

ASIGQ/19/0000006 — Relatório final da CAE

1. Introdução

1. Instituição de ensino superior / Entidade instituidora:

Instituto Politécnico De Viana Do Castelo

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

Instituto Politécnico De Viana Do Castelo

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

Instituto Politécnico De Viana Do Castelo

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

Instituto Politécnico De Viana Do Castelo

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

A visita da Comissão de Avaliação Externa (CAE) ao Instituto Politécnico de Viana do Castelo (IPVC) decorreu nos dias 8, 9 e 10 de janeiro de 2020. Participaram na visita Jacinto Vidigal da Silva (Presidente da CAE), Gemma Rauret, Graciete Dias, Ana Freitas, Samuel Vilela e Madalena Fonseca. As reuniões foram organizadas para cumprir o Programa Base da Agência de Avaliação e

Acreditação do Ensino Superior (A3ES), que inclui reuniões com: 1 - Autoridade académica máxima; 2 - Equipa responsável pela autoavaliação; 3 - Estrutura de coordenação estratégica; 4 - Uma

unidade de ensino e aprendizagem (Escola Superior de Saúde); 5 - Estudantes de 1º e 2º ciclo; 6 - Representantes das unidades de investigação desenvolvimento e inovação; 7 - Serviços de apoio; 8 -

Docentes; 9 - Coordenação/estruturas de colaboração interinstitucional com a comunidade; 10 - Autoridade académica máxima; 11 - Autoridades académicas e individualidades por estas convidadas.

No conjunto das reuniões realizadas foi ouvida uma amostra de agentes internos, na perspetiva do SIGQ, muito embora a opção do IPVC na escolha dos participantes nas reuniões tenha privilegiado o contato com elementos ligados às estruturas da qualidade. Também foram ouvidos alguns representantes das partes interessadas externas.

A Instituição colaborou ativamente na organização das reuniões planeadas.

Todas as reuniões decorreram no edifício da Presidência do IPVC, na cidade de Viana do Castelo.

Em todas as reuniões, a CAE sublinhou a natureza voluntária da auditoria e clarificou o objetivo da análise, sublinhando não se tratar de um processo de avaliação do desempenho da IPVC, mas sim do seu sistema interno de garantia da qualidade (SIGQ).

Antes da visita, a CAE solicitou evidências adicionais que foram fornecidas de imediato através de email e, na segunda reunião do primeiro dia da visita, solicitou documentação complementar e acesso à plataforma ON.IPVC que foram facultadas no próprio dia.

A apreciação da CAE incidiu sobre a organização e implementação do SIGQ, bem como sobre o funcionamento efetivo do Sistema. Baseou-se em evidências comprovativas da implementação dos mecanismos de garantia da qualidade, em termos de instrumentos e procedimentos, formalmente documentados, bem como evidências testemunhais sobre o funcionamento do SIGQ.

2. Apreciação do grau de desenvolvimento do sistema interno de garantia da qualidade

Nota Introdutória

2.1. Definição e documentação da política institucional para a qualidade

2.1.1 Definição e documentação da política institucional para a garantia da qualidade (estratégia institucional para a qualidade e objetivos de qualidade; organização do sistema de garantia da qualidade, respetivos atores e níveis de responsabilidade; documentação do sistema)

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

Substancial

2.1.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O IPVC adotou claramente uma política para a qualidade e garantia da qualidade (GQ) e definiu objetivos de qualidade. A estratégia para a melhoria contínua da qualidade é parte integrante da gestão estratégica global da Instituição, verificando-se a existência de adequados mecanismos de planeamento.

A política institucional para a qualidade encontra concretização num SIGQ abrangente, atualmente designado por Sistema de Gestão, Qualidade e Responsabilidade Social (SG). Envolve todas as valências da missão institucional, bem como as áreas de suporte ao seu funcionamento, visando a promoção e acompanhamento de uma gestão da qualidade, através de um plano de monitorização contínua. A Instituição adotou um modelo de SG assente numa abordagem por processos, que inclui o acompanhamento e monitorização do próprio Sistema e contempla o conjunto dos processos de apoio ao planeamento, execução, monitorização, avaliação e melhoria contínua das atividades desenvolvidas no IPVC, nas suas diversas vertentes.

No âmbito da qualidade, o SG-IPVC encontra-se certificado pela ISO 9001:2015, tendo ainda obtido certificação em 2013, por seis anos, no âmbito do exercício experimental de auditoria promovido pela A3ES. As recomendações expressas no âmbito desta auditoria têm vindo a ser incorporadas no SG, tendo sido anexado ao RAA um documento de síntese dos aspetos identificados para melhoria e das ações desenvolvidas e resultados obtidos, facto que a CAE aprecia muito favoravelmente.

O Manual de Gestão, Qualidade e Responsabilidade Social (MG), na versão atualmente em vigor, apresenta a política de gestão da Instituição, bem como a estrutura e organização do SG por processos, estabelecendo mecanismos, procedimentos e instrumentos. Identifica claramente as partes interessadas e explicita de forma minuciosa a estrutura de gestão do SG. Apresenta ainda a estrutura documental adotada e a lista de documentos de suporte ao SG, completa e bem organizada, assim como, em apêndices, mapa de indicadores e metas por processo e mapa de caracterização dos numerosos inquéritos aplicados. Verifica-se existir uma preocupação de demonstração da incorporação dos referenciais ESG/A3ES na conceção e caracterização do SG. No entanto, não fica completamente clara a consonância do SG com os padrões e referenciais europeus e nacionais, facto que se relaciona com dificuldades de adequação de um modelo de gestão da qualidade do tipo ISO, adotado pelo IPVC, à especificidade dos processos e atividades do ensino superior. A CAE entende ser clarificadora a inclusão no MG, por exemplo, no mapa de correspondência entre Referenciais A3ES e Processos SG-IPVC (Apêndice III), de uma explicitação dos mecanismos e procedimentos adotados visando a prossecução dos objetivos definidos para cada um dos referenciais ESG/A3ES. Existe uma identificação clara dos intervenientes nas atividades de cada processo, bem como dos responsáveis pela sua execução. A conceção do SG-IPVC pressupõe envolvimento dos vários níveis de decisão nos processos de melhoria de qualidade, o que implica naturalmente uma articulação eficiente entre o Sistema e os órgãos de governação e de gestão da Instituição. A estrutura de gestão funcional do SG, apresentada no MG, não clarifica esta articulação, designadamente do Conselho Técnico-Científico, ao nível institucional, e da Comissão Técnico-Científica e Conselho Pedagógico, ao nível das UO. É entendimento da CAE que se justificaria uma apreciação e avaliação do seu envolvimento, funcionamento e articulação nos processos de GQ e de melhoria contínua. O referencial 1 da A3ES, Política para a GQ, inclui as formas de assegurar a integridade académica e a vigilância contra qualquer forma de intolerância ou discriminação. No RAA e em informação disponível no portal do IPVC são referidas algumas estruturas e iniciativas que constituem evidências neste âmbito. A CAE sugere a criação de um Conselho/Comissão de Ética, enquanto órgão consultivo de apoio à conceção e acompanhamento de políticas e ações de salvaguarda dos princípios éticos e deontológicos nas diversas vertentes da missão institucional.

No decurso da visita e no âmbito das várias reuniões realizadas, a CAE constatou como muito positiva a capacidade de reflexão aos diversos níveis de responsabilidade, bem como a dinâmica criada no IPVC em torno da qualidade e da GQ.

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

2.2.1.1 No ensino e aprendizagem

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

Muito avançado

2.2.1.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O IPVC oferece cursos de formação conducentes aos graus de Licenciado e de Mestre (1º e 2º ciclos de estudo), em diversas áreas e integrados nas seis unidades orgânicas (UO) do Instituto. Do seu leque de oferta formativa e para além destes níveis de ensino, o IPVC disponibiliza ainda formação não conducente a grau, nomeadamente Cursos Técnicos Superiores Profissionais (Cesp), bem como cursos de pós-graduação e de formação contínua e especializada, destinados ao aprofundamento de conhecimentos e competências. O SG é atualmente aplicado aos cursos de 1º e 2º ciclo de estudos e ainda aos CTesP.

Neste âmbito, o RAA disponibiliza informação alargada e cuidada, que cobre a larga maioria dos aspetos essenciais dos referenciais 2 a 5 da A3ES. Durante a visita da CAE, foi solicitado acesso a documentação complementar, em particular a uma amostragem de RUC e RAC (em versão integral), selecionada pela Instituição, envolvendo UC e cursos de licenciatura e de mestrado de todas as UO, dada a insuficiência de evidências a este nível no RAA.

Em geral e sem prejuízo de referência a algumas fragilidades, verifica-se que, na vertente EA, o desenvolvimento do SG-IPVC é substancial, confirmando-se a introdução de melhorias significativas na sequência do anterior processo de auditoria externa promovido pela A3ES a que a Instituição se submeteu. Os mecanismos de GQ são implementados em termos procedimentais e instrumentais e estão formalmente bem documentados, com clara definição dos órgãos e entidades envolvidos ou que detêm a responsabilidade de comprovar explicitamente o cumprimento dos requisitos. No referente ao funcionamento efetivo do SG na vertente EA, verifica-se que, genericamente, o Sistema funciona de forma abrangente e eficaz, constatando-se a existência de algumas situações a exigir reforço ou a merecer análise, reflexão e melhoria.

