ASIGQ/17/00011 — Relatório final da CAE

1. Introdução

1. Instituição de ensino superior / Entidade instituidora:
Universidade Do Algarve

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

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

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

1.3. Breve descrição da forma como decorreu o processo de auditoria:
A visita da Comissão de Avaliação Externa à Universidade do Algarve (UAlg) decorreu nos dias 27, 28 e 29 de Novembro de 2017. Participaram na visita Jacinto Vidigal da Silva (Presidente da CAE), Maria de Lurdes Fernandes, Ana Sofia Rodrigues, Gemma Rauret, Marta Sampaio e Madalena Fonseca.
Foram planeadas reuniões com uma composição previamente acordada com a UAlg, no sentido de cumprir o Programa Base da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), que inclui reuniões com: 1 - Autoridade académica máxima; 2 - Equipa responsável pela autoavaliação; 3 - Estrutura de coordenação estratégica; 4 - Uma unidade de ensino e aprendizagem (Escola Superior de Gestão Hotelaria e Turismo); 5 - Estudantes de 1º e 2º ciclo; 6 – Estudantes de 3º ciclo; 7 – Uma unidade de investigação (Faculdade de Ciências e Tecnologia); 8 – Serviços de apoio; 9 - Docentes; 10 - Coordenação/estruturas de colaboração interinstitucional com a comunidade; 11 - Autoridade académica máxima; 12 - Autoridades académicas e individualidades por estas convidadas.
Todas as reuniões decorreram nas instalações da UAlg, no Campus de Gambelas, na cidade de Faro.
Em todas as reuniões a CAE sublinhou a natureza voluntária da auditoria e clarificou o objectivo da análise, sublinhando não ser a avaliação do desempenho da UAlg, mas sim do seu sistema interno de garantia da qualidade (SIGQ).
No conjunto das reuniões realizadas foi ouvida uma significativa amostra de agentes internos, na perspectiva do SIGQ, e também alguns representantes das partes interessadas externas.
Na segunda reunião a vice-reitora Ana de Freitas fez uma breve apresentação do Sistema Integrado de Gestão e Garantia da Qualidade da UAlg.
A instituição colaborou activamente quer na preparação, quer na realização das reuniões planeadas.
A informação complementar solicitada pela CAE, foi disponibilizada antes da visita numa dropbox acessível a todos os membros.
Durante as reuniões foi possível verificar que os participantes estavam familiarizados com o SIGQ e tinham conhecimento da auditoria e do Relatório de Autoavaliação (RAA).
A CAE constatou que durante a visita se registaram alterações na informação contida no portal da UAlg.

1.3. Brief comment on the auditing proceedings:
The visit of the External Evaluation Committee to the University of Algarve (UAlg) took place on November 27, 28 and 29, 2017. Jacinto Vidigal da Silva (President of the CAE), Maria de Lurdes Fernandes, Ana Sofia Rodrigues, Gemma Rauret, Marta Sampaio and Madalena Fonseca participated in the visit.
Meetings were planned with the panel's composition previously agreed with UAlg, in order to fulfil the program of the Agency for Assessment and Accreditation of Higher Education (A3S), which includes meetings with: 1 - Maximum academic authority; 2 - team responsible for self-evaluation; 3 - Structure of strategic coordination; 4 - A unit of teaching and learning (School of Hospitality and Tourism Management);5 - Students from 1st and 2nd cycle; 6 - Students from 3rd cycle; 7 - a research unit (Faculty of Sciences and Technology); 8 - support services; Teachers; 9 - 10 - Coordination/structures of interinstitutional collaboration with the community; 11 - Maximum academic authority; 12 -

Academic Authorities and invited figures.
All meetings took place on the premises of the UAlg, in the Gambelas Campus, in Faro. In all the meetings the CAE stressed the voluntary nature of the audit and clarified the objective of analysis, stressing that it was not an evaluation of IPS performance, but rather of its internal quality assurance system (SIGQ).
A significant sample of internal stakeholders was heard as well as some representatives from external stakeholders. At the second meeting the vice-dean Ana de Freitas made a brief presentation of UAlg's Quality Assurance System.
The institution collaborated actively both in preparation and in carrying out the planned meetings. The supplementary information requested by CAE was made available prior to the visit in a dropbox accessible to all members.
During the meetings, it was possible to verify that the participants were familiar with the SIGQ and had knowledge of the audit and self-Report (AAR).
During the visit, the CAE noticed changes in the information contained in the portal of UAlg.

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

Nota Introdutória

2.1. Definição e documentação da política institucional para a qualidade

2.1.1 Definição e documentação da política institucional para a qualidade (objetivos, funções, actores e níveis de responsabilidade do sistema, e documentação do sistema)
Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:
Substancial

2.1.2 Fundamentação da apreciação expressa:
A política institucional para a qualidade está definida no Manual da Qualidade (MQ) homologado pelo reitor em 16.3.2017, onde refere que a instituição tem por objectivo a melhoria contínua das actividades desenvolvidas no âmbito da sua missão institucional, e assume os referenciais de qualidade definidos pela A3ES adaptados à nova versão dos referenciais ESG- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area.
O Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ) é coordenado centralmente pelo Conselho Consultivo para a Qualidade (CCQ) e pela Comissão de Garantia de Qualidade (CGQ), criados no final de 2016, e que têm funções de coordenação da política da qualidade e de melhoria do SIGQ. As funções executivas são desempenhadas pelo Gabinete de Avaliação da Qualidade (GAQ) a quem incumbem as tarefas de apoio ao funcionamento das estruturas do SIGQ.
O MQ descreve de forma clara as competências dos órgãos, as funções responsabilidades e documentação,assim como a representação das partes interessadas internas e externas no SIGQ.
O RAA afirma que a comunidade académica participa nos processos de garantia da qualidade e que, regularmente, são organizadas sessões de esclarecimento. Todavia a CAE observou uma reduzida representação do SIGQ na área "qualidade" no portal da UAlg e das UO. Esta área deve incluir informação sobre estudos, relatórios, planos e indicadores para aumentar a visibilidade do sistema e demonstrar a sua eficácia na implementação da cultura da qualidade.
O RAA assume que o sistema se baseia no MQ e no Plano Estratégico e no Plano Anual de actividades, os quais definem as acções a desenvolver e os padrões de qualidade a atingir. Também refere que a política da qualidadese baseia no compromisso da comunidade académica em assegurar o cumprimento dos objectivos estratégicos, através do Plano de Actividades, e da implementação de mecanismos para acompanhar e monitorizar a sua realização, assim como, após a avaliação, a introdução das modificações necessárias para melhorar a suas actividades e se adaptar às mudanças.
A CAE considera que uma política baseada no compromisso da comunidade para cumprir os objectivos estratégicos requer mecanismos de participação activa e acções que promovam essa participação, bem como manter actualizados os objectivos estratégicos. Por isso a CAE recomenda que a UAlg desenvolva a definição da sua política da qualidade progressivamente, de uma forma mais explícita, no alinhamento com os referenciais europeus (ESG), nomeadamente na actualização do seu Plano Estratégico e do seu desdobramento em planos de acção com metas concretas temporalmente definidas.
Também considera que a definição da política da qualidade não deve circunscrever-se à vontade de melhorar o desempenho institucional. É preciso que esta declaração de vontade seja acompanhada de ideias genéricas sobre o modo e os instrumentos que pretende privilegiar na sua concretização, incluindo a política para a investigação e desenvolvimento (I&D).
A CAE identificou o Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e de Infracções Conexas criado para assegurar a integridade dos procedimentos administrativos. Todavia não encontrou formas de garantir a integridade académica e mecanismos de vigilância contra a fraude académica ao nível regulamentar ou de aplicação de instrumentos automáticos de detecção de plágios.

Em síntese, relativamente à definição e documentação da política institucional para a qualidade, a CAE reconhece que a Universidade do Algarve tem definidos os objectivos, funções, atores e níveis de responsabilidade do sistema e documentação relevante, embora haja espaço para melhorias, nomeadamente no que diz respeito ao alinhamento explícito com os referenciais europeus ESG e os definidos pela A3ES, na apresentação da política da qualidade e na visibilidade dos referenciais do sistema da qualidade e respectivos procedimentos.

2.1.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

UAlg's Institutional quality policy is defined in the Quality Manual (MQ) approved by the Rector on 16.3.2017, where it is stated that the institution aims for continuous improvement of the activities developed within the framework of the institutional mission, and assumes the quality benchmarks defined by A3ES adapted to the new version of ESG – European Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area.
The internal quality assurance system (SIGQ) is coordinated centrally by the Advisory Board for Quality (CCQ) and by the Quality Assurance Committee (CGQ), created at the end of 2016, which coordinates the quality policy and SIGQ improvement. The executive functions are performed by the Office of Quality Assessment (GAQ) which is responsible for supporting the functioning of SIGQ structures.
The MQ describes clearly the organs' functions, responsibilities and documentation, as well as the representation of internal and external stakeholders in the SIGQ.
The RAA states that the academic community participates in the processes of quality assurance and that clarification sessions are organized regularly. However, the CAE observed limited representation of SIGQ in the "quality" area in the UAlg portal. This area should include information about studies, reports, indicators and plans to increase the visibility of the system and demonstrate its effectiveness in implementing a quality culture.
The RAA assumes that the system is based on the MQ, on the strategic plan and on the annual plan of activities, which define the actions to be taken and the quality standards to be achieved. It also points out that the quality policy is based on the academic community's commitment to ensuring fulfilment of the strategic objectives, through the activities plan and the implementation of mechanisms to follow up and monitor its performance, as well as, after the assessment, introducing the necessary modifications to improve their activities and adapt to the changes.
The CAE believes that a policy based on the community's commitment to meeting strategic objectives requires active participation mechanisms and actions that promote such participation, as well as keeping up to date the strategic objectives. So CAE recommends that UAlg should develop the new quality policy progressively, in a more explicit way, in alignment with the European benchmarks (ESG), in particular in updating its Strategic Plan and unfolding into action plans with the timetabling of specific targets defined.
The CAE also considers that definition of the quality policy must not be limited to the will to improve institutional performance. It is necessary for this statement to accompany generic ideas about the way and the instruments to focus on implementation of the quality policy, including research and development policy (R&D).
The CAE has identified the risk management plan of corruption and offences created to ensure the integrity of the administrative procedures. However, the CAE still has not found ways to ensure academic integrity and surveillance mechanisms against academic fraud at regulatory level or the application of automatic plagiarism detection instruments.
In summary, in the definition and documentation of institutional policy for quality, the CAE recognizes that the University of the Algarve has defined the objectives, roles, actors and levels of responsibility of the system and relevant documentation, although there is room for improvement, in particular regarding explicit alignment with European benchmarks and those defined by A3ES in the presentation of the quality policy and in the visibility of the benchmarks of the quality system and its procedures.

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:

Na UAlg os procedimentos e padrões de garantia da qualidade do ensino e aprendizagem (E/A), em especial no que diz respeito à criação e aprovação da oferta formativa, ao recrutamento e acompanhamento dos estudantes e à monitorização e melhoria contínua dos cursos, são os que estão definidos no MQ. Tais procedimentos encontram-se formalizados em regulamentação variada, alguma de divulgação oficial e externa, outra de circulação interna, cujo elenco está disponibilizado nos Anexos 6 e 7 do MQ. No Anexo 7, são facultadas ligações para todos estes documentos, assim como a identificação de outros, complementares e operacionais, disponíveis na Intranet (despachos, estatutos especiais, regulamentos e documentos de aplicabilidade essencialmente anual, acessíveis com credenciais de Intranet).
No elenco e identificação das competências e intervenções dessa cadeia de referenciação são explicitadas as condições necessárias ao processo de criação de novos ciclos de estudos, que incluem a prévia avaliação e aferição do seu alinhamento com a estratégia da Instituição, e a existência de produção de conhecimento na área, assim como a presença de corpo docente qualificado e adequado e "outros" não especificados.

A participação dos estudantes nos processos de revisão dos ciclos de estudos ocorre fundamentalmente através dos seus representantes no Conselho Pedagógico e nas comissões de curso.
No SIGQ relativo ao E/A, ocupa um lugar de destaque o Sistema Integrado de Monitorização do Ensino e Aprendizagem (SIMEA) que a UAlg desenvolveu a partir de 2014 e que só este ano está em funcionamento pleno na maioria dos ciclos de estudos. Este "sistema" consiste essencialmente na aplicação de questionários aos estudantes e aos docentes, para aferir a sua "percepção do ensino e aprendizagem" (PEA). Todavia, o PEA não considera ainda as unidades curriculares (UC) de estágio/projecto/dissertação.
A aplicação dos questionários e análise dos resultados permite o funcionamento semestral de processos sequenciais de recolha e análise de informação, a elaboração de relatórios e a formulação de propostas de melhoria, respectiva calendarização e monitorização da sua implementação. Tais relatórios são disponibilizados em linha, segundo critérios de acesso na Intranet organizados em distintos níveis, de acordo com a cadeia de responsabilidade institucional hierárquica. Os processos do SIMEA envolvem estudantes, docentes, directores de ciclos de estudo (DCE), CP, CC/CTC e directores de UO.
Tanto no Relatório de Análise do SIGQ de 2017 como nas informações colhidas durante a visita, foi reconhecida a baixa taxa de participação dos estudantes nos inquéritos, que em alguns casos apresenta mesmo uma tendência decrescente.
A CAE considera que a UAlg poderá melhorar as taxas de resposta se envolver mais os estudantes e a Associação Académica na aplicação dos questionários, evidenciando as melhorias que a aplicação do SIMEA tem permitido alcançar. Também considera importante que existam propostas claras e fundamentadas para a resolução do problema e que se eliminem os atrasos ou ausências de participação por parte dos docentes, na medida em que estes são os principais agentes de implantação da cultura da qualidade. A não resolução destes problemas coloca mesmo em risco a eficácia e a relevância dos procedimentos da garantia da qualidade do E/A.
Na sequência dos resultados dos inquéritos e da avaliação produzida pelos responsáveis de UCs e pelos DCE, o CP apresenta propostas de medidas de melhoria, com calendarização, a homologar ou não pelo Diretor da UO que, posteriormente, fará uma auto-avaliação geral que envia ao GAQ.
Todavia o SIMEA focaliza a sua acção na identificação de UCs para melhoria mas não define os referenciais e os mecanismos para o reconhecimento e divulgação de práticas de mérito ou de inovação pedagógica. A CAE considera que este reconhecimento e divulgação de boas práticas pode contribuir para a consolidação da cultura da qualidade e para melhoria do E/A.
A CAE considera que são ainda incipientes as medidas e planos de acção para minimizar a baixa taxa de assiduidade e o abandono escolar. Também considera que não existe ainda, na instituição, um conhecimento suportado em reflexão crítica sobre as razões destas fragilidades, como as reuniões com docentes e estudantes permitiram confirmar.
O foco institucional no desenvolvimento do SIMEA e na sua aplicação nas várias UOs tem, pelo menos aparentemente, relegado para segundo plano outras iniciativas importantes no plano da melhoria das práticas pedagógicas e da sua adequação aos diversificados perfis dos estudantes, tendo em vista o seu maior envolvimento em todo o processo de E/A.
O SIMEA não revela uma abrangência, em termos de políticas no plano científico-pedagógico, que vá além da resolução de problemas pontuais em algumas UCs. Embora o RAA e o MQ refiram que nos processos de organização e revisão dos planos de estudos e de definição articulada das competências a adquirir pelos estudantes (tendo em conta os diferentes níveis que qualificação) participam os DCE e as suas comissões científicas, tendo por base os resultados do SIMEA e proposta de revisão dos planos de estudos, a CAE não recolheu evidências das suas consequências directas, por exemplo, na revisão dos planos de estudos, na coordenação efectiva dos conteúdos das UCs em todas as UOs ou, mesmo, das modalidades de avaliação nos distintos CE.
Durante as reuniões, a CAE pôde verificar o lugar importante que têm em algunsCE a colaboração com entidades externas – em particular na realização de estágios curriculares – mas não obteve evidências de que tal colaboração, muito diversificada, esteja a ser integrada no SIGQ.
A CAE não encontrou descritos os procedimentos para a criação, avaliação e revisão dos 3ºs ciclos e para o acompanhamento/supervisão dos estudantes de doutoramento. No entanto, a reunião com os estudantes de 3º ciclo confirmou a sua integração em centros de investigação (CI).
Antes do início do ano lectivo é publicitada a Ficha da Unidade Curricular (FUC), criada com base num guião disponível no SIMEA, no qual se estabelecem os campos de preenchimento obrigatório e facultativo e os vários passos até à sua publicação e monitorização.
Com base nos dados facultados pela DGES e pelo RAIDES (a partir do SIGES), é realizado anualmente um relatório de caracterização dos novos estudantes (1º ciclo). Não foram encontradas evidências de que seja realizado um relatório similar para os ingressos nos 2ºs e 3ºs ciclos, nem que haja uma monitorização do abandono escolar e de que estejam previstas medidas concretas para a sua diminuição.
A instituição dispõe de um Gabinete de Apoio aos Estudantes com Necessidades Educativas Especiais (GAENEE), para apoiar e promover a inclusão e sucesso académico destes estudantes, que a CAE reconhece ser relevante. No entanto, os procedimentos para acesso ao estatuto de ENEE, para avaliação do pedido e acompanhamento destes estudantes, constantes de um Regulamento relativo aos "Estatutos Especiais", não são públicos, dado que este Regulamento é um "documento interno" da UAlg.
Sobre o acolhimento aos novos estudantes, o MQ apenas afirma genericamente haver um "programa de recepção aos novos estudantes" que lhes faculta a informação "considerada pertinente sobre a instituição".
A Instituição criou também um Gabinete Alumni e Saídas Profissionais que promove a inserção profissional dos estudantes e que tem permitido diversas iniciativas que promovem a manutenção de uma relação entre osalumni e a Instituição, não só através do programa Mentores Alumni, mas também da manutenção de um Portal de Emprego e de um Observatório do Emprego.
Os Relatórios de Curso (RC) focam-se essencialmente na análise dos resultados do PEAED, não integrando análise crítica de outros indicadores do curso, como sejam o perfil dos inscritos, as taxas de abandono, mobilidade e diplomados.
Em síntese, a CAE confirmou que a UAlg tem definido a maioria dos procedimentos essenciais de garantia da qualidade, que o sistema estabelecido trata a informação e que permite a detecção de instâncias de qualidade insuficiente e estão instalados mecanismos eficazes de monitorização dos planos de melhoria. Contudo, considera que as baixas

