

# ASIGQ/17/00010 — Apresentação do pedido

## Elementos de Caracterização

### A1. Objeto da auditoria

**A1.1 A instituição de ensino superior (IES) pretende que seja auditado e certificado o sistema interno de garantia da qualidade de:**

*A IES, no seu todo*

#### A1.1.1. Designação da UO:

*Universidade Do Porto*

### A2. Instituição de Ensino Superior ou Unidade Orgânica

#### A2.1 Instituição de Ensino Superior ou Unidade Orgânica

##### A2.1. Instituição de ensino superior:

*Universidade Do Porto*

#### A2.2 Unidades ou Subunidades Orgânicas

##### A2.2.1. Número de unidades/subunidades:

14

##### A2.2.2. Listagem e caracterização das unidades/subunidades / List and characterization of units/subunits

Unidade/Subunidade Orgânica / Unit/Subunit	Ciclos de estudos (nº) / Study Cycles (no)				Estudantes / Students				Pessoal Docente (ETI) / Academic Staff (FTE)		
	1º Ciclo / 1st Cycle	2º Ciclo / 2nd Cycle	M.I. / I.M.	3º Ciclo / 3rd Cycle	1º Ciclo / 1st Cycle	2º Ciclo / 2nd Cycle	M.I. / I.M.	3º Ciclo / 3rd Cycle	Doutores / Ph.D.	Especialistas / Specialists	Outros / Other
Faculdade de Arquitectura / Faculty of Architecture	0	0	1	1	61	46	1034	103	45	0	23
Faculdade de Belas-Artes / Faculty of Fine Arts	2	9	0	3	649	348	0	137	44	0	15
Faculdade de Ciências / Faculty of Sciences	11	31	2	16	2019	791	453	338	225	0	5
Faculdade de Ciências da Nutrição e Alimentação / Faculty of Nutrition and Food Science	1	2	0	2	413	57	0	37	19	0	4
Faculdade de Desporto / Faculty of Sports	1	7	0	3	620	566	0	164	55	0	7
Faculdade de Direito / Faculty of Law	2	4	0	2	1080	239	0	58	27	0	11
Faculdade de Economia / Faculty of Economics	2	15	0	2	1678	1369	0	121	111	0	12
Faculdade de Engenharia / Faculty of Engineering	1	11	9	21	201	572	5674	758	364	0	32
Faculdade de Farmácia / Faculty of Pharmacy	0	5	1	1	28	112	984	79	65	0	5
Faculdade de Letras / Faculty of Arts	13	27	0	11	2521	1032	0	334	147	0	23
Faculdade de Medicina / Faculty of Medicine	0	15	1	12	18	319	1739	460	149	0	28
Faculdade de Medicina Dentária / Faculty of Dental Medicine	0	2	1	1	10	17	392	33	46	0	3
Faculdade de Psicologia e de Ciência da Educação / Faculty of Psychology and Education Science	1	4	1	3	250	252	770	213	74	0	1
Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar / Abel Salazar Institute of Biomedical Sciences	1	5	2	12	148	220	1487	526	107	0	42

## A2.3 Centros de Investigação

### A2.3.2. Listagem e caracterização dos Centros de Investigação / List and characterization of Research Centres

Centro de Investigação / Research centres	Investigadores (ETI) / Researchers (FTE) *			Classificação FCT / Rating FCT
	Doutorados / Ph.D.	Doutorandos / Ph.D. students	Outros / Others	
Centro de Matemática da Universidade do Porto (CMUP) / Centre for Mathematics of the University of Porto (CMUP)	30	12	0	Excellent
CETAPS - Centro de Estudos Ingleses, de Tradução e Anglo-Portugueses / Centre for English, Translation and Anglo-Portuguese Studies (CETAPS)	4	1	0	Good
Cent.Inv. em Comunicação, Informação e Cultura Digital (CIC.Digital) / Cent. Res. in Communication, Information And Digital Culture (CIC. Digital)	10	0	0	Fair
Centro Interdisciplinar de Investigação Marinha e Ambiental (CIIMAR) / Interdisciplinary Centre of Marine and Environmental Research (CIIMAR)	26	36	42	Very Good
Centro de Economia e Finanças da Universidade do Porto (cef.up) / Center for Economics and Finance at University of Porto (cef.up)	20	17	0	Very Good
Centro de Engenharia Mecânica (CEMUC) / Centre for Mechanical Engineering (CEMUC)	6	0	0	Good
Centro de Estudos Africanos da Universidade do Porto (CEAUP) / Centre of African Studies of the University of Porto (CEAUP)	5	7	0	Fair
Centro de Estudos da População, Economia e Sociedade (CEPESE) / Research Centre for the Study of Population, Economics and Society (CEPESE)	1	9	0	Very Good
Centro de Estudos de Arquitectura e Urbanismo (CEAU) / Center for Studies in Architecture and Urbanism (CEAU)	25	31	7	Very Good
Centro de Estudos de Ciência Animal (CECA) / Center for the Study of Animal Science (CECA)	22	14	0	Good
Centro de Estudos de Fenómenos de Transporte (CEFT) / Study Center of Transport Phenomena (CEFT)	14	15	3	Very Good
Centro de Estudos de Geografia e Ordenamento do Território (CEGOT) / Centre of Studies on Geography and Spatial Planning (CEGOT)	16	5	0	Very Good
Centro de Investigação Farmacológica e Inovação Medicamentosa (MedInUP) / Center for Drug Discovery and Innovative Medicines (MedInUP)	21	33	8	Poor
Centro de Investigação Jurídico-Económica (CIJE) / Centre for Legal and Economic Research (CIJE)	12	2	1	Fair
Centro de Investigação Transdisciplinar Cultura, Espaço e Memória (CITCEM) / Transdisciplinary Research Centre Culture, Space and Memory (CITCEM)	68	21	0	Very Good
Centro de Investigação de Políticas do Ensino Superior - CIPES / Centre for Research on Higher Education Policies (CIPES)	7	3	7	Excellent
Centro de Investigação do Território, Transportes e Ambiente (CITTA_up.uc) / Research Centre for Territory, Transports and Environment (CITTA_up.uc)	17	20	0	Very Good
Centro de Investigação e Intervenção Educativas - CIIE Porto / Centre for Research and Intervention in Education (CIIE-UP)	18	23	2	Very Good
Centro de Investigação em Actividade Física, Saúde e Lazer (CIAFEL) / Research Center in Physical Activity Health and Leisure (CIAFEL)	18	21	1	Good
Centro de Investigação em Ciências Geo-Espaciais (CICGE) / Research Center for Geo-Space Science (CICGE)	2	3	2	Poor
Centro de Investigação em Energias Renováveis (CIENER) / Centre for Renewable Energy Research (CIENER)	3	0	0	Good
Centro de Investigação em Química da Universidade do Porto (CIQ-UP) / Chemistry Research Unit of University of Porto (CIQ-UP)	39	10	14	Very Good
Centro de Investigação em Tecnologias e Serviços de Saúde (CINTESIS) / Center for Research in Health Technologies and Services (CINTESIS)	51	14	17	Very Good
Centro de Linguística da Universidade do Porto (CLUP) / Centre of Linguistics of the University of Porto (CLUP)	8	1	0	Poor
Centro de Psicologia da Universidade do Porto (CPUP) / Center for Psychology at University of Porto (CPUP)	29	24	2	Excellent
Centro de Recursos Naturais e Ambiente (CERENA) / Center for Natural Resources and Environment (CERENA)	3	6	0	Very Good
Centro de Sistemas e Tecnologias (SYSTEC) / Research Center for Systems and Technologies (SYSTEC)	15	33	10	Very Good
INESC TEC – INESC Tecnologia e Ciência / INESC Technology and Science (INESC TEC)	72	20	0	Excellent
Instituto de Astrofísica e Ciências do Espaço (IA) / Institute of Astrophysics and Space Sciences (IA)	28	17	10	Excellent
Instituto de Biosistemas & Ciências Integrativas / (BioISI) / Biosystems & Integrative Sciences Institute (BioISI)	4	2	2	Excellent
Instituto de Ciências da Terra / Institute of Earth Sciences (ICT)	15	19	0	Excellent
Instituto de Filosofia (IF) / Institute of Philosophy (IF)	14	17	1	Very Good
Instituto de I&D em Estruturas e Construções (CONSTRUCT) / Institute of R&D in Structures and Construction (CONSTRUCT)	27	57	8	Exceptional
Instituto de Investigação e Inovação em Saúde (I3S) / Institute for Research and Innovation in Health Sciences (I3S)	63	155	7	Exceptional

Instituto de Investigação em Arte, Design e Sociedade (i2ADS) / Research Institute in Art, Design and Society (i2ADS)	55	0	0	Poor
Instituto de Literatura Comparada (ILC) / Institute for Comparative Literature (ILC)	5	1	3	Exceptional
Instituto de Nanociência e Nanotecnologia (IN) / Institute of Nanoscience and Nanotechnology (IN)	19.7	14.7	3.5	Very Good
Instituto de Sociologia da Universidade do Porto (IS-UP) / Institute of Sociology of the University of Porto (IS-UP)	25	9	3	Very Good
Instituto de Telecomunicações (IT) / Instituto de Telecomunicações (IT)	6	27	27	Excellent
Lab. Ass. Qui.Verde - Tecnologias e Processos Limpos (REQUIMTE) / Ass. Lab.for Green Chem. Clean Technologies and Processes (REQUIMTE)	107.6	0	0	Excellent
Lab. de Eng. de Processos Ambiente Biotecnologia e Energia (LEPABE) / Lab. for Process Eng. Environment, Biotechnology and Energy (LEPABE)	61	48	24	Excellent
Lab. de Proc. de Separação e Reacção Lab. de Catálise e Materiais (LSRE-LCM) / Lab. of Separation and Reaction Engineering(LSRE-LCM)	48	31	14	Excellent
Laboratório Associado de Energia, Transportes e Aeronáutica (LAETA) / Associate Laboratory of Energy, Transports and Aeronautics (LAETA)	76	133	0	Very Good
Laboratório de Inteligência Artificial e Ciência de Computadores (LIACC) / Artificial Intelligence and Computer Science Laboratory (LIACC)	14	0	0	Very Good
Rede de Investigação em Biodiversidade e Biologia Evolutiva (InBIO) / Research Network in Biodiversity and Evolutionary Biology (InBIO)	95	96	48	Very Good
Unid. de Invest. Epidem.Inst. Saúde Pública da U.Porto (ISPUP - EPIUnit) / Epidem. Res. Unit, Inst. of Public Health, U.Porto (ISPUP - EPIUnit)	18	53	1	Very Good
Unidade ID+ (Instituto de Investigação em Design, Media e Cultura) / Research Institute for Design, Media and Culture (ID+)	15	24	0	Fair
Unidade Multidisciplinar de Investigação Biomédica - UMIB / Multidisciplinary Unit for Biomedical Resaerch (UMIB)	16	14	19	Good
Unidade de Ciências Biomoleculares Aplicadas (UCiBio) / Applied Molecular Biosciences Unit (UCiBio)	65	0	0	Exceptional
Unidade de Investigação e Desenvolvimento Cardiovascular (UnIC) / Cardiovascular Research and Development Center (UnIC)	22	38	3	Very Good

## A2.4 Número de Estudantes

### A2.4.1. 1º Ciclo:

9696

### A2.4.2. 2º Ciclo:

5940

### A2.4.3. M.I.:

12533

### A2.4.4. 3º Ciclo:

3361

### A2.4.5. Regime normal:

30743

### A2.4.6. Pós-laboral:

787

### A2.4.7. Ensino a distância:

<sem resposta>

## A2.5 Pessoal Docente (ETI)

### A2.5.1. Doutores:

1475,5

### A2.5.2. Especialistas (no caso do ensino politécnico):

<sem resposta>

### A2.5.3. Outros:

209,2

**A2.6 Investigadores (contratados, pós-doc, bolseiros, ..., não incluídos no pessoal docente)****A2.6.1. Doutores:**

426

**A2.6.2. Doutorandos:**

71

**A2.6.3. Outros:**

237

**A2.7 Pessoal não-docente****A2.7.1. Com formação superior:**

873

**A2.7.2. Com ensino secundário:**

360

**A2.7.3. Outros:**

324

**A2.8 Serviços****A2.8. Lista de Serviços / Services****Serviço / Service**

- 
- Gabinete de Apoio aos Órgãos de Gestão (AOG) / Support to Managing Bodies (AOG)
  - Gabinete de Estudos Estratégicos e Melhoria Contínua (GEEMC) / Strategic Studies and Continuous Improvement Office (GEEMC)
  - Gabinete de Planeamento Estratégico e Participações Empresariais (PEPE) / Office of Strategic Planning and Corporate Holdings (PEPE)
  - Gabinete de Cultura e U.Porto Edições (CUPE) / Culture and U.Porto Editions (CUPE)
  - Gabinete de Inovação Pedagógica (GIP) / Office of Pedagogical Innovation (GIP)
  - Gabinete U.Porto Inovação (UPIN) / U. Porto Innovation Office (UPIN)
  - Gabinete de Apoio aos Antigos Estudantes (GAEE) / Alumni Office (GAEE)
  - Gabinete de Financiamento Complementar (GFC) / Office of Complementary Funding (GFC)
  - Gabinete de Apoio ao Estudante e Empregabilidade (GAEE) / Office for Student Support and Employability (GAEE)
  - Gabinete de Apoio ao Estudante com Necessidades Educativas Especiais (GAENEE) / Office for Students with Special Educational Needs (GAENEE)
  - Serviço de Auditoria e Controlo Interno (ACI) / Audit and Internal Control Department (ACI)
  - Serviço de Relações Internacionais (SRI) / International Relations Department (SRI)
  - Serviço de Comunicação e Imagem (SCI) / Image and Communications Department (SCI)
  - Serviço de Instalações e Infraestruturas (SII) / Facilities and Infrastructures Department (SII)
  - Serviço de Formação e Organização Académica (FOA) / Academic Training and Organization Department (FOA)
  - Unidade de Apoio à Investigação (UAI) / Research Support Unit (UAI)
  - Universidade digital (UPdigital) / Digital University (UPdigital)
  - Gestão de Serviços (GS) / Service management (GS)
  - Infraestruturas Tecnológicas (IT) / Technological infrastructures (IT)
  - Sistemas de Informação (SI) / Information systems (SI)
  - Planeamento e Controlo de Gestão (PCG) / Planning and management control (PCG)
  - Segurança Informática (CSIRT) / IT / computer security (CSIRT)
  - Gestão de Documentação e Informação (GDI) / Documentation and information management (GDI)
  - Tecnologias Educativas (TE) / Educational technologies (TE)
  - Centro de Recursos e Serviços Comuns da Universidade do Porto (SPUP) / U.Porto Common Resources and Services Center (SPUP)
  - Gabinete de Apoio (GA) / Support Office (GA)
  - Serviço de Apoio Jurídico (SAJ) / Legal Support Service (SAJ)
  - Serviço de Recursos Humanos (SRH) / Human Resources Service (SRH)
  - Unidade de Gestão Organizacional das Relações Laborais (UGORL) / Organization Management of Labor Relations (UGORL)
  - Unidade de Planeamento, Contratação e Desenvolvimento (UPCD) / Planning, Hiring and Development Unit (UPCD)
  - Serviço Económico-Financeiro (SEF) / Economic and Financial Service (SEF)
  - Unidade de Contabilidade e Tesouraria (UCT) / Accounting and Treasury Unit (UCT)

- Unidade de Orçamento e Prestação de Contas (UOPC) / Budget Planning and Accountability Unit (UOPC)
  - Unidade de Projetos (UProj) / Project Unit (UProj)
  - Unidade de Compras (UC) / Purchase operations Unit (UC)
  - Centro de Materiais da U.Porto (CEMUP) / U.Porto Materials Center (CEMUP)
  - Museus (MUS) / Museums (MUS)
  - Centros de Competência (CCOMP) / Competence Centers (CCOMP)
  - Centro de Desporto da U.Porto (CDUP) / U.Porto Sports Center (CDUP)
  - Serviços de Ação Social da U.Porto (SASUP) / U.Porto Social Services (SASUP)
- (40 Items)**

## A2.9 Outros elementos

### A2.9. Outros elementos que a instituição (ou UO, se for caso disso) pretenda indicar:

*A U.Porto foi constituída a 22 de março de 1911, pouco depois da implantação da República. As raízes da Universidade remontam, contudo, a 1762, data da criação da Aula de Náutica por D. José. Esta escola e as suas sucessoras – Aula de Debuxo e Desenho (1779), Academia Real da Marinha e Comércio (1803), Régia Escola de Cirurgia (1825) e Academia Politécnica (1837) – foram as principais responsáveis pela formação de profissionais especializados no Porto ao longo dos séculos XVIII e XIX, dando assim resposta às necessidades de pessoal qualificado no comércio, na indústria, na saúde, nas artes e nas técnicas navais.*

*Composto por três polos dispersos ao longo de mais de 500 mil m2 por toda a cidade do Porto (na baixa da cidade, na Asprela e no Campo Alegre) e por um quarto polo localizado em Vairão, o campus da Universidade acolhe 14 faculdades e uma business school, configurando um espaço de dimensão e riqueza únicas no quadro do Ensino Superior em Portugal. Apesar da dispersão geográfica, os organismos da U.Porto funcionam como um todo, sendo regular a sua colaboração em projetos de investigação e formação comuns. Trata-se de um trabalho de equipa que envolve as dezenas de unidades de investigação dispersas pelo campus, complemento fundamental a uma atividade fortemente orientada para a produção e difusão de conhecimento e para a criação de mais-valias para a sociedade. A Universidade possui ainda residências para estudantes, instalações de apoio social e equipamentos culturais, desportivos e de lazer. Com vista ao incremento quantitativo e qualitativo dos equipamentos que compõem os vários pólos universitários, a U.Porto encontra-se, atualmente, num processo de modernização e expansão das suas infraestruturas, incluindo as faculdades e os centros de investigação, mas também bibliotecas, auditórios, estruturas museológicas, residências universitárias, instalações desportivas e espaços de convívio/apoio social, entre outras valências preparadas para responder às exigências e especificidades da nossa comunidade.*

*O conjunto de saberes e competências ao dispor dos estudantes da U.Porto é vasto, diversificado e projetado para o futuro. Os programas de formação da Universidade – cursos de 1.º Ciclo (Licenciatura) e de Mestrado Integrado, de 2.º Ciclo (Mestrado), de 3.º Ciclo (Doutoramento) e de formação contínua – abarcam os principais domínios científicos e as áreas do conhecimento mais relevantes.*

*A U.Porto tem registado cerca do dobro dos candidatos para as vagas que disponibiliza no concurso nacional de acesso ao ensino superior. De ano para ano, vê crescer o seu contingente de estudantes estrangeiros, o que é sintomático do prestígio internacional alcançado. A Universidade acolhe, em primeira opção, estudantes estrangeiros oriundos dos cinco continentes. A esta atratividade não é alheia a posição da U.Porto nos principais rankings internacionais do ensino superior e da investigação científica.*

*Para assegurar a qualidade do ensino, a U.Porto possui um corpo muito qualificado e especializado de docentes e investigadores, na sua maioria doutorados. Os recursos humanos da Universidade incluem ainda outros trabalhadores em cargos técnicos e administrativos altamente qualificados, dos quais depende a operacionalidade da estrutura orgânica da instituição e, em boa medida, o seu sucesso.*

*A qualidade do ensino da U.Porto é reforçada por uma estreita ligação à investigação científica, ao tecido empresarial, às instituições culturais, museológicas e artísticas, e aos dois hospitais centrais da cidade. O estudo extravasa assim a sala de aula, adquirindo uma natureza eminentemente técnico-científica e multidisciplinar adequada aos novos desafios sociais e profissionais. Também por isso os diplomas da U.Porto gozam de um reconhecimento que merece a confiança dos empregadores e que promove a efetiva integração no mercado de trabalho nacional e internacional.*

### A2.9. Other elements that the institution (or basic unit, if applicable) wishes to point out:

*U.Porto was founded on March 22nd, 1911, right after the Republic was established. However, the origins of the University go back to 1762, when D. José created the Nautical Class. This school, and those succeeding it – the Sketching and Drawing Class (1779), the Royal Academy of Maritime and Trade Affairs of the City of Porto (1803), the Royal School of Surgery (1825) and the Polytechnic Academy (1837) - were responsible for training specialized professionals throughout the 18th and 19th centuries and responded to the need for qualified staff in trading affairs, industry, health, arts, and naval techniques.*

*The University campus hosts 14 Faculties and a business school in three major centers covering over 500,000 m2 across the city of Porto (one downtown, one at Asprela, and another at Campo Alegre). There is also a fourth pole located at Vairão. Together, these represent a unique dimension and value within the Higher Education landscape in Portugal. Despite its geographical dispersion, the bodies of U.Porto work as a whole, and their cooperation in research and training projects takes place regularly. The resulting teamwork involves many research units spread throughout various campuses. These units are a key addition to a strongly production-oriented activity seeking the dissemination of knowledge and the creation of added value to society. The University also comprises student residences, facilities for social services as well as for leisure, sports and cultural equipment. With the purpose of increasing and improving equipment in the university centers, U.Porto is currently upgrading and expanding its infrastructures, including not only the faculties and research units, but also libraries, auditoriums, museum structures, university residences, sports facilities and communal areas/social support, among other assets that must be ready to respond to the demands and specificities of our community.*

*The knowledge and skills conveyed to U.Porto students is vast, diversified, and future-oriented. The University's cycles of studies – 1st cycle (bachelor) and integrated master, 2nd cycle (master), 3rd cycle (doctorate) and lifelong learning – cover the main scientific domains and the most relevant fields of study.*

*U. Porto has been registering twice as many candidates as the number of available vacancies on the national competition for access to higher education. Every year, the number of foreign students has increased. This is proof of our international reputation. The University has been chosen as a first option by foreign students from all five continents. U.Porto's current position in international higher education and academic research rankings is one of the reasons why it has been so sought after.*

*To ensure better teaching, U.Porto has a highly qualified and specialized teaching and research staff, mostly doctorates. The University's human resources also include highly-qualified administrative and technical officers, who are responsible for maintaining the institution fully operational and, to a fair extent, successful.*

*The quality of U.Porto's teaching is strengthened by a close connection to scientific research, local businesses, cultural and arts institutions, as well as museums, and the two central city hospitals. Therefore, the learning process extends far beyond the classroom. In fact, its technical, scientific, and multidisciplinary nature makes it more appropriate for social and professional challenges. That is also why U.Porto diplomas are highly acknowledged and trusted by employers, thus promoting an effective integration of our students in the national and international labor market.*

## Perguntas A3, A4 e A5

### A3. Nota histórica sobre a evolução dos mecanismos de garantia interna da qualidade na instituição:

*Antes do atual conceito de garantia de qualidade associado à massificação do ensino superior, num período de sistemas elitistas, a U.Porto era uma das três universidades portuguesas que estabelecia padrões de qualidade, constituindo uma referência nacional nesse campo. De acordo com a interpretação atual deste conceito, pode afirmar-se que o compromisso da U.Porto com a “cultura da qualidade” remonta ao final da década de 1980, quando o então Reitor Alberto Amaral promoveu um seminário internacional sobre os sistemas de avaliação europeus.*

*Na década seguinte, juntamente com Utrecht e Gotemburgo, a U.Porto fez parte da fase piloto do “Institutional Evaluation Programme” da European University Association (EUA). O respetivo relatório de autoavaliação recomendou o reforço do planeamento estratégico, a definição explícita dos padrões fundamentais de responsabilização externa, éticos e profissionais, e a “adoção de um modelo ‘contagioso’ na demanda de melhoria de qualidade”. É desta mesma década que data o Decreto-Lei 205/98, que criou o Conselho Nacional de Avaliação do Ensino Superior (CNAVES), órgão que promoveu as primeiras atividades sistemáticas de avaliação do ensino superior em Portugal, nas quais se incluiu igualmente a U.Porto.*

*Um outro passo fundamental deu-se em 1996 com o início, na Faculdade de Engenharia, então dirigida pelo Professor Marques dos Santos (que veio a ser o 18.º reitor da U.Porto), do desenvolvimento de um sistema de informação integrado com o objetivo de facilitar o acesso à informação relevante de carácter pedagógico, científico, técnico e administrativo, e de dinamizar a colaboração interna e externa, com uma presença forte na Web. No início dos anos 2000, o sistema continha já o essencial da informação necessária para a obtenção de indicadores estatísticos e para fundamentar a análise de procedimentos do “sistema de qualidade”. A partir daí, o sistema passou a desenvolver-se a par com a própria organização, num processo de meta avaliação que muito contribuiu para o aumento da transparência e para a incorporação de procedimentos de garantia de qualidade.*

*A partir de 2003, com o nome SIGARRA, este sistema foi alargado a todas as faculdades, tornando-se num dos pilares do sistema de gestão da qualidade (SGQ), ao contribuir para a normalização de rotinas e de procedimentos, para a estabilização de boas práticas e para a sistematização de mecanismos de recolha, análise e divulgação de indicadores de ensino (acesso, estudantes inscritos, diplomados e empregabilidade), investigação (unidades de ID, projetos e publicações), internacionalização, recursos humanos e contas.*

*O desenvolvimento do SGQ sofreu um novo impulso com a criação do serviço de Melhoria Contínua, em 2006, com a missão de conceber e apoiar um sistema inclusivo, que envolvesse todos os colaboradores e que integrasse os mecanismos de avaliação e melhoria nas tarefas correntes.*

*Dois anos depois, a U.Porto encetou um novo e ambicioso processo de avaliação institucional em colaboração com a EUA, no qual estiveram envolvidos cerca de 100 docentes e outros trabalhadores oriundos de todas as suas faculdades. No respetivo relatório final ficou manifesto que, apesar dos importantes progressos alcançados ao nível da transparência e da “accountability”, persistiam algumas debilidades e insuficiências, em parte devidas à utilização ainda recente do SIGARRA. A reflexão subsequente conduziu à consolidação das bases do atual SGQ, cujo desenvolvimento mais recente diz respeito ao novo procedimento de monitorização e avaliação dos ciclos de estudos (CE), que reforçou o papel dos respetivos diretores e das suas comissões científicas e de acompanhamento. Em simultâneo, desenvolveu-se um novo módulo para este efeito no SIGARRA, que veio simplificar o trabalho de monitorização e de avaliação da qualidade e permitir uma comparabilidade transversal na U.Porto.*

*Em resultado deste trabalho de décadas, pode hoje afirmar-se que a “cultura da qualidade” é um dos elementos estratégicos na gestão da U.Porto e que os procedimentos de garantia da qualidade estão embebidos, e até se confundem, com os procedimentos quotidianos de gestão e operacionais, contribuindo, a par do SIGARRA, para o designado “modelo contagioso” na demanda de melhoria de qualidade, que o relatório institucional de autoavaliação de 1994 recomendava.*

### A3. Brief historical note on the development of mechanisms for internal quality assurance within the institution:

*Before the current concept of quality assurance was associated to the wider expansion of higher education studies, and during a period of elite systems, U.Porto was one of three Portuguese universities establishing de facto quality standards. At the time, it was already a national reference. According to the current interpretation of this concept, one could state that U.Porto's commitment to a “culture of quality” dates back to the 1980s, when then-Rector Alberto Amaral promoted an international seminar on European evaluation systems.*

*The following decade, together with Utrecht and Gothenburg, U.Porto took part in the pilot stage of the “Institutional Evaluation Programme” of the European University Association. The resulting self-evaluation report recommended a reinforcement of strategic planning, an explicit definition of fundamental patterns of external, ethical and professional*

responsibility, as well as the "adoption of a 'contagious' model seeking quality improvement". In that same decade, Decree-Law 205/98 was published and the Portuguese Council for the Evaluation of Higher Education (CNAVES) was created. This organism promoted the first systematic higher education evaluation activities in Portugal, which included the evaluation of U.Porto.

