

ASIGQ/18/0000001 — Relatório final da CAE

1. Introdução

1. Instituição de ensino superior / Entidade instituidora:

Instituto Politécnico De Viseu

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

Instituto Politécnico De Viseu

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

Instituto Politécnico De Viseu

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

Instituto Politécnico De Viseu

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

A visita da Comissão de Avaliação Externa ao IPV – Instituto Politécnico de Viseu, decorreu nos dias 7, 8 e 9 de novembro de 2018. Participaram na visita Jacinto Vidigal da Silva (Presidente da CAE), Ana Sofia Rodrigues, Gemma Rauret, Samuel Vilela e Maria de Lourdes Machado-Taylor.

Foram planeadas reuniões com uma composição previamente acordada com o IPV, 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; 5 - Estudantes de 1º e 2º ciclo; 6– Uma unidade de investigação; 7 – Serviços de apoio; 8 - Docentes; 9 - Coordenação/estruturas de colaboração interinstitucional e com a comunidade; 10 - Autoridade académica máxima; 11 - Autoridades académicas e individualidades por estas convidadas.

Todas as reuniões decorreram nas instalações do IPV, na cidade de Viseu.

Em todas as reuniões a CAE sublinhou a natureza voluntária da auditoria e clarificou o objetivo da análise, sublinhando não ser a avaliação do desempenho do IPV, 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 perspetiva do SIGQ, e também alguns representantes das partes interessadas externas.

A instituição colaborou ativamente quer na preparação, quer na realização das reuniões planeadas.

A informação complementar solicitada pela CAE, foi disponibilizada 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).

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:

Parcial

2.1.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O Instituto Politécnico de Viseu (IPV) iniciou o processo de implementação formal do seu sistema de garantia da

qualidade em 2006, de acordo com os padrões ISO; e foi certificado sobre o cumprimento desta norma em 2007. O compromisso com os outros referenciais foi incorporado mais tarde.

Os estatutos do IPV, publicados em Diário da República em 2009, definem que o Presidente tem a competência de “tomar medidas necessárias à garantia da qualidade do ensino e da investigação na instituição e nas suas unidades orgânicas”. Também define que a estrutura de coordenação do SIGQ do IPV integra o Conselho de Avaliação da Qualidade (CAQ) e as Comissões para a Avaliação da Qualidade (ComAQ) nas Unidades Orgânicas de Ensino e Investigação. Ao Gabinete da Qualidade compete a implementação da política da qualidade e a produção de informação para o acompanhamento do sistema.

Trata-se por isso de um SIGQ que dispõe de uma estrutura de apoio clara e bem definida e envolve os dirigentes da instituição ao mais alto nível (Presidente do IPV e Presidentes das Unidades Orgânicas). A CAE recomenda reflexão sobre a diminuta presença dos estudantes no CAQ, que conta apenas com o representante da Associação de Estudantes do Instituto (AEI). Também merece reflexão a integração de algumas personalidades externas com experiência na área da qualidade.

No Manual da Qualidade (MQ) o IPV estabeleceu como objetivo da política de qualidade a excelência nas atividades que desenvolve, visando um desenvolvimento sustentável, a valorização de recursos e a satisfação de todas as partes implicadas.

De acordo com o RAA, o SIGQ compromete-se com padrões e linhas de orientação europeus (ESG), normas (ISO) e orientações da A3ES e usa o MQ como documento de referência. Todavia, este documento apresenta uma vocação acentuadamente administrativa e corresponde na sua maior parte a um Manual de Procedimentos. A abordagem seguida está orientada para ser um documento de planeamento destinado a ser utilizado pelos responsáveis do SIGQ. Além disso, coloca insuficiente ênfase nos mecanismos destinados a promover a participação das partes interessadas e na análise das ações a realizar no âmbito do ciclo de melhoria contínua.

A CAE recomenda que seja projetada uma nova versão do Manual da Qualidade (MQ), que siga mais de perto os referenciais da A3ES, que a sua construção assente numa discussão interna muito alargada, de forma a mobilizar a maioria dos seus principais atores e a motivá-los a participar na construção de uma verdadeira cultura da qualidade.

Também, por conter uma extensa documentação e descrição de procedimentos, torna o manual menos amigável para a comunidade académica e pouco mobilizador da cultura da qualidade. A CAE não conseguiu obter evidência da elaboração de relatórios de síntese intermédia, como por exemplo de análise da perceção dos estudantes em relação à qualidade do ensino, de análise da investigação e da extensão ou dos serviços com capacidade para evidenciar a contribuição das UO e do próprio IPV.

Também se observa uma insuficiente articulação entre o Plano Estratégico (PE) e os Planos de Atividades (PA) e os Relatórios de Atividades (RA) anuais da instituição e destes com os das UO. Os relatórios anuais de curso (RAC) e os relatórios das unidades curriculares (RUC) apresentam formatos diferentes, aspeto que dificulta a sua articulação e a elaboração dos relatórios de síntese intermédios.

Em síntese, a política da qualidade está definida, existe uma estrutura de responsabilidade na gestão do SIGQ que envolve os dirigentes ao mais alto nível. Contudo a documentação de suporte precisa de ser melhorada e incluída na revisão do Manual da Qualidade e alguns relatórios de síntese intermédia têm de ser elaborados, principalmente o de análise da perceção dos estudantes em relação à qualidade do ensino.

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

2.2.1.1 No ensino e aprendizagem

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

Substancial

2.2.1.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O RAA define que a oferta formativa é estabelecida de acordo com a estratégia institucional, levando em consideração o contributo para a empregabilidade, a preparação para a cidadania, o apoio ao desenvolvimento pessoal dos estudantes e deve constituir um estímulo à investigação e inovação.

O sistema prevê dois processos diretamente associados ao ensino e aprendizagem (E/A), a “gestão da oferta formativa” e a “gestão das atividades formativas”. A criação de novos ciclos de estudos segue o procedimento definido no sistema, não sendo claramente identificado o contributo de peritos externos. Contudo, durante as reuniões foram apresentados vários exemplos de participação de entidades externas nestes processos.

A autoavaliação regular dos ciclos de estudo também está definida como procedimento “gestão das atividades formativas”, onde está prevista a auscultação aos vários intervenientes no processo E/A, com monitorização de Programas das UC, elaboração de Relatórios de UC's (RUC) e de relatórios anuais de curso (RAC).

No que respeita aos indicadores e metas associados à auscultação das partes envolvidas no E/A, como sejam os questionários aos estudantes, docentes, diplomados e entidades empregadoras, há um grande enfoque na monitorização das taxas de resposta, sendo dada menor importância à análise dos índices de satisfação obtidos e às medidas a tomar para melhorar áreas em que a satisfação possa ser inferior a valor crítico a definir.

A CAE recomenda a revisão de objetivos apresentados no Mapa de Objetivos e o seu alinhamento com os

Objetivos do Plano Estratégico 2017-2021. Este alinhamento pode ser realizado através de indicadores que possam refletir a política de atração de estudantes (Objetivo 1 do Plano Estratégico- “Aumentar o número de alunos nacionais e internacionais”), incluindo indicadores de procura dos ciclos de estudo que considerem a preocupação com o sucesso e abandono escolar.

