



ACREDITAÇÃO DO SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE

GUIA DE AUTOAVALIAÇÃO

2021

NOTA INTRODUTÓRIA

Ao longo dos anos, o Politécnico de Portalegre tem trabalhado no sentido de melhorar o seu Sistema Integrado de Gestão, com especial foco nas práticas de autoavaliação e melhoria contínua, em matérias como a gestão da qualidade, responsabilidade social e, mais recentemente, conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal.

Centrado na melhoria da qualidade da sua organização e das suas práticas, iniciou em 2006 o processo de implementação de um sistema de gestão da qualidade (SGQ) que viria a ser certificado em 2008, de acordo com os requisitos da Norma ISO 9001:2008. Com a concretização deste objetivo, o Politécnico de Portalegre afirmou-se como a primeira instituição pública de ensino superior a merecer esta distinção, considerando o âmbito alargado da certificação.

Em 2009 iniciou-se a implementação do sistema de gestão da responsabilidade social (SGRS), tendo obtido a certificação em 2011, conforme os requisitos da norma NP 4469-1:2008.

A certificação das práticas de qualidade e responsabilidade social suscitaram na gestão de topo uma crescente motivação e preocupação não só com a melhoria contínua dos processos da organização, mas também com a necessidade de garantir a satisfação e motivação das partes interessadas internas, o que se materializou, em 2019, no início da implementação de um sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal, tendo como objetivo de curto prazo a sua certificação de acordo com os requisitos da NP 4552:2016.

Com o início do processo de acreditação e avaliação dos ciclos de estudos pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), em 2010, o Politécnico de Portalegre iniciou um processo de revisão e aproximação do seu sistema de gestão da qualidade aos referenciais da A3ES, evolução essa que permitiu, em 2014, submeter o sistema à acreditação da agência.

Após o período de um ano, em que foram introduzidas algumas correções apontadas na primeira acreditação, em fase condicional, este processo culminou com a acreditação do sistema de garantia da qualidade por seis anos.

Em 2021, tendo terminado o período de acreditação concedido pela A3ES, o Politécnico submete o seu sistema de garantia da qualidade à renovação da acreditação, processo que se espera concluído com sucesso, uma vez que o sistema tem sido alvo de diversas reestruturações, em articulação com os referenciais da A3ES, cumprindo igualmente as transições para as sucessivas versões das Normas que o certificam.

Em resultado do processo de submissão do sistema à A3ES, para renovação da acreditação, foi feito um profundo e exaustivo trabalho de autoavaliação de práticas, processos e resultados que se refletem no presente documento.

Portalegre, julho de 2021

A equipa responsável pela autoavaliação

Albano Silva, Fernando Rebola, Isabel Mourato, João Emílio Alves e Luís Loures

ÍNDICE

1. NOTA HISTÓRICA SOBRE A EVOLUÇÃO DOS MECANISMOS DE GARANTIA INTERNA DA QUALIDADE NA INSTITUIÇÃO	9
2. CARACTERIZAÇÃO BREVE DO SISTEMA DE GARANTIA DA QUALIDADE	13
3. CARACTERIZAÇÃO BREVE DA ESTRUTURA ORGÂNICA DA INSTITUIÇÃO E DA FORMA COMO O SISTEMA DE GARANTIA DA QUALIDADE SE INTERLIGA COM ESSA ESTRUTURA	19
ELEMENTOS DE AUTOAVALIAÇÃO	25
1. AUTOAPRECIÇÃO DO GRAU DE DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE	27
1.1. Definição e documentação da política institucional para a garantia da qualidade	29
1.2. Abrangência e eficácia dos procedimentos e estruturas de garantia da qualidade	32
1.2.1. No ensino e aprendizagem	32
1.2.2. Na investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	35
1.2.3. Na colaboração interinstitucional e com a comunidade	37
1.2.4. Nas políticas de gestão do pessoal	38
1.2.5. Nos Serviços de Apoio	40
1.2.6. Na internacionalização	42
1.3. Articulação entre o sistema de garantia da qualidade e os órgãos de governação e gestão da instituição	43
1.4. Participação das partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade	45
1.5. Sistema de informação	46
1.6. Publicação de informação relevante para as partes interessadas	48
1.7. Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema de garantia da qualidade	49
2 – ANÁLISE SWOT DO SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE	53
2.1. Forças	55
2.2. Fraquezas	56
2.3. Oportunidades	57
2.4. Constrangimentos	57
3 – SÍNTESE DE ASPETOS IDENTIFICADOS PARA MELHORIA DO SISTEMA	59
3.1. Definição e documentação da política institucional para a garantia da qualidade	61
3.2. Abrangência e eficácia dos procedimentos e estruturas de garantia da qualidade	61
3.2.1. No ensino e aprendizagem	61
3.2.2. Na investigação e desenvolvimento / investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	61
3.2.3. Na colaboração interinstitucional e com a comunidade	63
3.2.4. Nas políticas de gestão do pessoal	64
3.2.5. Nos Serviços de Apoio	64

3.2.6. Na internacionalização	64
3.3. Articulação entre o sistema de garantia da qualidade e os órgãos de governação e gestão da instituição	65
3.4. Participação das partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade	65
3.5. Sistema de informação	66
3.6. Publicação de informação relevante para as partes interessadas	66
3.7. Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema de garantia da qualidade	67
4 – SÍNTESE DE ASPETOS IDENTIFICADOS PARA MELHORIA DA INSTITUIÇÃO	69

1

NOTA HISTÓRICA SOBRE A EVOLUÇÃO DOS MECANISMOS DE GARANTIA INTERNA DA QUALIDADE NA INSTITUIÇÃO



A implementação do sistema interno de garantia da qualidade (SIGQ) do IPP iniciou-se em 2006, com a formação dos colaboradores sobre as temáticas da gestão da qualidade. Foram organizados grupos de trabalho por áreas funcionais que, mais tarde, dariam origem às primeiras estruturas formais do sistema.

