

ASIGQ/17/00010 — Relatório final da CAE

1. Introdução

1. Instituição de ensino superior / Entidade instituidora:

Universidade Do Porto

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

Universidade Do Porto

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

Universidade Do Porto

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

Universidade Do Porto

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

A visita à Universidade do Porto (UP) decorreu nos dias 17 a 19 de Julho de 2017. Participaram na visita: António Guimarães Rodrigues (Presidente da CAE); Madalena Alarcão, Jacinto Vidigal; Gemma Rauret Dalmau; Samuel Vilela; Maria de Lourdes Taylor. O Plano de Reuniões foi previamente definido com a adaptação do Programa-Tipo aprovado pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) à Instituição de Ensino Superior (IES). Realizaram-se reuniões com: 1- Autoridade académica máxima; 2- Equipa responsável pela autoavaliação; 3- Estrutura de coordenação estratégica; 4- Ensino e aprendizagem (vertente do ensino e aprendizagem no Sistema de Gestão da Qualidade da UP - e coordenação vertical no funcionamento do sistema); 5- Estudantes de 1º e 2º ciclo; 6- Estudantes de 3º ciclo; 7- A vertente investigação e desenvolvimento no SIGQ; 8- Serviços de apoio; 9- Docentes; 10- Coordenação / Estruturas de colaboração interinstitucional e com a comunidade; 11- Autoridade académica máxima; 12- Autoridades académicas e individualidades convidadas a estar presentes.

Todas as reuniões decorreram em instalações da UP, na cidade do Porto.

Em todas as reuniões a CAE salientou a natureza voluntária do exercício de auditoria e enquadrou o objeto da sua visita, sublinhando o facto de não ser sua função avaliar a qualidade do desempenho da IES, mas sim o seu Sistema de Gestão e Garantia da Qualidade (SIGQ).

No conjunto das reuniões realizadas foi ouvida e questionada uma significativa amostra de agentes internos, na perspetiva do sistema de gestão e garantia da qualidade, cobrindo as áreas de atividade.

O vice-reitor Professor José Manuel Martins Ferreira apresentou a metodologia que a instituição utilizou no exercício de autoavaliação com vista à certificação do seu sistema interno de garantia da qualidade.

A CAE procurou construir gradualmente junto dos participantes nas diversas reuniões a perceção que tornasse compreensível a interpretação que veio a comunicar oralmente no final da visita. Antecipadamente a CAE solicitou documentação complementar, que lhe foi facultada antes da data da visita.

Verificou-se que os participantes nas reuniões, de forma generalizada, estavam familiarizados com o sistema interno de garantia da qualidade, e tinham conhecimento do contexto da auditoria pela A3ES e do Relatório de Auto Avaliação (RAA).

A UP assumiu a visita realizada no âmbito da auditoria ao sistema de garantia da qualidade com

grande profissionalismo e seriedade. A visita decorreu de forma muito positiva, as reuniões foram muito produtivas e os interlocutores participaram ativamente.

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

Nota Introdutória

2.1. Definição e documentação da política institucional para a qualidade

2.1.1 Definição e documentação da política institucional para a qualidade (objetivos, funções, actores e níveis de responsabilidade do sistema, e documentação do sistema)

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

Substancial

2.1.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A política institucional para a qualidade está definida nos estatutos publicados em 2015, onde refere que a instituição cultiva o rigor, a transparência e a qualidade, preocupando-se com o reconhecimento do mérito, e assume os referenciais de qualidade definidos pela A3ES, expressos no MQ publicado em dezembro de 2016.

O SIGQ é coordenado centralmente pelo Gabinete de Estudos Estratégicos e Melhoria Contínua (GEEMC), que tem a missão de promover a cultura da qualidade. O GEEMC produz informação validada, objetiva e abrangente sobre a Instituição, garantindo que o SIGQ tem uma “dimensão de mensurabilidade que é essencial para a credibilidade do processo de avaliação, para o estabelecimento de benchmarkings e ponto de partida para uma reflexão posterior sobre os elementos de acompanhamento recolhidos”. A CAE não obteve evidência de que o SIGQ cobre o ensino de Ciclos de Estudo ministrados com outras universidades.

O MQ apresenta uma estrutura em que, para cada ação a concretizar para cumprimento de um requisito se identificam os documentos e as atividades associados, acessíveis através de hiperligação. A CAE reconhece a flexibilidade desta estrutura que permite uma fácil, ou mesmo imediata, atualização através da informação apontada pelas hiperligações, e que torna mais fácil a navegação através do SIGQ.

O MQ apresenta de forma clara os órgãos e serviços responsáveis por cada um dos referenciais de qualidade, e identifica os documentos de suporte.

O MQ é documento muito completo, e constitui um excelente roteiro. A sua arquitetura transforma-o, excessivamente, num manual de gestão. A ênfase na estratégica e na essência da missão, bem como a defesa da importância da partilha e participação dos diferentes níveis da instituição fica algo diminuída. A apresentação do SIGQ afirma-se excessivamente numa fusão com o Sistema de Informação.

A CAE considera necessário que o MQ defina com clareza os objetivos de qualidade nos diferentes vetores que orientam o SIGQ de modo a aprofundar a cultura da qualidade entre as partes interessadas.

O RAA refere que algumas faculdades, como a de Psicologia e Ciências da Educação e a de

Economia, criaram os seus próprios gabinetes de monitorização da qualidade e outras fundamentam as decisões de melhoria da qualidade na informação fornecida pelo SI.

Todavia, a versão atual do SI ainda não se encontra instalada em todas as Faculdades e a visibilidade do SIGQ no portal da UP e das Faculdades é reduzida à etiqueta “SIGARRA”, que não favorece a promoção do sistema de qualidade no seu todo. Ao nível das Faculdades é possível constatar, por consulta às páginas web, que há um enunciado de princípio em relação à garantia da qualidade. Contudo, a participação no SIGQ não aparece com muita evidência. Se é certo que o SIGQ é instrumental, é igualmente certo que ele é essencial e deve ser central à gestão e desenvolvimento das atividades da instituição. As páginas web das Faculdades não apresentam, num primeiro nível, o mesmo tipo de informação: nuns casos é apresentada, de forma direta, a informação considerada relevante; noutros casos, é necessário entrar pelo SI para aceder à informação sobre o sistema de qualidade; noutros casos, ainda, nem sequer existe qualquer informação.