No RAA, o IPV informa que a monitorização do SIGQ, ao nível do E/A é realizada em intervalos regulares, por níveis de responsabilidade, e que os Docentes elaboram os relatórios das UC e os DC/DD elaboram os relatórios de curso. Contudo, a CAE verificou que em 2017, apenas 38% dos relatórios de curso foram elaborados no prazo, havendo também lacunas na elaboração de relatórios de UC. Nas reuniões, a CAE confirmou que os docentes desconheciam este processo de monitorização e que estes resultados estão associados a problemas na parametrização do sistema de informação. Este considera no cálculo da percentagem as várias edições dos ciclos de estudos e UC que já não se encontram em funcionamento. Também foi informada da possibilidade de contar como fora do prazo as submissões de relatórios finais resultantes da revisão ocorrida durante o processo de melhoria contínua. A CAE recomenda a correção urgente da forma de cálculo do prazo, pois considera inaceitável a existência de omissões da parte interessada interna com maior responsabilidade no funcionamento do SIGQ.

A resposta aos questionários por parte dos estudantes é facultativa e, conforme reportado no Balanço da Qualidade de fevereiro de 2018, regista uma taxa de resposta média baixa. Foi referido em reunião que a fórmula de cálculo destes indicadores, também deveria ser revista. A própria instituição indica no RAA, como ponto fraco, a reduzida taxa de resposta dos estudantes, diplomados e de entidades empregadoras aos diferentes questionários à satisfação aplicados na instituição e refere que foi iniciada a revisão de vários questionários. A CAE reforça a importância de, neste processo em curso, serem claramente envolvidas todas as partes interessadas.

Os Relatórios de UCs e os Relatórios de Curso até ao momento realizados nas várias UO, apresentam estruturas distintas, tendo em 2018 sido definido um modelo comum, que se encontra ainda em fase de implementação.

Na maioria dos Relatórios de UCs fornecidos na visita não há informação relativa a resultados de satisfação dos inquéritos aplicados às várias partes interessadas, sendo apenas reportada a % de participação. Nos novos modelos de Relatórios de UCs e de Relatórios de Cursos continua ausente essa análise, assim como outros aspetos de eficiência formativa, como sejam dados de abandono, e de sucesso/insucesso escolar, entre outros.

No RAA, a instituição refere que publica anualmente o relatório de atividades em que é analisada a eficácia formativa, contudo nos RA do IPV (<http://www.ipv.pt/secretaria/ispv/ra2017.pdf>) não há análise sobre eficácia da oferta formativa nem resultados de sucesso escolar e da empregabilidade. A instituição indica, também no RAA, que o mecanismo para recolha de dados sobre a inserção laboral (incluindo a monitorização do trajeto dos diplomados, na perspetiva da empregabilidade) não tem sido aplicado de forma sistemática.

Foi possível confirmar a preocupação com o acolhimento e acompanhamento dos estudantes e a oferta de oportunidades de contato dos estudantes com a investigação. Apesar de não existir um programa estruturado de acolhimento a novos estudantes e um programa de tutorias, há clara evidência de iniciativas relacionadas, que poderão evoluir para processos organizados e integrados no SIGQ.

Também se confirmou a existência de um mecanismo de deteção automática de plágio.

Conclui-se que existe a maioria dos procedimentos de garantia da qualidade do ensino/aprendizagem para identificar as instâncias de qualidade deficiente, cuja eficácia poderá ser melhorada com a harmonização dos documentos e dos procedimentos entre as UO e com a correção do indicador de contagem automática do tempo de elaboração dos relatórios dos docentes fora de prazo.

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

Substancial

2.2.2.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O Plano Estratégico (PE) do IPV define como objetivo aumentar as receitas de projetos de investigação e apresenta uma lista de ações de estímulo às atividades de investigação, desenvolvimento e inovação (ID&I) e medidas na área da cooperação em investigação, inovação e internacionalização. Estas medidas revelam preocupação com o autoconhecimento para fundamentar a definição de áreas prioritárias e de excelência e a vontade de ligação à região e ao ensino. De particular interesse para a qualidade identificasse a medida relativa à recolha e sistematização da informação acerca de projetos no período 2015-2017.

No RAA apenas é apresentado um centro de investigação (CI) designado por Centro de Estudos em Educação, Tecnologia e Saúde (CI&DETS). Todavia na página web do Instituto são apresentadas mais quatro CI que são o Centro de Investigação em Educação e Inovação Pedagógica (CI&DEI), Centro de Estudos em Serviços Digitais (CISeD), Unidade de Investigação em Ciências da Saúde: Enfermagem (UICISA:E) e o Centro de Estudos de Recursos Naturais, Ambiente e Sociedade (CERNAS). O CI&DETS e o CISeD são CI próprios e os restantes são em parceria com outras instituições.

Os CIs estão bem apresentados em páginas web próprias, acessíveis através do portal do IPV, onde se encontra informação sobre as equipas de investigação, áreas de investigação, publicações e eventos. Todavia,

não existe acesso aos regulamentos e relatórios de atividades e nenhum CI apresenta comissões externas de aconselhamento científico, que a CAE considera fundamental para a melhoria da qualidade da investigação. A CAE constatou no regulamento do CI&DETS, que este centro de investigação está aberto a acolher todos os professores e assistentes das UO que o desejarem; e que a sua atividade é monitorizada nos relatórios de atividade. A CAE considera, que embora esta prática tenha capacidade para detetar instâncias de qualidade insuficiente, deve ser complementada com critérios de produtividade e de exigência de qualidade para manutenção do estatuto de membro.

Os projetos de investigação são gerados nos CI e a sua execução financeira é monitorizada nos serviços centrais do IPV. Não existe por isso uma estrutura de coordenação com competência de gestão de ciência capaz de oferecer apoio à preparação e gestão de projetos e que consiga sistematizar a informação de forma a promover a melhoria das candidaturas a financiamento competitivo. Esta estrutura parece fundamental para ajudar a concretizar o objetivo do PE de aumento das receitas de projetos de investigação.

Nos estatutos e no MQ está indicada uma unidade orgânica para coordenação das UI e para coordenação estratégica da investigação, designada por Instituto de Desenvolvimento e Investigação. Todavia, nas reuniões a CAE não conseguiu confirmar a sua existência ou interesse na sua implementação.

A CAE considera necessário rever os indicadores da I&D, no sentido de serem orientados para os resultados da investigação traduzidos em publicações em periódicos científicos internacionais de elevado prestígio e que sejam menos valorizadas as atividades intermédias como a publicação de artigos em proceedings de conferências.

O desenvolvimento do SIGQ nesta vertente deverá seguir a orientação apresentada no PE, de autoconhecimento, da realização de exercícios de benchmarking com outros centros, de organização de uma estrutura especializada de apoio aos investigadores que consiga coligir as boas práticas necessárias para melhorar a qualidade da investigação realizada e que tenha capacidade para apoiar os investigadores na apresentação de projetos de melhor qualidade.

2.2.3.1 Na colaboração interinstitucional e com a comunidade

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

Substancial

2.2.3.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O Plano Estratégico, bem como o PA e o RA, não atribuem suficiente profundidade e relevância a esta dimensão institucional desempenhada pelo IPV. Porém, o RAA considera a colaboração interinstitucional e com a comunidade como um elemento chave da estratégia e destaca o seu contributo na promoção do desenvolvimento regional.

A ligação com a comunidade é estabelecida diretamente pelo IPV ou através da Associação para o Desenvolvimento e Investigação de Viseu (ADIV). O RAA não é esclarecedor sobre a estrutura de coordenação das atividades de extensão e, nesse âmbito, como se articula a ação das UO com essa estrutura. A CAE percebeu que as Escolas mantêm uma cultura de autonomia e que uma parte significativa das atividades de colaboração com a comunidade são desenvolvidas e geridas ao nível da UO.