Another major step was taken in 1996. At the Faculty of Engineering, directed by Professor Marques dos Santos (who would become U.Porto's 18th Rector), an integrated information system went into development. Its purpose was to facilitate access to relevant information at pedagogical, scientific, technical and administrative levels, as well as to potentiate internal and external cooperation due to a strong presence on the Web. In the beginning of the 2000s, the system already contained the essentials of all necessary information in order to obtain statistical indicators and to ground the analysis of the "quality system" procedures. From then, the system developed on par with the organization itself, in a process of meta-evaluation which greatly contributed to the increase in transparency and to the incorporation of quality assurance procedures.

From 2003 onwards, and under the name SIGARRA, this system was broadened to all faculties and became one of the foundations of the quality assurance system (QMS.UP). It enabled a systematic gathering of data and contributed to the disclosure of teaching indicators (access, enrolled students, graduates and employability) and of research information (R&D units, projects and publications). It has also played a substantial role in internationalization, human resources and accounts.

The development of our QMS increased significantly in 2006, with the creation of the Continuous Improvement service. The mission of this service was to conceive and support an inclusive system, involving all employees and integrating evaluation and improvement mechanisms in daily tasks.

Two years later, U.Porto, in cooperation with the EUA, began an ambitious, new institutional evaluation process, involving about 100 teachers and also non-academic personnel from all faculties. The final report read that, despite important progress regarding transparency and "accountability", some weaknesses and insufficiencies persisted, partly because the use of SIGARRA was still recent. The subsequent reflection led to the consolidation of the foundations of the current QMS, whose most recent development concerns the new monitoring and evaluation of cycles of studies. This has strengthened the role of the directors as well as of their scientific and monitoring committees. Simultaneously, a new module was created in SIGARRA to serve that purpose. It simplifies the quality monitoring and evaluation work and enables a cross-cutting comparability within the University.

Owing to this decades-long work, one can state today that the "culture of quality" is one of the strategic elements in U.Porto's management and that the quality assurance procedures are embedded in daily management and operational procedures, and are indeed indistinguishable from them. Together with SIGARRA, they contribute to the designated "contagious model" seeking quality improvement that the 1994 report had recommended.

#### **A4. Caracterização breve do sistema de garantia da qualidade:**

**A instituição deverá incluir, como Anexo I, o manual da qualidade ou documentação equivalente sobre a definição e a operacionalização da política institucional para a qualidade.**

Apesar do compromisso com a qualidade estar tacitamente assumido desde há longa data na U.Porto, na última década deram-se passos importantes para estabilizar e formalizar aquilo que habitualmente se designa por um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). Na U.Porto pretende-se que o SGQ contemple não só a vertente ligada aos procedimentos de controlo e de verificação da conformidade, mas também que consagre rotinas de avaliação e melhoria.

A última revisão do regulamento orgânico da reitoria (publicado em Diário da República a 19 de agosto de 2016), transformou o Serviço de Melhoria Contínua, criado em 2006, no Gabinete de Estudos Estratégicos e Melhoria Contínua (GEEMC), que tem por missão "elaborar estudos que contribuam para a promoção da qualidade do ensino e investigação". Nesta missão geral incluem-se as seguintes vertentes principais: 1) Planear, apoiar e controlar um SGQ inclusivo; 2) Através de procedimentos simples, integrar nas tarefas correntes os mecanismos de avaliação e de melhoria; e 3) Promover a "cultura da qualidade". Em março de 2016 foi instituído o Grupo Dinamizador da Qualidade e Melhoria Contínua na U.Porto (<https://goo.gl/ejb2IC>), que integra representantes das entidades constitutivas, incluindo docentes, não docentes e estudantes.

O reforço e a consolidação da qualidade foram assumidos como elementos estratégicos na gestão da instituição, como se pode confirmar nos sucessivos planos estratégicos e grandes linhas de ação. Os pilares do SGQ da U.Porto são cinco:

- 1) Promoção do autoconhecimento: recolha, tratamento, análise e divulgação de informação relevante e detalhada sobre o desempenho da U.Porto nos principais domínios da sua atividade;
- 2) Incorporação dos procedimentos de garantia da qualidade no SIGARRA, com base no qual se formatam e normalizam a maioria das rotinas e se estabilizam boas práticas;
- 3) Avaliação institucional baseada na autoavaliação e nos princípios da auditoria da qualidade;
- 4) Acompanhamento e avaliação do desempenho da U.Porto nos principais domínios da sua atividade;
- 5) Adoção do Manual do Sistema de Gestão da Qualidade como instrumento de verificação da adequação dos procedimentos de gestão aos referenciais da A3ES para os sistemas internos de garantia da qualidade nas instituições de ensino superior, na sua versão de outubro de 2016, adaptada aos ESG 2015 e acrescidos dos três referenciais específicos propostos pela Agência para abranger as atividades de investigação e desenvolvimento, colaboração interinstitucional e com a comunidade, e internacionalização.

O primeiro destes pilares refere-se à promoção do autoconhecimento e assegura a elaboração e disponibilização de relatórios anuais sobre o desempenho da U.Porto, sempre que possível em comparação nacional. É de notar que este exercício decorre há largos anos, permitindo a disponibilização de séries temporais longas que evidenciam a evolução da instituição em diversos domínios, nomeadamente a) da educação (Procura dos ciclos de estudos: Acesso <https://goo.gl/qeGNYp>; Caracterização de população estudantil: Estudantes inscritos <https://goo.gl/JR8NUU> e Caracterização socioeconómica e escolar: <https://goo.gl/oqC9tB>; Percursos dos estudantes: <https://goo.gl/Wr1blq>; Diplomados: <https://goo.gl/9G4OFk>; e Empregabilidade: <https://goo.gl/fEpH0o>); b) da investigação (Unidades de I&D, Projetos e infraestruturas: <https://goo.gl/PkWEwN>; e Produção científica: <https://goo.gl/KfX9pA>); c) da internacionalização: <https://goo.gl/pZ9lq1>; d) dos recursos humanos: <https://goo.gl/8mtDIQ>.

O segundo pilar consiste nos procedimentos de garantia da qualidade através do SIGARRA, abrangendo a recolha de informação e a produção de indicadores em diversas áreas, incluindo a apreciação da eficiência e eficácia da sua

implementação, num processo cíclico de análise-aplicação-reanálise, que conduz à melhoria contínua do próprio sistema, com o aperfeiçoamento e inclusão de novos módulos, revelando a preocupação da Universidade em monitorizar, avaliar e aperfeiçoar o seu SGQ. Este pilar inclui o procedimento de monitorização e avaliação dos primeiros e segundos ciclos de estudo e de mestrado integrado de 2011 (<https://goo.gl/5KwrhP>), que na sua atualização de 2016 conduziu ao desenvolvimento de um módulo SIGARRA para a geração dos relatórios de ciclos de estudos e dos relatórios de síntese das faculdades; inclui igualmente o módulo dos inquéritos pedagógicos (<https://goo.gl/0CPbmv>) e o da avaliação de desempenho de recursos humanos docentes, não docentes SIADAP (<https://goo.gl/ffTImH>) e não docentes SIADUP (<https://goo.gl/KMNng4>).

O terceiro pilar refere-se à avaliação institucional da U.Porto (cf. “ponto 3 deste documento: Nota histórica sobre a evolução dos mecanismos de garantia interna da qualidade na instituição” deste documento) e teve início em 1994 com a fase piloto do “Institutional Evaluation Programme” criado pela EUA. O mais recente exercício deste tipo correspondeu ao processo de avaliação institucional que se iniciou em maio de 2007 e se concluiu em maio de 2010, quando a Comissão Externa da EUA enviou para a U.Porto o seu “Evaluation Report” (disponível em <https://goo.gl/opuEct>).

O quarto pilar diz respeito ao acompanhamento e avaliação do desempenho da U.Porto. O “Balanced Scorecard” é a metodologia na qual se baseia a monitorização do desempenho da Universidade e demonstra como se podem utilizar com êxito indicadores de desempenho fora do tradicional contexto da qualidade. Este instrumento é apresentado nos planos estratégicos e grandes linhas de ação (<https://goo.gl/2vt0yO>), e monitorizado anualmente nos planos de atividades (<https://goo.gl/Jt2CgD>) e nos relatórios de atividades e contas (<https://goo.gl/zYcjm3>).

Por fim, o quinto e último pilar consiste no Manual do SGQ.UP, que foi concebido como um esforço de aperfeiçoamento, ampliação, consolidação e formalização do sistema de gestão da qualidade institucional. O princípio norteador do SGQ é a ideia de que uma verdadeira “cultura da qualidade” só se consegue quando os procedimentos de garantia da qualidade não se distinguem dos procedimentos de gestão e quando todos os atores se identificam com os seus princípios e contribuem ativamente para o seu uso e melhoria. Assim, o Manual do SGQ.UP está permanentemente em construção, num processo contínuo de meta avaliação, conducente à introdução de novos procedimentos e práticas, e à correção dos já existentes, constituindo desta forma um documento dinâmico que reflete a situação do sistema na data em que é reeditado.

#### A4. Brief description of the quality assurance system:

The institution should include, as Annex I, the quality manual or an equivalent document on its institutional policy for quality.

While U.Porto's commitment to quality has long been established, in the last decade there were important steps taken in order to produce and formalize an actual Quality Management System (QMS). U.Porto intends for the QMS.UP to not only comprise control procedures and compliance checking, but also that it may anchor evaluation routines and improvement.

The last revision of the Rectorate's regulation (published in *Diário da República* on August 19th, 2016) has transformed the Continuous Improvement Service, created in 2006, into the Office for Strategic Studies and Continuous Improvement (GEEMC), whose mission is to "create studies that contribute to the promotion of quality in teaching and in research". This general mission includes: 1) To plan, support, and control an inclusive QMS; 2) To integrate evaluation and improvement mechanisms into daily tasks by means of simple procedures; and 3) To promote a "culture of quality". In March 2016, the Group for Promoting the Quality and Continuous Improvement of U.Porto (<https://goo.gl/ejb2IC>) was created, integrating representatives from all constituent entities, including teaching staff, non-teaching staff and students.

Reinforcing and consolidating quality have been assumed as strategic elements for the institution's management, as illustrated by the major guidelines and successive strategic plans. The foundations of U.Porto's QMS are five:

- 1) Promotion of self-knowledge: gathering, treatment, analysis, and disclosure of relevant, detailed information on U.Porto's performance in its main competence areas;
- 2) Incorporation of quality assurance procedures into SIGARRA, enabling the regulation and formatting of routines, as well as the establishment of good practices;
- 3) Institutional evaluation based on self-evaluation and quality audit principles;
- 4) U. Porto's performance follow-up and evaluation in its main competence areas;
- 5) Adoption of the Quality Management System Manual as an instrument to verify the adequacy of management procedures in accordance with A3ES benchmarks for internal quality assurance systems regarding Higher Education Institutions (HEI) – in the October 2016 version. This version was adapted to the ESG 2015 and three further benchmarks, proposed by the Agency, were added in order to include research and development activities, cooperation between institutions and the community, as well as internationalization.

The first of these five foundations refers to the promotion of self-knowledge and ensures the creation and disclosure of annual reports on U.Porto's performance, comparing it at national level whenever possible. One should highlight that this exercise has been going on for many years, allowing for the disclosure of long-term data showing the evolution of the institution in several domains, namely: a) education (Seeking cycles of studies: Access <https://goo.gl/qeGNyp>; Characterization of student population: Enrolled students <https://goo.gl/JR8NUU> and Students' socio-economic profile: <https://goo.gl/oqC9tB>; Student paths: <https://goo.gl/Wr1blq>; Graduates: <https://goo.gl/9G4OFk>; and Employability: <https://goo.gl/ffEpH0o>); b) research (R&D units, Projects and infrastructures: <https://goo.gl/PkWEwN>; and Scientific production: <https://goo.gl/KfX9pA>); c) internationalization: <https://goo.gl/pZ9lq1>; d) human resources: <https://goo.gl/8mtDIQ>.

The second foundation includes quality assurance procedures within SIGARRA and comprises the gathering of information and the production of indicators within several competence areas. These include the appreciation of both the efficiency and the effectiveness of SIGARRA's implementation, in a cyclical process of analysis – application – reanalysis. This process ensures the continuous improvement of the system itself through the refinement and creation of new modules. It also reveals the University's concern with monitoring, evaluating and upgrading its QMS. This foundation includes the procedure for monitoring and assessing first and second cycles of study and integrated masters from 2011 (<https://goo.gl/5KwrhP>). In the 2016 report update, this procedure led to the development of a SIGARRA module for the creation of cycle of studies reports, as well as of summary reports for each Faculty; it also includes the pedagogical inquiry module (<https://goo.gl/0CPbmv>) and the human resources performance evaluation of academic staff, non-academic staff SIADAP (<https://goo.gl/ffTImH>) and non-academic staff SIADUP



(<https://goo.gl/KMNng4>).

The third foundation concerns U.Porto's institutional evaluation (see section "3. Historical note on the evolution of mechanisms to ensure internal quality within the institution"). It began in 1994 with the pilot stage of the "Institutional Evaluation Program", created by EUA. The most recent exercise of this type was the process of institutional evaluation that took place between May 2007 and May 2010. In this date, EUA's External Commission sent its "Evaluation Report" (available in <https://goo.gl/opuEct>) to U.Porto.

The fourth foundation concerns U.Porto's performance evaluation and follow-up. The Balanced Scorecard is the methodology underlying the University's system for performance monitoring and it demonstrates how performance indicators can be successfully used outside the traditional quality context. This instrument is presented in strategic plans and major courses of action (<https://goo.gl/2vt0yO>). It is monitored annually in the activity plans (<https://goo.gl/Jt2CgD>) and in the activity reports and accounts (<https://goo.gl/zYcjm3>).

At last, the fifth and final foundation is the QMS.UP Manual, conceived as an effort to perfect, extend, consolidate and formalize the institutional quality management system. The grounding principle of the QMS is the idea that a true "culture of quality" can only be achieved when all quality assurance procedures are undistinguished from management procedures and when all players identify themselves with the QMS principles and are actively contributing to their use and improvement. Thus, the QMS Manual is permanently under construction, in a continuous meta-evaluation process meant to lead to the introduction of new procedures and practices and to the correction of existing ones. It is therefore a dynamic document which reflects the situation of the system at the moment the document is reedited.

#### **A5. Caracterização breve da estrutura orgânica da instituição e da forma como o sistema de garantia da qualidade se interliga com essa estrutura.**

A U.Porto dispõe de um sistema de gestão da qualidade com responsabilidades distribuídas pelos vários níveis de governação (A5\_Anexo I), desde os órgãos de governo centrais, aos órgãos de gestão das faculdades e às direções dos ciclos de estudos (CE).

Os estatutos da U.Porto estabelecem para o governo central as seguintes competências diretamente relacionadas com o SGQ:

- 1) Ao Conselho de Curadores compete homologar as decisões do Conselho Geral relativas à aprovação dos planos estratégicos, das linhas gerais de orientação no plano científico, pedagógico, financeiro e patrimonial, dos planos anuais de atividades e da apreciação do relatório anual das atividades;
- 2) Ao Reitor compete aprovar a criação, alteração, suspensão e extinção de cursos, ouvido o Senado, superintender na gestão académica e tomar as medidas necessárias à garantia da qualidade.

No que respeita às faculdades, os estatutos estabelecem os seguintes órgãos e competências diretamente relacionadas com o SGQ:

- 1) Ao Conselho de Representantes compete aprovar as linhas gerais de orientação da faculdade no plano científico, pedagógico e financeiro;
- 2) Ao Conselho Científico compete pronunciar-se sobre a criação de CE e aprovar os respetivos planos de estudos;
- 3) Ao Conselho Pedagógico compete pronunciar-se sobre as orientações pedagógicas e os métodos de ensino e de avaliação, promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico e a sua análise e divulgação, apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas e propor as providências necessárias para as corrigir; aprovar os regulamentos pedagógico e de avaliação dos estudantes; pronunciar-se sobre a criação de CE e os seus planos de estudos.

Por fim, no que respeita aos CE, os estatutos estabelecem os seguintes órgãos e competências diretamente relacionadas com o SGQ:

- 1) Ao Diretor do CE compete assegurar o normal funcionamento do CE e zelar pela sua qualidade;
- 2) À Comissão Científica compete promover a coordenação curricular e pronunciar-se sobre propostas de organização ou alteração dos planos de estudos;
- 3) À Comissão de Acompanhamento compete zelar pelo normal funcionamento do CE.

No exercício das suas competências, os órgãos de gestão são apoiados por um conjunto de estruturas de suporte, das quais se destacam:

- 1) O Gabinete de Estudos Estratégicos e Melhoria Contínua (GEEMC), que tem por principal função a elaboração de estudos e de procedimentos para a melhoria da qualidade do ensino e investigação, e a gestão do processo de avaliação institucional;
- 2) O Gabinete de Apoio ao Estudante e Empregabilidade (GAEE), a quem compete fomentar a empregabilidade e a inserção profissional dos estudantes e Alumni, e elaborar estudos sobre a inserção profissional dos diplomados;
- 3) O Gabinete de Inovação Pedagógica, que tem como principal função promover a melhoria e valorizar a vertente pedagógica da U.Porto, e melhorar os modelos educativos dos CEs e das unidades curriculares;
- 4) O Grupo Dinamizador da Qualidade e Melhoria Contínua da U.Porto, que tem por competência principal promover a "cultura da qualidade" transversalmente a toda a Universidade.

Integrando a U.Porto 14 faculdades, distintas na dimensão e na natureza das suas atividades, a experiência mostra que este modelo de gestão levanta desafios particulares, mas se revela ao mesmo tempo o mais adequado para assegurar o equilíbrio entre as regras e os mecanismos partilhados, necessários para conferir alinhamento, coordenação e padrões de garantia da qualidade comuns, e a flexibilidade necessária para permitir a cada faculdade adaptar os procedimentos e sistemas de gestão internos à sua missão e ao contexto específico em que a desenvolve. É dentro deste princípio que:

- 1) O Reitor aprova os regulamentos gerais dos CEs aplicáveis em toda a Universidade, ao mesmo tempo que cada CE é dotado do seu próprio regulamento específico.
- 2) Algumas faculdades optaram por não dispor de um serviço ou órgão específico para a garantia da qualidade, cabendo essa responsabilidade aos diferentes intervenientes, de acordo com as atribuições estatutárias, enquanto outras optaram por criar gabinetes de monitorização da qualidade, auditoria interna e acreditação, na dependência das respetivas Direções.

Em qualquer um dos casos, é o SIGARRA que fornece aos órgãos de gestão e aos próprios docentes a informação relevante para o planeamento, monitorização e avaliação da atividade, facilitando a tomada de decisão sobre as medidas para a melhoria da qualidade.

## **A5. Brief characterisation of the organic structure of the institution and of its interconnection with the system of quality assurance.**

*U.Porto has a quality management system whose responsibilities are distributed throughout the various levels of management (A5\_Anexo I), from central managing bodies, to faculty managing bodies, and cycle of study (CS) boards. U.Porto statutes attribute the following powers to central governance directly related to the QMS:*

- 1) The Board of Trustees is responsible for approving the decisions made by the General Board on strategic plans and general guidelines of the scientific, pedagogical, financial and estate plans, yearly activity plans, and for assessing the activities report;*
- 2) The Rector is responsible for approving the start, amendment, suspension and cancellation of degrees, after hearing from the Senate; for overseeing academic management, and for taking all necessary measures regarding quality assurance.*

*With regard to the faculties, the statutes establish the following bodies and powers directly related to the QMS:*

- 1) The Representatives Council is responsible for approving general guidelines for the scientific, pedagogical and financial areas.*
- 2) The Scientific Council is responsible for deciding on the creation of CSs and approving their study plans;*
- 3) The Pedagogical Council is responsible for deciding on pedagogical guidelines and methods of teaching and assessment, promoting, analyzing and publishing regular surveys on pedagogical performance, assessing complaints about pedagogical flaws and proposing the necessary measures to correct them; approving the pedagogical and student assessment regulations; and deciding on the creation of CSs and their study plans.*

*Finally, with regard to the CS, the statutes establish the following bodies and powers directly related to the QMS:*

- 1) The Director of the CS is responsible for ensuring the normal functioning and quality of the program;*
- 2) The Scientific Committee is responsible for promoting curriculum coordination and deciding on proposals for organization or changes to cycles of studies;*
- 3) The Monitoring Committee is responsible for ensuring the normal functioning of the CS.*

*In the exercise of their powers, managing bodies are supported by a set of support structures, particularly:*

- 1) The Office for Strategic Studies and Continuous Improvement (GEEMC), whose main function is to develop studies and procedures for improving the quality of teaching and research, and managing the institutional evaluation process;*
- 2) The Office for Student Support and Employability (GAEE), in charge of stimulating employability and professional integration of students and alumni, and carrying out studies on the professional integration of our graduates;*
- 3) The Office of Pedagogical Innovation, whose main function is to promote the improvement and value of U.Porto's teaching activities, and to improve the educational models of CSs and curricular units;*
- 4) The Group for Promoting the Quality and Continuous Improvement of U.Porto, whose main function is to promote a "culture of quality" across the entire University.*

*With 14 Faculties, different in size and nature of activities, experience shows that this management model poses particular challenges. However, at the same time, it has proved to be the most suitable method for reaching balance between rules and shared mechanisms, which are needed to ensure proper alignment and coordination, and to maintain common patterns of quality assurance. It also provides the necessary flexibility to allow each faculty to adapt procedures and internal management systems to its mission and specific context. With this principle in mind:*

- 1) The Rector approves general regulations of CSs applicable throughout the University, while, at the same time, each CS is allowed to develop its specific set of regulations.*
- 2) Some faculties have chosen not to have a specific service or body in charge of quality assurance, and assign that responsibility to the different parties involved according to statutory attributions. Other faculties have chosen to create offices for quality monitoring, internal audit and accreditation, under their respective Boards.*

*In either case, SIGARRA provides managing bodies and faculty with the relevant information for planning, monitoring and evaluating their activity, facilitating the decision-making process on measures for quality improvement.*

## **Elementos de Autoavaliação**

### **1. Autoapreciação do grau de desenvolvimento do sistema interno de garantia da qualidade**

#### **Nota Introdutória**

#### **1.1 Definição e documentação da política institucional para a qualidade (objetivos, funções, atores e níveis de responsabilidade do sistema, e documentação do sistema)**

##### **1.1.1. Grau de desenvolvimento estimado:**

*Muito avançado*

##### **1.1.2. Fundamentação (evidências e exemplos):**

*A definição da política para a qualidade foi assumida desde sempre na U.Porto, sendo reforçada com a publicação dos novos estatutos em maio de 2015, onde se afirma que a instituição “cultiva o rigor, a transparência e a qualidade, preocupando-se de modo particular com o reconhecimento do mérito”.*

*No Plano Estratégico 2020 identifica-se a forma como este valor se aplica às três áreas que se complementam na missão das instituições universitárias – a educação e formação, a investigação e a terceira missão –, bem como à organização e gestão.*

*A formalização do sistema no Manual do SGQ.UP define os objetivos, funções e atores e responsabilidades para a política da qualidade, assim como a estratégia institucional para a melhoria contínua, traduzida na prossecução de objetivos específicos, como parte integrante da gestão estratégica global da instituição e contributo para a prestação*

de contas. Esta estratégia tem como atores o Conselho de Curadores, o Conselho Geral, o Reitor, os Diretores das faculdades e o Gabinete de Planeamento Estratégico e Participações Empresariais (PEPE). As ações estão devidamente evidenciadas nos documentos disponibilizados no SIGARRA: Plano Estratégico, Plano de Atividades e Relatório de Atividades e Contas da U.Porto. As entidades constitutivas da Universidade disponibilizam igualmente documentos próprios desta natureza, como por exemplo, no caso dos Serviços de Ação Social da U.Porto (SASUP), o Plano de Atividades e o Quadro de Avaliação e Responsabilização.

O SGQ distribui responsabilidades a diferentes órgãos e serviços, como o Reitor, o Vice-Reitor para a Gestão de Informação, Tecnologias Educativas, Qualidade e Melhoria Contínua, e o Gabinete de Estudos Estratégicos e Melhoria Contínua (GEEMC).

As formas de envolvimento e responsabilidades dos estudantes e demais partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade estão asseguradas, não só pela constituição dos órgãos de gestão, mas também pelo Conselho Coordenador do Modelo Educativo da U.Porto (CCMEUP), pelo Gabinete de Inovação Pedagógica (GIP), pelo Gabinete de Apoio ao Estudante e Empregabilidade (GAEE), pelas Associações de Estudantes e pela Comissão de Trabalhadores.

Inserida na política para a qualidade, a integridade académica e a vigilância contra a fraude académica e contra qualquer forma de intolerância ou discriminação em relação a estudantes ou pessoal docente e não-docente, estão asseguradas como princípio nos Estatutos da U.Porto, pela Comissão de Ética e por regulamentação como a carta de direitos e deveres da comunidade académica, a declaração de princípios sobre a integridade académica, o regulamento disciplinar dos estudantes e o uso da plataforma antiplágio Turnitin.

A definição do modo de implementação, acompanhamento e revisão da política para a qualidade e da sua tradução num sistema de gestão da qualidade eficaz, tem como atores o Conselho Geral, o Reitor e a Vice-Reitoria para a Gestão de Informação, Tecnologias Educativas, Qualidade e Melhoria Contínua, tal como o GEEMC, o PEPE e o Grupo Dinamizador da Qualidade e Melhoria Contínua.

Os documentos para esta área estão identificados no Manual do SGQ.UP e os macroprocessos estão definidos com a identificação das suas interações e relação com os pilares da missão e os recursos no Plano Estratégico 2020. Os documentos operacionais, designadamente legislação, procedimentos, regulamentos e orientações, estão disponíveis através do SIGARRA para toda a comunidade académica, na opção "Documentos", presente em todas as páginas dos órgãos e serviços, ou através do módulo "Legislação e Regulamentação". Uma grande parte da documentação mencionada está em acesso público.

