

ASIGQ/14/00021 — 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 De Lisboa
2. a/o Instituto Politécnico De Lisboa
3. decide: Apresentar pronúncia
4. Pronúncia (Português):
A pronúncia ao Relatório Preliminar da CAE é apresentada no ficheiro em anexo.
5. Pronúncia (Português e Inglês, PDF, máx. 100kB): (impresso na página seguinte)

Anexos

PROCESSO DE AUDITORIA AO SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE DO IPL
(ASIGQ/ 14/00021)
PRONÚNCIA AO RELATÓRIO PRELIMINAR

O Instituto Politécnico de Lisboa (IPL) tendo submetido ao processo de certificação pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) o seu Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ-IPL), notificado do Relatório Preliminar elaborado pela Comissão de Avaliação Externa (CAE) da A3ES no âmbito do processo ASIGQ/ 14/00021, vem apresentar a sua pronúncia, o que faz nos termos e com os fundamentos seguintes:

1 – O IPL entende dever manifestar a sua concordância com o relatório da CAE no que respeita à descrição da forma como decorreu a visita dado considerar que no decurso da mesma houve efetivamente a oportunidade de esclarecer, complementar e contextualizar o que já havia sido transmitido por meio do relatório de autoavaliação, bem como, em consequência ter ocorrido uma relevante apresentação de posições e recomendações por parte da CAE que contribuiram já para o desenvolvimento e aperfeiçoamento do SIGQ-IPL

2 – Quanto à apreciação efetuada pela CAE em relação a cada uma das áreas em análise, apesar da concordância em termos gerais, existem alguns aspetos do Relatório Preliminar da CAE que poderão merecer ponderação por parte da A3ES, caso seja aceite a seguinte fundamentação:

2.1 – No âmbito do ensino e aprendizagem, cumpre salientar que os *European Standard Guidelines* (ESG) foram desde início um documento-chave na definição do Regulamento da Qualidade no âmbito do SIGQ-IPL

A CAE, quando da visita, advertiu para a não visibilidade dos ESG no Regulamento da Qualidade do IPL, essa questão foi de imediato discutida ao nível dos órgãos responsáveis pelo SIGQ-IPL e foi alterado o regulamento de forma a dar mais visibilidade a estas normas, não só incluindo-as em anexo junto com os referenciais, como também explicitando melhor alguns dos objetivos gerais do SIGQ-IPL aproximando-os mais destas, como resulta do texto disponível em

http://www.ipl.pt/sites/ipl.pt/files/ficheiros/instituto/regulamento_da_qualidade_ipl_nov_2014_0.pdf

Quanto à falta de evidência de *mecanismos formais para a criação, alteração, suspensão e extinção de ciclos de estudos*, possivelmente por insuficiência na comunicação por parte do IPL, não foi levada em consideração a existência do Manual Académico do IPL, disponível em http://www.ipl.pt/sites/ipl.pt/files/ficheiros/instituto/manual_academico.pdf que no seu artigo 4.º contempla esta matéria.

No entanto, uma vez que, em cada Unidade Orgânica (UO) do IPL a competência para desencadear o processo é dos seus próprios órgãos, designadamente do Conselho Técnico-Científico (CTC), na sequência da visita da CAE foi solicitado a todas as UO pelo IPL que, nos casos em que esse procedimento não estivesse já incluído no Regulamento/Regimento do respetivo CTC o fosse. Esta situação ficou colmatada em todas as UO no passado mês de novembro.

2.2 – No campo dos serviços de apoio, designadamente no que respeita às bibliotecas, devido à ausência dos bibliotecários do IPL nos dias de visita da CAE, por se encontrarem a participar no ConfOA - Conferência Luso-Brasileira de Acesso Aberto que decorreu na Universidade de Coimbra naqueles dias, não foi possível esclarecer que estas realizam um relevante trabalho de partilha de dados e de informação, existindo importantes projetos comuns, como a B-ON - Biblioteca do Conhecimento Online, o Repositório Científico Institucional inserido no Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal (www.rcaap.pt) e atualmente em processo de avaliação de conformidade com a norma ISO 16363 – *Audit and Certification of Trustworthy Digital Repositories* e ainda o Catálogo Bibliográfico *online* das bibliotecas.