Em 2008, o sistema de gestão da qualidade (SGQ) do Politécnico recebeu o certificado de conformidade com a ISO 9001:2008, traduzindo-se na primeira Instituição Pública de Ensino Superior a merecer esta distinção, considerando o âmbito alargado da certificação. Em 2009, iniciou-se a implementação do Sistema de Gestão da Responsabilidade Social (SGRS), seguindo a mesma metodologia de implementação utilizada no SGQ.

Em 2010 reorganizou-se o sistema, reduzindo o número de processos e dando maior ênfase aos processos nucleares (oferta formativa, atividade curricular, investigação e relações externas e cooperação). Esta reorganização incidiu também na gestão do sistema, com a criação de duas estruturas – o Círculo de Progresso (estrutura de gestão) e o Observatório Académico (OA), (gabinete de recolha e análise de informação necessária ao sistema).

Em 2010, na sequência da criação da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), deu-se início ao processo de acreditação e avaliação dos ciclos de estudos. No ano seguinte (2011), o Politécnico foi alvo da primeira renovação da sua certificação na qualidade, a que se seguiu a certificação do SGRS, pela NP 4469 -1:2008. Em 2012, o Politécnico altera o seu âmbito de certificação do SGQ, uma vez que a oferta formativa não conferente de grau deixou de ser uma exclusão, do âmbito de certificação. Nos anos 2011 e 2012 o Politécnico focaliza a sua atenção no envolvimento de mais colaboradores e estruturas no Sistema Integrado de Gestão (SIG). Para isso aposta na formação, tendo realizado sessões de formação de auditores em conceitos essenciais nas duas normas pelas quais é certificado.

Em 2011, o Politécnico de Portalegre foi selecionado pela A3ES para participar na auditoria do SIGQ, tendo o mesmo sido acreditado, em 2014, numa primeira fase com condições e, mais tarde, por um período de 6 anos.

Em 2013 inicia-se um processo de autoavaliação de todos os ciclos de estudo, de forma faseada, tendo por base os procedimentos definidos nas avaliações promovidas pela A3ES, sustentado na bolsa de auditores internos e coordenado pela Comissão Científica do Conselho Académico.

No início de 2014 foi estabelecida a correspondência entre os requisitos das Normas de Certificação (NP EN ISO 9001:2008 e NP 4469 – 1:2008) e os referenciais da A3ES com vista a uma melhor agilização e articulação do SIG com os referenciais da Agência.

Em 2016, aproveitando a necessidade de rever o sistema, garantindo a conformidade com a versão 2015 da norma da qualidade (ISO 9001:2015), e com a revisão dos estatutos do Politécnico, foram reorganizados os grupos de trabalho e as estruturas de coordenação do sistema. Nesta revisão, cada um dos grupos de trabalho procedeu à revisão dos seus objetivos, ajustando-os com os referenciais da A3ES que enquadram a sua atividade. A gestão do sistema passou a ser assegurada pelo Gabinete de Avaliação e Qualidade (GAQ) e pelo Conselho Estratégico para a Avaliação e Qualidade (CEAQQ). O GAQ integrou as funções anteriormente asseguradas pelo Observatório Académico e o CEAQ substituiu o Círculo de Progresso.

Mantendo como primeira orientação a articulação com os referenciais da A3ES, o SIG procedeu à transição para as novas versões das normas que o certificam, na Qualidade e na Responsabilidade Social, tendo atualmente o certificado de conformidade atribuído pelas normas ISO 9001:2015 e NP 4469: 2019, respetivamente.

Na sequência deste caminho institucional já percorrido, surge em 2019 a intenção de concretizar mais um passo determinante, numa perspetiva de melhoria contínua, em torno da temática da conciliação da vida profissional, familiar e pessoal. Neste sentido, o Politécnico elaborou uma candidatura a financiamento externo, com o objetivo de assegurar a implementação do Sistema de Gestão da Conciliação da vida profissional, familiar e pessoal (SGC) no Politécnico de Portalegre. Obtida a aprovação da candidatura, em 2020, atualmente o Politécnico está numa fase de integração dos requisitos desta Norma no seu sistema integrado de gestão, tendo como objetivo de curto prazo obter a certificação do sistema a implementar, pela NP 4552: 2016.

2

CARACTERIZAÇÃO BREVE DO SISTEMA DE GARANTIA DA QUALIDADE



A formulação estratégica definida no Politécnico, assenta em quatro pilares essenciais: o Sistema de Gestão da Qualidade, o Sistema de Gestão da Responsabilidade Social, os Sistemas de Avaliação de Desempenho do Pessoal Não Docente (SIADAP) e do Pessoal Docente (SIADDOC) e ainda, como ferramenta de avaliação da performance, o Balanced Scorecard. Como suporte à concretização de todas estas áreas existem quatro fatores decisivos: equipas de trabalho, sistemas de informação, automatização e comunicação.

Recorrendo à utilização do Balanced Scorecard ligamos a avaliação estratégica à componente operacional, utilizando o desdobramento das seguintes componentes: missão, visão, valores, análise SWOT, grandes objetivos, objetivos específicos, indicadores, alvos/metras, iniciativas e políticas.

A definição do SGQ e SGRS seguiu a abordagem por processos. Esta abordagem consiste na organização do trabalho por áreas funcionais, congregando trabalhadores, docentes e não docentes, que, em diferentes unidades orgânicas (UO), desempenham as mesmas funções, constituindo grupos de melhoria contínua (GMC).

Para constituição dos GMC é convidado um elemento de cada uma das áreas para integrar um grupo de primeira linha, reunindo os representantes que, pela sua natureza, melhor se poderão articular para, em conjunto, dar resposta aos objetivos definidos nos referenciais da A3ES.

Sempre que possível, os GMC dos processos Ensino e Formação e Investigação, Inovação e Desenvolvimento deverão contar com a participação de estudantes.

Com esta filosofia de constituição e gestão é assegurada a participação de todas as unidades orgânicas e áreas funcionais. Os grupos de melhoria contínua são um elemento chave na busca das melhores práticas, “a arte de bem-fazer”, que nos permita maximizar todos os nossos recursos.