### 1.1.2. Grounding (evidence and examples):

*Policy definition on quality has always been present at U.Porto, and it was reinforced with the publication of the new statutes in May 2015, stating that the institution "cultivates rigor, transparency, and quality, with a particular concern for recognizing merit."*

*The 2020 Strategic Plan describes how this applies to the three complementary fields in the mission of college institutions – education and training, research and the third mission –, as well as to the organization and management fields.*

*The quality management system formalized in the QMS.UP Manual sets out the goals, functions, actors, and responsibilities for policy on quality, as well as institutional strategies for continuous improvement. This translates into striving for specific goals as an integral part of the institution's overall strategic management and accountability. The actors involved in this strategy are the Board of Trustees, the General Board, the Rector, the Director of each faculty and the Office of Strategic Planning and Corporate Holdings (PEPE). The actions taken are recorded in the documents made available on SIGARRA: Strategic Plan, Activities Plan, and the U.Porto Activities and Financial Report. The University's constituent entities also have their own documents (e.g., U.Porto Social Services (SASUP) have their own Activities Plan and Evaluation and Accountability Framework).*

*The QMS assigns different responsibilities to different bodies and services, such as the Rector, the Vice-Rector for Information Management, Educational Technologies, Quality and Continuous Improvement, and the Office for Strategic Studies and Continuous Improvement (GEEMC).*

*Forms of involvement and responsibilities of students and other stakeholders (internal and external) in quality assurance processes are ensured, not only by the constitution of the managing bodies, but also by the Coordinating Council of the U.Porto Educational Model (CCMEUP), the Office of Pedagogical Innovation (GIP), the Office for Student Support and Employability (GAEE), Student Associations, and the Workers' Committee.*

*As part of a policy of quality, we ensure academic integrity and stand against academic fraud or any form of intolerance or discrimination against students or academic and non-academic staff, as noted in the U.Porto Statutes, by the Ethics Commission, and by regulations such as the letter of rights and duties of the academic community, the statement of principles on academic integrity, student disciplinary regulation, and use of the Turnitin Anti-Plagiarism Platform.*

*Defining a way to implement, monitor and review the quality policy and its translation into an effective quality management system is done mainly by the General Board, by the Rector, by the Vice-Rector for Information Management, Educational Technologies, Quality, and Continuous Improvement, by the GEEMC and PEPE offices, and by the Group for Promoting the Quality and Continuous Improvement of U.Porto.*

*Documents on this topic are identified in the QMS.UP Manual and macro processes are defined along with their interactions and relationship to the pillars of the mission and resources in the 2020 Strategic Plan. Operational documents, namely legislation, procedures, regulations, and guidelines are available to the entire academic community on SIGARRA, under "Documents", linked on every page of bodies and services, or through "Legislation and Regulations". A large amount of the documents mentioned is publicly available.*

## 1.2 Abrangência e eficácia dos procedimentos e estruturas de garantia da qualidade

### 1.2.1 No ensino e aprendizagem

#### 1.2.1.1 Grau de desenvolvimento estimado:

## Muito avançado

### 1.2.1.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

As atividades de Ensino e Aprendizagem (E&A), como grandes pilares da principal missão da U.Porto (Artigo 1.º, ponto 1.a, dos respetivos estatutos), têm merecido um lugar central na criação e constante atualização dos mecanismos de monitorização, avaliação, gestão e garantia da qualidade, que se encontram descritos no Manual do SGQ.UP.

A estrutura de responsabilização da conceção e aprovação da oferta formativa da U.Porto garante a verificação do alinhamento dos objetivos da formação com a estratégia institucional, bem como o envolvimento de estudantes e demais atores institucionais. Antes de serem submetidas à entidade nacional competente (A3ES), as propostas de criação de ciclos de estudos (CE) são elaboradas por especialistas nas respetivas áreas, depois de ouvidos os pares, estudantes, diplomados e entidades externas; são depois remetidas a parecer do Conselho Pedagógico (CP) da(s) faculdade(s) envolvida(s) (órgão composto paritariamente por docentes e estudantes) e a aprovação pelo Conselho Científico (CC); são ainda analisadas pelo serviço central de Formação e Organização Académica (FOA) e finalmente remetidas a apreciação pelo Senado (composto por elementos de todas as faculdades) e a aprovação pelo Reitor. Os métodos de E&A seguidos nas unidades curriculares (UC) são revistos anualmente nas fichas de unidade curricular (FUC), pelas comissões científicas e pelo Diretor do CE, de acordo com o Regulamento geral para avaliação dos discentes dos primeiros ciclos, de ciclos de estudos integrados de mestrado e dos segundos ciclos da Universidade do Porto (RADIUP), de acordo com um calendário definido por despacho reitoral. Para além das aulas tradicionais, os métodos pedagógicos incluem também abordagens híbridas, como “blended learning”, e diversificadas quanto ao papel dos agentes educativos, como por exemplo as “flipped classroom”. Os inquéritos pedagógicos, produzidos semestralmente, são uma ferramenta essencial para dar voz aos estudantes e necessários para monitorizar e melhorar os métodos de trabalho pedagógicos. Para além dos mecanismos formais, a atualização permanente das metodologias é promovida a nível central pelo Gabinete de Inovação Pedagógica (GIP: <https://goo.gl/gkla7b>) e complementada por atividades locais, como as que são desenvolvidas pelo Laboratório de Ensino e Aprendizagem da FEUP (LEA: [www.fe.up.pt/lea](http://www.fe.up.pt/lea)) e pelo projeto De Par Em Par (DPEP: [www.dpep.pt](http://www.dpep.pt)), que promove a observação cruzada de aulas entre docentes de diferentes faculdades.

Dando cumprimento ao Plano Estratégico 2020 e aos princípios de Bolonha, os planos de estudos e os programas das UCs promovem o ensino centrado no estudante como paradigma fundamental do modelo educativo. Nesse sentido, verifica-se um esforço de redução do número de horas de contacto (nos termos do RASPUP, Regulamento de aplicação do sistema de créditos aos ciclos de estudos e cursos da Universidade do Porto), em prol da autonomia do estudante, com o concomitante aumento dos materiais de estudo autónomo. Além das horas de contacto e de atendimento, os docentes estão envolvidos no apoio aos estudantes através de tutorias voluntárias e de outras tipologias de horas de contacto reconhecidas na distribuição de serviço docente registada no SIGARRA.

O modelo educativo da U.Porto, em discussão constante no âmbito do CCMEUP, preconiza a existência de percursos flexíveis, que dêem resposta às necessidades formativas dos estudantes. Desde 2012, este órgão recomenda a inclusão de UCs optativas livres (incluindo toda a oferta formativa da U.Porto e outras universidades) em todos os planos de estudos. Esta recomendação está em prática regular no 2.º e 3.º ciclo, tendo vindo as licenciaturas e os mestrados integrados, sempre que possível, a ser atualizados nesse mesmo sentido.

O RADIUP, já anteriormente referido, é adaptado a cada faculdade, dando origem a regulamentos específicos próprios. As especificidades da avaliação discente são ainda consideradas nos regulamentos dos CE e, finalmente, nas FUC. De modo geral, a U.Porto tem promovido a avaliação distribuída como principal forma de avaliação, no sentido de promover o ensino centrado no estudante.

Os docentes da U.Porto têm disponível uma oferta regular e frequente de formação pedagógica, nomeadamente no que respeita a métodos e meios de avaliação, bem como às boas práticas no uso de tecnologias educativas. Como exemplos, pode citar-se a formação em Turnitin (<https://goo.gl/OcO6bb>) e no Moodle (<https://goo.gl/O7NPd8>).

A correspondência entre os objetivos/resultados de aprendizagem (“learning outcomes”) e a avaliação de uma UC, bem como o peso das componentes de avaliação, são definidos na FUC. Por sua vez, a CC do CE zela para que os métodos de avaliação sejam efetivamente capazes de demonstrar que os resultados de aprendizagem fixados na FUC são atingidos.

É direito dos estudantes consultar as suas provas escritas após a publicação dos resultados, sendo-lhes prestada informação sobre falhas e erros, e possibilidades de melhoria. Caso assim o deseje, o estudante pode requerer uma revisão de prova por um júri nomeado pelo Diretor do CE.

Os regulamentos que preceituam a avaliação discente da U.Porto preconizam a existência de metodologias de avaliação que considerem perfis específicos, como é o caso dos estudantes atletas (EA), dirigentes associativos (DA) e estudantes com necessidades educativas especiais (ENEE), as quais antevêm circunstâncias mitigadoras, no que respeita à frequência das aulas, acesso a exame e tempo disponível para as provas escritas, entre outras.

A resolução de queixas dos estudantes envolve diversos mecanismos de resposta e atuação. Em primeira instância, os estudantes podem reportar problemas aos docentes das UC. Além destes, podem recorrer ao Diretor do CE e às Comissões Científica e de Acompanhamento (órgão constituído paritariamente por docentes e estudantes). Ainda a nível local, os estudantes podem recorrer ao CP e ao Diretor da faculdade. A nível central, os estudantes podem recorrer ao Provedor do Estudante (<https://goo.gl/8ppS96>), que goza de independência relativamente às faculdades, bem como à Reitoria (FOA) e aos SASUP. Todos os intervenientes mencionados têm as suas competências e deveres definidos nos respetivos estatutos e regulamentos orgânicos.

A monitorização contínua e a revisão periódica dos CE é fundamental para garantir que estes se encontram atualizados. A principal ferramenta de apoio à monitorização é o SIGARRA, sendo a maioria dos indicadores usados para este efeito gerados de forma quase automática nesta plataforma. Todos os processos se encontram assim bastante agilizados, o que tem contribuído para a participação ativa de todos os intervenientes.

Os CE são revistos em, pelo menos, dois momentos por ano, o primeiro aquando da preparação do ano letivo e depois no respetivo encerramento, com a apresentação dos relatórios de UC e de CE.

Durante a preparação das FUC, o Diretor de CE, com o apoio da CC, tem a oportunidade de aferir a atualidade de todos os conteúdos e materiais. No final de cada semestre/ano letivo, os responsáveis pelas UCs completam um relatório, com base nos dados disponibilizados pelo SIGARRA, os quais são complementados com uma análise crítica e autorreflexiva sobre o funcionamento da UC, nomeadamente no que respeita à avaliação discente.

Os relatórios de UC são integrados no relatório anual do CE, gerado automaticamente a partir da informação registada

no SIGARRA e complementado pelo Diretor de CE, com o apoio das Comissões Científica e de Acompanhamento. Neste relatório são identificadas as situações que carecem de intervenção a nível pedagógico e científico, sendo igualmente apresentada uma análise SWOT do CE. Posteriormente, estes relatórios são apreciados pelo CP, pelo CC e pelo Diretor da faculdade, que podem despoletar ações de melhoria e/ou corretivas. Em acréscimo a estes mecanismos regulares, o inquérito pedagógico da U.Porto (IPUP) é preenchido pelos estudantes no final de cada semestre. Para além do sumário que é inserido automaticamente no relatório de CE gerado pelo SIGARRA, os resultados deste inquérito são divulgados aos estudantes e analisados pelo órgão competente das faculdades, onde existem estratégias próprias para promover as subsequentes ações de melhoria pedagógica. Por último, são de salientar os inquéritos aos diplomados (<https://goo.gl/9G4OFk>) e aos participantes na feira de emprego (FINDE.U: <https://goo.gl/Lfx691>), bem como a auscultação às entidades empregadoras, atividades promovidas pelo Gabinete de Apoio ao Estudante e Empregabilidade (GAEE) e também por algumas das faculdades. Anualmente, o Gabinete de Estudos Estratégicos e Melhoria Contínua (GEEMC) promove também estudos importantes para a reflexão e revisão periódica nesta área, por exemplo, os que dizem respeito à procura dos CE e ao percurso dos respetivos estudantes e diplomados.

### 1.2.1.2 Grounding (evidence and examples):

*Teaching and Learning (T&L), as pillars of U.Porto's main mission (Article 1, no. 1, of the statutes), have gained a central place in the creation and constant update of monitoring, evaluation, management, and quality assurance mechanisms, which are described in the QMS.UP Manual.*

*The accountability structure for designing and approving U.Porto's training offer ensures that training goals are aligned with the institution's strategy, as well as the involvement of students and other institutional actors. Before being submitted to the appropriate national entity (A3ES), proposals for setting up new cycles of studies (CS) are drafted by specialists in their fields, with input from peers, students, graduates, and external entities. They are then passed on to the Pedagogical Council (a body partly made up of teachers and students) of the Faculty, and sent for approval by its Scientific Council, and by the Rectorate's Academic Training and Organization Department (FOA). Finally, they are submitted for assessment by the Senate (made up of members of every faculty), and for approval by the Rector. T&L methods adopted in curricular units (CU) are annually reviewed in the curricular unit description (CUD), by the Scientific Committees and the Director of the CS, according to the General Regulations for assessing first cycle, integrated masters and second cycle students at the University of Porto (RADIUP), according to a calendar set by rectorate dispatch. Along with traditional classes, educational methods include hybrid approaches such as "blended learning", and diversified roles for educational agents, such as in the "flipped classroom" model. Pedagogical surveys, which are carried out every semester, are an essential tool for giving voice to the students and monitoring and improving teaching methods. Along with formal mechanisms, constant methodology updates are encouraged at a central level by the Office of Pedagogical Innovation (GIP: <https://goo.gl/gkla7b>) and complemented with local action, such as the work developed by the Teaching and Learning Laboratory (LEA: [www.fe.up.pt/lea](http://www.fe.up.pt/lea)) and the De Par em Par project (DPEP: [www.dpep.pt](http://www.dpep.pt)), which promotes peer-observation of classes among teachers of different faculties. In compliance with the 2020 Strategic Plan and Bologna principles, degree and CU programs promote student-focused teaching as a core paradigm of the educational model. Because of that, there is an effort to reduce the number of contact hours (under the terms of the RASPUP, Regulations regarding the application of the credit system in cycles of study and courses of the University of Porto) in favor of student autonomy, accompanied by an increase in autonomous study materials. Besides contact and office hours, teachers are involved in supporting students through voluntary tutorials and other types of contact hours identified in the teaching service distribution documented in SIGARRA. U.Porto's educational model, which is continually discussed within the scope of the CCMEUP, advocates for a flexibility that meets students' formative needs. Since 2012, this body has recommended the inclusion of free elective CUs (encompassing all of U.Porto's training offer, and also of other universities) in all cycles of studies. This recommendation is now common practice in master and doctoral programs. First cycles and integrated masters are also updated accordingly.*

*RADIUP, which was previously mentioned, is adapted to each faculty, resulting in specific regulations for each of them. The specifics of student assessment are also considered in CS and CUD regulations. Generally speaking, U.Porto has promoted distributed assessment as the main type of evaluation, in order to encourage student-focused teaching. U.Porto teachers have access to a regular and frequent pedagogical training offer, namely concerning methods and means of assessment, as well as best practices in the use of educational technologies. Training on the use of software such as Turnitin (<https://goo.gl/OcO6bb>) and Moodle (<https://goo.gl/O7NPd8>) can be cited as examples.*

*Correspondence between learning goals/results (learning outcomes) and assessment methods in a CU, as well as the weight of assessment components, are defined in the CUD. At the same time, the CS's SC makes sure that assessment methods are capable of demonstrating that the learning criteria set in the CUD are met.*

*Students have a right to review their written exams after publication of the results, and to be given information about flaws and mistakes, and opportunities for improvement. If they wish, students can ask for their exam to be reviewed by a jury named by the Director of the CS.*

*Regulations on student assessment at U.Porto advocate evaluation methodologies that consider specific profiles, such as student athletes (SA), members of the Student Association, and students with special educational needs (SSEN), that allow for mitigating circumstances concerning attendance, exam access, and time available for written exams, among others.*

*Dealing with student complaints entails various mechanisms of action and response. First, students can report problems to the teachers of the CU. They can also speak to the Head of the CU, the Scientific Committee, and the Monitoring Committee (comprising teachers and students). At the local level, students can also speak to the Pedagogical Council and to the Director of the faculty. At the central level, students can use the Student Ombudsman (<https://goo.gl/8ppS96>), which is independent from Faculties, as well as the Rectorate (FOA) and SASUP. All of these stakeholders have their powers and duties defined in their respective statutes and organic regulations.*

*Continued monitoring and periodic review of cycles of studies is fundamental to ensure they are updated. The main tool to support monitoring is SIGARRA, with most of its indicators generated nearly automatically for this purpose. All processes are therefore streamlined, thus contributing to the active participation of all parties.*

*CSs are reviewed at least twice a year, the first being during the preparation of the school year, and then at the end of the year, with the presentation of the CU and CS reports.*

*During the preparation of CUDs, the Director of the CS, with the support of the SC, has the opportunity to assess whether all contents and materials are updated. At the end of each semester/school year, the Heads of the CUs complete a report based on the data made available by SIGARRA, which is complemented with a critical and self-reflexive analysis on the functioning of the CUs, namely with regard to student assessment.*

*CU reports are integrated in the CS's annual report, generated automatically from the information recorded on SIGARRA and complemented by the Director of the CS, with the support of the Scientific and Monitoring Committees. This report identifies the situations requiring intervention on a pedagogical and scientific level. A CS SWOT analysis is also included. These reports are then assessed by the Pedagogical and the Scientific Councils of the Faculty, and the Director of the Faculty, who can ask for improvement and/or corrective measures.*

*Adding to these regular mechanisms, students complete the U.Porto Pedagogical Survey (IPUP) at the end of each semester. In addition to the summary that is automatically included in the CS report generated by SIGARRA, the results of this survey are made available to the students and analyzed by each faculty's appropriate body, each one having specific strategies to develop subsequent actions of pedagogical improvement.*

*Finally, we should highlight the graduate (<https://goo.gl/9G4OFk>) and job fair (FINDE.U: <https://goo.gl/Lfx691>) surveys, employer input, and activities promoted by the Office for Student Support and Employability, and by some of the Faculties. Each year, the Office for Strategic Studies and Continuous Improvement (GEEMC) carries out important studies for periodic reflection and review in this area, for example, those related to searching for CSs and the trajectories of its students and graduates.*

## **1.2.2 Na investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível.**

### **1.2.2.1 Grau de desenvolvimento estimado:**

*Substancial*

### **1.2.2.2 Fundamentação (evidências e exemplos):**

*A U.Porto apresenta-se como uma universidade de investigação, sendo reconhecida como instituição de grande qualidade neste domínio, o que justifica maioritariamente o excelente posicionamento que ocupa nos principais rankings internacionais do ensino superior. A instituição está envolvida num grande número de projetos nacionais e internacionais de I&D nas mais variadas áreas científicas, com grande impacto em termos de produtividade científica e captação de financiamento. Possui uma política para o SGQ integrada na sua gestão estratégica, descrita no Manual do SGQ.UP, que assegura a garantia da qualidade da investigação e desenvolvimento (I&D), como componente fundamental dos processos nucleares da missão institucional.*

*A fundamentação para a garantia da qualidade nesta área é alicerçada na política institucional, em termos de objetivos, e nas funções das diversas estruturas/entidades com responsabilidades associadas ao SGQ, assim como nos diversos processos e procedimentos do sistema. A estratégia da U.Porto nesta área é descrita e demonstrada através de objetivos institucionais estabelecidos nos seus Estatutos e reafirmados no Plano Estratégico 2020, onde a Universidade apresenta como missão “a criação de conhecimento científico, cultural e artístico, a formação de nível superior fortemente ancorada na investigação, a valorização social e económica do conhecimento e a participação ativa no progresso das comunidades em que se insere”.*

*Para concretizar esses objetivos, os estatutos da U.Porto estabelecem unidades orgânicas (UO) de ensino e investigação, e de investigação, às quais se acrescentam outras entidades previstas no seu modelo organizativo. Os órgãos da U.Porto com maior relevância para a garantia da qualidade das estratégias para a I&D são o Conselho Geral e o Senado. Ao Conselho Geral compete aprovar as linhas gerais de orientação da instituição no plano científico, estabelecidas nos Planos Estratégicos das UOs e nos Planos e Relatórios de Atividades anuais da U.Porto. Ao Senado compete pronunciar-se sobre o Plano Estratégico da Universidade e sobre as políticas de investigação e formação. A U.Porto dispõe de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a atividade científica, tecnológica, artística e de desenvolvimento profissional de alto nível. Os órgãos e serviços responsáveis pela I&D, no seu conjunto, são a Vice-Reitoria da Investigação e Desenvolvimento, a Pró-Reitoria do Gabinete do reitor, incluindo relações com empresas, inovação e empreendedorismo, a Unidade de Apoio à Investigação, o Gabinete U.Porto Inovação, o Serviço Económico-Financeiro e o Gabinete de Estudos Estratégicos e Melhoria Contínua (GEEMC).*

*Estas entidades e as respetivas atividades/documentação são consideradas no requisito 6 do Manual do SGQ.UP, onde lhes estão associadas quatro ações: 1) Mecanismos de institucionalização e gestão da investigação; 2) Mecanismos de articulação entre o ensino e a investigação, nomeadamente no que se refere ao contacto dos estudantes com atividades de investigação desde os primeiros anos; 3) Mecanismos de valorização económica do conhecimento; e 4) Procedimentos para a monitorização e avaliação dos recursos humanos e materiais afetos à investigação e desenvolvimento da produção científica, tecnológica e artística e dos resultados da articulação entre o ensino e a investigação.*

*Em áreas mais específicas da U.Porto, a garantia de qualidade na área da I&D é assegurada pela Vice-Reitoria para as Relações Externas e Cultura, pelo Serviço de Relações Internacionais e pelo Serviço de Comunicação e Imagem, no âmbito dos procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar a participação e coordenação em projetos internacionais de investigação.*

*Nas faculdades, a qualidade na área de I&D é estatutariamente assegurada pelos Conselhos Científicos, que se pronunciam sobre: 1) o respetivo plano de atividades científicas; 2) os relatórios de avaliação (realizada pela Fundação para a Ciência e Tecnologia ou outras entidades financiadoras) das unidades de investigação que integram a faculdade e daquelas em que participam os seus docentes e investigadores; 3) a composição dos júris de provas e de concursos académicos.*

*Em síntese, a U.Porto tem uma política estratégica que orienta o seu desempenho na I&D de forma articulada com o ensino, as atividades de extensão e a internacionalização, e dispõe de mecanismos de planeamento, monitorização e análise do desempenho docente.*

### **1.2.2.2 Grounding (evidence and examples):**

*U.Porto is presented as a research university, being recognized as a high-quality institution in that domain, which in large part explains the excellent position it holds in the main international rankings of higher education. The institution is involved in many national and international R&D projects in the most diverse scientific domains, which has a large impact on scientific productivity and fundraising. The University's QMS policy, described in the QMS.UP Manual, forms an integral part of its strategic management, which enforces quality assurance in research and development (R&D) as a fundamental component of the core processes of the institutional mission.*

*The foundation of this quality assurance policy is tied to institutional policy, in terms of objectives, and to the functions of the various structures/entities with responsibilities associated with the QMS, as well as to the system's diverse processes and procedures. U.Porto's strategy in this area is described and demonstrated in the institutional objectives established in its Statutes and reiterated in the 2020 Strategic Plan, where the University's stated mission is "to create scientific, cultural and artistic knowledge, to provide higher education that is firmly rooted in research, to valorize knowledge both socially and economically, and to actively participate in the progress of the communities in which we are involved."*

*To achieve these goals, the U.Porto statutes establish separate organic units (OU) responsible for teaching and research, and for research alone, plus other entities laid out in its organizational model.*

*The bodies with the most relevance for guaranteeing the quality of U.Porto's R&D strategies are the General Board and the Senate. The General Board is responsible for approving the general guidelines for the institution's scientific plan, established in the Strategic Plans of the OUs and the annual U.Porto Activity Plans and Reports. The Senate is responsible for shaping the University's Strategic Plan and research and training policies.*

*U.Porto possesses various means to promote, evaluate, and improve its scientific, technological, artistic, and high-level professional development activities. The bodies and services responsible for R&D as a whole are the Vice-Rector of Research and Development, the Pro-Rector of the Rector's office, relationships with companies, innovation, and entrepreneurship, the Research Support Unit, the U.Porto Innovation Office, the Economic and Financial Service, and the Office for Strategic Studies and Continuous Improvement (GEEMC).*

*These entities and their respective activities/documentation are discussed in Requirement 6 of the QMS.UP Manual, where they are assigned four specific actions: 1) Research institutionalization and management mechanisms; 2) Mechanisms for connecting teaching with research, namely regarding putting students into contact with research activities from their first years of study; 3) Mechanisms for obtaining economic value from knowledge; and 4) Procedures to monitor and evaluate the human and material resources connected to the research and development of scientific, technological, and artistic production, as well as the results of connecting teaching with research.*

*In more specific areas of U.Porto, R&D quality is guaranteed by the Vice-Rector for External Relations and Culture, by the International Relations Department, and by the Image and Communications Department, as part of the procedures to promote, monitor, evaluate, and improve the participation in / coordination of international research projects.*

*In the Faculties, R&D quality is statutorily ensured by the Scientific Councils, which have a say on: 1) their respective scientific activity program; 2) the reports of evaluation exercises (by FCT or other financing bodies) involving their respective faculty's research units and those in which their teachers and researchers participate; 3) the composition of final exam and admissions juries.*

*In summary, U.Porto has strategic policies guiding its R&D performance in a way that connects it with teaching, extension activities, and internationalization, as well as mechanisms for planning, monitoring, and analyzing teaching performance.*

### 1.2.3 Na colaboração interinstitucional e com a comunidade

#### 1.2.3.1 Grau de desenvolvimento estimado:

*Substantial*

#### 1.2.3.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

*A U.Porto dispõe de procedimentos para monitorizar, avaliar e promover os ajustamentos necessários ao desenvolvimento de atividades de interface com outras instituições e com a comunidade. A Universidade Júnior (<https://universidadejunior.up.pt/>) é o maior programa nacional de iniciação ao ambiente universitário para os estudantes dos 2.º e 3.º ciclos e secundário, proporcionando-lhes a oportunidade de conhecer as 14 faculdades da U.Porto, assim como várias unidades de investigação.*

*A Universidade coloca um enfoque muito particular na ligação aos alumni, bem como ao meio empresarial, enquanto processo de valorização económica e social do conhecimento. Relativamente aos alumni, a atualização permanente do portal <https://alumni.up.pt/>, bem como ações de promoção baseadas numa plataforma de "Customer Relationship Management" (CRM), asseguram o "networking" e permitem o envio de uma "newsletter" semanal e a articulação de iniciativas artísticas e culturais, bem como de voluntariado e desporto.*

*O reforço da rede de Embaixadores da U.Porto é feito em países onde trabalham antigos estudantes, promovendo a aproximação da comunidade internacional de alumni. Destaca-se igualmente o estabelecimento de uma rede de Mentores Alumni, que contribui para a partilha de competências/experiências e de conferências.*

*A U.Porto investe igualmente na captação de fundos junto dos seus alumni ("fundraising"), criando e dinamizando formas de colaboração institucional e reforçando as atividades de patrocínio e mecenato.*

*Relativamente ao meio empresarial, a U.Porto aposta na valorização do conhecimento, tanto do que é gerado nos seus centros de investigação, como do que resulta da parceria com os atores mais dinâmicos do seu tecido económico e social. Este processo assenta essencialmente em três mecanismos: a comercialização de propriedade intelectual (venda e licenciamento de patentes), a criação de "spin-offs" oriundas do ecossistema da Universidade e a prestação de serviços de Investigação e Desenvolvimento e Inovação. A eficiência e a eficácia da valorização económica do conhecimento são ainda asseguradas através de outras ações nas seguintes áreas: 1) Na transferência de conhecimento, a U.Porto Inovação é a estrutura que apoia a cadeia de valor, promovendo a transferência de conhecimento e reforçando a ligação às empresas. Este gabinete dá apoio técnico ao registo de patentes e à respetiva comercialização, à criação de "spin-offs", ao acesso a financiamento e à interface com as empresas (designadamente*

através das sessões A2B: Academia-to-Business). 2) No apoio à criação de novos negócios, destacam-se as iniciativas dinamizadas por organizações estudantis: criado em 2007, o Clube de Empreendedorismo da U.Porto (CEdUP) constitui o mais antigo clube do género em Portugal e visa promover o empreendedorismo dentro da comunidade estudantil da Universidade. O CEdUP apoia múltiplas atividades regulares, nomeadamente os ciclos de palestras, a organização do StartUP Fest e o concurso de ideias de negócio (iUP25k). 3) Na capacitação, a U.Porto dispõe de uma vasta oferta de formação em empreendedorismo e inovação, incluindo palestras, workshops, formação graduada e formação contínua. Neste domínio, são de realçar o Mestrado em Inovação e Empreendedorismo Tecnológico (MIETE, oferecido em parceria pelas faculdades de Engenharia e Economia, FEUP e FEP), o Mestrado em Economia e Gestão da Inovação (MEGI, oferecido pela FEP), o Business Ignition Programme desenvolvido pela U.Porto Inovação e a Escola de Start-ups criada pelo Parque de Ciência e Tecnologia da U.Porto (UPTEC). 4) Na incubação, o UPTEC é a estrutura basilar de apoio e apresenta-se organizado em quatro pólos temáticos: o Tecnológico (UPTEC TECH), o Criativo (UPTEC PINC), o Mar (UPTEC MAR) e o da Biotecnologia (UPTEC BIO). Desde o início da sua atividade, em 2007, o UPTEC tem apoiado um elevado número de projetos empresariais, contribuindo assim de forma sustentável para o crescimento da Área Metropolitana do Porto, da Região Norte e do País em geral, através da criação de empresas de base tecnológica, científica e criativa, e atraindo centros de inovação de empresas nacionais e internacionais. É ainda importante referir que todas as atividades são monitorizadas e os correspondentes relatórios, documentos e outra informação relevante, estão acessíveis no SIGARRA aos diferentes atores, de acordo com o seu nível de responsabilidade nos processos.

