual activity report and its relation with the axes of the strategic plan. Previously, the Academic Council issues an opinion on these documents.

The annual activity plans are prepared based on axes and sub-axes of the Institute's strategic plan. The CAE had the opportunity to verify that the activity plans establishes the goals to be accomplished and the action lines of IPEleiria for each year and that the annual activity report presents correspondence with the plan and classifies the degree of implementation of each of the planned actions by setting out the evidence of compliance, further difficulties and/or the reasons for deviations. Thus, the strategic plan, the plans and activity reports constitute the main tools for monitoring and improving the performance of the institution.

According to IPEleiria Statutes, it is the Assessment and Quality Council responsibility (CAQ) to define the institutional strategic policies of assessment and quality and its revision, reflection and appreciation, the setting of quality standards and proficiency levels, the required appreciation of the annual reports of the programmes assessment. The CAQ is integrated by the presidency, the UOs directions, students through the student associations and foreign personalities of recognised credit by the community and/or linked with employing institutions. The direct participation of the President of the Institute in this body certifies to the strong commitment of the presidency with the quality policy.

The collected data and information are used by each body for analysis and reflection and reflect each other on the emerging recommendations and in case of deliberative powers, on recommendations and discussions.

At the UO's level, the RAA stresses the role played by the Pedagogic Council, the Technical-Scientific Council and the Representatives Council as school representative bodies of UO's.

Support Services give their contribution through proposals to be included in the plans and activity reports, drawn up by managers of the services that may or may not access to the elements of that service.

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 atividades.

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 IPEiria 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 IPEiria que integra seis personalidades externas.

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

Os diplomados do IPEiria estão em contacto com a instituição e são auscultados sobretudo através das atividades da Rede IPEiri@Jumni.

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.

2.4.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The SIGQ foresees the active participation of internal and external partners: students, teachers, non-teaching staff, graduates and external community. Participation is accomplished mainly by two ways: response to surveys and questionnaires and participation in institutional bodies - the responsibilities of each of the participated bodies in the field of quality assurance, are described in MASIGQ.

Internal stakeholders actively participate in all QA activities, even if the Internal System of Quality Assurance as such presents itself fragmented and in development states differentiated by areas and activities.

Among the participation of external stakeholders the most notorious participation is based on companies and public and private institutions, part of the social and local economic environment, with close relations with IPEiria at several levels; besides one must mention the participation in institutional bodies, by legal obligation, such as the participation in the General Council.

It is worth mentioning the Council for the Assessment and Quality, a specific body of IPEiria that integrates six external personalities.

The non-teaching and non-research staff is represented in various management bodies.

The graduates of IPEiria are in contact with the Institute and are mostly consulted by the Network activities at IPEiri@Jumni.

Partnerships and protocols with external stakeholders are subject to monitoring and assessment procedures through relatively uniform reports not always integrated and completely covered by SIGQ. External partners are also informally consulted through various events and initiatives related to regional and corporate environment: open days, conferences, participation in business centres and business incubators, knowledge transfer activities, among others.

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:

Substantial

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 órgãos 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 IPEiria (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 IPEiria. O Gabinete recolhe informação de várias origens, sendo importante ressaltar a originária em: Aplicação de Gestão Científico 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 IPEiria, 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.*

2.5.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The CAE could verify that there are diferent platforms and mechanisms for collecting and analysing information:

1 – The Moodle plataform, which among other functions, supports the teaching activity of all the programmes/courses, the publicising of the six-monthly surveys about the pedagogical performance of students, teachers and persons in charge of UCs; the availability of results, with different levels of acess attending to the user’s profile.

2 – The Planning Office contributes to advise the management bodies in decision-making, namely, through: elaboration of studies and analysis; systematisation and analysis of management indicators; production of disclosure documents and planning activites of IPEiria (reports and activity plans); development of opinion surveys/satisfaction; creating and maintaining information collection structures, processing, updating and providing information about the areas of action and development of the Institute; support to the activities of implementation and monitoring of the Strategic Planning of IPEiria. The Office collects information from various sources and it is important to emphasise the information from: Scientific-Pedagogical Management Application (AGCP) that gathers relevant information about the programmes: timetables, school calendar, dates of assessments, abstracts, curricular units outline, teaching staff service distribution; GIAF application for financial information and human resource management; and data from the pedagogical surveys.