Estes grupos de trabalho são o garante da melhoria permanente, de forma equilibrada, em todas as unidades orgânicas do Instituto, gerando ganhos de eficiência bastantes significativos.

Tendo em vista a melhoria contínua do sistema, cada grupo assenta o seu trabalho na:

- Compreensão e antecipação das necessidades das partes interessadas internas e externas procurando elevar, permanentemente, os padrões de satisfação das mesmas;
- Maximização dos impactos positivos e a minimização dos impactos negativos sobre as partes interessadas;

- Compreensão por todos os funcionários, dos objetivos da qualidade e da responsabilidade social e da sua importância e o encorajamento para contribuir com ações e sugestões de melhoria;
- Correção imediata dos erros detetados e a melhoria dos processos para eliminar a sua ocorrência no futuro;
- Evolução profissional dos colaboradores através da qualificação, de uma adequada conjugação entre formação e prática e disponibilização de um ambiente de trabalho salutar e desafiante;
- Consolidação de uma cultura de inovação como mais-valia organizacional.
- Partindo dos objetivos estratégicos da Instituição, o desenvolvimento de atividades e a monitorização de resultados, orientados pelos referenciais da A3ES, são uma responsabilidade distribuída pelas várias estruturas do sistema. Cada grupo de melhoria contínua identifica os objetivos e atividades que pode assumir como áreas de atuação, tendo em conta a natureza dos referenciais da A3ES a que deve responder.

Nestes pressupostos, o atual sistema de garantia da qualidade está organizado em cinco processos e duas estruturas de coordenação.

O grupo de melhoria contínua Ensino e Formação tem como objetivos definir procedimentos para criação, aprovação e avaliação da oferta formativa; promover a uniformização de procedimentos e respetiva regulamentação aplicada aos estudantes, designadamente a referente à admissão, progressão, avaliação, reconhecimento e certificação, garantindo as condições e apoio necessários para que os estudantes progridam normalmente nas suas carreiras académicas. Toda a sua atividade deverá ser enquadrada pelos referenciais (2), (3), (4) e (5).

O grupo de melhoria contínua investigação, inovação e desenvolvimento tem como objetivos promover, valorizar e avaliar a atividade de I&D / investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível; promover a colaboração interinstitucional e com a comunidade. Enquadra a sua atividade pelos referenciais (6) e (7).

O grupo de melhoria contínua internacionalização tem por objetivos promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de cooperação internacional. Enquadra a sua atividade pelo referencial (8).

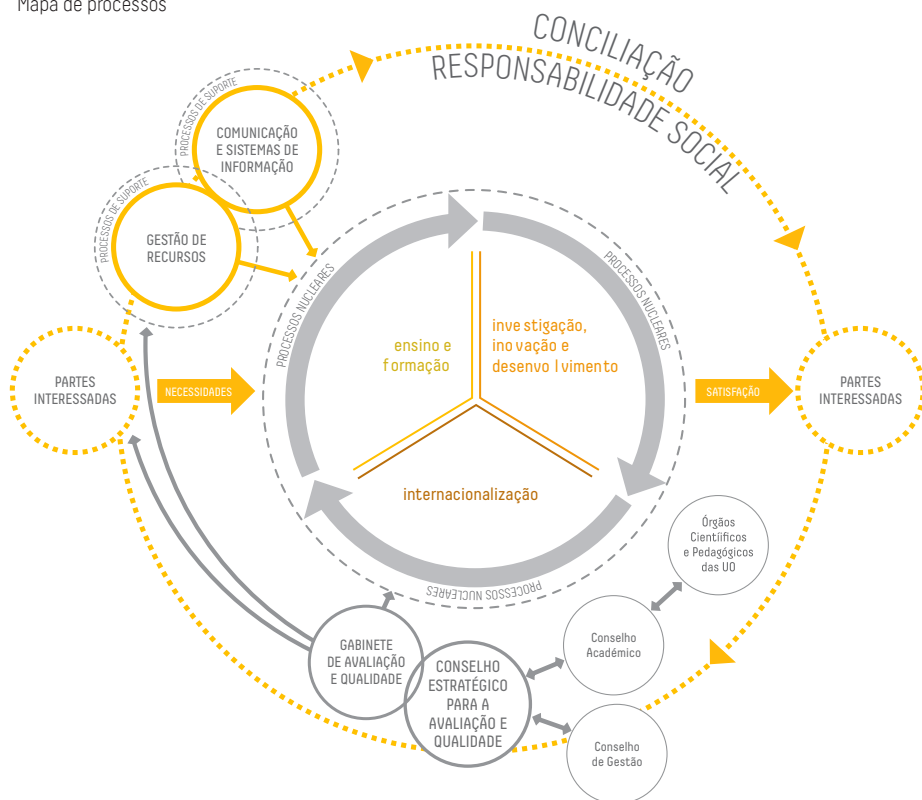
O grupo de melhoria contínua gestão de recursos tem como objetivos estabelecer mecanismos que permitam planear, gerir e melhorar os serviços e recursos materiais e humanos, com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e demais atividades científico-pedagógicas. Orienta a sua atividade pelos referenciais (9) e (10).

O grupo de melhoria contínua comunicação e sistemas de informação tem como objetivos desenvolver ferramentas que garantam a recolha, análise e divulgação de informação às diferentes partes interessadas. Enquadra a sua atividade pelos referenciais (11) e (12).

O Sistema de Gestão de Responsabilidade Social é transversal a toda a Instituição. Assim, os diferentes grupos de melhoria contínua incorporam nos seus objetivos, atividades e indicadores, os princípios de responsabilidade social assumidos pela Instituição e desenvolvem programas que possibilitem ou facilitem os objetivos de Responsabilidade Social definidos pelo Politécnico de Portalegre. Ao longo dos anos os processos do sistema de gestão da qualidade e da responsabilidade social têm vindo a ser revistos de acordo com a alteração do contexto interno e externo da Instituição.

A gestão do sistema é assegurada por duas estruturas: o Conselho Estratégico para a Avaliação e Qualidade (CEAQ) e o Gabinete de Avaliação e Qualidade (GAQ), que orientam a sua ação para o cumprimento dos referenciais da A3ES (1) e (13).