### 1.2.3.2 Grounding (evidence and examples):

*U.Porto has procedures to monitor, evaluate, and promote necessary adjustments for the development of activities that interface with both other institutions and the community. Junior University (<http://universidadejunior.up.pt>) is the largest national introductory programme to higher education for high school plus 2nd and 3rd cycle students, enabling them to meet the 14 faculties of the university, as well as several of its research units.*

*The University particularly emphasizes its connection to both alumni and the business sector as a means to promote the economic and social valuation of knowledge. Regarding alumni, constant updates to the <https://alumni.up.pt/> portal, together with promotional activities carried out through a "Customer Relationship Management" (CRM) tool, facilitate student networking, and make it possible to publish a weekly newsletter, and to organize artistic and cultural initiatives, as well as community service and volunteer work.*

*The U.Porto Ambassadors network has been strengthened in countries where alumni work, promoting closeness among the international alumni community. Equally important is the establishment of an Alumni Mentors network, which contributes to the sharing of skills/experiences and conferences.*

*U.Porto also invests in alumni fundraising, creating and stimulating means of institutional collaboration and strengthening sponsorship and patronage activities.*

*Regarding the business sector, U.Porto invests in the valuation of knowledge, be it generated by its research centers or the result of partnerships with the most dynamic actors of its economic and social fabric. This process is based on essentially three mechanisms: the commercialization of intellectual property (sale and licensing of patents), the creation of spin-offs originating from the University ecosystem, and the provision of Research and Development and Innovation services. The efficiency and efficacy of the economic valuation of knowledge are further ensured by actions in the following areas: 1) In the transfer of knowledge, U.Porto Innovation is a structure that supports the value chain, promoting knowledge transfer and strengthening connections to companies. This office provides technical support for registering and commercializing patents, creating spin-offs, accessing financing opportunities, and interfacing with businesses (namely through A2B: Academia-to-Business sessions); 2) In providing support for the creation of new businesses, student-led initiatives stand out: created in 2007, the Entrepreneurship Club of U.Porto (CEdUP) is the oldest of its kind in Portugal and seeks to promote entrepreneurship among the University's student community. CEdUP supports multiple regular activities, including lecture series and organizing the StartUP Fest and business idea contest (iUP25k); 3) In terms of qualifications, U.Porto boasts a vast training offer in entrepreneurship and innovation, including lectures, workshops, graduate training, and continuing training. Highlights in this domain include the Master in Innovation and Technological Entrepreneurship (MIETE, a joint offering of the Faculty of Engineering with the Faculty of Economics), the Master in Innovation Economics and Management (MEGI, offered by the Faculty of Economics), the Business Ignition Program, developed by U.Porto Innovation, and the School of Startups, created by the U.Porto Science and Technology Park (UPTEC); 4) In terms of incubation, UPTEC is a basic support structure organized into four thematic campuses: Technological (UPTEC TECH), Creative (UPTEC PINC), Ocean (UPTEC MAR) and Biotechnology (UPTEC BIO).*

*Since it began operations in 2007, UPTEC has supported numerous business projects, thus sustainably contributing to the growth of the Porto Metropolitan Area and the country's Northern Region in general, through the creation of businesses based in technology, science, and creativity, as well as by attracting innovation centers of national and international companies. It is also important to refer that all activities are monitored, and that their respective reports, documents and other relevant information, are available in SIGARRA to all different actors, according to their responsibility level in each process.*

### 1.2.4 Nas políticas de gestão do pessoal

#### 1.2.4.1 Grau de desenvolvimento estimado:

*Muito avançado*

#### 1.2.4.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

*A preocupação da U.Porto com a realização pessoal de todos os que a integram, consagrada nos seus novos estatutos, justifica a existência de um Gabinete de Provedoria, que inclui o Provedor do Estudante, o Provedor do Pessoal Docente e Investigador, e o Provedor do Funcionário Não Docente e Não Investigador. Estes estatutos consideram a Comissão de Trabalhadores como um parceiro privilegiado na prossecução da missão da Universidade e*



como “titular de direitos de informação, consulta e de emissão de parecer”. Tanto esta Comissão, como o Provedor do Funcionário Não Docente e Não Investigador, desempenham um papel ativo em diversos setores, nomeadamente no acompanhamento e apoio do pessoal não docente e não investigador, podendo citar-se, a título de exemplo, a participação na workshop anual do Centro Funcional UPdigital, que integra cerca de 120 trabalhadores. O Plano Estratégico 2020 reafirma a qualidade dos recursos humanos docentes, de investigação e técnicos, e a importância de qualificar e motivar este quadro de pessoal. Existem na U.Porto mecanismos apropriados, aplicados de forma justa e transparente, para assegurar que o recrutamento, a gestão e a formação do seu pessoal docente e não docente, se efetua com garantias de qualificação e competência, para que possam cumprir com eficácia as funções que lhes estão atribuídas. A aposta na formação merece particular destaque, sendo as necessidades e interesses do grupo não docente e não investigador acompanhadas pelo Serviço de Recursos Humanos, e as necessidades de formação pedagógica acompanhadas pelo Gabinete de Inovação Pedagógica (GIP), que desenvolve múltiplas iniciativas com este objetivo. Acrescem-se ainda diversas ações de formação com vista a aumentar a eficácia do trabalho de captação de receitas de investigação, nomeadamente no que respeita às oportunidades de financiamento e à elaboração de candidaturas.

O SIGARRA é o suporte dos mecanismos para a gestão dos recursos humanos, através da aplicação com o mesmo nome (GRH), que dispõe de uma interface Web com as componentes necessárias para a gestão desta área. São exemplo disso o módulo de contratação, da assiduidade, das remunerações e da gestão de todo o processo de recrutamento. O sistema disponibiliza uma página institucional do colaborador que permite o acesso a todos os recursos informativos, alargando-o ou restringindo-o através da criação de perfis diversificados, que exigem a autenticação com as respectivas credenciais.

A Unidade de Planeamento, Contratação e Desenvolvimento do Serviço de Recursos Humanos disponibiliza no módulo de Legislação e Regulamentação do SIGARRA toda a documentação relacionada com esta área. As normas e os procedimentos incorporados no sistema permitem a recolha e o tratamento da informação relativa às competências e aos resultados da atuação do pessoal docente e não-docente, com vista à avaliação de desempenho, nomeadamente através dos módulos de avaliação do desempenho SIADAP, de avaliação do desempenho SIADUP e de avaliação de desempenho de docentes.

No que diz respeito à atualização, qualificação e motivação, a U.Porto possui regulamentação sobre a formação dos recursos humanos e sobre a mobilidade de pessoal para formação, incentivando-se a realização de mobilidades por parte de pessoal docente e não docente, como fator promotor de novas aprendizagens e de divulgação de boas práticas institucionais, através de programas como o Erasmus+ e o Erasmus Mundus. Os planos de formação interna e profissional são disponibilizados no sistema anualmente, com base nas necessidades expressas pelo pessoal. O GIP disponibiliza frequentes e diversificados cursos de formação e inovação pedagógica, atribui anualmente o Prémio de Excelência Pedagógica da U.Porto e realiza um Workshop anual intitulado “Inovação e partilha pedagógica”. No que respeita a atividades de monitorização, o Gabinete de Estudos Estratégicos e Melhoria Contínua (GEEMC) desenvolve e publica anualmente o relatório de Recursos Humanos da U.Porto. Por sua vez, a Comissão de Trabalhadores e o Gabinete de Provedoria desempenham um papel de gestores de conflitos e zelam pelos direitos e bem estar do pessoal que integra a U.Porto.

#### 1.2.4.2 Grounding (evidence and examples):

U.Porto's concern, as stipulated in its new statutes, for the personal fulfillment of all its constituents, justifies the existence of the Ombudsman Office, which includes the Ombudsman for Students, the Ombudsman for Teachers and Researchers, and the Ombudsman for Non-Teaching Staff and Non-Researchers. These statutes consider the Workers' Commission a privileged partner in achieving the University's mission and a "holder of rights of information, consultation, and expression of opinion." Both this Commission and the Ombudsman for Non-Teaching Staff and Non-Researchers play an active role in diverse sectors, namely in guiding and supporting non-academic staff, an example of which is their participation in the annual UPdigital workshop, which includes around 120 workers.

The 2020 Strategic Plan reiterates the quality of U.Porto's teaching, research, and technical human resources, as well as the importance of qualifying and motivating this group of personnel. U.Porto has appropriate mechanisms, applied fairly and transparently, to ensure that the recruitment, management, and training of its academic and non-academic staff takes place with qualification and competency guarantees, so as to ensure that all staff can effectively perform their assigned functions. U.Porto's investment in training deserves particular emphasis, as all needs and interests of the non-teaching and non-research staff group are closely monitored by the Human Resources Department. Teacher training needs are monitored by the Office of Pedagogical Innovation (GIP). Additionally, there are diverse training initiatives with the goal of improving the efficacy of raising research revenues, particularly with respect to financing opportunities and preparing research proposals.

SIGARRA supports all human resources management mechanisms through an application with the same name (HRM), which has a web interface with the components needed to manage this area. Examples include the hiring, attendance, pay, and recruitment process management modules. The system has an institutional page for each staff member, allowing access to more or less information resources according to their specific access profile, which requires authentication with their respective credentials.

The Planning, Hiring and Development Unit of the Human Resources Department has uploaded all documentation regarding this area to the SIGARRA Legislation and Regulations module. Norms and procedures incorporated in the system allow for the collection and processing of information regarding the skills and performance of academic and non-academic staff to evaluate their performance, mainly through the SIADAP performance assessment module, the SIADUP performance assessment module, and the teacher performance assessment module.

Regarding updates, qualifications, and motivation, U.Porto has regulations for human resources training and personnel mobility for training purposes. Mobility of academic and non-academic staff is encouraged, and promoted as an opportunity for learning and for sharing examples of best practices through institutional programmes such as Erasmus+ and Erasmus Mundus. Internal and professional training plans are uploaded to the system annually and are based on the needs expressed by personnel. GIP frequently holds a range of training and teaching innovation courses, as well as the annual award of the U.Porto Teaching Excellence Prize. It also holds an annual workshop entitled “Pedagogical Sharing and Innovation”. In terms of monitoring, the Office for Strategic Studies and Continuous Improvement (GEEMC) compiles and publishes the U.Porto Human Resources report on an annual basis. The Workers'

*Commission and the Ombudsman Office take on a conflict management role and ensure the rights and well-being of all U.Porto personnel.*

## 1.2.5 Nos Serviços de Apoio

### 1.2.5.1 Grau de desenvolvimento estimado:

*Substantial*

### 1.2.5.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

*A U.Porto dispõe de mecanismos para gerir e melhorar os serviços e recursos materiais, com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e das demais atividades científico-pedagógicas. Nos últimos anos têm sido desenvolvidos esforços de enriquecimento e mudança estrutural dos serviços de apoio, onde se inclui uma variedade de recursos físicos, apoio de tutoria, supervisão e aconselhamento.*

*O Serviço de Formação e Organização Académica (FOA), através do SIGARRA, assegura o apoio aos estudantes na gestão do percurso académico, desde o acesso e ingresso até à certificação da formação, usando a informação registada nos módulos da aplicação de gestão académica (WebGA), ou ainda através do módulo para o processo pedagógico (<https://goo.gl/JBncr8>).*

*O Serviço de Comunicação e Imagem (SCI) apoia a integração dos estudantes através do portal comunicacional (<http://www.up.pt>), do portal de notícias (<https://noticias.up.pt>) e de folhetos e brochuras institucionais.*

*O Gabinete de Apoio ao Estudante e Empregabilidade (GAEE) acompanha a inserção profissional dos diplomados no mercado de trabalho. Neste contexto, merecem destaque o programa Acredita-te (<https://goo.gl/YVvPra>), que oferece aos estudantes a possibilidade de acompanharem um profissional no seu dia-a-dia de trabalho, e o programa CV Vídeo (<https://goo.gl/rhE2YW>), bem como as feiras de emprego (<https://goo.gl/1E6tcC>) e o portal do emprego (<http://emprego.up.pt/>).*

*O Gabinete de Inovação Pedagógica (GIP) coordena o projeto nacional “Ensino Superior - Sucesso Académico”, apoiado pela Secretaria de Estado do Ensino Superior, que visa acolher, integrar e capacitar os estudantes, criando condições e atividades que facilitem a autonomia e a aprendizagem, para assim minimizar as dificuldades associadas à entrada num novo nível de ensino e para potenciar o sucesso académico.*

*O Centro Funcional UPdigital oferece uma importante gama de serviços de apoio (<https://goo.gl/9IFBCF>), podendo citar-se a título de exemplo duas unidades. A unidade de Tecnologias Educativas assegura a operacionalidade da plataforma Moodle e dos exames em computador, bem como o apoio à produção multimédia e à verificação da integridade dos trabalhos académicos e científicos. De natureza não tecnológica, mas igualmente importante, esta unidade assegura ainda um programa de formação transversal para facilitar a eficaz utilização destes recursos. A Unidade de Gestão de Documentação e Informação (GDI), por sua vez, enquadra a atividade das bibliotecas, repositórios e arquivos, que disponibiliza a toda a comunidade académica uma ampla variedade de recursos eletrónicos. As 16 bibliotecas da U.Porto (1.2.5\_Anexo I) partilham o mesmo sistema de gestão, que se interliga com o SIGARRA, permitindo a ligação direta da bibliografia das fichas de unidade curricular aos 20 catálogos integrados no catálogo único da Universidade (<https://catalogo.up.pt>).*

*Os Serviços de Ação Social da U.Porto (SASUP), que têm atualmente em curso um processo de certificação ISO, publicitam os regulamentos e normas relativos a bolsas, alojamento, alimentação e saúde, e gerem os dois cafés de e-learning da Universidade (um no pólo da Asprela e o outro no pólo do Campo Alegre), que constituem espaços de aprendizagem informal oferecidos a todos os estudantes.*

*A U.Porto tem em consideração as necessidades de grupos específicos, como sejam os estudantes em tempo parcial, os trabalhadores estudantes, os estudantes internacionais e os portadores de deficiência, para os quais existe regulamentação própria. O Gabinete de Apoio ao Estudante com Necessidades Educativas Especiais (GAENEE: <https://goo.gl/khS4ef>) apoia a Universidade no seu trabalho em prol do reconhecimento e valorização da diferença e na promoção da justiça e equidade no acesso ao conhecimento, à aprendizagem e à investigação.*

*O relatório de atividades da UPdigital (<https://goo.gl/waIS1N>) constitui um bom exemplo para ilustrar como funciona a análise dos serviços de apoio e a sua subsequente melhoria, o mesmo sucedendo com o trabalho de análise e reflexão do Conselho Consultivo para os Conteúdos Eletrónicos da U.Porto (CCCE).*

### 1.2.5.2 Grounding (evidence and examples):

*U.Porto has mechanisms to manage and improve its services and material resources with the aim of appropriately developing students' learning and all other scientific-pedagogical activities. Over the years, the University has made efforts to enrich and effect structural changes to its support services, which include a variety of physical resources, tutoring support, supervision, and counseling.*

*The Academic Training and Organization Department (FOA), working through SIGARRA, helps students to manage their academic progress, from admission to course completion, using the information registered in the academic management application module (WebGA), and in the pedagogical process module (<https://goo.gl/JBncr8>).*

*The Image and Communications Department (SCI) supports student integration in the communications portal (<http://www.up.pt>), the news portal (<https://noticias.up.pt>), and institutional flyers and brochures.*

*The Office for Student Support and Employability Office (GAEE) helps guide graduates into the job market. In this context, we must highlight the Acredita-te program (<https://goo.gl/YVvPra>), which offers students the opportunity to shadow a professional during their workday, and the CV Vídeo program (<https://goo.gl/rhE2YW>), as well as the job fairs (<https://goo.gl/1E6tcC>) and the jobs portal (<http://emprego.up.pt/>).*

*With support from the State Secretary of Higher Education, the Office of Pedagogical Innovation (GIP) organizes the national project entitled “Higher Education - Academic Success,” which seeks to welcome, integrate, and empower students, creating conditions and activities that facilitate autonomy and learning in order to minimize the difficulties associated with entering a new level of education, and to promote academic success.*

*UPdigital offers an important range of support units (<https://goo.gl/9IFBCF>), two of which will be mentioned here as examples. The Educational Technologies unit is responsible for maintaining the Moodle platform, computer-*

*administered exams, supporting multimedia production, and verifying the integrity of academic and scientific works. This unit is also responsible for providing a transversal training program to facilitate the effective use of these resources. The second example consists of the Documentation and Information Management Unit (GDI). This unit encompasses all activity related to University libraries, repositories, and archives, making a wide variety of digital resources available to the whole academic community. The 16 libraries of U.Porto (1.2.5\_Anexo I) share the same management system, enabling a direct connection between the bibliography indicated in each curricular unit description and the local catalogs that are integrated into the University's single catalog (<https://catalogo.up.pt>).*

*U.Porto's Social Services (SASUP), which is currently in the process of obtaining ISO certification, publicizes the rules and regulations regarding scholarships, housing, food, and health. This Service also manages the University's two e-learning cafés (one in the Asprela campus and the other in the Campo Alegre campus), which constitute informal learning spaces made available to all students.*

*U.Porto takes the needs of specific groups into consideration, such as part-time students, working students, international students, and special needs students, for whom there are specific regulations. The Support Office for Students with Special Educational Needs (GAENEE: <https://goo.gl/khS4ef>) works with the University to improve the recognition and appreciation of differences and the promotion of justice and equality in accessing knowledge, education, and research.*

*The UPdigital activities report (<https://goo.gl/waIS1N>) illustrates how the analysis of support services and their subsequent improvement works, and likewise in the case of the analysis and reflection work carried out by U.Porto's Advisory Council for Digital Content (CCCE).*

## 1.2.6 Na internacionalização

### 1.2.6.1 Grau de desenvolvimento estimado:

*Substantial*

### 1.2.6.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

*A internacionalização é um pilar do Plano Estratégico 2020 da U.Porto e assume um papel central para o desenvolvimento da Universidade. A U.Porto dispõe de serviços responsáveis para o desenvolvimento da sua estratégia de internacionalização, que funcionam na dependência das Vice-Reitorias para as Relações Externas e Cultura, e para a Investigação e Desenvolvimento (I&D). Em articulação com outros serviços análogos existentes nas faculdades, estas Vice-Reitorias asseguram a coordenação, o desenvolvimento, a monitorização e a avaliação para a melhoria das ações de cooperação internacional. O Serviço de Relações Internacionais (SRI) é a estrutura responsável por divulgar informações atualizadas sobre as oportunidades de mobilidade IN e OUT à comunidade académica, por assegurar a orientação dos estudantes que pretendam efetuar um período de estudos em universidades parceiras, por organizar processos de bolsas de mobilidade e por prestar assistência no acolhimento e integração de membros internacionais a efetuar ações de mobilidade na U.Porto.*

*A Unidade de Apoio à Investigação, na tutela da Vice-Reitoria para a I&D, apoia o estabelecimento de parcerias e a procura de financiamento, e a operacionalização do sistema de gestão de informação orientado para a investigação, agregando dados sobre investigadores/docentes, publicações, projetos nacionais e internacionais, e contribuindo efetivamente para aumentar a visibilidade externa da investigação realizada na U.Porto. Merecem igualmente destaque alguns serviços locais das faculdades, como é o caso do Gabinete H2020 da FEUP, que tem por objetivo fomentar e fortalecer as candidaturas a projetos internacionais, promovendo a divulgação de informação sobre a abertura de apelos a propostas e sobre os programas disponíveis. A U.Porto participa em diversos projetos inseridos em programas e consórcios internacionais destinados ao apoio à mobilidade no Ensino Superior e ao lançamento de programas de cooperação ao nível do ensino, da investigação e do desenvolvimento tecnológico (<https://goo.gl/WMQfj3>).*

*Os docentes e investigadores da U.Porto são coordenadores de um vasto número de projetos internacionais, alguns dos quais de grande projeção, como é o caso do projeto GOTSolar (<https://goo.gl/aq5nZ1>). No ensino, a internacionalização reflete-se a dois níveis: 1) movimentos internacionais de influxo (IN) e efluxo (OUT) de estudantes; e 2) internacionalização de programas, através de cursos conjuntos, acordos de dupla titulação e acreditações. No que diz respeito à participação e coordenação em atividades internacionais de educação e formação, devem referir-se os regulamentos de doutoramento em regime de cotutela, de atribuição do título de doutoramento europeu pela U.Porto, de programas de pós-doutoramento, de aplicação do estatuto de estudante internacional e do programa de incentivo para estudantes internacionais, bem como das normas orientadoras para a criação de programas de dupla/múltipla titulação entre a U.Porto e universidades estrangeiras.*

*Focada na criação de oportunidades de mobilidade para estudantes, professores e investigadores, bem como no lançamento de plataformas colaborativas no campo do ensino e da investigação científica, a estratégia da Universidade passa pela promoção do diálogo com universidades de todo o mundo. Muitas destas atividades são desenvolvidas no âmbito das redes de universidades a que a U.Porto pertence (<https://goo.gl/oqsUo2>), ou por via acordos de cooperação bilaterais (<https://goo.gl/wPTX5I>) firmados com universidades dos cinco continentes. A U.Porto dispõe de mecanismos de incentivo e gestão da mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não-docente, que se materializam nos regulamentos de mobilidade.*

*O Portal U.Porto internacional (<http://international.up.pt>) e a página do estudante internacional (<https://goo.gl/U5e5qx>) disponibilizam a informação necessária para o acesso à Universidade, nomeadamente de regulamentos, normas e do manual de candidaturas online.*

*O reforço da internacionalização constitui um princípio orientador da intervenção da U.Porto em todas as suas áreas de atividade. No que se refere à monitorização da internacionalização, e dada a importância de identificar eventuais problemas e de proceder a melhorias dos processos, para além de todas as ações descritas anteriormente, é igualmente efetuado um acompanhamento anual de indicadores "Balanced Scorecard" do plano estratégico.*

### 1.2.6.2 Grounding (evidence and examples):

*Internationalization is a pillar of the 2020 Strategic Plan at U.Porto, having a key role in University development. U.Porto has services in charge of developing its internationalization strategy, which are supervised by the Vice-Rectorates for External Relations and Culture, and for Research and Development (R&D). In connection with similar services in the Faculties, these Vice-Rectorates ensure coordination, development, monitoring, and assessment to improve international cooperation measures. The International Relations Department (SRI) is in charge of disseminating up-to-date information on IN and OUT mobility opportunities to the entire U.Porto community; ensuring guidance for students wishing to study in partner universities; managing the process for mobility scholarships; and assisting in welcoming and integrating international members in mobility programs at U.Porto.*

*Under the supervision of the Vice-Rectorate for R&D, the Research Support Unit provides help to establish partnerships and fundraising. It also helps to maintain the research-oriented information management system, aggregating data on researchers/teachers, publications, national and international projects, and effectively contributing to increase the external visibility of research conducted at U.Porto. Some local services are also noteworthy, such as the H2020 Office at FEUP, which aims to encourage and strengthen applications to international projects, by sharing information on available applications and programs. U.Porto participates in various projects included in international programs and consortia designed to support mobility in higher education and launch cooperation programs in teaching, research, and technological development (<https://goo.gl/WMQfj3>). Teachers and researchers at U.Porto coordinate a large number of international projects, some of which are quite important, such as the GOTSolar project (<https://goo.gl/aq5nZ1>).*

*In what concerns teaching, internationalization is found on two levels: 1) international influx (IN) and outflux (OUT) of students; 2) internationalization of programs through joint degrees, dual degree agreements, and accreditations. Regarding participation and coordination in international education and training activities, it is important to mention the co-tutelage of doctoral degrees, the European doctorate awarded by U.Porto, post-doctoral programs, the application of international student status, and the incentive program for international students, as well as guidelines for creating dual/multiple cycles of studies between U.Porto and foreign universities.*