A ADIV foi fundada pelo IPV e por Escolas do IPV enquanto unidade de interface com entidades externas, do setor público e privado. De acordo com a informação disponibilizada, a ADIV presta serviços na área da formação, consultadoria, estudos e projetos a entidades coletivas ou singulares. Todavia, durante a visita, foi explicado que a ADIV não se encontra abrangida pelo SIGQ e que o IPV apenas procede à avaliação da sua participação nessa associação. A CAE não encontrou menção à ADIV em Regulamentos de Funcionamento, nem mesmo no MQ.

No RAA são enunciados os diversos atores e agentes com os quais o IPV mantém atividades de cariz institucional, empresarial, associativo ou particular. Essas atividades incluem a realização de estágios curriculares e/ou o desenvolvimento de projetos. Porém, o RAA não concretiza qual a participação das partes interessadas externas nos processos de garantia da qualidade, remetendo para os procedimentos descritos no MQ, onde se encontra estabelecido o conjunto de procedimentos a aplicar na gestão das atividades.

Nos aspetos identificados para melhoria, o IPV refere que é necessário elaborar um relatório das ações de colaboração interinstitucional, o qual deve proceder à verificação da manutenção dos pressupostos constantes à data de assinatura dos protocolos celebrados com terceiros.

A CAE verificou que o IPV dispõe de mecanismos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades desenvolvidas com e para o exterior. São elaborados relatórios com base nos parâmetros previamente acordados, cujos resultados são dados a conhecer aos sujeitos do acordo ou protocolo.

No que concerne aos acordos e protocolos em vigor, a CAE tomou conhecimento da satisfação das partes interessadas externas e notou que estas reconhecem a relevância do IPV no desenvolvimento da região. Ainda assim, o RAA menciona que a colaboração interinstitucional e o contributo para o desenvolvimento regional carecem de melhor divulgação através dos vários meios de comunicação à disposição da instituição.

A colaboração interinstitucional, referente a colaborações e parcerias com outras instituições de ensino superior, não é mencionada neste ponto. Porém, na secção que aborda a Internacionalização, o RAA refere que o IPV integra um consórcio de 8 politécnicos nacionais. Durante a visita, a CAE tomou ainda conhecimento que estão a ser desenvolvidas ações com vista à celebração de acordos para cursos de dupla titulação com

instituições estrangeiras. A nível nacional o IPV participa do programa de mobilidade Vasco da Gama. A CAE concorda com o IPV, a propósito da necessidade de serem criados mecanismos de reconhecimento interno do desempenho dos docentes na área da ligação à comunidade.

2.2.4.1 Nas políticas de gestão do pessoal

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

Substancial

2.2.4.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O IPV refere, no RAA, que dispõe de normas e procedimentos para a recolha e tratamento de informação relativa às competências e aos resultados de atuação do pessoal, com vista à avaliação de desempenho, à formação, à promoção e ao reconhecimento do mérito. A formação do pessoal não docente do IPV assenta na recolha de elementos com vista à elaboração do plano de formação. Esta prática é evidenciada nos documentos de gestão, onde as necessidades são identificadas ao nível da avaliação de desempenho dos trabalhadores. Contudo, no RAA indica como duas das principais fraquezas “a limitada oferta formativa para o pessoal não docente não permite atingir o nível de formação e de especialização requerido para as equipas técnicas envolvidas nos processos” e “a inexistência de mecanismos de reconhecimento e de motivação do mérito do pessoal docente e não docente”. O IPV também identifica como sendo necessário rever o manual de funções e os procedimentos de avaliação de desempenho.

O inquérito realizado aos colaboradores dos SC e SAS (2017) demonstra que a maioria considera que “a melhoria da qualidade no IPV exige que os colaboradores adquiram novos conhecimentos” e “se atualizem sobre os novos métodos de trabalho” e “que são necessárias mais ações de formação para que haja colaboração mais eficaz na melhoria da qualidade”. Contudo, não há evidências de realização deste inquérito aos restantes colaboradores das UOs.

Foram apresentadas iniciativas meritórias de atividades direcionadas para a formação e atualização pedagógica, incluindo congressos sobre o tema realizados no IPV. Contudo, é necessário consolidar o diagnóstico e planeamento sistematizado dessas atividades. Durante as reuniões a CAE não obteve evidência de instrumentos de reconhecimento do mérito pedagógico.

O SIGQ deve considerar, na Gestão de pessoal, o risco associado ao envelhecimento do pessoal, referido em vários relatórios (RA IPV e balanço Social dos SAS). A ESSV apresenta um índice de envelhecimento muito elevado nos docentes a tempo integral e com tendência a aumentar (análise de evolução 15/16 para 17/18: <http://www.ipv.pt/avq/pessoaldocente.pdf>), não sendo evidente análise crítica e nem a existência de planos de ação a implementar, com base no risco associado a este dado. Deve ser revista a informação pública sobre idade média de corpo docente pois há informação incongruente relativamente a 2015/16.

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:

Não é evidente o alinhamento do atual plano estratégico com os objetivos definidos para os serviços de apoio e não há evidência de identificação de indicadores e metas para todos os serviços.

O RAA refere que são aplicados inquéritos à satisfação com os serviços mas nos mapas de objetivos do SIGQ-IPV, não há indicadores relativos a níveis de satisfação com a maioria destes serviços. Os mecanismos de autoavaliação são ainda insuficientes, incluindo a auscultação aos utentes e a implementação e monitorização de planos de ação. Como exemplo, nos planos de atividades SAS-2018 não há informação sobre a auscultação aos utilizadores, à gestão das reclamações e também não foi possível obter um BQ-SAS ou relatório de atividades dos SAS. No sub-portal do SAS, os últimos resultados de Inquérito de satisfação disponíveis relativos a alojamento e alimentação são de 2012 apesar de se ter confirmado na reunião que entretanto foram efetuados novos inquéritos em 2016.

Os Serviços Académicos dispõem de um inquérito mas a % de respostas em algumas UO's é nula (ESAV) ou muito reduzida (ESEV e ESSV). Os Serviços de Documentação apresentam taxas de participação dos inquéritos mais relevantes (entre 18 e 44%). Os Serviços de Inserção na Vida Ativa ou com instalações/segurança/acessibilidade (Dep. técnico), são exemplos de outros serviços em que também não há evidências de avaliação da satisfação. A instituição assume como fraqueza a reduzida aplicação de instrumentos de auscultação da satisfação e apresenta como aspetos identificados para melhoria do SIGQ a necessidade de garantir a aplicação de inquéritos à satisfação dos utentes e garantir a efetiva implementação dos procedimentos em todos os serviços.

No BQ-2017, as manutenções curativas e preventivas (que podem ter impacto em aspetos de segurança, acessibilidade e utilização eficaz de infraestruturas e equipamentos associados ao ensino e investigação e aos serviços de apoio) não apresentam evidências de realização.

Denota-se, em alguns serviços, como sejam o Dep. Técnico e Serviços Financeiros, que a melhoria continua

pode ser posta em causa por falta de atuação perante situações não conformes detetadas em processos de autoavaliação (auditorias internas), sendo diversos os casos de correções, ações de melhoria e ações preventivas não implementadas ou ineficazes.

Em 2018 foram regulamentadas, reorganizadas as ComQ existentes, incluindo dos SAS SAC, SD, SF, SRH e criadas novas ComQ para tratar assuntos relacionados com infraestruturas (Serviços Técnicos). No RAA, a instituição refere que logo que todas as ComQ, entretanto constituídas, se encontrem em funcionamento pleno, contribuirão de forma decisiva para a implementação do SIGQ. Espera-se que esta reorganização elimine ou mitigue algumas das debilidades atrás referidas.

O SIGQ deve garantir a identificação e cumprimento de requisitos legais aplicáveis à instituição. Verifica-se contudo, que há documentos institucionais como o Plano de Gestão de Riscos e Infrações Conexas que não refletem as atualizações das disposições legais aplicáveis, o que compromete a adequada avaliação de riscos e procedimentos de prevenção de incumprimentos legais.