taxas de participação dos estudantes nos questionários, o atraso na elaboração dos relatórios e a taxa de participação dos docentes na resposta poderá colocar em causa a eficácia do SIGQ, caso estes problemas não sejam resolvidos com brevidade. Também considera que ainda não estão consolidados mecanismos eficazes de acompanhamento dos planos de melhoria, que não existe a prática de reconhecimento do mérito e da inovação pedagógica e que não estão instituídos procedimentos para melhorar a assiduidade e para o combate ao abandono escolar em todas as UOs.

2.2.1.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The UAlg's procedures and quality assurance standards of teaching and learning (E/A), in particular regarding creation and approval of the training offer, recruitment and student follow-up and to monitor the courses' continuous improvement, are the ones defined in the MQ. Such procedures are formalized in various regulations, some official and external, others just for internal circulation, and they are available in annexes 6 and 7 of the MQ. Annex 7 provides links to all of these documents, as well as identifying other, complementary and operational, ones available on the Intranet (special statutes, decrees, regulations and documents of applicability essentially annual, accessible with Intranet credentials).

The identification of skills and interventions in this referral chain are made explicit in the conditions necessary for the process of creating new study cycles, including the prior assessment and benchmarking of their alignment with the institution's strategy, and the existence of knowledge production in the area, as well as the presence of qualified teaching staff and "other" not specified.

The student's participation in the process of reviewing the study cycles occurs mainly through their representatives on the Pedagogical Council and in the course committees.

Concerning the teaching-learning process in the SIGQ, this occupies a prominent place in the Integrated Monitoring System of teaching and learning (SIMEA), which UAlg has developed from 2014 and only this year is in full operation in most study cycles. This "system" is essentially the application of questionnaires to students and teachers, to assess their "perception of teaching and learning" (PEA). However, the PEA does not consider the curricular units (UC) training course/project/dissertation.

The questionnaires' application and results analysis allows the operation of sequential processes of half-yearly gathering and information analysis, the drafting of reports and the formulation of improvement proposals, their timing and monitoring of their implementation. Such reports are made available online and organized at different levels according to the chain of hierarchical institutional responsibility. The SIMEA processes involve students, teachers, directors of study cycles (DCE), CP, CC/CTC and directors of UO.

Both in the SIGQ Analysis Report of 2017 and through the information gathered during the visit, the low rate of student participation in the surveys was recognized, which in some cases presents even a decreasing trend.

The CAE believes that UAlg can improve response rates to engage more students and the Academic Association in implementing the surveys, highlighting the improvements that the application of the SIMEA has allowed. The CAE also considers important that there are clear and coherent proposals for solving problems and to eliminate delays or the absence of teacher participation, since these are the main agents of quality culture implementation. Not solving these problems can even put at risk the effectiveness and relevance of the quality assurance procedures of the E/A.

Following the survey's results and the evaluation produced by those responsible for UCs and the DCE, the CP presents proposals for improvement measures, with a timetable to be approved or not by the Director of the UO, which afterwards makes a self-assessment to be sent to the GAQ.

Nevertheless, the SIMEA focuses its action on identifying UCs for improvement but does not define the frameworks and the mechanisms for the recognition and admission of practices or merit of pedagogical innovation. The CAE believes that this recognition and dissemination of good practices can contribute to consolidating the quality culture and E/A improvement.

The CAE believes the measures and action plans to minimize low attendance rate and school drop-out are still incipient. Also considered as still non-existent, in the institution, is critical reflection about the reasons for these weaknesses, which meetings with teachers and students have confirmed.

The focus on institutional development of the SIMEA and its application in multiple OUs has, at least apparently, relegated to the background other important initiatives on the improvement of pedagogical practices and their suitability for the diverse student profiles, with a view to their greater involvement throughout the E/A process.

The SIMEA does not reveal a scope in terms of a scientific-pedagogical plan policy that goes beyond solving specific problems in some UCs. The RAA and the MQ refer to the processes of organizing and reviewing study plans and to an articulated definition of competencies to be acquired by students (taking into account the different qualification levels. The DCE and its scientific committees, based on the SIMEA results, participated in this process. However, the CAE did not collect evidence of its direct consequences, for example, in the review of the study plans, on the effective coordination of OUs or even the arrangements for evaluation in the different study cycles.

During the meetings, the CAE was able to verify the important place of collaboration with external entities in some study cycles - in particular in carrying out internships - but no evidence that such diverse collaboration is being integrated into the SIGQ.

The CAE has not found defined procedures for the creation, evaluation and revision of the 3rd cycle and for monitoring/supervision of Ph.D. students. However, the meeting with 3rd cycle students confirmed their integration into the research centers (CI).

Before the beginning of the academic year the curricular unit sheets (FCU) are publicized, created on the basis of a script available at SIMEA, setting out the mandatory and optional fields and the various steps up to its publication and monitoring.

Based on data provided by the DGES and the RAIDS (from the SIGES), a report on the characterization of new students (1st cycle) is produced annually. No evidence was found of a similar report for the 2nd and 3rd cycles, nor of any monitoring of early school drop-out and and concrete measures to reduce this.

The institution has an Office to Support students with Special educational needs (GAENEE), to support and promote these students' inclusion and academic success, which the

CAE recognizes to be relevant. However, the procedures for access to the status of ENEE, to assess the application and monitoring of these students, present in the regulation "Special Statute", are not public given that this Regulation is an "internal document" of UAlg.
On the welcome to new students, the MQ only States generally that UAlg has a "reception programme for new students" that provides them with the information "considered pertinent about the institution".
The institution has also created an Alumni and Career Services Office, which promotes student employability and various initiatives to promote a long-lasting relationship between alumni and the institution, not only through the Alumni Mentors program, but also by maintaining a Job Portal and an Employment Observatory.
The course reports (RC) focus mainly on the results analysis of the PEAED, without integrating critical analysis of other indicators, such as the profile of students enrolled, drop-out rates, mobility and graduates.
In summary, the CAE has confirmed that UAlg has defined the most essential quality assurance procedures. The established system treats the information and allows the detection of instances of insufficient quality, and effective mechanisms are installed for monitoring the improvement plans. However, the CAE considers that the low rates of student participation in questionnaires, the delay in preparing reports and the rate of lecturer participation in the response could call into question the effectiveness of SIGQ if these problems are not solved soon. It also considers there are not yet consolidated effective mechanisms for the follow-up of improvement plans; there is no recognition of merit or of pedagogical innovation practices; and there are no established procedures to improve attendance and to fight school dropout in all OUs.

2.2.2.1 Na investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível
Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:
Substancial

2.2.2.2 Fundamentação da apreciação expressa:
A actividade de investigação e desenvolvimento (I&D) da UAlg inclui oito Centros de Investigação (CI) e doze Centros de Estudo e Desenvolvimento (CED). Durante a visita, a CAE constatou a alteração do número de CI no Portal da UAlg e verificou que não estão aí referidos o núcleo do Instituto de Telecomunicações e o pólo do CEFAGE – Centro de Estudos e Formação Avançada em Gestão e Economia.
A Unidade de Apoio à Investigação Científica e Formação Pós-Graduada (UIAC) é a estrutura especializada no apoio à I&D. Esta unidade integra as divisões de Informação e Estatística, Programas e Projectos e de Empreendedorismo e Transferência de Tecnologia (CRIA), sendo supervisionada pelo Conselho de Investigação. Este conselho tem como atribuições promover a interdisciplinaridade na I&D, a melhoria da articulação das linhas de investigação e a apreciação de propostas de criação e extinção de Unidades de Investigação (UI) e de cursos de pós-graduação.
Os CI estão muito bem apresentados em páginas web próprias acessíveis através do portal da UAlg ou das UOs. O tipo de informação oferecida, não sendo uniforme, inclui regulamentos, relatórios de actividades, equipas de investigadores e respectivos CV, recursos de investigação, comissões externas de aconselhamento científico e eventos, de que se destacam os seminários destinados aos estudantes. A CAE considera que este modelo de organização pode ser adoptado pela UAlg e incluído como modelo de organização genérico no MQ ou em regulamento autónomo.
A disseminação da produção científica é realizada através Repositório Científico próprio designado por SAPIENTIA que assenta num sistema de auto publicação sem arbitragem. A CAE recomenda a implementação de um sistema de arbitragem, para garantir critérios de qualidade na selecção das publicações.
A CAE não conseguiu identificar mecanismos de incentivos ou de reconhecimento do mérito da I&D. Durante as reuniões foi aventada uma proposta de incentivo baseada na redução da actividade lectiva para os docentes coordenadores de projectos de I&D.
O MQ e o RAA limitam-se a caracterizar as actividades e as estruturas de apoio orientadas para as políticas da Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT).
A articulação entre o ensino e a investigação é realizada através de seminários de investigação organizados pelos CI, destinados principalmente aos estudantes de 2º e de 3º ciclo.
Os CI elaboram planos e relatórios de actividades e dispõem de procedimentos de recolha de informação que permitem a detecção de instâncias de qualidade deficiente e a melhoria da qualidade. Todavia, a CAE considera que a instituição não internalizou estas boas práticas e por isso apenas consegue identificar os CI ineficientes, mas não dispõe de orientações claras e publicitadas para, de forma eficaz, promover a melhoria e a mudança para recuperar e acelerar o desenvolvimento dos Centros de Estudos e Desenvolvimento (CED), considerados, nas reuniões, como "embriões" de CI. Este aspecto é, aliás, reconhecido no ponto 3. do RAA onde afirma estar em curso a reflexão sobre "a organização das UI da UAlg com o objectivo de ser encontrado um melhor modelo organizativo para as estruturas de investigação". Esta ausência está bem documentada na diferença de organização entre os CI avaliados pela FCT e os CED. Estes últimos não incluem os procedimentos de garantia de qualidade equivalentes aos primeiros e por isso são menos eficazes na detecção de instâncias da qualidade insuficiente e na promoção da melhoria da qualidade.
Em síntese, a CAE considera que a UAlg possui CI muito bem organizados que podem beneficiar com a integração das actividades do CRIA, que produzem informação passível de ser usada como ferramenta de gestão para a detecção de instâncias de qualidade insuficiente e que pode ser usada como referencial para a melhoria dos CI e dos CED, desde que sejam estabelecidas orientações claras no MQ ou em regulamento próprio.

2.2.2.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The UAlg research and development (R&D) activities include 8 research centres (CI) and 12 Centres of Study and development (CED). During the visit, the CAE noted the change in the number of CI in the UAlg Portal and noticed that the Institute of telecommunications and the CEFAGE pole - Centre for advanced studies in management and economics are not mentioned.
The Unit of support for scientific research and postgraduate training (UIAC) is the specialized structure in supporting R&D. This unit includes the Information and statistical divisions, programmes and projects and the Division of Entrepreneurship and Technology Transfer (CRIA), being supervised by the Research Council. This Council is responsible for promoting interdisciplinary R&D, improving the articulation of research lines and the assessment of proposals for the creation and extinction of research units (IU) and postgraduate courses.
The CI are very well presented on their own web pages accessible through the UAlg or OUs portal. The type of information offered, not being uniform, includes regulations, activity reports, researcher teams and their CV, research resources, external scientific advisory committees and events, highlighting seminars for students. The CAE believes that this model of organization can be adopted by UAlg and included as a generic organization model in the MQ or in an autonomous regulation.
The spread of scientific production is carried out through the Scientific Repository called SAPIENTIA based on a system of self-publication without arbitration. The CAE recommends the implementation of an arbitration system to ensure quality criteria in the selection of publications.
The CAE failed to identify mechanisms of incentives or recognition of R&D merit. During meetings an incentive proposal was suggested, based on the reduction of teaching activity for the teaching coordinators of R&D projects.
The MQ and RAA only characterize the activities and the policy-oriented support structures of the Foundation for Science and Technology (FCT).
The relationship between teaching and research is carried out through research seminars organized by CI, intended mainly for 2nd and 3rd cycle students.
The CIs draw up activity plans and reports and have information-gathering procedures that allow the detection of instances of poor quality and improvement of quality. However, the CAE believes that the institution has not internalized these good practices and therefore can only identify inefficient CIs, but has no clear guidelines for UAlg to effectively promote the improvement and change to retrieve and accelerate the development of research centres and development (CED), considered at the meetings as "embryos" of the CI. This aspect is, moreover, recognized in paragraph 3 of the RAA where it is claimed there is an ongoing reflection about "the organization of the new UI in order to find a better organizational model for the research structures". This absence is well documented in the difference between the CI evaluated by FCT and the CED. The latter do not include quality assurance procedures equivalent to the former and are therefore less effective in detecting instances of insufficient quality and the promotion of quality improvement.
In summary, the CAE believes that UAlg has very well organized CI that can benefit from integration of CRIA activities, which produce information that can be used as a management tool to detect instances of insufficient quality and as a reference for improving the CI and the CED, since clear guidelines are established in the MQ or in the regulation itself.

