

ASIGQ/22/00016 — Relatório final da CAE

1. Introdução

1. Instituição de ensino superior / Entidade instituidora:

Instituto Politécnico De Tomar

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

Instituto Politécnico De Tomar

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

Instituto Politécnico De Tomar

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

Instituto Politécnico De Tomar

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

A visita decorreu em 17 e 18 de abril, cujo plano de reuniões se baseou no modelo da A3ES. No primeiro dia realizaram-se as seguintes reuniões: i) autoridade académica máxima, Presidente Doutor João Coroado e Vice-Presidente Doutor Nuno Madeira; ii) equipa responsável pela autoavaliação; iii) estrutura de coordenação estratégica do SIGQ-IPT; iv) serviços de apoio, incluindo coordenadores de serviços de apoio às atividades científico-pedagógicas (Académicos, Documentação, Informática), Recursos Humanos, Ação Social e Internacionalização. Durante a tarde realizaram-se reuniões na Escola Superior de Tecnologia de Abrantes, com foco no ensino e aprendizagem: v) responsável da Unidade Orgânica (UOR), Presidente e membros do Conselho Pedagógico (CP) e Diretores de Curso (DC); vi) estudantes de 1.º e 2.º ciclo, internacionais e de intercâmbio de ciclos de estudos distintos; vii) docentes não integrados nas estruturas de acompanhamento e coordenação do SGQ. No segundo dia ocorreram as seguintes reuniões: viii) UOR sobre a vertente de investigação e desenvolvimento no SIGQ, Presidente do Conselho Técnico-Científico (CTC), Diretores de Unidades de Investigação, docentes e investigadores; ix) docentes e investigadores não integrados nas estruturas de acompanhamento e coordenação do SIGQ; ix) estruturas de colaboração interinstitucional e comunidade. De tarde realizou-se uma reunião com a autoridade académica máxima para apresentar um «relatório oral» contendo as principais conclusões da visita, com destaque para pontos fracos e aspetos a melhorar, bem como boas práticas. A CAE registou a falta de uma reunião final com a comunidade académica, que seria o momento adequado para incentivar uma cultura da qualidade na instituição. Nas reuniões a CAE enquadrou o objeto da sua visita, sublinhando ser sua função aferir se o SIGQ-IPT está concebido como parte integrante da gestão estratégica da instituição, mas também se está bem documentado, monitorizado, dotado de estruturas e procedimentos adequados, capaz de contribuir para o desenvolvimento da melhoria contínua da instituição e dos processos numa lógica de cultura da qualidade. As evidências incluídas no RAA eram insuficientes, pelo que foi solicitada documentação complementar, caso do relatório anual de atividades, quadro de indicadores da qualidade, relatório do Provedor do Estudante, relatório de empregabilidade de diplomados, relatório do Gabinete da Qualidade e Sustentabilidade (GQS), Internacionalização (GRI) e de investigação (GID), programa de auditorias internas, listagem de indicadores do SIGQ-IPT e projetos de investigação e parcerias internacionais, resumos da mobilidade de estudantes, do pessoal docente. Foram solicitadas as atas de CTC e de CP e ainda relatórios de atividades das UOR e de Curso. Os participantes nas reuniões estavam comprometidos com o processo de melhoria contínua do SIGQ-IPT nas suas várias vertentes, embora se registem assimetrias nos níveis de compromisso.

1.3. Brief comment on the auditing proceedings:

The visit took place on April 17 and 18, with a meeting plan based on the A3ES model. On the first day the following meetings were held: i) highest academic authority, President Dr. João Coroado and Vice-President Dr. Nuno Madeira; ii) team responsible for self-assessment; iii) strategic coordination structure of the SIGQ-IPT; iv) support services, including coordinators of support services to scientific and pedagogical activities (Academic, Documentation, Computing), Human Resources, Social Action and Internationalization. During the afternoon meetings were held at the Abrantes Higher School of Technology, focusing on teaching and learning: v) head of the Organic Unit (UOR), President and members of the Pedagogical Council (PC) and Course Directors (DC); vi) 1st and 2nd cycle, international and exchange students from different study cycles; vii) teachers not integrated in the QMS monitoring and coordination structures. On the second day the following meetings were held: viii) UOR on the research and development component of QMS, President of the Scientific-Technical Council (CTC), Directors of Research Units, teachers and researchers; ix) teachers and researchers not integrated in the QMS monitoring and coordination structures; ix) structures of inter-institutional collaboration and community. In the afternoon a meeting was held with the highest academic authority to present an "oral report" containing the main conclusions of the visit, highlighting weaknesses and aspects to be improved, as well as good practices. CAE noted the lack of a final meeting with the academic community, which would be the appropriate moment to encourage a culture of quality in the institution. In the meetings, CAE framed the object of its visit, emphasizing its role in assessing whether the IQMS-IPT is conceived as an integral part of the institution's strategic management, but also whether it is well documented, monitored, equipped with adequate structures and procedures, and able to contribute to the development of continuous improvement of the institution and of the processes within a quality culture logic. The evidence included in the AAR was insufficient, so additional documentation was requested, such as the annual activity report, table of quality indicators, Student

Ombudsman report, graduate employability report, report of the Quality and Sustainability Office (QS), Internationalization (GRI) and research (GID), internal audit program, list of indicators of the SIGQ-IPT and research projects and international partnerships, summaries of student mobility and teaching staff. CTC and PC minutes were requested, as well as UOR and Course activity reports. The participants in the meetings were committed to the process of continuous improvement of SIGQ-IPT in its various aspects, although there are asymmetries in the levels of commitment.

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

Nota Introdutória

2.1. Definição e documentação da política institucional para a qualidade

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

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

Muito avançado

2.1.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O Manual da Qualidade do IPT define claramente uma política para a garantia da qualidade e objetivos da qualidade, num formato sintético e conciso, mostrando uma boa descrição dos processos e das responsabilidades das partes interessadas, assumindo a gestão da qualidade como princípio de governação.

Os estatutos do IPT preveem uma estrutura com constituição a definir por regulamento interno que tem como atribuição o estabelecimento dos mecanismos de autoavaliação regular do desempenho do Instituto, das suas UOR, bem como das atividades científicas e pedagógicas sujeitas ao sistema de avaliação e acreditação, ao qual competirá definir a estratégia e as políticas institucionais de avaliação e qualidade a prosseguir pelo Instituto. Cabe-lhe, designadamente, coordenar os processos de autoavaliação e de avaliação externa do desempenho do Instituto, elaborar um plano plurianual com indicação das áreas funcionais que devem ser avaliadas e ainda propor normas de avaliação a aplicar e definir padrões de qualidade.

O IPT criou o Gabinete de Avaliação e Qualidade em 2007 visando coordenar os processos de autoavaliação dos cursos e implementar mecanismos de garantia da qualidade e do grau de cumprimento da sua missão. Este gabinete passou a estar integrado na estrutura de serviços especializados, tendo iniciado os trabalhos para a criação do SIGQ, em 2014, sendo lançadas as bases de uma Política da Qualidade e a primeira versão do Manual da Qualidade; mais recentemente, evoluiu para Gabinete da Qualidade e Sustentabilidade (GQS) e foi nomeada uma Pró-Presidente para esta área. O IPT apostou na constituição de uma bolsa de auditores internos, formados segundo a norma internacional ISO 19011, os quais têm vindo a aplicar um programa de auditorias internas do SIGQ com resultados considerados relevantes para a melhoria contínua do sistema; mais tarde, foram nomeados os delegados da qualidade (um por UOR) com o objetivo de facilitar a comunicação e a implementação do SIGQ nas diferentes UOR.

O IPT concebeu o seu primeiro Plano Estratégico para o período de 2008 a 2012, o qual contempla a introdução de sistemas de avaliação permanente e das suas performances, enquanto instrumento indispensável ao desenvolvimento dos sistemas de ensino superior. No último quadriénio tem sido seguido o Plano de Ação do Presidente do IPT, pelo que se torna essencial construir um novo Plano Estratégico atualizado para dar resposta aos novos desafios da instituição, incluindo a adoção de uma política para a garantia da qualidade e objetivos da qualidade, assumindo que a consolidação de uma cultura da qualidade constitui um pilar essencial na prossecução desses objetivos. A estratégia institucional para a melhoria contínua da qualidade deve ser parte integrante da gestão estratégica global da Instituição.

Conforme referido no relatório de atividades do GQS, o desenvolvimento e a implementação do SIGQ-IPT continuam em curso e no final de 2022 alcançou-se uma taxa de implementação de procedimentos de trabalho de 83%. No âmbito da qualidade, foram revistos o Manual da Qualidade e diversos procedimentos de trabalho e, por outro lado, implementados seis novos procedimentos de trabalho e três procedimentos de gestão. Toda a documentação foi divulgada no SharePoint na área dedicada ao SIGQ, onde figura a sua estrutura e toda a informação associada. No último ano, foram promovidas duas edições da ação de formação “Auditores Internos da Qualidade” que permitiu constituir uma bolsa de 28 auditores internos, tendo sido realizadas as primeiras auditorias internas ao SIGQ que, por sua vez, identificaram diversas não conformidades e oportunidades de melhoria que foram registadas pelo GQS. A Instituição tem vindo a preparar documentação em que exprime a política institucional e os objetivos para a qualidade ao nível do planeamento estratégico e operacional, estrutura e organização do Sistema de Gestão (SG.IPT), procedimentos adotados, bem como os atores, funções e níveis de responsabilidade. O suporte documental associado aos processos do SG está referenciado no relatório do GQS, recomendando a CAE maior visibilidade ao sistema da qualidade nas páginas web de todas as UOR, contribuindo desta forma para a promoção da cultura da qualidade. No contexto da SIGQ, promoveu-se uma auditoria interna no âmbito da conformidade legal no que diz respeito ao ambiente, segurança e saúde no trabalho, tendo sido apontadas diversas situações que carecem de ações de melhoria e que estão a ser seguidas no domínio das responsabilidades do processo de manutenção, segurança, ambiente e expediente do IPT.

Ao nível do planeamento estratégico e operacional, o IPT assume um compromisso inequívoco com a ética, valorizando um conjunto de valores e princípios éticos, uma conduta de integridade académica nas atividades da instituição e na conduta dos seus membros, contudo, ainda não foi criada uma Comissão de Ética, nem elaborados instrumentos que poderão ser importantes para a sua missão.

Para o IPT a conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal é um elemento integrante do plano de ação e determinante na definição da estratégia de um futuro sustentável, contribuindo para melhorar a eficácia e a eficiência do desempenho do Sistema de Gestão da Conciliação (SGC), através do cumprimento da legislação e outros requisitos aplicáveis, devendo garantir a integração do SGC no SIGQ-IPT assim como o Plano para a Igualdade 2022-2024.

2.1.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The IPT's Quality Manual clearly defines a policy for quality assurance and quality objectives in a synthetic and concise format, showing a good description of processes and stakeholders' responsibilities, assuming quality management as a governance principle.

The IPT statutes provide for a structure to be defined by internal regulations which is responsible for establishing mechanisms for regular self-evaluation of the performance of the Institute, its OUs, as well as of the scientific and pedagogical activities subject to the assessment and accreditation system. It is responsible, namely, for coordinating the Institute's self-evaluation and external performance evaluation processes, preparing a multi-annual plan indicating the functional areas to be evaluated and also proposing evaluation standards to be applied and defining quality standards.

The IPT created the Assessment and Quality Office in 2007 aiming at coordinating the self-evaluation processes of the courses and implementing quality assurance mechanisms and the degree of accomplishment of its mission. This office became part of the specialized services structure, having started the work for the creation of the SIGQ in 2014, launching the basis of a Quality Policy and the first version of the Quality Manual; more recently it evolved to Quality and Sustainability Office (GQS) and a Pro-President was appointed for this area. The IPT invested in the creation of a pool of internal auditors, trained according to the international standard ISO 19011, who have been applying a program of internal audits of the QMSI with results considered relevant for the continuous improvement of the system; later on, quality delegates were appointed (one per OU) with the aim of facilitating the communication and implementation of the QMSI in the different OUs.

The IPT designed its first Strategic Plan for the period 2008 to 2012, which includes the introduction of permanent evaluation systems and their performance as an indispensable instrument for the development of higher education systems. In the last four years the IPT President's Action Plan has been followed, so it is essential to build a new updated Strategic Plan to respond to the new challenges of the institution, including the adoption of a quality assurance policy and quality objectives, assuming that the consolidation of a quality culture is an essential pillar in the pursuit of these objectives. The institutional strategy for continuous quality improvement should be an integral part of the overall strategic management of the institution.

As mentioned in the GQS activity report, the development and implementation of the SIGQ-IPT is still ongoing and by the end of 2022 a work procedure implementation rate of 83% was achieved. In the quality area, the Quality Manual and several work procedures were revised and, on the other hand, six new work procedures and three management procedures were implemented. All the documentation was disclosed on SharePoint in the area dedicated to the QMS, where its structure and all the associated information is shown. In the last year, two editions of the training action "Internal Quality Auditors" were promoted, which allowed the creation of a pool of 28 internal auditors, and the first internal audits to the QMS were carried out which, in turn, identified several non-conformities and opportunities for improvement that were recorded by the QMS.

The Institution has been preparing documentation expressing the institutional policy and objectives for quality at the level of strategic and operational planning, structure and organization of the Management System (SG.IPT), procedures adopted, as well as the actors, functions and levels of responsibility. The documental support associated to the SG processes is referenced in the GQS report, and the CAE recommends greater visibility to the quality system in the web pages of all the UOR, thus contributing to the promotion of the quality culture.

