

ASIGQ/13/00011 — Decisão de apresentação de pronúncia

Decisão de Apresentação de Pronúncia ao Relatório da Comissão de Avaliação Externa

1. Tendo recebido o Relatório de Auditoria elaborado pela Comissão de Avaliação Externa relativamente à unidade orgânica Instituto Politécnico Da Guarda

2. a/o Instituto Politécnico Da Guarda

3. decide: Apresentar pronúncia

4. Pronúncia (Português):

A CAE da A3ES - AUDITORIA SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE DO IPG

O presente relatório diz respeito à pronúncia relativo ao conteúdo do relatório preliminar da Comissão de Avaliação Externa (CAE) da A3ES referente à Auditoria ao Sistema Interno de Garantia da Qualidade (ASIGQ/13/00011) do Instituto Politécnico da Guarda (IPG) realizada nesta instituição em dezembro de 2013.

O IPG considera e entende que todo o processo foi conduzido pela CAE de forma rigorosa, competente e com uma atitude de cooperação que se nos apraz sublinhar. Da parte do IPG houve total empenhamento e espírito de colaboração necessária neste tipo de processos e que acreditamos possa ter contribuído para que num futuro breve possamos recolher os frutos deste processo de auditoria.

Em anexo apresentamos as fundamentações e evidências relativas ao desenvolvimento existente, justificações e esclarecimentos sobre apreciações imprecisas produzidas e as melhorias implementadas. Perante as justificações e clarificações apresentadas e estando o IPG a implementar as sugestões apontadas, achamos que o SIGQ deverá ser certificado sem condições face ao nível de desenvolvimento existente.

5. Pronúncia (Português e Inglês, PDF, máx. 100kB): (impresso na página seguinte)

Anexos

**PROCESSO DE AUDITORIA DO SISTEMA INTERNO DE
GARANTIA DA QUALIDADE DO IPG**

(ASIGQ/13/00011)

RELATÓRIO DE PRONÚNCIA

**AUDIT PROCESS FOR THE INTERNAL SYSTEM OF QUALITY
CONTROL AT THE GUARDA POLYTECHNIC INSTITUTE**

(ASIGQ/13/00011)

RESPONSE TO REPORT

31 de Janeiro de 2014

1. Introdução

O presente relatório diz respeito à pronúncia relativo ao conteúdo do relatório preliminar da Comissão de Avaliação Externa (CAE) da A3ES referente à Auditoria ao Sistema Interno de Garantia da Qualidade (ASIGQ/13/00011) do Instituto Politécnico da Guarda (IPG) realizada nesta instituição em dezembro de 2013.

O IPG considera e entende que todo o processo foi conduzido pela CAE de forma rigorosa, competente e com uma atitude de cooperação que se nos apraz sublinhar. Da parte do IPG houve total empenhamento e espírito de colaboração necessária neste tipo de processos e que acreditamos possa ter contribuído para que num futuro breve possamos recolher os frutos deste processo de auditoria.

A CAE estabeleceu ao longo do relatório um conjunto de observações em cada ponto de análise que tentaremos aclarar e fundamentar ao mesmo tempo que consideramos que a grande parte das observações de melhoria apresentadas são de grande relevância e que procuraremos implementar de imediato. De qualquer modo faremos uma abordagem por área de análise e de acordo com o apreciado pela CAE.

2 – Análise do relatório da CAE

2.1 - Definição e documentação da política institucional para a qualidade

Concordamos com a apreciação do grau de desenvolvimento **substantial** em relação a este item, de qualquer modo não reconhecemos que a participação dos estudantes se enquadre só na perspetiva a de “cliente”, pois a sua participação no CP, para além do que está estabelecido nos estatutos, envolve entre outros, a análise dos relatórios de direção de curso, onde estão vertidos todos os planos de ação, análise dos questionários relativos ao ensino aprendizagem, estudos sobre questões pedagógicas, como seja o estudo sobre a “assiduidade e insucesso escolar nas aprendizagens dos ciclos formativos do IPG”.

Reconhecemos no entanto que o MQ deverá ser um documento mais conciso, estando nas nossas previsões a sua alteração.

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

2.2.1 - No ensino e aprendizagem

Em relação ao item Ensino aprendizagem, achamos que o seu grau de desenvolvimento deverá ser **muito avançado**, pelas seguintes razões:

- A definição e validação das competências desenvolvidas nas UC, são analisadas quer no relatório elaborado pelo corpo docente, quer pelos estudantes nos inquéritos anuais.

