

# **ASIGQ/17/00006 — 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 Setúbal
2. a/o Instituto Politécnico De Setúbal
3. decide: Apresentar pronúncia
4. Pronúncia (Português):  
A pronúncia é submetida em anexo
5. Pronúncia (Português e Inglês, PDF, máx. 100kB): (impresso na página seguinte)

## **Anexos**

## DOCUMENTO DE PRONÚNCIA AO RELATÓRIO PRELIMINAR DA CAE

Auditoria ao SIGQ | Processo ASIGQ/17/00006

O presente documento de pronúncia decorre da receção do relatório preliminar da Comissão de Avaliação Externa (CAE) da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), relativo à Auditoria ao Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ) do Instituto Politécnico de Setúbal (IPS), realizada nos dias 10, 11 e 12 de julho de 2017.

Concordando, globalmente, com a maioria das apreciações/recomendações identificadas, porquanto se afiguram como oportunidades de melhoria do próprio SIGQ, o IPS pretende clarificar alguns aspetos, bem como evidenciar algumas áreas que considera subavaliadas e que poderão, eventualmente, ser objeto de revisão por parte da CAE.

### Política institucional para a qualidade (ponto 2.1)

1. No que se refere ao “fecho” do ciclo da qualidade, feito através do Relatório Anual de Monitorização do Desenvolvimento Organizacional (RAADO), o relatório preliminar da CAE, ainda que reconhecendo a meta análise do sistema de qualidade apresentada no documento, refere que este “não inclui metas bem definidas e a calendarização de implementação das propostas de melhoria” (ponto 2.1.2 - 4º parágrafo).

Sobre este aspeto, o IPS considera importante reforçar o facto do Plano de ações/melhorias 2017 (decorrente do RAADO), com a identificação – por processo – do conjunto de ações/metas, responsáveis e respetiva calendarização, ter sido evidenciado à CAE, enquanto anexo (43) do Relatório de Autoavaliação (RAA).

2. O relatório preliminar refere que o Conselho para a Qualidade “não se encontrava no organograma do Manual da Qualidade à data da sua última aprovação” (ponto 2.1.2 - 5º parágrafo). Consideramos, no entanto, que tal nota se refere ao organograma do IPS e não ao organograma da Estrutura da Qualidade, constante no Manual da Qualidade (MQ), o qual integra o referido Conselho.

### Ensino e Aprendizagem (2.2.1.1)

1. Sobre os inquéritos pedagógicos, a CAE assinala algumas fragilidades, relacionadas não apenas com a não aplicação destes instrumentos à globalidade de Unidades Curriculares/Cursos, como também ao nível do tratamento de dados (ponto 2.2.1.2 - 13º parágrafo).

Considerando que este é um processo atualmente em desenvolvimento (conforme evidenciado no RAA e no conjunto de reuniões realizadas), o IPS considera, ainda assim, importante clarificar as situações identificadas pela CAE como estando em “falta” (módulo internacional e mestrados), tendo por base o anexo 22 do RAA.

Não sendo ainda disponibilizados inquéritos pedagógicos aos estudantes do módulo internacional (apesar de já ter sido feita uma tradução do instrumento, com vista à sua aplicação), sublinhamos o facto dos cursos de mestrado integrarem também a aplicação de inquéritos pedagógicos aos estudantes. Todavia, em algumas formações (sobretudo de 2º ciclo), podem existir taxas de resposta reduzidas e, consequentemente, sem avaliação, conforme referido no anexo 22 do RAA.

2. Sobre a formação pedagógica dos docentes, a CAE refere o facto de, no RAA e nas reuniões realizadas, o IPS não ter evidenciado preocupação com a formação pedagógica dos docentes, nem ter identificado fóruns de discussão do modelo educativo (ponto 2.2.1.2 - 16º parágrafo).

Sobre este aspeto, o IPS manifesta a sua discordância, considerando que essa preocupação existe e foi evidenciada quer no RAA, quer no conjunto de reuniões realizadas.

Sublinha-se um excerto do RAA que refere que “o IPS promove, regularmente, oportunidades de desenvolvimento profissional, com vista à permanente atualização dos conhecimentos e das competências de âmbito pedagógico, contribuindo assim para a melhoria do ensino e aprendizagem. Nesse sentido, e no que se refere especificamente à inovação de métodos de ensino e ao uso de novas tecnologias, sublinha-se o facto dos docentes do IPS participarem em diversas formações, das quais são exemplo as ações de *Problem Based Learning (PBL)* e de plataformas de aprendizagem *e-learning*, tendo, também, desde 2015, sido iniciado um programa de formação (*on-line*) em Inglês” (RAA, p. 15).