In the context of QSMS, an internal audit was carried out within the scope of legal compliance with regard to environment, safety and health at work, having been pointed out several situations that need improvement actions and are being followed in the field of responsibilities of IPT's maintenance, safety, environment and expedient process. In terms of strategic and operational planning, the IPT assumes an unequivocal commitment to ethics, valuing a set of ethical values and principles, a conduct of academic integrity in the institution's activities and in the conduct of its members; however, an Ethics Committee has not been created yet, nor instruments that could be important for its mission have been elaborated.

For IPT, the conciliation between professional, family and personal life is an integral element of the action plan and determinant in defining the strategy for a sustainable future, contributing to improve the effectiveness and efficiency of the Conciliation Management System (CMS) performance, through the compliance with the legislation and other applicable requirements, and must ensure the integration of the CMS in the SIGQ-IPT as well as the 2022-2024 Equality Plan.

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:

Substantial

2.2.1.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O IPT oferece cursos de formação conducentes aos graus de Licenciado, Mestre e de Doutor (1º, 2º e 3º ciclos de estudo), em diversas áreas e integrados em três UOR de ensino e investigação: Escola Superior de Gestão de Tomar (ESGT), Escola Superior de Tecnologia de Tomar (ESTT) situadas no campus de Tomar e a Escola Superior de Tecnologia de Abrantes (ESTA) no campus de Abrantes, cada uma das quais é dirigida por um Diretor nomeado pelo Presidente da Instituição. Para além destes níveis de ensino, o IPT disponibiliza ainda cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP), que não conferem grau académico, sendo que atribuem o diploma de técnico superior profissional, e disponibiliza cursos de pós-graduação, cursos breves e de especialização.

No que diz respeito à conceção e aprovação da oferta formativa, os processos de criação, alteração ou descontinuação de ciclos de estudos estão regulamentados, existindo definição dos critérios e requisitos a serem observados, bem como a tramitação dos processos e níveis de responsabilidade, desde a fase de elaboração da proposta até à aprovação e decisão de submissão à A3ES.

A conceção e aprovação da oferta formativa tem em conta as necessidades do mercado ao nível nacional e internacional, sendo da responsabilidade da Presidência, em estreita colaboração com os Diretores das UOR, sujeito a pareceres favoráveis do Conselho Académico, do CP e ainda aprovação do CTC. No processo de garantia da qualidade, os estudantes são auscultados nos CP, onde estão representados em paridade com os docentes, nas Comissões de Coordenação de Curso (CCC) e também através dos questionários pedagógicos e a diplomados. Os empregadores são ouvidos em reuniões específicas. A CAE confirmou a realização de questionários pedagógicos dirigidos a estudantes dos diferentes ciclos de estudo, através de aplicação online, considerando que a taxa de resposta deverá ser muito melhorada tendo no ano letivo 2021/2022 o total de inquéritos diminuído 14% face ao ano anterior. Dada a relevância deste instrumento na GQ do ensino/aprendizagem e tendo em conta que, no contexto do SIGQ, se trata de um instrumento essencial na deteção de situações críticas, a CAE sugere que seja ponderado o estabelecimento de um plano de ação, visando melhorar as taxas de adesão, de forma a que os objetivos de melhoria das unidades curriculares (UC) e dos Cursos sejam mais facilmente atingidos.

Os resultados da avaliação dos questionários do funcionamento das UC e da atividade pedagógica dos docentes são analisados pelas Direções de UOR, CTC e CP, sendo refletidos nos relatórios de curso. Com a análise destes dados, pretende-se identificar boas práticas de ensino/aprendizagem, bem como desempenhos menos favoráveis que exijam a definição de planos e ações de melhoria. A CAE não encontrou referência aos critérios de sinalização adotados no que diz respeito à deteção de boas práticas, mas também de situações de qualidade deficiente. Considera a CAE que esta sinalização deve ser automática e aplicada de forma transversal e consistente. A CAE verificou que não existem procedimentos para o retorno da informação referente à autoavaliação e melhoria, de modo a que os intervenientes num determinado nível de análise possam conhecer a forma como os seus contributos foram considerados nas decisões tomadas nos níveis seguintes.

Um aspeto da maior importância na análise do processo de ensino e aprendizagem prende-se com a assiduidade dos estudantes às aulas e às provas de avaliação. Os Relatórios dos Cursos sugerem que a falta de assiduidade é transversal e com reflexos negativos no aproveitamento e, por outro lado, o abandono escolar é indicado como um aspeto negativo que requer medidas. É fundamental garantir o acompanhamento continuado da evolução de indicadores e não avaliar apenas no final da periodicidade de recolha previsto, para compreender desvios e atuar atempadamente.

A CAE sugere definir um plano de melhoria, com ações e prazos de implementação, dos indicadores de mobilidade de discentes e docentes, em particular nos cursos com resultados mais críticos, analisando boas práticas. Por outro lado, é essencial prever medidas pedagógicas dirigidas à melhoria dos indicadores de eficiência formativa, e que considerem a diversidade de perfis de estudantes, em particular estudantes internacionais.

Não existem evidências da eficácia do Sistema, tendo por base as taxas de adesão ao preenchimento dos relatórios de autoavaliação de UC e de Curso, com consequência na deteção de situações críticas, no estabelecimento de planos de melhoria e na concretização do acompanhamento dos referidos planos. A CAE constatou, durante a visita e nas reuniões realizadas, que, neste âmbito, existe uma preocupação por parte comunidade académica, o que reclama uma melhoria substancial. Com efeito, num ciclo da qualidade o primeiro nível de análise é a UC, seguido do nível Curso, após o que a análise deverá ser efetivada ao nível da UOR e para toda a oferta formativa da unidade, terminando no nível institucional global, último nível de análise, sem esquecer em cada etapa o retorno da informação para os níveis precedentes. Neste sentido, a CAE recomenda a elaboração de relatórios anuais de síntese no plano da UOR e institucional, essencialmente analíticos e apoiados por informação agregada.

No RAA é referido que os métodos de ensino e aprendizagem utilizados na instituição são continuamente ajustados às necessidades dos estudantes, procedendo-se em todos os anos letivos à revisão e validação das Fichas de Unidade Curricular (FUC) pelas CCC e aprovação pelo CTC. Os conteúdos programáticos das UC também são revistos e validados, anualmente, pela CCC e pelo CTC. Refere-se ainda no RAA a proximidade entre os estudantes, docentes e não-docentes que permite atender à diversidade de estudantes e das suas necessidades específicas, o que pode ser confirmado pela CAE na visita. No que diz respeito ao Provedor do Estudante, a CAE pode confirmar um profundo desconhecimento da sua função pelos estudantes, incluindo dos representantes nos órgãos académicos, em particular do CP.

Na visita, a CAE teve a oportunidade de confirmar que a promoção da excelência, a valorização do mérito e a dedicação e aproveitamento escolar não merecem particular atenção pela instituição, as quais deveriam ser potenciadas por exemplo pela atribuição de prémios/bolsas a estudantes nacionais e internacionais e à inovação pedagógica dos docentes.

Quanto à empregabilidade dos diplomados, é efetuada a sua monitorização, contudo, não foi evidente para a CAE a relação entre estes estudos e as melhorias dos planos de estudos, nem o envolvimento de entidades empregadoras. A experiência adquirida e a reflexão realizada, em tão breve espaço de tempo, conduziram à identificação de melhorias a introduzir, esperando a CAE ter contribuído positivamente para este processo, apresentando sugestões e recomendações conducentes a ações de melhoria nesta complexa vertente do SIGQ.

A CAE constatou a preocupação da instituição de alinhar as FUC e eventos e projetos com os ODS, contudo, importa nos diversos relatórios produzidos indicar o grau de contribuição destas atividades para os ODS, devendo ser considerada a pertinência de incluir objetivos estratégicos e operacionais no SIGQ que correspondam à Política da Sustentabilidade e Política de Conciliação.

Em síntese e sem prejuízo de referência a algumas fragilidades, verifica-se que, na vertente do ensino e aprendizagem, os mecanismos de garantia da qualidade estão a ser implementados em termos instrumentais e procedimentais, estão formalmente documentados, com clara definição dos órgãos e entidades envolvidas ou que detêm a responsabilidade de comprovar o cumprimento dos requisitos.

2.2.1.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The IPT offers courses leading to the degrees of Bachelor, Master and Doctor (1st, 2nd and 3rd study cycles), in several areas and integrated in three teaching and research units: Escola Superior de Gestão de Tomar (ESGT), Escola Superior de Tecnologia de Tomar (ESTT) located at Tomar campus and Escola Superior de Tecnologia de Abrantes

(ESTA) at Abrantes campus, each of which is headed by a Director appointed by the President of the Institution. Besides these levels of education, the IPT also provides Professional Higher Technical courses (CTeSP), which do not confer an academic degree, but award the diploma of professional higher technician, and provides postgraduate courses, short courses and spatialization courses.

Regarding the design and approval of the educational offer, the processes of creation, alteration or discontinuation of study cycles are regulated, with a definition of the criteria and requirements to be observed, as well as the processing of the processes and levels of responsibility, from the proposal preparation phase to the approval and decision of submission to A3ES.

The design and approval of the training offer takes into account the market needs at national and international level, being the responsibility of the Presidency, in close collaboration with the Directors of the UOR, subject to the favorable opinions of the Academic Council, the PC and also the approval of the CTC. In the process of quality assurance, students are consulted in the PC, where they are represented in parity with the faculty, in the Course Coordination Committees (CCC) and also through the pedagogical and graduate questionnaires. Employers are heard in specific meetings. CAE has confirmed that pedagogical questionnaires are being carried out for students in the different study cycles, through an online application, considering that the response rate should be much improved, and that in the 2021/2022 academic year the total number of surveys decreased by 14% compared to the previous year. Given the relevance of this instrument in the QA of teaching/learning and taking into account that, in the context of the QIS, it is an essential tool in the detection of critical situations, CAE suggests that the establishment of an action plan be considered, aimed at improving adherence rates, so that the objectives of improvement of curricular units (CU) and Courses are more easily achieved.

The results of the questionnaires' evaluation of the functioning of the CU and the teachers' pedagogical activity are analyzed by the Directorates of the UOR, CTC and PC, and are reflected in the course reports. With the analysis of these data, it is intended to identify good teaching/learning practices, as well as less favorable performances that require the definition of improvement plans and actions. CAE did not find any reference to the signaling criteria adopted in what concerns the detection of good practices, but also of situations of poor quality. The CAE believes that this signaling should be automatic and applied transversally and consistently. The CAE found that there are no procedures for the feedback of information concerning self-assessment and improvement, so that stakeholders at a certain level of analysis may know how their contributions were considered in the decisions taken at the following levels.

A very important aspect in the analysis of the teaching and learning process is the students' attendance to classes and assessment tests. The Course Reports suggest that the lack of attendance is transversal and has a negative impact on performance and, on the other hand, the school dropout is indicated as a negative aspect that requires measures. It is essential to ensure the continuous monitoring of the evolution of indicators and not only evaluate at the end of the scheduled collection periodicity, to understand deviations and act in a timely manner.

CAE suggests defining an improvement plan, with actions and deadlines for implementation, for student and teacher mobility indicators, particularly in the courses with more critical results, analyzing good practices. On the other hand, it is essential to foresee pedagogical measures aimed at improving training efficiency indicators, and which consider the diversity of student profiles, particularly international students.

There is no evidence of the effectiveness of the System, based on the rates of adherence to the completion of the self-assessment reports of the CU and Course, with consequences for the detection of critical situations, the establishment of improvement plans and the implementation of the monitoring of these plans. CAE found, during the visit and in the meetings held, that there is a concern on the part of the academic community in this area, which calls for substantial improvement. Indeed, in a quality cycle the first level of analysis is the CU, followed by the Course level, after which the analysis should be carried out at the level of the UOR and for the unit's entire training offer, ending at the overall institutional level, the last level of analysis, not forgetting at each stage the feedback of information to the preceding levels. In this sense, CAE recommends the preparation of annual synthesis reports at the UOR and institutional level, essentially analytical and supported by aggregated information.

In the AAR it is stated that the teaching and learning methods used in the institution are continuously adjusted to the needs of the students, proceeding in every academic year to the review and validation of the Curricular Unit Forms (FUC) by the CCC and approval by the CTC. The syllabuses are also reviewed and validated, annually, by the CCC and the CTC. The AAR also mentions the proximity between students, teachers and non-teaching staff, which allows for the diversity of students and their specific needs, which could be confirmed by the CAE during the visit. With regard to the Student Ombudsman, CAE can confirm a deep lack of knowledge of its function by students, including representatives in academic bodies, in particular the PC.

During the visit, CAE had the opportunity to confirm that the institution does not pay particular attention to the promotion of excellence, the valorisation of merit, dedication and academic achievement, which should be enhanced by, for example, the attribution of prizes/scholarships to national and international students and pedagogical innovation by teaching staff.

As for the employability of graduates, it is monitored, however, it was not evident to CAE the relationship between these studies and the improvement of study plans, nor the involvement of employers.

The experience gained and the reflection carried out, in such a short period of time, led to the identification of improvements to be made, and CAE hopes to have contributed positively to this process, presenting suggestions and recommendations leading to improvement actions in this complex aspect of the SIGQ.

CAE noted the institution's concern to align FUC and events and projects with the SDGs, however, it is important in the various reports produced to indicate the degree of contribution of these activities to the SDGs, and the relevance of including strategic and operational objectives in the QMS that correspond to the Sustainability Policy and Reconciliation Policy should be considered.

In summary, and without prejudice to the reference to some weaknesses, it can be seen that, in terms of teaching and learning, the quality assurance mechanisms are being implemented in instrumental and procedural terms, are formally documented, with clear definition of the bodies and entities involved or that have the responsibility to prove compliance with the requirements.