Mapa de processos



O CEAQ é constituído pelo Presidente e Vice-Presidente do Politécnico, pelos Diretores das Escolas, pelos Administradores do IPP e Serviços de Ação Social e por um elemento da coordenação do GAQ. Integra ainda um consultor interno, um consultor externo e um estudante.

Compete genericamente ao CEAQ: colaborar com a Presidência na definição da Política de Qualidade e Responsabilidade Social do Politécnico; articular a Política de Qualidade e Responsabilidade Social com os órgãos e estruturas do Politécnico, Escolas, Unidades de Investigação e Unidades Funcionais; identificar os fatores externos que influenciam o Politécnico; identificar as necessidades e expectativas das partes interessadas do Politécnico; aprovar a organização do SIG e respetivas revisões; designar os membros e gestores de processo dos grupos de melhoria contínua; aprovar o programa anual de auditorias; coordenar os trabalhos de revisão pela gestão; designar a equipa de gestão do risco e definir linhas de ação.

O GAQ é um serviço de suporte técnico ao Sistema que depende diretamente do Presidente. Assim, é responsável pelo estabelecimento dos mecanismos de autoavaliação regular do desempenho do Instituto, das suas Escolas, Unidades de Investigação e Unidades Funcionais, bem como das atividades científicas e pedagógicas sujeitas ao sistema nacional de avaliação e acreditação, devendo garantir o cumprimento da lei e a colaboração com as instâncias competentes, assegurando a melhoria contínua do sistema integrado de gestão.

3

CARACTERIZAÇÃO BREVE DA ESTRUTURA ORGÂNICA DA INSTITUIÇÃO E DA FORMA COMO O SISTEMA DE GARANTIA DA QUALIDADE SE INTERLIGA COM ESSA ESTRUTURA



A ligação do SGQ com a estrutura orgânica da instituição é visível, pela própria organização dos grupos de melhoria contínua e gestão do sistema, uma vez que não se tratam de estruturas independentes, mas sim grupos de trabalho que, numa organização matricial, integram os responsáveis das diferentes áreas da instituição.

O CEAQ é a estrutura responsável pela definição da política da qualidade, pela organização do sistema e análise de resultados.

O grupo de melhoria contínua ensino e formação integra representantes da Comissão Científica do Conselho Académico, da Comissão Pedagógica do Conselho Académico, dos Departamentos, das Direções das Escolas, dos Coordenadores de Curso, Serviços Académicos, Serviços de Ação Social e Associação Académica.

O grupo de melhoria contínua investigação, inovação e desenvolvimento integra o Pró-Presidente para a investigação, o Pró-Presidente para o empreendedorismo e emprego e vários responsáveis das áreas de prestação de serviços à comunidade.

O grupo de melhoria contínua internacionalização integra o Pró-Presidente para a internacionalização, representantes das escolas responsáveis por esta área e um elemento da estrutura responsável pela gestão de projetos.

O grupo de melhoria contínua gestão de recursos é composto pelo chefe de divisão administrativa e financeira, responsáveis dos diversos serviços que integram aquela área (recursos humanos, área financeira, bibliotecas e manutenção) e um representante dos Serviços de Ação Social.

O grupo de melhoria contínua comunicação e sistemas de informação integra os responsáveis do GAQ, da comunicação, do arquivo, dos serviços de informática e o coordenador dos sistemas de informação.

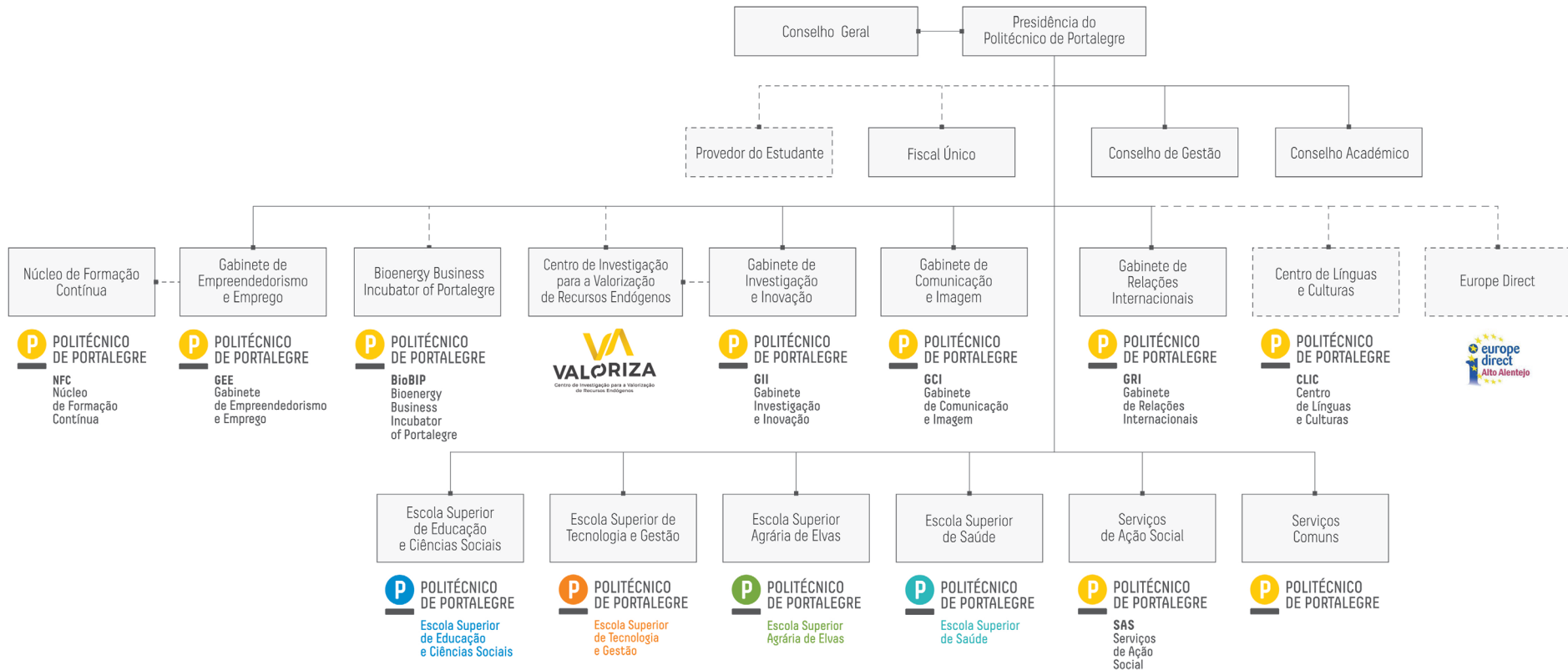
Como referido no ponto quatro, cada um dos grupos de melhoria contínua e estruturas de gestão do sistema, consideram nos seus objetivos os referenciais de garantia da qualidade da A3ES, assegurando, assim, a plena integração dos níveis de qualidade pretendidos em todas as áreas de atuação do Politécnico. O documento orientador para a definição de objetivos, ações, metas e indicadores de cada grupo de melhoria contínua é o plano estratégico de desenvolvimento **(L1)**, garantindo assim a articulação da estratégia com a componente operacional, uma vez que todos os grupos de melhoria contínua se comprometem, com a sua atuação, em contribuir para os resultados globais da Instituição. Como forma de disseminação da política da qualidade, em articulação com a estratégia definida no plano estratégico, os grupos de melhoria contínua propõem a criação de instruções de trabalho, que ao serem aprovadas em Conselho de Gestão se tornam de

