

ASIGQ/14/00036 — 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 Portalegre

2. a/o Instituto Politécnico De Portalegre

3. decide: Apresentar pronúncia

4. Pronúncia (Português):

Ex.mos Senhores

A pronúncia ao relatório da CAE é apresentada em PDF em baixo.

Com os melhores cumprimentos,

Albano Silva

(Vice-Presidente)

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

Anexos

PRONÚNCIA

ASGQ/14/00036

RELATÓRIO PRELIMINAR DA CAE

Concordamos, na generalidade, com os considerandos apresentados no relatório preliminar da CAE e que na sua maioria contribuirão para uma melhor e mais coesa implementação do Sistema Interno de Garantia da Qualidade do IPP. Há, contudo, algumas afirmações no relatório com as quais não concordamos totalmente e há, sobretudo, referenciais que, em nossa opinião, sentimos terem sido subavaliados no que ao seu estado de desenvolvimento diz respeito. Nesta pronúncia, dirigimo-nos exatamente aos referenciais e às áreas que consideramos subavaliadas e que poderão ser merecedoras de revisão e melhoria por parte da A3ES

- Na **colaboração interinstitucional e com a comunidade**, considera-se que a avaliação atribuída deveria ser revista de **substantial** para **muito avançada**, dado que “*existem todos os procedimentos considerados essenciais para a garantia da qualidade no âmbito do item em apreciação*” sendo ainda evidente que a “*cultura organizacional apoia a inovação, conceção e implementação de novas ideias*” e que “*a informação é usada de forma sistemática e são apresentadas evidências consistentes de que esse uso é orientado para a melhoria do ensino e demais atividades*”, nomeadamente:

- O IPP possui, desde o dia 27 de agosto de 2014, uma coordenação institucional para a criação e implementação dos polos/extensões do IPP na região, estrutura constituída pelo vice-presidente e dois professores do IPP, com a função de coordenar o apoio à colaboração interinstitucional e com a comunidade de forma articulada com as unidades orgânicas e demais unidades transversais do Instituto. No despacho da sua criação (Despacho PRES nº 25/2014) ficam dados os seus objetivos. No âmbito deste trabalho foram já celebrados protocolos com a Câmara Municipal de Ponte de Sôr e com a Câmara Municipal de Estremoz, bem como estabelecido um acordo com o IP de Beja. Neste momento o IPP está a terminar as propostas de criação de ofertas formativas de Cursos Técnicos Superiores Profissionais para funcionarem na região.

- Na revisão estatutária em curso no IPP, coordenada pelo Conselho Geral, foi identificada a necessidade de concretizar estatutariamente a

política do IPP sobre a cooperação entre instituições, facto que virá a acontecer em definitivo durante o 1º trimestre de 2015.

- O Observatório Académico do IPP tem tido uma preocupação constante de acompanhamento dos seus diplomados, auscultando os empregadores sobre a prestação dos seus diplomados. Ainda neste âmbito, podem referir-se a título de exemplo o estudo desenvolvido pelo IPP em 2011/12 com 3 instituições que absorvem parte importante dos seus diplomados (Delta, OGD e ULSNA); e a auscultação aos empregadores, realizada em 2013/14 no quadro da realização do projeto educativo, científico, cultural e desportivo. Em ambas as ocasiões tentou perceber-se a articulação entre a formação obtida, as competências desenvolvidas e a prática profissional esperada e realizada.

- Encontra-se em fase de conclusão na página WEB do IPP um *microsite* dos diplomados com testemunhos seus sobre a instituição, a formação obtida e a experiência profissional atual. Trata-se de um trabalho em rede entre o Observatório Académico, o GMC da Comunicação e a Associação de Antigos Alunos do IPP.

- Na revisão estatutária em curso, coordenada pelo Conselho Geral, foi identificada a necessidade de concretizar estatutariamente a política do IPP sobre o associativismo estudantil, os antigos estudantes e o apoio à vida ativa, facto que virá a acontecer em definitivo durante o 1º trimestre de 2015.