Dada a especificidade das matérias lecionadas em cada uma das UO e a dispersão geográfica das UO por toda a Lisboa e arredores, a partilha de bibliografia entre bibliotecas é pouco frequente. Contudo, o empréstimo de livros e publicações diversas entre bibliotecas encontra-se devidamente assegurado, sem necessidade de deslocação dos estudantes.

2.3 – No que respeita ao sistema de informação importa referir que, em termos do *software* de gestão académica, anteriormente todas as UO trabalhavam com a Digitalis e que esta apresenta alguns problemas, pelo que se encarou a iniciativa do ISEL como uma forma de testar uma outra solução e, deste modo, poder optar pela melhor. Prevê-se iniciar a migração, durante o ano de 2015, do *software* de gestão académica atualmente usado pelo ISEL para o mesmo que usam todas as outras UO do IPL.

A utilização de diferentes plataformas informáticas deriva da autonomia que as UO possuem, no entanto tem-se vindo a fazer um esforço para a uniformização das aplicações e a centralização dos serviços de informática tal como acontece desde há muito com os de suporte à rede do IPL (IPLNet). A falta de recursos financeiros e humanos tem levado a uma maior lentidão deste processo.

O uso do Moodle e do LimeSurvey deriva da vontade e necessidade de se usar o mais possível *software open*, tendo-se no entanto o cuidado de analisar os custos escondidos, assim como as dependências de outras aplicações. É o caso da migração em estudo do Microsoft Office para o LibreOffice, por exemplo.

Quanto ao Moodle e LimeSurvey, não necessitando referir o Moodle dado ser muito conhecido e amplamente utilizado por inúmeras instituições em todo o mundo, referimos que a opção pelo LimeSurvey se deveu à sua grande capacidade de suportar os mais diversos tipos de inquéritos, com as mais variadas dimensões e o facto de ser *open*. Permite a elaboração de inquéritos de uma forma muito mais eficiente do que outras plataformas como, por exemplo, o Moodle. Entretanto o IPL contactou a Digitalis, empresa que forneceu e desenvolveu o *software* de gestão académica, para tentar integrar todos os inquéritos previstos no Regulamento da Qualidade do IPL no *software* de gestão académica, simplificando assim muito a vida aos GGQ-UO em termos de personalização dos inquéritos.

2.4 – Por último, quanto à publicação de informação relevante para as partes interessadas, no Relatório da CAE é referido que os relatórios de atividades das UO não têm uma estrutura uniforme, nem na forma, nem nos conteúdos. Cumpre reconhecer que assim era no passado. Porém e também devido ao processo de implementação do SIGQ-IPL, para

esses relatórios já foi definida uma estrutura uniforme. Deste modo, o Plano de Atividades de 2014 e 2015 e o Relatório de Atividades de 2014 seguem já uma estrutura comum em todas as UO, a qual é replicada depois no Plano e no Relatório de Atividades do IPL.

Todos estes documentos se passaram a organizar segundo os eixos estratégicos definidos no plano quadrienal do IPL e com base num formato que permite facilmente a sua integração no Plano ou Relatório do IPL.

3 – Face ao anteriormente exposto, em relação aos resultados da apreciação, entende-se que uma vez atendido o contraditório a que atrás se procedeu, os itens Ensino e Aprendizagem (2.2.1.1.) e Serviços de Apoio (2.2.5.1) poderão merecer a classificação de Desenvolvimento muito avançado, uma vez que se encontram ultrapassadas as dificuldades apontadas pela CAE.

Quanto aos itens classificados como em *Desenvolvimento Parcial*, o IPL concorda com a classificação atribuída.

No que respeita ao item *Colaboração interinstitucional e com a comunidade*, encontra-se já em fase de preparação um conjunto de processos e procedimentos que permitirão alcançar com facilidade níveis superiores de classificação em termos de mecanismos de garantia interna da qualidade numa área em que o desenvolvimento material é muito significativo em todas as UO.

A classificação atribuída aos itens *Investigação e Desenvolvimento* e *Internacionalização* reflete, no entendimento do IPL, o desenvolvimento menos equilibrado entre os diversos vetores destas políticas ou entre as diferentes UO. Contudo, tomando em consideração as observações da CAE, encontram-se já em fase de constituição grupos de trabalho no seio do Conselho de Gestão da Qualidade do IPL que, com a maior brevidade possível, apresentarão propostas de processos e procedimentos comuns a instituir nestas matérias.