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:

Substantial

2.2.2.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A atividade de I&D centra-se em duas UID avaliadas pela FCT com Muito Bom e Bom e foi criado um polo de uma UID Excelente. Existem Laboratórios que dão apoio às três UID financiadas pela FCT, aos cursos do IPT, ao tecido empresarial e a entidades públicas regionais. No RAA e nas reuniões, a CAE foi informada que a maioria dos docentes está integrado em UID do IPT ou de outras instituições, nas áreas relacionadas com o ensino que ministram e domínios de formação.

O RAA fundamenta a abrangência dos procedimentos e estruturas de garantia da qualidade na I&D, com base em diversos níveis de atuação institucional que envolve os responsáveis ao mais alto nível e as estruturas como a unidade laboratorial central (LAB.IPT), um Gabinete de Apoio às Atividades de ID&I (GID) e uma Unidade de Transferência de Tecnologia (OTIC). O GID e as Direções das UID promovem a divulgação de oportunidades de candidatura e apoio à apresentação de projetos a programas nacionais e internacionais.

Quanto às UID, com uma atividade muito dependente do financiamento da FCT, o RAA não refere medidas que comprovem a sua eficácia. A CAE obteve informação que estão a ser pensadas medidas e indicadores de monitorização sobre publicações, citações e docentes integrados em UID. A CAE recomenda a concretização dos diferentes tipos de atuação e de indicadores, para benefício da transparência do modelo de melhoria contínua, bem como mecanismos que promovam a integração dos docentes em estruturas de I&D.

O GID, através da OTIC, apoia a proteção da propriedade industrial e a transferência de tecnologia para entidades públicas e o tecido empresarial. Existem boas ligações com organizações empresariais, caso da NERSANT, parques tecnológicos e de incubação, como o Tagusvalley e a Comunidade Intermunicipal.

O IPT refere dinâmicas de ligação dos estudantes à investigação, contudo, a CAE teve a oportunidade de confirmar na visita que o contacto dos estudantes com atividades de investigação deve ser incentivado desde os primeiros anos.

Quanto à valorização económica e à publicitação da atividade de I&D, a CAE considera aconselhável sistematizar evidências da sua concretização e resultados. A disseminação da produção científica é realizada através do GID, contudo, a CAE não conseguiu identificar os procedimentos para inserção de documentos e, como tal, recomenda um sistema de arbitragem para garantir critérios de qualidade na seleção das publicações.

A CAE não identifica mecanismos de incentivos ou de reconhecimento do mérito da I&D. Nas reuniões foi equacionada uma proposta de incentivo baseada na redução da atividade letiva para os docentes mais produtivos e coordenadores de projetos de I&D. Em termos do reconhecimento institucional da participação dos docentes em atividades de investigação, é de notar a sua valorização institucional traduzida na inclusão na avaliação de desempenho. No entanto, como incentivo para a comunidade do IPT, no âmbito do SIGQ poderão ser definidos indicadores que potenciem a valorização do mérito e instituídos procedimentos para o seu reconhecimento público.

A CAE sugere que seja avaliada a eficiência na aprovação de candidaturas a programas nacionais e internacionais, incluindo a satisfação de parceiros de projetos e clientes de prestação de serviços. Os Estatutos do IPT referem a função de Diretor de Projeto e mecanismos de avaliação de projetos e prestações de serviços, que não estão a ser considerados como input para a análise crítica e melhoria contínua.

A CAE sublinha que é essencial refletir sobre o modelo de gestão de ideias e de oportunidades de projetos, prestação de serviços e da forma como são encaminhados internamente para as equipas. Recomenda avaliar a interligação entre diversos serviços que apoiam a investigação, desenvolvimento, inovação e transferência de conhecimento e tecnologia, incluindo a OTIC, o GID e os de apoio ao empreendedorismo.

A CAE confirmou que a monitorização, avaliação e melhoria da produção científica, tecnológica e artística é efetuada ao nível das UID e do GID. As UID possuem regulamentos próprios que definem as regras de atribuição de recursos e de financiamento, promovem a avaliação regular dos resultados obtidos e a promoção de medidas de melhoria. O IPT tem fomentado a interação com as empresas e práticas de extensão à comunidade, contudo, a prestação de serviços está pouco desenvolvida na academia e deve ser aprofundada ao nível de mecanismos de planeamento, monitorização, avaliação do SIGQ.

2.2.2.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The R&D activity is centered in two R&D units evaluated with Very Good and Good and a center of one Excellent Unit was created. There are Laboratories that provide support to the three RDUs, to IPT courses, to the business community and to regional public entities. In the meetings, the CAE was informed that the majority of teaching staff is integrated in other institutions' IDUs in areas related to the teaching they provide and training domains.

The RAA substantiates the scope of the procedures and structures for quality assurance in R&D, based on several levels of institutional action involving those responsible at the highest level and structures such as the central laboratory unit (LAB.IPT), a Support Office for RD&I Activities (GID) and a Technology Transfer Unit (OTIC). The GID and the Directorates of the IDUs promote the dissemination of application opportunities and support the submission of projects to national and international programs.

As for the IDUs, with an activity highly dependent on FCT funding, the RAA does not mention measures that prove their effectiveness. CAE obtained information that measures and monitoring indicators are being considered regarding publications, citations and teachers integrated in UID. CAE recommends the implementation of different types of actions and indicators, for the benefit of the transparency of the continuous improvement model, as well as mechanisms that promote the integration of teaching staff in R&D structures.

The GID, through OTIC, supports the protection of industrial property and technology transfer to public entities and the business fabric. There are good links with business organizations, such as NERSANT, technology parks and incubation centers, such as Tagusvalley and the Intermunicipal Community.

The IPT refers to dynamic links between students and research, however, CAE had the opportunity to confirm during the visit that the contact of students with research activities should be encouraged from the early years. As for the economic valorization and publicizing of R&D activity, the CAE considers it advisable to systematize evidence of its implementation and results. The dissemination of scientific production is carried out through the GID, however, the

CAE was unable to identify the procedures for inserting documents and as such recommends an arbitration system to guarantee quality criteria in the selection of publications.

The CAE does not identify mechanisms for incentives or recognition of the merit of R&D. In the meetings a proposal for an incentive based on the reduction of teaching activities for the most productive lecturers and coordinators of R&D projects was considered. In terms of institutional recognition of the participation of teaching staff in research activities, it is worth noting their institutional valorization translated into inclusion in the performance evaluation. However, as an incentive to the IPT community, within the scope of SIGQ, indicators may be defined to enhance the valorization of merit and procedures for its public recognition may be established.

The CAE suggests that the efficiency in the approval of applications to national and international programs be evaluated, including the satisfaction of project partners and service provision clients. The IPT Statutes refer to the function of Project Director and evaluation mechanisms for projects and services provision, which are not being considered as input for critical analysis and continuous improvement.

The CAE emphasizes that it is essential to reflect on the model for managing ideas and project opportunities and the way they are internally forwarded to the teams. It recommends evaluating the interconnection between different services that support research, development, innovation and transfer of knowledge and technology, including OTIC, GID and those supporting entrepreneurship.

The CAE confirmed that the monitoring and improvement of scientific, technological and artistic production is carried out at the level of the IDUs and the GID. The IDUs have their own regulations that define the rules for resource and funding allocation, promote regular evaluation of the results obtained and the promotion of improvement measures. The IPT has fostered interaction with companies and community outreach practices; however, service provision is underdeveloped in the academy and should be further developed at the level of monitoring mechanisms of the SIGQ.

2.2.3.1 Na colaboração interinstitucional e com a comunidade

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

Substancial

2.2.3.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O RAA apresenta de modo genérico algumas práticas de colaboração interinstitucional, tendo a CAE acedido na visita a informações complementares e mais concretas. Foi, assim, possível confirmar o dinamismo do IPT na ligação à região onde se insere e um crescente envolvimento com as estruturas locais, traduzida em projetos de cooperação e de interação com o meio empresarial.

A CAE também obteve informação sobre a participação institucional em diversos organismos, entidades e estruturas da região, assim como em projetos de inovação e transferência de conhecimento, assim como em eventos científicos e culturais realizados na região. Importa realçar diversas parcerias com diferentes instituições de ensino, tanto nacionais como internacionais.

A reunião com representantes da comunidade e entidades empresariais da região com as quais o IPT possui colaborações regulares permitiu evidenciar colaborações em diversas áreas.

A crescente dinâmica de inserção regional expressa no Plano de Ação não se confirma nos relatórios apresentados. Como tal, a CAE considera que existe fragmentação de procedimentos e falta de comunicação, pelo que seria importante integrar estas atividades no SIGQ, de forma estruturada, quer em termos de planeamento e no futuro plano estratégico, quer na definição de prioridades, metas e indicadores de monitorização. Na realidade, existe uma definição de parcerias e projetos desenvolvidos, tanto com instituições de ensino, como com agentes da comunidade, porém, não existem evidências da sua avaliação e monitorização. A CAE sublinha ser necessário reforçar a divulgação das condições de prestação de serviços ao exterior e estimular a sua prática na comunidade académica. Apesar de existir um regulamento, constata-se o desconhecimento da comunidade académica.

A CAE confirmou a proximidade entre as estruturas do IPT e os agentes locais, contudo, não existe um ponto de contacto específico para atrair novos parceiros, facilitador ao estabelecimento de parcerias com o IPT.

A monitorização dos projetos resulta de contactos pessoais informais, que apesar da sua reconhecida importância, não substituem a formalização dos processos para garantir a transparência, nos diversos protocolos ativos com entidades ligadas a distintos setores.

2.2.3.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The RAA presents in a generic way some inter-institutional collaboration practices; during the visit the CAE accessed complementary and more concrete information. It was thus possible to confirm the dynamism of the IPT in the connection with the region where it is located and a growing involvement with local structures, translated into cooperation and interaction projects with the business environment.

The CAE also obtained information about the institutional participation in several organisms, entities and structures of the region, as well as in innovation and knowledge transfer projects, as well as in scientific and cultural events held in the region. It is important to highlight several partnerships with different educational institutions, both national and international.

The meeting with representatives of the community and business entities of the region with which the IPT has regular collaborations allowed to highlight collaborations in several areas.

The growing dynamic of regional insertion expressed in the Action Plan is not confirmed in the reports presented. As such, the CAE considers that there is a fragmentation of procedures and lack of communication, so it would be important to integrate these activities into the QIS in a structured way, both in terms of planning and future strategic plan and in the definition of priorities, targets and monitoring indicators. In reality, there is a definition of partnerships and projects developed, both with educational institutions and with community agents, however, there is no evidence of their evaluation and monitoring. CAE underlines the need to reinforce the dissemination of the conditions for external service provision and to stimulate its practice in the academic community. Despite the existence of a regulation, there is a lack of knowledge among the academic community.

The CAE confirmed the proximity between the IPT structures and the local stakeholders; however, there is no specific contact point to attract new partners, facilitating the establishment of partnerships

with the IPT.

The monitoring of projects results from informal personal contacts that, despite their recognized importance, do not replace the formalization of processes to ensure transparency in the various active protocols with entities linked to different sectors.

2.2.4.1 Nas políticas de gestão do pessoal

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

Substantial

2.2.4.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A gestão dos recursos humanos do IPT é operacionalizada pela Divisão de Recursos Humanos (DRH), após as orientações do Conselho de Gestão da instituição. O recrutamento de pessoal docente e não docente, assenta num procedimento de trabalho (PT GRH 10) integrado no Processo de Gestão de Recursos Humanos do SIGQ e em regulamentos, disponíveis no portal do IPT (contratação de pessoal da carreira docente e de pessoal docente especialmente contratado), onde estão definidas as fases dos concursos e os atos preparatórios, decorrentes da lei, necessários à sua tramitação. O IPT conta com mecanismos claros e adequados para assegurar o recrutamento de pessoal, com garantias de qualificação e competências para cumprir com eficácia as funções que lhes são próprias. Existe ainda um manual de acolhimento integrado no SIGQ, onde é disponibilizada, de forma clara, informação relevante sobre a estrutura, recursos e normas da Instituição.

Existe um sistema de gestão da conciliação, certificado de acordo com os requisitos da NP 4552:2016, que tem como objetivo a harmonização das obrigações profissionais com a vida familiar e pessoal, e um Plano para a Igualdade, o que constitui uma boa prática.

A formação do pessoal docente assenta, essencialmente, na autoformação, de acordo com a(s) área(s) em que o docente leciona. Salienta-se ainda como promoção de oportunidades de desenvolvimento profissional a introdução de metodologias ativas de ensino focadas na aquisição de conhecimento por meio de resolução de problemas - project based learning - (ex: metodologia Demola).

Existe um regulamento de equiparação de horas letivas, que poderá vir a constituir uma oportunidade para aprofundar o mecanismo de articulação entre o ensino e a investigação.

Estão implementados mecanismos de promoção e incentivos, inclusive financeiros, à produção científica, contudo, o IPT não dispõe de um mecanismo formal de reconhecimento do mérito dos docentes e investigadores, pelo que a CAE sugere uma reflexão sobre pertinência de identificar mecanismos de reconhecimento de mérito científico e pedagógico. A CAE sublinha que os procedimentos de garantia da qualidade, no que diz respeito à gestão de pessoal, poderão ser melhorados com: a) a definição de indicadores que potenciem a valorização do mérito; b) o reconhecimento do mérito do docente/ investigador que se tenha destacado pela sua atividade de lecionação/investigação/prestação de serviços à comunidade, através de um prémio atribuído em cerimónia pública (ex: dia de aniversário do IPT).