- No Conselho de Representantes das Escolas, no Conselho Técnico-Científico das Escolas e no Conselho Geral do Instituto, estão presentes entidades parceiras que têm um papel ativo no desenvolvimento estratégico do IPP.

- Ainda no que se refere à coordenação institucional para a criação e implementação dos polos/extensões do IPP na região, estão a ser criados consórcios por setores económico-sociais fundamentais de cada região – da cortiça, do vinho, da pedra natural, da indústria agroalimentar, da carne, da ação social, do turismo, etc. – que envolvem empresas, municípios, associações, instituições de formação, entre outros. Estes consórcios possibilitarão fortalecer, ainda mais, a proximidade regional já existente no sentido de ajustar a oferta formativa, a investigação, a internacionalização e a prestação de serviços do IPP às necessidades da comunidade e da região.

- O Gabinete de Relações Externas e Cooperação, na sua missão de gestão dos protocolos celebrados pelo IPP com os seus parceiros, produziu uma instrução de trabalho para análise permanente da situação de cada protocolo, constituindo o processo de atualização e gestão desta base de dados uma forma efetiva de avaliar todas as parcerias subscritas.

- O IPP participa no Conselho Estratégico de Desenvolvimento Intermunicipal do Alto Alentejo (CEDIAA), coordenando o Programa restrito da Rede Regional de Competências, com linhas de intervenção inerentes à “regionalização da oferta de formação escolar e profissional”, e “mais educação-combate ao abandono e insucesso escolar”, do qual fazem parte empresas, autarquias, entidades de formação, associações de desenvolvimento regional, etc. Participa ainda noutro CEDIAA restrito sobre “qualificação e organização em rede de ninhos de empresa” através do Gabinete de Empreendedorismo e Emprego do IPP.

- Na **definição e documentação da política institucional para a comunidade** é nosso entendimento que a avaliação atribuída deveria ser revista de **substantial** para **muito avançada**, na medida em que considerando os critérios de apreciação para a auditoria, para além *“dos objetivos funções, atores e responsabilidades do sistema de qualidade estarem definidos e documentados de forma clara e objetiva”*, somos ainda da opinião *“que as responsabilidades se encontram muito bem organizadas, contribuindo para a promoção do sistema no seu todo”*, como comprovado pelos seguintes factos:

- Reconhecendo a necessidade de dar maior visibilidade ao SIGQ, o IPP promoveu a acessibilidade externa a diversa documentação relacionada com a avaliação do sistema e instrumentos de garantia da qualidade. Para além da disponibilização da versão integral e simplificada bilingue (português e inglês) do Manual, como recomendado pela CAE, foram ainda estabelecidos *links* para esta informação nas páginas de internet de todas as UO, facilitando assim a comunicação neste âmbito.

- A revisão do SIGPP, realizada no início de 2014, focando os objetivos e reorganização dos processos nas exigências enunciadas nos referenciais da A3ES, comprova a preocupação do IPP em centrar o seu sistema nas questões do ensino aprendizagem. Os processos de suporte foram agrupados de

acordo com as áreas e competências dos diversos serviços, procurando identificar em grandes grupos as respostas aos objetivos identificados nos referenciais da A3ES, reduzindo assim, significativamente, o número das áreas anteriormente identificadas como processos do sistema. Mantiveram-se os quatro processos nucleares associados às questões do ensino e aprendizagem, investigação e internacionalização, sendo reforçada a equipa do grupo da atividade curricular, o que denota claramente o investimento em recursos alocados a este processo, considerado como central no sistema.

- Decorrente do processo de autoavaliação e revisão anual do sistema, está em curso uma revisão do MSG com o propósito de *“clarificar a articulação entre a missão da instituição, os valores e a estrutura do sistema interno de garantia da qualidade e dos seus processos e instrumentos, demonstrando uma abordagem académica centrada nos processos principais da instituição e não na gestão em si mesma”*, tal como referido pela CAE. Esta revisão pressupõe ainda uma avaliação da constituição do Círculo de Progresso (CP) e dos Grupos de Melhoria Contínua (GMC).