aplicação obrigatória. O mesmo se verifica com a criação de procedimentos, de aplicação generalizada a toda a instituição, que são aprovados em Conselho de Gestão e sujeitos a parecer do Conselho Académico, consoante a natureza das matérias que envolvem.

Anualmente, as propostas de melhoria, resultados e organização do SGQ são apreciados, no Conselho Académico, sendo este o órgão que integra todos os membros das estruturas científicas, pedagógicas e direções das escolas, bem como os Pró Presidentes e a Associação Académica.

ORGANOGRAMA

POLITÉCNICO DE PORTALEGRE



ELEMENTOS DE AUTOAVALIAÇÃO



1

AUTOAPRECIÇÃO DO GRAU DE DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE



1.1. Definição e documentação da política institucional para a garantia da qualidade

Em 2014, o SIGQ do Politécnico de Portalegre foi avaliado pela A3ES. À data, uma das recomendações da CAE vertia sobre a necessidade de centrar o sistema de garantia da qualidade nos processos principais da instituição e não na gestão em si mesma. Considerando esta recomendação, foi feita uma revisão global do sistema, em 2016, consolidada em 2018. Nesta revisão procurou dar-se maior centralidade aos processos relacionados com o ensino e aprendizagem, investigação, colaboração com a comunidade e internacionalização. Com a aprovação, em 2017, de um novo plano estratégico de desenvolvimento (PED), onde estão enunciados os objetivos estratégicos para o quadriénio, foi feita a revisão dos objetivos e ações dos vários grupos de melhoria que integram o sistema, no sentido de os enquadrar melhor com a estratégia da Instituição.

Com esta articulação, consideramos que o SIG experimentou um desenvolvimento muito significativo, encontrando-se plenamente alinhado com a política de qualidade e responsabilidade social do Politécnico, enunciada nos objetivos estratégicos, definidos pela Presidência e aprovados pelo Conselho Geral.

O PED, sustentado pelo Projeto Educativo, Científico, Cultural e Desportivo do Instituto, pretende alcançar resultados ao melhor nível no que se refere à qualidade do ensino, da investigação, da inovação, da colaboração com a comunidade e da internacionalização, promovendo o desenvolvimento sustentável da instituição e a integração plena dos nossos estudantes.

Seguindo esta linha estratégica, todos os GMC definem os seus objetivos e enquadram as suas ações, de modo a promover a concretização da política de qualidade e responsabilidade social da instituição, tendo por meta os resultados esperados, relativamente a cada um dos 4 objetivos estratégicos identificados no PED. Neste sentido, o GMC ensino e formação deverá integrar na sua atividade as ações que facilitem o cumprimento do objetivo 1: “Ter um ensino de qualidade e uma formação diferenciadora”; O GMC investigação, inovação e desenvolvimento orientará a sua ação para o cumprimento do objetivo 2: “Ser uma comunidade de investigação e desenvolvimento tecnológico promotora de conhecimento e de respostas regionais inovadoras”; O GMC internacionalização procura, na sua atividade, contribuir para o cumprimento do objetivo 3: “Ser uma organização aberta com ambiente internacional”; o objetivo 4: “Ter um ensino inclusivo e sustentável” é a orientação do trabalho do grupo de melhoria contínua gestão de recursos e do GMC comunicação e sistemas de informação. Para implementação da Política de Responsabilidade Social os GMC estabelecem programas e iniciativas que visam responder às necessidades e expectativas das partes interessadas. Cada programa é descrito na ficha específica onde se definem os objetivos, indicadores de monitorização e medição, metas e ações. Cada

programa tem um responsável que coordena, desenvolve e monitoriza as ações definidas. Assim, a partir do PED, cada grupo de melhoria contínua estabelece os seus objetivos, indicadores, metas e ações, que regista na matriz de processo. Todos os indicadores são compilados no mapa global de indicadores, onde se identifica o modo de cálculo, fonte de informação e data de atualização de dados.

No Manual do SIG são identificados os documentos estratégicos do Politécnico, bem como o modo como estes se articulam e propiciam o desenvolvimento de ações integradas, com vista a atingir os objetivos de qualidade da instituição. Este documento descreve o modo como se concretiza a política da qualidade, identificando os objetivos, funções, atores e responsabilidades. O Manual foi aprovado em 2006, tendo sofrido ao longo dos anos diversas melhorias e adaptações, decorrentes da natural evolução do sistema e da própria instituição. Este documento está disponível no site da Instituição e regista neste momento a sua versão 16. No manual do SIG estão enunciados os grupos de melhoria contínua e estabelecidas as relações entre eles e a gestão do sistema, no mapa de processos.