A formação do pessoal não docente assenta num plano anual, aprovado pelo presidente do IPT e constituído por diversas ações, que resultam das necessidades identificadas pelos responsáveis (UOR, UFU e UDE) e validadas com os interessados. Recomenda-se, contudo, a elaboração de planos regulares de formação que, para além de terem em vista a atualização de conhecimentos e o desenvolvimento de competências, estejam alinhados com a política de qualidade do IPT.

O desempenho do pessoal docente é avaliado com base no Regulamento de Avaliação do Desempenho do Pessoal Docente do IPT, através de uma grelha de avaliação, que contempla diversas dimensões: desempenho técnico-científico, organizacional e pedagógico. O processo é realizado, supervisionado e coordenado pelo Conselho de Coordenação de Avaliação do Pessoal Docente (CCAPD), constituído por elementos indicados pelos CTC e CP, presidido por um docente nomeado pelo Presidente do IPT. Também os resultados dos inquéritos aplicados aos estudantes relevam para a avaliação de desempenho dos docentes. Os docentes contratados a tempo parcial, assim como os investigadores, não são avaliados, pelo que se recomenda que sejam implementados mecanismos de avaliação de desempenho, de forma regular, desses docentes/investigadores.

A avaliação de desempenho do pessoal não docente é feita com base no Sistema Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho na Administração Pública (SIADAP), não tendo sido identificados mecanismos de reconhecimento formal do mérito.

O IPT dispõe de normas e procedimentos para a recolha de informação relativa às competências e aos resultados da atuação do pessoal docente e pessoal não-docente, embora as taxas de resposta sejam baixas, pelo que se recomenda uma forte sensibilização da comunidade académica para a importância da recolha de informação visando a melhoria da qualidade.

2.2.4.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

IPT's human resources management is made operational by the Human Resources Division (HRD) following the guidelines of the institution's Management Board. Recruitment of teaching and non-teaching staff is based on a working procedure (PT GRH 10) integrated in the SIGQ Human Resources Management Process and in regulations available in the IPT portal (recruitment of teaching career staff and specially contracted teaching staff) where the stages of competitions and preparatory acts required by law are defined. The IPT has clear and adequate mechanisms to ensure recruitment of staff with guarantees of qualification and competences to effectively perform their functions. There is also a reception manual integrated in SIGQ where relevant information about the structure, resources and norms of the institution is clearly available.

There is a conciliation management system, certified according to the requirements of NP 4552:2016, which aims to harmonize professional obligations with family and personal life, and an Equality Plan, which constitutes good practice.

The training of teaching staff is essentially based on self-training, according to the area(s) in which the teacher teaches. The introduction of active teaching methodologies focused on the acquisition of knowledge through problem solving - project based learning - (e.g. Demola methodology) should also be highlighted as an opportunity for

professional development.

There is a regulation for matching teaching hours, which may become an opportunity to deepen the mechanism of articulation between teaching and research.

However, the IPT does not have a formal mechanism to recognize the merit of teachers and researchers, so the CAE suggests reflection on the relevance of identifying mechanisms to recognize scientific and pedagogical merit. The CAE underlines that quality assurance procedures concerning personnel management could be improved by: a) defining indicators that enhance the valorization of merit; b) recognizing the merit of teachers/researchers who have stood out for their teaching/research activity/service provision to the community through a prize awarded in a public ceremony (e.g.: IPT anniversary day).

Training of non-teaching staff is based on an annual plan, approved by the IPT President and consisting of several actions, which result from the needs identified by the responsible persons (UOR, UFU and UDE) and validated with the stakeholders. However, it is recommended that regular training plans be drawn up which, besides aiming at updating knowledge and developing skills, are aligned with IPT's quality policy.

Teaching staff performance is evaluated based on the IPT's Teaching Staff Performance Evaluation Regulation by means of an evaluation grid which includes several dimensions: technical-scientific, organizational and pedagogical performance. The process is carried out, supervised and coordinated by the Council for Coordination of Teaching Staff Evaluation (CCAPD), constituted by elements indicated by CTC and PC and presided by a professor nominated by the IPT President. The results of student surveys are also relevant for the assessment of teaching staff performance. Part-time faculty members, as well as researchers, are not evaluated. Therefore, it is recommended that mechanisms for regular performance evaluation of those faculty members/researchers should be implemented.

The performance assessment of non-teaching staff is based on the Integrated System for Management and Performance Assessment in Public Administration (SIADAP) and no mechanisms for formal recognition of merit have been identified.

2.2.5.1 Nos Serviços de Apoio

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

Parcial

2.2.5.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O IPT dispõe de serviços de apoio à missão da Instituição, no ensino, na investigação e nas atividades de extensão à comunidade, cuja coordenação compete ao Administrador. Dispõe ainda de Serviços de Ação Social (SAS) com recursos humanos próprios e com autonomia administrativa e financeira, vocacionado para assegurar as funções da ação social escolar.

Na visita da CAE foi possível confirmar a existência regular de reuniões entre a gestão de topo e os colaboradores dos vários serviços, assim como de várias reuniões do GQS. No entanto, não existem registos da sua realização, nem da forma como são consideradas as propostas de melhoria que possam resultar, o que deve ser corrigido, uma vez que para além de constituir uma boa prática, o registo de evidências é um procedimento fundamental para consolidar a implementação do SIGQ. Nesse sentido, a CAE recomenda a elaboração de registo das reuniões entre a gestão de topo e serviços e das reuniões do GQS, através de atas ou memorandos sobre os aspetos ou decisões essenciais.

A CAE teve a oportunidade de verificar que alguns serviços ainda não estão completamente integrados no SIGQ, assim como as UFO - Unidades de Formação, considerando os diversos Centro de Estudos, que devem ser integrados nos mecanismos do SIGQ, situação que tinha sido diagnosticada como um ponto fraco na análise SWOT efetuada pela Instituição. A CAE recomenda a elaboração de planos e relatórios de atividades com indicadores e metas de desempenho definidas para as áreas específicas de intervenção. De igual modo. Considera que se mantenham de forma regular as auditorias internas, no sentido de verificar a conformidade dos procedimentos e o grau de concretização das tarefas planeadas, o que irá permitir medidas preventivas e/ou corretivas.

Recomenda ainda a CAE a elaboração de regulamentos para os diversos serviços, adaptando-os aos referenciais e requisitos do Manual da Qualidade.

Do descrito nos Relatórios anuais de Provedor e durante a visita, foi notório o desconhecimento, por parte dos estudantes, da existência de alguns órgãos e serviços de suporte à concretização da missão da Instituição e de apoio e desenvolvimento às aprendizagens dos estudantes, nomeadamente o Provedor do Estudante. A CAE recomenda que se identifique a posição do órgão Provedor do Estudante na estrutura orgânica do IPT e seja amplamente divulgada a identificação e o contacto institucional do Provedor do Estudante. Recomenda uma melhor divulgação do balcão único, no sentido de promover a sua efetiva utilização pelos estudantes, reforçando a cultura da desmaterialização de processos.

Considerando que o IPT conta entre a sua população discente, com estudantes de vários tipos e oriundos de vários contingentes, deverá ser assegurada a disponibilização de apoios e serviços (instalações, bibliotecas, recursos TIC, equipamentos pedagógicos e científicos) que garantam a igualdade de oportunidades na frequência bem-sucedida do ensino superior.

2.2.5.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The IPT has services to support the institution's mission in teaching, research and community outreach activities which are coordinated by the Administrator. It also has Social Action Services (SAS) with its own human resources and with administrative and financial autonomy, aimed at ensuring the school social action functions.

During CAE's visit, it was possible to confirm the regular existence of meetings between the top management and the employees of the various services, as well as several meetings of the QSG. However, there are no records of their realization, nor of the way the proposals for improvement that may result are considered, which should be corrected, since besides being a good practice, the recording of evidence is a fundamental procedure to consolidate the implementation of the QMS. In this sense, CAE recommends the preparation of records of meetings between senior management and services and of meetings of the QSG, through minutes or memos on the essential aspects or decisions.

CAE had the opportunity to verify that some services are not yet fully integrated into the QMS, as well as the Training

Units (UFO), considering the various Study Centers, which should be integrated into the QMS mechanisms, a situation that had been diagnosed as a weak point in the SWOT analysis performed by the Institution. CAE recommends the elaboration of activity plans and reports with performance indicators and targets defined for the specific areas of intervention. Likewise, it considers that internal audits should be maintained on a regular basis, in order to verify the compliance of procedures and the degree of achievement of planned tasks, which will allow preventive and/or corrective measures.

CAE also recommends the preparation of regulations for the various services, adapting them to the references and requirements of the Quality Manual.

From what was described in the annual Ombudsman Reports and during the visit, it was clear that students were unaware of the existence of some bodies and services to support the achievement of the institution's mission and to support and develop students' learning, namely the Student Ombudsman. The EBD recommends that the position of the Student Ombudsman is identified in the IPT's organizational structure and that the identification and institutional contact details of the Student Ombudsman are widely disseminated. It recommends a better dissemination of the one-stop-shop in order to promote its effective use by students, reinforcing the culture of dematerialization of processes. Considering that the IPT has among its student population, students of various types and from various contingents, the availability of support and services (facilities, libraries, ICT resources, pedagogical and scientific equipment) that guarantee equal opportunities in the successful attendance of higher education should be ensured.

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:

As atividades de internacionalização são enquadradas num objetivo estratégico do Plano de Ação da Presidência. O IPT através do GRI e do GID promove e coordena projetos de investigação internacionais e de mobilidade da comunidade académica. No processo de internacionalização do SIGQ estão definidos quatro procedimentos de trabalho: mobilidade, eventos, projetos Erasmus educação e formação, e protocolos internacionais.

O IPT integra e gere parcerias internacionais com instituições ao nível do ensino aprendizagem, investigação e desenvolvimento. O IPT também, através do GID, fomenta o desenvolvimento de candidaturas a projetos de investigação internacionais. São exemplos de projetos em curso, os projetos HIGHLANDS.3 e ProSTEAM. Salienta-se que o IPT tem também um parceiro privilegiado na receção e integração de estudantes Erasmus, a Erasmus Student Network – ESN Tomar, que colabora nas semanas de acolhimento de estudantes Erasmus: uma em cada semestre. No âmbito da oferta formativa internacional, o IPT disponibiliza dois Mestrados Europeus (Erasmus Mundus) ministrados em português.

Nos anos letivos entre 2019 e 2022 o número de estudantes internacionais a frequentar licenciaturas no IPT, foi 145, 179 e 64, e em 2022, o número de estudantes estrangeiros (que incluem os internacionais) de licenciaturas foi 191 e o número em mestrados 124 (18% do total de estudantes IPT). No ano de 2021 o GRI tinha em implementação dez projetos de mobilidade Erasmus+, e as mobilidades recebidas durante em 2020/21, foram cerca de 30 fluxos de estudantes. Estas mobilidades foram bastante afetadas pela situação pandémica. A mobilidade de staff recebido (pessoal docente e não docente) foi também bastante afetada pela situação pandémica; no ano académico 2020/21, receberam-se quatro fluxos de staff.

O RAA identifica como fraqueza um “número reduzido de estudantes motivados para participarem em atividades de mobilidade”. Também identifica como aspeto para melhoria “Intensificar a mobilidade de estudantes, docentes e não docentes”, e “reforçar a monitorização e avaliação dos estudantes em mobilidade (outgoing) com a aplicação de um questionário de avaliação da satisfação”. A CAE constatou na visita que a reduzida mobilidade internacional é atribuída a dificuldades de financiamento e à falta de impulso institucional suficiente.

Além das informações mencionadas, a CAE identifica os seguintes pontos fortes adicionais: o site do IPT tem uma versão em inglês; o GRI possui um site próprio com informações completas sobre programas e procedimentos de mobilidade; existem programas de acolhimento e integração para estudantes ERASMUS e estrangeiros; existem residências de estudantes em Tomar e Abrantes que facilitam as mobilidades IN; O reconhecimento dos créditos obtidos nos programas de mobilidade ERASMUS OUT é um processo bem gerido e eficaz; existe um regulamento de dispensa de serviço docente para a realização de trabalhos de investigação ou para outras missões, e para licenças sabáticas, embora não sejam utilizados para a mobilidade internacional de docentes.

Por outro lado, a CAE identifica os seguintes pontos fracos: não existem questionários de avaliação da satisfação dos estudantes em mobilidade (outgoing); não existe oferta formativa em outras línguas para além do português; o volume de estudantes, docentes e não docentes em mobilidade, mesmo reconhecendo a situação da pandemia, é reduzido; embora a percentagem de estudantes estrangeiros seja importante, a proporção de estudantes de fora dos PALOP, e em particular, da Europa, é reduzida.

2.2.6.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

Internationalization activities are framed in a strategic objective of the Presidency Action Plan. IPT, through GRI and GID, promotes and coordinates international research and mobility projects of the academic community. In the internationalization process of SIGQ four working procedures are defined: mobility, events, Erasmus education and training projects, and international protocols.

The IPT integrates and manages international partnerships with institutions at teaching, learning, research and development levels. The IPT also, through the GID, encourages the development of applications to international research projects. Examples of ongoing projects are the HIGHLANDS.3 and ProSTEAM projects. The IPT has also a privileged partner in receiving and integrating Erasmus students, the Erasmus Student Network - ESN Tomar, which collaborates in the hosting weeks for Erasmus students: one every semester. In the scope of the international offer, the IPT provides two European Master degrees (Erasmus Mundus) taught in Portuguese.

In the academic years between 2019 and 2022 the number of international students attending degree courses in the IPT was 145, 179 and 64. In 2022, the number of foreign students (including international students) attending degree

courses was 191 and the number of master degree students was 124 (18% of the total number of IPT students). In the year 2021 the GRI had in implementation ten Erasmus+ mobility projects, and the mobilities received during 2020/21, were about 30 student flows. These mobilities were quite affected by the pandemic situation. The incoming staff mobility (teaching and non-teaching staff) was also highly affected by the pandemic situation; in the academic year 2020/21, four staff flows were received.