A implementação e acompanhamento da política de qualidade e a sua revisão encontra evidências na presença de objetivos de qualidade nos Planos Estratégicos de 2011-2015 e de 2016-2020 e nos sucessivos planos e relatórios de atividades da UP disponíveis para consulta pública no portal da instituição.

À Comissão de Ética, constituída em 2008 no âmbito do Senado Universitário, compete a observância e promoção de padrões éticos em todas as atividades académicas e da conduta dos seus membros. Os estatutos estabelecem como princípio a formação ética no sentido global. Para assegurar a integridade académica e a vigilância sobre qualquer forma de intolerância dispõe de vários regulamentos e declarações de princípio elaborados pelos órgãos de governação. O Centro de Tecnologias Educativas disponibiliza uma aplicação que permite verificar a originalidade dos trabalhos científicos.

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

2.2.1.1 No ensino e aprendizagem

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

Muito avançado

2.2.1.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O Conselho Coordenador do Modelo Educativo e o Serviço de Formação e Organização Académica garantem, nos processos de criação de cursos, o alinhamento com os diversos regulamentos bem como com os formulários de criação e de acreditação interna e externa dos cursos alinhados com os da A3ES. O acompanhamento das várias edições dos ciclos estudos é feito por Comissões de Acompanhamento que integram o diretor do curso, 1 docente e 2 estudantes, assim como pelos Conselhos Pedagógicos e Científicos.

Esta secção do RAA é excessivamente declarativa, falhando o objetivo de descrição geral da cadeia de referenciação.

No entanto, com base na informação obtida durante a visita e com base na análise do Manual da Qualidade, a CAE conclui que o processo de ensino e aprendizagem está solidamente desenvolvido no que diz respeito à definição e documentação de objetivos, funções, atores e responsabilidades. Genericamente, são verificáveis os documentos que constituem o suporte ao sistema de referenciação pedagógica. A cadeia de referenciação existe. Todo o processo é suportado por um

sólido sistema de informação.

Não é feita referência ao ensino que abrange estudantes estrangeiros, nomeadamente ao abrigo de programas de intercâmbio.

A UP desenvolve reflexão interna, a todos os níveis, nomeadamente em relação aos objetivos dos Ciclos de Estudo e aos objetivos de aprendizagem. Os estudantes e os docentes participam a todos os níveis.

Os estudantes são auscultados através de inquéritos pedagógicos. A taxa de resposta é baixa, estando a Instituição a realizar um conjunto de ações com vista à melhoria deste aspeto. Os resultados são divulgados às partes interessadas. Porém esta divulgação é limitada no que diz respeito aos docentes e estudantes que apenas têm visibilidade, respetivamente, sobre as unidades curriculares que lecionam e a que respondem. A CAE considera que este aspeto, bem como a ausência de publicitação das melhorias decorrentes da resposta aos inquéritos, podem limitar o envolvimento dos estudantes na participação nos inquéritos.

No Relatório do Ciclo de Estudos é incluída uma análise de pontos fortes e a melhorar no processo de ensino e aprendizagem, embora, nas evidências disponibilizadas, o grau de reflexão e meta-análise seja bastante distinto de relatório para relatório.

Na descrição do processo de avaliação do ensino e aprendizagem há uma excessiva centragem na referência ao SI que, sendo importante, e extremamente relevante, não deve representar a essência do SIGQ. Não é evidente a forma como é feita a análise e o registo das melhorias decididas no ano anterior e a sua concretização, embora a visita tenha permitido verificar que as melhorias consideradas necessárias para o ano seguinte são regularmente analisadas pelos Conselhos Científicos e Pedagógicos e pelas Comissões de Acompanhamento dos Ciclos de Estudo. A CAE sublinha que a monitorização das ações de melhoria e o resultado da meta-reflexão devem ser registadas para melhor documentação do fecho do ciclo da melhoria da qualidade e apoio à tomada de decisão.

Existe uma preocupação com a formação pedagógica dos docentes, traduzida em ações de formação de carácter voluntário, em experiências de acompanhamento e reflexão feita por pares (De Par em Par) e em fóruns de discussão transversais à UP (Conselho Coordenador do Modelo Educativo da Universidade do Porto) ou de cada UO (Conselho Pedagógico, Comissões de Acompanhamento dos Ciclos de Estudo). O processo de ensino e aprendizagem é monitorizado e sobre ele são desenvolvidas as análises e adotadas as medidas que cumprem adequadamente os padrões e referenciais para a garantia da qualidade no Espaço Europeu de Ensino Superior.

A CAE considera que os processos de criação, alteração e extinção de cursos possuem regulamentação enquadradora, e que envolvem as entidades e órgãos relevantes. Nestes processos são considerados os contributos de antigos alunos, empregadores e outros parceiros externos, através de inquéritos e reuniões.

No RAA são referidos mecanismos para dar resposta a reclamações, mas não é evidente a sua extensão à possibilidade de submissão de sugestões. Na visita pode constatar-se que estas sugestões existem e, ainda que de forma diversa nas várias UO, são sobretudo tratadas no âmbito das Comissões de Acompanhamento dos Ciclos de Estudo. A CAE recomenda que possa ser criado um mecanismo de registo de melhorias e sugestões dos estudantes.

São realizados inquéritos a ex-alunos e, pontualmente, a entidades empregadoras, sendo os

resultados utilizados pelas Comissões Científicas de Departamentos e Escolas para a apresentação de propostas de alteração a planos de estudo.

A CAE considera que se justifica desenvolver reflexão sobre metodologias para avaliar a jusante o nível de cumprimento dos objetivos de aprendizagem.