Da apreciação pela CAE de evidências apresentadas na vertente em apreço, ao nível da organização e implementação do SG e seu funcionamento efetivo, ressaltam os seguintes aspetos:

- No referente à conceção e aprovação da oferta formativa, os processos de criação, reestruturação, suspensão ou extinção de ciclos de estudos estão regulamentados, existindo definição dos critérios e requisitos a serem observados, bem como da tramitação dos processos e níveis de responsabilidade desde a fase de elaboração da proposta até à aprovação final e eventual decisão de submissão à A3ES.
- Os procedimentos de gestão da atividade EA são enquadrados pelo processo Formação (FOR), estando definidos mecanismos que asseguram o planeamento e execução, bem como a monitorização, análise, avaliação e melhoria contínua, com explicitação clara dos órgãos e partes interessadas envolvidos neste processo e com particular reforço da participação dos estudantes.
- No portal da Instituição e na plataforma MOODLE@IPVC, é disponibilizada informação aos estudantes, a nível pedagógico geral, do Curso e de cada UC, através de dispositivos regulamentares e de informação sobre conteúdos programáticos, metodologias de ensino/aprendizagem e metodologias de avaliação, sumários e registo de assiduidade, entre outros, estando definidos os responsáveis pela informação e sua monitorização. Existem procedimentos para identificar e tratar reclamações dos estudantes. Existem ainda procedimentos aplicáveis a situações de conduta ética imprópria, nomeadamente de fraude e plágio, e respetivas sanções. Os estudantes estão obrigados à

apresentação de declaração assumindo a autoria dos trabalhos elaborados, medida particularmente pertinente no caso de dissertações e relatórios de estágio ou de projeto.

- Verifica-se existir preocupação com a formação pedagógica dos docentes, sendo referidas diversas iniciativas neste âmbito com base em diagnóstico de necessidades de formação. A CAE sugere que seja considerada a implementação de medidas de reconhecimento do mérito pedagógico, dirigidas aos docentes, iniciativa que pode constituir-se como um importante estímulo para os professores e simultaneamente de divulgação institucional de boas práticas no processo EA.

- Na conceção do SG, os processos de GQ no EA desenvolvem-se da base para o topo, sendo expectável que qualquer nível hierárquico de análise possa apresentar sugestões de melhoria ou determinar uma Ação corretiva. No ciclo da qualidade, o primeiro nível de análise é a UC, seguido do nível Curso, após o que a análise é efetivada ao nível da UO, no âmbito de relatório anual de Balanço da Qualidade, terminando no nível institucional global, último nível de análise.

- A CAE reconhece o assinalável investimento institucional na recolha de informação relevante e seu tratamento, bem como na recolha de feedback, visando dispor de dados de suporte aos processos de reflexão, designadamente relativos à seleção e recrutamento de estudantes, ao seu acompanhamento e integração, ao sucesso académico, ao abandono académico (com implementação de mecanismo de sinalização preventiva), empregabilidade, ao percurso profissional dos diplomados, bem como referentes às perceções e ao grau de satisfação de intervenientes internos e externos nos processos formativos. Neste âmbito e face à relevância da formação de 2º ciclo de estudos no IPVC, verifica-se ser pertinente proceder à recolha de feedback através de inquéritos dirigidos a estudantes em fase de elaboração de dissertação. Dada a relevância na eficácia do SG dos inquéritos pedagógicos dirigidos aos estudantes e tendo em conta que, no contexto do Sistema, se trata de critério fundamental na deteção de situações críticas, a CAE sugere que seja ponderado o estabelecimento formal de um plano de ação, com audição dos estudantes e devidamente documentado, visando melhorar as taxas de adesão, que se situam globalmente entre 34% e 44% e entre 21% e 31%, no 1º e 2º semestres do ano letivo 2017/18, respetivamente, abaixo das metas definidas para este indicador, por forma a que os objetivos de melhoria das UC e dos Cursos sejam mais facilmente atingidos.

- Os processos de análise e reflexão envolvendo a elaboração de relatórios de autoavaliação estão contemplados no SG (RUC e RAC) e estão definidos procedimentos para a sua preparação. É entendimento da CAE que o rigor e qualidade colocados na conceção destes instrumentos constitui um claro exemplo de boas práticas. A disponibilização automática de informação de base como suporte à reflexão, incluindo informação agregada em diversos níveis de análise, bem como a sinalização automática de boas práticas e de situações críticas, com base em critérios pré-definidos, ainda apresenta limitações, dificultando a análise e podendo ser indutora de obstáculos na adesão. Verifica-se constituir preocupação institucional, sendo neste âmbito urgente a consolidação do SI que suporta o SG, nomeadamente da funcionalidade Atividade Letiva na plataforma ON.IPVC. É de assinalar as relevantes melhorias verificadas no SI de suporte ao EA, nos últimos seis anos.

- Embora as taxas de adesão ao preenchimento de RUC e RAC sejam elevadas situam-se abaixo da meta de 100% definida (88% para RUC e 78% para RAC no ano letivo 2017/18). Por isso CAE sugere uma análise e reflexão em torno destes indicadores, visando o estabelecimento formal de um plano de ação promotor de melhoria nas correspondentes taxas de adesão.

- Os planos de melhoria de Curso e sua monitorização encontram-se formalizados, estando definidos os correspondentes procedimentos e níveis de responsabilidade pela sua elaboração, aprovação e monitorização. Neste âmbito, é também fundamental a sinalização automática, aplicada de forma transversal e consistente, na deteção de situações de qualidade deficiente.

- A CAE não encontrou referência a procedimento formal e sua eficácia no referente ao retorno da informação relativa à autoavaliação e melhorias, de modo a que os intervenientes num determinado nível de análise possam conhecer a forma como os seus contributos foram considerados nas decisões tomadas nos níveis seguintes (“feedback sobre feedback”).

- É ainda de referir o investimento institucional na realização de auditorias internas especificamente

orientadas à atividade pedagógica, com envolvimento de estudantes, docentes e colaboradores de outras IES. Trata-se de procedimento bem documentado, envolvendo a preparação de um programa anual de auditorias, o estabelecimento do plano de auditoria e, após a sua concretização, a elaboração do relatório de auditoria, sendo eventualmente definidas ações corretivas e/ou preventivas a que se associa monitorização.

2.2.2.1 Na investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível

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

Parcial

2.2.2.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O eixo 2 do Plano Estratégico do IPVC 2015-2019 (PE) é dedicado à Investigação. O PE define objetivos vertidos em ações, com indicadores e metas, que integram os Planos de Atividades anuais (PA) do IPVC que são monitorizados nos Relatórios de Atividade anuais (RA). O desenvolvimento desta vertente da missão da IES é recente e uma parte substancial das ações propostas no PE e nos PA não foram ainda executadas mantendo-se, em anos sucessivos.

O Processo Gestão da Investigação (GIN), do sistema interno de garantia de qualidade define procedimentos, planos de ação, indicadores e metas que garantem o planeamento, monitorização e retroação, através de indicadores, avaliação da satisfação dos intervenientes, auditorias, gestão de ocorrências, elaboração de relatórios de execução dos projetos de Prestação de Serviços Especializados (PSE) e RAP. A CAE verificou que existe planeamento e alguma monitorização, mas a retroação para melhoria contínua e prossecução dos objetivos estratégicos da Instituição, não é ainda efetiva. O RAA refere que o GIN integra gestão de projetos, prestação de serviços especializados e Unidades de Investigação (UI), mas constata-se que ainda não responde devidamente às exigências de melhoria da qualidade de UI financiadas pela Fundação para a Ciência e Tecnologia.

A Oficina de Transferência de Tecnologia, Inovação e de Conhecimento (OTIC) é a estrutura prevista nos Estatutos do IPVC, de apoio à investigação, para a promoção e divulgação da I&DT+i, apoio à proteção do conhecimento e sua transferência. Todavia, a OTIC continua a não dispor de regulamento para estabelecer formalmente a sua organização e funcionamento. O próprio portal OTIC.IPVC possui alguma informação sobre projetos financiados e financiamentos, mas a agenda é reduzida e está desatualizada. A CAE constatou, durante a visita, que o portal OTIC foi, entretanto, desativado, encontrando-se um novo Portal (ATIVAR) em fase de testes.

Os Estatutos do IPVC estabelecem as responsabilidades e atribuições na criação, transformação e extinção das UI e a participação dos seus membros em órgãos e estruturas do IPVC. Porém os regulamentos, apresentados à CAE são muito recentes e não foi possível confirmar a sua aprovação pelos respetivos Conselhos Científicos. Estes documentos não apresentam alguns mecanismos essenciais para a melhoria da qualidade da investigação, como por exemplo os critérios de exigência científica para acesso às categorias de investigadores ou a criação de comissões externas de aconselhamento científico.

As UO possuem Unidades de Apoio à investigação e PSE, que se encontram em fase de articulação com as UI. Os mecanismos de articulação e coordenação das atividades de investigação no âmbito das UI e das UO não estão implementados e o Conselho Técnico-Científico não está envolvido nas políticas para a investigação. A grelha de avaliação do Regulamento de Avaliação de Desempenho dos Docentes poderia ser revista, para alinhar a relevância da atividade científica docente com os objetivos de qualidade das UI. No estímulo à investigação, o IPVC poderia também criar incentivos adequados e mecanismos de reconhecimento do mérito, adaptados às novas exigências das UI, assim como reforçar a informação relativa às UI nos RA. Os Regulamentos da PSE e de Spin-off estão em início de implementação; a CAE considera importante a sua realização. O RAA refere que a articulação entre o ensino e a investigação ocorre ao nível de atividades específicas das UC e em programas transversais e sistemáticos.

Verifica-se assim que existe espaço para melhorar, nomeadamente na recolha de informação para monitorizar a implementação das ações planeadas e os seus resultados, contribuindo para a prossecução do PE e respetivos Planos de Ação de forma mais eficiente e eficaz.