Sobre este assunto, o RAA refere ainda que “Apesar de se ter realizado durante os últimos anos um forte investimento na melhoria da qualificação dos colaboradores docentes e não docentes, deverá reforçar-se as ações desenvolvidas e as formas de apoio implementadas, nomeadamente no que se refere à área pedagógica e ao desenvolvimento de novas práticas e metodologias, com recurso ao uso de novas tecnologias” (RAA, p.15).

No relatório é ainda evidenciado que, tendo em vista a melhoria das aprendizagens, “se encontra em discussão uma *Estratégia de Promoção do Sucesso Académico* para apreciação em Conselho Académico, bem como planeado um reforço das ações de capacitação pedagógica do pessoal docente, através da identificação de necessidades de formação, com vista à concretização das respetivas ações a realizar de forma sistematizada...” (RAA, p.28). De referir, ainda, a implementação de um conjunto de medidas de promoção do sucesso e redução do abandono escolar (descritas em [http://www.ips.pt/ips\\_si/web\\_base.gera\\_pagina?P\\_pagina=37122](http://www.ips.pt/ips_si/web_base.gera_pagina?P_pagina=37122)), de forma integrada entre as escolas, conforme foi possível à CAE comprovar durante as reuniões realizadas.

É também nesse contexto que se integra o plano de formação pedagógica dos docentes que está a ser elaborado (conforme referido no relatório preliminar, ponto 2.2.4.2 - 7º parágrafo) que, para além da formação disponibilizada nos últimos anos em metodologias ativas com recursos externos, particularmente em *Problem Based Learning (PBL)*, contemplará uma formação com um carácter de continuidade, assegurada, essencialmente, por docentes da ESE/IPS.

Neste sentido, o IPS reitera a importância crucial da formação pedagógica dos seus docentes, corroborando por completo, a posição da CAE quando refere (ponto 2.2.1.2 - 16º parágrafo) que pela natureza politécnica da escola, “essa preocupação existe e que as práticas pedagógicas atribuem grande centralidade ao estudante e à sua capacidade de desenvolver trabalho de forma autónoma”, e considerando “fundamental a definição de espaços (eventos ou projetos) de discussão e de partilha de experiências entre pares sobre o processo de ensino e aprendizagem e de harmonização do modelo educativo.”, o que, no âmbito da referida *Estratégia de Promoção do Sucesso Académico* tem também vindo a ser assegurado.

#### Políticas de gestão de pessoal (2.2.4.1)

O relatório preliminar da CAE refere que a avaliação de desempenho do pessoal não docente é realizada de acordo com o Regulamento da Avaliação de Desempenho do Pessoal (situação que o IPS subscreve), mencionando, ainda assim, que “nada” é referido sobre as consequências dessa avaliação “em termos de Plano de Formação, progressão na carreira, de atribuição de prémios ou de reconhecimento do mérito” (ponto 2.2.4.2 - 4º parágrafo). Sobre esta situação, o IPS pretende salientar que, em conformidade com o

referido Regulamento, existem consequências sobre cada um destes aspetos, conforme evidenciado na página web da Divisão de Recursos Humanos:

Plano de Formação

[http://www.ips.pt/ips\\_si/conteudos\\_geral.conteudos\\_ver?pct\\_pag\\_id=37182&pct\\_parametros=p\\_pagina=37182&pct\\_disciplina=&pct\\_grupo=1405](http://www.ips.pt/ips_si/conteudos_geral.conteudos_ver?pct_pag_id=37182&pct_parametros=p_pagina=37182&pct_disciplina=&pct_grupo=1405)

Atribuição de prémios ou de reconhecimento de mérito

[http://www.ips.pt/ips\\_si/conteudos\\_geral.conteudos\\_ver?pct\\_pag\\_id=30807&pct\\_parametros=p\\_pagina=30807&pct\\_disciplina=&pct\\_grupo=1604&pct\\_grupo=776](http://www.ips.pt/ips_si/conteudos_geral.conteudos_ver?pct_pag_id=30807&pct_parametros=p_pagina=30807&pct_disciplina=&pct_grupo=1604&pct_grupo=776)