3 - In terms of systems targeting specific audiences, there is; the student portal (where it is possible to access schedules/timetables, school calendar, assessment dates, abstracts, curricular units, learning objectives, syllabus, teaching and assessment methodologies, bibliography and resources (a personal area is defined and students can access to their personal and academic data); the teaching portal that allows the teachers to make the management/release of schedules, curricular units outline, evaluation maps, grades release, service allocation and several listings; the intranet using various services (virtual office, areas of collaboration); the Moodle platform, mentioned above; and the Sicursos - Programme Information System. The Sicursos provides most of the pedagogical information required to prepare the annual course report. The IPEiria, after a SWOT analysis made before the drawing up of the RAA concluded that it is necessary to implement several actions in order to improve, with which the CAE agrees and highlights:

- Support Platform to the SIGQ – a tool is being developped that will allow to replace the Sicursos in preparing the anual programme evaluation and at the same time providing other indicators and relevant information about the programmes, including those necessary for the external evaluation procedures;*
- Data Acess Portal and Decision Support System – new interfaces that will allow the aggregation and availability in a single data platform of several performance indicators to support the management and activity of the Institute are already in development;*
- Platform to support the allocation of teaching service – this plataform will allow greater automation of the process, envisaging in the future the development of a knowledge transfer platform, integrated with RCAAP and DeGois, which will also provide input to the teachers’ performance evaluation.*

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 IPEleiria 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 IPEleiria 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 IPEleiria 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 IPEleiria.

Existem diferentes grupos de utilizadores predefinidos para quem a informação é enviada, de acordo com o seu teor: funcionários, estudantes, entre outros.

O IPEleiria 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 IPEleiria, 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 IPEleiria, 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 IPEleiria. 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 IPEleiria 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 IPEleiria. Alguns Portais das UO's também apresentam ofertas de emprego e estágios que não são incorporadas no Portal de Emprego IPEleiria.

2.6.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The way the information provided is divided into the main web page of IPEleiria allows, in general, obtaining the relevant information. The emphasis given to the web pages of the UOs do not have proper centrality on the main web page of the institution. The web pages of each UOs does not have a uniform standard, and this fact can hinder the search of information. The presentation of information related to the SIGQ is not always visible and is nonexistent in the web pages of UOs/ Research Centers.

In the menu regarding IPEleiria there is a tab for evaluation and quality where one can download the MASIGQ and check the external evaluation reports carried by the EUA. The CAE notes that, while public information regarding the accreditation process and evaluation of the programmes is available, the reports of the evaluations, either by adding links to the web page of A3ES or on the web page of the institution are not available.

The information on employment is available on the home page of the institution. However, it should be noted that this information comes only from data provided by the Directorate-General for Education and Science Statistics.

The CAE commends the commitment of IPEleiria to adapt to the most diverse today's media. It is possible to find information about the institute's activity on social networks: facebook and flickr, as well as on youtube.

Internally, the dissemination and communication of relevant information is made through e-mail, sent mainly by the Presidency or the Communication and Image Office (GIC), which plays a transverse role inside the whole Institute. At the level of UOs, there are similar offices that ensure the organization, promotion and dissemination events, streamlining the communication processes, promotion and organization of those that do not pass through the central IPEleiria services. There are different groups of predefined users for whom the information is sent, according to its content: staff, students, and others.

The IPEleiria works with a communication agency that mediates all interactions with the media, either the disclosures and news from IPEleiria initiative or the answer to news,

requests and disclosures of the agency's or the media initiative.

The RAA states that various tools and interfaces that will provide a higher level of aggregation of the relevant information about the programmes and other activity developed by the IPLeiria, which may contribute also to the breadth and timeliness of the information published for external stakeholders, are being developed.

The CAE could not understand how the satisfaction of the external stakeholders with the information provided is monitored.