- Foram já concretizadas as ações identificadas como aspetos de melhoria do sistema, enunciadas no ponto 3.1 do guião de autoavaliação, designadamente a aprovação do procedimento 12 (envolvimento das partes interessadas) e revisão dos procedimentos 8 e 9 (identificação, prevenção e resposta de emergências sociais), visando a maior integração das partes interessadas e respostas às suas necessidades, com particular destaque para os estudantes.

- Foi também já aprovado um programa de formação em auditoria de modo a induzir os estudantes nas equipas auditoras já no ano 2015, estando ainda prevista a participação dos estudantes na reunião de avaliação anual do sistema, à semelhança do que se concretizou em 2013. Verifica-se assim, o reforço da inclusão de estudantes como parte integrante na gestão e avaliação do sistema.

- Na **publicação de informação relevante para as partes interessadas externas** é nosso entendimento que a avaliação atribuída deveria ser revista de **parcial** para **substancial**, uma vez que tal como referido nos critérios de apreciação para a auditoria *“A instituição identificou as partes interessadas externas e tomou em*

consideração as suas necessidades de informação". Paralelamente, estão em curso um conjunto de processos que permitirão garantir que *"os resultados gerados pelo SIGQ estão disponíveis para os principais parceiros e partes interessadas"*, nomeadamente:

- O IPP desenvolve informação relevante às partes interessadas, nomeadamente através dos diversos números da *newsletter* do sistema de Gestão da Responsabilidade Social e através da *newsletter* mensal do IPP. São distribuídas internamente a docentes, funcionários e alunos e externamente a parceiros locais, regionais e nacionais.

- Um concurso de ideias com o objetivo de redefinir a imagem gráfica e os suportes de comunicação do IPP incluindo as páginas de internet. O plano prevê a criação de uma solução integrada entre as UO usando um suporte (Página de internet) único com esquema de acesso uniforme e níveis de acesso à informação semelhantes entre UO.

- A definição de um conjunto de normas a aplicar em todos os suportes atuais de páginas de internet das UO: (i) a criação de *microsites* sobre o Sistema Interno de Gestão da Qualidade (de formato e nível de acesso igual em todas as páginas das UO); (ii) o acesso aos CE em funcionamento a partir das páginas de entrada dos *sites* das Escolas através de um separador denominado "Cursos" no 1º nível, e de uma página de 2º nível contendo obrigatoriamente informação sobre o coordenador de curso (nome, correio eletrónico e contacto telefónico), o 3º nível dará acesso ao plano de estudos do curso publicado em Diário da República, às fichas de unidade curricular, aos relatórios de avaliação e acreditação da A3ES, aos dados relativos a empregabilidade, aos objetivos, às saídas profissionais, aos principais empregadores, aos dados de acesso (notas de colocação, provas de ingresso, preferência regional, pré-requisitos), e às oportunidades de mobilidade associada a cada curso; (iii) a identificação dos projetos de I&DT e de extensão ligados a cada ciclo de estudos e respetiva produção associada – a divulgar em 1º nível em cada página de UO; (iv) atualização periódica do "Mapa de elementos de publicitação às partes interessadas" (em anexo) a cargo do Processo Comunicação; (v) a definição da acessibilidade a documentos estratégicos; (vi) definição da acessibilidade interna aos relatórios de autoavaliação da UC – do Coordenador de Curso, do Coordenador/Diretor de

Departamento, do Presidente do Conselho Pedagógico, Presidente do Conselho Técnico-Científico e do Diretor da UO; (vii) a definição da acessibilidade interna aos resultados dos inquéritos de avaliação pedagógica da UC - Coordenador/Diretor de Curso, do Coordenador/Diretor de Departamento, do Presidente do Conselho Pedagógico, Presidente do Conselho Técnico-Científico e do Diretor da UO.