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

2.2.3.2 Fundamentação da apreciação expressa:
A colaboração interinstitucional e com a comunidade, enquadrada no 3º pilar da Universidade, desenvolve-se através de diferentes actividades de natureza muito variada, realizada pelas UO, UI e estruturas transversais como o Centro de Formação e Actualização Permanente da UAlg (CeFAP), o Centro de Línguas da UAlg (CL-UAlg), o Grupo de Voluntariado (UAlg V+), ou de grupos de trabalho criados para determinados fins, tais como o Grupo de Trabalho no âmbito da Dieta Mediterrânica, Gabinete de Comunicação e Protocolo (GCP), o Gabinete de Relações Internacionais e Mobilidade, o Gabinete Alumni e Saídas Profissionais, a UAIC e o CRIA – Divisão de Empreendedorismo e Transferência de Tecnologia.
A cooperação com outras instituições de ensino superior (IES), entidades e empresas é regulada por protocolos e contractos de prestação de serviços. Na reunião com os parceiros externos foi possível confirmar que existe acompanhamento informal do desenvolvimento dos projectos e que, em alguns casos, são aplicados questionários para recolher a opinião dos envolvidos sobre a qualidade dos serviços. A CAE considera que estas práticas devem ser discutidas e objecto de reflexão crítica de forma a poderem ser eventualmente consideradas no MQ e aplicadas de forma generalizada aos projectos de colaboração.
Muitos dos empregadores e quadros superiores das entidades externas são diplomados da UAlg e têm vindo a reforçar a ligação universidade-região nas suas diversas vertentes. As entidades externas colaboram com a UAlg no apoio aos cursos, trabalho de campo, inquéritos, acesso a bases de dados, estágios profissionais, contratação (emprego de graduados), na aquisição de serviços e outros. Da mesma forma que os externos participam em comissões de acompanhamento de projectos e cursos da UAlg, também a UAlg presta serviços de aconselhamento a empresas e projectos externos.
No plano das estruturas de apoio às actividades de extensãodestaca-se o CRIA que tem como atribuições valorizar o conhecimento gerado nos CI e nos CED e cuja actividade é enquadrada pelo Regulamento da Propriedade Intelectual que permite apoiar a protecção de invenções e pelo Regulamento de Incubação de Empresas para promover a criação de empresas e o empreendedorismo.
As actividades nesta área estão descritas no Relatório das Actividades de Extensão que resulta da aplicação de um questionário elaborado pelo grupo de trabalho para as

actividades de extensão criado em 2014. A CAE considera, que o relatório tem, ainda, um foco dominante, nos aspectos formais da monitorização e na avaliação quantitativa dos indicadores, faltando uma reflexão ou análise crítica assim como uma ligação com outros documentos do CRIA e no Plano Estratégico. Por exemplo, não é feita uma avaliação específica para o campo do Mar, do Turismo, da Saúde e Bem-Estar e do Património Mediterrânico definidos como prioritários e distintivos das actividades de extensão da UAlg. Também considera que os objectivos que presidiram à criação deste grupo de trabalho são redundantes com as actividades do CRIA e que o questionário poderia ser aplicado pelo GAQ, ou em alternativa, que a informação dele recolhida seja obtida pelo sistema de informação (SI).
A CAE considera que existe fragmentação de procedimentos e falta de comunicação, pelo que seria importante integrar as actividades de extensão no SIGQ, de forma mais estruturada, quer ao nível do planeamento anual e do plano estratégico com a definição de prioridades, indicadores de monitorização e metas, quer ao nível da implementação, acompanhamento e monitorização e avaliação. Seria importante por exemplo, aproveitar algumas boas práticas de alguns grupos e/ou projectos de várias UOs, desenhando procedimentos e metodologias transversais.
Em síntese,pode afirmar-se que existem procedimentos e regulamentos estabelecidos para a extensão, definidos no MQ, alguns dos quais com o objectivo de promover, avaliar e melhorar as actividades. Contudo, é preciso um maior desenvolvimento ao nível da integração de procedimentos no SI, de reforço da comunicação interna e o aprofundamento da reflexão e análise críticas com vista a aumentar a eficácia do sistema na promoção da melhoria da qualidade.

2.2.3.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

Inter-institutional collaboration and with the community, framed in the 3rd pillar of the University, is developed through different activities of a varied nature, carried out by UO, UI and transverse structures such as the Training and Permanent Update Center of UAlg (CeFAP), the Language Centre of UAlg (CL-UAlg), the Volunteer Group (UAlg V +), or the working groups created for certain purposes, such as the working group within the framework of the Mediterranean diet, Office of Communication and Protocol (GCP), the International Relations and Mobility Office, Alumni and Career Services Office , the UAIC and CRIA - Division of Entrepreneurship and Technology transfer.
Cooperation with other higher education institutions (HEIs), entities and companies is regulated by protocols and contracts for service provision. At the meeting with the external partners it was possible to confirm that there is informal monitoring of the development of projects and, in some cases, questionnaires are applied to gather the opinion of those involved about the quality of services. The CAE believes that these practices should be discussed and subject to a critical reflection to be eventually considered in MQ and applied generally to collaborative projects.
Many employers and senior management of the external entities are Ualg graduates and have been reinforcing the University-region link in its various aspects. External entities collaborate with UAlg to support courses, fieldwork, surveys, access to databases, professional internships, recruitment (graduate employment), the acquisition of services and others. In the same way that external stakeholders participate in the commissions for monitoring projects and courses, UAlg provides advisory services to companies and external projects.
In terms of support structures for extension activities, the CRIA stands out, whose duties are to value the knowledge generated in the CI and the CED. The CRIA's activities are framed by the Regulation of Intellectual Property, which supports the protection of inventions and the Regulation of Incubation of Companies to promote company creation and entrepreneurship.
The activities in this area are described in the Extension Activities Report, resulting from the application of a questionnaire drawn up by the Working Group for the extension activities created in 2014. The CAE believes that the report also has a dominant focus on the formal aspects of monitoring and evaluating quantitative indicators, lacking a reflection or critical analysis as well as a link to other documents of CRIA and in the strategic plan. For example, there is no specific assessment of the field of the sea, tourism, health and wellness and the Mediterranean heritage defined as priorities and extension activities emblematic of UAlg. The CAE also considers that the objectives which ruled the creation of this working group are redundant with the activities of CRIA and that the questionnaire could be applied by GAQ, or alternatively, the information could be obtained through the information system (SI).
The CAE believes that procedures are fragmented and there is a lack of communication, so it is important to integrate the extension activities in SIGQ, in a more structured way, both in terms of the annual planning and strategic plan by setting priorities, monitoring indicators and targets, and in terms of implementation, follow-up, monitoring and evaluation. It would be important, for example, to take advantage of some good practices of some groups and/or projects of several OUs, designing transversal procedures and methodologies.
In summary, it can be said that there are procedures and regulations established for the extension, defined in the MQ, some of which aim to promote, evaluate and improve activities. However, further development is required to integrate procedures in the SI, strengthen internal communication and deepen critical thinking and analysis to increase the effectiveness of the system in promoting quality improvement.

2.2.4.1 Nas políticas de gestão do pessoal
Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.2.4.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A UAlg dispõe de normas e procedimentos para recolha de informação relativa à competências e resultados da actuação do pessoal docente e não docente, no âmbito da avaliação de desempenho. Na avaliação do pessoal não docente é aplicado o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP). Ao pessoal docente aplica-se o Regulamento Geral de Avaliação de Desempenho do Pessoal Docente da UAlg que remete a definição dos parâmetros de avaliação e dos coeficientes de ponderação para regulamentação interna das UO. Todavia, a CAE não identificou as consequências dessas avaliações em termos de planos de formação, progressão na carreira ou de atribuição de prémios ou reconhecimento do mérito.
Apesar de terem sido apresentados vários exemplos de acções de formação para os trabalhadores da UAlg, não há um procedimento instituído de elaboração, monitorização e avaliação de planos de formação.
A CAE não conseguiu obter evidências claras sobre as medidas tomadas para UCs/docentes sinalizadas no SIMEA, principalmente ao nível do plano de formação. Também nada foi dito sobre os efeitos dos resultados da auscultação aos estudantes na avaliação dos funcionários não docentes.
Recentemente, iniciaram-se alguns seminários relativos à inovação nos métodos de ensino e o uso de novas tecnologias que necessitam de uma integração estruturada no SIGQ, a sua articulação com os processos de E/A e com a gestão de recursos humanos.
Como mecanismos de "promoção e reconhecimento", o RAA apresenta o incentivo à mobilidade internacional, a participação em cursos ou acções de formação, em conferências e seminários e em actividades de voluntariado e a "redução ouisenção do pagamento de propinas". Nas reuniões foi ainda referido que o reconhecimento do mérito é realizado pela divulgação dos prémios através de notas de imprensa, no portal da UAlg e nas redes sociais.
No RA 2016, o Conselho Coordenador da Avaliação do Desempenho dos Docentes manifestou-se contra a revisão do Regulamento, preferindo que tal só fosse realizado após aplicação a, pelo menos, dois triénios completos (2013-2015, 2016-2018). Por esse motivo, esta revisão foi abandonada. Apesar disso, ao nível de algumas UO tem ocorrido alguns ajustamentos nos parâmetros de avaliação. No RAA são assumidas "limitações na avaliação de desempenho e no reconhecimento do mérito, com impacto negativo na motivação das pessoas".
A CAE considera a avaliação de desempenho um meio importante de motivação do pessoal e de recolha de informação para a melhoria. Por isso recomenda uma reflexão aprofundada sobre os regulamentos nestas duas dimensões, que para serem consideradas, exigem um grande esforço de harmonização ao nível das UO e dos serviços.
O MQ refere indicadores associados a Recursos Humanos (ex. Docentes doutorados, com título de especialista, rácios Estudantes/docente, % docentes em CI; não docentes/estudante) mas nos Planos e Relatórios de Actividades, incluindo Relatório de Actividades dos RHU, não há referências a esses indicadores, metas, acções a desenvolver e resultados.
No Relatório sobre corpo docente e não docente, apresentado no CG, identificam-se 2 UO's (DCBM e a ESS) com mais de 50% de docentes convidados indicando ser necessário tomar medidas. No Plano de Actividades 2017 não há referência a estes indicadores e medidas a tomar. Adicionalmente, nos últimos 5 anos, 6 CE da UAlg não foram acreditados, sendo uma das principais razões apontadas o não cumprimento de requisitos legais de qualificação do corpo docente.
No Relatório de Autoavaliação do SIGQ – 2016, as UO referem como pontos fracos falta de pessoal docente em áreas específicas e um número muito reduzido de docentes de carreira em algumas áreas de conhecimento. O estudo de "levantamento do perfil funcional e das competências necessárias dos postos de trabalho" e o estudo sobre "situação do corpo docente e não docente" estão a ser utilizados na planificação dos recursos humanos da instituição.
Em síntese, apesar da ausência de planos de formação sistemáticos e de mecanismos internos de reconhecimento do mérito, pode concluir-se que existem mecanismos para promover a melhoria da qualidade. Porém é necessário implementar procedimentos sistematizados, com actualização de informação sobre as competências e gestão da formação, de promoção e de reconhecimento do mérito e de harmonização dos regulamentos de avaliação de desempenho entre as várias UO e entre os serviços.

2.2.4.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The UAlg has rules and procedures for collecting information concerning the competencies and results of the work of teaching and non-teaching staff, within the framework of performance evaluation. In evaluating the performance of non-teaching staff, the Integrated Management and Performance Evaluation System in Public Administration (SIADAP) is applied. The General Regulations for the Performance Evaluation of Teaching Staff of UAlg is applied to teaching staff. This defines the evaluation parameters and the weighting coefficients for internal regulation of the OUs. However, the CAE did not identify the consequences of these evaluations in terms of training plans, career progression or awards or recognition of merit.
Despite several examples of training for UAlg employees, there is no established procedure for the preparation, monitoring and evaluation of training plans.
The CAE was unable to get clear evidence about the measures taken for UCs/teachers indicated in the SIMEA, mainly concerning the training plan. Nothing was said about the effects of the results of listening to students on the evaluation of the teaching staff.
Recently, a number of seminars about innovation in teaching methods and the use of new technologies in need of structured integration in the SIGQ have been initiated, their linkages with E/A processes and human resource management.
As a "promotion and recognition" mechanism, the RAA provides an incentive for international mobility, participation in training courses or actions, conferences and seminars and voluntary activities, and the "reduction or exemption from tuition fees". At the meetings it was also noted that recognition of merit is through the dissemination of awards through press releases, the UAlg portal and social networks.
In the activity report 2016, the Coordinating Council for the Evaluation of the Performance of Teachers expressed against the revision of the Regulation, preferring this to be carried out after the application of at least two full triennia (2013-2015, 2016-2018). For this reason, this review was abandoned. Despite this, some UO made some adjustments to the assessment. The RAA recognizes "limitations in the evaluation of performance and recognition of merit, with negative impact on motivation of people."

The CAE considers performance evaluation an important means of motivating staff and collecting information for improvement. Therefore, the CAE recommends in-depth reflection about the regulations in these two dimensions which, to be considered, require a great deal of harmonization at the OU and service levels.
The MQ refers to indicators associated with human resources (e.g. lecturers with a Ph.D., with a specialist qualification, Student/teacher ratios, % teachers in CI; non-teachers/student) but in the plans and activity reports, including the Report of RHU activities, there are no references to these indicators, goals, actions and results.
In the Report on teaching and non-teaching staff, presented in the CG, 2 UOs (DCBM and ESS) are identified with more than 50% of invited teachers, indicating that action needs to be taken. In the business plan 2017, there is no reference to these indicators and measures to be taken. Additionally, in the last 5 years, 6 CE of UAlg were not accredited, one of the main reasons being the lack of compliance with legal requirements for teaching staff qualifications.
In the SIGQ2016 self-evaluation Report, OUs report weaknesses in the lack of teaching staff in specific areas and a very small number of career teachers in some areas of knowledge. The "survey of the functional profile and the necessary competences of the workstations" and the study of the "situation of the faculty and non-teaching staff" are being used in planning the institution's human resources.
In summary, despite the absence of systematic training plans and internal mechanisms of recognizing merit, it can be concluded that there are mechanisms to promote quality improvement. However, it is necessary to implement systematic procedures, with updated information on skills and management training, promotion and recognition of merit and harmonization of performance assessment regulations among the different UO and between services.