*Because it is focused on creating mobility opportunities for students, teachers, and researchers, and on launching collaborative platforms in the field of teaching and scientific research, the University's strategy includes promoting dialog with universities from all over the world. Many of these activities are developed within various university networks where U.Porto is present (<https://goo.gl/oqsUo2>), or through bilateral collaboration agreements (<https://goo.gl/wPTX5l>) signed with universities on five continents. U.Porto has mechanisms of incentive and mobility management for students, academic, and non-academic staff set out in its mobility regulations.*

*The U.Porto International Portal (<http://international.up.pt/>) and the webpage for international students (<https://goo.gl/U5e5qx>) provide the necessary information for access to the University, namely regulations, rules, and the on-line application manual.*

*Reinforcement of internationalization is a guiding principle of U.Porto's intervention in all its areas of activity. When it comes to monitoring internationalization, and given the importance of identifying possible problems and improving processes, annual monitoring of the strategic plan's Balance Scorecard indicators is also carried out, besides all the other actions that were previously described.*

### **1.3 Articulação entre o sistema de garantia da qualidade e os órgãos de governação e gestão da instituição**

#### **1.3.1 Grau de desenvolvimento estimado:**

*Substantial*

#### **1.3.2 Fundamentação (evidências e exemplos):**

*O Manual do Sistema de Gestão da Qualidade da U.Porto (Manual do SGQ.UP) define de um modo detalhado as ações associadas a cada um dos 13 requisitos que o integram, bem como os respetivos órgãos ou serviços responsáveis e os documentos/atividades relacionadas, evidenciando deste modo o envolvimento dos vários níveis de decisão da U.Porto, no que respeita às ações e mecanismos de garantia da qualidade. A sua permanente actualização, bem como a adequação às normas internacionais e à legislação de carácter nacional, são da responsabilidade do Gabinete de Estudos Estratégicos e Melhoria Contínua (GEEMC), sob a tutela da Vice-Reitoria para a Gestão de Informação, Tecnologias Educativas, Qualidade e Melhoria Contínua. Para este efeito o GEEMC apoia-se no Grupo Dinamizador da Qualidade e Melhoria Contínua da U.Porto (<https://goo.gl/ejb2lC>). Criado em março de 2016, este grupo agrega representantes das faculdades e dos serviços autónomos, tanto docentes, como não docentes e estudantes, e visa assegurar o compromisso, nos vários níveis de decisão, com a política e a gestão da qualidade.*

*Os relatórios sobre o desempenho da U.Porto, nas suas várias áreas de atuação (ver o ponto "4. Caracterização Breve do Sistema de Garantia da Qualidade" deste documento), constituem um importante pilar na articulação entre o sistema de gestão de qualidade e os órgãos de governação e gestão, e são regularmente analisados a nível da Equipa Reitoral e do Conselho de Diretores, permitindo assim aferir globalmente a eficácia do sistema de gestão da qualidade (SGQ).*

*O processo de planeamento estratégico da Universidade reflete igualmente o compromisso com a qualidade e reforça o SGQ e a articulação entre os órgãos de gestão e esse sistema, o que explica que a "consolidação de padrões de qualidade" surja como um dos princípios orientadores consignados no Plano Estratégico 2020. Este Plano resultou de um longo processo de reflexão, no qual foram incorporados múltiplos contributos de partes interessadas, tanto internas como externas. Após a definição inicial, pela Equipa Reitoral, do modelo a adotar e dos respetivos princípios basilares, o Plano foi aberto à discussão da comunidade académica, através de apresentações, de reuniões com diversos organismos e decisores, e de um fórum de discussão alojado no SIGARRA.*

*O planeamento estratégico da U.Porto inspira-se na metodologia "Balanced Scorecard" e assume como princípio de base a estreita articulação com o Plano Quadrienal de Ação do Reitor, bem como com o Relatório de Atividades e Contas e o Relatório de Gestão e Contas Consolidadas da Universidade. O Plano Estratégico 2020 inclui um conjunto de objetivos de topo relacionados entre si, aos quais foram associados indicadores, metas (baseadas em dados históricos e na construção de cenários para o período em apreço), iniciativas (algumas articuladas com o Plano de Ação do Reitor, outras provenientes das Unidades Orgânicas e dos Serviços Autónomos) e agentes responsáveis. Anualmente, o processo de recolha de contributos para os Planos e Relatórios de Atividades é realizado pela Reitoria, pelas*

*Unidades Orgânicas e pelos Serviços Autónomos, com base em matrizes que incluem os objetivos estratégicos, sendo igualmente monitorizado o cumprimento das iniciativas e a evolução dos indicadores estratégicos. Esta informação é apresentada e discutida em diversos órgãos de gestão da Universidade, incluindo a Equipa Reitoral, o Senado, o Conselho Geral e o Conselho de Curadores, estendendo-se igualmente a discussão às Unidades Orgânicas, através dos respetivos Conselhos Executivos e Conselhos de Representantes, e aos Serviços Autónomos. Para além do acompanhamento e operacionalização globais da atividade, há ainda um conjunto de mecanismos que asseguram a integração entre o SGQ e os órgãos de gestão a diversos níveis, incluindo um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas, que visa melhorar a qualidade e eficácia dos sistemas de controlo interno existentes, bem como auditorias internas, relatórios de autoavaliação e avaliação, e vários outros sistemas e mecanismos de apoio à gestão, em muitos casos incorporados no SIGARRA.*

### 1.3.2 Grounding (evidence and examples):

*The U.Porto Quality Management System Manual (QMS.UP Manual) provides a detailed description of the actions associated with each of the 13 requirements it comprises, as well as with the respective responsible bodies or services, and related documents/activities, clearly demonstrating the involvement of various levels of decision-making within U.Porto in terms of quality management actions and mechanisms. Regular updates to the Manual, and verification that it adheres to international norms and national legislation, is the responsibility of the Office for Strategic Studies and Continuous Improvement (GEEMC) under the supervision of the Vice-Rector for Information Management, Educational Technologies, Quality and Continuous Improvement. To this end, GEEMC relies on the Group for Promoting the Quality and Continuous Improvement of U.Porto (<https://goo.gl/ejb2lC>). Created in March 2016, this group gathers representatives from each Faculty and Autonomous Service, including academic, non-academic staff, and students, and aims to ensure a commitment, at various levels of decision-making, to quality management and policies. Reports on U.Porto's performance in its various fields of activity (see section "4. A Brief Characterization of the Quality Assurance System") are a cornerstone of the connection between the quality management system and governing and managing bodies. They are regularly analyzed by the Rectorate Team and by the Board of Directors, thus allowing for a global assessment of the efficacy of the quality management system (QMS).*

*The University's strategic planning process equally reflects a commitment to quality, reinforcing the QMS and its connection with management bodies, which explains why the "consolidation of quality standards" emerges as one of the guiding principles defined in the 2020 Strategic Plan. This Plan is the product of a long process of reflection, incorporating multiple contributions from interested parties, both internal and external. After the Rectorate Team initially defined the model to be adopted and its respective foundational principles, the Plan was opened to the academic community for discussion, through presentations, meetings with various entities and decision-makers, and an online discussion forum on SIGARRA.*

*U.Porto's strategic planning follows the Balanced Scorecard methodology, based on a close connection with the Rector's Four-Year Action Plan, as well as with the University's Activity and Accounts Reports, and the Management and Consolidated Accounts Reports. The 2020 Strategic Plan includes a set of top-level, interrelated objectives, which were assigned indicators, goals (based on historical data and scenario-building for the period under consideration), initiatives (some linked with the Rector's Plan of Action, others originating from the Organic Units and Autonomous Services), and responsible personnel. The annual process of gathering contributions for the Activity Plans and Reports is conducted by the Rectorate, the Organic Units, and the Autonomous Services, based on matrices that include strategic objectives. The accomplishment levels of the various initiatives and the evolution of strategic indicators are also monitored. This information is presented and discussed in various management bodies of the University, including the Rectorate Team, the Senate, the General Board, and the Board of Trustees, also extending the discussion to the Organic Units, through their respective Executive Boards and Representatives Councils, as well as to the Autonomous Services.*

*Beyond comprehensive monitoring and operationalization of activity, there is also a set of mechanisms that ensures integration of the QMS with management bodies at various levels, including a risk management plan for corruption and related infractions, aimed at improving the quality and effectiveness of existing internal control systems, as well as internal audits, self-assessment and evaluation reports, and various other management support systems and mechanisms incorporated, in many cases, in SIGARRA.*

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

### 1.4.1 Grau de desenvolvimento estimado:

*Muito avançado*

### 1.4.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

*A U.Porto tem uma política para o sistema de gestão da qualidade (SGQ) integrada na sua gestão estratégica, descrita no Manual do SGQ.UP, onde a instituição consolidou uma "cultura de qualidade", nomeadamente ao assegurar a participação das partes interessadas, internas e externas, nos processos de garantia da qualidade. Esta participação alargada alicerça-se na política institucional, tanto através dos objetivos, como das funções das diversas estruturas/entidades com responsabilidades associadas ao SGQ e aos processos e procedimentos que ele integra. A estratégia institucional da U.Porto para a qualidade pode ser descrita e demonstrada através dos valores institucionais estabelecidos nos seus estatutos e evidenciada nos processos de preparação dos documentos estruturantes, como o Plano Estratégico 2020 e os Planos e Relatórios Anuais de Atividades. Estatutariamente, a U.Porto consagra (art. 2.º) o exercício da liberdade de criação científica, cultural, artística e tecnológica, assegurando a pluralidade e a livre expressão de orientações e opiniões, e promovendo a participação de todos os corpos universitários na vida académica comum; e a igualdade de acesso e tratamento, independentemente de questões de género e de ordem social, política, étnica ou religiosa. O Plano Estratégico 2020 ganhou forma através de um processo de participação alargada, do qual emergiu uma grande diversidade de perspetivas, resultantes da dimensão, complexidade e pluridisciplinaridade da Universidade. A preparação do Plano de Atividades para 2017 manteve a*

metodologia adotada em anos anteriores, tendo este documento resultado de um exercício conjunto que agrega contributos das diversas entidades constitutivas da Universidade, nomeadamente a Reitoria, as Unidades Orgânicas e os Serviços Autónomos.

A U.Porto dispõe de mecanismos para assegurar a participação de todas partes interessadas nos processos da qualidade, explicitados nas ações que acompanham os requisitos apresentados no Manual do SGQ.UP, onde se incluem os documentos/atividades associados aos órgãos ou serviços que são por eles responsáveis. Na definição da estratégia institucional para a melhoria contínua participam órgãos plurais, incluindo entidades internas e externas, como o Conselho de Curadores (composto por cinco personalidades de mérito e experiência profissional especialmente relevantes) e o Conselho Geral, com um Presidente escolhido entre as seis personalidades externas que o integram, para além de professores, investigadores, estudantes e representantes de pessoal não docente e não investigador.

Quanto à identificação das formas de envolvimento e responsabilidades dos estudantes e demais partes interessadas nos processos da qualidade, podem referir-se diversos órgãos plurais que incluem estudantes, nomeadamente o grupo para a Melhoria do Ensino e Aprendizagem (MEA) criado pelo Gabinete para a Inovação Pedagógica, com a participação de dois estudantes indicados pela Federação Académica do Porto, e o CCMEUP, com um estudante de cada uma das 14 Associações de Estudantes. Estes órgãos participam na conceção e aprovação da oferta formativa, incluindo em atividades com forte envolvimento da comunidade estudantil, e.g. o Inquérito Pedagógico da U.Porto (IPUP), os inquéritos aos ex-estudantes e o inquérito aos diplomados.

Os mesmos órgãos participam na monitorização contínua e na revisão periódica dos cursos, bem como nas atividades desenvolvidas pelo Observatório do Emprego, incluindo a auscultação às entidades empregadoras e o inquérito aos participantes nas feiras de emprego.

Na gestão da informação (requisito 11 do Manual do SGQ.UP) participam órgãos plurais como os Conselhos Pedagógicos, que incluem estudantes e docentes, as Comissões de Acompanhamento dos ciclos de estudos (CE) e o Conselho Coordenador do Modelo Educativo da U.Porto (CCMEUP). Neste âmbito merecem referência atividades como os Testemunhos Alumni ou os relatórios de CE gerados pelo SIGARRA.

No caráter cíclico da garantia externa da qualidade (requisito 13) estão envolvidos múltiplos órgãos plurais, como os Conselhos Científicos, os Conselhos Pedagógicos e as Comissões Científicas e de Acompanhamento dos CEs. A demonstração do caráter plural destes órgãos está patente na documentação associada às suas atividades, nomeadamente as que dizem respeito à avaliação e acreditação dos CEs, na avaliação de CEs em funcionamento e nos relatórios de CEs.

#### 1.4.2 Grounding (evidence and examples):

U.Porto has a quality management system (QMS) policy integrated in its strategic management, described in the QMS.UP Manual, whereby the institution has consolidated a "culture of quality", primarily by ensuring the participation of interested parties, internal and external, in quality management processes. This broad participation is founded in its institutional policy, both through objectives and through the functions of the diverse structures/entities that have responsibilities associated with the QMS, and the processes and procedures it comprises.

U.Porto's institutional quality strategy can be described and demonstrated through the institutional values established in its statutes and demonstrated in the processes for preparing structural documents such as the 2020 Strategic Plan, and the Annual Activity Plans and Reports. U.Porto statutorily consecrates (Article 2) the free exercise of scientific, cultural, artistic, and technological creation, ensuring the plurality and free expression of orientations and opinions, promoting the participation of all university bodies in collective academic life; it also ensures equality of access and treatment, independently of gender, social status, politics, ethnicity, or creed. The 2020 Strategic Plan took shape through a process of broad participation, from which emerged a diversity of perspectives resulting from the dimension, complexity, and multidisciplinary of the University. The 2017 Plan of Activities was prepared using the same methodology adopted in prior years, the result of a joint exercise of gathering contributions from the diverse constitutive entities of the University, namely the Rectorate, the Organic Units, and the Autonomous Services.

U.Porto has mechanisms to ensure the participation of all parties interested in quality processes, described in the actions that accompany the requirements presented in the QMS.UP Manual, where the documents/activities associated with the bodies or services responsible for them are included. Various bodies participate in the definition of the institutional strategy for continuous improvement, including internal and external entities, such as the Board of Trustees (composed of five individuals with particularly relevant merit and professional experience) and the General Board, which has a President chosen from among the six participating external individuals, aside from the professors, researchers, students, and representatives for non-academic staff.

In terms of identifying means of involvement and the responsibilities of students and other parties interested in quality processes, there are various plural bodies that include students, namely the group for the Improvement of Teaching and Learning (MEA), created by the Office of Pedagogical Innovation (GIP), with the participation of two students chosen by the Porto Academic Federation, and the Coordinating Council of the U.Porto Educational Model, with the participation of one student from each of the 14 Student Associations. These bodies take part in designing and approving the training offer, including in activities with strong involvement of the student community, e.g. the U.Porto Pedagogical Survey (IPUP), former student surveys, and graduate surveys.

The same bodies participate in the continuous monitoring and periodic revision of courses and activities carried out by the Employment Observatory, including gathering employer input and surveying job fair participants.

Plural organizations, such as the Pedagogical Councils, which include students and teachers, cycle of studies (CS) Monitoring Committees, and the Coordinating Council of the U.Porto Educational Model (CCMEUP), all participate in the management of information (requirement 11 of the QMS.UP Manual). In this regard, activities including the Alumni Testimonials or the CS reports generated by SIGARRA stand out.

Multiple plural bodies are involved in the cyclical character of external quality management (requirement 13), including the Scientific Councils, the Pedagogical Councils, and the Scientific and Monitoring Committees of the CSs. The plural nature of these bodies is made clear in the documentation associated with their activities, namely regarding the evaluation and accreditation of CSs, the evaluation of existing CSs, and CS reports.

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

### 1.5.1 Grau de desenvolvimento estimado:

*Muito avançado*

### 1.5.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

*O SIGARRA é um complexo sistema de informação com múltiplas vertentes, que se mantém em desenvolvimento constante para suportar a diversidade de processos existentes nas entidades constitutivas da U.Porto. Este sistema constitui ao mesmo tempo um pilar, um serviço e uma ferramenta de suporte do SGQ. Do ponto de vista do acesso, estas funcionalidades estão distribuídas por três áreas. Duas delas são de “backoffice”, com dados e utilização em ambientes centralizados: a Gestão Académica (GA) e a Gestão de Recursos Humanos (GRH). A terceira é uma área de “frontoffice”, cujos ambientes de utilização são distribuídos, mantendo-se a proximidade ao produtor de conteúdos. Cada uma destas áreas compreende um número significativo de módulos interligados, que se organizam por afinidades temáticas.*

*Na área académica o sistema suporta todo o processo, desde as candidaturas on-line, as matrículas e as inscrições em ano letivo e unidades curriculares. Leva em consideração prazos, modos de funcionamento dos cursos e regras de planos de estudos, bem como a informação do percurso académico do estudante. Suporta igualmente a recolha de informação para o Registo de Alunos Inscritos e Diplomados do Ensino Superior (RAIDES) e permite a gestão dos cursos/ciclos de estudos e dos planos de estudos, bem como a distribuição de serviço docente, os horários e sumários, as fichas das unidades curriculares e o lançamento de resultados.*

*O módulo do percurso académico do estudante apresenta toda a informação curricular de forma agregada, enquanto a gestão das mobilidades IN e OUT é registada no módulo de gestão dos acordos e mobilidades dos estudantes. O módulo de reconhecimentos permite o pedido de reconhecimento ou de creditação de formação/experiência profissional. O módulo de certificados abrange a totalidade do processo, desde o pedido inicial até à entrega ao estudante, incluindo o pagamento e emissão (incl. online). No que respeita a procedimentos de monitorização na área académica, de grande importância para o SGQ, o SIGARRA suporta a criação de relatórios de unidade curricular e de relatórios de ciclos de estudos, bem como todo o processo associado ao inquérito pedagógico da U.Porto (IPUP).*

*Na área dos Recursos humanos (GRH), o SIGARRA gere toda a informação dos dados biográficos e das colaborações e cargos dos trabalhadores, incluindo o processamento dos vencimentos. Estão igualmente disponíveis e em uso módulos para o recrutamento, a avaliação de desempenho do pessoal docente e não docente, e a assiduidade.*

*Na área Financeira são de destacar o módulo de gestão das contas correntes dos estudantes, permitindo a integração com o processo académico, o módulo dos pedidos de autorização de despesa (PAD) e o módulo de deslocações, que gere a totalidade dos procedimentos respetivos, desde o pedido de autorização até às ações posteriores à sua realização. Merece igualmente realce o módulo do orçamento, que apoia a preparação da proposta de orçamento para o ano seguinte.*

*Na área da investigação e desenvolvimento merecem particular destaque os módulos de projetos, de publicações, do currículo e relatório de atividades.*

*Podem ainda referir-se outras áreas complementares, como a autenticação e autorização, a divulgação, os serviços de ação social, o apoio administrativo e a gestão de informação, onde o módulo de legislação permite concentrar e facilitar o acesso a documentos reguladores da actividade da Universidade.*

*A gestão de permissões é baseada no cargo e funções do utilizador, informação que é usada para controlar o acesso aos diversos módulos.*

*O SIGARRA interage com outros sistemas, nomeadamente com o Moodle, o sistema de gestão de bibliotecas (Aleph), o sistema de gestão financeira (ERP), o repositório institucional (DSpace), o sistema de gestão de bolsas de estudos da DGES (SICABE), a plataforma de registo nacional de teses e dissertações (RENATES) e o inquérito associado ao RAIDES, entre outros. A integração com o Moodle está bastante evoluída, permitindo a autenticação “single sign-on”, bem como a passagem de informação associada à distribuição de serviço docente, às inscrições e anulações dos estudantes nas unidades curriculares, aos sumários e ao lançamento de resultados.*

*O sistema assegura requisitos de persistência de informação ao longo do tempo, no sentido de garantir a rastreabilidade dos vários processos suportados, característica de grande importância para a transparência, a garantia da qualidade e a própria melhoria contínua.*

### 1.5.2 Grounding (evidence and examples):

*SIGARRA is a complex, multi-faceted information system that is under constant development to support the diversity of processes taking place in U.Porto's constituent entities. This system is at once a cornerstone, a service, and a QMS support tool. From an access point of view, these functionalities are distributed into three areas. Two are “back office” areas, with data and applications in centralized environments: Academic management (GA) and Human Resources Management (HRM). The third is a “front office” area, whose application environments are spread out, maintaining their proximity to the content producers. Each of these areas comprises a significant number of interconnected modules organized by thematic affinity.*

*In the academic management area, the system supports the entire process, from on-line applications to registration and enrollment in the academic year, and in curricular units. It considers deadlines, course schedules and study plan rules, as well as student academic progress information. It also supports the collection of information for the Registry of Enrolled Students and Graduates of Higher Education (RAIDES), and allows for the management of courses/cycles of studies and study plans, as well as the distribution of teaching duties, hours and summaries, curricular unit descriptions, and grade publication.*

*The academic progress module condenses all curricular information for each student in one place, while the management of IN and OUT mobility is registered in the module for managing student mobility agreements. The credit recognition module allows students to request the recognition or accreditation of previous training/professional experience. The certificates module covers the entire process of certificate issuance, including payment, from the initial request to delivery (incl. online delivery). Concerning academic monitoring procedures, SIGARRA is a very important part of the QMS, as it supports the creation of curricular unit and cycle of studies (CS) reports, as well as the entire*

*U.Porto Pedagogical Survey (IPUP) process.*

*In terms of Human Resources (HRM), SIGARRA manages all information regarding workers' biographical data, collaborations, and responsibilities, in addition to processing salaries. Equally available and in use are modules for the recruitment, performance assessment of academic and non-academic staff, and attendance control.*

*In what concerns financial matters, it is particularly important to refer the student account management module, which allows for integration with the academic process; the expense authorization request (EAR) module; and the travel management module, which manages all its associated procedures, from the authorization request through all actions taking place after travel is completed. The budget module provides support for the preparation of the budget proposal for the following year.*

*In the area of research and development, the most important modules include those for projects, publications, curriculum, and activity reports.*

*Other complementary areas include those for authentication and authorization, announcements, social services, administrative support, and information management, where the legislation module concentrates and facilitates access to documents regulating University activity. Access level authorizations are granted according to the role and position of each user.*

*SIGARRA interacts with other systems, namely: the Moodle e-learning platform; the library management system (Aleph); the financial management system (ERP); the institutional repository (DSpace); the DGES scholarship management system (SICABE); the national platform for registering theses and dissertations (RENATES); and the RAIDES survey, among others. The integration with Moodle is particularly advanced, allowing for "single sign-on" authentication as well as for sharing information regarding teaching schedules, student enrollment in / withdrawal from curricular units, class summaries, and grade publication.*

*The system ensures that requirements for maintaining information over time are met, guaranteeing the traceability of various processes, which is particularly important for purposes of transparency, quality management, and continuous improvement.*

## 1.6 Publicação de informação relevante para as partes interessadas

### 1.6.1 Grau de desenvolvimento estimado:

*Muito avançado*

### 1.6.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

*A U.Porto publica regularmente informação relevante dos mais variados tipos, destinada aos seus principais "stakeholders", nomeadamente toda a informação institucional exigível por razões legais, na qual se incluem os resultados das acreditações da A3ES. Esta informação é disponibilizada através de múltiplos suportes, com destaque para os meios apresentados nos parágrafos seguintes.*

*A Universidade possui dois websites institucionais, um de natureza organizacional (<https://goo.gl/IQ9EK9>) e o outro de natureza comunicacional, orientado predominantemente para o público externo (<https://www.up.pt>). A par destas duas plataformas, os websites das 14 faculdades e da Reitoria constituem igualmente uma base de informação relevante, quer para os "stakeholders" externos, quer para os internos. Todos estes websites se suportam no SIGARRA.*

*A U.Porto dispõe de um repositório temático e de um repositório aberto (<http://repositorio.up.pt>), encontrando-se este último ligado ao módulo de publicações do SIGARRA, de onde importa automaticamente os metadados e os correspondentes objetos digitais, tornando-os acessíveis ao exterior de forma compatível com as normas nacionais e internacionais, nomeadamente para permitir a ligação ao Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal (RCAAP) e, num futuro próximo, através do Registo Nacional de Objetos Digitais (RNOD), à Europeana.*

*Existem ainda outros portais específicos, podendo citar-se como exemplo o dos alumni (<https://alumni.up.pt>), o do Parque de Ciência e Tecnologia da Universidade do Porto (UPTEC: <http://uptec.up.pt>), o da U.Porto Inovação (<http://upin.up.pt>), o da Universidade Júnior (<https://universidadejunior.up.pt>), o da Mostra da U.Porto (<https://www.mostra.up.pt>), o do Centro de Desporto da U.Porto (CDUP: <https://sigarra.up.pt/cdup>), o do Gabinete de Inovação Pedagógica (<https://goo.gl/gkla7b>) e ainda o dos Serviços de Ação Social da U.Porto (SASUP: <https://sigarra.up.pt/sasup>). No contexto desta secção merece igualmente referência o portal de notícias (<http://noticias.up.pt>), criado em 2007.*

*Também as redes sociais desempenham um papel relevante na publicação de informação. A U.Porto foi pioneira na utilização deste meio no quadro do Ensino Superior em Portugal, tendo desde 2009 uma presença muito significativa nestas plataformas, que usa como canais privilegiados de comunicação e informação sobre o quotidiano da instituição. A U.Porto ocupa atualmente uma posição de destaque e, em muitos casos, de liderança no Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Google+ e YouTube. Para além das páginas oficiais da U.Porto e das suas entidades constitutivas, estas redes sociais constituem um importante meio de comunicação da Universidade, das suas faculdades, centros de investigação e outros organismos que operam na órbita da instituição.*

*Para além dos meios de comunicação eletrónicos, a Universidade investe igualmente em recursos que são também distribuídos na forma impressa. A revista Campus U.Porto, lançada em dezembro de 2016, constitui um instrumento de divulgação de atividades e eventos, de ideias e realizações, de pessoas, meios, vontades e decisões, que no seu conjunto fazem o quotidiano da instituição. Criada a partir da reformulação da anterior publicação intitulada U.Porto Alumni, a Campus U.Porto é dirigida a toda a comunidade académica (docentes, investigadores, estudantes, alumni e pessoal não docente) e ao público externo. Para além desta revista, a Universidade produz e disponibiliza regularmente, tanto em formato digital como em papel, um conjunto alargado de materiais informativos e promocionais da sua atividade. Incluem-se neste grupo as brochuras de apresentação institucionais, bem como outros suportes com informações mais específicas. Com o objetivo de publicitar o desempenho da U.Porto, edita-se anualmente o desdobrável "U.Porto em Números" (com versões em Português, Inglês e Chinês), assim como o desdobrável com os resultados alcançados na área da inovação.*