Por razões de eficiência de uso de recursos, há serviços centralizados, como é o caso dos recursos humanos e dos Serviços Técnicos. Este modelo de serviços partilhados contrasta com o modelo dos restantes serviços que se encontram nas UO. Esta situação, sendo bastante mais exigente do ponto de vista da harmonização e da implementação do SIGQ, também apresenta maior dificuldade de adoção da cultura da qualidade. O resultado é evidenciado pelas diferenças observadas entre os serviços, onde coexistem serviços que fazem relatórios de atividades e outros não, uns que apresentam taxas de resposta aos inquéritos dos utilizadores satisfatórias outros não e ainda outros que nem sequer têm respostas; e, alguns que corrigem as não conformidades e outros não.

Em síntese, a CAE considera que o IPV precisa de realizar uma reflexão aprofundada sobre o modelo de gestão a adotar nos serviços de apoio, de forma a encontrar a melhor solução para garantir a aplicação do SIGQ a todos os serviços de forma eficaz e que sejam implementados procedimentos para garantir a melhoria contínua da qualidade dos serviços.

2.2.6.1 Na internacionalização

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

Substancial

2.2.6.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O IPV estabeleceu como objetivos fundamentais da sua política de internacionalização para 2014-2020 o reforço da cooperação, dos intercâmbios e da mobilidade dos seus estudantes, docentes e funcionários. Estes objetivos são coerentes com os definidos no Plano Estratégico da instituição.

O IPV tem participado em feiras internacionais, no âmbito do CCISP ou por iniciativa própria como aposta no recrutamento de estudantes internacionais. O público-alvo são os países de língua oficial portuguesa, principalmente o Brasil. Não obstante, segundo o RAA, foram criados semestres internacionais lecionados em inglês em algumas das UO do IPV de forma a atrair mais estudantes estrangeiros.

Ainda sobre a internacionalização da oferta formativa, o Plano Estratégico destaca a criação de cursos conferentes de grau com dupla titulação em parceria com outras instituições estrangeiras do Brasil e dos restantes países membros da CPLP. Porém, a CAE não encontrou informação, nem evidência, de cursos em funcionamento nestes termos e, no decurso da visita, concluiu que o processo ainda está em curso.

A CAE entende ser necessário desenvolver indicadores complementares, que evidenciem, de forma mais abrangente, os resultados das ações empreendidas, bem como o aprofundamento dos instrumentos de reporte de modo a tornar mais evidente a atividade desenvolvida, os resultados obtidos e a adoção de ações de melhoria.

De modo a permitir o acesso a um maior financiamento e possibilitar, assim, a mobilidade de mais estudantes, docentes e funcionários no âmbito do programa Erasmus +, o IPV integra desde 2011 um consórcio de 8 politécnicos nacionais. Durante a visita, foi dado a conhecer à CAE que os estudantes envolvidos em programas de mobilidade são sujeitos a entrevistas à chegada e que o IPV procede à elaboração de relatórios próprios sobre as experiências de mobilidade com vista à monitorização dos protocolos celebrados com instituições congéneres.

O IPV considera que existe alguma resistência em responder aos questionários aplicados devido à multiplicidade de solicitações das várias entidades envolvidas na gestão e promoção da mobilidade. Por esse motivo, de forma a aumentar a taxa de resposta, o modelo de questionário aplicado encontra-se atualmente em revisão.

A informação disponibilizada sobre mobilidade, quer para as partes interessadas internas, quer para potenciais candidatos, nacionais e internacionais baseia-se em ligações para websites externos ao IPV, ou relacionados com programas de mobilidade, ou das instituições de acolhimento com as quais são mantidos protocolos e acordos de mobilidade. Em linha com a análise efetuada à publicação de informação para as partes interessadas internas e externas, a CAE entende que é necessário empreender melhorias.

Durante a visita, foi esclarecido o funcionamento de um “programa de mentoria” por pares, promovido pelo IPV, através do qual os estudantes colaboram no acolhimento de estudantes estrangeiros, com o objetivo de facilitar a integração na instituição e prestar apoio ao longo do período de mobilidade. Porém, a implementação diverge entre as UO e, ainda que seja uma iniciativa meritória, a CAE não recolheu evidência de que se

encontre devidamente integrada no SIGQ.

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:

O RAA apresenta como evidência da articulação dos órgãos de gestão e de governação com o SIGQ as competências atribuídas pelos Estatutos aos responsáveis pela gestão ao mais alto nível no sistema. A presença dos Presidentes das ComAQ das UO no CAQ garante uma boa articulação e abrangência do sistema. Também constitui evidência desta articulação o sistema de planeamento e de relato financeiro que envolve as estruturas de coordenação do SIGQ e os órgãos de gestão institucional e das unidades orgânicas (UO).

Ao mais alto nível institucional é elaborado o Plano Estratégico (PE) apresentado pela Presidente do IPV e aprovado pelo Conselho Geral (CG) e que constitui o referencial de todo o sistema de planeamento. Em seguida são elaborados o Plano de Atividades e Orçamento Anual e o Relatório de Atividades Anual do IPV. Para facilitar a necessária articulação vertical e horizontal do sistema são elaborados pelo Gabinete da Qualidade os mapas de objetivos, atividades e indicadores.

Todavia, a CAE observou na documentação e confirmou nas reuniões, que não existe adequado alinhamento dos planos aos vários níveis. Esta situação foi justificada pela diferença temporal entre os atos eleitorais para os órgãos institucionais e das UO e também pela ausência de um PE com um horizonte temporal mais alargado. A CAE considera que esta falta de articulação dos planos poderá afetar a eficácia do sistema e que por isso deverá ser realizada uma profunda reflexão sobre o método de preparação dos planos.

A CAE também considera que os PA estão excessivamente orientados para a monitorização das ações ou medidas e que ignoram os efeitos da sua concretização, necessariamente avaliados com base em resultados medidos por indicadores institucionais de desempenho.

Embora a monitorização das ações seja de inegável interesse para a gestão, e por isso deverá ser mantida, é preciso que os planos incluam também metas para os indicadores de desempenho nas áreas de missão, que aliás constituem o principal objeto dos relatórios de atividades.

Ao nível do relato já se observa a preocupação com a descrição do desempenho institucional. O relatório de atividades do IPV apresenta um conjunto variado de indicadores de resultados ao nível da oferta formativa, investigação, internacionalização, ligação à comunidade entre outros. Para garantir a apreciação da melhoria do desempenho da instituição é preciso integrar no texto os resultados dos indicadores em pelo menos dois ou três anos anteriores, de forma a dar uma perspetiva do progresso institucional e a facilitar uma leitura crítica dos resultados alcançados e da eficácia das medidas empreendidas.

Parece por isso inequívoco que o SIGQ está interligado com as atividades e a gestão estratégica do IPV, que essas atividades envolvem os dirigentes ao mais alto nível e que estes dispõem de informação sobre a monitorização da atividade para tomarem decisões no sentido da melhoria do desempenho da instituição.

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:

No capítulo da estrutura documental do MQ encontra-se desenhada a abordagem top-down seguida na implementação da estratégia do IPV e o sentido bottom-up seguido na produção de informação. Este modelo de organização só por si assegura a efetiva participação de todas as partes interessadas internas – docentes, investigadores, estudantes, funcionários não docentes e das partes interessadas externas. O MQ também apresenta uma excelente representação da estrutura orgânica, a qual permite identificar a participação das partes interessadas nos vários órgãos da instituição.