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 RAA refere que ao nível dos Serviços de Apoio, a UAlg dispõe dos mecanismos necessários para a planificação, gestão e melhoria contínua destes recursos.
No que se refere aos serviços que apoiam e contribuem para o sucesso escolar, merece destaque o papel dos SAS, em particular na atribuição de bolsas de estudo, alojamento, restauração e apoio clínico, assim como no apoio a diversas actividades desportivas e culturais. A avaliação do grau de satisfação dos estudantes é realizada através da aplicação semestral de questionários aos estudantes sobre aqueles serviços (Anexo 4 do MQ). Este questionário, assim como os seus procedimentos de aplicação, validação e tratamento de dados não estão definidos no MQ,
A CAE verificou que apesar de noPlano Estratégico, no vector governança, estarem definidos indicadores para os serviços, nos relatórios anuais de acompanhamento não se apresentam resultados desses indicadores (ex. nível de satisfação do pessoal docente, não docente e estudantes com as estruturas organizacionais e com os serviços; grau de satisfação dos utilizadores com o SIGES; SIGEST-UAlg, SIG-UAlg). No Relatório de Actividades 2016 ePlano de actividades 2017, refere-se que estes processos foram adiados ou suspensos ou que não são aplicáveis.
No SIGQ e no RAA, está prevista a implementação transversal a todos os serviços de um modelo harmonizado de planos e relatórios de actividade dos serviços e unidades funcionais, mas a CAE não obteve evidências da concretização desta medida.
Os SAS, GCP, GEP e GASP não apresentaram relatórios de actividades nem existem propostas de melhoria destes serviços incorporadas nos SIGQUAL-2016 e 2017. Os SAS publicaram o Relatório de Gestão 2016, mas este não contém qualquer referência ao SIGQ e à monitorização de acções definidas no Plano de Actividades nem à análise de resultados de satisfação dos utilizadores dos serviços, incluindo gestão de sugestões e reclamações. OPlano de Actividades dos SAS 2017, apesar de apresentar planos de acção, não identifica indicadores, prazos e metas a atingir. Apesar disso, nas reuniões foi possível obter informação sobre algumas medidas implementadas para responder às expectativas dos utilizadores dos SAS.
No relatório do questionário de satisfação das Bibliotecas, apresentam-se resultados de auscultação aos utilizadores, a partir de um inquérito específico dos serviços, mas não há qualquer referência a resultados do PEAED, nem são formalmente apresentadas as medidas tomadas e análise da sua eficácia. Na reunião da CAE com os serviços, foi possível obter evidências de algumas iniciativas do serviço de Bibliotecas, como a aquisição de bibliografia necessária à gestão de espaços de estudo mas que não estão integradas no sistema, com procedimentos sistemáticos de monitorização e eficácia dessas medidas de melhoria.
Para além dos serviços de apoio referidos no RAA e no Portal da UAlg identificam-se ainda o Gabinete de Apoio aos Estudantes com Necessidades Educativas Especiais (GAENEE) que apoia e promove a inclusão e o sucesso académico do ENEE e serviços de apoio à investigação e à prestação de serviços, como sejam os laboratórios, mas cuja informação é limitada, não havendo evidências da sua adequada integração no SIGQ ao nível do planeamento, monitorização e avaliação das actividades. O RAA também refere a necessidade de melhoria da articulação do UAIC com o GRIM e SAC, evitando a sobreposição de funções.
No Relatório de Auto-avaliação do SIGQ – 2016 e 2017, as UO e Serviços apresentam como pontos fracos a desactualização dos equipamentos e a sua escassez, incluindo equipamentos informáticos, limitações na implementação de um sistema integrado de gestão da informação e soluções informáticas específicas (ex. biblioteca, fibra ótica, cloud, gestão de indicadores, uniformização e integração de plataformas) e falhas na divulgação sobre os serviços no Portal da UAlg, tendo sido indicadas propostas de melhoria mas que ainda se encontram em implementação, o que impede a avaliação da sua eficácia.
Em síntese, a CAE considera que não há ainda uma completa apropriação do sistema de garantia da qualidade por parte dos serviços de apoio, sendo necessário consolidar os

mecanismos de planeamento, incluindo a definição de indicadores e metas, e de análise sistemática da informação proveniente de outros vectores do sistema, com procedimentos para garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e follow-up.

2.2.5.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The RAA states that regarding Support Services, UAlg has the necessary mechanisms for the planning, management and continuous improvement of these resources.
With regard to services that support and contribute to academic success, the role of SAS deserves special mention, particularly concerning scholarships, accommodation, catering and clinical support, as well as in supporting sports and cultural activities. Assessment of the degree of student satisfaction is through applying semi-annual questionnaires to students about these services (Annex 4 of the MQ). These questionnaires, as well as the procedures for applying, validating and processing data are not defined in the MQ.
The CAE verified that although in the Strategic Plan, in the governance vector, indicators are defined for services, the results of these indicators are not presented in the annual monitoring reports (e.g., level of teaching and non-teaching staff and students' satisfaction with organizational structures and services, user satisfaction with SIGES, SIGEST-UAlg, SIG-UAlg). In the 2016 Activity Report and 2017 Activity Plan, it is stated that these processes have been postponed or suspended or that they are not applicable.
In the SIGQ and RAA, a harmonized model of activity plans and reports of services and functional units is planned across all services, but the CAE has not obtained any evidence of implementation of this measure.
The SAS, GCP, GEP and GASP did not present activity reports and there are no proposals to improve these services incorporated in SIGQUAL-2016 and 2017. The SAS published the Management Report 2016, but it does not contain any reference to the SIGQ and to the monitoring of actions defined in the Activity Plan or to the analysis of the satisfaction results of service users, including management of suggestions and complaints. The SAS 2017 Action Plan, despite presenting action plans, does not identify indicators, deadlines and goals to be achieved. Nevertheless, in the meetings it was possible to obtain information on some measures implemented to meet the expectations of SAS users.
In the Library Satisfaction Questionnaire report, user survey results are presented based on a specific survey of the services, but there is no reference to PEAED results, nor is there formal presentation of the measures taken and analysis of their effectiveness. In the CAE meeting with the services, it was possible to obtain evidence of some Library service initiatives, such as the acquisition of bibliography necessary for the management of study spaces but this is not integrated into the system, with systematic monitoring and effectiveness procedures for these improvement measures.
In addition to the support services referred to in the RAA and the UAlg Portal, the Office for the Support of Students with Special Educational Needs (GAENEE) also supports and promotes the inclusion and academic success of ENEE and support services for research and service provision, such as laboratories, but the information is limited, and there is no evidence of their adequate integration into the SIGQ in the planning, monitoring and evaluation of activities. The RAA also refers to the need to improve the articulation of the UAIC with GRIM and SAC, avoiding overlapping of functions.
In the SIGQ-2016 and 2017 Self-Assessment Report, OUs and Services present weaknesses in out-of-date equipment and shortages, including computer equipment, limitations in the implementation of an integrated information management system and specific computerized solutions ((e.g., library, fibre optics, cloud, indicator management, standardization and integration of platforms) and failures in the disclosure of services in the UAlg Portal. Proposals for improvement have been made but are still being implemented, which prevents evaluation of their effectiveness.
In summary, CAE considers that there is still a complete misappropriation of the quality assurance system by support services. It is necessary to consolidate the planning mechanisms, including the definition of indicators and targets, and to systematically analyse information from other vectors of the system, with procedures to ensure the corresponding decision-making, implementation and follow-up processes.

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

Substancial

2.2.6.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A internacionalização do ensino e da investigação é uma prioridade de desenvolvimento estratégico da UAlg estabelecida no Plano Estratégico 2013-2017 e nos Planos de Actividades anuais.
O GRIM - Gabinete de Relações Internacionais e Mobilidade é a estrutura responsável pela coordenação e apoio administrativo de todos os aspetos relacionados com a internacionalização e, ao mesmo tempo, exerce as suas funções em articulação com as UO, com os Serviços Académicos e com a UAIC. Contudo, esta articulação ainda não se encontra institucionalizada e fundamenta-se, maioritariamente, em situações informais de comunicação. Existem procedimentos de garantia da qualidade internos ao GRIM, como o levantamento exaustivo de todas as acções inerentes à internacionalização, no sentido de sinalizar pontos positivos e negativos e potenciar a mudançadas práticas. Como exemplo, referem-se a sessões de divulgação para estudantes que começaram a ser realizadas como resultado desta análise. Porém, as metas a atingir por este serviço estão definidas mas não documentadas e, apesar da existência deste mecanismo interno de garantia de qualidade inerente ao GRIM, este não se encontra em harmonia com os outros serviços e, consequentemente, não se encontram em harmonia com o sistema de informação global.

É igualmente referido que o GRIM dispõe de procedimentos para promover, monitorizar e avaliar as actividades no âmbito da internacionalização, permitindo a tomada de decisão para a melhoria contínua das suas actividades, contribuindo para o desenvolvimento estratégico da instituição. A CAE verificou que estes procedimentos se baseiam principalmente em questionários, não existindo para o efeito outras formas de levantamento e auscultação de necessidades e, igualmente, actividades de monitorização e de avaliação dos programas de mobilidade durante a sua execução.
A UAlg tem cursos conjuntos europeus, dos quais são exemplo os mestrados IMBRSea, o EMMECC NURSING e os doutoramentos Erasmus Mundus Marine andCoastal Management – MACOMA e Marine EcosystemHealth&Conservation - MARES. A UAlg tem estabelecido redes de intercâmbio de estudantes, docentes, investigadores e funcionários com a UE e países terceiros, aproveitando as oportunidades de financiamento disponíveis no Programa Erasmus+.
No portal da UAlg é disponibilizada informação relativa a programas de mobilidade para os estudantes. Durante a visita a CAE confirmou que também existem programas de mobilidade para docentes e não-docentes. Esta informação é disponibilizada internamente (via email maioritariamente) em estreita articulação com o GCP.
A UAlg aposta na cooperação, no ensino e na investigação, com outros países e na gestão de programas de mobilidade internacional. No site da UAlg estão igualmente especificados os programas de mobilidade existentes e com que instituição de ensino e em que país a UAlg possui protocolos internacionais. Porém, o portal da UAlg poderia ser mais "amigável" e quase todas as páginas/separadores, até à visita da CAE, não se encontravam traduzidas para inglês, o que torna difícil o acesso à informação de estudantes incoming e internacionais.
No que diz respeito à investigação, existe uma articulação direta da UAIC (Unidade de Apoio à Investigação Científica e Formação Pós-graduada) com o GRIM para a promoção conjunta da internacionalização da investigação. Um dos exemplos referidos é a promoção da interdisciplinaridade na investigação com a implementação do Ciclo de Conferências "Ciência para Todos" que contribuiu para um melhor conhecimento dos investigadores sobre a investigação realizada na UAlg.
Em síntese, a CAE pode confirmar que existem alguns procedimentos de garantia da qualidade das actividades de internacionalização, uma vez que é recolhida informação através de questionários que permite adoptar medidas correctivas, sendo estas concretizadas mediante a adopção de outras medidas com capacidade para promover a melhoria e a mudança. Porém, existe ainda a necessidade de reforçar a promoção, monitorização e avaliação integrada das actividades relativas à internacionalização no SI.

2.2.6.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The internationalization of teaching and research is a priority of UAlg's strategic development established in the Strategic Plan 2013-2017 and in the annual Activity Reports.
The GRIM – International Relations and Mobility Office is the structure responsible for coordination and administrative support of all aspects related to internationalization, and at the same time performs its functions in articulation with UOs, Academic Services and the UAIC. However, this articulation is not yet institutionalized and is based mostly on situations of informal communication. GRIM has internal procedures to ensure quality, such as the exhaustive survey of all actions inherent to internationalization, in order to indicate positive and negative points and allow changes in practices. For example, reference is made to sessions reaching out to students that have been initiated as a result of this analysis. However, the goals to be reached by this service are defined but not documented, and despite the existence of this internal quality assurance mechanism inherent to GRIM, it is not in harmony with other services, and consequently is not in harmony with the global information system.
Also mentioned is the fact that GRIM has procedures to promote, monitor and assess activities in the field of internationalization, allowing decision-making towards continuous improvement of its activities, contributing to the institution's strategic development. The CAE found these procedures were based mainly on questionnaires, with no other forms existing for the purpose of surveying and listening to needs, or activities of monitoring and assessing mobility programmes while they take place.
UAlg has joint European courses, examples being the masters of IMBRSea and EMMECC NURSING and the Ph.D.s of Erasmus Mundus Marine and Coastal Management – MACOMA and Marine Ecosystem Health & Conservation - MARES. UAlg has formed exchange networks for students, lecturers, researchers and non-teaching staff with the EU and other countries, taking advantage of the financial opportunities available on the Erasmus+ Programme.
The UAlg portal provides information about mobility programmes for students. During the visit, the CAE confirmed the existence of mobility programmes for teaching and non-teaching staff. This information is provided internally (mostly by e-mail) in close articulation with the GCP.
UAlg prioritizes cooperation, in teaching and research, with other countries and in managing international mobility programmes. The UAlg site also specifies existing mobility programmes, and with what teaching institution and in what country UAlg has international agreements. However, the UAlg portal could by more user-friendly and hardly any pages/tabs, at the time of the CAE visit, were translated into English, which makes access to information more difficult for incoming and international students.
Concerning research, there is direct articulation between the UAIC (Unit to Support Scientific Research and Post-Graduate Training) and GRIM for joint promotion of internationalized research. One example mentioned is promotion of inter-disciplinary research through implementing the "Science for Everyone" Conference Cycle, which contributed to greater awareness among researchers of the investigation carried out in UAlg.
Summarizing, the CAE can confirm there are some procedures to ensure the quality of internationalization activities, since information is gathered through questionnaires that allow the adoption of corrective measures, these being carried out through adopting other measures able to promote improvement and change. However, there is still a need to reinforce the integrated promotion, monitoring and assessment of activities related to internationalization in the SI.

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:

Para garantir o compromisso da comunidade académica com a qualidade, a UAlg possui órgãos com a participação de todas as partes interessadas (stakeholders). Destacam-se nesse contexto, o Conselho Consultivo da Qualidade e a Comissão de Garantia da Qualidade.
O Conselho Consultivo da Qualidade é presidido pelo Reitor com a participação de os vice-reitores e pró-reitores, e com uma ampla participação de directores e responsáveis académicos, estudantes, pessoal não docentes, empregadores e alumni. O CCQ tem a missão de assegurar a contribuição de todas as partes interessadas no SIGQ, com vista à melhoria contínua efectiva, assim como para assegurar a articulação e alinhamento entre os processos e o Plano Estratégico e os Planos de Actividade anuais.
A Comissão de Garantia de Qualidade é presidida pelo Vice-Reitor responsável da Qualidade, com a participação dos outros Vice-Reitores, representantes das autoridades académicas, estudantes e o responsável pelo Gabinete da Qualidade. É o órgão responsável pelo SIGQ que analisa os relatórios de monitorização do sistema e propõe melhorias.
No MQ a UAlg define que o objectivo da composição alargada destas estruturas é o envolvimento da comunidade académica e das partes interessadas na disseminação da cultura da qualidade. Embora o envolvimento de um maior número de representantes possa constituir um factor positivo na assimilação da cultura de qualidade, a CAE considera que órgãos com elevado número de participantes podem perder eficácia na implementação dos processos.
Nos termos do RAA, o Gabinete de Estudos e Planeamento é a estrutura que intervêm no processo de apoio à gestão e à operacionalização do SIGQ, nomeadamente nas acções que envolvem a interacção entre as componentes central e local, garantindo a monitorização e correcção do seu funcionamento. A CAE considera que as atribuições deste gabinete são complementares às do GAQ, pelo que sugere a reflexão sobre as eventuais sinergias que se poderiam obter com a junção dos gabinetes em termos de eficácia do sistema.
O SIGQ sistematiza, integra e estabelece os documentos e os procedimentos básicos para a recolha de informação, a sua análise e avaliação, com o objectivo de monitorizar e melhorar, de forma contínua, as actividades desenvolvidas pela UAlg.
A articulação e a monitorização são asseguradas pela integração dos diferentes elementos do subsistema de planeamento. O Plano Estratégico quadrienal, elaborado pelo Reitor e aprovado pelo Conselho Geral, estabelece os objectivos e as linhas de orientação estratégica, que constituem os referenciais de elaboração do Plano de Actividades Anuais. Estes são monitorizados anualmente nos Relatórios de Actividades. A CAE verificou a ausência de metas nos diversos elementos do sistema de planeamento, situação que dificulta a compreensão da articulação entre os órgãos quer em termos verticais quer horizontais, e que reduz a eficácia de todo o sistema em termos de melhoria continua.
O MQ refere que o Plano de Actividades Anual define as acções a implementar, o processo de execução, os intervenientes e os resultados esperados. A monitorização é coordenada pelo Gabinete de Estudos e Planeamento em articulação com o GAQ. Todavia, o MQ não esclarece qual é o envolvimento das UO e dos serviços na preparação do Plano e do Relatórios de Actividades. A CAE pode observar no Plano de Actividades para 2017, que as UO apenas intervêm nas acções do vector estratégico de ensino. A CAE considera que é preciso estabelecer mais claramente a estrutura de coordenação, monitorização e articulação entre reitoria e as UOs. Também considera que é preciso incluir a descrição dos métodos e dos circuitos do processo de planeamento e da monitorização no MQ, de forma a tornar evidente a capacidade de análise crítica aos vários níveis hierárquicos, e para tornar legível o processo de melhoria contínua.
Em síntese, a CAE considera que as metodologias definidas permitem confirmar que o SIGQ está articulado com as actividades e os órgãos de gestão da instituição, e que a informação gerada é usada para o desenvolvimento da instituição. Contudo, a ausência de um sistema de metas bem articulado aos vários níveis impede o reconhecimento do aproveitamento sistemático da informação pela gestão.