The RAA identifies as a weakness a "low number of students motivated to participate in mobility activities". It also identifies as an area for improvement "to intensify mobility of students, teaching and non-teaching staff", and "to reinforce the monitoring and evaluation of mobile students (outgoing) with the application of a satisfaction survey". CAE found in the visit that the reduced international mobility is attributed to funding difficulties and lack of sufficient institutional momentum.

Besides the mentioned information, the CAE identifies the following additional strengths: the IPT website has an English version; the GRI has its own website with complete information on mobility programs and procedures; there are reception and integration programs for ERASMUS and foreign students; there are student residences in Tomar and Abrantes that facilitate IN mobilities; The recognition of credits obtained in ERASMUS OUT mobility programs is a well-managed and effective process; there is a regulation for dispensation of teaching service for carrying out research work or for other missions, and for sabbatical leaves, although they are not used for international mobility of teaching staff.

On the other hand, CAE identifies the following weak points: there are no questionnaires to evaluate the satisfaction of the mobile students (outgoing); there is no training offer in languages other than Portuguese; the volume of mobile students, teaching and non-teaching staff, even acknowledging the pandemic situation, is reduced; although the percentage of foreign students is important, the proportion of students from outside the PALOP countries, and particularly from Europe, is reduced.

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:

Os Órgãos de governo do IPT são o Conselho Geral, o Presidente e o Conselho de Gestão, enquanto os órgãos de consulta são o Conselho Académico e Conselho Consultivo. As Escolas têm os seguintes órgãos: a) Diretor de Escola; b) CTC; c) CP. O Presidente do IPT é uma figura-chave que define a política da qualidade e toma as medidas necessárias à garantia da qualidade. Existe uma Pró-Presidente (figura prevista nos estatutos) para a Qualidade e Sustentabilidade.

Para completar o catálogo, existe um grupo de trabalho "Qualidade", criado pela presidência em 2020, grupo que não aparece nos estatutos, nem no manual da qualidade, que se reúne semanalmente, embora não existam atas ou registos da sua atividade; existem três delegados da qualidade das UOR, nomeados pela presidência, que participam nas reuniões do GQS e dinamizam a implementação do SIGQ na respetiva UOR, embora não exista documentação sobre a sua atividade.

Da leitura dos estatutos e do Manual da Qualidade constata-se que estes configuram, com algumas exceções que adiante se mencionam, uma adequada articulação entre os órgãos de governo e de gestão e o SIGQ. Importa sublinhar que o Manual da Qualidade possui uma boa descrição dos processos e procedimentos de trabalho, juntamente com os seus responsáveis e especifica a estrutura de responsabilidades do SIGQ.

Por outro lado, os planos de atividades, relatórios e atas dos órgãos de governo disponibilizados demonstram um funcionamento efetivo da articulação prevista. Destaca-se a intensa atividade dos órgãos colegiais das três escolas (numa delas são contabilizadas 66 reuniões para o período de 2021 e 2022), cujas atas comprovam o efetivo funcionamento em matéria de organização do ensino (relatórios de avaliação de cursos, resultados de questionários, FUC, outros relatórios de avaliação, mobilidades Erasmus) e em questões específicas de gestão da qualidade- Esta atividade dos órgãos já não é tão evidente ao nível da organização da investigação.

O RAA refere a "articulação entre o SIGQ e os órgãos de governo e gestão do IPT concretizada pela Pró Presidente para a Qualidade e Sustentabilidade, conforme está definido no Manual da Qualidade, através de reuniões semanais de follow-up", as quais não estão previstas no Manual da Qualidade, existindo atas ou registos de atividade.

Não questionando o valor destes encontros para a dinamização e coordenação da qualidade na comunidade do Instituto, a CAE considera surpreendente que, dispondo o IPT de órgãos estatutários suficientes, seja utilizado um grupo de trabalho informal como elemento principal para assegurar a articulação com o SIGQ.

Em resumo, a CAE considera nesta secção um grau de desenvolvimento substancial, mas a importante presença de processos não documentados, e possivelmente redundantes, em fases chave da atividade do SIGQ deve ser revista e corrigida. Recomenda ainda realizar uma análise crítica global da articulação entre o SIGQ e os órgãos de governação e gestão da instituição, bem como elaborar uma matriz de interligação entre os órgãos estatutários do IPT e o SIGQ.

2.3.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The IPT governing bodies are the General Council, the President and the Management Board, while the advisory bodies are the Academic Council and the Advisory Board. The Schools have the following bodies: a) School Director; b) CTC; c) PC. The IPT President is a key figure who defines the quality policy and takes necessary measures for quality assurance. There is a Pro-President (figure provided for in the statutes) for Quality and Sustainability.

To complete the catalogue, there is a "Quality" working group, created by the presidency in 2020, a group that does not appear in the statutes or in the quality manual, which meets weekly, although there are no minutes or records of its activity; there are three UOR quality delegates, appointed by the presidency, who participate in the meetings of the QSG and promote the implementation of the QMS in the respective UOR, although there is no documentation on their

activity.

A reading of the statutes and the Quality Manual shows that, with a few exceptions mentioned below, there is adequate articulation between the governing and management bodies and the QMS. It should be underlined that the Quality Manual has a good description of the work processes and procedures, together with their responsible persons and specifies the QMS's structure of responsibilities.

On the other hand, the activity plans, reports and minutes of the governance bodies made available demonstrate an effective functioning of the planned articulation. We highlight the intense activity of the collegial bodies of the three schools (in one of them 66 meetings are accounted for the period 2021 and 2022), whose minutes prove the effective functioning in terms of the organization of teaching (course assessment reports, questionnaire results, FUC, other assessment reports, Erasmus mobilities) and in specific issues of quality management - This activity of the bodies is not so evident in terms of research organization.

The AAR mentions the "articulation between the QMSI and the IPT's governing and management bodies implemented by the Pro-President for Quality and Sustainability, as defined in the Quality Manual, through weekly follow-up meetings", which are not foreseen in the Quality Manual and there are no minutes or activity records.

While not questioning the value of these meetings for the dynamization and coordination of quality within the Institute's community, the CAE finds it surprising that, as the IPT has sufficient statutory bodies, an informal working group is used as the main element to ensure articulation with the QISMS.

In summary, the CAE considers a substantial degree of development in this section, but the important presence of undocumented and possibly redundant processes in key phases of the QISM activity should be reviewed and corrected. It also recommends conducting a critical global analysis of the articulation between the QIS and the institution's governance and management bodies, as well as elaborating an interconnection matrix between IPT's statutory bodies and the QIS.

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:

Substantial

2.4.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O IPT assume a importância de auscultar partes interessadas (internas e externas), que estão bem identificadas no Manual da Qualidade.

Existe uma estrutura organizada de gestão do voluntariado, com protocolos de colaboração, com indicadores de desempenho monitorizados, com um inquérito aos estudantes sobre competências adquiridas, sendo reconhecida a participação através de emissão de certificados. Recentemente, foi proposto o Regulamento do Voluntariado do IPT, assim como do Estatuto de Estudante Voluntário que devem ser plenamente implementados e monitorizada a sua eficácia. Contudo, deve ser elaborado um relatório periódico com análise crítica do processo de Voluntariado para uma efetiva integração no Sistema, desde o planeamento à avaliação e retroação.

A CAE destaca ainda a recente criação da Associação Casa do Pessoal do IPT com plano e relatório de atividades publicado, o que denota um forte envolvimento e participação, sendo importante integrar formalmente no SIGQ os contributos desta associação. O mesmo se verifica com a rede ALUMNI.

Existe a preocupação no envolvimento de entidades externas em atividades pedagógicas, mediante estágios, atividades extracurriculares e prestação de serviços à comunidade, contudo, a CAE considera necessário que seja formalizada a avaliação e follow-up desta participação.

Nas atas do CP comprova-se a existência de dificuldades de comunicação entre as comissões de horários e a necessidade de implementação de um regulamento. Esta comissão deve ser considerada enquanto interveniente com responsabilidades no ASIGQ.

A Instituição deve refletir sobre a pertinência da representatividade de outras partes interessadas no GQS.

Existe uma participação ativa no sistema por parte da maioria de partes interessadas internas da instituição. As partes interessadas externas também participam nos processos de garantia da qualidade, podendo ser reforçado o seu envolvimento e passarem a ter um papel relevante no sistema.

2.4.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The IPT assumes the importance of listening to its stakeholders (internal and external), which are well identified in the Quality Manual.

There is an organized structure of volunteering management, with collaboration protocols, monitored performance indicators, with a survey to students about acquired competences, and the participation is recognized by issuing certificates. Recently, IPT's Volunteering Regulation was proposed, as well as the Student Volunteer Statute that should be fully implemented and its efficiency monitored. However, a periodic report with critical analysis of the Volunteering process should be prepared for an effective integration in the System, from planning to evaluation and feedback.

The CAE also highlights the recent creation of the IPT's Staff House Association with published activity plan and report, which shows a strong involvement and participation, and it is important to formally integrate the association's contributions into the QIS. The same happens with the ALUMNI network.

There is a concern about the involvement of external entities in pedagogical activities, through internships, extracurricular activities and provision of services to the community, however, the CAE considers necessary to formalize the evaluation and follow-up of this participation.

The minutes of the PB show the existence of communication difficulties between the schedules committees and the need to implement a regulation. This committee should be considered as a stakeholder with responsibilities in ASIGQ.

The institution should reflect on the relevance of the representativeness of other stakeholders in the ASIGQ.

There is active participation in the system by the majority of the institution's internal stakeholders. External

stakeholders also participate in the quality assurance processes, and their involvement may be strengthened and they may have a relevant role in the system.

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:

Parcial

2.5.2 Fundamentação da apreciação expressa:

No IPT existe uma diversidade de plataformas informáticas e de softwares, todavia, é essencial reforçar a interoperabilidade destes sistemas (ex. portal de avaliação de cursos, plataforma para a produção do relatório de curso, plataforma de distribuição de serviço docente, a partir da qual os docentes também submetem o RUC e preenchem questionário (apesar do regulamento em vigor ainda referir que é em papel), plataforma de avaliação docentes, Qualen, monitorização de indicadores QUA e novo software de gestão documental SimpleFlow)

A estrutura de organização do SI, deve também passar a considerar as plataformas e software de auscultação às partes interessadas e as plataformas destinadas a garantir a integridade académica, a vigilância contra a fraude académica, proteção de dados e mecanismos de segurança da informação.

A CAE considera fundamental definir um plano estruturado para a implementação da interoperabilidade entre plataformas e garantir que a informação obtida nas distintas plataformas seja coerente, complementar, facilmente acessível às partes interessadas e que esteja alinhada com o SIGQ. Considera essencial tornar claro comunicar às partes interessadas os mecanismos informáticos existentes e as suas potencialidades, bem como os aspetos críticos a melhorar com base nos resultados obtidos.

Deve ser delineado um plano de desenvolvimento dos sistemas de informação a curto e médio prazo, com um cronograma de atividades, os responsáveis, recursos e prazos de execução e metas a atingir. Deste modo, o sistema de informação pode permitir um maior volume de tratamento automático dos dados relevantes, gerar relatórios base e a sua disponibilização, por perfis de acessos predefinidos, aos órgãos de gestão, técnicos, docentes, investigadores e estudantes.

Para além das melhorias necessárias na interoperabilidade dos dados, é necessário reforçar a automação integrada dos indicadores, de forma a estarem continuamente atualizados e disponíveis para análise. Quando é necessária alguma informação solicitada aos serviços, constata-se que não está disponível de forma automática. A CAE considera que a informação recolhida é divulgada de forma não sistemática. As necessidades de informação por parte de vários atores internos não são suficientemente tomadas em consideração.

Um sistema de informação que promova o cruzamento dos dados dos diferentes softwares é mais ágil, menos burocrático e mais transparente. Esta transição deve ser assumida e planeada pela Escola. Um SIGQ robusto requer um sistema de informação bem estruturado.

2.5.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

At the IPT there is a diversity of computer platforms and software; however, it is essential to strengthen the interoperability of these systems (e.g. course assessment portal, course report production platform, teaching service distribution platform, from which teachers also submit the RUC and fill in questionnaire (although the current regulations still refer that it is on paper), teacher assessment platform, Qualen, QUA indicators monitoring and new document management software SimpleFlow).

The organizational structure of the IS should also consider the platforms and software for listening to stakeholders and the platforms to ensure academic integrity, vigilance against academic fraud, data protection and information security mechanisms.

CAE considers it essential to define a structured plan for implementing interoperability between platforms and to ensure that the information obtained in the different platforms is coherent, complementary, easily accessible to stakeholders and aligned with the QIS. It is essential to make clear to stakeholders the existing IT mechanisms and their potential, as well as the critical aspects to be improved on the basis of the results obtained.

An information systems development plan should be outlined for the short and medium term, with a schedule of activities, those responsible, resources and deadlines and targets to be achieved. In this way, the information system can allow a greater volume of automatic processing of relevant data, generate basic reports and make them available, by predefined access profiles, to management bodies, technicians, teachers, researchers and students.

Besides the necessary improvements in data interoperability, it is necessary to reinforce the integrated automation of indicators, so that they are continuously updated and available for analysis. When some information requested from the services is necessary, it is found that it is not available automatically. CAE considers that the information collected is disseminated in a non-systematic way. The information needs of the various internal stakeholders are not sufficiently taken into consideration.