Em síntese, a investigação encontra-se numa fase de crescimento que se espera que intensifique a curto prazo, sendo necessário implementar procedimentos e métodos mais eficazes de deteção de instâncias vulneráveis da qualidade da investigação, tais como elaborar os regulamentos em falta, definir a política de acesso aberto e do Repositório Científico, entre outras medidas prioritárias.

2.2.3.1 Na colaboração interinstitucional e com a comunidade

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

Substancial

2.2.3.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O RAA define como objetivo para esta vertente “procura de uma relação mutuamente benéfica na colaboração interinstitucional que promova a criação de valor pela permuta de recursos, competências, experiência e informação e boas práticas.”

Os eixos 3 e 4 do PE, respetivamente designados por “Comunidade IPVC” e “Sociedade, Internacionalização e Cooperação” abrangem a estratégia do IPVC para a Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade. São estabelecidos objetivos estratégicos e operacionais. Estes objetivos são vertidos em ações, com indicadores e metas anuais e para o horizonte do PE. As ações encontram-se nos PA anuais do IPVC e a monitorização da sua execução é realizada nos RA. O RAA refere que a Presidência, através da OTIC, do Gabinete de Mobilidade e Cooperação Internacional e do Gabinete de Estudos para a Educação e Desenvolvimento, em colaboração com as Áreas Científicas(AC) e UI, identifica oportunidades de cooperação e Prestação de Serviços Especializados e potencia parcerias, através da divulgação da produção e da oferta das competências científicas instaladas no IPVC. Foram também referidos, no RAA e durante a visita, diversos programas de apoio a sinergias com a comunidade, tais como a Escola Inclusiva, o Observatório de Saúde e o programa de Mecenato, sendo referida a necessidade de reforçar no SG a monitorização destas parcerias, com indicadores e metas e relatórios de atuação, prevendo-se a sua integração na plataforma ATIVAR.

Embora seja necessário continuar o esforço de desenvolvimento de políticas e mecanismos de incentivo e a dinamização da colaboração interinstitucional e com a comunidade, relativamente a 2012, é notória a evolução do IPVC no planeamento e organização das atividades desenvolvidas neste âmbito.

O MG integra processos de planeamento, monitorização e avaliação de uma parte substancial destas atividades com vista à sua melhoria contínua. A concretização da política do IPVC para a Cooperação com a Sociedade é suportada por dois processos, o de gestão de parcerias (regionais e nacionais) para a Formação e para a Investigação Aplicada (Processo Gestão da Investigação) e a estratégia de Internacionalização, incluindo a mobilidade de estudantes e colaboradores (Processo Cooperação Internacional). Verifica-se, no entanto, que estes não cobrem todas as atividades e, embora existam alguns mecanismos de planeamento e monitorização destas atividades, com Indicadores de desempenho anuais, planos de ação e Relatórios Anuais de Processos(RAP), auditorias e avaliação do grau de satisfação, estes não são aplicados de forma transversal e sistemática às atividades desenvolvidas no âmbito da colaboração interinstitucional e com a comunidade. Parte da informação recolhida, nomeadamente através de inquéritos sobre a satisfação com as atividades não é incorporada nos processos de melhoria contínua, tal como é referido no RAA relativamente à mobilidade.

Em síntese, existem procedimentos de gestão de parcerias, gestão de projetos e de prestação de serviços, que incluem mecanismos de promoção, monitorização e avaliação, através de indicadores e da aplicação de inquéritos de satisfação das partes interessadas externas. O IPVC monitoriza o impacto dos resultados de uma parte da sua atividade neste âmbito, nomeadamente através do seu impacto nas receitas próprias, % de estágios, dissertações com empresas e de Ciclos de Estudo em

parceria/associação. Não obstante a existência de espaço para melhoria através do aprofundamento e divulgação das atividades desenvolvidas e do acompanhamento mais sistemático e efetivo de todas as atividades desenvolvidas, a CAE considera que os procedimentos existentes são suficientes para detetar instâncias de qualidade deficiente e para promover a melhoria.

Sendo uma vertente em que existe espaço para crescimento e melhoria, importa referir que há uma participação de externos na revisão dos ciclos de estudos e nos próprios conteúdos de UCs que a CAE apreciou e que considera um aspeto muito positivo.

2.2.4.1 Nas políticas de gestão do pessoal

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

Substancial

2.2.4.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O PE 2015-2019, no eixo 5 Governação, define como objetivo estratégico “Liderar e gerir estrategicamente a Instituição para e com as pessoas”. A CAE concorda inteiramente com esta afirmação de vontade que está sublinhada no referencial 9 do Manual de Auditoria da A3ES. Para concretização deste objetivo são definidas ações/projeto que se traduzem em Planos de Gestão de Pessoal Docente e não Docente, criação de incentivos e reconhecimento do mérito, acolhimento de colaboradores e no plano de atividades de forma participativa.

O RA 2018 dá conta que os referidos Planos de Gestão de Pessoal Docente e não Docente foram aprovados, dando como evidências da sua concretização o preenchimento de 2 lugares de professor coordenador e 6 lugares de assistentes operacionais. Também dá nota da abertura de vários procedimentos concursais desde 2017. Todavia não informa sobre a sua conclusão ou explicação para a demora. Em relação aos restantes projetos, não dá qualquer informação sobre o assunto. Estes projetos surgem no PA 2019 que estabelece como metas a concretizar e programa de incentivos e reconhecimento do mérito e a elaboração do plano anual de atividades participativas. No PA 2019 as ações/projeto dos Planos de Gestão do Pessoal Docente e não Docente foram consideradas sem efeito pela perda de relevância resultante da abertura de concursos. A CAE recomenda que estes planos sejam mantidos e melhorados, atendendo ao reduzido número de procedimentos concretizados, ao número de procedimentos ainda em curso; e, por o próprio IPVC reconhecer como problema o envelhecimento do seu pessoal e ainda não cumprir o rácio de professores de carreira e especialistas previsto na Lei nº 62/2007 (aspetos identificados para melhoria no RAA). Por isso recomenda a manutenção, melhoria e divulgação dos planos, de forma a dar conhecimento, a toda a comunidade académica e de forma transparente, as oportunidades de desenvolvimento profissional. Esta clareza de processos é de importância essencial numa Instituição que possui seis escolas de dimensão, natureza e localização diferentes e onde, conforme refere nas Observações do RAA, “ainda há certa resistência de alguns colaboradores a aspetos do SG, percecionado como excessivamente burocrático”.

A gestão das expetativas e interesses das pessoas é um aspeto essencial do SIGQ e da sua participação no Sistema. O relatório do inquérito de avaliação da satisfação dos colaboradores de 2018 constitui um importante instrumento de auscultação da comunidade académica. Todavia apresenta uma baixa taxa de adesão e obriga à identificação dos respondentes que pretendem expressar os motivos de insatisfação. Para melhorar a taxa de adesão e a significância do inquérito, a CAE sugere que o inquérito seja de resposta totalmente anónima e que seja estabelecido um plano formal para melhorar a participação dos colaboradores.

Sobre a avaliação de desempenho, a CAE confirmou que está a ser aplicada a legislação em vigor no caso do Pessoal Não Docentes e obteve informação testemunhal da aplicação da avaliação ao Pessoal Docente.

Assim, embora esteja definido o processo “Gestão de Recursos Humanos” para regular em termos administrativos a gestão do pessoal, exista um plano de formação e a ligação entre a investigação e o ensino aconteça nas UC, haja evidência da ausência de mecanismos de reconhecimento do mérito e dificuldades no encerramento dos ciclos de avaliação de desempenho dos docentes, considerados

instrumentos essenciais na gestão da qualidade do pessoal, a CAE considera que os mecanismos instalados são suficientes para a deteção de instâncias de qualidade deficiente de forma eficaz para promover a melhoria da qualidade nos métodos e ensino e aprendizagem.

2.2.5.1 Nos Serviços de Apoio

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

Muito avançado

2.2.5.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O PE estabelece a visão do IPVC para a Governança: “O IPVC é uma instituição que se afirma pela qualidade dos seus modelos organizacionais e de governança os quais permitem a construção de respostas alinhadas ao melhor desempenho nas suas áreas de intervenção. A transparência, a liderança partilhada, o clima organizacional e o compromisso social são as linhas fortes que mobilizam a atenção e a dinâmica institucional.”

No organograma do IPVC apresentado no MG (edição 18, de 10 de abril de 2019) são mencionados os Serviços de Apoio Transversais às Unidades Funcionais (Serviços de Ação Social, a OTIC e a Biblioteca – ambas ainda em implementação) e os Serviços (Direção de Serviços Administrativos e Financeiros, Direção de Serviços Informáticos, Divisão de Serviços Técnicos, Divisão de Serviços Académicos, Divisão de Recursos Humanos, Serviço de Expediente e Arquivo, Gabinete de Avaliação e Qualidade, Gabinete de Mobilidade e da Cooperação Internacional, Gabinete de Comunicação e Imagem, Secretariado da Presidência). A Direção de Serviços de Planeamento e Desenvolvimento Estratégico, o Gabinete Jurídico e o Gabinete de Auditoria e Controlo são referidos como Serviços a implementar.

Não obstante esta situação, o IPVC dispõe dos Serviços de Apoio necessários à prossecução da sua missão e, atendendo à sua dispersão geográfica, tem apostado numa gestão de serviços partilhados, suportada num forte investimento no desenvolvimento do sistema de informação, para aumentar a eficiência da gestão transversal dos processos, sua normalização e para racionalizar a aquisição e utilização de recursos. A operacionalização desta estratégia é feita pelos vários serviços de apoio, suportada nos processos do SG-IPVC: Recursos Humanos (RHU), Gestão Económico-Financeira (GEF), Gestão de Sistemas de Informação (GSI), Expediente e Arquivo (EAR), Gestão Documental (GDO), Académicos (ACA), Observatório (OBS), Laboratórios (LAB), Biblioteca (BIB), Gestão de Empreitadas e de Infraestruturas (GEI), Ambiente (AMB), Serviços de Ação Social (ALI-Alimentação, ALO-Alojamento e BOL-Bolsas, Desporto (DES) Cultura (CUL), Mobilidade e Transportes (MTO), Emprego (EMP).