Os mecanismos de avaliação e monitorização devem ser revistos e devidamente adaptados às especificidades dos estudantes de 3º ciclo.

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

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

Substancial

2.2.2.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A instituição apresenta-se como uma universidade de investigação, onde o Conselho Geral e o Senado se assumem como garantia da qualidade das estratégias de ID, estabelecidas nos Planos Estratégicos das Unidades Orgânicas (UO) e nos Planos e Relatórios Anuais da UP.

A UP criou um conjunto de estruturas especializadas para apoiar os objetivos definidos para a investigação e desenvolvimento. São a Unidade de Apoio à Investigação, Gabinete de Inovação, Serviço Económico-Financeiro de Estudos Estratégicos e Melhoria Contínua.

O RAA define que os órgãos e responsáveis pela ID são a Vice-Reitoria da Investigação e Desenvolvimento, a Pró-Reitoria do Gabinete do reitor, incluindo relações com empresas, inovação empreendedorismo, a Unidade de Apoio à Investigação, o Gabinete UP Inovação, o Serviço Económico-Financeiro e o Gabinete de Estudos Estratégicos e Melhoria Contínua (GEEMC).

Embora se compreenda a utilização dos relatórios elaborados pelos centros de investigação para a FCT, a CAE considera que estes relatórios não contemplam uma componente de reflexão crítica que permita uma melhor sustentação para a elaboração de planos de desenvolvimento.

A instituição não apresenta regulamentos que definam os procedimentos e critérios para a criação, extinção ou melhoria da gestão das unidades de investigação.

O Manual do SIGQ apresenta uma estrutura que promove a transferência de conhecimento para as empresas, de incentivo à transferência de conhecimento (prémio de inovação tecnológica) e de apoio ao licenciamento de tecnologias. Contudo a CAE não obteve evidência sobre a existência de mecanismos de incentivo à produção científica que corresponda a uma prática generalizada na Instituição.

A CAE encontrou evidências de que a Universidade procura garantir a melhor articulação entre ensino e investigação, nomeadamente através da organização de encontros de investigação para alunos de 3º ciclo. A iniciação à investigação desde o 1º ciclo de estudos é feita através de unidades curriculares específicas e projetos junto de empresas.

A UP dispõe do Regulamento de Prestação de Serviços ao Exterior, Regulamento da Propriedade Intelectual e o Regulamento de Reconhecimento de Empresas Spin-Off. A instituição reconhece o mérito através da atribuição de prémios e distinções variadas.

2.2.3.1 Na colaboração interinstitucional e com a comunidade

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

Substancial

2.2.3.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A UP afirma possuir procedimentos para monitorizar, avaliar e promover os ajustamentos necessários ao desenvolvimento de atividades de interface com outras instituições e com a comunidade.

Menciona e descreve sumariamente o programa Universidade Júnior como via de iniciação ao ambiente universitário para estudantes do 2º e 3º ciclos do ensino básico. Representa um veículo de divulgação das 14 faculdades e das unidades de investigação.

Refere o enfoque nos Alumni (portal) através da plataforma “Customer Relationship Management”, e ao meio empresarial. Bem como a newsletter semanal e articulação de iniciativas artísticas, culturais, etc.

É mencionada a figura de Embaixador da UP. Promovem a aproximação com comunidades internacionais de alumni. Também é mencionada a rede de Mentores Alumni.

Do ponto de vista do SIGQ estes enunciados são insuficientes porque não esclarecem o seu enquadramento no SIGQ. São uma lista de atividades-ações. Não clarificam como é planeada, monitorizada, analisada e melhorada a sua implementação.

Os Embaixadores são alumni, mas não são definidas as contribuições que são chamados a dar. Não se esclarece se são chamados a fazer uma avaliação sobre o programa de embaixadores.

O fundraising é mencionado, e é uma área extremamente relevante para o reforço das ações de patrocínio e mecenato. Porém, não se descrevem os indicadores, as metas, a monitorização, etc.

A valorização do conhecimento gerado nos centros de investigação, ou na parceria com os atores do tecido económico e social assenta na comercialização da propriedade intelectual (venda e licenciamento de patentes), e na criação de spin-offs oriundas do ecossistema da Universidade e da prestação de serviços de Investigação, Desenvolvimento e Inovação.

O RAA descreve estruturas de apoio, como a UPIInovação (que é um gabinete de apoio ao registo e comercialização de patentes, criação de spin-offs, acesso a financiamento e à interface com empresas), e a UPTEC (que é uma estrutura de pólos temáticos que enquadram a incubação). Refere também o Clube de Empreendedorismo, dinamizador, da iniciativa dos estudantes.

Enumera, também, vários projetos e iniciativas nos quais se envolve, mas faltam evidências de como monitoriza esse seu envolvimento. Os planos de atividades referem alguns indicadores, mas os relatórios de atividades não permitem compreender o alcance do SIGQ nesta área.

É óbvia a dimensão da atividade de colaboração interinstitucional e com a comunidade, bem como a conceção e articulação de uma estrutura de apoio. O RAA reporta o SIGARRA como garante da monitorização e registo de relatórios, documentos e outra informação, acessível aos atores (em função do seu nível de responsabilidade).

Porém, o RAA não produz evidência do enquadramento da colaboração interinstitucional e com a comunidade no SIGQ: Plano estratégico, indicadores, objetivos, planos de ação, monitorização, etc.

A prestação de serviços não é mencionada neste capítulo, ficando por esclarecer onde se avalia se uma prestação de serviço especializada corresponde a uma atividade com valor incorporado. Não se

esclarece quem decide sobre a equipa associada a uma prestação de serviços e a sua coordenação, e sobre a forma de articulação entre as Faculdade e as Unidades de Investigação, nomeadamente no alinhamento de intervenções e na afetação de recursos humanos e materiais.

É possível afirmar que existem estruturas e procedimentos de garantia da qualidade no âmbito do item em apreciação, mas é necessário melhorar o registo da planificação das ações, da sua monitorização e da tomada de decisão.