*Em paralelo, a U.Porto disponibiliza no seu website um conjunto de documentos que refletem as grandes linhas estratégicas da Universidade. Entre eles incluem-se os Planos Estratégicos, os Planos de Atividade e Orçamento, e os*



*Relatórios de Atividade e Contas. Estão também disponíveis para consulta pública documentos com Políticas e Regulamentos, e o próprio Sistema de Gestão da Qualidade (<https://goo.gl/DWuB0A>).*

### 1.6.2 Grounding (evidence and examples):

*U.Porto regularly publishes a variety of relevant information directed to its main stakeholders, namely all institutional information demanded by law, including the outcomes of A3ES accreditations. This information is available in multiple support formats, mainly those presented in the upcoming paragraphs.*

*The University has two institutional websites: one that is organizational (<https://goo.gl/IQ9EK9>), and one that is oriented towards the general public (<https://www.up.pt>). On par with both platforms, the websites for all 14 Faculties plus the Rectorate are also relevant sources of information, for both internal and external stakeholders. All these websites are based on SIGARRA.*

*U.Porto has a thematic repository and an open repository (<http://repositorio.up.pt>), the latter being linked to the SIGARRA publications module, from where it automatically imports the metadata and corresponding digital objects, making them accessible to the outside world according to national and international standards, namely to the Portuguese Open Access Scientific Repository (RCAAP) and, in the near future – through the National Registry of Digital Objects (RNOD) –, to Europeana.*

*There are also several specific portals, including: Alumni (<https://alumni.up.pt>); Science and Technology Park of the University of Porto (UPTEC: <http://uptec.up.pt>); U.Porto Innovation (UPIN: <http://upin.up.pt>); Junior University (<https://universidadejunior.up.pt>); “U.Porto Mostra” (<https://www.mostra.up.pt>); U.Porto Sports Center (CDUP: <https://sigarra.up.pt/cdup>); the Office of Pedagogical Innovation (GIP: <https://goo.gl/gk1a7b>); and U.Porto's Social Services (SASUP: <https://sigarra.up.pt/sasup>). The news portal (<http://noticias.up.pt>), created in 2007, is also worthy of mention.*

*Social media also play an important role in disclosing information. U.Porto was a pioneer among other Higher Education institutions in Portugal in using this means of communication. Since 2009, U.Porto has had a substantial presence on these platforms, used as privileged channels to communicate and to inform about daily life at the University. U.Porto is, in fact, in a standout position – and in the lead in many cases – on Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Google+, and YouTube. Aside from U.Porto's official pages and those of its institutions, social media are an important means of communication for the University, its faculties, research centers and other institutional bodies.*

*Digital formats are not the only means used as University communication channels. The Campus U.Porto magazine, launched in December 2016, was created to disseminate activities and events, ideas and milestones, people, resources and decisions that – all combined – constitute the everyday life at U.Porto. Conceived as a redesign of a previous publication (U.Porto Alumni), Campus U.Porto is available in printed and electronic forms, and is directed towards the entire academic community (teaching staff, researchers, students, alumni, and non-academic staff) and the general public. Aside from this magazine, the University produces and provides a wide set of informative and promotional materials, both in digital and printed versions. These include institutional presentation brochures and other support materials with more specific information. With the goal of publicizing U.Porto's performance, two annual leaflets are published: “U.Porto in Numbers” (with Portuguese, English, and Chinese versions), and a leaflet with all outcomes achieved in the area of innovation.*

*Simultaneously, U.Porto discloses on its website a set of documents reflecting major strategic guidelines for the University. Among them are the Strategic Plans, Activity Plans and Budget, and Activity Reports and Accounts. Policy and Regulation documentation are also available for public consultation, as is the Quality Management System (<https://goo.gl/DWuB0A>).*

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

### 1.7.1 Grau de desenvolvimento estimado:

*Substancial*

### 1.7.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

*A meta avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) não se traduz num mero procedimento administrativo ou mecânico de revisão do sistema. Existe em termos formais, está contemplada no Manual do SGQ.UP e é suportada pelo sistema de informação SIGARRA. Acima de tudo, trata-se de um processo de reflexão crítica que cobre todas as áreas de atividade da U.Porto e das suas entidades constitutivas, dinâmico e muito participado por todos os “stakeholders” internos. Há uma monitorização regular e revisão sistemática a todos os níveis, com vista à melhoria contínua do próprio sistema e à aferição da política de qualidade da Universidade. A produção de indicadores em diversas áreas (estudantes, inquéritos pedagógicos, procura dos ciclos de estudos, sucesso e percursos académicos, integração profissional), a par de outros indicadores de eficiência e eficácia (e.g. da UPdigital), assim como o aperfeiçoamento e a inclusão de novos módulos no SIGARRA, constituem evidências de que a Universidade e as suas faculdades têm preocupações com a monitorização, avaliação e aperfeiçoamento do próprio SGQ. O atual Manual do SGQ.UP é disto um bom exemplo, por resultar de sucessivos ciclos de aplicação dos processos e procedimentos nele apresentados. Da mesma forma que o SIGARRA é a infraestrutura basilar do SGQ, chegando em muitos aspetos a confundir-se com ele, também o desenvolvimento de ambos se processou em paralelo, influenciando-se mutuamente há mais de 20 anos. Paralelamente aos procedimentos no âmbito do SGQ, a Universidade acompanha e avalia o seu desempenho através do Plano Estratégico que, com base na metodologia “Balanced Scorecard”, é monitorizado anualmente nos planos de atividades e nos relatórios de atividades e contas. A meta avaliação do SGQ integra assim todo um conjunto de reflexões e incorpora os resultados das avaliações externas, quer da A3ES, quer de entidades internacionais, como por exemplo a EUA e, no caso da engenharia, o EUR-ACE. Para além disso, a monitorização do SGQ recebe ainda os contributos de entidades externas, através de diversos órgãos.*

*Segundo os estatutos da U.Porto, compete ao Reitor elaborar e apresentar ao Conselho Geral o plano estratégico e o plano de ação para o quadriénio do seu mandato, bem como os mecanismos de autoavaliação regular do desempenho da Universidade. Sendo o Conselho de Curadores a homologar a decisão do Conselho Geral, fica assim também*

assegurada a intervenção externa na política da qualidade. Obtida a homologação pelo Conselho de Curadores, esta política dá origem a um conjunto de processos e procedimentos maioritariamente implementados no SIGARRA, cuja monitorização é realizada por dois serviços: o Gabinete de Estudos Estratégicos e Melhoria Contínua (GEEMC) e o Gabinete de Planeamento Estratégico e Participações Empresariais (PEPE). Daqui resulta um vasto conjunto de relatórios (<https://goo.gl/RrpkxP>), entre os quais se incluem o Plano de Atividades e o Relatório de Atividades e Contas. Ao GEEMC compete a definição do modo de implementação, acompanhamento e revisão da política para a qualidade e da sua tradução num SGQ eficaz, bem como dos procedimentos para garantir uma avaliação externa e regular. Na prossecução destes objetivos, o GEEMC apoia-se no Grupo Dinamizador da Qualidade e Melhoria Contínua, que integra representantes de todas as entidades constitutivas da U.Porto. A apreciação pelos “stakeholders” fecha o ciclo de acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do SGQ. Tirando partido dos diversos níveis de autonomia que lhes estão confiados e em consonância com o plano estratégico e o plano de atividades institucionais, os serviços autónomos e as Unidades Orgânicas (UO), bem como outros serviços e centros, desenvolvem os seus próprios documentos orientadores, cujos processos e procedimentos são operacionalizados no SIGARRA, reforçando assim a importância deste sistema de informação como pilar do SGQ. Essas contribuições são da maior relevância e asseguram uma cobertura completa da meta avaliação a toda a vasta e complexa rede de UOs e outros serviços da U.Porto.

Os procedimentos de meta avaliação contemplados no SGQ e cobertos pelo SIGARRA são complementados por iniciativas locais das faculdades, por vezes com impacto transversal, como é o caso do projeto De Par em Par (<https://goo.gl/VJw92z>) e do Laboratório de Ensino e Aprendizagem da FEUP (<https://goo.gl/fj6ub5>).

### 1.7.2 Grounding (evidence and examples):

*The meta-evaluation of the Quality Management System (QMS.UP) is not a mere administrative or mechanical system revision procedure. It has been formalized, it is part of the QMS.UP Manual, and it is supported by SIGARRA. Above all, it is a critical, dynamic reflection process covering all activities taking place at U.Porto and its institutions. It is also very sought after by internal stakeholders. There is regular monitoring and systematic revision at every level, seeking continuous improvement of the system itself and measurement of the University's quality policy. The production of indicators in several areas (students, pedagogical inquiries, demand for cycles of studies, success and academic paths, professional integration), including the assessment of efficiency and effectiveness (e.g. as done bi-monthly at UPdigital), and the improvement and creation of new modules in SIGARRA, are all evidence that both the University and the Faculties are concerned with monitoring, evaluating, and improving their own QMS. The current QMS.UP Manual is a good example, as it results from the successive application of a wide range of processes and procedures. SIGARRA forms the infrastructure of the QMS.UP, and the two of them are hardly distinguishable in some areas. Both were developed simultaneously and both have influenced one another for over 20 years. Parallel to QMS procedures, the University follows up on its performance and evaluates it through its Strategic Plan. It uses a Balanced Scorecard methodology, presented and monitored every year on the activity plans and activity reports and accounts. Therefore, QMS.UP's meta-evaluation combines multiple considerations and incorporates the outcomes of external evaluations, not only from A3ES, but also from international entities such as EUA or – in the case of integrated master engineering degrees – from EUR-ACE. Beyond that, the monitoring of the QMS.UP also receives contributions from external entities through several organisms.*

*According to U.Porto's Regulations, the Rector is responsible for writing a strategic plan and a plan of action for his four-year term, as well as the regular self-evaluation mechanisms regarding the University's performance. The Rector must also present this documentation to the General Board. The Board of Trustees is then responsible for approving the General Board's decision, therefore ensuring that external intervention in the quality policy is guaranteed. With an approval from the Board of Trustees, this policy generates processes and procedures, mostly implemented within SIGARRA, that are monitored by two services: the Office for Strategic Studies and Continuous Improvement (GEEMC) and the Office of Strategic Planning and Corporate Holdings (PEPE). The outcome is a vast set of reports (<https://goo.gl/RrpkxP>), including the Activity Plan, and the Activity Report and Accounts. The purpose of GEEMC is to define a way to implement, follow up, and review the quality policy, making sure it translates into an efficient QMS. It is also responsible for ensuring regular external evaluation. In order to achieve these goals, GEEMC receives support from the Group for Promoting the Quality and Continuous Improvement of U.Porto, which comprises representatives from all Faculties and Autonomous Services. Follow-up of the monitoring, evaluation, and continuous improvement of the QMS.UP is concluded with feedback from stakeholders. Exercising their autonomy and in accordance with their strategic and institutional activity plans, the Autonomous Services and Organic Units, as well as other services and centers, are able to develop their own guidelines. Their processes and procedures are made operational within SIGARRA, strengthening the importance of this information system as one of the grounds for an effective QMS. These contributions are of the utmost relevance as they ensure complete meta-evaluation coverage throughout the complex and vast network of Organic Units and other U.Porto services.*

*Meta-evaluation procedures contemplated within the QMS and covered by SIGARRA are complemented by local initiatives at the Faculty level, such as in the case of the peer-observation of classes program entitled De Par em Par (<https://goo.gl/VJw92z>), or the Teaching and Learning Lab created at the Faculty of Engineering (<https://goo.gl/fj6ub5>).*

## 1.8 O sistema interno de garantia da qualidade, visto no seu todo

### 1.8.1 Grau de desenvolvimento estimado:

*Substantial*

### 1.8.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

*Uma das causas que mais afetam o sucesso dos sistemas de garantia da qualidade no ensino superior reside no facto de eles serem frequentemente concebidos como entidades autónomas, separadas do sistema de gestão das instituições. No entanto, uma “cultura da qualidade”, tal como foi dito ao longo deste documento, só se alcança quando os procedimentos de garantia da qualidade se confundem com os procedimentos de gestão, tanto na vertente interna,*

*que se foca na execução de ações que buscam a melhoria contínua dos processos e procedimentos, como na vertente externa, mais orientada para a prestação de contas.*

*Neste âmbito, o sistema de informação SIGARRA desempenha um papel decisivo, constituindo simultaneamente um serviço e uma infraestrutura. Este sistema constitui-se como o ponto de ligação dos subsistemas de gestão que são utilizados regularmente nas tarefas quotidianas e disponibiliza informações importantes sobre as atividades da U.Porto (ver ponto "1.5 Sistema de informação" deste documento), sendo constituído por um vasto e abrangente conjunto de estruturas e módulos que cobrem todas as áreas da missão da Universidade, em especial o ensino e a investigação, bem como os serviços e recursos de suporte com elas diretamente relacionados.*

*Atendendo à extensão e abrangência do SGQ, foi necessário ponderar cuidadosamente a natureza e a complexidade dos procedimentos e dos mecanismos de controlo e melhoria a adotar. Em particular, procurou-se evitar que as múltiplas tarefas exigíveis dessem origem a uma carga burocrática excessiva face ao valor que acrescentariam. Neste aspeto o SIGARRA é o instrumento que permite obter um compromisso equilibrado, na medida em que serve de suporte à formalização requerida pelos organismos externos de controlo, sem contudo exigir um esforço burocrático desproporcionado aos docentes e ao pessoal técnico-administrativo, não comprometendo assim o desenvolvimento de uma cultura de melhoria da qualidade. O sistema apoia-se na clareza de objetivos, na mudança de comportamentos e na participação dos respetivos atores, envolvendo docentes e investigadores, outros trabalhadores e estudantes. Os procedimentos de garantia da qualidade e os mecanismos de avaliação são simples e estão integrados nas tarefas correntes. O SIGARRA facilita este objetivo, permitindo que todos os colaboradores da U.Porto sejam efetivamente os atores e os responsáveis pela qualidade.*

*O Manual do SGQ.UP, na sua versão de dezembro de 2016, é o principal instrumento de verificação da adequação dos procedimentos de gestão institucionais e norteia-se (tal como os valores da U.Porto) pelo cumprimento escrupuloso da legislação e regulamentação, bem como das normas, orientações e referenciais dos Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG part I), e dos Referenciais da A3ES para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior, abarcando toda a extensão da missão da Universidade.*

*O Manual do SGQ.UP descreve esquematicamente todas as ações, atores (órgãos e serviços) e documentos/atividades que provam um compromisso com a política da qualidade, usando o SIGARRA como instrumento de recolha, tratamento e divulgação dos indicadores, e justificando cinco evidências que sustentam o estado de desenvolvimento reclamado nesta secção:*

- 1) A U.Porto consolidou uma "cultura da qualidade" apoiada numa política e em objetivos de qualidade formalmente definidos e publicamente disponíveis (estatutos, plano estratégico, plano de atividades e relatório de atividades e contas). A garantia da qualidade é parte integrante das atividades da instituição e da sua gestão estratégica, assegurando a participação das partes interessadas internas e externas e apresentando evidências de que a instituição faz o acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do seu SGQ;*
- 2) A instituição dispõe de processos para a conceção e aprovação da oferta formativa, garantindo que os cursos são concebidos e estruturados de modo a que possam atingir os objetivos fixados, que os regulamentos estão devidamente aprovados e publicitados e cobrem todas as áreas de atividade dos professores e estudantes, e que está assegurada a monitorização e a revisão periódica dos seus cursos, de modo a garantir que os resultados de aprendizagem ("learning outcomes") previstos são alcançáveis e que dão resposta às necessidades dos estudantes e da sociedade, conduzindo à melhoria contínua dos ciclos de estudos (CE);*
- 3) A Universidade está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a atividade científica, tecnológica e artística adequada à sua missão institucional, bem como a colaboração interinstitucional e com a comunidade, contribuindo para o desenvolvimento regional e nacional e para a internacionalização, através de atividades de cooperação internacional;*
- 4) Relativamente aos recursos humanos, a U.Porto conta com mecanismos apropriados, aplicados de forma justa e transparente, para assegurar o recrutamento, gestão e formação do seu pessoal docente, investigador e não-docente, de modo a garantir a qualificação e a competência necessários para o cumprimento com eficácia das funções que lhes estão atribuídas. No que diz respeito aos serviços de apoio, a Universidade garante a aplicação de procedimentos que permitem planejar, gerir e melhorar os serviços e recursos materiais, com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e das demais atividades científico-pedagógicas;*
- 5) Quanto à gestão da informação e à informação pública, a U.Porto possui mecanismos que garantem a recolha, análise e utilização dos resultados para a gestão eficaz das suas atividades, e assegura o acesso fácil a uma informação clara, precisa, objetiva, atualizada e imparcial sobre as atividades desenvolvidas pela instituição. A articulação do SGQ com os órgãos de governação e gestão da U.Porto, bem como com os seus documentos estruturantes, nomeadamente com o Plano Estratégico 2020, o Plano de Atividades 2017 e os Estatutos da U.Porto, está assegurada, sendo o sistema coordenado pelo Gabinete de Estudos Estratégicos e Melhoria Contínua (GEEMC), que, para além de ser responsável pelo processo de avaliação institucional da Universidade, faz o acompanhamento das ações desenvolvidas e produz regularmente informação validada, objetiva e abrangente.*

### **1.8.2 Grounding (evidence and examples):**

*One of the causes that affects the success of higher education quality assurance systems is the fact that these systems are generally conceived as autonomous entities, separated from institutional management systems. However, a "culture of quality", which has been referred to at various points throughout this document, is only achievable when quality assurance procedures are undistinguished from management procedures, both at the internal level – focused on executing actions that seek the continuous improvement of processes and procedures –, and at the external level – oriented towards accountability.*

*Bearing this in mind, SIGARRA plays a decisive role, as it is simultaneously a service and an infrastructure. This system connects the management subsystems regularly used in daily tasks and provides important information about U.Porto's activities (see section "1.5 Information system"). It comprises a vast and broad set of structures and modules covering all areas of the University's mission, namely teaching and research, as well as all related services and support resources.*

*Considering the QMS's extension and reach, the nature and complexity of all procedures had to be carefully taken into account, and likewise for all control and improvement mechanisms. It was particularly important to ensure that the*

*multiple tasks would not cause an excessive bureaucratic burden that would outweigh their potential value. To avoid this scenario, SIGARRA was designed to reach a balanced commitment in supporting all the formalization requirements from external control organisms, without demanding a disproportionate bureaucratic effort both from the academic and the non-academic staff, thus not compromising the development of a culture of quality improvement. The system is based on clarity of goals, on shifting behaviors, and on the participation of all actors, including teaching and research staff, non-academic staff, and students. Quality assurance procedures and evaluation mechanisms are simple and integrated in daily tasks. SIGARRA facilitates this purpose by enabling U.Porto's employees to be actively involved and responsible for quality assurance.*

*The December 2016 version of the QMS.UP Manual is the main instrument to verify the adequacy of institutional management procedures and it is based (as are U.Porto's values) on strict compliance with the law, regulations and standards, guidelines, and benchmarks of the Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG part I), as well as with the A3ES benchmarks for Internal Quality Assurance Systems in Higher Education Institutions. It thus encompasses the full extension of the University's mission.*

*The QMS.UP Manual schematically describes all actions, actors (bodies and services), and documents/activities that prove a commitment to a quality policy, using SIGARRA as an instrument for gathering, treating, and disclosing indicators. The QMS development claim made in this section is supported by the following evidence:*

*1) U.Porto has consolidated a "culture of quality" sustained in a policy and in formally defined and publicly available quality goals (regulations, strategic plan, activity plan, and activity report and accounts). Quality assurance is an integral part of the institution's activities and of its strategic management, guaranteeing the participation of all internal and external interested parties, and showing that the institution follows up, evaluates, and continuously improves its QMS.*

*2) The institution has processes for both the conception and the approval of the teaching offer, guaranteeing that all degrees are conceived and structured in a way that they can achieve all their goals, that the regulations are duly approved and published, and that they are covering all activities of both teachers and students. These processes also guarantee that the monitoring and periodical review of all degrees is followed through. This ensures that the learning outcomes are achievable and provide a response to student and society needs, thus leading to a continuous improvement of all cycles of studies;*

*3) The University is equipped with mechanisms to promote, assess, and improve all scientific, technological, and art activities, while respecting its institutional mission, as well as its cooperation with other institutions and the community. It is thus contributing to both regional and national development, and it promotes internationalization by getting involved in international cooperation activities;*

*4) Regarding human resources, U.Porto has appropriate mechanisms, applied in a fair and transparent way, to ensure processes such as the hiring, managing, and training of its research, teaching and non-academic staff. These mechanisms guarantee all necessary levels of qualification and skills so that all employees may duly fulfill all their tasks and functions. When it comes to support services, the University ensures the application of procedures which enable the planning, management, and improvement of services and material resources, while seeking an adequate development of the students' learning process and of other pedagogical and scientific activities;*

*5) As far as information management and public information go, U.Porto has mechanisms that enable data gathering, analysis, and use in order to accomplish an efficient management of its activities, as well as to ensure easy access to clear, accurate, objective, up to date information about all activities developed within the institution.*

*The articulation of QMS.UP with U.Porto's management and governing bodies and with its structural documentation – such as the Strategic Plan for 2020, the Activity Plan for 2017, and U.Porto's Statutes – is already guaranteed. The system is coordinated by the Strategic Studies and Continuous Improvement Office (GEEMC), which is not only responsible for organizing the University's institutional evaluation, but also for following up on all developed actions. It also regularly produces valid, objective, and comprehensive information.*

## Elementos de Autoavaliação

### 2. Análise SWOT do sistema interno de garantia da qualidade

#### 2.1. Forças

- 1) O sistema de gestão da qualidade da U.Porto apoia-se num sólido e abrangente sistema de informação integrado (SIGARRA), comum a todas as Unidades Orgânicas, agregador de toda a informação relevante, em desenvolvimento permanente há mais de 20 anos e cuja consolidação/rotinização/integração nas tarefas correntes é já uma realidade: muitas das práticas recomendadas fazem parte do quotidiano dos órgãos de gestão e da Comunidade da U.Porto.*
- 2) Compromisso da U.Porto com a inovação, nas múltiplas áreas da sua intervenção, do qual são evidências o Gabinete de Inovação Pedagógica (GIP) e o Gabinete U.Porto inovação (UPIN).*
- 3) Compromisso dos órgãos de gestão, centrais e locais, com uma política de qualidade e melhoria contínua.*
- 4) Solidez e articulação crescentes dos sistemas de acompanhamento da atividade e respetiva monitorização e operacionalização, nas diversas vertentes estratégicas e a vários níveis da organização.*
- 5) Clara definição da estrutura de responsabilização na área do ensino e aprendizagem.*
- 6) Existência de sistemas e estruturas de monitorização sistemática dos ciclos de estudo e respetivos processos de ensino e aprendizagem, com um workflow estabelecido e orientado para a aplicação de práticas de melhoria contínua.*
- 7) Papel importante e ativo do CCMEUP, permitindo auscultar as diferentes sensibilidades e realidades pedagógicas das faculdades e, desse modo, promover a partilha de boas práticas e a harmonização do modelo educativo.*
- 8) Sólida oferta formativa para docentes na área pedagógica.*
- 9) Dinamismo dos diversos gabinetes de apoio ao estudante existentes na Universidade, quer ao nível académico, quer ao nível de empregabilidade.*
- 10) Sistema estabelecido para a gestão de reclamações e/ou sugestões, compreendendo estruturas independentes que asseguram que as reclamações dos estudantes são correta e atempadamente respondidas.*

- 11) *Qualidade dos centros de investigação integrados na U.Porto, ou das quais a U.Porto é associada, suportada em sólidas estruturas (centrais e locais) de apoio no desenvolvimento e acompanhamento de projetos de investigação.*
- 12) *Existência de sistemas de monitorização de indicadores-chave, promotores de dinamismo e qualidade na atividade científica.*
- 13) *Existência de estruturas e mecanismos sólidos de garantia de inovação científica, de transferência de conhecimento e de valorização dos resultados da investigação.*
- 14) *Dinamismo e solidez crescentes das estruturas de ligação aos antigos estudantes.*
- 15) *Elevado e crescente nível de formação e especialização das equipas técnicas.*
- 16) *Procedimentos de recrutamento e seleção transparentes.*
- 17) *Qualidade dos serviços de apoio e crescente harmonização dos procedimentos, em boa medida promovida pela criação dos Serviços Partilhados na Universidade.*
- 18) *Diversidade e autonomia associadas ao modelo de governação, criando um ambiente onde a discussão participada é condição de base à generalidade dos grandes processos de decisão.*

## 2.1. Strengths

- 1) *The quality management system at U.Porto rests on a solid and comprehensive integrated information system (SIGARRA), common to all Organic Units, which aggregates all relevant information and has been in continuous development for over 20 years. Its consolidation/routinization/integration of current tasks is now a reality: many of the recommended practices are routine for managing bodies, faculty, staff, and students.*
- 2) *U.Porto's commitment to innovation in its various areas of intervention, as seen in the Office of Pedagogical Innovation (GIP) and U.Porto Innovation (UPIN).*
- 3) *The managing bodies' commitment (both central and local) to a policy of quality and continuous improvement.*
- 4) *The increasing strength and articulation of follow-up activity systems, as well as their monitoring and operationalization in various strategic aspects and organization levels.*
- 5) *A clear definition of the accountability structure in teaching and learning.*
- 6) *Systems and structures for systematic monitoring of cycles of studies and their teaching and learning processes, with an established workflow supporting the application of continuous improvement practices.*
- 7) *The important and active role of CCMEUP, recognizing the different pedagogical realities of each Faculty, encouraging the sharing of good practices and of a common educational model.*
- 8) *A solid training offer for teachers in the pedagogical field.*
- 9) *Dynamic offices for student support within the University, offering both academic and employability support.*
- 10) *An established system for managing complaints and/or suggestions, consisting of independent structures that ensure student complaints are correctly and promptly answered.*
- 11) *The quality of the research centers integrated in U.Porto and of the centers associated to U.Porto, with solid (central and local) support structures for the development of research projects.*
- 12) *Monitoring systems for key indicators, which foster dynamism and quality in scientific activity.*
- 13) *Solid structures and mechanisms that ensure scientific innovation, knowledge transfer, and recognition of research results.*
- 14) *Growing energy and strength in connecting structures to alumni.*
- 15) *A high and increasing level of training and specialization of technical teams.*
- 16) *Transparent recruitment and selection processes.*
- 17) *The quality of support services and growing harmonization of procedures, greatly promoted by the creation of Shared Services within the University (SPUP).*
- 18) *The diversity and autonomy associated with the governance model, creating an environment where participatory discussion is a precondition in all major decision-making processes.*