Reforçando esta situação, o IPS destaca, ainda, um excerto do RAA, que descreve que “no que se refere à avaliação do pessoal não docente, existe o Regulamento da Avaliação de Desempenho do Pessoal (anexo 33) que prevê a avaliação do desempenho dos dirigentes (SIADAP 2) e dos restantes trabalhadores (SIADAP 3). Compete a um Conselho Coordenador da Avaliação (constituído por Presidente, Administradores e Diretores) a sua aplicação, de forma objetiva e integrada, bem como, no final de cada ciclo de avaliação, a realização de um relatório analítico do processo avaliativo, com indicação das ações de melhoria implementadas e das respetivas propostas de formação. Estas são integradas no Plano de Formação do IPS (anexo 35), tendo por base as necessidades identificadas pelos responsáveis dos Serviços/Escolas, sendo depois submetidas à Presidência para aprovação” (RAA, p.15).

#### Serviços de Apoio (2.2.5.1)

No âmbito da avaliação da qualidade dos serviços, é referido no relatório preliminar que “Embora se encontre definido que a qualidade dos serviços do IPS deverá ser avaliada no âmbito do QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização, em conformidade com a legislação para o efeito e tendo por base os planos de atividades de cada serviço, esta estrutura ainda não se encontra implementada o que deveria ocorrer com a brevidade possível” (ponto 2.2.5.2 - 6º parágrafo).

Sobre este assunto, o IPS sublinha o facto de o QUAR não estar de facto formalmente implementado a nível institucional, sendo, no entanto, um suporte aos instrumentos utilizados para avaliar a qualidade dos seus serviços (conforme exemplo apresentado no Anexo 39 do RAA).

Conforme referido no MQ, “A avaliação da qualidade e melhoria dos serviços do IPS é efetuada por instrumentos suportados no QUAR (...), com objetivos, indicadores e metas associados à eficácia, eficiência e qualidade, os quais devem ser elaborados de forma a garantir a melhoria contínua das diversas vertentes da atividade do IPS, sendo objeto de apreciação prévia pela Presidência, de forma a garantir o alinhamento de objetivos e a coordenação das atividades a desenvolver” (MQ, p.47).

O IPS considera também importante sublinhar o facto de o SIGQ integrar “mecanismos que garantem o planeamento, a gestão e a melhoria dos seus serviços e recursos materiais, prevendo também um conjunto de procedimentos que regulam e garantem os respetivos processos de tomada de decisão, implementação e *follow-up*” (RAA, p.30), referindo-se a este nível, as competências do Conselho de Gestão na gestão administrativa, patrimonial e financeira, bem como na gestão dos recursos humanos.

Em articulação com os diretores das escolas, compete à Presidência (e Administração) do IPS a responsabilidade sobre os processos de suporte que contribuem para que os processos principais, com destaque para a Formação e I&D decorram, de acordo com o previsto. Tal é concretizado não apenas devido à ação do próprio corpo não docente, mas

também à permanente monitorização das atividades desenvolvidas por cada um dos serviços, com vista a garantir o bom funcionamento (também) dos processos principais, conforme já referido.

Uma situação que contribui, aliás, para um dos pontos fortes do SIGQ identificados pela CAE, ao referir “a estreita colaboração interinstitucional e com a comunidade em atividades centrais de ensino e aprendizagem e de investigação que se encontram inseridas no SIGQ” (ponto 3.1 - 5º parágrafo), em larga medida assegurada pelos serviços de apoio associados, em estreita colaboração com os respetivos docentes. Sobre este tópico, sublinha-se ainda o facto de o IPS dispor de um conjunto alargado de procedimentos (há muito implementados), nas áreas académica, informática, financeira e de Recursos Humanos, que em muito tem contribuído para a consolidação dos próprios processos, nessas mesmas áreas.

Face ao exposto, o IPS situa os seus serviços de apoio num grau de desenvolvimento substancial, considerando o conjunto de mecanismos que permitem a recolha e análise de informação relativa à manutenção, gestão e adequação dos seus recursos materiais e serviços, particularmente no que se refere aos serviços de apoio aos estudantes. De referir, ainda, que os instrumentos utilizados permitem não apenas verificar o cumprimento dos objetivos institucionais, mas também (e sobretudo) uma autorreflexão, com vista à melhoria contínua dos respetivos serviços.

#### Internacionalização (2.2.6.1)

O relatório preliminar da CAE refere a ausência de informação relativa à mobilidade de docentes e não docentes no RAA e no MQ (ponto 2.2.6.1 - 4º parágrafo).