- Participação dos estudantes na monitorização, avaliação e melhoria do ensino e aprendizagem é realizada no âmbito dos inquéritos anuais, mas também nos órgãos CP e CAQ onde estão representados os estudantes.

- O Provedor não é uma entidade funcional que processa reclamações, já que as reclamações são processadas em vários domínios como sejam; caixas de sugestões e reclamações, reclamações diretamente para os diretores de curso/direções das escolas /presidência, para além do livro de reclamações. O Provedor do estudante é o último elo desta cadeia e é confrontado com estas situações já em último recurso.

- O SIGQ favorece a inovação e implementação de novas ideias, já que tanto o diretor de curso como a direção da escola tem acesso à lista das boas práticas inumeradas pelos docentes do curso/escola. Essas boas práticas são referenciadas nos relatórios das direções de curso que são discutidos tanto nas UTC, como nos CP e CTC.

- Está em curso um plano de formação pedagógica aos docentes que evidenciaram problemas na capacidade pedagógica. Esse plano estava já previsto nos nossos objetivos de qualidade para o ano de 2014.

- Está previsto um inquérito de satisfação dos serviços do GESP para o ano de 2014.

2.2.2 – Investigação e desenvolvimento

Em relação à investigação e desenvolvimento, achamos que o seu grau de desenvolvimento deverá ser **substancial**, pelas seguintes razões:

- A política científica da UDI assenta na missão e visão da UDI e é desenvolvida e aprovada todos os anos pelo seu Conselho Científico Plenário através dos Projetos Estratégicos que tem desenvolvido para obtenção de financiamento da FCT e pelo Plano de Atividades da unidade. Existe uma call de projetos científicos interna à UDI (divulgado no site da UDI), onde são financiados os projetos submetidos pelos investigadores da UDI, através de critérios definidos e aprovados pelo Conselho Científico da UDI e cuja listagem se encontra no site da unidade orgânica.

- Não concordamos com a afirmação decorrente que o modelo de valorização das atividades científicas do pessoal docente seja confuso, já que o mesmo está claramente definido por despacho da presidência do IPG e o corpo docente está familiarizado com o procedimento que foi definido nesse despacho. O docente conhece as regras e os apoios existentes e através do preenchimento de formulário próprio, toma as suas próprias decisões. A UDI por sua vez informa os organismos competentes de acordo com a opção selecionada pelo docente.

- Não concordamos com as afirmações sobre os planos de atividades da UDI, já que existem relatórios globais anuais da atividade de investigação desenvolvida pela unidade.

Com esses relatórios estabelece-se a comparação entre os planos de atividades aprovados em Conselho Científico, e os relatórios de investigação, nos quais se demonstra o cumprimento dos indicadores de investigação definidos no projeto estratégico de investigação da UDI

- O gabinete de apoio e projetos encontra-se em fase de instalação tendo a UDI desenvolvido esta atividade junto dos docentes. A UDI envia regularmente a informação de abertura de candidaturas como dá apoio ao desenvolvimento dos projetos dos investigadores interessados ou que contacta para se envolverem nos projetos a submeter.

2.2.3 – Na colaboração interinstitucional e com a comunidade

Concordamos com a apreciação do grau de desenvolvimento **substancial** em relação a este item, de qualquer modo gostaríamos de esclarecer algumas afirmações:

- Existe uma colaboração transfronteiriça efetiva através de projetos e estudos desenvolvidos com a AMCB /associação de Municípios da Cova da Beira e a OAEDER, no âmbito do programa POCTEP VIP BIN-SAL, que se materializa na execução conjunta com os parceiros da Universidade de Salamanca, Diputacion de Salamanca a realização de estudos e projetos para a valorização e desenvolvimento da raia central ibérica. Na prática somos parceiros no desenvolvimento de estudos, requeridos em função dos projetos aprovados (PROJECTO 0325_VIP_BIN_SAL_3_E) e definidas as funções no plano estratégico BIN-SAL 2010 http://cooperacionbinsal.com/WEB-PORT/pdf/PUBLICACIONES_OAEDR/2014-2020/estrategia-2020/Estrategia-POR.pdf.

- A Spin-off da qual a Instituição é associada produz anualmente relatórios e planos de atividade onde são estabelecidas metas e estratégias de desenvolvimento, sendo as mesmas inseridas no relatório de atividades do IPG.