2.3.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

To ensure the academic community's commitment to quality, UAlg has organs in which all stakeholders participate. Highlighted in this context are the Quality Consultation Board and the Quality Assurance Commission.
The Quality Consultation Board is presided over by the Rector with vice-rector and pro-rector participation, and with a wide participation by academic directors and heads, students, non-teaching staff, employers and alumni. The CCQ's mission is to ensure that all interested parties contribute to SIGQ, aiming for effective continuous improvement and to ensure articulation and alignment between processes and the Strategic Plan and annual Activity Plans.
The Quality Assurance Commission is presided over by the Vice-Rector in charge of Quality, with the participation of the other Vice-Rectors, representatives from academic authorities, students and the head of the Quality Department. This is the organ in charge of the SIGQ which analyses the reports monitoring the system and proposes improvements.
In the MQ, UAlg sets out that the aim of the broad composition of these structures is to involve the academic community and stakeholders in spreading a culture of quality. Although the involvement of a greater number of representatives may be a positive factor in adopting a culture of quality, the CAE considers that organs with a high number of participants can be less effective in implementing processes.
In the terms of the RAA, the Studies and Planning Office is the structure intervening in the process of supporting the management and operationalization of the SIGQ, namely in

actions involving interaction between the central and local components, ensuring the monitoring and correction of its operation. The CAE considers that this office's attributes complement those of the GAQ, and therefore suggests reflection about possible synergies that could be obtained by joining the offices in terms of the system's effectiveness.
The SIGQ systematizes, integrates and establishes the documents and basic procedures for collecting information, its analysis and assessment, aiming for continuous monitoring and improvement of the activities carried out by UAlg.
Articulation and monitoring are assured by integrating the different elements of the planning sub-system. The four-yearly Strategic Plan, drawn up by the Rector and approved by the General Council, establishes the objectives and strategic guidelines which form the reference for elaborating the Annual Activity Plan. These are monitored annually in the Activity Reports. The CAE found the absence of goals in the various elements of the planning system, a situation that hinders understanding of the articulation between organs, both vertically and horizontally, and which limits the effectiveness of the whole system in terms of continuous improvement.
The MQ states that the Annual Activity Plan defines the actions to implement, the fulfilment process, those involved and the expected results. Monitoring is coordinated by the Studies and Planning Office in articulation with the GAQ. However, the MQ does not clarify the involvement of UOs and services in preparing the Plan and the Activity Reports. The CAE observed in the 2017 Activity Plan that UOs only intervene in actions in the strategic aspect of teaching. The CAE considers it necessary to establish more clearly the structure of the coordination, monitoring and articulation between the rector's office and UOs. It also considers it is necessary to include a description of the methods and circuits of the process of planning and monitoring in the MQ, so as to clarify the capacity for critical analysis of the various hierarchical levels and to make the process of continuous improvement more easily read.
Summarizing, the CAE considers that the methodologies defined allow confirmation that the SIGQ is articulated with the institution's activities and management organs, and that the information generated is used to develop the institution. However, the absence of a well-articulated system of goals at the various levels prevents recognition of systematic benefiting of the information by management.

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

2.4.1 Participação das partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade
Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:
Substancial

2.4.2 Fundamentação da apreciação expressa:
A UAlg desenvolveu a partir de 2014 o actual sistema interno de garantia da qualidade – SIGQ - numa abordagem bottom-up, o que, desde logo, assegura uma efectiva participação de todas as partes interessadas internas – docentes, investigadores, estudantes, funcionários não docentes, representantes de órgãos, etc – e das partes interessadas externas, em todos os processos nos quais a sua participação é relevante ou mesmo obrigatória, por lei ou pelos estatutos da instituição.
Os membros da Comunidade Académica participam nos processos de garantia da qualidade, quer através de representantes nos órgãos com responsabilidades no âmbito da qualidade, quer nos procedimentos de monitorização e melhoria contínua, no âmbito do ensino e aprendizagem, da investigação, da extensão, da internacionalização e nos serviços e actividades que as suportam.
A CGQ integra representantes das diversas estruturas da UAlg, bem como dos estudantes, alumni e entidades externas relevantes. Esta estruturação basilar do SIGQpermite um envolvimento efectivo de todas as estruturas e comunidade académica da UAlg, bem como das entidades externas interessadas, contribuindo para a disseminação de uma cultura da qualidade perceptível e participada por todos. Por exemplo, quer o Conselho de Investigação da Unidade de Apoio à Investigação e Formação Pós-graduada (UAIC), quer o Sistema Integrado de Monitorização do Ensino e Aprendizagem (SIMEA) integram a participação activa dos estudantes e docentes, membros ou não de órgãos estatutários e dos respectivos órgãos.
Durante as reuniões, a CAE pôde verificar o lugar importante que têm em alguns ciclos de estudos a colaboração com entidades externas – em particular para a realização de estágios curriculares – mas não obteve evidências de que tal colaboração, muito diversificada, esteja a ser integrada no SIGQ.
No âmbito da criação e revisão de CE são envolvidos os CP e os CC/CTC das UO, os seus directores e o Senado, sendo também consultada a AAUAlg no âmbito da criação de CE, assim como parceiros externos sobre a organização de planos de estudos. O MQ refere que "são tidos em conta os contributos e pareceres das Ordens e Associações Profissionais" e de "outras entidades e individualidades externas consideradas relevantes"
O CI é presidido pelo vice-reitor para a investigação e envolve representante das UI, dos dois subsistemas de ensino, um coordenador técnico e um representante dos SAC.
Pelo RAA, pela documentação facultada e durante a visita, a CAE verificou que existe uma dispersão de iniciativas e processos, muitos deles com uma participação activa das partes interessadas, nem sempre devidamente enquadrados no SIGQ e que resulta na perda de informação e desvalorização de actividades, algumas das quais, podem constituir iniciativas importantes para a melhoria da qualidade.
Quer pela dimensão da Universidade e das suas UOs, quer pela estrutura do campus, ou outras razões, os processos informais de análise de situações e problemas têm um grande significado, que é preciso internalizar no SIGQ.
Como o Sistema de informação constitui um importante suporte à participação das partes interessadas internas e externas, a fragmentação e o processo de ligação entre os

diferentes subsistemas ainda em curso, e, um pouco por consequência dessa estrutura, a falta de consistência na publicação da informação constituem uma barreira à participação.
A CAE identificou, na documentação disponibilizada e nas reuniões da visita, alguns exemplos de participação das partes interessadas internas e externas, dispersas pelas várias UOs, núcleos e serviços, nomeadamente ao nível da articulação entre os Conselhos Pedagógicos das UOs. Há, no entanto neste domínio, como em outros, do SIGQ, uma certa desarticulação que necessita de ser eliminada. A participação activa das partes interessadas no desenvolvimento institucional e nos processos de garantia da qualidade nem sempre se desenrola, portanto, de forma articulada e estruturada.
Em síntese, ainda que estejam contemplados ao nível do MQ os procedimentos de apoio e monitorização da participação das partes interessadas internas e externas, a CAE recomenda uma real implementação desses processos com a brevidade possível, reforçando a disponibilização da informação relevante, fidedigna, imparcial e actualizada para as partes interessadas, aos diversos níveis das estruturas e dos órgãos de gestão da UAlg.

2.4.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

From 2014, UAlg has developed the current internal system of quality assurance – SIGQ – taking a bottom-up approach, which naturally ensures the effective participation of all internal stakeholders – lecturers, researchers, students, non-teaching staff, organ representatives, etc – and external stakeholders, in all processes in which their participation is relevant or even necessary, by law or according to the institution's statutes.
Members of the Academic Community participate in the processes of quality assurance, either through representatives in the organs with responsibilities in the area of quality or in the procedures of monitoring and continuous improvement, in the area of teaching and learning, research, extension, internationalization and in the supporting services and activities.
The CGQ includes representatives from the various structures of UAlg, as well as students, alumni and relevant external bodies. This basic structuring of the SIGQ allows the effective involvement of all structures and the academic community of UAlg, as well as interested external entities, contributing to spreading a perceptible culture of quality with the participation of all. For example, both the Research Council of the Support Unit for Research and Post-Graduate Training (UAIC), and the Integrated System for Monitoring Teaching and Learning (SIMEA) include the active participation of students and lecturers, members or not of statutory organs and the respective organs.
During the meetings, the CAE was able to confirm the importance of collaboration with external bodies in some study cycles – particularly for the fulfilment of curricular work placements – but did not find evidence that this very diversified collaboration was being integrated in the SIGQ.
Involved in the creation and review of CE are the CP and CC/CTC of the UO, their directors and the Senate, also with consultation of the AAUAlg in the field of creating CE, as well as external partners concerning the organisation of study plans. The MQ states that "taken into consideration are the contributions and opinions of Professional Orders and Associations" and those of "other external bodies and elements considered relevant"
The CI is presided over by the vice-rector for research and involves a representative of the UIs of the two teaching sub-systems, a technical coordinator and a representative from the SAC.
From the RAA, from the documentation supplied and during the visit, the CAE found a dispersion of initiatives and processes, many of them with active participation by those involved, not always duly framed in the SIGQ, which results in the loss of information and devaluation of activities, some of which may by important initiatives for quality improvement.
Due to the size of the University and its UOs, and the campus structure, or other reasons, informal processes of analysing situations and problems are very significant and must be internalized in the SIGQ.
As the Information System is an important support for the participation of internal and external stakeholders, the fragmentation and the connecting process between the different evolving sub-systems, and somewhat as a consequence of that structure, the lack of consistency in publishing information is an obstacle to participation.
In the documentation provided and in the meetings during the visit, the CAE identified some examples of participation by internal and external stakeholders, over the various UOs, nuclei and services, namely in terms of articulation between the Pedagogical Councils of the UOs. However, in this area, as in others, of the SIGQ, a certain disarticulation needs to be eliminated. Active participation by stakeholders in institutional development and in quality assurance processes does not always occur in an articulated and structured way.
Summarizing, although in terms of the MQ, the procedures of supporting and monitoring participation by internal and external stakeholders is contemplated, the CAE recommends real implementation of those processes as soon as possible, to strengthen the availability of relevant, reliable, impartial and up-to-date information to stakeholders, at the various levels of the structures and organs of UAlg management.

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:

Parcial

2.5.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O Sistema de Informação (SI) da UAlg é constituído por um conjunto de subsistemas.
O SI sofreu uma significativa evolução desde 2014, para dar resposta à necessidade de produção de indicadores, para organização interna de várias áreas de actividade, merecendo especial destaque, pela importância no quadro da sistematização da informação académica e científica, o Sistema de Informação e Gestão Académica (SIGES), o Sistema de Informação de Investigação (SII – PT CRIS), o SAPIENTIA – Repositório das publicações científicas dos docentes e investigadores da UAlg e o Sistema de Gestão Documental (SGD).
Na identificação dos distintos sub-SI, considerando o seu carácter autónomo e basilar para o funcionamento da Instituição, são de referir o SAP – Sistema de gestão da informação que apoia os Recursos Humanos, Financeiros e Patrimoniais; o SIADD – Sistema Interno de Avaliação de Desempenho Docente; o STGES – para gerir e monitorizar as solicitações de manutenção/reparação das infra-estruturas de suporte à actividade da UAlg.
As informações da UAlg relativas ao SI incluem a menção a diversos tipos de indicadores constantes do Anexo 5 do MQ e do RAA, concluindo genericamente – sem diferenciação de acordo com os distintos tipos de indicadores – que toda a comunidade académica e partes externas interessadas participam activamente, ao nível dos diversos órgãos e estruturas da UAlg nos processos de aferição, de análise dos resultados e de melhoria contínua das actividades da Instituição. As competências gerais desses órgãos estão elencadas no Anexo 3 do MQ. No entanto, a CAE não encontrou evidências claras relativas à produção de indicadores e da sua análise sistemática, assim como da sua divulgação interna em todas as UO e serviços.
A CAE pode verificar que o sistema tem capacidade para recolher informação e que possui um inventário exaustivo de indicadores. Contudo, não obteve evidência que a informação e os indicadores produzidos sejam usados pelo subsistema de planeamento e pelos decisores aos vários níveis do SIGQ.
A lista de indicadores que foi facultada à CAE (e constantes do Anexo 5 do MQ) é bastante exaustiva no tratamento dos dados facultados, sobretudo, pelo MEC e pelo RAIDES relativos ao acesso e ingresso de estudantes de 1º ciclo e de MI, abarcando dados sobre várias dimensões da procura, do corpo discente, da eficiência formativa, da inserção profissional dos diplomados e do apoio social e responsabilidade social. Todavia a CAE não obteve evidência da sua análise e discussão ao nível dos órgãos de governo, em particular das distintas unidades orgânicas. Tanto no MQ e no RAA, como nas várias reuniões durante a visita, também não foram encontradas evidências de um trabalho similar aplicado aos 2ºs e 3ºs ciclos. Infere-se de outros campos – nomeadamente nos dados acessíveis internamente do SIMEA - que o Relatório de cada ciclo de estudos deverá contemplar esses dados, mas não está identificado o modo como o SI os trata estatisticamente e torna disponíveis no apoio à decisão.
Com a informação recolhida nas reuniões e na documentação a CAE concluiu que se trata de um SI com insuficiente nível de integração, de que resultam perdas e redundâncias. Estas são particularmente evidentes na autonomização das rotinas de avaliação de desempenho e ausência de metas nas peças do subsistema de planeamento. As primeiras incluem certamente os dados relativos às actividades de extensão que são também recolhidas através do questionário do grupo de trabalho para a extensão. A segunda corresponde à não utilização dos indicadores institucionais na definição de metas nos planos de actividades das UO e serviços, por desactualização ou desadequação às necessidades dos órgãos de gestão.
Em síntese, embora a CAE tenha encontrado evidências de conhecimento e tratamento informal de alguns desses dados, não foi confirmada a existência do seu registo sistemático e transversal no SI. O carácter fragmentário do SI – em verdade, vários SI e não propriamente um SI que integre todos os subsistemas –, aliado à distinta dinâmica das várias UO's, não facilita a produção sistemática e articulada da multiplicidade de indicadores importantes para a melhoria contínua da instituição.
Consequentemente, a CAE recomenda a reflexão sobre o sistema de informação que coloque como prioridade a produção de informação adequada às necessidades dos decisores aos vários níveis do SIGQ e cuja utilização permita a monitorização e a melhoria contínua da qualidade.