Sobre este aspeto, o IPS confirma, de facto, a pouca informação sobre essa matéria no MQ (cujas referências a este tema se encontram mais centradas nos estudantes), ainda que no RAA a mobilidade de docentes e não docentes esteja presente, sendo evidenciada informação em diferentes partes do mesmo. São disso exemplo, as referências à definição anual de objetivos, indicadores e metas nos Planos de Atividades do IPS e das Escolas, sobre essa matéria (RAA, p.18) e à própria estrutura de apoio (Centro para a Internacionalização e Mobilidade - CI.MOB), onde a mobilidade (*incoming* e *outgoing*) de estudantes, docentes e não docentes é também referida (RAA, p.17). Por sua vez, e no que se refere à promoção de atividades de mobilidade dos seus estudantes e colaboradores (docentes e não docentes), é possível também verificar referências a essa situação nas páginas 19 e 32 do RAA.

#### Sistema de Informação (2.5)

Relativamente ao Sistema de Informação, o IPS reconhece os principais aspetos identificados pela CAE, reforçando também a capacidade do mesmo ao nível da recolha de informação relevante e pertinente, bem como da sua análise e utilização de resultados nos processos que integram o SIGQ. Ainda assim, o relatório preliminar da CAE refere que o sistema não é “exaustivo no levantamento e cobertura da informação, nem produz relatórios automaticamente”, referindo-se aos relatórios realizados ao nível das UC, dos Cursos e das Escolas, sublinhando ainda que “parte dos relatórios atuais são feitos fora do sistema e inseridos depois, no sistema” (ponto 2.5.1 - 11º parágrafo).

Sobre este assunto, o IPS considera importante sublinhar o facto dos referidos relatórios serem integralmente realizados no sistema de informação (ainda que com alguns dados tratados fora do sistema e integrados posteriormente), o que tem facilitado bastante a sua

concretização, por parte dos docentes responsáveis. Entre outras, estas potencialidades do sistema de informação têm, de facto, contribuído para a disponibilização de um conjunto alargado de indicadores da qualidade do ensino e aprendizagem (inscrições, perfil dos estudantes, avaliações, progressão escolar, taxas de sucesso, entre outros), um aspeto também sublinhado pela CAE ao referir que esta informação “facilitou a consciencialização dos docentes sobre a importância do sistema de qualidade e contribui para a identificação de problemas o que ajudou na melhoria da qualidade do ensino”, sendo, aliás, identificado como um ponto forte do SIGQ (ponto 3.1 - 4º parágrafo).

Face ao exposto, o IPS considera que o seu sistema de informação se situa num grau de desenvolvimento substancial, uma vez que permite, globalmente, a recolha de um conjunto significativo de dados/indicadores (sobretudo de âmbito académico), permitindo a sua análise e utilização de resultados nos processos que integram o SIGQ.

#### Publicação de informação relevante para as partes interessadas externas (2.6)

Sobre a informação disponibilizada nas páginas *web* (IPS e Escolas), o relatório preliminar da CAE evidencia algumas fragilidades e lacunas que o IPS subscreve, ainda que se considere importante clarificar que a maioria das situações identificadas se relaciona com conteúdos de acesso restrito, apenas disponíveis aos membros da comunidade IPS. São disso exemplo os conteúdos do *Núcleo do Sistema de Gestão da Qualidade* e do *Centro de Competência para a Qualidade*, bem como aqueles que estão definidos como *Documentos UNIQUA*, nos quais se incluem, entre outros, o RAADO (referido anteriormente) e o próprio RAA.

De qualquer forma, o IPS considera que o acesso a alguns dos documentos deverá ser repensado, nomeadamente no que se refere às partes interessadas externas, cuja publicação de informação relevante deverá refletir, por parte do IPS, um maior investimento.

#### Notas finais

O IPS conclui este documento de pronúncia subscrevendo a maioria das considerações identificadas pela CAE, considerando, ainda assim, que a apreciação de “parcial” nas áreas de *Serviços de Apoio* e *Sistema de Informação* poderá ser revista para “substancial”, tendo por base os fundamentos apresentados.

Sublinha-se, ainda, o compromisso do IPS em integrar todas as recomendações evidenciadas pela CAE com vista à melhoria do SIGQ, em especial as referidas no ponto 4.1 do Relatório Preliminar, bem como em continuar a consolidar uma cultura de qualidade na comunidade IPS, para a qual este exercício de avaliação do SIGQ constituiu um contributo essencial.