A informação recolhida é usada como ferramenta para a gestão e melhoria da qualidade, pese embora o facto de o critério primordial estar associado à satisfação do “cliente”, considerada demonstrada pela evidência de uma continuada associação com a IES.

2.2.4.1 Nas políticas de gestão do pessoal

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

Muito avançado

2.2.4.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O Plano Estratégico 2020 afirma a vontade de manter um alto nível de qualidade dos recursos humanos docentes, de investigação e técnicos, e a importância de qualificar e motivar este quadro de pessoal.

O RAA menciona o recrutamento, a gestão e a formação do pessoal docente e não-docente. Afirma que há mecanismos que o asseguram, e que são justos e transparentes. Mas não identifica ou refere quais e porquê. A visita permitiu identificar uma preocupação com a formação dos docentes concretizada em diversas iniciativas de formação. Durante a visita foi explicitada a forma como é recolhida informação sobre as necessidades de formação do pessoal não docente e sobre como é decidido o programa de formação.

Apesar da preocupação e esforço da Universidade no que diz respeito à formação pedagógica dos docentes, a CAE não obteve evidência formal sobre formação prescritiva e específica em função da avaliação de desempenho docente e/ou na sequência de recomendações derivadas da análise de anomalias no funcionamento de unidades curriculares.

O SI dá suporte a todo o processo administrativo associado aos recursos humanos, bem como à avaliação do desempenho dos docentes.

Embora exista regulamentação sobre formação de recursos humanos, e sejam enunciados incentivos à mobilidade de pessoal, a CAE não obteve evidências sobre a forma como esta é incentivada.

Considerando que a avaliação do desempenho dos docentes constitui um elemento fundamental para a política de gestão dos recursos docentes, a CAE, depois de ouvir as diversas partes interessadas, considera que aquela avaliação deveria incluir o resultado do inquérito pedagógico à perceção dos estudantes sobre a qualidade do ensino, salvaguardados os mecanismos considerados necessários à sua validação.

2.2.5.1 Nos Serviços de Apoio

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

Substancial

2.2.5.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A instituição entendeu focar nesta secção os Serviços de índole “administrativa”, não se referindo aos outros mencionados ao longo do RAA (apoio a projetos; internacionalização, etc.). Porém, a CAE teve a oportunidade de, durante a visita, confirmar não só a existência de serviços que cobrem os

diversos vetores de atividade necessários ao funcionamento da instituição como de constatar a existência de procedimentos e espaços de recolha e análise de informação necessária à concretização da melhoria contínua. Porém, esta informação não é registada de forma visível no SIGQ.

A CAE considera relevante reforçar a fragilidade já anteriormente anotada em avaliação institucional sobre a necessidade de incluir os serviços centrais nos processos de avaliação da qualidade.

Durante a visita, os SASUP confirmaram que estão a desenvolver os mecanismos necessários à obtenção da certificação ISO 9001 e, posteriormente, da ISO 22000. A CAE tomou conhecimento de que os SASUP aplicam inquéritos de satisfação aos utentes, embora os resultados não sejam disponibilizados desde 2012, altura em que foi divulgado o último relatório.

2.2.6.1 Na internacionalização

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

Substancial

2.2.6.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O RAA afirma que a internacionalização é um pilar do Plano estratégico de UP e declara o papel central para o desenvolvimento da universidade. A CAE considera que os objetivos da qualidade para a internacionalização não estão definidos de forma clara.

A CAE constatou que as atividades de internacionalização estão focadas basicamente no ensino e na gestão de projetos internacionais de investigação.

Há serviços (estrutura) responsáveis pelo desenvolvimento da estratégia de internacionalização. Esta é supervisionada pela Vice-reitoria das Relações Externas e Cultura e Vice-reitoria da Investigação e desenvolvimento.

As Vice-reitorias articulam com outros serviços a coordenação, desenvolvimento e monitorização, avaliação e melhoria da cooperação. O serviço de Relações Internacionais é a estrutura responsável por canalizar a informação sobre mobilidade internacional. A CAE constatou que o serviço cumpre os procedimentos de SIGQ.

Na internacionalização do ensino o RAA refere a mobilidade e internacionalização de programas. Refere a existência de um vasto leque de regulamentação de enquadramento que promove a internacionalização e o seu reconhecimento. Em referência à mobilidade, na visita pode constatar-se a preocupação com a receção e integração destes estudantes. Em função do seu número são consideradas respostas diferenciadas que podem ir desde a lecionação da unidade curricular em inglês ao apoio que o docente dá ao estudante. A Universidade não parece aproveitar a presença de estudantes estrangeiros para, de forma intencional, internacionalizar a formação de todos os seus estudantes, preparando-os para o trabalho num mundo global.

A CAE confirmou que a garantia da qualidade na oferta de unidades curriculares e ciclos de estudo em língua inglesa é ainda incompleta.

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

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

instituição

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

Substancial

2.3.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O RAA remete para a leitura e interpretação do MQ a apreciação do grau de articulação entre o SIGQ e os órgãos de governação e gestão da instituição. Mas não descreve nem defende, sinteticamente, com os necessários considerandos, a existência dessa articulação.

O MQ da UP define 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 UP, no que respeita às ações e mecanismos de garantia da qualidade.

A sua permanente atualização, 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.

O Grupo Dinamizador da Qualidade e Melhoria Contínua reúne representantes das Faculdades e dos Serviços autónomos (docentes, não-docentes e estudantes) e pretende assegurar o compromisso - nos vários níveis de decisão - com a política e gestão da qualidade. A CAE considera que este grupo, e o seu campo de atuação, são indispensáveis, sendo difícil perceber como a UP assegurou o funcionamento do sistema antes de Março de 2016. Porém, verificam-se desequilíbrios de representação. Algumas UO estão representadas apenas por 1 pessoa, quando é suposto serem 3, ficando por esclarecer se este facto traduz um menor compromisso de algumas UO para com a Garantia da Qualidade.