No RAA é apresentada uma síntese da participação de todas as partes interessadas que corresponde às competências atribuídas pelos diferentes atores nos Estatutos do IPV. Os docentes participam na maioria dos processos do SIGQ. Nomeadamente, pela sua intervenção nos processos e nas decisões aos vários níveis, que vão desde o Conselho Geral (CG), Conselho Académico (CA), Conselho para a Avaliação e Qualidade (CAQ), Comissão de Avaliação e Qualidade (ComAQ), nos órgãos de gestão das UO como Assembleia de

Representantes (AR), Conselho Pedagógico (CP) e Conselho Técnico-Científico (CTC) e nos Departamentos. Também participam individualmente no SIGQ através da resposta a inquéritos de autoavaliação de UCs, autoavaliação no âmbito do sistema de avaliação de desempenho e dos inquéritos de satisfação com os serviços e nas auditorias internas.

Nos termos dos Estatutos, os estudantes também participam em praticamente todos os níveis do SIGQ, exceto nos órgãos de natureza científica. Participam nas decisões e processos do Conselho Geral (CG), Conselho Académico (CA), Conselho para a Avaliação e Qualidade (CAQ), Comissão de Avaliação e Qualidade (ComAQ), nos órgãos de gestão das UO como Assembleia de Representantes (AR) e Conselho Pedagógico (CP) e nas comissões de curso. Também participam no SIGQ através de resposta a inquéritos pedagógicos (primeiro e segundo ciclo) e nos inquéritos de satisfação dos serviços.

Os funcionários não docentes participam no Conselho de Gestão (CG), Conselho para a Avaliação da Qualidade (CAQ), Assembleia de Representantes (AR) das UO, na elaboração dos relatórios dos serviços e nos planos de relatórios de atividades e nas auditorias internas.

Os antigos estudantes participam através da resposta a questionários de satisfação com os cursos onde foram diplomados.

As partes interessadas externas participam no Conselho Geral e através de resposta a questionários de satisfação sobre o desempenho dos diplomados.

Para um mais rápido desenvolvimento da cultura da qualidade, a CAE considera fundamental aumentar a participação dos estudantes e das partes interessadas externas nas estruturas de coordenação e nos processos do SIGQ. Em particular o reforço da presença dos estudantes no Conselho para a Avaliação e Qualidade e nas Comissões de Avaliação e Qualidade, assim como a auscultação da opinião dos stakeholders nos processos de criação, revisão ou extinção de ciclos de estudo.

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 RAA informa que o Sistema de Informação (SI) do IPV (SI/IPV) é suportado por diversas plataformas eletrónicas que possibilitam a recolha, tratamento de dados e fornecimento de informação para as diferentes partes interessadas internas e externas.

Segundo o RAA o SI/IPV é um sistema de base informática que inclui a recolha de informação em processos não informáticos em alguns serviços e nas atividades de interação com o exterior.

O sistema inclui plataformas de recolha de dados ligadas ao acesso dos estudantes (CSS Backoffice e CSSNet), de gestão académica (SIGES e NetPa), de apoio às actividades lectivas (moodle e sistema de gestão de dados curriculares) e de monitorização da perceção da qualidade do ensino (Plataforma SIGQ e LimeSurvey). A informação produzida encontra-se na plataforma Sistema de Estatísticas para resposta aos inquéritos da Direcção-Geral do Ensino Superior (DGES) e na intranet do IPV que inclui regulamentos e documentação atualizada.

Também tem outras plataformas como a Adocs para a avaliação de desempenho dos docentes, a SIVA do serviço de inserção na vida ativa, a Koha para gestão das bibliotecas, a Geslabs de gestão dos espaços e o software de gestão E-Pública.

Trata-se por isso de um sistema de informação constituído por um grande número de aplicações com diferentes fornecedores, cuja integração representa um sério desafio aos serviços de informática, que apresenta capacidade para recolha de dados, mas terá dificuldade no tratamento automático e de produção de informação necessária e adequada às necessidades dos órgãos de gestão da instituição.

A dificuldade de integração das plataformas representa esforço acrescido resultante de redundâncias na recolha de dados para as diferentes aplicações, cuja existência a CAE pode confirmar durante as reuniões. Ao nível do tratamento e de produção de informação significa a recolha e inserção manual de dados, que representa risco de perda de informação. Também as diferenças de parametrização das aplicações impedem a harmonização dos dados para a produção de informação coerente e necessária para a tomada de decisão.

Esta situação resulta da enorme fragmentação do SI em aplicações autónomas, algumas das quais se encontram dispersas pelas diferentes UO e serviços de apoio próprios. Esta situação encontra evidência no ponto 3 do RAA, síntese dos aspetos identificados para melhoria. Neste ponto são referidas as dificuldades do sistema em melhorar o acesso à informação e de chegar a todos os atores envolvidos no SIGQ. Também são apresentadas ações específicas a realizar com as quais a CAE concorda inteiramente.

A CAE não pode deixar de referir a ausência de uma plataforma de gestão documental e workflow numa instituição onde o SIGQ está tão estritamente ligado a um sistema de procedimentos.

Nas reuniões também se obteve evidência do reconhecimento da fragilidade do SI e da vontade de melhorar

através da apresentação de uma candidatura ao Sistema de Apoio à Modernização Administrativa (SAMA). Todavia, a CAE apenas conseguiu confirmar que há vontade de preparar um projeto informático à dimensão exigida de harmonização das diferentes práticas e de integração das diversas plataformas usadas no SI. 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, sem a qual ficam comprometidos muitos procedimentos de monitorização e a melhoria contínua da qualidade.

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:

O IPV afirma prestar informação regular aos seus diversos públicos através da página institucional, na qual se encontram disponíveis os estatutos, os mais diversos regulamentos em vigor na instituição, o Plano Estratégico, os planos de atividades e respetivos relatórios, bem como a política de Qualidade e o MQ. É possível consultar informação sobre os cursos, respetivos planos de estudos e saídas profissionais, conforme requerido no âmbito da legislação nacional vigente. No entanto, a CAE verificou que há um conjunto alargado de informação em falta:

*1. Ainda não estão disponibilizados publicamente os relatórios de autoavaliação dos ciclos de estudos, apesar da instituição já o ter referido como necessidade de melhoria no RAA.
2. Não está a ser cumprida a publicidade da acreditação dos ciclos de estudos conferentes de grau académico, com a menção da data de acreditação e do prazo da mesma e do número e data do registo no website da instituição.*

3. Há ciclos de estudos que remetem informação sobre acreditação para o website da A3ES, não sendo prestada informação sobre a data e o prazo de acreditação, nem de registo e sem acesso imediato aos relatórios de avaliação externa e aos relatórios de autoavaliação dos ciclos de estudos.

4. Não é possível encontrar informação sobre a qualificação do quadro docente, o seu regime de vínculo à instituição, nem sobre as UCs lecionadas, nos termos da legislação aplicável e conforme as orientações dos ESG.

5. Para as partes interessadas externas não é possível consultar informação referente a cada UC (objetivos de aprendizagem, bibliografia fundamental, etc.). São disponibilizados regulamentos de avaliação gerais, mas há falhas na informação pública, em cada curso, sobre as metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes.

6. Não há evidências de divulgação dos resultados de sucesso escolar e da empregabilidade. Sobre a empregabilidade, é reconhecido no RAA que os mecanismos de recolha de dados não têm sido aplicados de forma sistemática. O IPV refere que a informação irá ser recolhida regularmente, e tratada no SIVA, para posterior divulgação na área destes serviços na respetiva página institucional.

7. A informação disponibilizada sobre mobilidade, quer para as partes interessadas internas, quer para potenciais candidatos, nacionais e internacionais, é insuficiente, limitando-se a ligações para websites externos ao IPV.