## RESPONSE DOCUMENT

Audit SIGQ | ASIGQ process/17/00006

This response document stems from the reception of the preliminary report of the External Assessment Committee (CAE) of Assessment and Accreditation Agency for Higher Education (A3ES) concerning the Audit of the Internal Quality Assurance System (SIGQ) of Polytechnic Institute of Setúbal (IPS), held on 10, 11 and 12 July 2017.

Agreeing, overall, with the majority of the appreciations/recommendations identified, considering them as SIGQ improvement opportunities, IPS aims to clarify some aspects, as well as to highlight some areas that we consider that are undervalued and which may, eventually, be subject of review by CAE.

### Institutional policy for quality (point 2.1)

1. Regarding the quality cycle "closing", made through the Annual Organizational Development Report (RAADO), CAE's preliminary report, albeit recognizing the meta-analysis about the SIGQ presented in the document, states that this document " does not include well-defined goals and the timing for implementing the improvement proposals" (point 2.1.2 - 4<sup>th</sup> paragraph). On this aspect, IPS considers important to strengthen the fact that the Action/Improvement Plan 2017 (from RAADO), with the identification – by process – of the set of actions/goals, responsible persons and timing, have been evidenced to CAE, as annex (43) of self-evaluation report (RAA).
2. The preliminary report refers that the Quality Council "was not in the organizational chart of the Quality Manual at the time of its last approval" (point 2.1.2 - 5<sup>th</sup> paragraph). We believe, however, that such note refers to the IPS organizational chart and not to the organigram of the Quality Structure, constant in the Quality Manual (QM), which integrates the mentioned Council.

### Teaching and Learning (2.2.1.1)

1. Regarding pedagogical surveys, CAE points out some weaknesses, related not only to the non-application of these instruments to all Curricular Units/Courses, but also to the data processing (point 2.2.1.2 - 13<sup>th</sup> paragraph).

Considering that this is a process currently under development (as evidenced in the RAA and in the set of meetings that were held), IPS considers important to clarify the situations identified by CAE as being "lacking" (international module and master's degrees), based on Annex 22 of RAA.

As pedagogical surveys are not yet available to the students of the international module (although a translation of the instrument has already been made, in order to provide its application), we emphasize that the masters courses also integrate the application of pedagogical surveys to students. However, in some formations (mainly 2<sup>nd</sup> cycle ones), there may be reduced response rates and, consequently, no evaluation, as referred in Annex 22 of RAA.

2. Regarding the pedagogical training of teachers, CAE refers to the fact that, in the RAA and in the meetings held, IPS did not show any concern about the pedagogical training of teachers, nor did it identify forums for discussion of the educational model (point 2.2.1.2 - 16<sup>th</sup> paragraph).



In this regard, the IPS expresses its disagreement, considering that this concern exists and it was evidenced both in the RAA and in the set of meetings held.

We emphasize an excerpt from the RAA that refers that “the IPS regularly promotes opportunities for professional development aiming to constantly update their knowledge and pedagogical skills, thereby improving the teaching and learning process. In this sense, specifically regarding teaching and learning innovative methods and the use of new technologies, the IPS teachers have attended several training sessions, such as Problem Based Learning (PBL), and e-learning. In 2015, an online training program in English was launched” (RAA, p. 15).

On this subject, the RAA further states that “Although in the past years great efforts have been made towards improving the qualifications of the teaching and support staff, the type of actions related to pedagogy, such as the development of new practices and methodologies using new technologies, as well as the support provided for this implementation should be strengthen.” (RAA, p.15).

The report also shows that, in order to improve learning “a *Strategy for Promoting Academic Success* is under discussion and will be appreciated by the Academic Council. Reinforcement of the professional development of the teaching staff is also planned in order to systematically identify their needs and carry out suitable activities ...” (RAA, p.29). It is also worth mentioning the implementation of a set of measures to promote success and to reduce dropout, in an integrated way among schools (described in [http://www.ips.pt/ips\\_si/web\\_base.gera\\_pagina?P\\_pagina=37122](http://www.ips.pt/ips_si/web_base.gera_pagina?P_pagina=37122)), as it was possible for the CAE to prove during the meetings held.