- Em termos de prestação de serviços são requeridas às entidades/empresas e diplomados informações sobre a prestação de serviços, bem como um contacto personalizado da UDI procurando uma maior ligação entre empresas e a Instituição na transferência de conhecimento, a avaliação de necessidades formativas e de serviços (tendo-se promovido em 2012 um encontro e apresentação do Catalogo de serviços com mais de 100 empresas), objetivos e ações essas estabelecidas no plano de atividade da UDI, existindo o acompanhamento e coordenação das equipas por via das áreas científicas associadas aos laboratórios que providenciam os respetivos serviço e consequente avaliação dos mesmos pelos beneficiários, originando relatórios de satisfação (catalogo e relatório de satisfação, laboratórios e seus responsáveis).

- Em termos de preparação e oferta de pós-graduações e formações específicas, ajustadas às necessidades das empresas, existem parcerias e protocolos, nomeadamente com a Comunilog, Tecla e Psicossoma e Asd'aprender, estando já

preparadas Cursos de formação pós-graduada em: Gestão da Atividade Imobiliária; Design; Mediação Intercultural com Imigrantes; Aconselhamento e Informação em Farmácia. Cursos de formação não graduada em forma de protocolo: Protocolo com Tecla e Protocolo com Comunilog (Segurança e Higiene no trabalho). Cursos de formação especializada solicitada por entidade externa: Empreendedorismo em B-learning e Workshop de elaboração de candidaturas (<http://twintwo.ipg.pt/webapps/portal/frameset.jsp>).

2.2.4 - Nas políticas de gestão do pessoal

Em relação às políticas de gestão de pessoal, achamos que o seu grau de desenvolvimento deverá ser **muito avançado**, pelas seguintes razões:

- É realizada a avaliação de desempenho tanto do corpo docente como do pessoal não docente. A avaliação de desempenho do corpo docente no período de 2010_12 já foi concluída (ver relatório publicado na página do IPG). Ao mesmo tempo está a decorrer uma auscultação pública (comunidade do IPG) sobre o modelo e respetivas modificações e melhorias para o triénio seguinte.

- A avaliação de desempenho é realizada numa plataforma informática;

- Está em curso um plano de formações pedagógicas do corpo docente em virtude das anomalias detetadas no funcionamento das UC.

- Está a ser implementado um plano de formação de pessoal não docente em áreas identificadas como críticas para as suas funções.

- A necessidade de professores especialistas resultou de uma análise que foi efetuada pela presidência do IPG em termos de necessidades de pessoal docente e respetiva qualificação (ver página do IPG - bolsa de recrutamento) face às especificidades formativas.

2.2.5 – Nos serviços de apoio

Concordamos com a apreciação do grau de desenvolvimento **substancial** em relação aos serviços de apoio, no entanto gostaríamos de clarificar o seguinte:

- Os sumários estão diretamente ligados aos conteúdos da UC na plataforma Blackboard e não no Sophia como é referido no relatório da CAE.

- Os Serviços de Ação Social já foram incluídos no mapa de processos e foram aprovados dois procedimentos (Assistência Psicológica e Bolsas de Estudo).

- Os questionários de satisfação dos serviços são objeto de uma calendarização anual e os mesmos não são realizados todos os anos, havendo pelo contrário uma rotatividade na avaliação de todos os serviços (exemplo: O GESP será avaliado em 2014).

2.2.6 – Na Internacionalização

Em relação à internacionalização, achamos que o seu grau de desenvolvimento deverá ser **muito avançado**, pelas seguintes razões:

- Não entendemos a referência à forma como a fixação de metas é alcançada, já que as mesmas são determinadas anualmente, quer por via do QUAR, quer por via dos indicadores referenciados nos procedimentos aplicados.

- Também não aceitamos a referência da não existência de Benchmarking pois a mesma é regulamente feita no âmbito do consórcio ERASMUSCENTRO (um dos consórcios mais importantes do País e mesmo internacional, pela envolvimento dos politécnico da região centro), quer em reuniões entre coordenadores departamentais da instituição.

- Também não entendemos referência à não existência de integração das atividades e procedimentos de monitorização no que se pretende ser um SIGQ em todo o IPG, já que os processos de mobilidade e internacionalização são comuns a todas as escolas e serviços.