A CAE considera que é necessário empreender um esforço sério no sentido do cumprimento da legislação em vigor na sua totalidade e da articulação na base de informação, que potencie melhor a apresentação da instituição e o acesso por parte das partes interessadas externas.

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 RAA afirma que o SIGQ é revisto anualmente em reunião do CAQ e que esta revisão inclui a verificação da adequabilidade da política da qualidade, do desempenho dos processos, das auditorias internas, da implementação de correções, de ações corretivas, de ações preventivas e/ou ações de melhoria, da avaliação da satisfação e da adequabilidade dos recursos humanos e dos recursos materiais e infraestruturas afetas aos processos.

A CAE observou que o IPV dispõe de um sistema de planeamento para levar a cabo, tanto a revisão do MQ como das auditorias internas e outras ações derivadas da auditoria. Todavia o MQ não apresenta evidências

das revisões realizadas, não se conhecendo qual a versão atual nem a data da sua realização. O RAA indica como instrumentos de monitorização do SIGQ o Balanço da Qualidade (BQ), a monitorização do programa de auditorias e os relatórios de eficácia das UO. As propostas de melhoria dos relatórios das UO destacam a necessidade de aumentar a resposta aos questionários e relatórios de curso, mas não especificam quais ações a realizar para alcançar este objetivo. A CAE considera que é preciso realizar uma reflexão profunda sobre as causas que dão origem às baixas taxas de resposta e planificar ações concretas e corajosas para enfrentar a situação.

O BQ apresenta uma extensa descrição da monitorização das atividades desenvolvidas no âmbito dos vários procedimentos, deteta não conformidades e analisa a eficácia do sistema no cumprimento dos processos. A CAE considera que, embora a monitorização dos procedimentos seja essencial para o funcionamento do sistema, e que por isso se deve manter, a análise exaustiva das conformidades ao nível dos processos deve estar reserva ao relatório de monitorização das auditorias. A síntese do atual documento designado balanço da qualidade, na área do funcionamento do sistema ao nível dos serviços e a reflexão crítica do funcionamento e da eficácia do sistema na promoção da melhoria do desempenho do sistema como um todo, deve ser realizada como meta-avaliação e tratada em documento próprio designado por Balanço da Qualidade.

A prática de monitorização do SIGQ e a reflexão continuada sobre a sua estrutura concetual e funcionamento devem ser formalizadas e também devem fazer parte do BQ. Este documento deve centrar-se na análise da eficácia do sistema de forma a evitar que ocorram situações como as observadas atualmente de não conformidades que se mantêm em vários anos sucessivos. Para isso deve estar bem articulado com o relatório de monitorização das auditorias, e obter o contributo das várias partes interessadas de forma conseguir a motivação conducente à criação de uma verdadeira a cultura da qualidade e a evitar o carácter sancionatório que lhe pode estar associado.

O atual documento designado por “balanço da qualidade” deverá passar a ser designado como relatório de monitorização das auditorias, que corresponde ao seu efetivo conteúdo.

A síntese da eficácia ao nível das áreas de missão e a reflexão crítica capaz de identificar as principais fragilidades do SIGQ para fundamentar propostas de melhoria tais como aquelas que foram apresentadas no RAA deve ser reservada ao BQ.

Em conclusão pode dizer-se que o IPV tem mecanismos para acompanhar, avaliar e melhorar o SIGQ, e que esses mecanismos funcionam regularmente. No entanto, para alcançar os efeitos desejados, é necessária uma maior participação das partes interessadas e uma maior preocupação com a eficácia do SIGQ principalmente ao nível das principais áreas de missão institucional.

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

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

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

Substancial

2.8.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O SIGQ-IPV tem uma estrutura de apoio, possui um manual de procedimentos que constitui o referencial de atuação das diferentes partes internas e que garante o seu funcionamento.

Tem um sistema de planeamento assente numa metodologia que define objetivos a partir do Plano Estratégico, projetados nos planos de atividade e monitorizados no relatório de atividades. Esta componente é considerada no RAA como um dos principais pontos fortes do SIGQ. Todavia a CAE verificou a presença de insuficiente articulação entre os PA aos vários níveis hierárquicos e destes com os RA.

A CAE não conseguiu obter evidência suficiente da eficácia do sistema traduzida na evolução dos indicadores de progresso institucional nas suas áreas de missão. Também não teve conhecimento da elaboração de relatórios intermédios de reflexão crítica a este nível.

A eficácia do sistema está associada à forma de apresentação do MQ, que constitui mais um Manual de Procedimentos e não inclui os mecanismos destinados a promover a participação das partes interessadas e o desenvolvimento do ciclo de melhoria continua nalgumas vertentes do sistema. O resultado é uma participação pouco ativa dos estudantes e atrasos na elaboração dos relatórios pelos docentes menor progresso da cultura da qualidade.

No ensino existem processos bem definidos na conceção e aprovação da oferta formativa, admissão de estudantes e monitorização do ensino aprendizagem (E/A). A monitorização é realizada através de questionários aplicados aos estudantes e em relatórios de curso e de UCs que precisam de harmonização. Na investigação estão definidos os procedimentos, existem CI que dispõem das condições essenciais, mas não se obteve evidência de claro progresso na qualidade da investigação. Isto só acontecerá se os CI definirem requisitos de exigência científica e critérios de reconhecimento da qualidade das publicações em periódicos científicos internacionais que motivem o progresso dos investigadores.

Ao nível da colaboração institucional e com a comunidade e da internacionalização existem procedimentos e instrumentos de monitorização definidos para garantir o acompanhamento e melhoria das atividades desenvolvidas e o IPV divulga informação de forma regular às partes interessadas externas através do seu

portal.

Na gestão do pessoal verifica-se que existem procedimentos de recrutamento e seleção suportados na identificação de necessidades e em perfis. Existem regulamentos de avaliação de desempenho e planos de formação. Todavia a CAE observou alguma complexidade no Regulamento de Avaliação de Desempenho, que dificulta a sua apropriação como instrumento de melhoria contínua.

Os serviços de apoio têm uma larga experiência na implementação do sistema de qualidade. Todavia, talvez fruto da sua dispersão pelas diferentes UO, e “pela carga negativa associada pelos colaboradores aos processos de não conformidade” (ponto 3.1 do RAA), não é realizada reflexão crítica suficiente para promover a melhoria e a mudança. Também não existe um relatório de síntese dos serviços que a CAE considera necessário para a reflexão crítica do modelo instalado, em comparação com um modelo de serviços partilhados, porventura mais eficaz e com menores gastos.

O sistema de informação é constituído por um conjunto de aplicações autónomas que revelam dificuldade na recolha de dados e que apresentam problemas no tratamento e divulgação da informação. Esta situação resulta da fragmentação do sistema em aplicações automáticas autónomas, algumas das quais se encontram dispersas pelas diferentes UO. Também é notória a ausência de uma plataforma de gestão documental e workflow num sistema de qualidade tão estritamente fundado num sistema de procedimentos.

As lacunas do sistema são preenchidas com um grande esforço de tratamento manual dos dados, donde pode resultar perda de informação, estando garantido o funcionamento do sistema como um todo na articulação entre as peças do sistema de planeamento e o envolvimento dos principais responsáveis no SIGQ e das partes interessadas internas e externas.