2.5.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The Information System (SI) of UAlg is formed of a set of sub-systems.
The SI has undergone significant development since 2014, to respond to the need to produce indicators for internal organisation of various areas of activity, and special mention should be given, due to their importance in the systematization of academic and scientific information, to the System of Academic Information and Management (SIGES), the System of Research Information (SII – PT CRIS), the SAPIENTIA – Repository of scientific publications by lecturers and researchers at UAlg and the System of Document Management (SGD).
In identification of the different sub-SIs, considering their autonomous and fundamental nature for the Institution's functioning, of note are SAP – System for managing information to support Human, Financial and Physical Resources; SIADD – Internal System for Assessment of Lecturer Performance; STGES – to manage and monitor requests for maintenance/repair of infrastructure supporting UAlg's activity.
UAlg's information concerning the SI include the mention of various types of indicators contained in Annex 5 of the MQ and the RAA, generally concluding – without differentiation according to the different types of indicators – that the whole academic community and external stakeholders participate actively with respect to the various organs and structures of UAlg in processes of examination, results analysis and continuous improvement of the Institution's activities. The general competences of those organs are set out in Annex 3 of the MQ. However, the CAE did not find clear evidence about the production of indicators and their systematic analysis, or of internal dissemination in all UOs and services.
The CAE finds that the system has the capacity to gather information and has an exhaustive inventory of indicators. However, it did not find evidence that the information and indicators produced are used by the planning sub-system and by decision-makers at the various levels of the SIGQ.

The list of indicators supplied to the CAE (and contained in Annex 5 of the MQ) is quite exhaustive in treating the data provided, above all by the MEC and by the RAIDES regarding the access and entry of 1st cycle and MI students, covering data about the various dimensions of the demand, the student body, educational efficiency, graduates' employability and social support and social responsibility. Nevertheless, the CAE did not find evidence of their analysis and discussion at the level of governance organs, in particular in the different organic units. In both the MQ and the RAA, as in the various meetings held during the visit, no evidence was found of similar work applied to the 2nd and 3rd cycles. It is inferred from other areas – namely in the data internally accessible from the SIMEA – that the Report of each study cycle should contemplate those data, but it is not identified how the SI deals with them statistically and makes them available to support decision-making.
With the information collected at the meetings and the documentation, the CAE concluded that this is an SI with an insufficient level of integration, which results in loss and redundancy. This is particularly evident in making performance assessment routines autonomous and in the absence of goals in the parts of the planning sub-system. The former certainly include the data related to the extension activities which are also collected through the questionnaire for the extension workgroup for extension. The latter corresponds to not using the institutional indicators in defining goals in the activity plans of the UOs and services, through being out of date or unsuitable for the needs of management organs.
Summarizing, although the CAE found evidence of knowledge and informal treatment of some of those data, it could not confirm the existence of their systematic and transversal register in the SI. The fragmented nature of the SI – in truth, various SIs rather than a single SI including all sub-systems –, together with the different dynamics of the various UOs, does not facilitate systematic and articulated production of the multiple important indicators for the institution's continuous improvement.
Consequently, the CAE recommends reflection on the information system, giving priority to the production of information appropriate to the needs of decision-makers at the various levels of the SIGQ, with use allowing monitoring and continuous improvement of quality.

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:
Parcial

2.6.2 Fundamentação da apreciação expressa:
A disponibilização da informação relevante sobre a instituição e suas actividades é realizada, maioritariamente, através do Portal da UAlg sendo que o Gabinete de Comunicação e Protocolo (GCP) é o responsável pela gestão da informação disponível no Portal, em articulação com a Reitoria, as UO, Unidades de Investigação e os Serviços e Gabinetes da instituição. A publicação de informação relevante para as partes interessadas é realizada através da Intranet para a comunidade académica e, para o exterior, no Portal da UAlg.
A gestão dos conteúdos e destaques é realizada de acordo com a relevância que a UAlg atribui à informação a disponibilizar e às actividades a divulgar, quer interna, quer externamente. Para além da Intranet e do Portal da UAlg, são também utilizadas outras plataformas digitais como o Facebook, o Twitter, o Instagram, o Youtube e o Linkedin.
No Portal são disponibilizadas informações sobre a missão, objectivos, estatutos e regulamentos da UAlg, bem como sobre a estrutura organizacional da instituição e a composição dos vários serviços e conselhos. É também fornecida informação sobre a oferta formativa, saídas profissionais e sobre os Campus da UAlg, em Faro e em Portimão. Existem, igualmente, informações sobre o Arquivo Central da UAlg e o acesso a publicações e projectos de investigação em curso. Contudo, a informação documental fornecida parece ser reduzida e pouco actualizada
A dispersão de informação por distintas plataformas ou subsistemas de informação não integrados num só SI, não faculta uma ágil partilha/migração de informação internamente, o que se traduz em falhas na necessária actualização da publicação de informação no Portal. Além disso, não são muito claros os critérios que justificam, por exemplo, que diversos regulamentos só estejam disponíveis na Intranet (Anexo 6 do MQ), como é o caso do Regulamento dos Estatutos Especiais, o Regulamento do Mestrado Integrado em Medicina, o Regulamento de Prescrições, o Regulamento interno de atribuição de Bolsas de Estudos por Mérito. Da mesma forma, não é claro porque se trata da definição de procedimento e não de casos concretos, uma vez que está disponível o Regulamento do Estatuto do Estudante com NEE mas não o procedimento de pedido, análise, aprovação e acompanhamento dos estudantes com necessidades educativas especiais.
A CAE pôde verificar, antes e durante a visita, uma significativa instabilidade nos conteúdos da informação disponibilizada ou, mesmo, incoerência na divulgação de conteúdos. Por exemplo, durante a visita a CAE constatou que houve alteração do número de CI. Os CI considerados ao nível dos sub-portais das UO não estão coerentes com os inseridos no portal da UAlg e a representação da informação é diferente ao nível das diferentes UO. Esta divergência é observável por exemplo na ESGHT que divulga a filiação dos seus docentes aos diversos centros, enquanto as outras UO incluem a ligação aos CI onde se encontram os seus docentes.
Apesar de estar definido que o GCP é o responsável pela gestão da informação disponível no Portal, a CAE identificou falhas na actualização e validação da informação pública no Portal que requerem atenção por parte da instituição. Por exemplo, o separador da "qualidade" no site do ISE não tem qualquer informação. Nas informações de alguns ciclos de estudos não constava, até à visita da CAE, informação obrigatória sobre a acreditação pela A3ES nem ligação para a página da Agência.
A CAE foi informada nas reuniões que está em desenvolvimento um novo Portal da UAlg que deverá resolver pelo menos parte destas lacunas e diversidade de informação.

Em síntese, a CAE reconhece a existência de informação relevante sobre a instituição, mas confirmou, por um lado, a sua fragmentação e fraca harmonização da sua própria organização e, por outro, lacunas que a UAlg deverá suprir a curto prazo. A CAE entende que não existe uma monitorização contínua da qualidade da informação para o exterior.

2.6.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

Providing relevant information about the institution and its activities is mostly carried out through the UAlg portal, with the Communication and Protocol Office (GCP) being responsible for managing the information available in the portal, in articulation with the Rector's Office, UOs, Research Units and the institution's Services and Offices.
Publication of relevant information for stakeholders is carried out through the Intranet for the academic community, and via the UAlg portal to the outside world.
Management of content and highlights is according to the relevance UAlg gives to the information to be provided and the activities being publicized, both internally and externally. Besides the Intranet and the UAlg portal, use is made of other digital platforms such as Facebook, Twitter, Instagram, Youtube and Linkedin.
The portal provides information about the UAlg's mission, objectives, statutes and regulations, as well as about the institution's organisational structure and the composition of the various services and councils. It also gives information about the educational supply, employment prospects and the UAlg campuses in Faro and Portimão. There is also information about UAlg's Central Archive and access to publications and current research projects. However, the documentary information supplied seems limited and somewhat out of date.
The spread of information over different platforms or sub-systems of information rather than integrated in a single SI does not make for easy sharing/migration of information internally, which means failings in the necessary updating of the information published on the portal. In addition, there is a lack of clear criteria justifying, for example, why various regulations are only available on the Intranet (Annex 6 of the MQ), as is the case of the Regulation of Special Statutes, the Regulation of the Integrated Master in Medicine, the Regulation of Prescriptions and the internal Regulation for attributing Study Grants on Merit. Similarly, it is not clear why this is the definition of procedure and not specific cases, since the Regulation of the NEE Student's Statute is available, but not the procedure of requesting, analysis, approval and accompaniment of students with special educational needs.
Before and during the visit, the CAE found significant instability in the information contents made available, or even incoherence in spreading the contents. For example, during the visit, the CAE found there was a change in the number of CIs. The CIs considered regarding the sub-portals of the UOs do not correspond to those inserted in the UAlg portal and the representation of the information is different regarding the different UOs. This divergence is observed, for example, in the ESGHT which announces lecturers' connection to the various centres, whereas the other UOs include the connection to the CIs to which their lecturers belong.
Although stated that the GCP is responsible for managing the information available on the portal, the CAE identified failings in updating and validating the public information on the portal, which the institution must attend to. For example, the "quality" tab on the ISE site has no information. Information about some study cycles did not include, at the time of the CAE visit, obligatory information about A3ES accreditation or a link to the Agency page.
At the meetings, the CAE was informed about the development of a new UAlg portal which should solve at least some of these failings and the diversity of information.
Summarizing, the CAE recognizes the existence of relevant information about the institution, but confirmed, firstly its fragmentation and poorly harmonized organisation, and secondly, gaps that UAlg should deal with in the short term. The CAE considers there is no continuous monitoring of the quality of information for the outside world.

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 actual SIGQ foi desenvolvido a partir dos finais de 2013 integrando procedimentos e processos desenvolvidos anteriormente e tendo em conta a evolução do quadro externo no domínio dos referenciais da garantia da qualidade no ensino superior.
No processo de melhoria, o RAA indica que a UAlg leva em consideração os comentários, sugestões e propostas dos órgãos responsáveis. Sempre que é considerado relevante, promovem-se reuniões de debate para promover a cultura da qualidade.
O RAA também refere que a monitorização do SIGQ é assegurada "através da análise contínua dos indicadores de desempenho do sistema e dos relatórios produzidos pelos órgãos e diversas estruturas da UAlg".
O relatório anual de actividades é apontado como o documento de síntese para incorporar a apreciação do estado de desenvolvimento do SIGQ numa secção própria.
O RAA afirma que as auditorias externas têm tido um papel importante na melhoria contínua da qualidade e que os seus resultados "têm sido sistematicamente implementados". Embora concordando com esta afirmação, a CAE considera que a análise dos resultados e a implementação de acções correctivas deveriam ser objecto de

materialização em documentos específicos de forma a tornar legível o procedimento de melhoria.
Anualmente o CGQ submete propostas de melhoria do SIGQ ao Reitor extraídas de um relatório de análise do estado de desenvolvimento do sistema da qualidade elaborado pelo GAQ.
O RAA identifica um relatório de análise do estado de desenvolvimento do SIGQ. Este relatório inclui uma análise crítica da política institucional da qualidade e a identificação dos pontos fortes e fracos do sistema, incluindo a identificação de aspectos para melhoria.
Pode afirmar-se que a instituição monitoriza o funcionamento do sistema de garantia da qualidade através do relatório anual do GAQ. Atendendo que este relatório apenas foi elaborado pela primeira vez em 2016 e incluía planos de melhoria cuja implementação foi monitorizada no relatório de 2017, é possível afirmar que as acções de melhoria do sistema foram regularmente planeadas e estão documentadas. Porque o referido relatório não foi apreciado nas várias instâncias previstas, a CAE não pode afirmar que existe uma reflexão substantiva do SIGQ e do seu funcionamento, nomeadamente na implementação dos planos de melhoria.

2.7.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The current SIGQ has been developed from the end of 2013, including procedures and processes developed previously and considering the evolution of the external setting in the field of standards of quality assurance in higher education.
In the improvement process, the RAA indicates that UAlg considers the comments, suggestions and proposals of the organs in charge. Whenever considered relevant, discussion meetings are held to promote the culture of quality.
The RAA also states that monitoring of the SIGQ is ensured "through continuous monitoring of the system's performance indicators and the reports produced by UAlg's organs and various structures".
The annual activity report is pointed out as the summary document to incorporate appreciation of the SIGQ's state of development in its own section.
The RAA states that external audits have had an important role in continuous improvement of quality and their results "have been systematically implemented". Although agreeing with this statement, the CAE considers that results analysis and implementation of corrective actions should appear in specific documents so as to make the improvement procedure more legible.
The CGQ submits to the Rector annual proposals for improvement of the SIGQ, extracted from a report analysing the state of development of the quality system elaborated by the GAQ.
The RAA identifies a report analysing the SIGQ's state of development. This report includes a critical analysis of the institution's quality policy and identifies the system's strengths and weaknesses, including identification of aspects to improve.
It can be stated that the institution monitors the functioning of the quality assurance system through the annual report from the GAQ. Considering that this report was only drawn up for the first time in 2016 and included improvement plans whose implementation was monitored in the 2017 report, it can be stated that the actions to improve the system were regularly planned and are documented. As that report was not appreciated in the various instances foreseen, the CAE cannot confirm a substantive reflection of the SIGQ and its functioning, namely in implementing improvement plans.

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

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

Substancial

2.8.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A CAE pode confirmar no RAA e durante a visita que a política institucional para a qualidade está implementada, que integra objectivos, procedimentos, normas, estruturas de apoio, participação das partes interessadas e o envolvimento empenhado dos órgãos de governação na implementação do SIGQ.
Também pode confirmar que o sistema possui a maioria dos processos para garantir a melhoria contínua das actividades da UAlg.
Todavia também verificou que, nalgumas áreas, ainda há algum caminho a percorrer, mas que existem estruturas e referenciais suficientemente instalados para garantir a melhoria contínua do SIGQ e da sua eficácia.
A CAE considera que as maiores fragilidades estão relacionadas com o sistema de informação, com a divulgação externa da informação e com a articulação dos serviços de apoio.
O sistema de informação ainda não se encontra suficientemente integrado entre os vários campus, faculdades, serviços, UO e CI e CE. Nomeadamente ainda se encontra insuficientemente desenvolvido ao nível da investigação e das funcionalidades relativas à produção de indicadores, conforme relatado nas propostas de melhoria do RAA. Mas acima de tudo não produz a informação relevante dirigida às necessidades dos vários órgãos e níveis hierárquicos.