It is also in this context that the teachers' pedagogical training plan is being drawn up (as mentioned in the preliminary report, point 2.2.4.2 - 7<sup>th</sup> paragraph), which, in addition to the training provided in recent years in active methodologies with external resources, particularly in Problem Based Learning (PBL), will provide continuity training, essentially provided by ESE/ IPS teachers.

In this sense, the IPS reiterates the crucial importance of the pedagogical training of its teachers, fully corroborating the CAE's position when it says that due to the polytechnic nature of the school “this concern exists and that pedagogical practices assign great centrality to students and their ability work autonomously”, e considering “fundamental to define spaces (events or projects) for discussion and sharing of experiences among peers about the teaching and learning process and harmonization of the educational model”, which, in the referred *Strategy for the Promotion of Academic Success*, has also been ensured.

#### Human resources management policies (2.2.4.1)

The CAE's preliminary report states that the performance evaluation of non-teaching staff is carried out in accordance with the Staff Performance Evaluation Regulation, a situation that IPS subscribes to, however the reports also states that “nothing is said about the consequences of this evaluation in terms of the training plan, career progression or recognition of merit.” (point 2.2.4.2 - 4<sup>th</sup> paragraph).

In this regard, IPS wishes to point out that, in accordance with the mentioned Regulation, there are consequences on each of these aspects, as evidenced by the website of the Human Resources Division:

Training Plan

[http://www.ips.pt/ips\\_si/conteudos\\_geral.conteudos\\_ver?pct\\_pag\\_id=37182&pct\\_parametros=p\\_pagina=37182&pct\\_disciplina=&pct\\_grupo=1405](http://www.ips.pt/ips_si/conteudos_geral.conteudos_ver?pct_pag_id=37182&pct_parametros=p_pagina=37182&pct_disciplina=&pct_grupo=1405)

Attribution of awards or merit recognition

[http://www.ips.pt/ips\\_si/conteudos\\_geral.conteudos\\_ver?pct\\_pag\\_id=30807&pct\\_parametros=p\\_pagina=30807&pct\\_disciplina=&pct\\_grupo=1604&pct\\_grupo=776](http://www.ips.pt/ips_si/conteudos_geral.conteudos_ver?pct_pag_id=30807&pct_parametros=p_pagina=30807&pct_disciplina=&pct_grupo=1604&pct_grupo=776)

Reinforcing this situation, the IPS also highlights an excerpt from the RAA, which describes that “The Regulation of Staff Performance Evaluation (Annex 33) provides the conditions to evaluate the leaders (SIADAP 2) and the staff (SIADAP 3). An Evaluation Coordinator Council (composed of the President, the Administrators and the Directors) has the power to apply it objectively and in an integrated way. At the end of each evaluation cycle, it writes an analytic report about the evaluation process, stating the implemented improving actions and the corresponding training proposals. These are included in the IPS Training Plan (Annex 34) and are based on the needs identified by the people in charge in the Schools/ Services. Finally, they are submitted to the President for approval.” (RAA, p.15).

#### Support Services (2.2.5.1)

In the context of the evaluation of the quality of services, it is mentioned in the preliminary report that “Although it is established that the quality of the IPS services should be assessed in the QUAR – Evaluation and Accountability Framework, in accordance with the rules for this purpose and based on the plans of each service activity, this structure has not yet been implemented but should take place as soon as possible” (point 2.2.5.2 - 6<sup>th</sup> paragraph).

In this regard, IPS underlines the fact that QUAR is not formally implemented at institutional level, but it does support the instruments used to evaluate the quality of its services (as shown in Annex 39, of the RAA).

As stated in the QM “The quality and improvement of the IPS services are evaluated through tools supported by QUAR (...), with objectives, indicators and goals related to efficiency, effectiveness, and quality. This should be done in order to ensure the continuous improvement of the different action areas of the IPS, and assessed by the Presidency in order to ensure alignment of objectives and activities coordination.” (QM, p.48).

The IPS also considers important to underline the fact that the SIGQ “has ways to ensure the planning, management and improvement of its services and material resources and also has procedures to regulate and ensure the decision making, implementation and follow up processes.” (RAA, p.30), referring at this level, the competences of the Management Council in the administrative, patrimonial and financial management, as well as in the management of human resources.

In liaison with the school principals, it is incumbent upon the IPS Presidency (and Administration) the responsibility for the support processes that contribute to the main processes, especially Training and R&D, can proceed as planned. This is achieved not only by the action of the non-teaching staff, but also by the continuous monitoring of the activities carried out by each of the services, in order to (also) ensure the proper functioning of the main processes as mentioned.