As agendas e atas das reuniões do Grupo Dinamizador da Qualidade e Melhoria Contínua são excessivamente sintéticas, não acrescentando suficiente informação para a compreensão do SIGQ.

É mencionada a aferição da eficácia do sistema de gestão da qualidade. É dito que é analisada ao nível da Equipa Reitoral e do Conselho de Diretores. É mencionado que toma por base os relatórios de desempenho nas várias áreas de atuação. O sentido parece ser, portanto, o da preparação de um balanço da qualidade global. O RAA não aproveita o espaço disponibilizado para esclarecer sobre o carácter formal do processo, sobre a metodologia adoptada, e sobre as implicações face às conclusões.

O RAA descreve que o Plano Estratégico 2020 inclui um conjunto de objetivos de topo aos quais foram associados indicadores, metas, iniciativas 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.

O RAA refere que há ainda um conjunto de mecanismos que asseguram a integração entre o SIGQ 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 SI. A CAE não obteve evidência sobre a realização de auditorias internas, nem esclarecimento nas reuniões onde colocou esta interrogação.

Genericamente, pode-se afirmar que o sistema de garantia da qualidade está interligado com as atividades e a gestão estratégica da instituição.

A informação gerada é utilizada para o desenvolvimento da instituição.

Genericamente foram apresentadas ou observadas evidências da interligação do SIGQ com as atividades e a gestão estratégica da instituição, bem como da monitorização e melhoria do desempenho da instituição.

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

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

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

Substancial

2.4.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O MQ pretende fundamentar a participação das partes interessadas nos processos de garantia da qualidade na documentação, regulamentação e estrutura que são referidas.

O RAA retoma a descrição do processo de construção do Plano Estratégico 2020, para suportar a evidência da participação das partes interessadas. A preparação do Plano de Atividades para 2017 manteve a metodologia adotada em anos anteriores, resultando de um exercício conjunto que agrega contributos das diversas entidades constitutivas da Universidade, nomeadamente a Reitoria, as UO e os Serviços Autónomos.

Como mecanismos para assegurar a participação de todas partes interessadas nos processos da qualidade, apontam-se as ações que acompanham os requisitos apresentados no MQ, onde se incluem os documentos/atividades associados aos órgãos ou serviços que são por eles responsáveis.

Para a identificação das formas de envolvimento e responsabilidades dos estudantes e demais partes interessadas nos processos da qualidade, referem-se os diversos órgãos plurais que incluem estudantes, nomeadamente o grupo para a 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 concepção e aprovação da oferta formativa, incluindo em atividades com forte envolvimento da comunidade estudantil, e.g. o Inquérito Pedagógico da UP (IPUP), os inquéritos aos ex-estudantes e o inquérito aos diplomados.

Os exemplos remetem a participação dos estudantes para a participação formal nos órgãos estatutários. Nesta apresentação, não é dado realce ao papel central da participação dos delegados de turma, ano, ou curso, junto dos Diretores dos CE. Reconhece-se o interesse no envolvimento de representantes das diversas associações de estudantes. Porém, não deve ser ignorado que a designação das representações por parte das associações não substitui a necessidade de participação dos representantes eleitos pelos estudantes para os representarem especificamente no âmbito da cadeia de referência pedagógica.

Na gestão da informação participam órgãos plurais como os Conselhos Pedagógicos, as Comissões de Acompanhamento dos ciclos de estudos (CE) e o Conselho Coordenador do Modelo Educativo (CCMEUP).

A CAE considera que existe participação no sistema por parte de estudantes e do pessoal da instituição. Verifica-se que as partes interessadas externas também participam nos processos de garantia da qualidade.

Contudo, a CAE pôde observar fragilidade na sequência dada aos resultados da avaliação da perceção dos estudantes sobre o ensino ministrado, nomeadamente ao nível da definição de ações de melhoria e sua monitorização.

A participação dos parceiros externos existe e tem um papel relevante, essencialmente nos órgãos, como o Conselho Geral, e em processos formais, como a criação de cursos. Porém a sua participação na garantia da qualidade dos processos de colaboração externa é remetida para uma apreciação que se pretende evidenciar pela continuidade das colaborações e interações, na base da “satisfação do cliente”.

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

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

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

Muito avançado

2.5.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A Universidade dispõe de um sistema de informação designado por SIGARRA que apresenta grande abrangência e um elevado grau de automatização dos processos e integração das suas várias componentes.

Existem procedimentos bem estabelecidos para recolha, tratamento e análise de informação.

É possível consultar, obter e fazer pesquisa de documentos, impressos, procedimentos, regulamentos, e planos de ação.

A CAE pode constatar que a instituição recolhe e produz um conjunto de informação relevante através de relatórios, reclamações, sugestões e fichas de ocorrência, inquéritos de satisfação dos alunos e outras partes interessadas.

A informação recolhida e trabalhada é relevante, está disponível, e é facultada como suporte para a tomada de decisões específicas.

É naturalmente necessário continuar a manter e a desenvolver mecanismos de integração da informação.

A CAE salienta a relevância do módulo de apoio à investigação que inclui aplicações na área de projetos, de publicações, do currículo e do relatório de atividades.

A CAE não obteve evidência de uma equivalente visibilidade do SIGQ no SI, ao nível das Faculdades. Verifica-se que as páginas web das Faculdades não apresentam, num primeiro nível, o mesmo tipo

de informação: nuns casos é apresentada, de forma direta, a informação considerada relevante; noutros casos, é necessário entrar pelo sistema de informação SIGARRA para aceder à informação sobre o sistema de qualidade; noutros casos, ainda, nem sequer existe qualquer informação.

O desenvolvimento autónomo do SI da Universidade, e a experiência e conhecimento acumulados ao longo de muitos anos, constitui um ponto forte, indispensável no suporte ao SIGQ de uma instituição diversa e complexa. Porém é necessário ter presente que o SI é um elemento crítico e, como tal, um factor de risco. Há portanto razões acrescidas para que seja garantida a continuada competência para a sua monitorização, manutenção e evolução.