3. Pontos fortes e boas práticas

3.1. Principais pontos fortes do sistema:

- O forte compromisso dos responsáveis máximos com o estabelecimento de um sistema interno de garantia da qualidade que, além da melhoria das atividades, é parte integrante da estratégia para promover uma melhor coordenação e contribui para fortalecer a sua promoção externa.*
- Os regulamentos, que integram o Manual de Procedimentos, enquadram a grande maioria dos processos realizados no IPV, facilitam o funcionamento dos serviços e constituem um bom ponto de partida para o desenvolvimento do sistema de informação.*
- A aceitação dos princípios de avaliação e melhoria pelo pessoal não-docente e a familiarização e aceitação por parte do corpo docente dos procedimentos de avaliação relativos ao ensino e aprendizagem, apesar de algumas limitações na participação.*
- Definição clara de responsabilidades e de funções nos procedimentos do sistema de gestão.*
- A existência de um programa de auditorias internas.*

3.2. Boas práticas, passíveis de difusão:

n.a.

4. Recomendações para melhoria do sistema

4.1. Recomendações essenciais – aspectos a requerer acção correctiva

A CAE considera que o SIGQ do IPV apresenta algumas fragilidades mais importantes ao nível da definição da documentação da política institucional para a qualidade, nos serviços de apoio, sistema de informação e publicação de informação relevante para as partes interessadas.

Para resolução destes problemas, a CAE considera como essenciais a implementação das seguintes recomendações:

A) A cumprir de imediato:

1. A divulgação de informação no website institucional da seguinte informação:

a. Todos os relatórios de auto-avaliação e de avaliação externa dos ciclos de estudo e de avaliação institucional de forma a cumprir o artigo 16º da lei 38/2007.

b. Publicitação da acreditação dos ciclos de estudo conferentes de grau nos termos do artigo 59º-A do DL 65/2018.

c. Cumprir na íntegra as orientações contidas no nº 2 do artigo 162º da Lei nº 62/2007 e da alínea e) ii) do artigo 18º da Lei nº 38/2007 e das orientações do padrão 1.8 dos ISG, incluindo a qualificação do corpo docente e do

seu vínculo à instituição e UCs lecionadas assim como de informação sobre o insucesso escolar e empregabilidade.

2. Correção do indicador de monitorização do prazo de preenchimento dos relatórios de cursos e das UCs elaborados pelos docentes.

B) A cumprir no prazo de 1 ano:

1. A elaboração de um Manual da Qualidade que siga mais de perto os referenciais da A3ES e cuja construção abranja a totalidade das atividades do IPV. Atendendo à experiência atual do MQ, a CAE recomenda que a sua construção assente numa discussão muito alargada aos vários níveis hierárquicos e principalmente que integre o compromisso de todas as UO.

O MQ revisto deve incluir a descrição dos requisitos para a elaboração do relatório de acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do SIGQ, que envolva a instituição ao mais alto nível, de forma a constituir um verdadeiro balanço da qualidade e um referencial de reflexão crítica do próprio sistema.

2. Ao nível da documentação da política institucional para a qualidade é preciso que sejam elaborados os seguintes relatórios de síntese intermédios:

a. Relatório anual de monitorização da qualidade do ensino baseada em índices para a instituição, para cada uma das UO, cursos e UCs, construído com base numa amostra representativa dos resultados dos questionários aplicados aos estudantes para recolha da sua perceção sobre a qualidade do ensino.

b. Relatório anual de satisfação da qualidade dos serviços, construído com base numa amostra representativa dos resultados dos questionários sobre a satisfação dos utilizadores com a qualidade dos serviços.

c. Relatório das atividades de colaboração interinstitucional e com a comunidade que integre a informação de todas as UO e da ADIV.

d. Relatório de indicadores institucionais que permita avaliar de forma sintética e clara a evolução do progresso institucional e a contribuição de cada Unidade Orgânica.

3. Revisão e harmonização entre as diferentes UO do relatório de UC (RUC) e dos cursos (RAC), de forma a incluir os principais indicadores de formação académica e que integrem os referenciais adequados à apresentação de propostas de melhoria contínua.

4. Também é preciso desenvolver estratégias para aumentar a eficácia das auditorias internas aos serviços de apoio, de forma que todas as não conformidades identificadas sejam corrigidas de imediato. Este aspeto deve ser considerado nos relatórios dos serviços, os quais devem ser obrigatórios, de divulgação pública e incluir reflexão crítica sobre a atividade desenvolvida e a análise dos resultados do inquérito de satisfação dos utilizadores de forma a fundamentar a apresentação de propostas de melhoria.

5. Para suprir as deficiências na divulgação de informação às partes interessadas externas é preciso que se realize o desenvolvimento do website institucional. Este deve incluir informação dinâmica e atualizada 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 atividades das UO.

C) A cumprir no prazo de 2 anos:

1. Que sejam desenvolvidas as ações 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 objetos digitais de forma a evitar perdas, desatualização de conteúdos e redundâncias que atualmente 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 o IPV apenas deverá estar em condições de apresentar evidências da melhor integração do sistema no prazo mínimo de 2 anos.

4.2. Recomendações adicionais, colocadas à consideração da instituição

A CAE propõe ao IPV um conjunto de tópicos de reflexão e recomendações adicionais, cuja implementação considera de grande importância para a melhoria do seu sistema interno de garantia de qualidade (SIGQ).

1 – Considerar a possibilidade de integrar no Conselho de Avaliação da Qualidade um maior número de estudantes e também algumas personalidades externas com experiência na área da qualidade.

2 – Elaborar Planos de Atividades com base em indicadores institucionais de forma a evidenciar a contribuição das diferentes UO para o desempenho institucional.

3 – Também parece essencial a introdução de mecanismos, espaços e projetos 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 objetivos para identificação de UCs correspondentes a "boas práticas".

4 – Aumentar a participação dos estudantes no sistema de qualidade e definir estratégias para aumentar a taxa de resposta aos questionários por parte dos estudantes.

5 - Divulgação de informação pública nos portais dos CI dos regulamentos que incluam a definição de critérios mínimos de produtividade científica para admissão de membros e de um referencial de qualidade internacional para as publicações em periódicos científicos com capacidade para promover a melhoria da qualidade.

6 - Desenvolver o apoio à investigação com capacidade de gestão de ciência para apoiar os CI e os investigadores na preparação de candidaturas a financiamento competitivo e na gestão de projetos de investigação.

7 – Reflexão aprofundada sobre o regulamento de avaliação de desempenho do pessoal docente, de forma que este seja encarado como instrumento de motivação e de melhoria contínua e um meio de recolha de informação. Esta deverá ser usada para preparar planos de formação sistemáticos para o pessoal docente de forma articulada com a avaliação de desempenho, assim como, de instrumentos de monitorização e avaliação dos planos. Também é preciso valorizar as atividades de colaboração com a comunidade no regulamento de avaliação de desempenho.

8–Desenvolvimento de planos de contratação e de novos e mais ágeis mecanismos de recrutamento de forma a vencer o desafio do envelhecimento que se verifica nos recursos humanos.

9 - O desenvolvimento de ações 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 indicadores e de relatórios de forma automática.

5. Observações

5. Observações

A CAE considera que a IPV já realizou três das quatro recomendações essenciais indicadas para cumprir de imediato no relatório preliminar. Todavia, ainda não foram totalmente implementadas as diretrizes contidas no nº 2 do artigo 162 da Lei nº 62/2007 e no sub-ítem e) ii) do artigo 18 da Lei nº 38/2007 e as diretrizes do padrão 1.8 do ISG.

Em relação às outras recomendações essenciais a serem implementadas dentro de um ou dois anos, o CAE confirma que este trabalho está no caminho certo e que a IPV pode cumprir as recomendações dentro do prazo proposto.

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 são consideradas limitativas no enunciado das recomendações essenciais (ponto 4.1).