Foi possível constatar que, tal como o RAA refere, “todos os processos/serviços de apoio têm certificação ISO 9001, estão divulgados no Portal/ON.IPVC e em manuais de acolhimento, estando suportados em Regulamentos e/ou Procedimentos, com intervenientes e responsáveis de atividades, objetivos e metas, indicadores de desempenho e planos de ação definidos, permitindo, juntamente com as auditorias, gestão de ocorrências e auscultação a utilizadores (inquéritos, sugestões/reclamações), a recolha e análise de informação para adequar recursos e atividades às necessidades dos utilizadores”.

Não existem Relatórios Anuais dos Serviços que foram substituídos pelos Relatórios Anuais de Processo (RAP). Estes incluem uma matriz de riscos e oportunidades onde são geridos os planos de ação que resultam dos relatórios de anos anteriores. Esta opção concretiza uma monitorização das conformidades, mas reduz a reflexão crítica do pessoal, pelo que a CAE recomenda o estudo do seu impacto sobre a eficácia dos serviços.

Anualmente, em cada Serviço, é também recolhida informação sobre a adequação da Política de Gestão, prosseguimento dos objetivos de gestão, indicadores de desempenho dos processos, auditorias e seus resultados e outra informação relevante para os Balanços da Gestão e para a Revisão do Sistema. Estes documentos contribuem para a elaboração dos Planos e Relatórios de Atividades Anuais do IPVC e dão suporte à tomada de decisão dos órgãos de gestão da Instituição. Todavia não existem Planos e Relatórios de Atividades anuais específicos dos serviços.

Em síntese, existem todos os procedimentos essenciais de garantia da qualidade para os Serviços de Apoio e a informação recolhida é utilizada para a gestão e melhoria da qualidade, sendo apresentadas evidências consistentes nesse sentido. Existe um forte comprometimento dos serviços com o SG-IPVC, contribuindo de forma decisiva para a prossecução dos objetivos da qualidade da Instituição.

2.2.6.1 Na internacionalização

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

Parcial

2.2.6.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A internacionalização constitui um dos eixos estratégicos do IPVC. Este eixo desdobra-se no PE, em dois objetivos: reforçar ou aumentar o nível de internacionalização e maximizar a cooperação com os países da CPLP. Para o desenvolvimento destes objetivos, o Instituto manteve e desenvolveu mecanismos e procedimentos de gestão orientados para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de internacionalização.

O IPVC gere a internacionalização através do Processo de Cooperação Internacional, CIN, que dispõe de um grupo coordenador, presidido pelo Presidente do Instituto e composto pelos responsáveis do Gabinete de Mobilidade e Cooperação Internacional, o Gabinete de Estudos para a Educação e Desenvolvimento e os coordenadores Erasmus. Esta composição indica, por um lado, a relevância que o IPVC dá às atividades de internacionalização e, por outro, mostra qual é a sua principal orientação.

Neste contexto, o SG centrou as atividades de promoção internacional na mobilidade de estudantes e na participação em redes de formação, sendo escassa a informação sobre a mobilidade dos docentes e dos não docentes. Designou responsáveis para cada um dos processos, estabeleceu mecanismos, procedimentos, indicadores e, anualmente, fixou metas e valores mínimos para cada um dos indicadores, com o objetivo de facilitar a avaliação do cumprimento das metas propostas. O IPVC participa em vários programas nacionais e internacionais de mobilidade que incluem a possibilidade de obter bolsas e organizar atividades, como por exemplo, a Semana Internacional do IPVC, visando fomentar as relações internacionais.

Anualmente, é elaborado um relatório sobre a cooperação internacional que inclui uma análise da política da qualidade, objetivos, processo, desenvolvimento das atividades, resultados obtidos, auditoria do processo e as melhorias a alcançar, entre outros aspetos. O relatório, designado por Relatório de Cumprimento, centra-se na monitorização dos mecanismos e procedimentos de gestão e na análise do cumprimento das metas mínimas dos indicadores. Regra geral, os valores estabelecidos são muito modestos e por isso facilmente concretizados. Assim, embora as atividades de internacionalização estejam bem integradas no SG, os resultados dos indicadores revelam uma baixa percentagem de mobilidade das partes interessadas e um número reduzido de convénios de dupla titulação com outras instituições. A lenta progressão dos valores destes indicadores ao longo do tempo é bem reveladora da reduzida eficácia dos mecanismos implementados nesta vertente. O RAA não faz referência à implementação de ações para cumprir as recomendações do relatório da A3ES, no contexto da auditoria de 2012 ao SIGQ, sobre o alargamento do âmbito da internacionalização, como por exemplo, a área de transferência de tecnologia e conhecimento. A CAE pôde verificar, durante a visita, que as ações necessárias para cumprir esta recomendação não foram implementadas.

Também verificou, através dos alunos, que a formação dos estudantes de mobilidade que não falam português é feita em inglês, mas em grupos restritos para este tipo de estudantes num regime tipo tutorial fora das aulas normais, daí resultando uma baixa interação com os alunos portugueses.

Nos últimos anos, o conceito de internacionalização alargou-se ao conceito de multiculturalidade. As instituições de ensino superior aproveitam a presença de estudantes internacionais para fomentar a formação intercultural entre os seus próprios estudantes.

Esta experiência cria um ambiente integrador que é bem recebido pelos estudantes internacionais e

que acrescenta valor à Instituição. Por isso o IPVC deve analisar o seu potencial e promover ações para fomentar a interculturalidade, evitando manter separados nas aulas, os estudantes que não falam português e encontrar soluções para promover o trabalho conjunto de estudantes portugueses com os estrangeiros.

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

2.3.1 Articulação entre o sistema de garantia da qualidade e os órgãos de governação e gestão da instituição

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

Substancial

2.3.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O SIGQ do IPVC é atualmente, o resultado de um longo percurso de evolução e aprendizagem, iniciado em 2006, data em que, por iniciativa da Presidência do IPVC, se iniciaram atividades de formação no domínio da garantia de qualidade. A evolução do Sistema confunde-se com a própria evolução da gestão do IPVC. A última versão do manual de qualidade, aprovada em maio de 2019, incluiu uma alteração na designação do mesmo, para Manual de Gestão, Qualidade e Responsabilidade Social (SG), para além da integração de aspetos de Responsabilidade Social, Revisão da Política, Revisão do Mapa de Processos e corresponde, em grande medida, a evolução da própria estrutura de gestão.

O desenvolvimento do planeamento estratégico da Instituição ocorreu em alinhamento com o desenvolvimento do SIGQ, que lhe deu suporte, sendo por sua vez, também, suportado pelo primeiro. Esta interligação é evidente, por exemplo, no facto de muitas das funções do SG serem, por inerência, realizadas por responsáveis dos órgãos de gestão. O próprio presidente do IPVC é o gestor institucional e tem responsabilidades de vários tipos nos processos do Sistema. Sendo o IPVC uma instituição pequena e com recursos escassos, esta articulação traduz-se numa maior eficiência no funcionamento da mesma, que tem como vantagem a agilização dos processos e a redução de possíveis barreiras funcionais. Em contrapartida, este modelo de gestão, que pode classificar-se como muito centralizado, pode traduzir-se num sistema excessivamente fechado em torno de uma super-estrutura de topo, com repercussões desfavoráveis na participação e motivação do pessoal dos outros níveis hierárquicos. A baixa adesão ao inquérito de avaliação da satisfação dos colaboradores, elaborado em 2018, constitui um indicador a levar em consideração. A CAE observou nas reuniões alguma dificuldade na separação entre as posições individuais e as decisões colegiais derivadas dos órgãos de representação institucional.

Embora a CAE não tenha obtido evidências suficientemente fortes sobre este problema, nas reuniões foi possível verificar a existência de expectativas em relação à simplificação dos procedimentos e também identificou alguns constrangimentos no funcionamento efetivo desta articulação. Ao nível da gestão de topo do IPVC e dos responsáveis dos processos do SG parece existir de facto uma forte ligação e sintonia; descendo na hierarquia dos órgãos de governação e nos subprocessos do SG, porém, não é evidente a mesma sintonia. Há, portanto, como em 2012 foi referido no relatório da CAE do respetivo processo, uma forte vontade de preservar essa articulação, mas ela não está suficientemente consolidada e há vulnerabilidades nos níveis intermédios e inferiores. Assim, há a perceção que muitos procedimentos e subprocessos se revestem de um carácter burocrático e que representam uma carga administrativa pesada no preenchimento de formulários e relatórios, que produzem informação que muitas vezes não é usada nos processos de melhoria da qualidade. Algumas das conclusões das avaliações mantêm-se em relatórios sucessivos. Por exemplo, são identificadas metas não alcançadas, em relatórios sucessivos, mas nem sempre existe uma reflexão aprofundada sobre as causas para essas situações, não sendo avançadas soluções e planos de melhoria para as resolver. Os processos tornam-se assim bastante pesados em termos burocráticos e

os relatórios de avaliação acumulam-se, sem uma retroação totalmente eficaz.