- No **acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema de garantia da qualidade** é nosso entendimento que a avaliação atribuída deveria ser revista de **substancial** para **muito avançada**, uma vez que, tal como referido nos critérios de apreciação para a auditoria “*São apresentadas evidências consistentes de que a instituição, monitoriza, avalia e melhora sistematicamente o funcionamento do sistema e acompanha de forma abrangente os seus impactos e consequências*”, designadamente:

- Tratando-se de um sistema que conta com seis anos de certificação, por parte de uma entidade externa, já sentiu necessidade de proceder à revisão do seu Manual por variadíssimas vezes estando nesta data na sua décima primeira revisão. Tratando-se nalgumas situações de alterações de menor complexidade, registamos duas alterações profundas ao sistema nos anos de 2011 e 2014, resultando sempre dos mecanismos de autoavaliação implementados, já que estes promovem uma reflexão crítica dos seus atores e da gestão de topo, considerando igualmente nestas revisões ao sistema, a inclusão das sugestões de melhoria das entidades externas que nos acompanham.

- O IPP considera que a aposta na formação de auditores se tem revelado também como um importantíssimo mecanismo impulsionador da melhoria contínua. Na verdade, a formação ministrada aos colaboradores internos mostrou-se como um valioso mecanismo de envolvimento nos processos de garantia da qualidade, possibilitando também a incorporação de novas práticas com reflexo positivo no seu desempenho profissional, no domínio dos processos de gestão de qualidade.

- Após a participação de um grupo alargado de docentes na formação de auditores foi possível implementar uma metodologia que permitiu efetuar as autoavaliações dos ciclos de estudo, seguindo a metodologia de avaliação

dos ciclos de estudo promovida pela A3ES, do mesmo modo que permitiu estabelecer procedimentos para a criação e revisão dos mesmos ciclos de estudos. Estas duas ferramentas contribuíram de forma decisiva para a melhoria dos processos “Atividade curricular” e “Oferta Formativa”, pelo envolvimento gradual de docentes e órgãos que a sua implementação promoveu.

- Em resultado da análise dos resultados recolhidos nas avaliações de satisfação dos serviços, aplicadas a trabalhadores e estudantes do IPP, realizadas anualmente, o IPP promove melhorias no seu sistema concretizadas em ações que visam dar uma resposta direta às fragilidades apontadas nos questionários. A título de exemplo, no ano 2014, estas ações traduziram-se na implementação de uma nova matriz de ações de formação interna para trabalhadores não docentes, assim como na melhoria de algumas estruturas, como residências e espaços de lazer nas Escolas, cuja fragilidade foi apontada pelos nossos estudantes.

- A avaliação anual do sistema é coordenada pelo CP. Numa primeira fase esta estrutura apresenta as conclusões preliminares da avaliação numa reunião do Conselho Académico onde são convidados a estar presentes os estudantes e os representantes dos trabalhadores não docentes. Nessa reunião são apresentados os resultados e discutidas as propostas de melhoria a implementar no ano seguinte.

- Paralelamente à avaliação anual do sistema, efetuada em termos globais na Revisão pela Gestão, o CP promove uma avaliação e acompanhamento contínuos ao sistema. Deste modo, reúne mensalmente de forma ordinária, e extraordinariamente sempre que necessário. Em todas as reuniões mensais é promovida a análise e reflexão das dificuldades e avanços detetados no acompanhamento individualizado a cada um dos grupos, cuja responsabilidade é repartida por cada um dos membros do CP. Para além do acompanhamento individualizado aos grupos, assegurado por cada um dos elementos do CP, esta estrutura reúne em cada mês com os grupos, de forma faseada, de modo que em cada ano possa ter reunido com cada um pelo menos duas vezes.

- O CP promove ainda reuniões plenárias com todos os grupos e/ou com os gestores de processo para debater as questões essenciais do sistema

como sejam a implementação de novas metodologias e as alterações a introduzir na política e objetivos da qualidade.