A situation that also contributes to one of the strengths of the SIGQ identified by the CAE, when referring to “The close inter-institutional and community collaboration in the core activities of teaching/learning and research that are embedded in the SIGQ in all the main processes.” (point 3.1 - 5<sup>th</sup> paragraph), in a large extent ensured by the associated support services, in close collaboration with the respective teachers. On this topic, we also highlight

the fact that IPS has a wide range of procedures (long implemented) in the academic, informatics, financial and human resources areas, which have contributed to the consolidation of the processes in these same areas.

Accordingly, IPS classifies its support services in a substantial degree of development, considering the set of mechanisms that allow the collection and analysis of information regarding the maintenance, management and adequacy of material resources and services, particularly with regard to support services for students. It should be noted that the instruments used, allow not only to verify the compliance with institutional objectives, but also (and above all) self-reflection, regarding the continuous improvement of the respective services.

#### Internacionalization (2.2.6.1)

The CAE's preliminary report refers the absence of information on the mobility of teaching and non-teaching staff in the RAA and in the QM (point 2.2.6.1 - 4<sup>th</sup> paragraph).

In this respect, the IPS confirms the lack of information about this subject in the QM (whose references to this theme are more student-centered), although in the RAA, information about the mobility of teaching non-teaching staff is present, in different parts of the document. For example, the references to the annual definition of goals, indicators and marks in the IPS and Schools Activity Plans (RAA, p.18) and the support structure itself (Center for Internationalization and Mobility - CI.MOB), where the mobility (incoming and outgoing) of students, teachers and non-teachers is also mentioned (RAA, p.17). On the other hand, as regards the promotion of mobility activities of its students and collaborators (teachers and non-teachers), it is also possible to verify references to this situation on pages 19 and 32 of the RAA.

#### Information System (2.5)

Regarding the Information System, the IPS recognizes the main aspects identified by the CAE, also enhancing its capacity to collect relevant and pertinent information, as well as its analysis and use of results in the processes that integrate the SIGQ. Nevertheless, the CAE's preliminary report states that the system "is not exhaustive in extensive collection of information, and does not produce reports automatically", referring to the reports made at Curricular Units, Courses and Schools levels, also stressing that "Some of the reports are made outside the system and then inserted later" (point 2.5.1 - 11<sup>th</sup> paragraph).

In this regard, the IPS considers important to emphasize that these reports are in fact fully implemented in the information system, (although with some data processed outside the system and integrated later), which has greatly facilitated their implementation by the responsible teachers. Among others, these potentialities of the information system have, in fact, contributed to the provision of a broad set of indicators of the quality of teaching and learning (enrolment registrations; students' profiles; assessment; academic path; success rates, among others), an aspect also emphasized by the CAE, when referring that this information "promoted lecturers' awareness of the importance of the quality system and helped to identify issues that contributed to improving the quality of education.", being, also, identified as a strength of the SIGQ (point 3.1 - 4<sup>th</sup> paragraph).

Accordingly, IPS considers that its information system is situated at a substantial level of development, since it allows the collection of a significant set of data/indicators (mainly academic), allowing its analysis and use of results in the processes that integrate the SIGQ.

#### Publication of relevant information for external stakeholders (2.6)

On the information provided in the web pages (IPS and Schools), the CAE's preliminary report highlights some weaknesses and shortcomings that IPS subscribes, although it is important to clarify that most of the situations that were identified are related to restricted access content, only available to members of the IPS community. Examples of this are the contents of the Nucleus for the Quality Management System and the Centre for Quality, as well as those defined as UNIQUA Documents, which include, among others, RAADO (previously mentioned) and RAA itself.

In any case, IPS considers that the access to some of the documents should be rethought, especially with regard to external stakeholders, whose publication of relevant information should reflect, from IPS, a greater investment.

#### Final notes

The IPS concludes this response document, subscribing most of the considerations identified by the CAE, considering, however, that the assessment of "partial" in the areas of Support Services and Information System may be revised to "substantial", based on the elements mentioned above.

It is also worth mentioning the commitment of IPS to integrate all the recommendations made by the CAE in order to improve the SIGQ, especially those referred to in point 4.1 of the Preliminary Report, as well as to continue to consolidate a culture of quality in the IPS community, for which this evaluation exercise of the SIGQ was an essential contribution.