Apesar de, no RAA, a articulação entre as duas estruturas acima referidas se apresentar como robusta, o IPVC não deixa de referir algumas fragilidades ou vulnerabilidades, apontando como medidas de melhoria a curto prazo, a comunicação no SG e a implementação da plataforma de gestão de indicadores e de planos de ação. Trata-se de melhorar a infraestrutura de suporte à ligação entre os processos de monitorização e a gestão, o que seguramente irá simplificar e agilizar todos os processos de retroação e de meta-avaliação.

2.4 Participação das partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade

2.4.1 Participação das partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade

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

Substancial

2.4.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O IPVC procede, de forma clara, à identificação das partes interessadas internas e externas. O RAA refere que se encontra definido um procedimento para suportar a identificação e avaliação das partes interessadas e a forma como são envolvidas nos processos de garantia da qualidade. Este procedimento tem em conta a diversidade de atividades e serviços do IPVC e é revisto, pelo menos, a cada 4 anos. O significado de cada parte interessada é avaliado, considerando critérios como o vínculo, influência, proximidade, dependência e a representação.

O RAA apresenta uma síntese da participação das partes interessadas, que é coerente com as disposições e processos previstos no MG.

Toda a informação recolhida, no âmbito do funcionamento dos diferentes órgãos e mecanismos, através do sistema de gestão de ocorrências e da aplicação de inquéritos, é utilizada em processos de tomada de decisão tendo em vista a melhoria dos serviços, a revisão do SG e a atualização ou renovação da oferta formativa. Na criação de nova oferta formativa, a Presidência procede à auscultação das partes interessadas internas e externas.

As partes interessadas externas, além da representatividade detida no Conselho Geral, participam no GAQ, são auscultadas na identificação de oportunidades de melhoria nos processos de ensino, incluindo na revisão da oferta formativa, no âmbito de programas de estágio ou voluntariado. De acordo com o RAA, as auditorias internas também integram elementos externos à Instituição, designadamente diplomados ou instituições parceiras.

No que respeita à participação das partes interessadas internas, os docentes estão representados nos Conselhos Geral, Técnico-Científico e Pedagógico, no GAQ e nas Comissões de Curso, participam nos processos de auditoria interna e nas comissões de creditação de júris de provas e elaboram os RUC. De acordo com o RAA, são realizadas reuniões periódicas de docentes e formações em procedimentos de garantia da qualidade. O pessoal não docente está representado no Conselho Geral, GAQ e nos processos de auditoria. São aplicados inquéritos de satisfação a todos os colaboradores, docentes e não docentes, que tem apresentado baixas taxas de adesão.

Os estudantes, para além da representatividade que lhes cabe nos órgãos estatutários, conforme previsto no RJIES, participam nos processos de garantia da qualidade através da presença no Conselho de Gestão, em Comissões de Curso, no GAQ, e nas equipas de auditoria interna. Durante a visita, a CAE tomou conhecimento que, em algumas UO, previamente à elaboração dos relatórios de curso, são realizadas reuniões entre os estudantes e os coordenadores de curso, para balanço das atividades letivas e discussão de aspetos a melhorar. Porém, esta não é uma prática generalizada. Periodicamente, são aplicados inquéritos sobre o funcionamento dos serviços e, semestralmente, sobre a perceção da qualidade do ensino (IASQE). Os resultados destes relatórios são discutidos no Conselho Pedagógico e estão disponíveis para consulta por parte da comunidade académica. Têm

sido desenvolvidas algumas ações no sentido de melhorar as taxas de adesão, mas sugere-se a formalização e implementação de um plano de ação.

As partes interessadas, internas e externas, podem submeter elogios, sugestões, reclamações e observações, através do portal institucional ou presencialmente. Para o efeito, existe um sistema de registo e gestão de ocorrências.

A CAE entende que o modelo de organização dado a conhecer pelo IPVC demonstra a existência dos mecanismos e canais necessários à participação das partes interessadas internas e externas. Não obstante, conforme sinalizado pelo próprio IPVC, a participação das partes interessadas nos diversos inquéritos aplicados tem sido baixa, designadamente nas respostas ao IAQES e ao inquérito de satisfação dos colaboradores.

Por conseguinte, de modo a fomentar a compreensão sobre a importância do SG, a CAE entende que é necessário reforçar a implementação de planos formais que estimulem a participação efetiva das partes interessadas nos processos de melhoria contínua.

2.5 Sistema de informação (mecanismos de recolha, análise e divulgação interna da informação; abrangência e relevância da informação gerada)

2.5.1 Sistema de informação (mecanismos de recolha, análise e divulgação interna da informação; abrangência e relevância da informação gerada)

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

Substancial

2.5.2 Fundamentação da apreciação expressa:

Os procedimentos de recolha, tratamento, análise e divulgação da informação, assim como a intervenção das partes interessadas nas diversas fases do Sistema de Informação (SI), estão definidos no Processo dos Sistemas de Informação (GSI). Este processo também define as atividades de planeamento, gestão e monitorização dos sistemas de informação.

O SI integra procedimentos manuais e automáticos que se dividem em aplicações comerciais, aplicações internas desenvolvidas em código aberto para o apoio ao ensino e a outras atividades do IPVC e aplicações de ligação ao exterior através da plataforma tecnológica regional. A coexistência de vários tipos de aplicações de diferentes origens coloca sérios desafios de interoperabilidade para conseguir a integração automática da informação que o IPVC tem vindo a conseguir resolver gradualmente nos últimos anos.

O SI revela grande capacidade de recolha de dados e a sua importância no suporte à gestão é largamente reconhecida e está presente nas ações e projetos do PE 2015-2019.

O RA 2018 informa que os projetos de reforço da rede WIFI, reestruturação dos laboratórios informáticos e de disponibilização de serviços on-line em suporte mobilese encontram concretizados. Já os projetos de interoperabilidade do SI, de implementação do sistema Business Intelligence e o sistema de gestão integrada de indicadores no ON.IPVC ainda não estão concluídos. Durante a visita, a CAE confirmou a dificuldade na conclusão destes projetos que considera aceitável dada a complexidade inerente à sua concretização. Dificilmente se poderá implementar um sistema de cálculo automático de indicadores sem uma grande abrangência, integração e um sistema de interoperabilidades capaz de harmonizar a produção de dados e a informação produzida.

Claro que o projeto essencial é o da interoperabilidade, que apresenta uma evolução, considerada nas reuniões com os docentes como muito assinalável, apesar de algumas falhas ao nível da informação para os RAC e de harmonização de informação entre a plataforma dos Serviços Académicos e a aplicação da distribuição da atividade letiva dos docentes. Estes processos também já registam um importante desenvolvimento das interoperabilidades externas na apresentação de candidaturas, bolsas, RAIDES e progressos na integração com a plataforma da A3ES nas fichas dos docentes.

Ao nível interno, o RAA revela a existência de alguns problemas na gestão e apresentação de

informação, ao nível de conceitos, parametrização e métricas que, por vezes, resultam na duplicação de informação ou em perdas que terão de ser rapidamente superadas através da uniformização de dados conseguida pelas aplicações de interoperabilidade.

A CAE também apurou no relatório do inquérito de satisfação dos colaboradores que existe insatisfação com a velocidade de processamento, aspeto que pode resultar da falta de atualização dos equipamentos e da rede ou da complexidade das aplicações informáticas e do próprio SG. Por isso, a CAE recomenda a realização de uma reflexão crítica aprofundada sobre o SI e sua articulação com o SG nos sentidos top-down e bottom-up, com o objetivo de simplificar os procedimentos e de melhorar a articulação de processos e dos relatórios, bem como de aumentar a eficiência global do Sistema. Esta é aliás uma ambição/expetativa transmitida à CAE durante as reuniões por alguns dos intervenientes.

É notória a grande extensão dos relatórios, que não seguem uma estrutura piramidal de síntese progressiva com os níveis hierárquicos da gestão. Esta situação é evidente no relatório anual de atividades do IPVC que se apresenta mais como um relatório de monitorização de metas, estabelecidas no Plano de Atividades e no Plano Estratégico, do que como um documento de síntese da atividade institucional e de prestação de contas.

Apesar dos projetos ainda por concluir e de algumas limitações antes identificadas, a CAE considera que o SI gera informação relevante para o processo de decisão e que esta é colocada à disposição dos decisores com critério e de forma sistemática, no cumprimento dos processos que fazem parte integrante do SI, devendo merecer atenção adicional a organização hierárquica dos relatórios e a afinação dos processos de interoperabilidade.

2.6 Publicação de informação relevante para as partes interessadas externas

2.6.1 Publicação de informação relevante para as partes interessadas externas

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

Substancial

2.6.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O IPVC publica informação relevante para as partes interessadas externas através da sua página institucional na internet e, segundo o RAA, dispõe de mecanismos para a publicação e disseminação de informação na comunicação social e em eventos.

Cabe ao Gabinete da Comunicação e Imagem a gestão da informação publicada no portal institucional do IPVC.

No portal institucional estão acessíveis os estatutos, a informação sobre a composição dos órgãos de governo e de gestão, bem como informação respeitante às unidades orgânicas de ensino, aos centros de investigação, à dimensão da internacionalização, oportunidades de emprego e aos apoios disponibilizados pelos Serviços de Ação Social.

A partir desse portal é possível consultar conteúdos específicos, como os diversos regulamentos em vigor, os planos de atividades e respetivos relatórios da Instituição, a política de gestão e o Manual de Gestão, Qualidade e Responsabilidade Social.

Algumas das Escolas do IPVC dispõem de sub-páginas próprias, cujas ligações se encontram disponíveis na página institucional do IPVC. Durante a visita, a CAE confirmou que as UO, à exceção da Escola Superior Agrária, não elaboram planos e relatórios de atividades, limitando-se a publicitar um balanço da qualidade.