An information system that promotes the crossing of data from different software is more agile, less bureaucratic and more transparent. This transition must be assumed and planned by the School. A robust QISMS requires a well-structured information system.

2.6 Publicação de informação relevante para as partes interessadas externas

2.6.1 Publicação de informação relevante para as partes interessadas externas

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

Substancial

2.6.2 Fundamentação da apreciação expressa:

Foi evidenciada durante a visita a alteração da página web do IPT, tornando-a mais acessível e com um design mais apelativo para os utilizadores.

O IPT dispõe de um Gabinete de Comunicação e Relações Públicas responsável pela divulgação da informação. No entanto, a informação pode ser originária de vários serviços, não tendo a CAE encontrado evidências da existência de um procedimento claramente definido, de forma a controlar e monitorizar a informação disponibilizada ao exterior e, consequentemente, a sua qualidade.

Apesar de existir uma boa organização relativamente à apresentação da oferta formativa, verificou-se que nem todas as UC têm disponível a sua FUC, e, como tal, é necessário que a instituição divulgue de forma atempada esta informação. A informação sobre os apoios sociais está disponibilizada e é de fácil acesso. Existe, todavia, um conjunto de informações úteis tanto para a comunidade do IPT como para os agentes externos disponíveis na página web. A página web disponibiliza a informação necessária relativamente ao acesso, nomeadamente provas de admissão e regimes aplicáveis. Foi ainda possível verificar que o IPT disponibiliza resultados da avaliação da Instituição e dos seus CE, data de registo e de acreditação e respetivos prazos.

A CAE considera que deve a instituição deve promover melhores práticas de organização da informação que passa por harmonizar os relatórios institucionais, incluindo de atividades de UOR e anuais de curso (diferenças entre UOR). Alguns relatórios de cursos apresentam análise crítica de resultados e SWOT (ex. Eng. Informática), outros apresentam uma análise global sobre as UC, atividades realizadas, investigação, produção científica, planos de melhoria (ex. Mestrado em Engenharia Eletrotécnica), enquanto outros na análise crítica não apresentam indicadores chave (como seja informação sobre assiduidade, resultados dos questionários pedagógicos, abandono ou mobilidade), nem planos de melhoria. Os diversos relatórios produzidos integram resultados, em diferentes graus de maturidade e sistematização, não permitindo a monitorização da prossecução dos objetivos e metas, nem a análise da evolução neste âmbito. Na elaboração de planos e relatórios, a instituição deverá melhorar a articulação entre as metas previstas e os resultados obtidos, visando uma utilização eficiente e eficaz no planeamento das atividades e na monitorização do desempenho. Por outro lado, os resultados não atingidos (ex. projetos não aprovados, cursos não acreditados), poderão ser mais consistentemente usados como base para planeamento da melhoria.

A CAE sublinha a necessidade de verificar informação pública no portal do IPT, a qual deve ser objeto de permanente atualização. A título de exemplo, refira-se a licenciatura de Gestão Turística e Cultural que é mencionado estar acreditado pela A3ES (com informação reportada a 2013), enquanto no portal da A3ES surge como não acreditado. No domínio da política de qualidade existe uma grande preocupação por parte da instituição em divulgar e disponibilizar à comunidade um conjunto de informações úteis sobre o desenvolvimento e implementação dos planos. Embora esteja presente na página web a informação relativa a um canal de denúncias esta é pouco visível e de difícil acesso. É essencial o reforço desta informação e torná-la acessível aos membros da comunidade académica. A CAE recomenda que deve ser prestada melhor atenção à integridade académica, prevendo o assédio, o combate à fraude académica, o equilíbrio de género e provendo a integração dos estudantes com dificuldades de aprendizagem. Em síntese, a CAE verificou que a informação é divulgada de forma não sistemática e não é clara a ligação entre os diferentes canais de comunicação existentes, nem a satisfação dos utilizadores relativamente a estas plataformas digitais. Apesar do conjunto de aspetos sinalizados que indiciam falta de integração e articulação da informação, a CAE reforça novamente a necessidade de implementação de um sistema de informação para integrar estas plataformas e melhorar o acesso à informação.

2.6.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

During the visit the change of the IPT's website was highlighted, making it more accessible and with a more appealing design for users.

The IPT has a Communication and Public Relations Office responsible for information dissemination. However, the information may originate from several services and the CAE found no evidence of the existence of a clearly defined procedure to control and monitor the information provided to the outside and, consequently, its quality.

Although there is good organization regarding the presentation of the training offer, it was found that not all the CUs have their FUC available and, as such, it is necessary for the institution to disseminate this information in a timely manner. Information on social support is available and easily accessible. There is, however, a set of useful information for both the IPT community and external agents available in the webpage.

The web page provides the necessary information regarding access, namely admission tests and applicable regimes. It was also possible to verify that the IPT makes available assessment results of the institution and its ECs, date of registration and accreditation and respective deadlines.

CAE considers that the institution should promote better practices in the organization of the information that includes harmonizing the institutional reports, including the reports on the activities of the UOR and the annual course reports (differences between UOR). Some course reports present a critical analysis of results and SWOT (e.g. Computer Engineering), others present a global analysis of the CU, activities carried out, research, scientific production, improvement plans (e.g. Master's Degree in Electrical Engineering), while others, in the critical analysis, do not present key indicators (such as information on attendance, results of pedagogical questionnaires, drop-outs or mobility), nor improvement plans. The various reports produced integrate results, in different degrees of maturity and systematization, not allowing the monitoring of the pursuit of objectives and targets, nor the analysis of the evolution in this area. In the preparation of plans and reports, the institution should improve the articulation between the expected goals and the results obtained, aiming at an efficient and effective use in the planning of activities and performance monitoring. On the other hand, the results not achieved (e.g. non-approved projects, non-accredited courses), could be more consistently used as a basis for improvement planning.

The CAE underlines the need to verify public information in the IPT's portal, which should be permanently updated. As an example, the Tourism and Cultural Management degree is mentioned to be accredited by A3ES (with information reported to 2013), while on the A3ES portal it appears as non-accredited.

In the area of quality policy, there is a great concern on the part of the institution to disseminate and make available to

the community a set of useful information on the development and implementation of the plans. Although information about a channel for complaints is present on the web page, it is not very visible and difficult to access. It is essential to reinforce this information and make it accessible to members of the academic community. CAE recommends that better attention should be paid to academic integrity, preventing harassment, combating academic fraud, gender balance and providing for the integration of students with learning difficulties. In summary, CAE found that information is disseminated in a non-systematic way and it is not clear the connection between the different existing communication channels, nor the satisfaction of users regarding these digital platforms. Despite the set of aspects signaled that indicate a lack of integration and articulation of information, CAE reinforces again the need to implement an information system to integrate these platforms and improve access to information.

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:

Parcial

2.7.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O GQS tem como missão o desenvolvimento de atividades de avaliação (interna e externa) e a promoção da Qualidade, de acordo com as orientações dos órgãos estatutários do IPT, tendo em vista uma melhoria contínua.

O SIGQ do IPT apresenta dois processos que contribuem para o acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do SIGQ. O processo de gestão estratégica e o processo de gestão do sistema, avaliação e melhoria, com procedimentos de gestão documental, avaliação institucional, de pedido de esclarecimentos, sugestões, elogios e reclamações, de gestão de não conformidades e trabalho não conforme, de auditorias internas e de monitorização e medição, através de questionários.

Foi referido que o regulamento do sistema de avaliação pedagógica de docentes e do funcionamento das UC se aplica a todas as UC, exceto estágio e mestrado. Não foi possível obter evidências sobre o procedimento formal de avaliação deste tipo de UC.

A instituição monitoriza o funcionamento do SIGQ e ações para melhoria do sistema são regularmente planeadas e estão documentadas, contudo, ainda não de uma forma sistemática e transversal a todo o sistema.

O IPT tem vindo a realizar uma avaliação da conformidade nos domínios da qualidade, do ambiente, da segurança, da saúde e da responsabilidade social, com implementação recente de um programa de auditorias. Neste contexto, seria recomendável o SIGQ-IPT considerar mais indicadores de responsabilidade social e incluir indicadores ambientais, considerando as atividades já realizadas, por exemplo pelas Eco-escolas. Apesar de serem referidas como áreas estratégicas de intervenção, nos indicadores do Sistema não há praticamente qualquer referência a indicadores de igualdade e inclusão, ambientais e de ação desportiva ou cultural.

Algumas melhorias são ainda necessárias no SIGQ, especialmente no que diz respeito às áreas da investigação e ao sistema de informação. Dispondo de elementos estruturantes do sistema, como são o QUAR, planos e relatórios de atividades de algumas estruturas institucionais, existem lacunas significativas na sua disponibilização para as partes interessadas, apesar do esforço que a instituições de ensino superior têm feito para a incorporação de melhorias resultantes dos vários relatórios que produz.

A Meta-avaliação não efetua uma análise crítica sobre a necessidade de revisão ou incorporação de novas metodologias e ferramentas de planeamento, de monitorização e avaliação do SIGQ, nem sobre a necessidade de revisão de indicadores e metas para cada um dos vetores nucleares.

Também não efetua uma análise crítica sobre a necessidade de revisão da própria estrutura do sistema e dos seus processos e procedimentos. Não existe uma meta avaliação sobre a necessidade de revisão documental, com base nas mudanças efetuadas resultantes de incorporação de novas plataformas, mudanças ou novas atividades, alterações legais ou regulamentares, ou alterações das partes interessadas e das suas necessidades e expectativas (ex. ENEE, inovação pedagógica, canal de denúncias, garantia da qualidade para microcredenciais).

Na meta-avaliação, ao nível do grau de desenvolvimento da gestão da informação referencial 11), não se evidenciou a existência de um plano de ação para a concretização de melhorias na interoperabilidade dos dados, a automação integrada dos indicadores e sua disponibilização em contínua atualização, por perfis de utilizadores.

2.7.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The GQS has as mission the development of evaluation activities (internal and external) and the promotion of Quality, according to the guidelines of IPT's statutory bodies, aiming at continuous improvement.

The IPT's QISG presents two processes that contribute to the follow-up, evaluation and continuous improvement of the QISG. The strategic management process and the system management, evaluation and improvement process, with procedures for document management, institutional evaluation, request for clarifications, suggestions, compliments and complaints, management of non-conformities and non-conforming work, internal audits and monitoring and measurement, through questionnaires.

It was mentioned that the regulation of the pedagogical assessment system of teachers and of the functioning of the CU applies to all the CU, except internship and master's degree. It was not possible to obtain evidence on the formal procedure of evaluation of this type of CU.

The institution monitors the functioning of the QISMS and actions to improve the system are regularly planned and documented, however, not yet in a systematic and transversal way to the whole system.

The IPT has been carrying out a conformity assessment in the domains of quality, environment, safety, health and social responsibility, with the recent implementation of an audit program. In this context, it would be recommended that the IPT-QSIS considers more social responsibility indicators and includes environmental indicators, considering the activities already carried out, for example by the Eco-schools. Despite being referred to as strategic areas of intervention, in the System indicators there is practically no reference to equality and inclusion, environmental and

sports or cultural action indicators.

Some improvements are still needed in the QIS, especially regarding the areas of research and the information system. Although there are structuring elements of the system, such as the QUAR, plans and activity reports of some institutional structures, there are significant gaps in their availability to stakeholders, despite the effort that higher education institutions have made to incorporate improvements resulting from the various reports it produces. The Meta-Evaluation does not carry out a critical analysis of the need to review or incorporate new methodologies and tools for planning, monitoring and evaluating the QMS, nor of the need to review indicators and targets for each of the core vectors.

Nor does it make a critical analysis of the need to review the very structure of the system and its processes and procedures. There is no meta-evaluation on the need for document review, based on changes made as a result of the incorporation of new platforms, changes or new activities, legal or regulatory changes, or changes in stakeholders and their needs and expectations (e.g. ENEE, pedagogical innovation, channel for complaints, quality assurance for micro-credits).

In the meta-evaluation, at the level of the degree of development of information management (benchmark 11), the existence of an action plan for the implementation of improvements in data interoperability, the integrated automation of indicators and their availability in continuous update, by user profiles, was not evidenced.

3. Pontos fortes e boas práticas

3.1.Principais pontos fortes do sistema:

Claro envolvimento da academia e, em particular, dos órgãos de gestão de topo na pretensão do SIGQ-ser auditado e certificado;

O manual da qualidade é sintético e conciso, mostrando uma boa descrição dos processos e das responsabilidades e das partes interessadas;

Reconhecimento pela academia da melhoria do IPT no domínio da cultura organizacional, em particular no domínio da desmaterialização e modernização administrativa, embora por vezes alguns elementos confundam com política da qualidade;

As características do campus e a proximidade entre os estudantes e os docentes poder ser ainda mais potenciada na melhoria da eficiência pedagógica e na implementação de ofertas educativas e projetos multidisciplinares.

3.1.Main strengths of the audited system:

Clear involvement of the academia and, in particular, the top management bodies in the claim of the QMS-to be audited and certified;

The quality manual is concise and concise, showing a good description of processes and responsibilities and stakeholders;

Recognition by the academia of IPT's improvement in the organizational culture, in particular in the field of dematerialization and administrative modernization, although sometimes some elements confuse it with quality policy;

The characteristics of the campus and the proximity between students and teachers can be further enhanced to improve pedagogical efficiency and to implement educational offers and multidisciplinary projects.