4 – Encontrando-se o SIGQ-IPL classificado dentro dos parâmetros que, de acordo com o Manual para o Processo de Auditoria da A3ES, na sua versão de janeiro de 2013, determinam a sua certificação, o IPL manifesta a sua concordância com a proposta de decisão favorável de certificação.

Contudo, e de acordo com o que atrás ficou exposto, entende que esta acreditação deverá ser plena e não condicional, uma vez que o relatório de *follow-up* ordinário, a apresentar no prazo de um ano e meio após a conclusão da auditoria, bem como o relatório de *follow-up* adicional a apresentar no prazo de três anos após a conclusão da auditoria no caso de existência de áreas de análise que tenham merecido apreciação de *desenvolvimento parcial*, previstos no ponto 4.6 do referido Manual, se mostram adequados e suficientes ao acompanhamento por parte da A3ES do desenvolvimento do SIGQ-IPL.

As condições propostas pela CAE poderão ser convertidas em *Recomendações essenciais – aspetos a requerer ação corretiva*, situação que aliás já ocorre uma vez que são coincidentes na sua quase totalidade.

AUDIT PROCESS OF INTERNAL SYSTEM OF QUALITY ASSURANCE AT THE INSTITUTO
POLITÉCNICO DE LISBOA
(ASIGQ/14/00021)
RESPONSE TO PRELIMINARY REPORT

Instituto Politécnico de Lisboa (IPL) wishes to present its response to the Preliminary Report on the submission of its Internal System of Quality Assurance (SIGQ-IPL) to the process of certification by A3ES - Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (Agency for Assessment and Accreditation of Higher Education). IPL's response to the report, which was prepared by the CAE - Comissão de Avaliação (External Assessment Team) of A3ES (Process no. ASIGQ/14/00021), is as follows:

1 - IPL would like to express its agreement with the CAE report as regards its description of how the visit ensued; it considers that there was good opportunity during the visit to clarify, complement and give context to the information that had already been provided through the self-assessment report, and also that it resulted in an important set of findings and recommendations advanced by CAE, which have already contributed to the development and improvement of the SIGQ-IPL

2 - As regards CAE's evaluation of the assessed areas, there are, despite general agreement, certain aspects of CAE's Preliminary Report which, in the event that the following argumentation is accepted, may warrant review by A3ES

2.1 - In terms of *teaching and learning*, it should be noted that, from the outset, the *European Standard Guidelines* (ESG) have been key in defining the SIGQ-IPL Quality Regulation.

During its visit, CAE noted that the ESG lacked visibility in IPL's Quality Regulation: this issue was immediately discussed by the management bodies responsible for the SIGQ-IPL and the regulation was amended to give greater visibility to these standards, not only including them in annex together with the references, but also by better explaining some of the overall objectives of the SIGQ-IPL, bringing them more into line with the standards, as results from the text available at http://www.ipl.pt/sites/ipl.pt/files/ficheiros/instituto/regulamento_da_qualidade_ipl_nov_2014_0.pdf

As regards the cited lack of evidence of *formal mechanisms for the creation, modification, suspension or extinction of study cycles*, it should be noted that the existence of the IPL Academic Handbook was not taken into account, possibly due to an omission of communication by IPL. The Handbook [covers this matter in Article 4 and](http://www.ipl.pt/sites/ipl.pt/files/ficheiros/instituto/manual_academico.pdf) is available at http://www.ipl.pt/sites/ipl.pt/files/ficheiros/instituto/manual_academico.pdf.

However, since the management bodies of each of IPL's Organizational Unit (OU) (specifically the Technical and Scientific Board (CTC)) have authority to initiate the process, subsequent to the CAE's visit, all OUs were asked to include this procedure in the Regulation/Rules of the respective CTC where not already included. This situation was remedied in all OUs as of last November.

2.2 - In the area of *support services*, in particular with regard to libraries, IPL's librarians were unfortunately absent on the days of the CAE's visit, due to their participation in ConfOA - Conferência Luso-Brasileira de Acesso Aberto (Luso-Brazilian Conference on Open Access) being held at the University of Coimbra. As a result, it could not be made clear during the visit that library personnel perform important work in terms of data and information sharing, with important joint projects ongoing, such as B-ON - Biblioteca do Conhecimento Online (Online Knowledge Library) and the Institutional Scientific Repository in the Open Access Scientific Repository of Portugal (www.rcaap.pt). They are also currently engaged in the process of evaluating conformity with ISO 16363 - *Audit and Certification of Trustworthy Digital Repositories* and also the online Bibliography Catalogue.