2.6 Publicação de informação relevante para as partes interessadas externas

2.6.1 Publicação de informação relevante para as partes interessadas externas

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

Muito avançado

2.6.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O Portal da UP oferece um vasto conjunto de informações sobre os cursos dos três ciclos de estudos e de educação contínua, sobre os centros de investigação e apoio à investigação, sobre inovação e projetos de ligação às empresas, informação para estudantes estrangeiros, de natureza cultural e sobre os museus da Universidade, de eventos culturais e sobre a vivência dos estudantes nas instituição e na cidade. Toda esta informação está muito bem organizada e apresentada de forma atrativa e fica facilmente acessível às entidades interessadas externas através de etiquetas para o público-alvo que são os estudantes pré-universitários, estudantes ativos da Universidade, profissionais, empresas e visitantes (esta última área ainda se encontra em construção).

A publicação no website da UP de documentos como Planos Estratégicos, Planos de Atividade e Orçamento, Relatórios de Atividade e Contas, bem como a publicação de Regulamentos e do Sistema de Garantia da Qualidade evidencia uma apresentação transparente da Instituição, que cumpre exaustivamente o requisito da sua apresentação pública.

São publicados os resultados das acreditações da A3ES

Embora a CAE tenha constatado que não é disponibilizada informação pública referente à empregabilidade dos cursos, recolheu informação, durante a visita, de que esta informação existe e que este aspeto está em vias de ser superado. Os indicadores relativos, por exemplo, à taxa de empregabilidade, vagas preenchidas e médias de entrada constituem informação relevante para potenciais candidatos e para empregadores.

É grande a lista de portais específicos que apoiam a divulgação de unidades/entidades e projetos.

A UP marca uma presença importante nas redes sociais.

Em síntese, existem procedimentos bem estabelecidos para recolha, tratamento e análise de informação que permitem a produção de um conjunto de indicadores e de informação para o exterior que são usados para definir metas e para monitorizar os objetivos de qualidade estabelecidos e para atrair o interesse das partes interessadas externas.

2.7 Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema de garantia

da qualidade

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

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

Substancial

2.7.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A nota histórica sobre a evolução do SIGQ demonstra o compromisso da UP com a cultura da qualidade e explica o seu entendimento sobre o papel da meta avaliação no seu desenvolvimento até aos dias de hoje.

A UP define um correto enquadramento para a meta avaliação do SIGQ, ao afirmar que esta não deve traduzir-se num mero procedimento administrativo ou mecânico de revisão do sistema. A formalização da meta avaliação é mencionada no Manual da Qualidade e referida como sendo suportada pelo Sistema de Informação.

Embora mencione a reflexão crítica, em todas as áreas de atividade, e de todas as entidades, dinâmica e participada, apenas refere as partes interessadas internas.

É invocada a monitorização regular e revisão sistemática a todos os níveis, e referido o objetivo da melhoria contínua do próprio SIGQ e a aferição da Política da Qualidade.

O RAA defende o desenvolvimento da meta avaliação invocando a produção de indicadores em diversas áreas (estudantes, inquéritos pedagógicos, procura da formação, sucesso, percurso académico, integração profissional). Menciona, também, a existência de vários indicadores de eficiência e de eficácia mas não os lista. Recorre à referência ao SI, e à inclusão de módulos, como evidência da preocupação da Universidade e das Faculdades em realizarem monitorização, avaliação e aperfeiçoamento do SIGQ. Todos os processos têm indicadores definidos, que são regularmente acompanhados pelos seus responsáveis

A CAE não obteve evidência de reflexão fora do enquadramento de rotina, i.e. de “normalidade”, questionando métodos, processos e técnicas.

O desempenho é acompanhado e avaliado no Plano Estratégico. Os Planos de Atividade são confrontados com base no Balanced Scorecard. São ainda consideradas as avaliações da EUA, A3ES e EUR-ACE.

Podemos afirmar que a instituição monitoriza o sistema de garantia da qualidade. Também que as ações de melhoria são regularmente planeadas e estão documentadas.

Não se obteve evidência de um procedimento de auditorias internas. A CAE entende que as auditorias internas constituem um instrumento importante no apoio à meta-avaliação dos SIGQ, considerando que o plano de auditorias deve abranger as áreas críticas de missão da UP.

A CAE teve oportunidade de observar que existem espaços e fóruns de discussão apropriados a uma meta-avaliação mas numa base algo informal, carecendo de um registo que lhe atribua o significado e o reconhecimento que devem assumir num sistema de garantia de qualidade. Isto é essencial para garantir o registo de evidências e o acompanhamento abrangente dos seus impactos e consequências.

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

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

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

Substancial

2.8.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O SIGQ, sob coordenação do Gabinete de Estudos Estratégicos e Melhoria Contínua, articula com os órgãos de governação e gestão, com o Plano Estratégico 2020, com o Plano de Atividades 2017 e com os Estatutos.

A CAE concorda que na UP se verifica uma forte associação dos procedimentos de gestão com os procedimentos de garantia da qualidade e que daqui resulta a capacidade para o desenvolvimento sustentado e evolução permanente do SIGQ.

Contudo, sendo certo que o SI existente é um elemento fundamental, não deixa de ser instrumental. É efetivamente um serviço e uma infraestrutura.

A CAE concorda com a instituição quando esta afirma que é evidenciado que os procedimentos e mecanismos de controlo e melhoria não se traduzem numa excessiva carga burocrática, destruindo a adesão a uma cultura da qualidade, e que o SI sólido e bem articulado permite assumir a complexidade dos processos e mecanismos de controlo e melhoria, sem o incremento da carga burocrática.

O Manual do SIGQ descreve esquematicamente todas as ações, atores (órgãos e serviços) e documentos/atividades que provam um compromisso com a política da qualidade, usando o SI como instrumento de recolha, tratamento e divulgação dos indicadores.

Define formalmente uma política e objetivos de qualidade publicamente disponíveis; dispõe de processos para a conceção e aprovação da oferta formativa, assegurando a monitorização e a revisão periódica dos cursos, de modo a garantir os resultados de aprendizagem; possui mecanismos para promover, avaliar e melhorar a atividade científica, tecnológica e artística; conta com mecanismos apropriados para a gestão e formação do seu pessoal docente, investigador e não-docente; 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.