3.2.Boas práticas, passíveis de difusão:

Certificação do sistema de gestão de conciliação da vida profissional, familiar e pessoal;

A prática continuada de auditorias regulares e formação de auditores internos, a qual deverá ser alargada a estudantes e investigadores;

Criação de regras e critérios de equiparação a horas letivas no regulamento de prestação de serviço docente, que rege o número de horas letivas dos docentes, prevendo uma "bolsa de horas" que poderá ser traduzida em licenças sabáticas ou na redução de carga horária docente como estímulo da atividade de I&D

3.2.Best practices recommended for diffusion:

Certification of the management system for conciliation of professional, family and personal life;

The continued practice of regular audits and training of internal auditors, which should be extended to students and researchers;

Creation of rules and criteria of equivalence to teaching hours in the regulation of teaching service provision, which regulates the number of teaching hours of teachers, providing for a "bag of hours" that may be translated into sabbatical leaves or in the reduction of teaching hours as a stimulus for R&D activity.

4. Recomendações para melhoria do sistema

4.1.Recomendações essenciais – aspectos a requerer acção correctiva

A CAE considera que o SIGQ do IPT apresenta diversas fragilidades que podem ser ultrapassadas com a implementação das seguintes recomendações:

A) A cumprir de imediato

1. *Divulgação no portal institucional, em acesso aberto e de fácil consulta, a seguinte informação: i) registo de cada ciclo de estudos pela DGES e respetivos prazos de acreditação atualizados, incluindo informação de cursos, descontinuados ou não acreditados, que ainda estão em fecho de ciclo de encerramento; ii) relatório de autoavaliação realizado no âmbito da avaliação institucional, para cumprir a exigência do artigo 16º da Lei 38/2007; iii) identificação do corpo docente e de investigadores, incluindo a sua qualificação e vínculo à instituição, nos termos da alínea e) do n.º 2 do artigo 162º da Lei n.º 62/2007 e da alínea e) do artigo 18º da Lei 38/2007 e das orientações constantes do padrão 1.8 dos ESG e respetivos referenciais da A3ES;*
2. *Disponibilização dos relatórios anuais de curso;*
3. *Criação de uma Comissão de Ética integrando elementos das diferentes áreas científicas existentes no IPT, envolvendo representantes dos centros de investigação;*
4. *Divulgação dos resultados do sucesso escolar das UC e da empregabilidade dos ciclos de estudos. Confrontar e complementar resultados de taxa de empregabilidade obtida a partir de questionários de OIVA com dados oficiais de IEF (infocursos);*
5. *Estabelecimento de um plano de ação com o objetivo de aumentar a taxa de resposta dos estudantes ao questionário pedagógico e da taxa de adesão dos docentes ao preenchimento dos RUC e dos relatórios de curso;*
6. *Fomentar a visibilidade do canal de denúncias e promover as questões da integridade académica, nomeadamente o assédio, o equilíbrio de género, o combate à fraude académica e a integração dos estudantes com dificuldades de aprendizagem, junto da comunidade académica;*
7. *Promoção de mecanismos de comunicação interna dos cargos ocupados pelos estudantes nos órgãos previstos nos estatutos do IPT, em particular, dos estudantes que integram os CP;*
8. *Melhoria da visibilidade e do papel do Provedor do Estudante, face ao desconhecimento do seu papel junto dos estudantes, identificando a sua posição na estrutura orgânica do IPT e divulgando amplamente a sua identificação e o contacto institucional;*
9. *Reforço da divulgação do balcão único, no sentido de promover a sua efetiva utilização por parte dos estudantes, fortalecendo uma cultura de desmaterialização e de modernização administrativa da instituição;*
10. *Dar maior visibilidade à política de qualidade e de melhoria contínua do IPT, a qual ainda não foi devidamente assimilada pela comunidade académica.*

B) A cumprir no prazo de 1 ano

1. *Preparação de um plano estratégico para o quadriénio que integre principais eixos, objetivos estratégicos, prevendo indicadores e metas, desejavelmente alinhado com os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas, potenciando a estratégia seguida pelo IPT na obtenção das bandeiras azuis pelas unidades orgânicas;*
2. *Definição de indicadores e de métricas para todos os processos que interajam com o sistema interno de garantia da qualidade, privilegiando a análise crítica numa lógica de promover a melhoria contínua. A título de exemplo, refira-se que alguns serviços não registam os indicadores e, adicionalmente, existem processos de acompanhamento, avaliação e melhoria contínua que ainda estão em implementação;*
3. *Melhoria do GQS alargando a sua constituição aos estudantes e investigadores;*
4. *Melhoria das evidências das reuniões que tem vindo a ser promovidas no GQS, bem como entre os órgãos de topo e os colaboradores dos serviços, através dos registos sobre os aspetos ou decisões essenciais;*
5. *Capacitação da estrutura de apoio ao SIGQ e registo formal desta estrutura simplificada, de forma a incluir um órgão de reflexão estratégica alargado aos vários níveis intervenção, incluindo agentes das partes interessadas externas;*
6. *Melhoria dos relatórios anuais de curso, de forma a incluir, para além da reflexão sobre os resultados dos questionários pedagógicos aos estudantes informação diversa relativa aos resultados do ensino e aprendizagem e análise da eficiência formativa, sucesso e abandono escolar, empregabilidade e ações de melhoria e a monitorização das implementadas em anos anteriores;*
7. *Revisão dos relatórios das UC na mesma linha dos relatórios de curso e incluindo indicadores de ensino e aprendizagem, cumprimento dos programas e espaço de reflexão para docentes responsáveis analisarem todos estes dados em conjunto com os resultados do questionário pedagógico;*
8. *Adequação dos formulários visando aumentar a sua utilização pelas partes interessadas na ótica de melhoria em termos de funcionalidade, espaço e facilidade de escrita;*
9. *Implementação de um questionário de satisfação das partes interessadas no referente aos serviços;*
10. *Elaboração de um relatório anual das atividades de colaboração interinstitucional e com a comunidade e inserir uma síntese deste documento no relatório de atividades anual da Instituição;*
11. *Criação de dinâmicas de envolvimento dos serviços na política da qualidade e elaboração de regulamentos para os serviços, adaptados aos referenciais e requisitos do Manual da Qualidade;*
12. *Desenvolvimento de indicadores complementares de monitorização das atividades de internacionalização, no futuro, alinhado com os objetivos do IPT, devendo o gabinete de internacionalização considerar a monitorização das metas e reflexão crítica;*
13. *Avaliação de desempenho alargada aos docentes a tempo parcial, bem como aos investigadores e prestadores de serviços letivos;*
14. *Promoção de dinâmicas de renovação e valorização das competências dos recursos humanos do IPT, criando normas de desenvolvimento de carreira para docentes e pessoal técnico, em especial, visando atenuar o número reduzido de professores coordenadores.*

C) A cumprir no prazo de 2 anos:

1. *Realização de Planos de Atividades Anuais das Escolas que incluam metas para os diferentes indicadores institucionais e que os seus Relatórios de Atividades incluam a reflexão crítica e propostas de melhoria, em articulação com o Plano Estratégico;*
3. *Desenvolvimento de ações para institucionalização de procedimentos de recolha, análise e organização da informação, assim como a sua monitorização e consequentes medidas de melhoria contínua necessárias para dar resposta imediata às exigências do SIGQ; em simultâneo definir procedimentos de interoperabilidade entre as várias plataformas do Sistema de Informação, desenvolver as novas plataformas previstas, resolver os problemas de*

apresentação de informação aos membros da comunidade académica;

4. Criação de um sistema de informação integrado que promova a integração e interoperabilidade entre sistemas, gerando informação relevante para os processos de tomada de decisão, sendo a mesma dada a conhecer de forma sistemática aos diferentes atores internos, suportando de forma eficaz a tomada de decisão. Este sistema deve ainda ser aperfeiçoado, nomeadamente através da agilização e desenvolvimento na perspetiva de criação de um sistema de Business Intelligence, que permita acesso fácil e estruturado aos indicadores que facilitem a associação a cada um dos referenciais do SIGQ;

5. Criação de Relatório de Monitorização dos Planos de Ação para incluir em todas as áreas, considerando além dos resultados dos indicadores, uma breve reflexão e análise de crítica numa perspetiva de melhoria continua;

6. Melhoria do plano de formação de docentes e não docentes, valorizando no caso dos docentes dinâmicas de inovação pedagógica;

7. Plano de formação dos recursos humanos do IPT vocacionado para o desenvolvimento de competências, de forma articulada com a política de qualidade do IPT, quer para os docentes, quer para o corpo técnico e administrativo;

8. Aposta na integração e acolhimento dos novos estudantes, à luz do novo modelo de acesso ao ensino superior que prevê a antecipação dos calendários do concurso nacional de acesso ao ensino superior, visando melhorar o sucesso escolar e diminuir a taxa de abandono escolar;

9. Melhoria dos procedimentos de monitorização, avaliação e melhoria dos recursos humanos e materiais afetos à investigação e desenvolvimento, bem da produção científica, tecnológica e artística, a carecer de mecanismos de integração;

10. Fomento da utilização da língua inglesa em particular no ensino, visando fomentar a internacionalização e atração de estudantes;

11. Numa lógica de melhoria, a CAE recomenda a promoção de conexões entre os SI das unidades de I&D e o sítio da Ciência Aberta, visando otimizar as políticas de acesso aberto e a publicitação sistematizada e global dos resultados da investigação;

4.1. Recommendations considered being essential (issues requiring corrective action)

The CAE considers that IPT's QMS presents several weaknesses that can be overcome with the implementation of the following recommendations:

A) To be immediately fulfilled

1. Disclosure in the institutional portal, in open access and easy consultation, the following information i) registration of each study cycle by the DGES and respective updated accreditation deadlines, including information on courses, discontinued or not accredited, that are still closing cycle; ii) self-assessment report carried out within the institutional assessment to fulfil the requirement of article 16 of Law 38/2007 iii) identification of the teaching staff and researchers, including their qualification and link to the institution, according to the terms of line e) of number 2 of article 162 of Law 62/2007 and line e) of article 18 of Law 38/2007 and the guidelines of standard 1. 8 of the ESG and respective A3ES benchmarks;

2. Availability of the annual course reports;

3. Creation of an Ethics Committee integrating elements of the different scientific areas existing in the IPT, involving representatives of the research centers;

4. Dissemination of the results of academic success and employability of study cycles. Confrontation and complementation of employability rate results obtained from OIVA questionnaires with official IEF data (info courses);

5. Establishing an action plan with the purpose of increasing the response rate of students to the pedagogical questionnaire and the adherence rate of teaching staff to the filling in of RUC and course reports;

6. Fostering the visibility of the whistle-blowing channel and promoting the issues of academic integrity, namely harassment, gender balance, the fight against academic fraud and the integration of students with learning difficulties, within the academic community;

7. Promotion of mechanisms for internal communication of the positions occupied by students in the bodies foreseen in the IPT statutes, in particular, the students who integrate the PCs

8. Improvement of the visibility and role of the Student Ombudsman, given the lack of knowledge of its role among students, identifying its position in the IPT organizational structure and widely disseminating its identification and institutional contact

9. Reinforcing the dissemination of the one-stop-shop in order to promote its effective use by students, strengthening a culture of dematerialization and administrative modernization of the institution

10. To give greater visibility to IPT's quality and continuous improvement policy, which has not yet been properly assimilated by the academic community.

B) To be accomplished within 1 year

1. Preparation of a strategic plan for the four-year period which integrates main axes, strategic objectives, providing indicators and targets, desirably aligned with the 17 Sustainable Development Goals of the United Nations Agenda 2030, enhancing the strategy followed by the IPT in obtaining blue flags by its organic units;

2. Definition of indicators and metrics for all processes interacting with the internal quality assurance system, favoring critical analysis in order to promote continuous improvement. As an example, it should be noted that some services do not register indicators and, additionally, there are monitoring, evaluation and continuous improvement processes that are still being implemented;

3. Improvement of the GQS by extending its constitution to students and researchers

4. Improvement of the evidence of the meetings that have been promoted in the GQS, as well as between the top bodies and the services' collaborators, through records on the essential aspects or decisions;

5. Capacity building of the QMS support structure and formal registration of this simplified structure, in order to include a strategic reflection body extended to the various levels of intervention, including agents of external stakeholders;

6. Improvement of the annual course reports, in order to include, besides the reflection on the results of the pedagogical questionnaires to students, diverse information regarding teaching and learning outcomes and analysis of formative efficiency, success and dropout, employability and improvement actions and monitoring of those implemented in previous years;

7. Revision of the UC reports along the same lines as the course reports and including teaching and learning indicators, program compliance and space for reflection for responsible teachers to analyze all this data together with the results of the pedagogical questionnaire;
8. Adequacy of the forms aiming at increasing their use by stakeholders in the perspective of improvement in terms of functionality, space and ease of writing;
9. Implementation of a questionnaire on stakeholder satisfaction with regard to services;
10. To prepare an annual report of the activities of inter-institutional collaboration and with the community and to insert a summary of this document in the Institution's annual activity report;
11. The creation of dynamics for the involvement of services in the quality policy and the elaboration of regulations for the services, adapted to the references and requirements of the Quality Manual;
12. Development of complementary indicators for internationalization activities monitoring, in the future, aligned with IPT's objectives, and the internationalization office should consider the goals monitoring and critical reflection;
13. Performance evaluation extended to part-time faculty members, as well as researchers and teaching service providers
14. Promotion of dynamics of renewal and valorization of IPT human resources competences, creating career development rules for teaching and technical staff, especially aiming at attenuating the reduced number of coordinating professors.