- O resultado deste acompanhamento promove melhorias no funcionamento dos GMC e no próprio sistema. Como evidência das melhorias decorrentes desta metodologia de acompanhamento, regista-se, a título de exemplo, as alterações efetuadas, já após a reestruturação de 2014, na composição dos GMC das “Relações Externas e Cooperação” e da “Gestão da Informação”, por se considerar que as mesmas se ajustariam melhor às necessidades dos GMC e à concretização dos seus objetivos. Deste modo, o CP considera que a metodologia de autoavaliação implementada não se limita à análise dos valores de desempenho, mas reflete sobre a validade dos instrumentos e modelos do sistema de garantia da qualidade, promovendo uma meta-avaliação, cuja importância é assinalada pela CAE

Adicionalmente, merece ainda destaque o facto de não terem sido identificados no SIGQ do IPP quaisquer exemplos de “Boas Práticas” passíveis de difusão. Não compreendemos esta referência, tanto mais que se reconhece no relatório preliminar a importância da **certificação** recebida em 2011 pelo Instituto Politécnico de Portalegre, **no âmbito da Norma Nacional de Responsabilidade Social** - NP 4469-1:2008, e o impacte que esta possui ao nível do Sistema Interno de Garantia da Qualidade.

Ainda no que se refere a outros exemplos de “Boas Práticas” do Instituto Politécnico de Portalegre, tal como referido, o IPP desenvolve anualmente um processo de **avaliação e auditoria interna dos CE** antes da sua submissão na plataforma da A3ES. Replicando os guiões da A3ES, este trabalho permite um olhar exterior aos documentos de autoavaliação de cada CE, permitindo contribuir para, em articulação com as coordenações de curso respetivas, melhorar alguns aspetos que lhe são inerentes. Para a realização desse trabalho, o IPP dispõe de um conjunto de **40 trabalhadores docentes e não docentes auditores internos**, formados para o desenvolvimento deste trabalho e para a realização anual de auditorias internas aos processos do seu sistema integrado de gestão (SIG).

Finalmente, o IPP tem instituído no seu plano anual de atividades a realização de um **concurso interno de Boas Práticas** que vai na 6ª edição e que integra categorias de serviço ao cidadão, capital humano e gestão da mudança, melhoria de processos e gestão financeira. As candidaturas efetuam-se em formulário próprio e são avaliadas pelo Conselho de Gestão do IPP, tendo em atenção critérios de mais-valias para os próprios, impacte nos colaboradores e

na organização, eficiência processual, inovação, potencial de replicação, entre outros. Os autores das candidaturas aceites pelo júri têm um prémio de participação e a candidatura vencedora tem um prémio pecuniário patrocinado por uma instituição bancária. O júri decide ainda se a candidatura premiada reúne os requisitos para ser apresentada ao Prémio de Boas Práticas no Sector Público, em representação do Instituto Politécnico de Portalegre.

Portalegre, 9 de dezembro de 2014

STATEMENT
ASIGQ/ 14/ 00036
PRELIMINARY EAC REPORT

We agree in general with the considerations presented in the EAC preliminary report most of which will contribute to a better and more cohesive implementation of the IPP Quality Assurance Internal System (IPPQAIS). However, there are some statements in the report with which we disagree completely and there are, especially, some referentials which, in our opinion, have been understated in what concerns their state of development. In this statement, we refer exactly to the referentials and areas that we consider undervalued and that may be worthy of review and improvement by A3ES.

- In the inter-institutional and community collaboration, we consider that the assessment should be reviewed from **substantial** to **very advanced**, since "*all the procedures that are considered essential for quality assurance within the item under consideration exist*" and it is still evident that "*the organizational culture supports innovation, design and implementation of new ideas*" and that "*information is used systematically and consistent evidence is presented that such use is oriented to the improvement of teaching and other activities*", including:

- From August 27, 2014 IPP has an institutional coordination for the creation and implementation of the IPP poles /extensions in the region, a structure composed by the vice president and two IPP teachers, whose function is to coordinate support to interinstitutional cooperation with the community in coordination with the organizational units and other transverse units of the Institute. In the order which creates it (Order PRES No. 25/2014) its objectives are clear. Within this work protocols have been concluded with the Municipalities of Ponte de Sôr and Estremoz and an agreement has been established with Beja IP. Currently IPP is finishing the proposals for Professional Higher Technicians Programmes to be offered in the region.