Ao nível dos serviços de apoio foram encontrados vários suportes autónomos de recolha de informação, por exemplo resultantes de aplicação de questionários próprios não integrados SIGQ, e ausência de articulação e partilha solidária de objectivos. A ausência de metas impede a identificação de instâncias de qualidade insuficiente e por isso não contribui para a melhoria contínua da qualidade.
A divulgação de informação, que está intimamente relacionada com as fragilidades do sistema de informação, para além da instabilidade e ausências, também revela uma reduzida vocação para a prestação de contas. Por exemplo, apenas um reduzido número de UO apresenta no seu sub-portal os planos de actividades e os relatórios de actividades. Também se identifica alguma desarticulação entre a informação no portal institucional e a disponibilizada pelas UO, pelo que se pode concluir que existe divulgação de informação, nas não de forma suficientemente adequada e sistemática.
Apesar de algumas fragilidades encontradas nas outras vertentes do SIGQ, a CAE considera que estão substancialmente desenvolvidas e apresenta propostas de melhoria, cuja implementação considera importantes para melhorar a eficácia do SIGQ.
A vertente de ensino e aprendizagem inclui a maioria dos procedimentos e mecanismos de criação e gestão de ciclos de estudo e questionários, indicadores e relatórios de monitorização do E/A.
No âmbito da investigação foram identificados CI bem organizados e alguns instrumentos e estruturas de apoio que podem contribuir para a melhoria da qualidade da investigação.
Na vertente de colaboração interinstitucional com a comunidade e na internacionalização estão instalados alguns procedimentos e instrumentos de recolha de informação e os procedimentos de avaliação estão substancialmente desenvolvidos para promover a melhoria contínua destas actividades.
Nas políticas de gestão de pessoal a CAE confirmou a existência de procedimentos de avaliação regular do pessoal não docente e do pessoal docente em todas as UO.
Ao nível da articulação do SIGQ com os órgãos de gestão e de governação, a CAE identificou um bom alinhamento com os serviços e a reitoria, documentados ao nível do Plano Estratégico e dos Planos e Relatórios de Actividades Anuais, embora não tenha conseguido identificar o mesmo nível de articulação com os Planos e Relatórios de Actividades das UO.
A CAE também confirmou a participação dos estudantes, docentes e dos funcionários não docentes no SIGQ e a participação das partes interessadas externas nos órgãos de gestão e nos processos de qualidade da UAlg.
O GAQ elabora anualmente o Relatório de Análise do SIGQ que é discutido no CGQ e que poder ser encarado como instrumento de monitorização do SIGQ.
Em síntese, apesar de algumas fragilidades identificadas durante a visita, que a CAE considera ultrapassáveis a curto prazo e outras que requerem uma reflexão mais aprofundada, pode afirmar-se que o SIGQ está suficientemente articulado, cobre a maioria das actividades da instituição e foram obtidas evidências sobre a sua eficácia para garantir a melhoria contínua das actividades da UAlg.

2.8.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The CAE could confirm in the RAA and during the visit that the institutional policy on quality is implemented, that it includes objectives, procedures, norms, support structures, stakeholder involvement and the committed involvement of governance organs in implementation of the SIGQ.
It can also confirm that the system has the majority of processes to ensure the continuous improvement of UAlg's activities.
However, it also found that in some areas, there is still some work to be done, but there are structures and references sufficiently installed to ensure continued improvement of the SIGQ and its effectiveness.
The CAE considers that the greatest weaknesses are related to the information system, to external dissemination of information and articulation of support services.
The information system is not yet sufficiently integrated between the various campuses, faculties, services, UO and CI and CE. In particular, it is not sufficiently developed regarding research and functions related to the production of indicators, as reported in the RAA's improvement proposals. But above all, it does not produce relevant information directed to the needs of the various organs and hierarchical levels.
Concerning support services, various autonomous supports for collecting information were found, for example, resulting from application of specific questionnaires not integrated in the SIGQ, and the absence of articulation and consolidated sharing of objectives. The absence of goals prevents the identification of instances of insufficient quality and therefore does not contribute to continuous improvement of quality.
The spread of information, which is closely related to the weaknesses of the information system, besides instability and absences, also reveals limited attention given to accounts provision. For example, only a limited number of UOs present activity plans and activity reports in their sub-portals. A certain disarticulation was also found between the information in the institutional portal and that provided by the UOs, leading to the conclusion that information is disseminated but not sufficiently adapted and systematic.
Despite some weaknesses found in the other aspects of the SIGQ, the CAE considers they are substantially developed and present proposals for improvement, with implementation being considered important for improved effectiveness of the SIGQ.
The teaching and learning aspect includes most of the procedures and mechanisms for creating and managing study cycles and questionnaires, indicators and reports on monitoring E/A.
In the field of research, well organised CIs were identified as were some instruments and support structures that can contribute to improved research quality.
Concerning inter-institutional collaboration with the community and internationalization, some data-collecting procedures and instruments are in place, and assessment procedures are sufficiently developed to promote the continuous improvement of these activities.
In staff management policies, the CAE confirmed the existence of regular procedures for assessing non-teaching and teaching staff in all UOs.

Regarding articulation of the SIGQ with management and governance organs, the CAE identified good alignment with services and the rector's office, documented in the Strategic Plan and Annual Activity Plans and Reports, but could not identify the same level of articulation with the UOs' Activity Plans and Reports.
The CAE also confirmed the participation of students, lecturers and non-teaching staff in the SIGQ and external stakeholders' participation in UAlg's management organs and quality processes.
The GAQ draws up an annual SIGQ Analysis Report which is discussed in the CGQ and can be considered an instrument for monitoring the SIGQ.
Summarizing, despite some weaknesses identified during the visit, which the CAE considers can be solved in the short term with others needing deeper reflections, it can be stated that the SIGQ is sufficiently articulated and covers the majority of the institution's activities, with evidence being found of its effectiveness in assuring the continuous improvement of UAlg activities.

3. Pontos fortes e boas práticas

3.1. Principais pontos fortes do sistema:

1 - Compromisso da universidade com a implementação do SIGQ e o estabelecimento de estruturas de participação e coordenação (CGQ e CCQ) do sistema da qualidade.

2 - Desenvolvimento dos principais processos e procedimentos de recolha de informação, análise e divulgaçãode algumadesta informação, contribuindo para a monitorização e melhoria contínua das actividades.

3 - Experiência no cumprimento de referenciais nacionais e internacionais da qualidade em projectos conjuntos Erasmus Mundus.

4 – O modelo de organização da informação contida nas páginas web de alguns centros de investigação.

3.1. Main strengths of the audited system:

1 – The university's commitment to implementing the SIGQ and establishing participation and coordination structures (CGQ and CCQ) of the quality system.

2 – Development of the main processes and procedures of information-collecting, analysis and dissemination of some of this information, contributing to the monitoring and continuous improvement of activities.

3 – Experience in meeting national and international quality standards in joint Erasmus Mundus projects.

4 – The organisation model of the information contained on the web-pages of some research centres.

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

A CAE considera que o SIGQ da UAlg apresenta fragilidades importantes ao nível do sistema de informação, na divulgação da informação para as partes interessadas externas e ao nível dos serviços de apoio. Para resolução destes problemas essenciais apresenta as seguintes recomendações:
1. Que sejam desenvolvidas as acções necessárias para automatizar procedimentos e rotinas em algumas áreas, e melhorados os circuitos de informação para conseguir uma maior integração das várias plataformas do sistema de informação que se traduzam na importação de metadados e dos correspondentes objectos digitais de forma a evitar perdas, desactualização de conteúdos e redundâncias que actualmente existem e que condicionam a eficácia do SIGQ.Como se trata de um processo muito complexo transversal a toda a instituição, a CAE considera que a UAlg apenas deverá estar em condições de apresentar evidências da melhor integração do sistema no prazo de 2 anos.
2. Para suprir as deficiências na divulgação de informação às partes interessadas externas é preciso que a UAlg resolva o problema do seu sistema de informação e que implemente o novo portal. Este deve incluir informação dinâmica e actualizada dos eventos mais relevantes, cumprir todos os requisitos legais de divulgação de informação e apresentar-se numa lógica de prestação de contas, incluindo a divulgação dos indicadores institucionais e dos planos e relatórios de actividades das UO e da UAlg. Como este portal já se encontra em desenvolvimento a CAE considera que podem ser apresentadas evidências de melhoria sobre esta vertente do SIGQ no prazo de 2 anos.
3. Nos serviços de apoio é preciso que haja divulgação da actividade dos diferentes serviços e monitorização das metas em relatório de actividades dos serviços e que se realize uma harmonização dos instrumentos de planeamento e monitorização da qualidade entre os vários serviços e gabinetes de forma a constituírem um todo articulado que se apresenta de forma legível no Manual da Qualidade. Atendendo ao grau de desenvolvimento actual do SIGQ nos serviços de apoio a CAE acredita que se podem obter evidências destas melhorias no prazo de 2 anos.

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

The CAE considers that UAlg's SIGQ presents important weaknesses regarding the information system, the spread of information to external stakeholders and in support services. To solve these major problems, the following recommendations are presented:
1. To develop the necessary actions to automatize procedures and routines in some areas, and improve information circuits to enable greater integration of the various platforms of the information system, meaning importing meta-data and the corresponding digital objects so as to avoid losses, content becoming out of date and redundant, as happens now and affects the SIGQ's effectiveness. As this is a very complex process transversal to the whole institution, the CAE considers that the UAlg will only be in a situation to present evidence of better system integration in 2 years' time.
2. To overcome the weaknesses in spreading information to external stakeholders, UAlg must solve the problem of its information system and implement the new portal. This should include dynamic and up-to-date information about the most relevant events, meet all the legal requirements regarding the dissemination of information and be presented as a form of giving account, including publicising the institutional indicators and the activity plans and reports of the UOs and UAlg. As this portal is already being developed, the CAE considers evidence of improvement in this aspect of the SIGQ could be presented in 2 years' time.
3. In support services, there must be dissemination of the different services' activity and monitoring of goals in a service activity report. There must be harmony between the planning and quality monitoring instruments of the various services and offices in order to form an articulated whole to be presented legibly in the Quality Manual. Considering the SIGQ's current level of development in support services, the CAE believes that evidence of this improvement can be obtained in 2 years' time.

4.2. Recomendações adicionais, colocadas à consideração da instituição

A CAE propõe à Universidade do Algarve um conjunto de tópicos de reflexão e recomendações adicionais, cuja implementação considera de grande importância para o desenvolvimento do seu sistema interno de garantia de qualidade (SIGQ).

1 – Embora a última versão do Manual da Qualidade represente um avanço significativo em relação à versão anterior, a CAE considera que este documento chave requer uma cuidada revisão para incluir de forma clara objectivos, procedimentos e responsabilidades em todas as vertentes do SIGQ. Por exemplo, é necessário integrar, no Manual da Qualidade, os procedimentos (ou referências aos mesmos) de monitorização dos projectos de colaboração interinstitucional e com a comunidade, os referenciais de funcionamento dos centros de investigação, centros de estudos e desenvolvimento e dos serviços de apoio e práticas de planeamento. Também deve definir a metodologia para garantir o melhor alinhamento entre objectivos e indicadores estratégicos e as práticas de planeamento das diferentes unidades orgânicas, assim como orientações para aumentar a visibilidade do SIGQ.

2 - Ao nível do ensino aprendizagem, a CAE recomenda que a análise, avaliação dos resultados e as propostas de melhoria sejam integradas nos Relatórios das unidades curriculares (UC) e nos Relatórios de Curso e incorporadas formalmente. Em conformidade com isso, os relatórios de curso devem apresentar uma reflexão crítica e propostas concretas de melhoria, bem como os resultados de implementação de propostas de melhoria de anos anteriores.

3 – Também parece essencial a introdução de mecanismos, espaços e projectos de incentivo à inovação pedagógica, de reconhecimento do mérito e de reflexão do modelo educativo com capacidade para induzir melhorias nas práticas de ensino e aprendizagem. Por exemplo, a CAE recomenda uma reflexão em torno da definição e divulgação de critérios objectivos para identificação de UCs correspondentes a "boas práticas".

4 – O modelo organizativo das unidades de investigação e da sua articulação e integração nas UO deve ser definido com a maior brevidade. Neste modelo podem coexistir centros de investigação fundamental ou experimental com centros mais vocacionados para a investigação aplicada, de transferência de conhecimento ou de cariz mais vocacional ou de orientação profissional.

5 – Na perspectiva que a actividade da UAlg corresponde à actividade de toda a comunidade académica a CAE recomenda uma reflexão aprofundada sobre os regulamentos de avaliação de desempenho na perspectiva destes serem encarados como instrumentos de motivação das pessoas e meios privilegiados de recolha de informação. Esta deverá ser usada para preparar planos de formação sistemáticos para o pessoal docente e não docente de forma articulada com a avaliação de desempenho, assim como, de instrumentos de monitorização e avaliação dos planos.

6 - A CAE considera necessário reforçar e desenvolver sinergias mais fortes e uniformizar os procedimentos de monitorização da qualidade dos serviços de apoio. Para isso é necessário definir indicadores e metas para implementar e monitorizar o QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização, para avaliação da qualidade de todos os serviços, incluindo a análise dos resultados do questionário de satisfação dos serviços, e de forma a criar um espaço de reflexão para melhoria contínua da qualidade.

7 - O desenvolvimento de acções necessárias para automatizar procedimentos e rotinas, e melhorar os circuitos de informação para conseguir uma maior integração do sistema de informação e a produção automática de indicadores e para facilitar a sua divulgação sistemática junto dos diferentes atores internos. Torna-se necessário, portanto, fortalecer a ligação entre o sistema de gestão e o sistema de qualidade no que diz respeito ao levantamento e cobertura exaustiva da informação e à produção de relatórios de forma automática.

8 – Definir critérios, mecanismos e responsabilidades pela divulgação de informação pública obrigatória e outra informação relevante para as partes interessadas externas clara e actualizada.

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

The CAE proposes to the University of the Algarve a series of topics for reflection and additional recommendations, whose implementation it considers very important for the development of its internal quality assurance system (SIGQ).

1 – Although the last version of the Quality Manual shows a significant improvement on the previous version, the CAE considers this key document requires a careful revision to include clearly objectives, procedures and responsibilities in all aspects of the SIGQ. For example, the Quality Manual must include the procedures (or references to them) for monitoring inter-institutional collaboration projects and those with the community, references of the functioning of research centres, study and development centres and support services and planning practices. It should also define the methodology to ensure the best alignment between strategic objectives and indicators and the planning practices of the different organic units, as well as orientations to increase the SIGQ's visibility.

2 – Concerning teaching and learning, the CAE recommends that analysis, results assessment and improvement proposals should be included in the Curricular Unit (UC) Reports and in the Course Reports and incorporated formally. Accordingly, course reports should present a critical reflection and specific proposals for improvement, as well as the results of implementing improvement proposals from previous years.

3 – It also seems essential to introduce mechanisms, spaces and projects to incentivize pedagogical innovation, recognize merit and reflect on the educational model able to induce improvements in teaching and learning practices. For example, the CAE recommends reflection on the definition and dissemination of objective criteria to identify UCs corresponding to "good practices".

4 – The organising model of the research units and their articulation and integration in UOS should be defined as soon as possible. This model can include fundamental or experimental research with centres devoted more to applied research, knowledge transfer or of a more vocational or professional orientation.

5 – From the perspective that UAlg's activity corresponds to that of the whole academic community, the CAE recommends deep reflection on the regulations for performance assessment, for these to be seen as instruments to motivate people and important means for gathering information. This should be used to prepare systematic training plans for teaching and non-teaching staff in articulation with performance assessment, and as instruments for monitoring and assessing plans.

6 - The CAE considers it necessary to strengthen and develop greater synergies and standardize procedures for monitoring the quality of support services. For this, it is necessary to define indicators and goals to implement and monitor the QUAR – Assessment and Accountability Framework, to assess the quality of all services, including analysis of the results of the questionnaire on satisfaction with services, and so as to create a space for reflection on continuous quality improvement.

7 – Develop the necessary actions to automate procedures and routines, and improve information circuits to achieve greater integration of the information system and automatic production of indicators to facilitate their systematic dissemination among the different internal actors. It is therefore necessary to strengthen the link between the management system and the quality system concerning the acquisition and exhaustive coverage of the information and automatic production of reports.