Os relatórios de autoavaliação e de avaliação externa estão disponíveis para download na página dedicada a cada ciclo de estudos, cumprindo com o disposto no n.º 2 do Artigo 16.º do RJAES. A data de registo dos ciclos de estudos em funcionamento encontra-se divulgada na apresentação individual de cada curso. Contudo, a data de acreditação e o prazo da mesma não se encontram expressos nesse menu. Para consultar essa informação, obrigatória nos termos do estabelecido pelo Artigo 59.º do DL 65/2018, os utilizadores são redirecionados, através de uma ligação, para o website da A3ES.

A CAE verificou que é possível consultar informação sobre a qualificação do pessoal docente e o seu regime de vínculo à Instituição num menu dedicado ao corpo docente, cumprindo com o recomendado pelo referencial 1.8 dos ESG e exigido pelo artigo 162.º, n.º 2 do RJIES. Porém, quando consultados os planos de estudos, nem todas as UC permitem consultar essa mesma informação, nem mesmo através de um redireccionamento para a ficha individual de cada docente.

A restante informação pública, relacionada com as UC, designadamente a divulgação dos objetivos de aprendizagem, a bibliografia fundamental e as metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes, encontra-se disponível conforme indicado nos referenciais 1.8 dos ESG e 12 da A3ES. À data da visita, a CAE detetou que a informação relativa à empregabilidade dos ciclos de estudos não se encontra divulgada nas páginas dedicadas a cada curso, encontrando-se disponibilizada, pelo Gabinete de Emprego, na subpágina dos SAS. A CAE considera que, na perspetiva das partes interessadas externas, incluindo futuros candidatos, essa informação deveria estar acessível, com a devida visibilidade, a par da informação relativa aos ciclos de estudos.

É reduzida a informação disponibilizada no portal institucional do IPVC no referente a projetos e parcerias, bem como na dimensão de I&D. Ainda não se encontra implementada, de forma transversal, a publicação periódica de informações relativas à investigação, a dissertações e comunicações da autoria de docentes, investigadores ou estudantes. Também foram detetadas insuficiências na informação pública relativa a eventos e outras ações no âmbito da colaboração interinstitucional ou com a comunidade. Neste ponto, o IPVC assume que a plataforma de gestão de eventos e agenda partilhada, já desenvolvida, ainda se encontra em fase de consolidação.

Em suma, a CAE confirmou que a Instituição considera a perspetiva das partes interessadas externas no planeamento do sistema. Porém, para além das insuficiências sinalizadas, existe informação que, ainda que disponível, não é de fácil acesso. Uma vez que se encontra em desenvolvimento um novo portal institucional, a CAE recomenda uma melhor articulação na base de informação, melhorando a apresentação da Instituição e a facilidade de acesso à informação disponibilizada.

2.7 Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema de garantia da qualidade

2.7.1 Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema de garantia da qualidade

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

Substancial

2.7.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O IPVC monitoriza o funcionamento do seu Sistema de Gestão, Qualidade e Responsabilidade Social (SG), existem ações planeadas e documentadas e os processos de monitorização têm-se traduzido em melhorias do próprio Sistema. O SG inclui a Revisão ao Sistema, no contexto dos processos de Gestão Estratégica e, especificamente, nos processos da Gestão e Melhoria do Sistema (GMS).

O SG-IPVC estrutura-se por processos. Existem quatro grupos principais de processos, os quais se subdividem em subprocessos: I. Processos de Gestão Estratégica; II. Processos de Cadeia de Valor; III. Processos de Suporte e, IV. Processo de Medição, Análise, Avaliação e Melhoria. Cada processo e subprocesso tem os seus objetivos e um mapa de procedimentos adequado. O IPVC definiu indicadores e metas, para avaliar o desempenho e a concretização dos objetivos. O seguimento destes indicadores é efetuado regularmente no sentido de melhorar a eficiência e a eficácia dos processos e consequentemente da organização. Em regra, anualmente, é produzido um Balanço de Qualidade de cada processo ou subprocesso que, posteriormente, é integrado no relatório de Revisão do Sistema.

Dada a complexidade do SG-IPVC, há um vasto conjunto de relatórios anuais de Balanço de Qualidade que por sua vez integram o Relatório Anual de Revisão do Sistema que constitui um

documento de grande dimensão.

Verifica-se que há uma grande dispersão de exercícios de avaliação ou monitorização, existem relatórios de avaliação de desempenho e monitorização dos indicadores em praticamente todos os processos e a CAE teve oportunidade de verificar que assim é. Porém, o documento síntese, anual, de revisão do SG apresenta-se mais como um somatório de sub-relatórios, sem uma análise crítica sobre o próprio Sistema, nem uma síntese operacional, isto é, sem uma meta-avaliação propriamente dita, de acesso e compreensão fácil.

Verifica-se ainda que, talvez devido à complexidade do Sistema, há algumas redundâncias, com análises bastante descritivas e muita informação quantitativa, resultados de inquéritos, indicadores diversos, etc., mas nem sempre existe uma reflexão crítica de síntese. Os relatórios identificam o grau de cumprimento dos objetivos e metas com base nos indicadores. Identificam desvios, mas não há uma análise crítica sobre as causas dos eventuais desvios, nem os referidos balanços de qualidade contribuem efetivamente para melhorar o Sistema. Atendendo à evolução do SG-IPVC, é possível que, a curto prazo, esse problema seja ultrapassado, uma vez que se têm registado avanços muito significativos na eficiência do Sistema. Por exemplo, verifica-se que houve uma redução de indicadores de monitorização dado que havia alguns em excesso e que nunca chegavam a ser analisados convenientemente. Outras alterações mais recentes apontam no sentido de uma evolução com simplificação e ganhos de eficácia.

Mais do que recolher nova informação ou criar processos novos, é necessário integrar as análises finais de retroação dos processos já existentes, numa reflexão integrada, sobre todo o Sistema. É preciso que a informação seja valorizada de uma forma hierárquica, partindo das necessidades de informação da Presidência para os outros níveis hierárquicos, seguindo uma implementação no sentido bottom-up. Caso contrário, o Sistema corre o risco de se converter num pesado repositório de formulários e informação primária, sem a correspondente eficácia, tornando-se necessariamente mais burocrático e menos atrativo para os utilizadores da comunidade académica.

Em síntese, o SG tem mecanismos de meta-avaliação, mas há espaço para os melhorar substancialmente, constituindo-se de facto como instrumentos de melhoria do próprio Sistema. Para isso, o relatório anual de revisão do SG atual, composto por um vasto conjunto de Balanços de Qualidade, poderá ser reestruturado, simplificado e constituir uma análise crítica sobre o próprio SG.

3. Pontos fortes e boas práticas

3.1. Principais pontos fortes do sistema:

- Compromisso com a qualidade mantido ininterruptamente pelo IPVC durante mais de uma década e capacidade de adaptação do sistema de qualidade aos novos contextos internacionais, nacionais e locais;
- Esforço permanente de penetração da cultura da qualidade aos vários níveis do Instituto, desde o Presidente e equipa diretiva até aos professores e pessoal de administração, o que contribui para a aplicação crescente das práticas do sistema de qualidade no funcionamento da Instituição;
- Sistema de sinalização preventiva e monitorização do abandono;
- Maturidade do sistema de qualidade na principal missão institucional do IPVC que é o Ensino-Aprendizagem;
- Relevante contributo dos serviços de apoio para a prossecução dos objetivos para a qualidade da Instituição.

3.2. Boas práticas, passíveis de difusão:

- Qualidade na conceção, desenho e especificação dos relatórios de autoavaliação no processo de ensino/aprendizagem;
- Programa anual de auditorias internas da atividade pedagógica envolvendo estudantes, docentes e colaboradores de outras IES.

4. Recomendações para melhoria do sistema

4.1. Recomendações essenciais – aspectos a requerer acção correctiva

A CAE considera que o SIGQ do IPVC apresenta algumas fragilidades, mais importantes na vertente de investigação orientada e de desenvolvimento profissional de alto nível e na vertente de internacionalização.

Em conformidade com isso, a CAE considera como essenciais a implementação das seguintes recomendações:

A) A cumprir de imediato

- Estabelecer um plano de ação formal, com audição das partes interessadas e devidamente documentado, visando a melhoria das taxas de adesão aos vários inquéritos do SG;
- Disponibilizar no portal do IPVC informação direta referente à acreditação de cada curso em funcionamento, evitando que a consulta desta informação obrigue a redirecionamento para o website da A3ES.
- Implementar os Regulamentos da Prestação de Serviços Especializados e das Spin-Off;

B) A cumprir no prazo de 1 ano:

- Implementar a Plataforma de Gestão de I&DT+i e o regulamento do Repositório Científico de acesso aberto;
- Rever e aprovar nos CC das UI os respetivos Regulamentos, tendo em consideração a definição das condições de acesso às diferentes categorias de investigador e a criação de Comissões Externas de Aconselhamento Científico;
- Redefinir e registar o processo GIN de forma a considerar as exigências, objetivos e a intervenção dos órgãos próprios das novas Unidades de Investigação;
- Organizar as páginas das Unidades de Investigação de forma a dar visibilidade à informação sobre os seus membros, respetivos CV, regulamentos, relatórios de atividades, projetos de investigação, eventos organizados, recursos disponíveis, parcerias, cooperação e atividade de consultoria;
- Implementar a plataforma ATIVAR;
- Incorporar nos Relatórios da Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade os resultados do inquérito de satisfação aplicado aos parceiros dos projetos;
- Elaborar relatório e divulgar a carteira de projetos de investigação aplicada e de colaboração interinstitucional e com a comunidade;
- Reforçar os procedimentos de garantia de qualidade na internacionalização, em particular no domínio da investigação e transferência de conhecimento e tecnologia;
- Levar a cabo uma análise aprofundada sobre as estratégias e os mecanismos usados para atingir os objetivos de internacionalização, selecionando aqueles que sejam mais vantajosos para atingir os objetivos de mobilidade e duplas titulações, tendo em conta os pontos fortes do IPVC e os recursos disponíveis;
- Implementar o novo Portal do IPVC que deve considerar páginas específicas para todas as Escolas;
- Automatizar os indicadores de monitorização da elaboração de RUC e RAC e estabelecer um plano de ação formal promotor de melhoria nas correspondentes taxas de adesão;
- Implementar o Gabinete Jurídico e o Gabinete de Auditoria e Controlo;
- Reforçar a divulgação da oferta de UC em língua inglesa e de cursos de português e inglês;
- Institucionalizar prémios de mérito pedagógico e de mérito científico dos docentes/investigadores.
- Reestruturar o relatório de revisão anual do sistema, simplificando-o e reforçando a sua componente de análise crítica e reflexão, focado na avaliação do sistema em si mesmo, de forma a aumentar a sua eficácia.