- Para além da mobilidade temos também em execução projetos internacionais que são geridos pelo GMC, a título de exemplo podemos enumerar dois projetos TEMPUS que estão em execução (SEHUD e o SEHSI).

2.3 – Articulação ente o sistema de garantia da qualidade e os órgãos de governação e gestão da instituição.

Em relação a este item, achamos que o seu grau de desenvolvimento deverá ser **muito avançado**, pelas seguintes razões:

- Há uma envolvimento de toda a gestão da instituição, presidência, diretores das unidades orgânicas, Conselhos pedagógicos e diretores de curso.

- Existe articulação entre a Presidência as Unidades Orgânicas, o CAQ e os Conselhos Pedagógicos e Técnico-Científicos, com a definição dos intervenientes e funções ou responsabilidades.

- A Presidência, Unidades Orgânicas, Serviços, Gabinetes, Professores, Funcionários e Estudantes conhecem o SIGQ e as diversas responsabilidades inerentes ao seu funcionamento e contribuem para a melhoria organizacional da instituição.

2.4 – Participação das partes interessadas (internas e externas nos processo de GQ).

Em relação a este item, achamos que o seu grau de desenvolvimento deverá ser **substancial**, pelas seguintes razões:

- Não se percebe que este item seja avaliado de parcial quando em todo o relatório da CAE seja evidente a referência ao envolvimento das partes interessadas, pois esse envolvimento é fundamental neste sistema.

- Não compreendemos a afirmação que a participação das partes interessadas externas ocorre como centrada na apreciação e aprovação de relatórios, quando isso só acontece no âmbito do conselho geral. A participação das partes interessadas ocorre muito para além desta afirmação, a saber:

- São auscultados os estudantes em vários processos, desde o ensino aprendizagem até à avaliação dos serviços.

- Os docentes são envolvidos, quer no ensino aprendizagem, avaliação dos serviços, investigação, novos ciclos de estudos, alterações de planos de estudos, entre outros.

- As entidades empregadoras são envolvidas nos processos de novos ciclos de estudos, oferta formativa ajustada as necessidades e estágios, entre outros.

- Os elementos da comunidade estão presentes nos órgãos (Conselho Geral, Conselho Consultivo de algumas escolas do IPG, entre outros).

- Os antigos estudantes são também envolvidos, quer por via de questionários onde lhe é solicitado a sua participação com vista a verificação dos seus perfis, quer de novas formações. Também é frequente, a sua participação em seções relacionadas, quer com o empreendedorismo, quer com os seus percursos profissionais.

- A comunidade, pela avaliação dos seus serviços prestados através de questionário.

2.5 – Sistemas de informação

Concordamos com a apreciação do grau de desenvolvimento **substancial** em relação a este item.

Informamos igualmente que o link do SIGQ já está disponível em todas as páginas da internet de todas as escolas.

Informamos também que se está a proceder a uma melhoria funcional da página do IPG e respetivas unidades orgânicas, com informação relevante sobre a qualidade e missão institucional.

2.6 – Publicação de informação relevante para as partes interessadas.

Concordamos com a apreciação do grau de desenvolvimento **substantial** em relação a este item, no entanto não concordamos com a afirmação de que não foi evidenciada a existência de uma bolsa de estágios e saídas profissionais, já que a mesma está acessível online no portal do GESP (acesso aos atuais estudantes e ex-estudantes e a empresas).

Aproveitamos também para informar que o diretor de curso tem acesso online à informação para o preenchimento do RDC - Relatório de Direção de Curso (em pré preenchido) e pode submeter o mesmo através do mesmo processo. Também os indicadores da empregabilidade estão disponíveis no guia do estudante na página da internet do IPG.

2.7 – Acompanhamento do SIGQ.

Concordamos com a apreciação do grau de desenvolvimento **substantial** em relação a este item. No entanto não concordamos com a afirmação de que a melhoria da qualidade não incida sobre a essência dos processos, já que as auditorias anuais são realizadas com base nos processos, onde são detetadas anomalias de funcionamento quer nas UC que nos diversos serviços, indo desta forma à raiz do problema. Também é referido que as auditorias estão só implementadas na ESTG, quando na verdade em 2013 foram realizadas auditorias em todas as escolas.

2.8 – SIGQ visto no seu todo

Concordamos com a apreciação do grau de desenvolvimento **substantial** em relação a este item e acolhemos a sugestão de incluir nos relatórios quer os pontos fortes quer os fracos. Aproveitamos ainda para informar que já estamos a proceder de acordo com essa sugestão.