Desde o início da implementação do sistema foi transmitida a responsabilidade dos resultados de melhoria a todos os atores. Foi esta a filosofia que levou à constituição dos grupos de melhoria contínua, uma vez que estes integram trabalhadores docentes e não docentes, das diversas áreas de atuação da instituição. Cabe, pois, a cada grupo identificar as ações a que se propõe, assinalando os inputs, os responsáveis e os outputs, de cada ação, na matriz de processo. Nesta matriz são também identificados os indicadores que permitirão monitorizar a atividade do grupo, avaliando os contributos que concorrem para os resultados globais esperados. Os GMC estabelecem os modos de atuação, onde determinam as tarefas, os responsáveis e a calendarização de operações, através de instruções de trabalho. Cada grupo reúne periodicamente, responde pelo cumprimento da matriz, analisa os relatórios, com os indicadores que lhe dizem respeito, e propõe aos órgãos de gestão soluções para melhorarem os seus serviços. Os GMC têm um coordenador (gestor de processo), ao qual, para além das funções inerentes a todos os elementos do grupo, acresce a missão de convocar e garantir, em termos logísticos, o funcionamento do grupo, bem como articular com o GAQ as estratégias de consolidação da Política da Qualidade e Responsabilidade Social.

A gestão do sistema promove a definição de diversos procedimentos que visam regular a execução de tarefas de âmbito geral e cuja aplicação se refere a todo o Instituto. Os procedimentos são revistos periodicamente pelo GAQ e, sempre que necessário, os procedimentos são corrigidos/adaptados às atuações que se considerem convenientes de modo a garantir a manutenção da sua adequação. Dependendo da importância das matérias, os grupos de melhoria contínua propõem ao Conselho Académico ou ao Conselho de Gestão (dependendo da natureza dos assuntos) a realização de procedimentos genéricos, cuja

implementação se deve aplicar a todo o Instituto, estabelecidos através de Deliberações daqueles órgãos. No Manual do SIG estão enunciados os procedimentos atualmente em vigor.

A estratégia de gestão partilhada é também visível no modelo de gestão de riscos e oportunidades do Politécnico. Partindo da análise SWOT que suporta a elaboração do PED e da identificação de necessidades e expectativas das partes interessadas, o CEAQ construiu o mapa de gestão de riscos e oportunidades. Naquele documento são enumerados os eventos que indiciam a ocorrência de um risco ou oportunidade, sendo, no mesmo documento, identificadas as ações que poderão mitigar os efeitos desses riscos ou promover os benefícios das oportunidades. Estas ações são alocadas aos GMC que, pela natureza dos objetivos estratégicos que incorporam, melhor poderão conduzir aos resultados esperados.

Como forma de assegurar a integridade académica e a vigilância contra a fraude académica e contra qualquer forma de intolerância ou discriminação em relação a estudantes ou pessoal docente e não-docente, o Politécnico tem constituída uma Comissão de Ética (CE)(L2), desde 2014. Esta comissão integra trabalhadores docentes, não docentes e elementos externos, de reconhecida reputação na comunidade, pela sua atuação pública em questões relacionadas com a ética. A CE tem como missão zelar pela observância e promoção de padrões de integridade, honestidade e conduta ética nas atividades do Politécnico, relativamente ao ensino, à investigação, à gestão e atividades de extensão ou outras atividades académicas que possam ter interesse geral, sem fazer apreciações jurídicas ou disciplinares. Compete a esta Comissão a análise de questões éticas e a emissão de pareceres no âmbito das atuações e relações, internas e externas do Instituto. A CE orienta a sua atuação pelo Código de Ética do Instituto.

Como resposta às recomendações do Conselho de Prevenção da Corrupção, em 2009, o Politécnico aprovou o seu Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRIC) (L3). Ao longo do tempo, este documento foi sendo atualizado, sendo a última revisão do ano de 2019. Este instrumento de gestão contribui para a garantia da qualidade da instituição, pois identifica, para as diferentes áreas de trabalho, os eventuais riscos de corrupção, bem como as ações que poderão ser desenvolvidas para mitigar ou eliminar esses riscos. Consoante a natureza dos riscos, as ações identificadas serão associadas aos diferentes GMC, sendo incluídas no plano de ação do grupo.

Para monitorização e avaliação dos resultados da qualidade, foram definidos diversos mecanismos, enunciados no manual do sistema integrado de gestão e descritos no ponto 1.7 deste guião.

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

1.2.1. No ensino e aprendizagem

No âmbito do ensino e a aprendizagem, durante o período em análise foram vários os procedimentos revistos, ajustados e/ou criados.

A criação de novos ciclos de estudos (CE), clarificada através da Delib. N.º 2017/04 do Conselho Académico, integra 5 etapas que articulam de forma sequencial a intervenção dos órgãos de gestão e científico-pedagógicos, respeitando as suas competências estatutárias, definindo as consultas necessárias para instruir o processo, designadamente as partes interessadas significativas internas e externas. Este procedimento assegura que: i) os novos CE são concebidos de forma consistente com a estratégia institucional de oferta formativa; ii) a conceção dos novos CE envolve as partes interessadas; iii) a proposta está em conformidade com a legislação geral e específica aplicável; iv) os CE são estruturados de forma consistente com os objetivos de aprendizagem definidos; e v) que a carga de trabalho de cada unidade curricular (UC) é traduzida, de forma realista, através da atribuição de ECTS.

Toda a organização e planeamento dos processos de ensino (incluindo a avaliação) e aprendizagem se centram no CE e na gestão dos seus processos internos operacionais. A monitorização dos CE está formalmente prevista pelo SIGQ do IPP, desenvolvendo-se de forma sequencial, articulada e complementar ao nível da UC, CE, UO e IES.