However, some deficiencies in the organisation of the Portal should still be highlighted:

- 1- The accessibility of the records of UCs is not easy and the access to these records by the members of the CAE was only possible during the visit and because they were helped by members of the teaching staff. It can be said that the aspect of the information is not friendly in terms of relevance for the general public.*
- 2- There is not access to the curricular records of teachers. It is possible, with some effort, to know the composition of the teaching staff, but there is no information available on their curriculum (eg, there is no curriculum records);*
- 3- The GAQ and the information regarding the SIGQ are not clearly visible in all the web sites (in general and in the specific Units, and functional Units/Research Centres); the student support is made through the Social Services and Student Support Service (SAPE), both functional Units of IPLeiria. Within the SAS there is a Division of Student Support Services, designation equal to SAPE.IPL, which may confuse the users of the services and in the IPL portal itself there is no reference to SAPE;*
- 4- The IPLeiria offers an online job Exchange. This tool, addressed to Students and graduates, provide work placements and internships offered by institutions and companies in the region and abroad. In the SAPE portal there is information about job search referring to various national and international job portals but not referring to the own Employment Portal of IPLeiria. Some portals of the UOs also present job offers and internships that are not incorporated into the Employment Portal of IPLeiria.*

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 IPLeiria foi sendo construindo 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.

2.7.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The Internal Quality Assurance System of IPLeiria has been being built on the basis of a national assessments history and later by the EUA reviews and it has been developed through the incorporation of a whole range of practices involving the various activities of the diferente Units and services. In this sense, it can be said that there has been a monitoring system. However, this does not mean a permanent monitoring in an application context of a well-established system.

The MASIGQ was approved in November 2013, after a first assessment of the level of development of the system. The second version of the MASIGQ was approved in November 2014.

A meta-analysis of the system was scheduled in May 2015, and eventually it turned out to be a structural exercise and not a fundamental review of SIGQ.

There is not, still, a regular procedure of monitoring and reviewing of the SIGQ and the Manual does not have an adequate methodology for meta-analysis, and the existing one could be reviewed.

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.

2.8.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The SIGQ encompasses most of the activities of the institution including those that are nuclear to the pursuit of its mission, namely, the teaching and learning the process, research and development, internationalisation and the connection to the community.

The CAE found defined procedures and quality assurance practices at the level of the staff management and various support services.

The SIGQ features various forms of participation and involvement of all the relevant partners of IPLeia and it is sustained by information systems that support the different platforms and support tools, providing elements to the management structure.

In this sense, it was established as a system and not as a mere cluster of practices.

Despite the different levels of development and the consequent improvements needed for a complete development of the system, the CAE considers that the SIGQ shows a substantial level of development. Most of the areas of analysis show evidence and results.

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 IPLeia, 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 IPLeia.

3.1. Main strengths of the audited system:

1. Commitment of the Presidency and its staff in promoting a SIGQ, noticeable in the creation of structures that facilitate a smooth relationship between the organs of government and the system, an appropriate focus on SIGQ and a good reflection of it in MASIGQ.

2. Advanced application of the SIGQ in the teaching-learning process, with a generalised application of surveys and annual reports on the development of the activity and a remarkable acceptance by teachers.

3. Good integration of students in the structures analysing the SIGQ and their satisfaction with existing mechanisms.

4. Wide satisfaction from the outside community to the degree of development of its collaboration with the IPLeia, as well as how this is done.