3 - Conclusão

O IPG está consciente que o processo de auditoria foi um processo muito importante para a verificação do estado atual do nosso sistema interno de garantia de qualidade. Acolheremos todas as sugestões por parte da CAE no sentido de no futuro possamos reduzir ou eliminar as debilidades encontradas no âmbito deste processo.

Assim, será objetivo do IPG iniciar um processo de maior visibilidade do SIGQ, adequar e refletir sobre as decisões a tomar em termos de melhoria de modo a melhorar a organização do nosso sistema de gestão centrado na qualidade de ensino, investigação e serviços prestados.

Perante as justificações e clarificações apresentadas e estando o IPG a implementar as sugestões apontadas, achamos que o SIGQ deverá ser certificado sem condições face ao nível de desenvolvimento existente.

1. Introduction

This report concerns the findings related to the contents of the preliminary report of the External Evaluation Commission (CAE) of the A3ES on the Audit of the Internal System of Quality Control (ASIGQ/13/00011) of the Guarda Polytechnic Institute (IPG) carried out in this institution in December 2013.

The Guarda Polytechnic Institute considers and understands that the process was conducted by the CAE rigorously, competently and in an attitude of cooperation that is a pleasure to underscore. On the part of the IPG there was complete commitment and a spirit of collaboration needed in this type of process that we believe can lead, in the near future, to us benefiting from the results of this audit.

The CAE established throughout the report a series of observations on each point of analysis that we will try to shed light on and justify at the same time as considering that the majority of the observations for improvement are very relevant and that we will try to implement immediately. In any case, we will make an approach by area of analysis and in agreement with the appreciation of the CAE.

2 – Analysis of the CAE report

2.1 – Definition and documentation of the institutional policy in relation to quality

We agree with the appreciation of the level of substantial development with regard to this item. However, we do not recognize that student participation only comes in under the perspective of “client”, as their participation in the Pedagogic Council (CP), apart from that which is established in the statutes, involves amongst others, the analysis of the reports provided by course directors where all action plans are recorded, analysis of questionnaires related to teaching/learning, studies about pedagogical questions, as for instance the study on “attendance and study failure in the learning cycles in the IPG”.

We understand, however, that the Manual on Quality Control (MQ) should be a more concise document and we plan to amend it.

2.2 – Approach and effectiveness of the procedures and structures of quality control

2.2.1 – On teaching and learning

In relation to the item on teaching/learning, we think that the level of development should be very advanced, for the following reasons:

- *The definition and validation of competences developed in the Curricular Units (UC) are analysed both in the report compiled by the professors as well as by the students in the annual questionnaires.*

- *Participation of the students in the monitoring, evaluation and teaching/learning improvement is carried out in the context of the annual questionnaires and also in the CP and CAQ where the students are represented.*

- *The ombudsman is not an entity that deals with complaints, in the sense that complaints are dealt with in various places, for example; suggestion and complaints boxes, complaints made directly to course directors and heads of each school as well as to the president's office, apart from the actual complaints book. The student ombudsman is the last link in the chain and is presented with these situations as a final recourse.*

- *The Internal System of Quality Control favours innovation and the implementation of new ideas in that both the course directors and heads of school have access to the list of good practices identified by the professors of each course and each school. These good practices are referred to in the reports prepared by the course directors and are discussed in the Departments as well as in the Pedagogic and Scientific Councils.*

- *A course in pedagogical training for professors is in place for those who have problems in this area. This plan was already previewed in our quality improvement objectives for 2014.*

- *A level of satisfaction survey of the Careers Office (GESP) will begin in 2014.*

2.2.2 – Research and development

In relation to research and development, we think that its development should be substantial for the following reasons:

- *The scientific policy of the Unit for Inland Development (UDI) is based on the mission and vision of UDI and is designed and approved every year by its Scientific Council through Strategic Projects developed to obtain financing from the Foundation for Science and Technology (FCT) and by UDI's own Planned Activities. UDI has an internal call for scientific projects (publicized on its website), where projects submitted by UDI researchers are financed based on criteria defined and approved by its Scientific Council, the list of which is available on UDI's website.*

- *We do not agree with the affirmation that the valorization model of the scientific activities of the academic staff is unclear. The model is clearly defined by a dispatch from the President of the IPG and the professors are familiar with the procedure outlined in this dispatch. The professors know the rules and the support*

available and by completing the correct form, take their own decisions. In turn, UDI informs the competent bodies in accordance with the option chosen by the professor.