A monitorização da consistência interna de cada UC inicia-se logo na sua conceção, sendo adotado um modelo de Ficha de Unidade Curricular (FUC) em todo o IPP que inclui, para além dos elementos descritivos (ECTS/tempo de trabalho, tipologia das horas de contacto, objetivos de aprendizagem, conteúdos programáticos, metodologias de ensino, e bibliografia), uma explicitação da coerência entre estes elementos. As FUC são anualmente revistas e atualizadas e, depois de validadas, ficam automaticamente disponíveis (versão síntese) na página do IPP e das respetivas UO. Todo este procedimento decorre na Plataforma de Apoio ao Ensino (PAE).

No processo de monitorização assume particular relevância a elaboração de um Dossiê Técnico-Pedagógico (DTP) para cada UC de todos os CE. Os DTP são dossiês virtuais que estão disponíveis no PAE e cabe ao docente de cada UC a responsabilidade de o organizar, incluindo: 1. Planeamento da UC; 2. Ficha Curricular; 3. Sumários; 4. Avaliação; 5. Relatório de Avaliação; e 6. Inquérito Pedagógico. De entre estes elementos, sublinha-se a importância do inquérito pedagógico e do relatório de avaliação. Através do inquérito pedagógico os estudantes podem avaliar o funcionamento das UC considerando várias dimensões. Este

inquérito, da responsabilidade dos Conselhos Pedagógicos, é aplicado no final de cada semestre. Os dados resultantes da sua aplicação são estruturados num relatório e constituem um elemento de informação relevante para a elaboração do Relatório Anual de CE. Também o Relatório de Avaliação das UC é uma peça fundamental de todo o procedimento de monitorização do ensino e da aprendizagem.

Este relatório inclui: i) Apreciação dos resultados quantitativos obtidos pelos estudantes; ii) Apreciação do funcionamento da UC; iii) Apreciação do cumprimento do programa (nas suas várias dimensões); iv) Conclusões (incluindo pontos fortes e fracos, sugestões de melhoria e respetivo plano de ação).

As Coordenações de Curso, no âmbito da gestão operacional do CE, elaboram o Relatório Anual de Curso (também através de um módulo do PAE) que integra: i) um mapa síntese dos relatórios das UC e dos respetivos responsáveis; ii) informação sobre os resultados de aprendizagem (incluindo a análise do aproveitamento por UC, a análise global do aproveitamento, a análise do funcionamento das UC e do cumprimento dos programas); iii) síntese e análise dos dados dos inquéritos pedagógicos; iv) conclusões, v) Identificação de problemas e melhorias propostas. Os Relatórios de Curso são analisados e validados pelos Diretores das UO e, no caso de incluírem propostas de melhoria, são encaminhados para os órgãos que detêm as competências estatutárias para as operacionalizar.

O OA, sob a responsabilidade do GAQ, também elabora anualmente um conjunto de estudos muito relevantes para a monitorização do ensino, aprendizagem, avaliação e progressão dos estudantes, designadamente, os estudos sobre Aproveitamento e Sucesso Escolar, Satisfação dos Diplomados, Satisfação dos Empregadores e Empregabilidade (L4). Estes relatórios são objeto de análise pelos órgãos de gestão e científico-pedagógicos do IPP, constituindo também um importante contributo nos processos de revisão dos CE.

O IPP dispõe das estruturas e da respetiva regulamentação para procurar corresponder a diferentes necessidades dos estudantes e promover o sucesso académico. Neste sentido o IPP dispõe de um Gabinete de Apoio Psicopedagógico e de programas de responsabilidade social (L5), bem como de um programa especial para inclusão de estudantes internacionais, e, ainda, de regulamentação específica para o apoio a estudantes com necessidades educativas especiais.

Para reduzir o abandono escolar e promover o sucesso académico, além do controlo efetuado pelos serviços académicos, o IPP desenvolve desde 2019 o projeto P.IA.ES - Modelação e predição do insucesso e do abandono escolar no ensino superior, no âmbito do qual se criou uma ferramenta de Learning Analytics que agrega informação proveniente de diversas fontes, permitindo caracterizar e monitorizar de forma contínua os estudantes. Inclui modelos de aprendizagem máquina para a previsão do desempenho académico e

risco de abandono, construídos com base em dados académicos, demográficos e socioeconómicos. Esta ferramenta contribui para definir estratégias e mecanismos de acompanhamento do percurso dos estudantes através da sinalização aos órgãos competentes dos casos de risco. Também o GMC Ensino e Formação, realizou no presente ano letivo um estudo com o propósito central de identificar potenciais indicadores de abandono escolar, absentismo e (in)sucesso escolar e, através da análise e interpretação dos dados recolhidos, procurar objetivar a criação de medidas preventivas e/ou a definição de planos de melhoria do sistema académico.

A formação pedagógica de docentes também foi acautelada, designadamente através de eventos promovidos regularmente pelos Conselhos Pedagógicos que proporcionam aos docentes a oportunidade de análise e reflexão partilhada das suas práticas, bem como o conhecimento e exploração de novas abordagens pedagógicas. Ao longo do ano letivo 2020/21, todos os docentes do IPP tiveram oportunidade de efetuar o “Curso de Docência Digital em Rede para o Ensino Superior”, promovido mediante protocolo entre o IPP e a Universidade Aberta, sendo desta última a responsabilidade científica e operacional da formação. Adicionalmente, o IPP estabeleceu um protocolo com a plataforma COURSERA possibilitando aos estudantes e docentes a realização gratuita de formação online. Ainda em 2020/21, o IPP integrou o programa DEMOLA que inclui, de forma articulada, dois projetos: o “Projeto de Inovação Pedagógica Formação em Cocriação” (metodologia DEMOLA), e o “Projeto Link Me Up - 1000 ideias”, financiados pelo POCH e COMPETE, respetivamente, envolvendo a cocriação de inovação com organizações e equipas de estudantes multidisciplinares que pretendem contribuir para resolver, de forma aplicada, problemas reais. Este programa iniciou-se no presente ano letivo e terá a duração de 3 anos, contribuindo para a formação de 48 docentes em metodologias de ensino e aprendizagem inovadoras.

Paralelamente, o IPP procura também reconhecer e valorizar o mérito dos estudantes através da atribuição anual de prémios aos melhores estudantes e diplomados, com a colaboração de entidades parceiras.