8 – Define criteria, mechanisms and responsibilities for the spread of obligatory public information and other relevant information for external stakeholders, both clearly and with frequent updating.

5. Observações

5. Observações

O relatório de pronúncia apresentado pela UAlg reconhece a relevância da auditoria para o novo ciclo de planeamento estratégico da Instituição e reafirma o seu compromisso com a cultura da qualidade.
No relatório, a UAlg clarifica alguns aspectos do seu SIGQ apontados como fragilidades e apresenta alguns desenvolvimentos em curso que confirmam a concordância com as recomendações de melhoria do relatório preliminar da CAE, entre as quais se destacam as seguintes:
- A definição de indicadores para o estabelecimento de metas desagregadas por unidade orgânica e pelos serviços, unidades funcionais e gabinetes que integram o Plano de Actividades (PA) para 2018.
- A integração de acções de reconhecimento do mérito, de inovação pedagógica e de planos de formação de docentes no PA de 2018.
- A discussão de medidas que contribuam para o reconhecimento do mérito e para fomento da disseminação de boas práticas.
- A implementação de medidas de incentivo à melhoria da qualidade da investigação e disseminação.
- A reflexão sobre as estruturas de apoio à colaboração interinstitucional e com a comunidade e a melhoria da integração das actividades de extensão no SIGQ.
- O desenvolvimento do processo de integração dos diferentes subsistemas do Sistema de Informação e de uma nova versão da intranet.
- Nos Serviços de Apoio, a CAE confirmou no 3º parágrafo do ponto 2.2.5.2 do seu relatório, que o Plano Estratégico (PE) define indicadores para os serviços. Também verificou que os relatórios de actividades dos serviços identificam pontos fortes, fracos e propostas de melhoria. Todavia, os Relatórios de Actividades Anuais dos serviços não apresentam os resultados dos indicadores definidos no PE nem a análise do processo de follow-up. Esta evidência, obtida pela CAE é confirmada no relatório de actividades de 2016 e no PA de 2017, os quais referem que estes processos foram adiados, suspensos ou que são não aplicáveis. A situação existente sugere a necessidade de consolidar os mecanismos de planeamento dos serviços, incluindo a definição e monitorização anual de indicadores e respetivas metas, e de análise sistemática da informação de forma harmonizada com o PE.
Em síntese, o relatório de pronúncia confirma a utilidade do exercício para a melhoria do sistema interno de garantia da qualidade da UAlg; e, no seu essencial, o conteúdo do relatório apresentado, pelo que a CAE não vê necessidade de alterar o seu relatório preliminar.
A CAE reconhece os desenvolvimentos em curso na Instituição e que a verificação dos mesmos no relatório de follow up, no prazo estipulado, será mais adequada, dando tempo para a consolidação de alguns processos em implementação neste momento.

5. Other Comments

The statement report presented by UAlg recognizes the relevance of auditing for the new cycle of the Institution's strategic planning and reaffirms its commitment to the quality culture.
In the report, UAlg clarifies some aspects of its SIGQ indicated as weaknesses and presents some developments in progress that confirm agreement with recommendations for improvement in the preliminary report of the CAE, highlighting among them:
- Definition of indicators to establish separate goals by organic unit and for the services, functional units and departments forming the Plan of Activities (PA) for 2018.
- Integration of actions recognizing merit, pedagogical innovation and training plans for lecturers in the PA of 2018.
- Discussion of measures contributing to recognition of merit and encouraging the spread of good practices.
- Implementation of measures to encourage improved quality in research and dissemination.
- Reflection on the structures supporting inter-institutional collaboration and with the community and improved integration of extension activities in the SIGQ.
- Development of the process of integrating the different sub-systems of the Information System and a new version of the intranet.
- In the Support Services, the CAE confirmed in the 3rd paragraph of section 2.2.5.2 of its report, that the Strategic Plan (PE) defines indicators for services. It also confirmed that the service activity reports identify strengths, weaknesses and proposed improvements. However, services' Annual Activity Reports do not present the results of the indicators defined in the PE or analysis of the follow-up process. This evidence obtained by the CAE is confirmed in the activity report of 2016 and in the PA of 2017, which state

that these processes were postponed, suspended or that they are not applicable. The current situation suggests the need to consolidate services' planning mechanisms, including definition and annual monitoring of indicators and respective goals, and systematic analysis of the information in accordance with the PE.
Summarizing, the statement report confirms the usefulness of the exercise for improving the internal quality assurance system at UAlg; and the essential content of the report presented, and so the CAE sees no need to change its preliminary report.
The CAE recognizes the developments in progress in the Institution and that confirmation of those in the follow-up report, within the stipulated time limit, will be more appropriate, allowing time for consolidation of some processes being implemented at this moment.

6. Conclusão

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

Sim, sujeito a condições

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

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

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

The internal quality assurance system meets the requirements for its certification depending on confirmation of overcoming the conditions considered limiting in the list of essential recommendations (section 4.1).

6.3. Fundamentação da apreciação de cumprimento assinalada em 6.1

Nenhuma vertente do SIGQ foi considerada como em desenvolvimento insuficiente; as vertentes dos serviços de apoio, sistema de informação e publicação de informação para as partes interessadas externas foram consideradas em "desenvolvimento parcial" e todas as outras vertentes foram avaliadas como em "desenvolvimento substancial".

Para cada uma das vertentes:

2.1 Embora haja espaço para melhorias no alinhamento da política de qualidade com os referenciais europeus (ESG) e os definidos pela A3ES e na visibilidade dos referenciais do sistema da qualidade, como a política da qualidade está definida e se articula com os objectivos, funções, atores e níveis de responsabilidade do sistema e documentação relevante, esta vertente foi considerada em desenvolvimento "substancial".

2.2.1 Embora os mecanismos ainda não estejam totalmente consolidados e não exista a prática de reconhecimento do mérito e da inovação pedagógica, como estão definidos a maioria dos procedimentos essenciais de garantia da qualidade, o sistema estabelecido trata a informação, permite a detecção de instâncias de qualidade insuficiente e estão instalados mecanismos de monitorização dos planos de melhoria, esta vertente foi considerada em desenvolvimento "substancial".

2.2.2 AUAlg possui CI muito bem organizados que podem beneficiar com a integração das actividades do CRIA, que produzem informação passível de ser usada como ferramenta de gestão para a detecção de instâncias de qualidade insuficiente e que pode ser usada como referencial para a melhoria dos CI e dos CED, desde que sejam estabelecidas orientações claras no MQ ou em regulamento próprio. A CAE considerada esta vertente em desenvolvimento "substancial".

2.2.3 Na colaboração institucional e com a comunidade,embora exista alguma fragmentação de procedimentos e falta de comunicação interna entre alguns actores, como a CAE teve oportunidade de conhecer algumas boas experiências de avaliação das actividades de extensão, pode aceitar que existem procedimentos e regulamentos estabelecidos e que estes contribuem para melhorar a qualidade, pelo que esta vertente foi considerada em desenvolvimento "substancial".

2.2.4 Apesar da ausência de planos de formação sistemáticos e de mecanismos internos de reconhecimento do mérito, pode concluir-se que existem suficientes mecanismos para promover a melhoria da qualidade. Porém é necessário implementar procedimentos sistematizados, com actualização de informação sobre as competências dos docentes

e investigadores e melhorar a gestão da formação, e de promoção e de reconhecimento do mérito e de harmonização dos regulamentos de avaliação de desempenho entre as várias UO e entre os serviços.
Considerada em desenvolvimento "substancial".

2.2.5 As reuniões e os dados recolhidos permitem concluir que não há ainda uma completa apropriação do sistema de garantia da qualidade por parte dos serviços de apoio, sendo necessário consolidar os mecanismos de planeamento, incluindo a definição de indicadores e metas, e de análise sistemática da informação proveniente de outros vectores do sistema, com procedimentos para garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e follow-up.
Considerada em desenvolvimento "parcial".

2.2.6 Existem procedimentos de garantia da qualidade das actividades de internacionalização, uma vez que é recolhida informação através de questionários que permite adoptar medidas correctivas, sendo estas concretizadas mediante a adopção de outras medidas com capacidade para promover a melhoria e a mudança.
Considerada em desenvolvimento "substancial".

2.3 As metodologias definidas permitem confirmar que o SIGQ está articulado com as actividades e os órgãos de gestão da instituição, e que a informação gerada é usada para o desenvolvimento da instituição. Contudo, a ausência de um sistema de metas bem articulado aos vários níveis impede o reconhecimento do aproveitamento sistemático da informação pela gestão.
Considerada em desenvolvimento "substancial".

2.4 Ainda que estejam contemplados ao nível do MQ os procedimentos de apoio e monitorização da participação das partes interessadas internas e externas, a CAE recomenda uma real implementação desses processos com a brevidade possível, reforçando a disponibilização da informação relevante, fidedigna, imparcial e actualizada para as partes interessadas, aos diversos níveis das estruturas e dos órgãos de gestão da UAlg.
Considerada em desenvolvimento "substancial".

2.5 Com a informação recolhida nas reuniões e na documentação a CAE concluiu que se trata de um SI com insuficiente nível de integração, donde resulta perdas e redundâncias de informação. Estas são particularmente evidentes nas rotinas de avaliação de desempenho e na ausência de metas nas peças do subsistema de planeamento. As primeiras incluem certamente os dados relativos às actividades de extensão que são também recolhidas através do questionário do grupo de trabalho para a extensão. A segunda corresponde à não utilização dos indicadores institucionais na definição de metas nos planos de actividades das UO e serviços, por desactualização ou desadequação da informação às necessidades dos órgãos de gestão.
Embora se tenham encontrado evidências de conhecimento e tratamento informal de alguns dados, não foi confirmada a existência do seu registo sistemático e transversal no SI, o qual se apresenta muito fragmentado e incapaz de produzir informação adequada às necessidades dos decisores aos vários níveis do SIGQ e de contribuir de forma eficaz para a monitorização e a melhoria contínua da qualidade.
Considerada em desenvolvimento "parcial".

2.6 Existe informação relevante sobre a instituição, mas a sua fragmentação e fraca harmonização da sua própria organização e apresentação associada a alguma desactualização, associada à ausência de critérios claros de selecção e de monitorização contínua da qualidade da informação prestada ao exterior levam a considerar esta vertente em desenvolvimento "parcial".

2.7O acompanhamento, avaliação e melhoria do sistema de garantia de qualidade é realizado no relatório anual do Gabinete de Avaliação da Qualidade que inclui a análise crítica do funcionamento da SIGQ e das suas diversas vertentes. Como este relatório foi elaborado pela primeira vez em 2016 e incluía planos de melhoria cuja implementação foi monitorizada no relatório de 2017, é possível afirmar que as acções de melhoria estão documentadas, pelo que se considera esta vertente em desenvolvimento "substancial".

2.8 O sistema cobre a maioria das actividades, foram obtidas evidências da sua eficácia e está articulado de forma a melhorar o funcionamento global da instituição.
Considerada em desenvolvimento "substancial".

6.3. Grounds for the judgement issued in 6.1

No aspect of the SIGQ was considered to be in insufficient development; the aspects of support services, information system and publication of information to external stakeholders were considered to be in "partial development" and all other aspects were assessed as being in "substantial development".

For each of the aspects:

2.1 Although there is room for improvement in aligning the quality policy with European guidelines (ESG) and those defined by the A3ES and in the visibility of the references of the quality system, as the quality policy is defined and is in articulation with the objectives, functions, actors, and levels of responsibility of the system and relevant documentation, this aspect was considered to be in "substantial" development.

2.2.1 Although the mechanisms are not completely consolidated and there is no practice of recognizing merit and pedagogical innovation, as the majority of essential procedures of quality assurance are defined, the system established handles the information, allows detection of cases of insufficient quality and mechanisms are installed to monitor improvement plans, this aspect was considered to be in "substantial" development.

2.2.2 UAlg has very well organised CIs that can benefit from the integration of CRIA activities, which produce information that can be used as a management tool to detect cases of insufficient quality and can be used as a reference for the improvement of CIs and CEDs, as long as clear orientations are established in the MQ or in a specific regulation. The CAE considers this aspect to be in "substantial" development.

2.2.3 In institutional and community collaboration, despite some fragmentation of procedures and lack of internal communication between some actors, as the CAE had the opportunity to find out some good experiences of assessment of extension activities, it accepts there are established procedures and regulations and that these contribute to improved quality, and so this aspect was considered to be in "substantial" development.

2.2.4 Despite the absence of systematic training plans and internal mechanisms for recognizing merit, it can be concluded there are sufficient mechanisms to promote quality improvement. However, it is necessary to implement systematized procedures, with updated information about lecturers and researchers' competences and improve training management, and promotion and recognition of merit and harmonize regulations of performance assessment between the various UOs and between services. Considered to be in "substantial" development.

2.2.5 The meetings and the data collected allow the conclusion that there is not yet complete appropriation of the quality assurance system by support services, with the need to consolidate planning mechanisms, including the definition of indicators and goals, and systematic analysis of the information coming from other areas of the system, with procedures to ensure the corresponding processes of decision-making, implementation and follow-up.
Considered to be in "partial" development.

2.2.6 There are procedures to ensure the quality of internationalization activities, since information is collected through questionnaires, which allows the adoption of corrective measures, these being formed through adoption of other measures able to promote improvement and change.
Considered to be in "substantial" development.

2.3 The methodologies defined allow confirmation that the SIGQ is articulated with the institution's activities and management organs, and that the information generated is used to develop the institution. However, the absence of a well-articulated system of goals at the various levels prevents recognition of management's systematic benefiting from the information.
Considered to be in "substantial" development.

2.4 Although support procedures and monitoring of internal and external stakeholders' participation are contemplated in relation to the MQ, the CAE recommends real implementation of those processes as soon as possible, strengthening the availability of relevant, reliable, impartial and updated information to stakeholders, at the various levels of UAlg's structures and management organs.
Considered to be in "substantial" development.

2.5 From the information gathered at the meetings and the documentation, the CAE concludes this is an insufficiently integrated SI, resulting in information losses and redundancies. These are particularly evident in the routines of performance assessment and in the absence of goals in the elements of the planning sub-system. The former certainly include the data related to the extension activities that are also collected through the questionnaire for the extension work group. The latter corresponds to not using the institutional indicators in defining goals in the activity plans of UOs and services, through information being out of date or inappropriate for the needs of management organs.
Despite finding evidence of knowledge and informal treatment of some data, their systematic and transversal recording in the SI could not be confirmed, this being very fragmented and unable to produce appropriate information for the needs of decision-makers at the various levels of the SIGQ or to contribute effectively to monitoring and continuous improvement of quality.
Considered to be in "partial" development.

2.6 There is relevant information about the institution, but its fragmentation and poorly harmonized organisation and presentation associated with some failure to update, related to the absence of clear criteria for selection and continuous monitoring of the quality of information provided to the outside world leads to considering this aspect in "partial" development.

2.7 The accompaniment, assessment and improvement of the quality assurance system is carried out in the annual report of the Quality Assessment Office, which includes critical analysis of the functioning of the SIGQ and its various aspects. As this report was drawn up for the first time in 2016 and includes improvement plans whose implementation was monitored in the 2017 report, it can be stated that the improvement actions are documented, and so this aspect is considered to be in "substantial" development.

2.8 The system covers the majority of activities, evidence of its effectiveness was obtained, and it is articulated so as to improve the institution's overall functioning. Considered to be in "substantial" development.