- We do not agree with the affirmations made in respect of UDI's Planned Activities as there are annual, global reports of the scientific research developed by the Unit. Based on these reports, the comparison between the activity plans approved in the Scientific Council and the research reports, in which is shown the fulfillment of the research indicators defined in UDI's strategic research project.

- The support and projects office is in the process of being set up with UDI having worked on this with the professors. UDI sends out information on candidature openings as well as giving support to the development of projects of researchers who are interested or who make contact in order to become involved in projects to be submitted on a regular basis.

2.2.3 – Interinstitutional and community collaboration

We agree with the appreciation of the level of substantial development in relation to this item, though we would like to clarify some affirmations:

- There is cross-border collaboration in effect through projects and studies developed with the Association of Municipalities of Cova da Beira and OAEDER, under the POCTEP VIP BIN-SAL programme, which is shown in the joint execution with the partners from the University of Salamanca, Salamanca Council, and the carrying out of studies and projects add value and development to central Iberian region. In practice we are partners in the development of studies, required with approved projects (PROJECTO 0325_VIP_BIN_SAL_3_E) and defined as functions of the strategic plan BIN-SAL 2010 http://cooperacionbinsal.com/WEB-PORT/pdf/PUBLICACIONES_OAEDR/2014-2020/estrategia-2020/Estrategia-POR.pdf.

- A spin-off with which the Institution is associated produces annual reports and planned activities where measures and strategies of development are established, these then being inserted in the report of the IPG's activities.

- With regard to provision of services, information from entities/companies and graduates are requested, as well as a personalized contact from UDI looking for a greater connection between companies and the Institution in the transfer of knowledge, evaluation of training needs and services /having promoted a meeting and presentation of a Catalogue of services with more than 100 companies in 2012), objectives and actions established in UDI's Planned Activities, with accompaniment and coordination of the teams through scientific areas associated with laboratories that provide the respective service and consequent evaluation of the same by the beneficiaries, giving in turn satisfaction reports (catalogue and satisfaction report, laboratories and their people in charge).

- In terms of preparation and offer of post-graduate courses and specific training adapted to specific company needs, protocols and partnerships exist, namely with Comunilog, Tecla and Psicossoma and Asd'aprender, as well as post-graduate training courses already prepared in: Real Estate Management; Design; Intercultural Mediation

with Immigrants; Advice and Information in Pharmacy. Non-graduate training courses in the form of protocols exist in the following areas: Protocol with Tecla and Protocol with Comunilog (Safety and Hygiene in the workplace). Specialized training courses requested by external entities: Entrepreneurship through B-learning and a Workshop on how to prepare a candidature (<http://twintwo.ipg.pt/webapps/portal/frameset.jsp>).

2.2.4 – Personnel management policies

In relation to the policies on personnel management, we think that it should have a very high level of development, for the following reasons:

- *The evaluation of the teaching and non-teaching bodies is carried out. The performance evaluation of the teaching body for the period 2010 to 2012 has already been concluded (see the report published on the IPG's website). At the same time we are conducting a public hearing (in the IPG community) on the model and respective changes and improvements for the next three-year period.*

- *The evaluation of performance is carried out on a computer platform;*

- *A plan on pedagogical training of the teaching body in response to any anomaly detected in the functioning of the Curricular Units (UC) is in course;*

- *A training plan for non-teaching staff is being implemented in areas identified as critical for them in their duties;*

- *The need for specialized professors resulted from an analysis carried out by the President's Office in terms of needs for teaching staff and the respective qualifications (see the IPG's page – reserve professor pool) in response to specified training.*

2.2.5 – Support services

We agree with the appreciation of the level of substantial development in relation to the support services, though would like to clarify the following:

- *The summaries are directly connected to the contents of the Curricular Units on the Blackboard platform and not on Sophia as referred to in the CAE report.*

- *The Social Services have been included in the map of processes and two procedures were approved (Psychological Assistance and Study Grants).*

- *The questionnaires on the level of satisfaction of services are calendarized annually and are not applied every year to every service, having, on the contrary, a rotation in the evaluation of all services (for example: GESP will be evaluated in 2014).*

2.2.6 - Internationalization

In relation to internationalization, we think the level of development should be very advanced for the following reasons:

- *We do not understand the way in which the fixing of goals is achieved as these are determined annually, whether by using QUAR or by the indicators referred to in the procedures applied.*

- *We also do not accept the reference to the non-existence of Benchmarking as this is done regularly in the context of the ERASMUSCENTRO consortium (one of the most important consortiums in the country and even internationally involving polytechnics in the central region), in meetings between departmental coordinators of the institution.*

- *We also do not understand the reference to the non-existence of integration of activities and monitoring procedures as far as the SIGQ is considered IPG wide in the sense that the mobility processes and internationalization are common to all schools and services.*

- *Apart from mobility we also have in course international projects that are managed by the Office for Mobility and Cooperation (GMC), of which TEMPUS, with two projects, can serve as an example that are underway (SEHUD e o SEHSI).*

2.3 – Articulation between the guarantee of quality system and the governing organs and management of the institution.

In relation to this item, we think that the level of development should be very advanced for the following reasons:

- *The entire management of the institution involves the President's Office, directors of organic units, Pedagogic Councils and course directors.*

- *There is articulation between the President's Office, the CAQ and the Pedagogic and Scientific Councils with a definition of stakeholders and functions or responsibilities.*

- *The President's Office, Organic Units, Services, Offices, Professors, Non-teaching Staff and students know the SIGQ and the diverse responsibilities inherent to its functioning and contribute to the organizational improvement of the institution.*

2.4 – Participation of interested parties (internal and external to the Quality Management process).

In relation to this item, we think that the level of development should be substantial for the following reasons:

- *It is not clear why this item is evaluated partially when the CAE report evidences the reference to the involvement of the interested parties which is essential in this system.*

- We do not understand the affirmation that the participation of the external interested parties happens as central in the appreciation and approval of reports when this only occurs in the context of the General Council. The participation of the interested parties takes place much more than stated in this affirmation, for example:

. Students are heard in many processes, from teaching/learning to the evaluation of services.

- Professors are involved in teaching/learning, evaluation of services, new study cycles, changes in study plans, amongst others.

- Employers are involved in the processes of new study cycles, adapted training offers and work experience programmes, amongst others.

- Elements of the community are present in the organs (General Council, Consultative Council of some schools of the IPG, amongst others).

- Former students are also involved, either by questionnaires where they are asked to take part in order to verify their profiles or about new training courses. It is also frequent to have their participation in related sections either in entrepreneurship or their professional path.

- The community through the evaluation of services given through questionnaires.

2.5 – Computer systems

We agree with the appreciation of the level of substantial development in relation to this item.

Similarly, we state that the SIGQ link is already available on all the internet pages in all the schools.

We also state that the IPG page and the organic units are undergoing improvement with relevant information about quality and institutional mission.

2.6 – Publication of information relevant to interested parties.

We agree with the appreciation of the level of substantial development in relation to this item. However, we do not agree with the affirmation that there was no proof of the existence of grant aid and professional opportunities as this is accessible on the GESP site (available to current students, former students and companies).

We also take this opportunity to state that the course directors have online access to information for the completion of the Course Director's Report (RDC), pre filled in, and can submit the same using the same process. The employability figures are also available in the student guide on the Internet page of the IPG.

2.7 – Accompanying the SIGQ

We agree with the appreciation of the level of substantial development in relation to this item. However, we do not agree with the affirmation that the improvement of quality does not influence the substance of the processes, as the annual audits are carried out based on the processes where functional anomalies are detected both in the Curricular Units and in the various services, thereby going to the root of the problem. There is also a reference that the audits are only implemented in the School of Technology (ESTG), when in fact audits were carried out in all the schools.

2.8 – SIGQ seen as a whole

We agree with the appreciation of the level of substantial development in relation to this item and accept the suggestion to include in the reports both strong and weak points. We take advantage to state that we are already advancing in accordance with this suggestion.

3 - Conclusion

The IPG is aware that the auditing process was a very important process to verify the current state of our internal system of guaranteed quality. We accept all the CAE's suggestions in the sense that in the future we can reduce or eliminate the weaknesses found in the context of this process.

Thus, the IPG has as its objective the initiation of a process of greater visibility of the SIGQ, adjust and reflect on the decisions to be taken in terms of improving the way to improve the organization of our management system focused on the quality of teaching, research and services provided.

Faced with the explanations and clarifications presented and the IPG being in the process of implementing the suggestions identified, we think that the SIGQ should be certified unconditionally due to the level of existing development.