C) To be accomplished within 2 years:

1. Development of Schools' Annual Activity Plans that include goals for the different institutional indicators and that their Activity Reports include critical reflection and improvement proposals, in articulation with the Strategic Plan;
3. Developing actions for institutionalizing procedures for collecting, analyzing and organizing information, as well as their monitoring and consequent measures for continuous improvement necessary for an immediate response to the demands of the QISMS; simultaneously defining procedures for interoperability between the various platforms of the Information System, developing the new platforms foreseen, solving the problems of presenting information to the members of the academic community;
4. Creation of an integrated information system that promotes integration and interoperability between systems, generating relevant information for decision-making processes, which is made known in a systematic way to the different internal actors, effectively supporting decision-making. This system should also be improved, namely through the streamlining and development in the perspective of creating a Business Intelligence system, which allows easy and structured access to indicators that facilitate the association to each of the benchmarks of the QISMS;
5. Creation of an Action Plan Monitoring Report to be included in all areas, considering, in addition to the results of the indicators, a brief reflection and critical analysis with a view to continuous improvement;
6. Improvement of the training plan for teaching and non-teaching staff, valuing, in the case of teaching staff, pedagogical innovation dynamics;
7. Training plan for IPT human resources aimed at the development of competencies in articulation with IPT's quality policy for both teaching staff and technical and administrative staff;
8. Focus on the integration and reception of new students, in the light of the new model of access to higher education which foresees the anticipation of the timetable of the national competition for access to higher education, aiming at improving academic success and decreasing the dropout rate
9. Improving procedures for monitoring, evaluating and improving human and material resources allocated to research and development, as well as scientific, technological and artistic production, lacking integration mechanisms
10. Fostering the use of the English language in particular in teaching, in order to promote internationalization and attracting students;
11. In a logic of improvement, CAE recommends the promotion of connections between the IS of the R&D units and the Open Science website, with a view to optimizing open access policies and the systematized and global publication of research results.

4.2.Recomendações adicionais, colocadas à consideração da instituição

1. Criação de um regulamento do sistema de incentivos à investigação de forma a identificar o mérito científico, dando particular atenção ao seu alinhamento com os objetivos do plano estratégico para este eixo e com o regulamento de avaliação de desempenho do pessoal docente;
2. Definição de regras para a monitorização da inserção de documentos no RCAAP - Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal, que incluam mecanismos de arbitragem interna alinhados com os referenciais de qualidade do SIGQ;
3. Definição e divulgação de medidas e indicadores de monitorização de publicações e citações e de incentivo à integração dos docentes em centros de investigação;
4. Introdução de mecanismos formais de reconhecimento do mérito pedagógico e da inovação pedagógica;
5. Melhoria da promoção dos programas de mobilidade e organização de eventos como programas de acolhimento de estudantes estrangeiros, bem como a oferta de cursos e de eventos em línguas estrangeiras;
6. Reforço e registo no SIGQ da participação do pessoal técnico e das partes interessadas externas nos órgãos de reflexão do Sistema e nos processos de garantia da qualidade.
7. Promoção do binómio ensino e investigação e melhoria dos mecanismos de promoção e de estímulo à produção científica;
8. Criação de dinâmicas que promovam o contacto dos estudantes com atividades de investigação e inovação desde os primeiros anos;
9. Implementação de práticas de apoio à investigação e gestão da informação, para disponibilização, divulgação e de inclusão dos resultados da investigação, nomeadamente no repositório do IPT;
10. Reforço de dinâmicas de internacionalização no domínio do ensino e da investigação, que se traduza na integração de redes de conhecimento e num aumento da mobilidade;
11. Criação de estímulos para a prestação de serviços à comunidade, como estratégia de diversificação das receitas da instituição.
12. Reflexão sobre a monitorização do SIGQ ao nível dos indicadores de sustentabilidade e de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal;

13. Alinhamento do programa de auditorias com o plano de gestão de riscos de corrupção e infração conexa.

4.2. Additional recommendations for the consideration of the higher education institution:

1. Creation of a regulation for the research incentives system in order to identify scientific merit, paying particular attention to its alignment with the objectives of the strategic plan for this axis and with the performance evaluation regulation of the teaching staff;
2. Definition of rules for monitoring the insertion of documents in RCAAP - Open Access Scientific Repository of Portugal, which include internal arbitration mechanisms aligned with the quality benchmarks of SIGQ;
3. Definition and dissemination of measures and indicators to monitor publications and citations and to encourage the integration of teachers in research centers;
4. Introduction of formal mechanisms for the recognition of pedagogical merit and pedagogical innovation;
5. Improving the promotion of mobility programs and organization of events such as welcoming programs for foreign students, as well as offering courses and events in foreign languages;
6. Strengthening and registering in the QISMS the participation of technical staff and external stakeholders in the System's reflection bodies and in the quality assurance processes.
7. Promoting the binomial of teaching and research and improving the mechanisms to promote and stimulate scientific production;
8. 8. The creation of dynamics that promote the contact of students with research and innovation activities since the early years;
9. 9. Implementation of research support and information management practices, for availability, dissemination and inclusion of research results, namely in the IPT repository;
10. 10. Reinforcement of internationalization dynamics in teaching and research, resulting in the integration of knowledge networks and in an increase of mobility
11. The creation of incentives for the provision of services to the community, as a strategy to diversify the institution's revenue.
12. Reflection on the monitoring of the SIGQ at the level of sustainability indicators and conciliation between professional, family and personal life;
13. Alignment of the audit program with the management plan for risks of corruption and related infractions.

5. Observações

5. Observações

N/A Análise da pronúncia enviada pelo Instituto Politécnico de Tomar

A CAE analisou a pronúncia enviada pelo Instituto Politécnico de Tomar, a qual não permite confirmar o cumprimento das recomendações 5, 6, 9 e 10, atendendo a que os links apresentados remetem para a estrutura orgânica da Instituição.

Na recomendação 5 o IPT informou que elaborou uma adenda ao seu plano de atividades anual com indicação de um plano de ação onde constam medidas para aumentar a taxa de resposta dos estudantes aos questionários pedagógicos e a taxa de adesão dos docentes ao preenchimento dos RUC e dos relatórios de curso. No entanto, a CAE não conseguiu confirmar as evidências.

Na recomendação 6, relativo ao fomento da visibilidade do canal de denúncias e promoção das questões da integridade junto da comunidade académica, caso assédio, o equilíbrio de género e do combate à fraude académica, o IPT informou que foi efetuada a aquisição dos serviços visando a disponibilização de plataforma, contudo, ainda não está disponível.

O que diz respeito à recomendação 7 relativa à promoção de mecanismos de comunicação interna dos cargos ocupados pelos estudantes nos órgãos do IPT, em particular, dos estudantes do CP foi atualizada a atualização da informação no portal institucional, considerando a CAE que a instituição deve ter uma maior proatividade nesta matéria, bem como na divulgação da figura do Provedor de Estudante.

No que concerne às recomendações 9 e 10 a instituição refere que foi efetuada a divulgação na newsletter de 23 de maio, o que pode ser manifestamente insuficiente

No que diz respeito à recomendação 3 sobre a constituição de um Conselho de Ética a CAE foi informada que o Gabinete Jurídico do IPT apresentou à Presidência a análise das atribuições de uma comissão de ética e que a Presidência convidou elementos da comunidade académica (docentes, investigadores e não docentes). Contudo e tendo em conta o ciclo eleitoral, esta nomeação apenas será possível após conclusão das eleições e tomada de posse do Presidente eleito.

No que diz respeito às restantes recomendações, a CAE confirma que é possível verificar o cumprimento e existem evidências.

5. Other Comments

Analysis of the statement sent by the Polytechnic Institute of Tomar

The Evaluation Committee (CAE) analysed the statement sent by Instituto Politécnico de Tomar, which does not allow confirming compliance with recommendations 5, 6, 9 and 10, given that the links presented refer to the organic structure of the institution.

In recommendation 5, the IPT informed that it had prepared an addendum to its annual activity plan indicating an action plan with measures to increase the response rate of students to pedagogical questionnaires and the adherence rate of

teaching staff to the filling of RUC and course reports. However, CAE could not confirm the evidence. In recommendation 6, concerning the promotion of visibility of the whistleblowing channel and promotion of integrity issues within the academic community, in case of harassment, gender balance and fight against academic fraud, the IPT informed that the acquisition of services aimed at making the platform available was carried out; however, it is not yet available.

Regarding recommendation 7 regarding the promotion of mechanisms for internal communication of the positions held by students in the IPT's bodies, in particular the students of the PC, the update of information on the institutional portal was updated, considering the CAE that the institution should be more proactive on this matter, as well as in disseminating the figure of the Student Ombudsman ("Provedor do Estudante").

Regarding recommendations 9 and 10 the institution refers that disclosure was made in the newsletter of 23 May, which may be clearly insufficient

As regards recommendation 3 on the establishment of an Ethics Committee, the CAE was informed that the IPT's Legal Office presented to the Presidency the analysis of the attributions of an ethics committee and that the Presidency invited elements from the academic community (faculty, researchers and non-teaching staff). However and taking into account the electoral cycle, this nomination will only be possible after the elections are concluded and the elected President takes office.

With regard to the remaining recommendations, the CAE confirms that compliance can be verified and evidence exists.

6. Conclusão

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

Sim, sujeito a condições

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

A CAE considera que o SIGQ da instituição apresenta diversas fragilidades que requerem uma ação corretiva e que podem ser ultrapassadas, caso sejam implementadas as recomendações essenciais sugeridas no ponto 4 do presente relatório.

Ver a fundamentação expressa no ponto 6.3

6.2.Conditions to be met by the institution and the corresponding deadline, in case a conditional certification is proposed

CAE considers that the QMS of the institution presents several weaknesses that require corrective action and that can be overcome if the essential recommendations suggested in point 4 of the report are implemented.

See the fundamentation suggested in point 6.3 of the report

6.3.Fundamentação da apreciação de cumprimento assinalada em 6.1

A CAE propõe certificar, condicionalmente, o sistema interno de garantia da qualidade do Instituto Politécnico de Tomar pelo período de um ano, em concordância com a fundamentação e as recomendações propostas neste relatório para melhoria do sistema.

Condições a satisfazer de imediato:

- Divulgação institucional de informação essencial nos termos dos referenciais da A3ES e disponibilização dos relatórios de curso, do sucesso escolar e de empregabilidade;*
- Criar a Comissão de Ética e melhoria do canal de denúncias para questões da integridade académica;*
- Melhorar a participação dos estudantes no questionário pedagógico e dos docentes nos RUC e relatórios de curso, bem como dos mecanismos de comunicação interna do Provedor de Estudante e dos estudantes que integram os órgãos do IPT;*
- Melhorar as condições dos estudantes em particular de divulgação do balcão único, fortalecendo a cultura de desmaterialização e de modernização administrativa da instituição;*
- Promover a política de qualidade e de melhoria contínua do IPT, atendendo a que ainda não foi devidamente assimilada pela comunidade académica.*

Condições a satisfazer no prazo de um ano:

- Implementar as recomendações essenciais da CAE expressas no ponto 4. do presente relatório, relativas, nomeadamente, às vertentes consideradas em desenvolvimento parcial (serviços de apoio; sistema de informação; publicação de informação para as partes interessadas externas; acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema da qualidade).*
- Implementação de um novo plano estratégico, definição de indicadores e de métricas para os processos que interajam com o sistema interno de garantia da qualidade, melhoria das evidências da política de qualidade;*
- Promover de dinâmicas de renovação e valorização dos recursos humanos do IPT.*

Condições a satisfazer no prazo de dois anos:

- *Implementar as recomendações da CAE relativas à formalização dos mecanismos de autoavaliação nos serviços e estruturas especializadas, e a uma maior integração das várias plataformas do sistema de informação, nos termos do ponto 4 do relatório.*
- *Implementar as recomendações da CAE relativas à produção de documentos institucionais e sua articulação com o Plano Estratégico, à formação dos recursos humanos docentes e de investigação e dos mecanismos de internacionalização, em particular de estudantes;*
- *Apresentar um relatório que evidencie a eficácia das medidas tomadas face às condições atrás referidas e às demais recomendações da CAE.*

6.3. Grounds for the judgement issued in 6.1

CAE proposes to conditionally certify the internal quality assurance system of the Polytechnic Institute of Tomar for a period of one year, in agreement with the rationale and recommendations proposed in this report for improvement of the system.

Condition to be satisfied immediately:

- *Institutional disclosure of essential information under the terms of the A3ES benchmarks and availability of the course, academic success and employability reports;*
- *Creation of the Ethics Committee and improvement of the channel for complaints on issues of academic integrity;*
- *Improvement of students' participation in the pedagogical questionnaire and teachers' participation in RUC and course reports, as well as internal communication mechanisms of the Student Ombudsman and students who integrate IPT's bodies;*
- *Improvement of students' conditions, in particular the dissemination of the one-stop-shop, strengthening the culture of dematerialisation and administrative modernisation of the institution;*
- *Promotion of IPT's quality policy and continuous improvement, given that it has not yet been properly assimilated by the academic community.*

Conditions to be fulfilled within one year:

- *Implementing the essential recommendations of the EBD expressed in point 4. of this report, namely concerning the aspects considered in partial development (support services; information system; publication of information for external stakeholders; monitoring, evaluation and continuous improvement of the quality system).*
- *Implementation of a new strategic plan, definition of indicators and metrics for the processes that interact with the internal quality assurance system, improvement of the evidence of the quality policy;*
- *Promotion of dynamics of renewal and valorisation of IPT human resources.*

Conditions to be fulfilled within two years:

- *To implement the recommendations of CAE concerning the formalisation of self-assessment mechanisms in the services and specialised structures, and a greater integration of the various platforms of the information system, under the terms of point 4 of the report.*
- *To implement the recommendations of the EBD related to the production of institutional documents and their articulation with the Strategic Plan, the training of teaching and research human resources and the internationalisation mechanisms, particularly for students;*
- *To present a report that shows the effectiveness of the measures taken in relation to the above mentioned conditions and to the other recommendations of the CAE.*