6.3. Fundamentação da apreciação de cumprimento assinalada em 6.1

As vertentes de definição documentação da política institucional para a qualidade (2.1), serviços de apoio (2.2.5), sistema de informação (2.5) e da publicitação de informação relevante para as partes interessadas externas (2.6) foram consideradas em “desenvolvimento parcial”. Todas as outras vertentes foram avaliadas como em “desenvolvimento substancial”.

2.1-Existe uma estrutura de apoio clara e bem definida, com objetivos, funções e responsabilidades claras e que integra os principais responsáveis. Todavia, não há harmonização dos relatórios de monitorização do ensino e há uma insuficiente articulação dos planos, e destes com os relatórios de atividade, que em conjunto, não permitem a elaboração de relatórios de síntese intermédia, essenciais para a avaliação das vertentes de missão institucional. Esta falta de harmonização da documentação e a ausência de um MQ mais abrangente e assente nos referenciais da A3ES, contribuem para reduzir a eficácia do SIGQ na implementação da política da qualidade.

Considerada em desenvolvimento parcial.

2.2.1-Existem a maioria dos procedimentos essenciais de garantia da qualidade ao nível da nova oferta formativa, da avaliação e melhoria contínua da oferta ao nível das UO e que o sistema estabelecido trata a informação e permite a deteção de instâncias de qualidade insuficiente. Também verificou que existem mecanismos de monitorização dos planos de melhoria ao nível das UO e instrumentos de verificação da originalidade dos trabalhos académicos. Todavia há um insuficiente envolvimento das partes interessadas internas na resposta aos questionários e uma insuficiente harmonização entre os relatórios de curso e das UC entre as UO; e, estes não incluem ainda alguns indicadores fundamentais sobre a qualidade do ensino. Apesar disso, a CAE conseguiu identificar que existem procedimentos ao nível de cada uma das UOs com capacidade para promover a melhoria da qualidade do ensino que importa sistematizar, harmonizar e integrar no SIGQ.

Considerada em desenvolvimento substancial.

2.2.2–Os CI estão apresentados em páginas web próprias acessíveis através do portal IPV. Estas páginas incluem informação sobre as equipas de investigação, publicações e eventos. Embora não exista uma estrutura central de coordenação da investigação e os regulamentos dos CI não apresentam referenciais de exigência de qualidade científica, considera-se que existe capacidade para detetar instâncias de qualidade insuficiente nos RA.

Considerada em desenvolvimento substancial.

2.2.3-Embora ainda não seja elaborado o relatório de colaboração institucional e com a comunidade, existem mecanismos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades desenvolvidas com e para o exterior. Por isso, considera-se que a maioria dos procedimentos de garantia da qualidade são cumpridos e que o sistema tem capacidade para detetar instâncias de qualidade deficiente.

Considerada em desenvolvimento substancial.

2.2.4-O IPV dispõe de regulamentos apropriados para assegurar o recrutamento, gestão e formação do seu pessoal docente e não docente. Também dispõe de mecanismos de avaliação do desempenho, os quais permitem a identificação de situações de qualidade insuficiente. O mérito científico é reconhecido no RA mas não existe um sistema de incentivos ou de reconhecimento do mérito pedagógico. Estes procedimentos confirmam que existe recolha de informação e identificação de insuficiências de formação e de melhoria da qualidade do desempenho do pessoal.

Considerada em desenvolvimento substancial.

2.2.5–Da experiência acumulada verifica-se ineficácia na correção das não conformidades detetadas nas auditorias internas aos serviços. Também se observa uma baixa taxa de resposta aos inquéritos de satisfação dos utilizadores e uma insuficiente reflexão crítica traduzida em propostas de melhoria nos relatórios de atividades. Também porque alguns serviços não elaboram relatórios de atividades e apresentam diferentes graus de implementação do SIGQ, considera-se que não existe capacidade para detetar instâncias de qualidade insuficiente e não estão reunidas as condições para promover a melhoria e a mudança.

Considerada em desenvolvimento parcial.

2.2.6–As atividades de índole internacional são monitorizadas em entrevistas e em relatórios elaborados a partir de questionários aplicados à chegada. Porque também existe um “programa de mentoria” por pares para dinamizar o acolhimento dos estudantes estrangeiros, pode considerar-se que os procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar a internacionalização estão definidos e são suficientes para promover a melhoria e/ou mudança.

Considerada em desenvolvimento substancial.

2.3-O SIGQ está interligado com as atividades de gestão estratégica através da participação dos principais responsáveis e pelo sistema de planeamento desenvolvido pela instituição. Embora os Planos de Atividades constituam principalmente um meio de monitorização de ações a realizar, o conteúdo do Relatório de Atividades apresenta resultados ao nível dos indicadores que demonstram interligação e monitorização da atividade e, por isso, constitui um elemento de produção de informação com capacidade para apoiar a decisão e para promover a melhoria do desempenho aos vários níveis.

Considerada em desenvolvimento substancial.

2.4—A CAE confirmou que existe participação dos estudantes e do pessoal docente e não docente no SIGQ. Também foi possível verificar que existe participação das partes interessadas externas embora muitas vezes essa colaboração seja de natureza informal e não reportada no próprio sistema. Embora a participação dos estudantes seja pouco ativa e os docentes se atrasem na elaboração dos relatórios das UCs e dos cursos, a CAE considera que a instituição reconhece esta fragilidade e já possui estratégias para a resolução dos problemas e para dessa forma promover o desenvolvimento da cultura da qualidade. Considerada em desenvolvimento substancial.

2.5—O SI é constituído por um grande número de aplicações informáticas desenvolvidas por diferentes fornecedores. Esta situação implica a recolha e tratamento manual de dados, que representa o risco de perda de informação, redundâncias e desatualização. A grande fragmentação do sistema e as inerentes diferenças de parametrização das aplicações representa um sério desafio à produção de informação coerente e necessária aos processos de tomada de decisão.

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—A instituição identificou as partes interessadas externas e que a sua perspetiva é considerada no planeamento mas não de forma consistente. Existe recolha de informação, mas a sua divulgação não é feita de forma sistemática. O website institucional do IPV não está suficientemente desenvolvido e articulado com o SI. A CAE considera que é necessário realizar novos desenvolvimentos no sentido do cumprimento da legislação em vigor sobre a divulgação de informação para as partes interessadas externas e de uma melhor articulação na base da informação.

Considerada em desenvolvimento parcial.

2.7—A instituição monitoriza o funcionamento do SIGQ através do relatório designado por “Balanço da Qualidade”. Todavia este relatório apresenta uma extensa monitorização, muito centrada no cumprimento dos procedimentos, que apresenta nos capítulos de síntese o esboço de um verdadeiro balanço da qualidade. Por isso a CAE propõe que estes capítulos constituam este documento e que os restantes sejam considerados como relatório de síntese das auditorias internas.

Em síntese pode considerar-se que o IPV tem mecanismos para acompanhar, avaliar e melhorar o SIGQ, e que esses mecanismos funcionam regularmente. No entanto, para alcançar os efeitos desejados, é necessário que haja uma reflexão substancial do SIGQ e do seu funcionamento centrada principalmente na análise da implementação dos planos de melhoria.

Considerada em desenvolvimento substancial.

2.8—O SIGQ do IPV cobre a maioria das atividades da instituição e apresenta evidências de eficácia na promoção da melhoria contínua e constitui um todo que funciona, apesar de apresentar algumas fragilidades principais ao nível da documentação da política institucional, dos serviços de apoio, de divulgação da informação e do sistema de informação. A sua eficácia seria certamente melhorada no caso de aumentar a reflexão crítica do sistema aos vários níveis e se fosse aumentado o envolvimento efetivo dos estudantes no desenvolvimento do sistema.

Considerada em desenvolvimento substancial.