4.2. Recomendações adicionais, colocadas à consideração da instituição

Com vista a implementar as medidas recomendadas anteriormente e a operacionalizar alguns dos objetivos estratégicos da instituição, a CAE coloca à consideração do IPVC, as seguintes

recomendações adicionais:

- Estabelecer procedimento formal de retorno da informação para dar a conhecer aos diferentes níveis de análise a forma como os seus contributos foram considerados nas decisões tomadas nos níveis seguintes (feedback sobre feedback);
- Clarificar, reforçar e registar no SG o envolvimento, funcionamento e articulação nos processos de GQ e de melhoria contínua dos órgãos estatutários de referência pedagógica e científica, designadamente do Conselho Técnico-Científico, ao nível institucional, e da Comissão Técnico-Científica e Conselho Pedagógico, ao nível das UO;
- Criar um Conselho/Comissão de Ética, enquanto órgão consultivo de apoio à conceção e acompanhamento de políticas e ações de salvaguarda dos princípios éticos e deontológicos nas diversas vertentes da missão institucional, bem como de avaliação ética de projetos de I&D;
- Implementar e divulgar o Plano de Gestão do Pessoal;
- Elaborar Planos e Relatórios de Atividades anuais específicos para os principais Serviços de Apoio e para as Escolas;
- Realizar reflexão crítica aprofundada sobre a distribuição/concentração de cargos e sobre a sua valorização no Regulamento de Avaliação de Desempenho dos Docentes;
- Elaborar Plano de Comunicação e Marketing para valorizar a atividade desenvolvida, prestando especial atenção a documentos para divulgação às partes interessadas externas como, por exemplo, o Plano de Atividades e o Relatório de Atividades anual;
- Refletir sobre a estrutura e conteúdo dos relatórios com o objetivo da simplificação, seguindo uma estrutura hierárquica de acordo com as necessidades de informação aos vários níveis, apresentando relatórios de síntese ao nível da Presidência e relatórios mais detalhados e mais longos nos níveis intermédios.

5. Observações

5. Observações

A CAE tomou em consideração a pronúncia apresentada pela instituição, que agradece. Sobre a mesma considera poder fazer as seguintes observações:

CAE- Estabelecer um plano de ação formal, com audição das partes interessadas e devidamente documentado, visando a melhoria das taxas de adesão aos vários inquéritos do SG – A CAE congratula-se pela evolução, entretanto ocorrida, para garantir a melhoria das taxas de adesão aos inquéritos das partes interessadas e a preocupação com a eficiência dos procedimentos manifestada no relatório de pronúncia. Contudo, por se tratar de um processo já iniciado, mas ainda não terminado, entende manter esta recomendação.

CAE- Estabelecer plano de ação formal para garantir uma taxa de adesão de 100% na elaboração dos RUC e RAC – A CAE reconhece a melhoria registada nas taxas de adesão nos últimos anos e enaltece o esforço de planeamento das ações para atingir o objetivo proposto. Como as taxas de resposta agora apresentadas se aproximam do objetivo proposto a CAE entende poder retirar esta recomendação.

CAE- Disponibilizar no portal do IPVC informação direta referente à acreditação de cada curso em funcionamento, evitando que a consulta desta informação obrigue a redirecionamento para o website da A3ES – Pela consulta do link apresentado no relatório de pronúncia a CAE verificou que a informação está disponível, mas que continua a ser realizada através de redirecionamento para o website da A3ES. Por isso entende dever manter esta recomendação pelas vantagens que esta alteração pode representar para a instituição.

A cumprir no prazo de 1 ano:

CAE- Implementar a Plataforma de Gestão de I&DT+i e o regulamento do Repositório Científico de acesso aberto – Reconhecendo pela informação disponibilizada que já existe o regulamento do repositório científico de acesso aberto a CAE entende poder retirar esta recomendação. Todavia não

pode retirar a recomendação relativa à implementação da Plataforma de Gestão de I&DT+i, que por ser de implementação muito recente necessita de gerar evidências robustas para demonstrar a sua eficácia na gestão de projetos.

CAE- Rever e aprovar nos CC das UI os respetivos Regulamentos, tendo em consideração a definição das condições de acesso às diferentes categorias de investigador e a criação de Comissões Externas de Aconselhamento Científico - A CAE mantém esta recomendação cuja concretização considera da maior relevância para melhorar a qualidade da investigação e congratula-se pela vontade do IPVC em fazer a sua implementação.

CAE- Redefinir e registar o processo GIN de forma a considerar as exigências, objetivos e a intervenção dos órgãos próprios das novas Unidades de Investigação - A CAE concorda com o processo de resposta a esta recomendação adotado pelo IPVC de redefinição do processo GIN após a aprovação dos diferentes regulamentos relacionados com este processo. Por isso mantém a recomendação e o prazo proposto no relatório preliminar.

CAE- Organizar as páginas das Unidades de Investigação de forma a dar visibilidade à informação sobre os seus membros, respetivos CV, regulamentos, relatórios de atividades, projetos de investigação, eventos organizados, recursos disponíveis, parcerias, cooperação e atividade de consultoria - Atendendo à informação disponibilizada no relatório de pronúncia sobre o avanço dos trabalhos de organização das páginas web das UI, a CAE mantém a recomendação reduzindo o seu prazo para concretização imediata.

CAE- Implementar os Regulamentos da Prestação de Serviços Especializados e das Spin-Off - Atendendo ao avanço dos trabalhos de atualização dos regulamentos a CAE propõe a alteração do seu prazo para imediato.

CAE- Elaborar relatório e divulgar a carteira de projetos de investigação aplicada e de colaboração interinstitucional e com a comunidade - A CAE considera da maior importância a melhoria da informação sobre a carteira de projetos e a sua articulação com a plataforma ATIVAR. Por se tratar de uma alteração em curso a CAE considera que continua a merecer esta recomendação.

CAE- Reforçar os procedimentos de garantia de qualidade na internacionalização, em particular no domínio da investigação e transferência de conhecimento e tecnologia - A CAE concorda com a articulação dos processos CIN e GIN para potenciar a melhoria dos resultados e da qualidade da internacionalização. Por isso recomenda a continuidade deste processo e a manutenção desta recomendação.

CAE- Levar a cabo uma análise aprofundada sobre as estratégias e os mecanismos usados para atingir os objetivos de internacionalização, selecionando aqueles que sejam mais vantajosos para atingir os objetivos de mobilidade e duplas titulações, tendo em conta os pontos fortes do IPVC e os recursos disponíveis - A CAE reconhece que a estratégia de revisão do valor das propinas, a aposta na atração de estudantes dos países da CPLP e o envolvimento ativo dos estudantes no acolhimento dos estudantes estrangeiros pode ser adequada para melhorar os resultados da internacionalização. Por isso incentiva o IPVC a dar continuidade a esta reflexão e a concretizar a estratégia sugerida que corresponde à manutenção da recomendação.

CAE- Estabelecer metas para a internacionalização com base em benchmarking com os resultados de instituições congéneres - A CAE aceita a informação disponibilizada e retira esta condição do seu relatório alertando, todavia para a necessidade de demonstrar a eficácia da estratégia descrita no ponto anterior.

CAE- Implementar o novo Portal do IPVC que deve considerar páginas específicas para todas as Escolas - Conforme a IES informa, o novo Portal está em fase final de concurso público, por isso continua a merecer a recomendação.

CAE- Divulgar a empregabilidade dos cursos no Portal junto da informação dos respetivos ciclos de estudo - Confirmando a informação disponibilizada, a CAE entende poder retirar esta condição.

CAE- Automatizar os indicadores de monitorização da elaboração de RUC e RAC e estabelecer um plano de ação formal promotor de melhoria nas correspondentes taxas de adesão - A informação disponibilizada revela que já existem indicadores automáticos de monitorização de RUC e RAC mas

que a IES pretende reforçar este procedimentos. Dado que o sistema ainda se encontra em implementação, este ponto continua a merecer recomendação.

CAE- Implementar o Gabinete Jurídico e o Gabinete de Auditoria e Controlo – Atendendo à concordância com esta proposta a CAE entende dever manter esta recomendação em total concordância com a argumentação apresenta no relatório de pronúncia.

CAE- Criar oferta de unidades curriculares em língua inglesa e de cursos de português e inglês para estudantes estrangeiros – Atendendo à informação disponibilizada, a qual não foi fornecida durante a visita, a CAE reformula a condição no sentido de “reforçar a divulgação da oferta de UC em língua inglesa e de cursos de português e inglês”.

CAE- Institucionalizar prémios de mérito pedagógico e de mérito científico dos docentes/investigadores – Existindo total concordância a CAE entende dever manter esta condição.