5. Construction of internal information systems that adapt perfectly to the quality system developed by IPLeia.

3.2. Boas práticas, passíveis de difusão:

N/A

3.2. Best practices recommended for diffusion:

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.*

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

1. *Improve the coordination between the results obtained in the evaluation of the object processes (of SIGQ) and the Strategic Plan 2014-2020, particularly those related to teaching and learning.*
2. *Develop a mechanism leading to an effective response of all teachers to the surveys that support the preparation of course reports.*
3. *Conduct the new developments in the SIGQ to achieve:*
 - a) *A better balance between the efforts devoted to the different stages of planning and development and the evaluation and improvement of processes.*
 - b) *To enhance the implementation of SIGQ in the research process, internationalisation and collaboration with the surrounding environment.*
4. *Carry out a meta - analysis of the SIGQ taking into account, inter alia:*
 - a) *The degree of involvement of all stakeholders.*
 - b) *The impact of the applied surveys and logical sequence of its implementation.*
 - c) *The level of integration of the available information and the access to it via web.*
5. *Adapt procedures to ensure that the results of the satisfaction surveys to students and other ways of listening to the stakeholders are significant.*
6. *Continue with the actions taken to promote research integration in SIGQ and that led to:*
 - a) *Restructuring of research units.*
 - b) *Improving the qualification of teachers.*
 - c) *Use of mechanisms to evaluate research.*
 - d) *A pilot project to extend the application of SIGQ to the development of research.*
7. *Adapt the SIGQ to the ESG modified in 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.

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

Improve the publication of relevant information to the external stakeholders, taking in to account the content of 2.6 of this report.

5. Observações

5. Observações

N/A

5. Other Comments

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.

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

In 18 months:

Recommendation 4 - perform the meta-analysis

Recommendation 6 - Show the existence of a pilot project or some other measure leading to the same objectives.

FINAL NOTE:

The Institution decided to present a Response. The CAE takes note of the clarifications contained therein and is pleased to learn its recommendations are well accepted and to be informed that some of them are already being implemented or about to be implemented.

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 se 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.

6.3. Grounds for the judgement issued in 6.1

2.1 Classificação “Substancial”

The objectives, functions, actors and responsibilities of the quality system are clearly and objectively defined and documented.

2.2.1 Classificação “Substancial”

Most of the quality assurance procedures are in place within the item under consideration. Most of the information collected is used as a tool for management and quality improvement. Instances of poor quality are effectively detected and the quality assurance procedures promote improvement and change.

2.2.2 Classificação “Parcial”

There are procedures for quality assurance within the item under consideration, but the collected information is not used systematically. The quality assurance processes are sufficient to identify instances of poor quality, although their aim is essentially to maintain the existing level of quality. There is a pilot project in one research Centre that will be extended to other Centres.

2.2.3 Classificação “Parcial”

There are procedures for quality assurance within the item under consideration but the gathered information is not considered in the SIGQ. The quality assurance processes are sufficient to identify instances of poor quality.

2.2.4 Classificação “Substancial”

Most of the quality assurance procedures are in place within the item under consideration. Most of the information collected is used as a tool for management and quality improvement. Many instances of poor quality are effectively detected and the quality assurance procedures promote improvement and change.

2.2.5 Classificação “Parcial”

There are some procedures for quality assurance within the item under consideration, but the collected information is not used systematically and it is not obvious that those procedures are used in all services and whether, when they are used, there is a participation of all staff members. Many quality assurance processes are sufficient to identify instances of poor quality, although it is not clear if their aim is essentially the improvement of quality.

2.2.6 Classificação “Substancial”

Most of the quality assurance procedures are in place. Most of the information collected is used as a tool for management and quality improvement. Instances of poor quality are effectively detected and the majority of the quality assurance procedures promote improvement and change.

2.3 Classificação “Substancial”

The quality assurance system is connected with the activities and the strategic management of the institution. The information generated is used for the development of the institution. Evidence of this interconnection is presented, as well as of the monitoring and improvement of the institution’s performance.

2.4 Classificação “Substancial”

There is participation of students and staff in the system. External stakeholders also participate in the processes of quality assurance although there is room for a more active participation.

2.5 Classificação “Substancial”

The system generates relevant information that is made known in a systematic way to the different internal stakeholders.

2.6 Classificação “Substancial”

The institution has identified its external stakeholders, although with some constraints due to the nature of the institution, and took into account their information needs. The results generated by the quality assurance system are available to key partners and stakeholders, although in a not very friendly way.

2.7 Classificação “Substancial”

The institution monitors the operation of the quality assurance system. Actions to improve the system are documented. However, the institution needs to reformulate its policy of meta-evaluation, still developed in a formal way, not very directed to the core of the real revision of the system as a whole.

2.8 Classificação “Substancial”

The system covers most of the activities of the institution. There is clear evidence that the quality assurance system is effective in promoting the continuous improvement of the activities of the institution. The quality assurance procedures are an articulate and well-defined whole, which works well-