## 2.2. Fraquezas

- 1) *Dificuldades pontuais em acomodar a diversidade da U.Porto.*
- 2) *Deficiente perceção de alguns grupos de "stakeholders" internos sobre a relevância do SGQ.UP.*
- 3) *A complexidade da gestão da Universidade do Porto, decorrente da sua dimensão e diversidade (áreas de intervenção e atores), a que se acrescenta a dispersão territorial, constitui em si mesma um fator de inovação e força da instituição, mas traduz-se, por vezes, numa barreira ao funcionamento mais fluido do SGQ.UP.*
- 4) *Necessidade de reforçar mecanismos de capilaridade e alinhamento entre objetivos e indicadores estratégicos e práticas locais, não obstante o considerável desenvolvimento já atingido.*
- 5) *Limitações causadas pelo facto de a progressão na carreira docente, e respetiva avaliação de desempenho, valorizarem a componente científica em detrimento da componente pedagógica, o que dificulta a efetivação de práticas e mecanismos de qualidade no ensino.*
- 6) *Algumas limitações (ainda que em vias de resolução) nos processos de auscultação dos diversos "stakeholders" em algumas áreas de atuação da Universidade (e.g. alunos, empregadores, staff).*
- 7) *Monitorização ainda incompleta das atividades de investigação e internacionalização.*
- 8) *Alguma falta de uniformização das estruturas de apoio à internacionalização e/ou à competitividade internacional nas diversas Unidades Orgânicas.*
- 9) *Monitorização incompleta da qualidade da oferta de unidades curriculares e ciclos de estudo em língua inglesa.*

## 2.2. Weaknesses

- 1) *Occasional difficulties in accommodating U.Porto's diversity.*
- 2) *An inadequate perception of the relevance of the QMS.UP by some groups of internal stakeholders.*
- 3) *The complexity of the management of the University, due to its size and diversity (areas of intervention and actors), and also to its multiple campus locations, is in itself a factor of innovation and strength, but is also occasionally an obstacle to a more fluid operation of its QMS.*
- 4) *A need to reinforce alignment mechanisms between goals and strategic indicators and local practices, despite the considerable advancements made.*

- 5) *Limitations caused by the fact that advancement in the teaching career, and its performance assessment, value the scientific component in detriment of the teaching component, which makes it more difficult to enact quality practices and mechanisms in teaching.*
- 6) *Some limitations (albeit on their way to being resolved) in listening to the various stakeholders in some areas (e.g., students, employers, staff).*
- 7) *Incomplete monitoring, at this point, of research and internationalization activities.*
- 8) *Lack of standardization of internationalization support structures and/or international competitiveness in the various Organic Units.*
- 9) *Incomplete monitoring of the quality of curricular units and cycles of studies available in the English language.*

### 2.3. Oportunidades

- 1) *Preparação do processo de auditoria ao sistema interno de garantia da qualidade reforçou canais de diálogo interno de elevado potencial para a melhoria do Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) da U.Porto.*
- 2) *Reconhecimento global da importância dos temas da qualidade e melhoria contínua, interna e externamente à Universidade.*
- 3) *Avaliação institucional convida à reflexão transversal sobre os diversos vetores do SGQ e sobre a forma de o desenvolver e potenciar.*
- 4) *Alargamento do âmbito e aprofundamento do SGQ, como oportunidade de integração e articulação de iniciativas em curso em diversas áreas, facilitando a concretização de importantes objetivos partilhados expressos no Plano Estratégico.*
- 5) *Intensificação da atividade de grupos e organismos que procuram a análise transversal e a busca de soluções comuns e harmonizadas (e.g. o CCCE, Conselho Consultivo para os Conteúdos Eletrónicos; o CCMEUP, Conselho Coordenador do Modelo Educativo da U.Porto; o Conselho Coordenador da I&D+I; e o Grupo Dinamizador da Qualidade e Melhoria Contínua)*
- 6) *Qualidade crescente dos recursos humanos da instituição.*
- 7) *Oportunidades ligadas ao aprofundamento do modelo matricial para os planos de estudo (intra- e inter-Unidades Orgânicas).*
- 8) *Crescente importância dos sistemas internos de garantia de qualidade no contexto dos processos de acreditação da oferta formativa, a nível nacional e internacional, bem como da forte competitividade global.*
- 9) *Oportunidades resultantes do desenvolvimento e consolidação de regulamentos e sistemas de informação na área da investigação (plataformas de recursos, regulamentos de investigação e de relação com unidades de investigação internas e externas).*
- 10) *Oportunidades ao nível dos mecanismos de apoio à criação de startups com base nas externalidades proporcionadas pelo ecossistema de inovação.*
- 11) *Reforço dos mecanismos de ligação a “stakeholders” externos, incluindo antigos alunos, com base no sistema CRM (Customer Relationship Management) adotado.*
- 12) *Oportunidades de adaptação do SGQ no sentido de enquadrar a formação a distância.*

### 2.3. Opportunities

- 1) *Preparing the audit of the internal quality assurance system has reinforced internal dialog channels, which is likely to improve the Quality Management System (QMS) at U.Porto.*
- 2) *Overall recognition of the importance of quality and continuous improvement for the University, internally and externally.*
- 3) *Institutional evaluation allows for an all-inclusive consideration of the various aspects of QMS and ways to develop and explore their potential.*
- 4) *The widening of the scope and depth of the QMS as an opportunity to integrate and articulate ongoing initiatives in various fields, which would help to meet important shared goals presented in the Strategic Plan.*
- 5) *An intensification of the activity of groups and organizations that strive for cross-sectional coordination and search for common and harmonized solutions (e.g., CCCE, Advisory Council for Digital Content; CCMEUP, Coordinating Council of the U.Porto Educational Model; the Coordinating Council for R&D+I; and the Group for Promoting the Quality and Continuous Improvement of U.Porto).*
- 6) *The increasing quality of the institution's human resources.*
- 7) *Opportunities connected to furthering the matrix model for cycles of studies (intra- and inter-Organic Units).*
- 8) *The growing importance of the internal quality assurance systems within the context of training accreditation processes, on a national and international level, and of strong global competitiveness.*
- 9) *Opportunities arising from the development and consolidation of regulation and information systems in the area of research (resource platforms, research regulations, connection with internal and external research units).*
- 10) *Opportunities concerning support mechanisms to create startups based on externalities made possible by the innovation ecosystem.*
- 11) *Reinforcement of connection mechanisms to external stakeholders, including alumni, based on the adopted CRM system (Customer Relationship Management).*
- 12) *Opportunities to adapt the QMS to include distance learning.*

### 2.4. Constrangimentos

- 1) *Complexidade da Universidade e respetivas estruturas de governo e gestão.*
- 2) *A dimensão e a diversidade da U.Porto, responsáveis pela complexidade de gestão que foi já referida na secção 2.2 (Fraquezas), deve igualmente ser referida nesta secção, por constituírem um constrangimento ao SGQ.UP.*
- 3) *Envelhecimento do corpo docente, causando dificuldades nos processos de operacionalização dos sistemas de qualidade.*
- 4) *Conjuntura económica e social que dificulta a introdução de mecanismos de reconhecimento e motivação do mérito, ou de contratação de novos docentes (a nível nacional e internacional).*

5) *O número crescente de estudantes internacionais, com um percurso escolar diferente dos estudantes nacionais, cria pressão ao nível dos serviços académicos e de garantia da qualidade dos candidatos.*

## 2.4. Threats

- 1) *The complexity of the University and its governing and management structures.*
- 2) *The size and diversity of U.Porto, explaining the complexity of its management as referred in section 2.2 (Weaknesses), should likewise be referred here, since they constrain its QMS.*
- 3) *Ageing of academic staff, which makes it difficult to implement quality system processes.*
- 4) *An economic and social environment that makes it difficult to introduce mechanisms for the recognition and motivation of merit, or to hire new teachers (on a national and international level).*
- 5) *The growing number of international students, with different educational backgrounds in relation to national students, which puts pressure on academic services and on candidate quality assurance.*

## 3. Síntese de aspeto identificados para melhoria

---

### Nota Introdutória

#### 3.1 Definição e documentação da política institucional para a qualidade (objetivos, funções, atores e níveis de responsabilidade do sistema, e documentação do sistema)

##### 3.1. Definição e documentação da política institucional para a qualidade (objetivos, funções, atores e níveis de responsabilidade do sistema, e documentação do sistema)

- 1) *Reforçar a sensibilização da comunidade U.Porto para a importância de olhar para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) como um modelo dinâmico que se encontra em permanente atualização, no sentido de facilitar a adequação às transformações do contexto em que a Universidade desenvolve a sua missão.*
- 2) *Aumentar o debate e a divulgação interna, com o objetivo de fomentar o diálogo e a participação da comunidade da U.Porto, reforçando dessa forma o processo de meta avaliação subjacente à melhoria contínua.*
- 3) *Promover uma maior responsabilização do Grupo Dinamizador da Qualidade e Melhoria Contínua, como entidade de acompanhamento e aplicação da política de qualidade.*
- 4) *Desenvolvimento de um quadro de avaliação e responsabilização com uma melhor definição dos atores e responsabilidades dos órgãos de gestão com impacto no SGQ.*
- 5) *Continuar a desenvolver documentação de suporte adicional para o processo de avaliação da qualidade, tendo em vista a otimização do “workflow”, tal como a formalização dos mecanismos de monitorização e recolha de informação, avaliação e atuação, e integração explícita no SGQ.*
- 6) *A par da divulgação pública do Manual do SGQ.UP, continuar a dar maior visibilidade à política para a qualidade, para aumentar a intencionalidade da cultura institucional neste setor.*

##### 3.1. Definition and documentation of the institutional policy for quality (objectives, functions, actors and levels of responsibility within the internal quality assurance system)

- 1) *Raising awareness of the U.Porto community to the importance of seeing the Quality Management System (QMS) as a dynamic model in constant update, in order to facilitate adjustments to the evolutionary context in which the University carries out its mission.*
- 2) *Increasing debate and internal dissemination to foster dialog and participation of the U.Porto community, thus reinforcing the process of meta-evaluation that underlies continuous improvement.*
- 3) *Promoting greater accountability of the Group for Promoting the Quality and Continuous Improvement of U.Porto as the entity in charge of monitoring and enforcing the quality policy.*
- 4) *Developing a framework for evaluation and accountability with a better definition of the actors and responsibilities of the managing bodies that impact the QMS.*
- 5) *Further developing additional support documentation for the quality assessment process in order to optimize the workflow, and formalizing the mechanisms for monitoring and information gathering, evaluation and performance, and explicit integration in the QMS.*
- 6) *Pursuing our effort to increase the visibility of U.Porto’s quality policy, along with the dissemination of its QMS.UP manual, in order to increase the intentionality of the institutional culture in this sector.*

#### 3.2 Abrangência e eficácia dos procedimentos e estruturas de garantia da qualidade

##### 3.2.1 No ensino e aprendizagem

*Reforçar o investimento num conjunto de atividades para a melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) na componente de Ensino e Aprendizagem (E&A), muitas delas já em curso ou programadas no Plano de Atividades de 2017, designadamente:*

- 1) *A prossecução da inovação nas metodologias de ensino-aprendizagem, de forma a permitir realização plena do ensino centrado nos estudantes.*
- 2) *A valorização dos processos de avaliação distribuída ao longo do semestre e a diminuição da concentração das avaliações em momentos únicos (muitas vezes com recurso exclusivo a provas escritas), é importante não só no estímulo do trabalho cooperativo e autónomo dos estudantes, como também na melhoria do seu desempenho ao longo do ciclo de estudos (ainda que esta mudança de paradigma possa ser demorada, face ao número elevado de estudantes em algumas UC).*
- 3) *A melhoria contínua da “voz dos estudantes” no E&A, designadamente através das Comissões de Acompanhamento dos ciclos de estudos (CE) e do inquérito pedagógico da U.Porto (a nova versão deste inquérito,*

lançada em 2016/17, é já uma evidência de melhoria, sendo importante continuar a promover estratégias de aumento da participação).

4) Reforçar a meta avaliação dos procedimentos de revisão periódica dos CE, nomeadamente através da incorporação das sugestões mais relevantes recebidas dos diversos intervenientes.

5) Avaliar os benefícios que poderão advir da criação de Comissões de Aconselhamento Externo nos programas doutorais, no sentido de reforçar a ligação à sociedade e a atualidade destes CE.

### 3.2.1 In teaching and learning

*Reinforcing investment in a set of activities to improve the Quality Management System (QMS) in the Teaching and Learning area (T&L), many of them already underway or programed in the 2017 Activities Plan, namely:*

1) *Pursuing innovation in T&L methodologies, enabling teaching to be focused solely on the students.*

2) *Increasing the assessment processes distributed throughout the semester and decreasing the frequency of assessments in discrete moments (often with the exclusive use of written exams), not only to stimulate collaborative and autonomous student work, but also to improve student performance over the course of the cycle of studies (even if this paradigm shift may take some time, given the high number of students in some CUs).*

3) *Continuous improvement of student input on T&L, namely through Monitoring Committees for cycles of studies and U.Porto's pedagogical survey (the new version of this survey, launched in 2016/17, is in itself evidence of improvement, although it is important to continue to promote strategies to increase student participation).*

4) *Reinforcing the meta-assessment of periodic review procedures concerning the CSs, namely through the incorporation of the most relevant suggestions from the various stakeholders.*

5) *Assessing the benefits that may come from setting up External Counseling Committees in doctoral programs to strengthen the connection to society and keep CSs updated.*

### 3.2.2 Na investigação e desenvolvimento / investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível

*As atividades em curso ou programadas para a melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da U.Porto, no que respeita à Investigação e Desenvolvimento, estão incluídas no Plano de Atividades para 2017, nomeadamente:*

1) *Aprofundamento de iniciativas de reforço da qualidade, internacionalização, articulação e aproveitamento de sinergias e de desenvolvimento de áreas estratégicas de investigação, nomeadamente no quadro do consórcio UNorte.pt, que integra a U.Porto, a U.Minho e a UTAD.*

2) *Enquadramento da atividade de investigação desenvolvida na U.Porto, através da discussão e aprovação de regulamentação que permita a concretização dos Artigos 60.º e 61.º dos Estatutos da U.Porto, e do estabelecimento, nos termos da regulamentação aprovada, de protocolos entre a U.Porto e as estruturas de investigação a que ela esteja associada.*

3) *Promover o trabalho conjunto com os docentes e investigadores para aferir de forma transparente as condições em que os recursos são canalizados para as atividades, definindo objetivos, incentivos de apoio e prémios de promoção e reconhecimento do mérito, motivando-os a fazerem melhor, numa posição de vantagem competitiva face aos seus pares posicionados em instituições congéneres.*

4) *Fomentar a participação de docentes, investigadores, bolseiros e estudantes, em projetos com produção científica acrescida em quantidade e qualidade, e elevado número de documentos citados.*

5) *Consolidar o SGQ, com ênfase na publicação de indicadores e na análise dos resultados de desempenho obtidos no domínio da Investigação.*

6) *Dar continuidade ao processo de desenvolvimento de métricas para a Investigação no domínio das Artes, Humanidades e Ciências Sociais.*

### 3.2.2 In research and development / targeted research and high level professional development

*The activities currently underway or programed for the improvement of the Quality Management System (QMS) at U.Porto, concerning Research and Development, are included in the 2017 Activities Plan, namely:*

1) *Increasing initiatives for quality enhancement, internationalization, coordination, and use of synergies, and developing strategic areas of research, namely within the UNorte.pt consortium, which includes U.Porto, U. Minho (University of Minho) and UTAD (University of Trás-os-Montes and Alto Douro).*

2) *Reinforcing the framework of the research activity developed at U.Porto, through discussion and approval of regulations that allow for the implementation of Articles 60 and 61 of the U.Porto Statutes, and the establishment, under the terms of the approved regulations, of protocols between U.Porto and its associated research structures.*

3) *Promoting joint work with teachers and researchers, to transparently assess the conditions in which resources are channeled into activities, defining goals, support incentives, and promotion and recognition of merit awards, in order to motivate them to do better, in a position of competitive advantage over their peers in similar institutions.*

4) *Encouraging the participation of teachers, researchers, research fellows and students in projects with greater quality and quantity of scientific production, and with higher citation scores.*

5) *Consolidating the QMS, with an emphasis on publishing indicators and on analyzing performance reports obtained within the field of Research.*

6) *Continuing the work of developing metrics for Research in the field of Arts, Humanities, and Social Sciences.*

### 3.2.3 Na colaboração interinstitucional e com a comunidade

1) *Promover as atividades de meta avaliação na área da terceira missão, com o objetivo de reforçar o enquadramento proporcionado pelo Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da U.Porto neste domínio, onde existem condições para um acentuado ritmo de crescimento.*

2) *Dar continuidade à estratégia de divulgação junto da comunidade científica em geral, dinamizando a disseminação dos resultados da investigação.*

3) *Publicitar junto de empresas e da sociedade em geral os sucessos obtidos nas atividades de I&D+I (e.g. prémios obtidos, projetos de investigação de relevância), de forma a identificar possíveis sinergias e oportunidades de parceria.*



### 3.2.3 In the interaction with society

- 1) *Promoting meta-evaluation activities regarding the third mission, seeking to strengthen the framework provided by U.Porto's Quality Management System (QMS.UP) in this area, which could potentially show strong growth.*
- 2) *To continue promoting and disclosing research outcomes to the general scientific community.*
- 3) *To publicize successful R&D+I activities to companies and the public (e.g., awards or relevant research projects), in order to identify possible synergies and partnership opportunities*

### 3.2.4 Nas políticas de gestão do pessoal

- 1) *Otimizar e uniformizar procedimentos e regulamentos.*
- 2) *Aumentar a motivação e qualificação do pessoal docente, do pessoal investigador e do pessoal não docente.*
- 3) *Concretizar a criação do Provedor do Pessoal Docente e Investigador, previsto na constituição do Gabinete de Provedoria, mas ainda sem existência prática.*
- 4) *Fomentar a criação de programas de apoio aos docentes para projetos de inovação, tendo em conta programas de formação pedagógica para os novos docentes, nomeadamente estudantes de formação avançada envolvidos em atividades letivas.*
- 5) *Valorizar as capacidades e competências dos trabalhadores não docentes, reforçando a formação adequada ao exercício das suas funções.*
- 6) *Reforçar o papel da avaliação de desempenho como instrumento de reconhecimento do mérito e de melhoria da qualidade.*
- 7) *Reforçar os mecanismos de aferição do grau de satisfação profissional dos trabalhadores.*

### 3.2.4 In the policies for staff management

- 1) *To optimize and standardize procedures and regulations.*
- 2) *To enhance the qualification and motivation of the teaching staff, researchers, and non-academic staff.*
- 3) *To create an Ombudsman for Teachers and Researchers, a goal foreseen when the Ombudsman Office was initially created.*
- 4) *To foster the creation of support programs for teachers in innovation projects, including pedagogical training for new teachers, such as doctoral students involved in teaching activities.*
- 5) *To value the capacities and skills of non-academic staff, promoting appropriate training for their functions.*
- 6) *To reinforce the role of performance assessments as an instrument of acknowledgement of merit and quality improvement.*
- 7) *To strengthen evaluation mechanisms directed towards the professional satisfaction level of employees.*

### 3.2.5 Nos Serviços de Apoio

*O Plano de Atividades para 2017 prevê medidas específicas para consolidar os serviços de apoio à estratégia e operações da Universidade, nomeadamente:*

- 1) *Reestruturar internamente os serviços das UOs em função das alterações de funcionamento dos SPUP.*
- 2) *Consolidar o serviço de compras e gestão de contratos.*
- 3) *Consolidar a Unidade de Apoio à Investigação com vista a criar condições para potenciar as oportunidades de captação de novos financiamentos para apoio à investigação e/ou atividades de suporte.*
- 4) *Reforçar os mecanismos de avaliação e regulação da qualidade, visando a melhoria continuada, também ao nível dos serviços prestados.*

### 3.2.5 In the Support Services

*The Activity Plan for 2017 foresees specific measures to consolidate services to support the University's strategy and operations, namely:*

- 1) *Internal restructuring of Organic Unit services bearing in mind the changes of operation in SPUP.*
- 2) *To consolidate the purchases service as well as contract management.*
- 3) *To strengthen the Research Support Unit, with the goal of increasing the awareness towards further funding opportunities for research and other activities.*
- 4) *To strengthen evaluation mechanisms and quality regulation, looking towards continuous improvement at the service level as well.*

### 3.2.6 Na internacionalização

- 1) *Reforçar o aproveitamento de sinergias entre as estruturas de apoio à internacionalização nas várias faculdades.*
- 2) *Reforçar a capacidade da instituição para acolher estudantes, investigadores e docentes estrangeiros.*
- 3) *Promover uma maior integração de processos, no sentido de simplificar e minimizar a interação do estudante internacional com os diversos serviços da U.Porto.*
- 4) *Aumentar a participação dos docentes em atividades de investigação e desenvolvimento, e de cooperação internacional.*
- 5) *Aumentar a oferta de formação em parceria com universidades de referência no contexto internacional.*
- 6) *Reforçar a notoriedade e projeção internacional da U.Porto, por exemplo, dando maior visibilidade aos ciclos de estudos detentores da marca EUR-ACE, ao prestígio dos alumni internacionais e ao posicionamento nos principais "rankings" do ensino universitário.*
- 7) *Reforçar o carácter bilingue na oferta formativa, melhorando a respetiva informação de suporte e as competências na língua inglesa dos docentes e do pessoal não docente.*
- 8) *Reforçar a oferta formativa em regime de educação a distância.*
- 9) *Reforçar a oferta de programas de formação especificamente dirigidos a estudantes de países de língua oficial portuguesa e as estruturas de apoio para estes estudantes.*
- 10) *Desenvolver mecanismos de reforço da empregabilidade em contexto internacional.*

### 3.2.6 In internationalisation

- 1) *To further potentiate synergies between several internationalization support structures among the Faculties.*
- 2) *To reinforce the institution's capacity to welcome foreign students, researchers, and teachers.*
- 3) *To promote a greater integration of processes to simplify and minimize the international students' interaction with the University support services.*
- 4) *To increase teacher participation in research and development activities and international cooperation.*
- 5) *To increase the training offer by creating partnerships with highly regarded universities at the international level.*
- 6) *To reinforce U.Porto's notoriety and international projection, e.g. by giving greater visibility to EUR-ACE cycles of studies, to the prestige of international alumni, and to the University's position in higher education rankings.*
- 7) *To foster the bilingual nature of the training offer by improving support information and enhancing the English language skills of both teaching and non-teaching staff.*
- 8) *To strengthen the training offer in distance learning.*
- 9) *To strengthen the offer of training programs specifically directed to Portuguese-speaking countries and reinforcing the support structures for these students.*
- 10) *To develop employability-fostering mechanisms in an international context.*

### Perguntas 3.3 a 3.5

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

- 1) *Intensificar a atividade do Grupo Dinamizador da Qualidade e Melhoria Contínua da U.Porto, reforçando o seu papel no acompanhamento do SGQ (em curso).*
- 2) *Reforçar o acompanhamento da atividade institucional, dentro do enquadramento proporcionado pelo Plano Estratégico, pelo Plano de Ação para o Mandato do Reitor e pelos Planos de Atividades anuais, de forma a proporcionar mais e melhor informação para os decisores políticos e operacionais a vários níveis, em particular aos órgãos de governação central e às Direções das Unidades Orgânicas (o Projeto BI4UP, "Business Intelligence para a U.Porto" constitui exemplo de uma importante iniciativa em curso neste domínio).*

#### 3.3 The relationship between the quality assurance system and the governance and management bodies of the institution

- 1) *To intensify the activity of the Group for Promoting the Quality and Continuous Improvement of U.Porto by strengthening its role in monitoring the QMS (ongoing).*
- 2) *To strengthen the monitoring of institutional activity within the frameworks provided by the Strategic Plan, the Plan of Action for the Rector's Mandate, and the annual Activity Plans. The goal is to provide more and better information to political and operational players at several levels, particularly central governing bodies and the Boards of each Organic Unit (the Project BI4UP, "Business Intelligence for U.Porto" is an example of an important ongoing initiative in this domain).*

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

- 1) *Reforçar as iniciativas de reflexão crítica acerca dos processos de avaliação externa, ao nível da coordenação dos ciclos de estudos (CE), no contexto dos órgãos de gestão das Unidades Orgânicas (UO) e do Conselho Coordenador para o Modelo Educativo da U.Porto (CCMEUP), nomeadamente nos casos dos CEs com avaliação externa já concluída (processo bastante adiantado no âmbito do CCMEUP, onde a análise global dos resultados da avaliação e acreditação de CEs na U.Porto tem sido debatida) -- ver 3.4\_Anexo I.*
- 2) *Desenvolver atividades com parceiros externos no âmbito do consórcio UNorte.pt, nomeadamente para reforçar a garantia da qualidade, a internacionalização, a articulação e o aproveitamento de sinergias, e o desenvolvimento conjunto de áreas estratégicas de investigação.*
- 3) *Reforçar a participação ativa e crítica dos estudantes, nomeadamente através das comissões de acompanhamento dos CEs e de todos os restantes órgãos plurais que contam a sua presença.*
- 4) *Reforçar as atividades do Conselho Consultivo do Observatório do Emprego e da Trajetória dos Diplomados da U.Porto (<https://goo.gl/PcP6i2>) e aumentar a taxa a participação dos diplomados no preenchimento do inquérito anual.*
- 5) *Promover uma maior divulgação das boas práticas de gestão na U.Porto, com o objetivo de melhorar as atividades de planeamento, controlo e responsabilização, tanto a nível central como das UOs.*

#### 3.4 Participation of internal and external stakeholders in the quality assurance processes

- 1) *Strengthen critical reflection initiatives regarding processes of external evaluation, at the level of cycle of studies (CS) coordination, in the context of the Organic Unit (OU) managing bodies and the Coordinating Council of the U.Porto Educational Model (CCMEUP), namely in the case of CSs whose external evaluation has already been completed (already quite advanced within CCMEUP, where a comprehensive analysis of the evaluation and accreditation results of U.Porto's CSs has been debated – see 3.4 Annex I).*
- 2) *Develop activities with external partners within the UNorte.pt consortium, primarily to strengthen quality assurance, internationalization, connections, and synergies, and joint development of strategic areas of research.*
- 3) *Strengthen the active and critical participation of students, namely through the CS monitoring committees and all other relevant plural organs.*
- 4) *Strengthen the Advisory Council of the U.Porto Employment and Graduate Trajectory Observatory (<https://goo.gl/PcP6i2>) and increase response rates for the annual graduate survey.*
- 5) *Promote greater dissemination of U.Porto's good management practices with the goal of improving planning, control, and accountability activities at both the central and OU level.*

#### 3.5 Sistema de informação (mecanismos de recolha, análise e divulgação interna da informação; abrangência e relevância