CAE- Reestruturar o relatório de revisão anual do sistema, simplificando-o e reforçando a sua componente de análise crítica e reflexão, focado na avaliação do sistema em si mesmo, de forma a aumentar a sua eficácia – Por haver total concordância a CAE entende dever manter esta recomendação.

Por considerar que a análise das recomendações essenciais responde aos comentários iniciais do relatório de pronúncia, a CAE entende como redundante realizar a sua análise neste relatório, tal como para as recomendações adicionais, as quais na sua grande maioria merecem a concordância do IPVC.

6. Conclusão

6.1. O sistema interno de garantia da qualidade auditado cumpre os requisitos mínimos para a sua certificação, de acordo com os critérios definidos no Manual para o Processo de Auditoria?

Sim, sujeito a condições

6.2. Condições a serem cumpridas e respetiva calendarização, no caso de ser proposta uma decisão de certificação condicional

O sistema interno de garantia da qualidade do IPVC cumpre os requisitos para a sua certificação, condicionado à comprovação da superação das condições consideradas limitativas no enunciado das recomendações essenciais (ponto 4.1).

6.3. Fundamentação da apreciação de cumprimento assinalada em 6.1

Nenhuma vertente do SIGQ foi considerada como em “desenvolvimento insuficiente”. A vertente de investigação orientada e de desenvolvimento profissional de alto nível e a vertente de internacionalização foram consideradas em “desenvolvimento parcial”. As vertentes do ensino e aprendizagem e dos serviços de apoio foram consideradas em “desenvolvimento muito avançado”. Todas as outras vertentes foram avaliadas em “desenvolvimento substancial”.

Para cada uma das vertentes:

1. A política institucional para a qualidade e os objetivos de qualidade encontram-se claramente definidos e bem documentados, constituindo-se como parte integrante da gestão estratégica global do IPVC. A política para a GQ concretiza-se num SIGQ abrangente, de significativa complexidade, envolvendo as vertentes da missão institucional e as partes interessadas e encontrando-se claramente definidas funções e níveis de responsabilidade, bem como o modelo estrutural e organizativo adotado. A articulação de órgãos de governo e de gestão da Instituição e das UO com a estrutura de gestão funcional do SG carece de clarificação. Verifica-se que o Sistema é substancialmente conforme com a Parte 1 dos ESG. Existem evidências claras sobre a eficácia do Sistema na maioria das vertentes em análise, com particular ênfase no EA e nos Serviços de Apoio. Considerada em desenvolvimento substancial.

2.1 No referente ao item Ensino e Aprendizagem (EA), verifica-se haver uma clara definição dos correspondentes mecanismos de GQ, existir a larga maioria dos procedimentos associados,

objetivamente caracterizados e com suporte documental bem organizado, sendo disponibilizados instrumentos de apoio bem planejados e estruturados. Reconhece-se um assinalável investimento na recolha de informação relevante e seu tratamento. Verifica-se deteção sistemática de situações críticas, estando instalados mecanismos eficazes de estabelecimento e acompanhamento de planos de melhoria. No referente ao EA, está claramente embebida na organização uma cultura da qualidade, envolvendo todos os atores, designadamente estudantes, docentes, serviços de apoio e entidades externas.

Considerada em desenvolvimento muito avançado.

2.2 A vertente de I&DT+i possui objetivos vertidos em ações, indicadores e metas, existe um processo que define os procedimentos, atores e responsabilidades nas atividades de gestão de projetos, PSE e das UI. Também existe uma estrutura de apoio à investigação, mas faltam alguns instrumentos essenciais para a melhoria da qualidade nesta vertente, como seja a organização efetiva das UI, alinhamento do RADD com os objetivos destas unidades, implementação da plataforma de gestão de I&DT+i, definição de procedimentos para a densificação da informação sobre a atividade desenvolvida e respetiva disseminação, bem como um conjunto de regulamentos essenciais para a atividade de desenvolvimento profissional de alto nível, incluindo o da própria OTIC e do Repositório Científico.

Considerada em desenvolvimento parcial.

2.3 Existem procedimentos de gestão de parcerias, de gestão de projetos e de prestação de serviços, que incluem mecanismos de promoção, monitorização e avaliação, através de indicadores e da aplicação de inquéritos de satisfação das partes interessadas externas. O IPVC monitoriza o impacto dos resultados de uma parte da sua atividade neste âmbito, nomeadamente nas receitas próprias, na % de estágios e de teses com empresas e de ciclos de estudo em parceria/associação. Não obstante a existência de espaço para melhoria através do aprofundamento e divulgação das atividades desenvolvidas e do acompanhamento mais sistemático e efetivo dessas atividades, os procedimentos existentes são suficientes para detetar instâncias de qualidade deficiente e para promover a melhoria.

Considerada em desenvolvimento substancial.

2.4 Embora esteja definido e aplicado o processo de “Gestão de Recursos Humanos”, não estão previstos mecanismos de reconhecimento do mérito, persistem dificuldades no encerramento dos ciclos de avaliação de desempenho dos docentes e os Planos de Gestão do Pessoal não foram totalmente concretizados. Todavia, existem planos de formação do pessoal e é realizada a avaliação de desempenho do pessoal docente e não docente, pelo que a CAE considera que os mecanismos instalados são suficientes para a deteção de instâncias de qualidade deficiente e que existe capacidade para promover a melhoria da qualidade.

Considerada em desenvolvimento substancial.

2.5 Embora não existam Planos e Relatórios de Atividades anuais específicos para cada Serviço, são elaborados Balanços da Qualidade e Relatórios Anuais dos Processos e existem todos os procedimentos essenciais de GQ para os Serviços de Apoio e a informação recolhida é utilizada para a gestão e melhoria da qualidade, sendo apresentadas evidências consistentes nesse sentido. Existe um forte comprometimento dos Serviços com o SG, contribuindo de forma decisiva para a prossecução dos objetivos da qualidade da Instituição.

Considerada em desenvolvimento muito avançado.

2.6 Embora a internacionalização constitua um dos eixos estratégicos, exista um processo específico, uma estrutura de apoio e um grupo coordenador e seja elaborado um relatório de atividades anual, a fraca melhoria dos resultados nesta vertente não permite afirmar que o SG seja eficaz e tenha

capacidade para aumentar o nível de qualidade atualmente existente de forma significativa, além de deixar fora do Sistema um aspeto tão relevante como é a internacionalização da investigação e transferência de tecnologia.

Considerada em desenvolvimento parcial.

3. A articulação entre o SIGQ e a gestão estratégica existe e foi dinâmica ao longo do tempo. Estando responsáveis por órgãos simultaneamente na coordenação das estruturas da GQ, a informação recolhida é analisada e utilizada de forma fluida e os processos de GQ são avaliados e revistos. A articulação é, porém, mais eficaz nos níveis mais elevados, nomeadamente ao nível da gestão de topo. Nos níveis intermédios e mais baixos existem algumas vulnerabilidades. Os processos revestem-se de um carácter demasiado pesado que poderia ser simplificado.

Considerada em desenvolvimento substancial.

4. A participação das partes interessadas ocorre nos órgãos previstos nos Estatutos, no GAQ, nas auditorias internas, em ações de formação, em comissões de planeamento estratégico e revisão estatutária, em processos de consulta pública para alteração de regulamentos e através da resposta a inquéritos de satisfação. No entanto, embora esteja demonstrada a existência dos mecanismos e canais necessários a uma participação efetiva das partes interessadas, é limitada a adesão a alguns dos inquéritos aplicados quer a estudantes, quer colaboradores. Para que seja consolidada a cultura da qualidade, a CAE entende como necessário o reforço das ações que têm vindo a ser implementadas visando a participação de todas as partes interessadas nos processos de GQ.

Considerada em desenvolvimento substancial.

5. Apesar dos projetos que ficaram por concluir do PE 2015-2019, de alguns problemas na apresentação dos dados para a elaboração dos RAC e de problemas na ligação da plataforma dos Serviços Académicos com a aplicação da DSD, a CAE considera que o SI gera informação relevante para o processo de decisão, que esta é colocada à disposição dos decisores com critério e de forma sistemática, merecendo especial atenção a simplificação de processos, a organização hierárquica dos relatórios e a afinação nos processos de interoperabilidade.

Considerada em desenvolvimento substancial.

6. A CAE confirmou que o IPVC considera a perspetiva das partes interessadas externas no planeamento do Sistema. A maioria da informação respeitante ao EA está disponível e cumpre, quer com as disposições legais, quer com os ESG e referenciais da A3ES. Porém, na consulta ao portal institucional, a CAE constatou que a informação disponibilizada sobre projetos e parcerias, sobretudo no que respeita à investigação desenvolvida e à colaboração interinstitucional ou com a comunidade, é limitada. Dado que se encontra em desenvolvimento um novo portal institucional, a CAE recomenda uma melhor articulação na base de informação.

Considerada em desenvolvimento substancial.

7. O IPVC monitoriza o funcionamento do SG. Em regra, anualmente, é produzido um Balanço de Qualidade de cada processo. Dada a complexidade do SG-IPVC, há um vasto conjunto de relatórios anuais de Balanço de Qualidade que, por sua vez, integram o Relatório Anual de Revisão do Sistema. Este documento síntese é de grande dimensão e apresenta-se mais como um somatório de sub-relatórios, sem uma análise crítica sobre o próprio Sistema, nem uma síntese operacional. Há assim espaço para melhorar a meta-avaliação do Sistema, nomeadamente pela reestruturação do relatório de revisão, simplificando-o e convertendo-o num documento de reflexão crítica sobre o próprio SG.

Considerada em desenvolvimento substancial.