Given the specificity of the content taught at each of the OUs and the geographical dispersion of the OUs throughout the Greater Lisbon area, bibliography sharing between libraries is not common. However, the lending of different books and publications between libraries is properly provided for and does not require students to travel.

2.3 - With regard to the information system, it is important to note that, in terms of academic management software, all OUs previously worked with Digitalis, and that this presents certain problems. This has given rise to ISEL's initiative, as a means of testing another solution, in order that the most fitting solution can be chosen. Migration from the academic management software currently used by ISEL to the software being used by all other IPL OUs is due to start during 2015.

Use of different IT platforms stems from the independence given to OUs; however, there has been an effort to standardise applications and centralise IT services as implemented some time ago with IPL network (IPLNet) support services. However, a shortage of financial and human resources has delayed this process.

The use of Moodle and LimeSurvey stems from the wish and need to make use of open-source software wherever possible - although care must be taken to analyse hidden costs and dependencies in other applications. This, for example, is the case, as currently being studied, of migration from Microsoft Office to LibreOffice.

As far as Moodle and LimeSurvey are concerned, while Moodle is very well known and widely used by many institutions worldwide, LimeSurvey was chosen due to its capacity to support various types of surveys (of different sizes) and the fact that the software is open-source. LimeSurvey allows surveys to be conducted much more efficiently than on other platforms, for example, Moodle. Meanwhile, IPL has contacted Digitalis, a company that provided and developed the academic management software, to attempt to integrate all surveys included in the IPL Quality Regulation into the academic management software, greatly simplifying the life of GGQ-OU when it comes to survey customisation.

2.4 - Finally, with regard to the *publication of information relevant to external stakeholders*, CAE's Report finds that the OU activity reports lack uniform structure, in terms of format and content. In response, it should be recognised that this may have been the case in the past: however, and also due to the process of SGQ-IPL implementation, a uniform structure for these reports has already been defined. As such, the 2014 and 2015 Activities

Plan and the 2014 Activity Report already follow a common structure in all OUs, which is then replicated in the IPL Activities Plan and Report.

All these documents are now organised according to the strategic axes defined in IPL's four-year plan and based on a format that enables easy integration into the IPL Plan or Report.

3 - In view of the above and as regards the results of the assessment, IPL holds that, once the above argumentation is taken into account, the *Teaching and Learning* (2.2.1.1.) and *Support Services* (2.2.5.1) categories may merit assessment as being in *Very advanced development*, since the difficulties highlighted by CAE have been overcome.

As regards areas assessed as being in *Partial Development*, IPL concurs with the assessment given.

As regards *Interaction with society*, a set of processes and procedures is already being prepared that will enable an improved assessment in terms of internal quality assurance mechanisms - an area where material development in all OUs is very significant.

The assessment given to the *Research and Development* and *Internationalisation* areas reflects, in IPL's view, the somewhat uneven development between the various vectors of these policies or between different OUs. However, taking the CAE's comments into account, working groups are currently being set up under the IPL Quality Management Board; these will submit proposals at the earliest opportunity for common processes and procedures to be established in these areas.

4 - The assessment given to the SIGQ-IPL is within parameters which, according to the A3ES Manual for the Audit Process (as amended in January 2013), determine its certification; as such, IPL expresses its agreement with the favourable preliminary certification decision.

However, and as explained above, in the event that the standard follow-up report (to be submitted within 18 months following conclusion of the audit) and the additional follow-up report (to be submitted within three years following conclusion of the audit, where some areas are assessed as in *partial development*), as provided for in section 4.6 of the Manual for the Audit Process, are shown to be appropriate and sufficient to enable A3ES to monitor the development of the SIGQ-IPL, IPL submits that accreditation should be awarded in full and unconditionally.

The conditions proposed by the CAE may then be given as *Key recommendations*, as aspects that require corrective action, as has already been accomplished, given that the identified deficiencies have been almost entirely overcome.