- In the current statutory review at IPP, coordinated by the General Council, the need has been identified to implement the statutory IPP policy on cooperation among institutions, that will eventually happen during 2015 1st quarter.

- IPP Academic Observatory has had a constant concern for monitoring its graduates, listening to employers on the performance of its graduates. To this respect we may refer for example the study developed by IPP in 2011/12 with three institutions that take in an important part of its graduates (Delta, CGD and ULSNA); and the consultation to employers, held in 2013/14 in the framework of the educational, scientific, cultural and sporty programme design. On both occasions we tried to perceive the relationship between the training received, the developed skills and professional practice expected and achieved.

- A *microsite* on the IPP webpage is being finished containing graduates' testimonies about the institution, the training received and the current work experience. It is a networking between the Academic Observatory, the Communication GMC and the IPP Alumni Association.

- In the current statutory review, coordinated by the General Council, the need has been identified to meet statutory IPP policy on student associations, former students and support for active life, that will eventually happen during 2015 final quarter.

- At the Schools Council of Representatives, the Schools Technical-Scientific Councils and at the General Council of the Institute, are present partner organizations who have an active role in the strategic development of the IPP.

- Still in regard to the institutional coordination for the creation and implementation of the IPP poles/extensions in the region are being created consortia by fundamental economic and social sectors of each region - cork, wine, natural stone, agri-food industry, meat, social action, tourism, etc. - involving businesses, municipalities, associations, training institutions, among others. These consortia will enable the even further strengthening of the already existing regional proximity in order to adjust the training offer, research, internationalization and the IPP services to the needs of the community and the region.

- The Cooperation and External Relations Office, in its mission of managing protocols concluded by IPP with its partners, has produced a work instruction for permanent analysis of the situation of each protocol, making the process of updating and management of this data base a effective way to evaluate all signed partnerships.

- IPP participates in the Inter Development Strategy Council of the Alto Alentejo (CEDIAA), coordinating the restricted program of the Regional Skills Network, with lines of intervention inherent in the "regionalization of the supply of education and vocational training", and "more education-fighting abandonment and school failure", which comprises companies, municipalities, training organizations, regional development associations, etc. It also participates in another restricted CEDIAA on "training and networking of business incubators" through the Entrepreneurship and Employment Office of the IPP.

– In the **definition and documentation of the institutional policy to the community** is our understanding that the assigned evaluation should be revised from **substantial** to **very advanced**, since considering the assessment criteria for the audit, besides *"the objective functions, actors and responsibilities of the quality system are defined and documented in a clear and objective way"*, we also believe that *"the responsibilities are very well organized, contributing to the promotion of the system as a whole"*, as evidenced by the following facts:

- Recognizing the need to give greater visibility to QMIS, IPP promoted the external accessibility to a variety of documents related to the assessment of the system and quality assurance tools. In addition to providing the full text and simplified bilingual (Portuguese and English) Manual, as recommended by the EAC, links have yet been set for this information on the websites of all the OU, making thus communication in this area easier.