**da informação gerada)**

- 1) *Atualização da tecnologia de desenvolvimento para permitir ganhos de eficiência na produção de software e na usabilidade do sistema (em curso);*
- 2) *Integração com a plataforma de interoperabilidade da AMA (Agência para a Modernização Administrativa), nomeadamente com o serviço de pagamentos (PPAP) e a Gateway de SMS (GAP) (em curso);*
- 3) *Melhorar a funcionalidade da interação dos utilizadores com o SIGARRA, nomeadamente o painel de controlo (“dashboard”) e as notificações ao utilizador (em curso);*
- 4) *Melhorar a partilha de informação entre instituições de ensino superior (IES), no âmbito de cursos partilhados e de projetos de investigação (em curso no âmbito do projeto SAMA U.Norte Gateway);*
- 5) *Desenvolver uma infraestrutura comum para a educação a distância integrada com o sistema de gestão académica, no sentido de reforçar a produção e oferta de cursos em regime de e-learning e b-learning (em curso no contexto do consórcio UNorte.pt, através do projeto SAMA U.NorteX).*
- 6) *Melhorar os mecanismos de inscrição em eventos de diversos tipos, suportando o pagamento integrado no SIGARRA e as correspondentes notificações aos participantes (em curso);*
- 7) *Reforçar a utilização do módulo de estatísticas do SIGARRA, alargando o seu âmbito e o conhecimento dos benefícios que ele oferece para o trabalho de meta avaliação.*

**3.5 The information system (mechanisms for the collection, analysis and internal dissemination of information; scope and relevance of gathered information)**

- 1) *Update the software development technology to accommodate improvements in the efficiency of software production and system functionality (in progress);*
- 2) *Integration with the AMA (Administrative Modernization Agency) interoperability platform, namely with the payment service (PPAP) and the SMS Gateway (GAP) (in progress);*
- 3) *Improve SIGARRA-user interaction functionality, namely with the control panel (“dashboard”) and user notifications (in progress);*
- 4) *Improve information exchange between higher education institutions (HEI) in regard to shared courses and research projects (in progress, as part of the SAMA U.Norte Gateway project);*
- 5) *Develop a common infrastructure for distance learning that is integrated with the academic management system, with the goal of strengthening the production and delivery of e-learning and b-learning courses (in progress, as part of the UNorte.pt consortium through the SAMA U.NorteX project).*
- 6) *Improve the mechanisms of enrollment in diverse types of events, supporting integrated payment through SIGARRA and sending all corresponding notifications to participants (in progress);*
- 7) *Strengthen the use of the SIGARRA statistics module, broadening its scope and the acquaintance with the benefits that it offers for meta-evaluation work.*

**Perguntas 3.6 a 3.8****3.6 Publicação de informação relevante para as partes interessadas**

- 1) *Analisar a possibilidade de se estender a outras áreas o mecanismo de divulgação em tempo real que é usado para informar a comunidade da U.Porto de todos os desenvolvimentos que vão sendo concluídos no âmbito do SIGARRA (<https://goo.gl/AcvpSG>).*

**3.6 Publication of information relevant to external stakeholders**

- 1) *Analyze the possibility of extending to other areas the real-time notification mechanism that is used to inform the U.Porto community of new SIGARRA features and developments (<https://goo.gl/AcvpSG>).*

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

- 1) *Adoção de um mapa de revisões do manual do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e/ou dos procedimentos que lhe estão associados.*
- 2) *Reforçar os mecanismos de meta avaliação dos novos procedimentos associados à monitorização dos primeiros e segundos ciclos de estudos e mestrado integrados, nomeadamente no que respeito ao correspondente módulo no SIGARRA.*
- 3) *Desenvolver um modelo de monitorização dos terceiros ciclos de estudos em colaboração estreita com as Vice-Reitorias que tutelam a Formação e Organização Académica e a Investigação e Desenvolvimento.*

**3.7 Monitoring, evaluation and continuous improvement of the internal quality assurance system**

- 1) *Adopt a revision chart for the Quality Management System (QMS) manual and/or associated procedures.*
- 2) *Strengthen mechanisms for the meta-evaluation of new procedures associated with the monitoring and assessment of first and second cycles and integrated masters, namely in regard to the corresponding SIGARRA module.*
- 3) *Develop a model for monitoring doctoral programs in close collaboration with the Vice-Rectors who guide Academic Training and Organization, and Research and Development.*

**3.8 O sistema interno de garantia da qualidade, visto no seu todo**

- 1) *Apesar da forte interligação entre processos nucleares e os mecanismos de garantia da qualidade, a que se soma o elevado grau de comprometimento dos trabalhadores, o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) pode e deve evoluir no sentido de facilitar a sua adequação às transformações de contexto em que a Universidade desempenha a sua missão.*
- 2) *Reforçar os mecanismos institucionais de reflexão, diálogo e participação da comunidade, no sentido de facilitar o trabalho de meta avaliação que está subjacente à melhoria contínua.*

### 3.8 The internal quality assurance system, taken as a whole

- 1) *Despite the strong interconnection between core processes and mechanisms of quality management, and the high degree of worker commitment that already exists in this area, the Quality Management System (QMS) can and must evolve towards being more agile in its adaptation to the changing environment in which the University carries out its mission.*
- 2) *Strengthen institutional mechanisms of reflection, dialog, and community participation to facilitate the meta-evaluation work that underlies continuous improvement.*

## 4. Síntese de aspetos identificados para melhoria da instituição

---

### 4 Síntese de aspetos identificados para melhoria da instituição

*A lista de aspetos identificados para melhoria do sistema, apresentada na secção 3, refere um conjunto de medidas que têm igualmente impacto para a melhoria da instituição. Aquelas medidas, distribuídas por 13 áreas, constituem um enquadramento para uma síntese mais compacta e orientada para o nível institucional, que é apresentada nesta secção:*

- 1) *Consolidar as práticas de meta avaliação relativas aos relatórios anuais de ciclos de estudos (CE) gerados anualmente pelo SIGARRA, de acordo com o procedimento de monitorização e avaliação dos primeiros e segundos ciclos e dos mestrados integrados.*
- 2) *Concluir a definição do procedimento de monitorização e avaliação dos terceiros ciclos de estudos, onde a importância fundamental da atividade de investigação exige a consideração de um modelo não coincidente com o dos ciclos de estudos referidos no ponto anterior.*
- 3) *Reforçar o enquadramento da atividade de investigação desenvolvida na Universidade e o estabelecimento de protocolos com as estruturas de investigação a que ela está associada.*
- 4) *Reforçar as atividades de meta avaliação na área da terceira missão, de importância reconhecidamente crescente para o impacto e a visibilidade da Universidade no meio social e empresarial em que se encontra inserida.*
- 5) *Acelerar a transformação digital da Universidade, reforçando as soluções que promovam a desmaterialização e os ganhos de eficiência e eficácia através da introdução de tecnologias inovadoras dos métodos de trabalho em todas as áreas.*
- 6) *Promover uma maior otimização e uniformização de procedimentos, em particular daqueles que facilitem uma maior partilha de serviços e recursos.*
- 7) *Reforçar a internacionalização da oferta formativa, nomeadamente de ciclos de estudos conferentes de grau que possam ser seguidos em regime de educação a distância.*
- 8) *Reforçar o incentivo à participação de todas as partes interessadas (internas e externas) nos vários mecanismos de meta avaliação, como é o caso do inquérito pedagógico e do inquérito à empregabilidade (respeitantes aos estudantes), e da auscultação às entidades empregadores (já calendarizado para 2017).*
- 9) *Garantir a capacidade de adequação do Sistema de Gestão de Qualidade da U.Porto à transformação do contexto em que a Universidade desempenha a sua missão, bem como a facilidade da sua integração com o SIGARRA, como principal veículo de concretização dos procedimentos nele apresentados.*

### 4 Summary of aspects identified for improvement of the institution

*The list presented in Section 3 for improving the QMS comprises a set of measures that are relevant for institutional improvement as well. Such measures, spread over 13 areas, are a framework for a more compact, institutional-oriented summary, which is presented here:*

- 1) *To consolidate practices regarding annual reports of cycles of studies generated by SIGARRA, bearing in mind the procedure for monitoring and assessing first and second cycles of study and integrated masters.*
- 2) *To fully define the monitoring and evaluation procedures of doctoral degrees, where research plays a decisive role, thus demanding a different model from that developed for the cycles of studies mentioned above.*
- 3) *To strengthen the University's research activity framework and to establish more protocols with associated research structures.*
- 4) *To strengthen meta-evaluation activities regarding the third mission, which are of great importance for the University's visibility in social and corporate environments.*
- 5) *To speed up the University's digital transformation by reinforcing solutions that favor dematerialization and efficiency and effectiveness gains, which can be achieved by introducing innovative work technologies in all areas.*
- 6) *To promote greater optimization and standardization of procedures, particularly those that facilitate the sharing of services and resources.*
- 7) *To reinforce the internationalization of the training offer, namely through cycles of studies delivered in a distance education mode.*
- 8) *To incentivize the participation of all interested parties (internal and external) in several mechanisms of meta-evaluation, such as the pedagogical and employability surveys (directed to students), or by reinforcing the communication channels with potential employers (already scheduled for 2017).*
- 9) *To guarantee that U.Porto's Quality Management System remains adequate in the different contexts where the University carries out its mission, as well as to ensure its easy integration with SIGARRA, as this is the main vehicle to accomplish all procedures of the QMS.UP.*

## 5. Observações

---

### 5 Observações (Comentários, observações ou clarificações sobre quaisquer dos itens do guião)

*A meta-avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), realizada ao longo deste documento, constituiu também um exercício de reflexão crítica e de análise abrangente, que cobriu todas as áreas de atividade da U.Porto. Tratou-se*

de um processo dinâmico e muito participado por todos, que incluiu uma etapa inicial de discussão do próprio Manual do SGQ.UP, envolvendo todos os serviços, a que se seguiu o trabalho da comissão de autoavaliação especificamente criada para conduzir a reflexão de topo necessária à elaboração deste documento. Esta comissão integrou docentes e investigadores, outros trabalhadores e estudantes, provenientes das diferentes faculdades. A sua atividade foi enquadrada por um ambiente de trabalho colaborativo sobre a web, tornando possível o enriquecimento das contribuições de cada subgrupo, que podiam ser acompanhadas e comentadas pelos seus pares. A visibilidade dos documentos assim criados, todos disponíveis no mesmo site, facilitou a perceção cruzada dos temas que iam sendo trabalhados e minimizou sobreposições, reforçando a coerência do documento final.

A U.Porto desenvolve a sua atividade em três áreas estratégicas que se complementam na missão das principais instituições universitárias à escala mundial (a Educação e a Formação, a Investigação e a Terceira Missão) e sob sete grandes princípios orientadores: a qualidade, a multidisciplinaridade, a cooperação, a internacionalização, o desenvolvimento integral, a postura de abertura e intervenção, e a racionalização, eficiência e sustentabilidade. O desenvolvimento deste relatório evidenciou o comprometimento institucional com o SGQ e a capacidade do SIGARRA para assegurar a implementação de procedimentos de recolha, monitorização e avaliação, facilitando deste modo as subsequentes medidas corretivas necessárias à melhoria contínua. A importância do SIGARRA como pilar do SGQ.UP estende-se a todas as áreas da missão institucional, mas de forma particularmente exaustiva aos processos académico-pedagógicos, podendo citar-se como exemplo representativo o módulo que implementa o procedimento de monitorização e avaliação dos primeiros e segundos ciclos de estudos (CE) e de mestrado integrado. Apesar de a geração de relatórios de CE no SIGARRA ser suportada há já largos anos, a versão anterior deste módulo baseava-se num modelo menos abrangente, tanto nos conteúdos como na informação temporal (muitos dos campos do atual modelo comparam os valores ao longo dos três últimos anos). O módulo agora em uso proporciona uma base comum para o trabalho de meta avaliação que deve ser realizado pelos diretores destes ciclos de estudos e consolida a intervenção dos órgãos de gestão das faculdades, nomeadamente a função de acompanhamento que cabe aos conselhos científico e pedagógico, respondendo eficazmente aos requisitos da A3ES em matéria de avaliação de ciclos de estudo em funcionamento. Proporciona ao mesmo tempo uma plataforma que facilita atividades de “benchmarking” transversais, não entre ciclos de estudos individuais de diferentes faculdades, mas entre tipos de ciclos de estudos (por exemplo, permitindo o “benchmarking” do tipo “segundo ciclo” entre diferentes faculdades).

O procedimento de monitorização e avaliação inicia-se pela unidade curricular, constituindo os respetivos relatórios a base do relatório de CE. O conjunto destes relatórios permite a geração do relatório de síntese para cada faculdade, ao qual tem acesso o Gabinete de Estudos Estratégicos e Melhoria Contínua (GEEMC) da U.Porto. Este gabinete efetua a análise destes relatórios, sendo responsável pela divulgação de uma apreciação global que é disponibilizada a toda a Universidade. Os relatórios dos ciclos de estudos são gerados automaticamente a 31 de dezembro e ficam disponíveis até 15 de fevereiro para que os respetivos diretores, comissões científicas e de acompanhamento, possam analisar os dados e realizar uma análise SWOT (5\_Anexo I - Relatório\_CE\_MIEEC). A partir dessa data os relatórios passam a estar disponíveis para emissão de parecer por parte dos conselhos científicos e pedagógicos, podendo o diretor da faculdade, em qualquer momento, solicitar o retorno ao modo de edição por parte do diretor do CE, caso se considere necessário alterar ou acrescentar informação. Os relatórios de síntese de cada faculdade são produzidos a 1 de maio e ficam disponíveis para apreciação por parte do diretor da faculdade até ao final desse mês. A partir do dia 1 de junho estes relatórios de síntese ficam acessíveis ao GEEMC, a quem compete o encerramento deste ciclo, através do trabalho de análise e divulgação que foi anteriormente referido.

A experiência obtida com a entrada em funcionamento deste processo evidenciou a sua importância para as atividades de meta avaliação a nível institucional, que se caracterizou por um intenso diálogo com os diretores de CE, ao qual não foi com certeza alheio o processo de divulgação, que envolveu visitas a todas as faculdades, onde se realizaram reuniões para apresentação e discussão deste procedimento aos diretores dos primeiros e segundos ciclos e de mestrados integrados.

## 5 Observations (Comments, observations or clarifications on any item of the guidelines)

The meta-evaluation of the Quality Management System (QMS) performed throughout this document was also an exercise in critical reflection and comprehensive analysis of all areas of activity at U.Porto. This was a dynamic process that involved the participation of many people: it included an initial discussion phase of the QMS.UP Manual involving every service and the establishment of a self-evaluation committee created specifically to conduct the high-level reflection necessary to write this document. This committee was made up of research and teaching staff, non-academic staff, and students from the various Faculties. Their activity took place in a collaborative, on-line working environment, enriching the contributions of every subgroup, which could be monitored and commented on by their peers. Visibility of the documents created, all available on the same website, facilitated cross-observation of discussion topics and minimized overlap, which strengthened the coherence of the final document.

U.Porto has three strategic areas of activity that complement each other in the mission of the world's leading universities (Education and Training, Research, and the Third Mission), and operates under seven guiding principles: quality; interdisciplinarity; cooperation; internationalization; integral development; an attitude of openness and intervention; and rationalization, efficiency and sustainability. Writing this report has highlighted the institution's commitment to the QMS and SIGARRA's ability to ensure the implementation of procedures for gathering, monitoring, and assessment that facilitate subsequent corrective measures necessary for continuous improvement. The importance of SIGARRA as a pillar of the QMS.UP extends to all areas of the institution's mission, but in a particularly exhaustive way to academic and pedagogical procedures. An example is the module that implements the procedure for monitoring and assessing first and second cycles of study and integrated masters. Although cycle of studies reports on SIGARRA have been supported for many years, the previous version of this module provided less coverage of both content and its evolution over time (many of the fields in the current model compare data over the last three years). The module that is now available provides a common basis for the meta-assessment that must be carried out by the directors of these cycles of studies and consolidates the intervention of the faculty managing bodies, including the monitoring function by the scientific and pedagogical councils, effectively meeting the requirements of the A3ES in the evaluation of active cycles of studies. At the same time, it provides a platform that facilitates cross-sectional benchmark activities, not between single cycles of studies from different Faculties, but between types of cycles of studies (for example, benchmarking the second cycles type in different Faculties).

The monitoring and assessment procedure starts with the curricular unit, and the respective reports are the basis for

*the report on the cycle of studies (CS). An overall summary report is then created for each Faculty, which is made available to the Office for Strategic Studies and Continuous Improvement (GEEMC). This office analyzes these reports and produces a global assessment document that is shared with the whole University. Reports on cycles of studies are generated automatically on December 31st and are available through February 15th, so that Directors of CSs and their scientific and monitoring committees can analyze the data and perform a SWOT analysis (annex: 5\_Anexo I - Relatório\_CE\_MIEEC). After that, the reports are made available to the scientific and pedagogical councils in each Faculty. The Faculty director can, at any point, ask the Director of the CS to add or modify information in the CS report, if there is a need to clarify any aspects. The summary reports in each Faculty are produced on May 1st and are available for appreciation by the Faculty director through the end of the month. After June 1st, these reports are made available to GEEMC, who concludes the cycle with their aforementioned analysis and dissemination. The experience gained from this process demonstrated its importance for evaluation activities at the institutional level, which was characterized by intense dialog with Directors of CSs, including during the dissemination process, and which included visits to all Faculties, where meetings were held to present and discuss this procedure with the directors of first and second cycles, and integrated masters.*

## 6. Anexos

### Nota Introdutória

---

#### 6.1 Manual da Qualidade

---

**6.1.1 Manual da Qualidade, ou documentação equivalente sobre a política da instituição para a qualidade em que estejam claramente identificadas a estratégia da instituição para a qualidade e a forma como a mesma se consubstancia num sistema interno de garantia da qualidade (incluindo os procedimentos envolvidos no sistema):**

**Versão em Português (PDF, max. 4MB):**

[6.1.1\\_Manual\\_SGQ.UP\\_PT\\_2016.12.pdf](#)

**6.1.2 Versão em Inglês (PDF, max. 4MB):**

[6.1.2\\_ManualSGQ.UP2016.12.09\\_EN.pdf](#)

#### 6.2 Outros anexos

---

##### 6.2.1 Outro anexo

###### Anexo - A5\_Anexo\_I

**6.2.1.1 Referência:**

*A5\_Anexo\_I*

**6.2.1.2 Título:**

*Organograma da U.Porto*

**6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**

[6.2.1.3\\_A5\\_Anexo I - Organograma\\_UPorto \(1\).pdf](#)

###### Anexo - 1.2.5\_Anexo\_I

**6.2.1.1 Referência:**

*1.2.5\_Anexo\_I*

**6.2.1.2 Título:**

*Bibliotecas da U.Porto*

**6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**

[6.2.1.3\\_1.2.5\\_Anexo I - Bibliotecas da UPorto.pdf \(1\).pdf](#)

###### Anexo - 3.4\_Anexo\_I

**6.2.1.1 Referência:**

*3.4\_Anexo\_I*

**6.2.1.2 Título:**

*CCMEUP - Relatório dos Inquéritos A3ES*

**6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**

[6.2.1.3\\_3.4\\_Anexo I - CCMEUP\\_250117\\_007\\_Relatorio\\_Inquerito\\_A3ES\\_\\_versao\\_CCMEUP\\_Jan2017\\_.pdf](#)**Anexo - 5\_Anexo\_I****6.2.1.1 Referência:***5\_Anexo\_I***6.2.1.2 Título:***Relatório CE MIEEC***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3\\_5\\_Anexo I - Relatorio\\_CE\\_MIEEC \(1\).pdf](#)**Anexo - 00\_Anexo\_2****6.2.1.1 Referência:***00\_Anexo\_2***6.2.1.2 Título:***Estatutos da Universidade do Porto***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3\\_00\\_Anexo\\_2\\_Estatutos.pdf](#)**Anexo - 00\_Anexo\_3****6.2.1.1 Referência:***00\_Anexo\_3***6.2.1.2 Título:***Plano Estratégico 2020***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3\\_00\\_Anexo\\_3 PE2020.pdf](#)**Anexo - 00\_Anexo\_4****6.2.1.1 Referência:***00\_Anexo\_4***6.2.1.2 Título:***Plano de Atividades 2017***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3\\_00\\_Anexo\\_4 PA2017.pdf](#)**Anexo - 00\_Anexo\_1****6.2.1.1 Referência:***00\_Anexo\_1***6.2.1.2 Título:***Lista de Acrónimos / List of Acronyms***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3\\_00\\_Anexo\\_1 Acrónimos.pdf](#)**6.2.2 Tabela (preenchimento automático)****6.2.2. Outros anexos / Other annexes**

Referência / Reference	Título / Title	Anexo / Annex
A5_Anexo_I	Organograma da U.Porto	Anexo
1.2.5_Anexo_I	Bibliotecas da U.Porto	Anexo
3.4_Anexo_I	CCMEUP - Relatório dos Inquéritos A3ES	Anexo

5_Anexo_1	Relatório CE MIEEC	<a href="#">Anexo</a>
00_Anexo_2	Estatutos da Universidade do Porto	<a href="#">Anexo</a>
00_Anexo_3	Plano Estratégico 2020	<a href="#">Anexo</a>
00_Anexo_4	Plano de Atividades 2017	<a href="#">Anexo</a>
00_Anexo_1	Lista de Acrónimos / List of Acronyms	<a href="#">Anexo</a>

<sem resposta>

## 6.3 Hiperligações

### 6.3.Hiperligações / Links

01	Breve História da U.Porto	<a href="https://goo.gl/XGzF8P">https://goo.gl/XGzF8P</a>
02	Sistema de Gestão da Qualidade da U.Porto	<a href="https://goo.gl/DWuB0A">https://goo.gl/DWuB0A</a>
03	Grupo Dinamizador da Qualidade e Melhoria Contínua da U.Porto	<a href="https://goo.gl/ejb2IC">https://goo.gl/ejb2IC</a>
04	Relatórios Anuais sobre o Desempenho da U.Porto	<a href="https://goo.gl/m0ZNhH">https://goo.gl/m0ZNhH</a>
05	Inquérito Pedagógico	<a href="https://goo.gl/0CPbmv">https://goo.gl/0CPbmv</a>
06	Avaliação Institucional – EUA / Institutional Evaluation – EUA	<a href="https://goo.gl/opuEct">https://goo.gl/opuEct</a>
07	Planos Estratégicos e Grandes Linhas de Ação	<a href="https://goo.gl/2vt0yO">https://goo.gl/2vt0yO</a>
08	Planos de Atividades	<a href="https://goo.gl/Jt2CgD">https://goo.gl/Jt2CgD</a>
09	Relatórios de Atividades e Contas	<a href="https://goo.gl/zYcjm3">https://goo.gl/zYcjm3</a>
10	Inovação Pedagógica	<a href="https://inovacaopedagogica.up.pt/">https://inovacaopedagogica.up.pt/</a>
11	Inquérito aos Diplomados	<a href="https://goo.gl/9G4OFk">https://goo.gl/9G4OFk</a>
12	Gabinete de Apoio ao Estudante e Empregabilidade (GAEE)	<a href="https://goo.gl/TS7fvI">https://goo.gl/TS7fvI</a>
13	Universidade Júnior	<a href="https://universidadejunior.up.pt/">https://universidadejunior.up.pt/</a>
14	Portal Alumni	<a href="https://alumni.up.pt/">https://alumni.up.pt/</a>
15	UPdigital - Serviços de Apoio	<a href="https://goo.gl/9IFBCF">https://goo.gl/9IFBCF</a>
16	Catálogo UPorto	<a href="https://catalogo.up.pt">https://catalogo.up.pt</a>
17	Gabinete de Apoio aos Estudantes com Necessidades Educativas Especiais	<a href="https://goo.gl/khS4ef">https://goo.gl/khS4ef</a>
18	Relatório de Atividades da UPdigital	<a href="https://goo.gl/waIS1N">https://goo.gl/waIS1N</a>
19	Programas Internacionais de Cooperação na U.Porto	<a href="https://goo.gl/WMQfj3">https://goo.gl/WMQfj3</a>
20	Redes e Grupos de Cooperação Internacional na Universidade do Porto	<a href="https://goo.gl/oqsUo2">https://goo.gl/oqsUo2</a>
21	Portal UPorto Internacional	<a href="http://international.up.pt/">http://international.up.pt/</a>
22	Página do Estudante Internacional	<a href="https://goo.gl/U5e5qx">https://goo.gl/U5e5qx</a>
23	Conselho Coordenador do Modelo Educativo da U.Porto	<a href="https://goo.gl/rqu2jV">https://goo.gl/rqu2jV</a>
24	SIGARRA	<a href="https://goo.gl/1TVYWZ">https://goo.gl/1TVYWZ</a>
25	Portal UPorto organizacional	<a href="https://sigarra.up.pt/up/pt/web_page.inicial">https://sigarra.up.pt/up/pt/web_page.inicial</a>
26	Portal UPorto Comunicacional	<a href="https://www.up.pt">https://www.up.pt</a>
27	Repositório Aberto	<a href="http://repositorio.up.pt">http://repositorio.up.pt</a>
28	Parque de Ciência e Tecnologia da U.Porto	<a href="http://uptec.up.pt">http://uptec.up.pt</a>
29	U.Porto Inovação	<a href="http://upin.up.pt">http://upin.up.pt</a>
30	Mostra da U.Porto	<a href="https://www.mostra.up.pt/">https://www.mostra.up.pt/</a>
31	Centro de Desporto da U.Porto	<a href="https://sigarra.up.pt/cdup">https://sigarra.up.pt/cdup</a>
32	Serviços de Ação Social da U.Porto	<a href="https://sigarra.up.pt/sasup">https://sigarra.up.pt/sasup</a>
33	Portal de Notícias UPorto	<a href="http://noticias.up.pt">http://noticias.up.pt</a>
34	Plano de Atividades e o Relatório de Atividades e Contas	<a href="https://goo.gl/RrpkxP">https://goo.gl/RrpkxP</a>
35	Novidades SIGARRA	<a href="https://goo.gl/AcvpSG">https://goo.gl/AcvpSG</a>
36	Portal do Emprego	<a href="http://emprego.up.pt/">http://emprego.up.pt/</a>
37	Cooperação na UPorto	<a href="https://goo.gl/E258I7">https://goo.gl/E258I7</a>
38	Investigação, Desenvolvimento e Inovação na UPorto	<a href="https://goo.gl/Gehnud">https://goo.gl/Gehnud</a>
39	Acordos de Cooperação Bilaterais	<a href="https://goo.gl/wPTX5I">https://goo.gl/wPTX5I</a>
40	Legislação e Regulamentação	<a href="https://goo.gl/oasncl">https://goo.gl/oasncl</a>
41	Projeto GOTSolar	<a href="https://goo.gl/aq5nZ1">https://goo.gl/aq5nZ1</a>
42	Programa Acredita-te	<a href="https://goo.gl/YVvPra">https://goo.gl/YVvPra</a>
43	Laboratório de Ensino Aprendizagem	<a href="https://paginas.fe.up.pt/~lea/">https://paginas.fe.up.pt/~lea/</a>
44	Programa de Par em Par	<a href="https://goo.gl/VJw92z">https://goo.gl/VJw92z</a>