A CAE concorda com a UP no reconhecimento que a instituição faz da necessidade de desenvolvimento do sistema na área da investigação, da internacionalização e da terceira missão.

3. Pontos fortes e boas práticas

3.1. Principais pontos fortes do sistema:

Singularizam-se os seguintes pontos fortes:

1. Compromisso formal e efetivo da direção e dos órgãos de gestão, centrais e locais, com uma política de qualidade e melhoria contínua.
2. Implementação de um sólido Sistema de Informação, fundamental ao SIGQ, justificando-se que seja destacado no conjunto dos seus pontos fortes.
3. 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.

4. Existência de estruturas de apoio à atividade de investigação, e de sistemas de monitorização de indicadores-chave, promotores de dinamismo e qualidade na atividade científica.

5. Papel do Conselho Coordenador do Modelo Educativo, permitindo auscultar as diferentes sensibilidades e realidades pedagógicas das Faculdades, promovendo a partilha de boas práticas e a harmonização do modelo educativo.

3.2. Boas práticas, passíveis de difusão:

1. O projeto de melhoria pedagógica “De Par Em Par” baseado no modelo de observação de aulas por outros docentes de diferentes unidades orgânicas.

2. O sistema de incentivos à excelência e inovação pedagógica que inclui a Unidade Curricular “InovPed”, Workshop Anual de Inovação e Partilha Pedagógica, apoio a Projetos de Inovação Pedagógica e o Prémio de Excelência Pedagógica.

3. Os mecanismos de incentivo ao envolvimento dos estudantes em atividades de investigação como o Projeto de Iniciação à Investigação para os estudantes de 1º ciclo, o Projeto IJUP-Empresas para estudantes de 1º e de 2º ciclo e o Encontro de Investigação Jovem para os estudantes de 3º ciclo de todas as unidades orgânicas.

4. A criação do Conselho Coordenador do Modelo Educativo da UP (CCMEUP) com a missão de auscultar as diferentes sensibilidades e realidades pedagógicas das Faculdades e, desse modo, promover a partilha de boas práticas e a harmonização do modelo educativo.

4. Recomendações para melhoria do sistema

4.1. Recomendações essenciais – aspectos a requerer acção correctiva

Considerando que a CAE propõe a certificação sem condições, não se listam recomendações essenciais.

4.2. Recomendações adicionais, colocadas à consideração da instituição

1. Registrar o resultado da análise das monitorizações e das tomadas de decisão subsequentes. Monitorizar as melhorias definidas para os ciclos de estudo.

2. Retirar proveito do Manual da Qualidade para definir os objetivos de qualidade nos diferentes vetores que orientam o SIGQ de modo a aprofundar a cultura da qualidade entre as partes interessadas.

3. Reforçar o papel da avaliação de desempenho como instrumento de reconhecimento do mérito e de melhoria da qualidade.

4. Estender a monitorização da qualidade da oferta educativa aos 3º ciclos. Desenvolver o SIGQ no sentido de enquadrar a formação a distância.

5. Desenvolver a definição abrangente dos indicadores no domínio da investigação, bem como a sua publicação e avaliação dos resultados do desempenho na investigação.

6. Elaborar regulamentos que definam os requisitos mínimos de funcionamento das unidades de investigação, com particular atenção sobre os instrumentos para promover a articulação entre o ensino e a investigação.

7. Promover uma linha comum na articulação das estruturas de apoio à internacionalização das várias Faculdades, e estabelecer uma orientação comum e uma coordenação transversal.

8. Promover a atividade de meta avaliação na área da terceira missão, bem como a sistematização da oferta e o maior envolvimento das partes interessadas externas de uma forma ajustada aos seus interesses e motivações.

9. Estabelecer uma metodologia/abordagem para garantir o melhor alinhamento entre objetivos e indicadores estratégicos e as práticas locais.

5. Observações

5. Observações

Nada a observar.

6. Conclusão

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

Sim

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

Não se aplica.

6.3. Fundamentação da apreciação de cumprimento assinalada em 6.1

O sistema auditado cumpre os requisitos para a sua certificação, atendendo a que a área de “ensino e aprendizagem”, e a do “sistema no seu todo” foram avaliadas como estando, respetivamente, num estágio de desenvolvimento muito avançado e de desenvolvimento substancial, e nenhuma área foi avaliada como estando num estágio de “desenvolvimento parcial”.

Para cada Capítulo:

2.1 Substancial. A política institucional para a qualidade assume os referenciais de qualidade definidos pela A3ES. O MQ apresenta uma estrutura em que, para cada ação a concretizar para cumprimento de um requisito se identificam os documentos e as atividades associados, acessíveis através de hiperligação.

O Manual de Gestão desenvolve-se excessivamente numa lógica de um Manual de Gestão e não na de um Manual de um SIGQ.

O MQ deve definir os objetivos de qualidade nos diferentes vetores que orientam o SIGQ de modo a aprofundar a cultura da qualidade.

2.2.1 Muito avançado. O processo está solidamente desenvolvido no que diz respeito à definição e documentação de objetivos, funções, atores e responsabilidades. Genericamente, são verificáveis os

documentos que constituem o suporte ao sistema de referência pedagógica. Todo o processo é suportado por um sólido sistema de informação.

A UP desenvolve reflexão interna, a todos os níveis, nomeadamente em relação aos objetivos dos Ciclos de Estudo e aos objetivos de aprendizagem. Os estudantes e os docentes participam a todos os níveis.

Genericamente verificam-se os requisitos da existência de procedimentos essenciais, da utilização sistemática da informação orientada à melhoria contínua, da deteção e tratamento sistemático e eficaz de disfunções, e de implementação da cultura de inovação. Os mecanismos de avaliação e monitorização não incluem os estudantes de 3º ciclo.