- The review of IPPQAIS, held in early 2014, focusing the goals and reorganization of the processes on the requirements set out in the A3ES referentials, demonstrates the concern of IPP to focus its system on the teaching and learning issues. The support processes were grouped according to the areas and competencies of the various services, seeking to identify in large groups the responses to the objectives identified in the A3ES referentials, thus reducing significantly the number of areas previously identified as system processes. The four nuclear processes were kept, associated with issues dealing teaching and learning, research and internationalization, and the curricular activity group team has been enhanced, which clearly indicates the investment in resources allocated to this process, considered central in the system.
- Resulting from the self-assessment process and annual system review a revision of the MISM is under way in order to *"clarify the relationship between the institution's mission, values and the structure of the internal system of quality assurance and its processes and instruments, showing an academic approach centered in the main processes of the institution and not on managing itself"* as referred to by EAC. This revision also requires a review of the constitution of Progress Circle (PC) and Continuous Improvement Groups (CG).
- The actions identified as system improvement aspects have been completed as set out in paragraph 3.1 of the self-assessment guide, including the approval of the procedure 12 (stakeholder involvement) and review of procedures 8 and 9 (identification, prevention and response of social emergencies), aimed at greater integration of stakeholders and answers to their needs, with particular emphasis on students.
- A training program on audit has also been approved to include students in audit teams already in 2015, and the participation of students is planned in the annual evaluation system meeting, similar to what took place in 2013. Thus, a greater inclusion of students is shown as an integral part in the management and evaluation of the system.
- In the **publication of relevant information for external stakeholders** it is our understanding that the assessment should be reviewed from **partial** to **substantial**, since as noted in assessment criteria for the audit *"The institution identified external stakeholders and has taken into account their information needs"*. At the same time, a set of processes is under way that will ensure that *"the results generated by QMIS are available to key partners and stakeholders"*, including:
 - IPP develops relevant information to stakeholders, in particular through the various issues of the newsletter of the Social Responsibility Management System and through the monthly newsletter of IPP. They are internally distributed to teaching and non teaching staff and students and externally to local, regional and national partners.
 - An ideas competition in order to redefining the graphic image and IPP communication media including Internet sites. The plan foresees the creation

of an integrated solution among the UO using a unique support (internet page) with uniform access scheme and levels of access to information similar among OU.

- The definition of a set of standards on all current resources of the OU Web page: (i) the creation of *microsite* on the Internal Quality Management System (format and equal access level in all of the UO pages); (ii) access to SC in operation from the home pages of the websites of the schools through a tab called "study programmes" at 1st level, and a 2nd level page containing mandatory information about the programme coordinator (name, email and telephone number); the 3rd level will give access to the programme curriculum as published in the Official Gazette, to the curriculum units syllabi, evaluation reports and A3ES accreditation, data concerning employability, objectives, professional possibilities, main employers, access data (placement grades, entrance exams, regional preference, prerequisites), and mobility opportunities associated with each programme; (iii) the identification of R&D projects and extension attached to each programme of study and respective associated production – to made public on 1st. level in each OU page; (iv) periodic updating of the "Map of publicity elements to stakeholders" (attached) in charge of the communication process; (v) definition of accessibility to strategic documents; (vi) definition of internal accessibility to OU self-assessment reports - Programme Coordinator, Coordinator/Director of Department, President of the Pedagogical Council, Chairman of the Scientific-Technical and OU Director; (vii) definition of the internal accessibility of the results of UC educational evaluation surveys - Programme Coordinator, Coordinator/Director of Department, President of the Pedagogical Council, Chairman of the Scientific-Technical and OU Director.

- In the **monitoring, evaluation and continuous improvement of the quality assurance system** it is our understanding that the assigned evaluation should be revised from **substantial** to **very advanced**, since, as noted in assessment criteria for the audit *"consistent evidence is presented that the institution, monitors, evaluates and systematically improves system operation and monitors comprehensively its impacts and consequences"* in particular:

- Being the case of a system that has six years of certification by an external entity, it already felt the need to revise its Handbook many times and is currently at its eleventh revision. In the case of some less complex changes situations we note two major changes to the system in 2011 and 2014, always resulting from implemented self-assessment mechanisms, as they promote critical reflection of its actors and top management, considering also in these revisions to the system the inclusion of suggestions for improvement of the external entities that work with us.

- IPP considers that the commitment to the training of auditors has proved also as an important mechanism driver of continuous improvement. In fact, the training given to internal staff proved to be a valuable mechanism of involvement in quality assurance processes, also making it possible to incorporate new practices with a positive impact on their professional performance in the field of quality management processes.

- Following the participation of a large group of teachers in the training of auditors, it has been possible to implement a methodology that allowed for the self-assessments of study cycles, following the methodology of assessment of the study cycles promoted by A3ES, also allowing to set procedures for creation and revision of these cycles. These two tools contributed decisively to the improvement of the processes "Curricular Activity" and "Training Offer", due to the gradual involvement of teachers and bodies that its implementation promoted.

- As a result of analysis of the data collected at the customer satisfaction surveys, applied annually to staff and students of the IPP, IPP promotes improvements on its system achieved through actions that give a direct response to the weaknesses identified in the surveys. For the sake of example, in 2014 these actions have resulted in the implementation of a new array of internal training activities for non-teaching staff, as well as improving some structures, such as residential and recreational areas in Schools, whose weakness was pointed out by our students.

- The annual assessment of the system is coordinated by the PC. As a first step this structure presents the preliminary conclusions at a meeting of the Academic Council to which students and representatives of non-teaching staff are invited to attend. At this meeting the results are presented and the improvement proposals to be implemented the following year discussed.

- Alongside the annual system assessment, overall made in the Review by Management, the PC promotes a continuous evaluation and monitoring of the system. Thus, monthly regular meetings are held, as well as extraordinary whenever necessary. In all monthly meetings an analysis and reflection is promoted of the difficulties and advances detected in the individual monitoring of each group, whose responsibility is shared by each of the PC members. In addition to monitoring the individual groups provided by each of the elements of the PC, this structure meets each month with the groups, in a staggered way, so that each year a meeting is held at least twice with each of the groups.

- The PC also promotes plenary meetings with all groups and/or with the process leaders to discuss the key issues of the system such as the implementation of new methodologies and changes to the policy and quality objectives.

- The result of this monitoring promotes improvements in the functioning of the QG and the system itself. As evidence of the improvements resulting from this monitoring methodology, we highlight, for example, the changes made after the restructuring in 2014, in the composition of the QG "Cooperation and External Relations" and "Information Management", after having considered that the changes would fit the needs of the QG and the achievement of its objectives. Thus, the PC considers the self-assessment methodology implemented is not limited to analysis of performance figures, but reflects on the validity of the instruments and models of the quality assurance system, providing a meta-evaluation, the importance of which is marked by EAC.

In addition, it is also worth noting the fact that no examples of "Good Practices" have been identified in the IPPQMIS worth dissemination. We do not understand this reference, so much so as the preliminary report recognises the importance of the certification received in 2011 by the Polytechnic Institute of Portalegre, under the National Social Responsibility Standard - NP 4469-1: 2008, and the impact that this has in terms of the Quality Assurance Internal System.

Still with regard to other examples of "Good Practices" of the Polytechnic Institute of Portalegre, as mentioned, the IPP annually develops a process of evaluation and internal audit of the SC before submission in the A3ES platform. Replicating the guidelines of A3ES, this work allows an outside look at the self-assessment documents of each SC, allowing a contribution, in conjunction with the respective programme coordination, to the improvement of some aspects that are inherent. To perform this work, IPP has a total of 40 teaching and non-teaching staff internal trained as internal auditors to carry out this task and the annual internal audits to the processes of its integrated management system (IMS).

Finally, IPP has established in its annual plan of activities the launch of an internal competition of Good Practices that is currently in the 6th edition, which takes place in the categories of service to citizens, human capital and change management, process improvement and financial management. Applications are made in a specific form and are evaluated by the IPP Management Board, taking into account criteria of added value for themselves, impact on employees and the organization, procedural efficiency, innovation, replication potential, among others. The authors of applications accepted by the jury have a participation prize and the winning bid has a cash prize sponsored by a bank. The jury decides also whether the winning application meets the requirements to be presented to the Award for Best Practices in the Public Sector, representing the Polytechnic Institute of Portalegre.

Portalegre, December 9, 2014