2.2.2 Substancial. A UP considera o Conselho Geral e o Senado como garantes da garantia da qualidade das estratégias de ID, estabelecidas nos Planos Estratégicos das UO e nos Planos e Relatórios Anuais.

Existe um conjunto de estruturas especializadas para apoiar os objetivos definidos para a ID. São a Unidade de Apoio à Investigação, Gabinete de Inovação, Serviço Económico-Financeiro de Estudos Estratégicos e Melhoria Contínua.

Os relatórios elaborados para a FCT não contemplam uma componente de reflexão crítica que permita uma melhor sustentação para a elaboração de planos de desenvolvimento.

A instituição não apresenta regulamentos que definam os procedimentos e critérios para a criação, extinção ou melhoria da gestão das unidades de investigação.

2.2.3 Substancial. A valorização do conhecimento assenta na comercialização da propriedade intelectual e na criação de spin-offs oriundas do ecossistema da Universidade e da prestação de serviços de Investigação, IDI.

Como estruturas de apoio incluem-se a UPInovação, e a UPTEC.

A informação recolhida é usada como ferramenta para a gestão e melhoria da qualidade, pese embora o facto de o critério primordial estar associado à satisfação do “cliente”, considerada demonstrada pela evidência de uma continuada associação com a IES.

Necessidade de assegurar a formalização e consolidação das práticas de garantia da qualidade.

2.2.4 Muito avançado. Há mecanismos justos e transparentes que asseguram o recrutamento, a gestão e a formação do pessoal docente e não-docente.

O SI dá suporte a todo o processo administrativo associado aos recursos humanos, bem como à avaliação do desempenho dos docentes.

A avaliação de desempenho dos docentes deve incluir o resultado do inquérito pedagógico à perceção dos estudantes sobre a qualidade do ensino, salvaguardados os mecanismos considerados necessários à sua validação.

2.2.5 Substancial. Necessidade de registar de forma visível os procedimentos de recolha e análise de informação necessária à concretização da melhoria contínua. Necessidade de incluir os serviços centrais nos processos de avaliação da qualidade.

2.2.6 Substancial. As atividades estão focadas basicamente no ensino e na gestão de projetos internacionais de investigação.

A internacionalização é supervisionada pela Vice-reitoria das Relações Externas e Cultura e Vice-reitoria da Investigação e desenvolvimento.

A disponibilização de UCs em língua inglesa não está suficientemente garantida. Aproveitar a presença de estudantes estrangeiros para internacionalizar a formação de todos os estudantes.

2.3 Substancial. O MQ define as ações associadas a cada um dos requisitos que o integram, bem como os respetivos órgãos ou serviços responsáveis e os documentos/atividades relacionadas.

A sua atualização é da responsabilidade do GEEMC, sob a tutela da Vice-Reitoria para a Gestão de Informação, Tecnologias Educativas, Qualidade e Melhoria Contínua.

O Grupo Dinamizador da Qualidade e Melhoria Contínua reúne representantes das Faculdades e dos Serviços e pretende assegurar o compromisso - nos vários níveis de decisão - com a política e gestão da qualidade.

Ao nível das Faculdades o SIGQ deve assumir uma perspetiva integradora orgânica e estratégica visível nas vertentes pedagógica, científica e de extensão.

2.4 Substancial. Como mecanismos para assegurar a participação de todas partes interessadas nos processos da qualidade, apontam-se as ações que acompanham os requisitos apresentados no MQ, onde se incluem os documentos/atividades associados aos órgãos ou serviços que são por eles responsáveis.

A integração na avaliação do desempenho do pessoal docente da perceção dos estudantes sobre o ensino ministrado deve ser generalizada. A participação na garantia da qualidade dos processos de colaboração externa requer reflexão e consolidação do SIGQ.

2.5 Muito avançado. O SI apresenta grande abrangência e um elevado grau de automatização dos processos e integração das suas várias componentes.

A instituição recolhe e produz um conjunto de informação relevante através de relatórios, reclamações, sugestões e fichas de ocorrência, inquéritos de satisfação dos alunos e outras partes interessadas.

O módulo de apoio à investigação inclui aplicações na área de projetos, de publicações, do currículo e do relatório de atividades.

Necessidade de garantir nas Faculdades um nível equivalente de visibilidade do SIGQ.

2.6 Muito avançado. O Portal da UP oferece um vasto conjunto bem organizado de informações atractivas e facilmente acessíveis.

A publicação de documentos como Planos Estratégicos, Planos de Atividade e Orçamento, Relatórios de Atividade e Contas, bem como a publicação de Regulamentos e do Sistema de Garantia da Qualidade evidencia uma apresentação transparente da Instituição, que cumpre exaustivamente o requisito da sua apresentação pública.

No entanto, deverá se garantida a disponibilização de informação pública referente à empregabilidade das formações, juntamente com os demais indicadores que constituem informação relevante para potenciais candidatos e para empregadores.

2.7 Substancial. É invocada a produção de indicadores em diversas áreas.

A instituição monitoriza o sistema de garantia da qualidade. As ações de melhoria são regularmente planeadas e estão documentadas.

No entanto, considera-se importante que a UP implemente auditorias internas, nomeadamente nas áreas críticas de missão da UP. Garantir o registo apropriado da discussão que decorre em espaços e fóruns informais, que lhe atribua o significado e o reconhecimento que devem assumir num SIGQ.

2.8 Substancial. O GEEMC coordena a articulação com os órgãos de governação e gestão, com o Plano Estratégico, com o Plano de Atividades e com os Estatutos.

O SIGQ define uma política e objetivos de qualidade publicamente disponíveis; dispõe de processos para a conceção e aprovação da oferta formativa, assegurando a monitorização e a revisão periódica dos cursos; possui mecanismos para promover, avaliar e melhorar a atividade científica, tecnológica e artística; conta com mecanismos apropriados para a gestão e formação do pessoal docente, investigador e não-docente; 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.

Sublinha-se a necessidade de desenvolvimento do sistema nas áreas da investigação, da internacionalização e da terceira missão.