Por forma a facilitar a integração dos novos estudantes é disponibilizado um Guia de Acolhimento **(L6)** que é atualizado anualmente e através do qual se apresentam, de forma sintética, informações práticas sobre as estruturas/órgãos do IPP e das UO, apoios, atividades, mobilidades e outras informações úteis. A integração dos novos estudantes beneficia também da ação dos estudantes que, em regime de voluntariado, colaboram no programa Mentorado.

O Mentorado, atualmente integrado num programa mais abrangente de Tutoria do IPP, contribui para o objetivo de acompanhar e orientar o percurso académico dos estudantes através da ação de mentores e tutores com formação e competências para o efeito.

Complementarmente à legislação e regulamentação nacional, o IPP dispõe de normativos que regulamentam as diferentes fases do percurso académico dos estudantes, os quais se encontram devidamente aprovados pelos órgãos estatutariamente competentes, e que enquadram: a admissão dos estudantes; a matrícula e a inscrição; o funcionamento dos cursos; a creditação da formação e da experiência profissional. Todos os regulamentos estão acessíveis através das páginas Web do IPP (L7) e das suas UO.

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

A I&D está organizada em articulação com o PED do IPP, incluindo as orientações e as metas estabelecidas pela Presidência. A atividade científica é considerada uma área estratégica no âmbito da missão institucional do IPP, afirmando-se como um domínio de grande crescimento, quantitativo e qualitativo, na articulação com o ensino e com a valorização económica do conhecimento, tendo sido aprofundados os respetivos mecanismos de promoção, monitorização e avaliação.

A política de investigação da instituição, em processo de revisão, está estruturada em torno de objetivos estratégicos, materializados em 4 linhas de ação: i) Institucionalização e Gestão de I&D; ii) Valorização do conhecimento; iii) Investigação como processo nuclear do SIG; e iv) Articulação entre ensino e investigação.

Estas linhas de ação surgem transversalmente, quer a diferentes estruturas que enquadram a I&D, quer ao nível dos procedimentos, regulamentos e instruções de trabalho, que norteiam a atividade científica.

a) No que respeita às estruturas de enquadramento da I&D, destacam-se:

- A C3i, estrutura responsável pela gestão de toda a atividade de I&D, em fase de reestruturação e red denominação para GII (L8), com uma equipa dedicada em exclusividade à gestão de projetos e de candidaturas, à pesquisa de fontes de financiamento, à monitorização da produção científica e RCAAP, ao apoio aos investigadores e à promoção da cultura científica na instituição;
- O VALORIZA (L9), centro de I&D acreditado pela FCT como “Muito bom”, criado com o intuito de envolver um número crescente de investigadores em todas as áreas científicas patentes no IPP, mas com critérios exigentes tanto ao nível da admissibilidade como da manutenção da condição de membro integrado ou colaborador. Tem órgãos próprios, aprovados de acordo com o seu regulamento,

e está organizado em 3 áreas temáticas: i) energia e valorização de resíduos, ii) Produção sustentável e ambiente, iii) Valorização de territórios transfronteiriços de baixa densidade.

- O CoLAB BIOREF - Laboratório Colaborativo para as Biorrefinarias, **(L10)** no qual o IPP é a única instituição politécnica associada e cofundadora;
- O GAPI - Gabinete de Apoio à Propriedade Industrial **(L11)**, via protocolo com o INPI, constituindo uma estrutura de apoio às atividades de transferência de conhecimento e valorização da propriedade industrial e intelectual, com regulamento próprio;
- O LCA - Laboratório Circular do Alentejo **(L12)**, com sede no IPP, na sequência de um protocolo com a CCDRA – Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Alentejo, constituindo-se como uma rede de centros de desenvolvimento multidisciplinares em torno da temática da sustentabilidade.

b) Em termos de procedimentos, regulamentos e instruções de trabalho, destacam-se:

- O Regulamento de prestação de serviços à comunidade, visando a realização de trabalhos de consultoria técnica e científica e como incentivo à atividade de investigação/publicação;
- O Regulamento de bolsas do IPP, com o objetivo de promover o envolvimento de jovens investigadores nas atividades de I&D;
- As Regras de afiliação institucional;
- Uma Política de depósito de trabalhos científicos;
- Várias Instruções de trabalho, centradas na gestão de projetos de I&D, na gestão de projetos de mobilidade e cooperação internacional, e na prestação de serviços;
- Um mapa de controle de gestão de projetos, com objetivos de monitorização regular da execução de projetos e reporte mensal ao Conselho de Gestão. Este mecanismo é reforçado com a nomeação de um coordenador institucional para a gestão financeira de projetos;
- Um GMC com funções de monitorização do processo de I&D, com base em indicadores transversais a toda a atividade de I&D.

No que concerne à avaliação e melhoria de recursos afetos à I&D, existe um sistema de avaliação de desempenho diferenciado para docentes e não docentes, em respeito pela legislação em vigor, para além de apoios e medidas internas tendentes ao aumento e melhoria de recursos humanos e organizacionais afetos à I&D. O projeto de contratação de 6 recursos humanos altamente qualificados, a par da atribuição de 4 bolsas de doutoramento, é um exemplo recente, com o objetivo central de reforçar a interface entre a

atividade de I&D e as entidades externas, sobretudo de cariz empresarial. Todas estas estruturas e mecanismos de monitorização e avaliação estão vertidos no mapa de indicadores relativos à área da I&D.

1.2.3. Na colaboração interinstitucional e com a comunidade

O IPP é uma IES comprometida com o seu território, com características de baixa densidade, transfronteiriço e periférico face aos principais centros urbanos do país, constituindo-se como um ator chave nos processos de desenvolvimento na região. O perfil demográfico, qualificacional e socioeconómico da região e da sua população convocam o IPP para um papel central na dinamização de várias parcerias estratégicas com outras entidades que operam no território, incluindo empresas, autarquias, organizações do terceiro setor, entre outras entidades.

A organização de iniciativas conjuntas, a preparação e execução em co-promoção de projetos de I&D, medidas pelo número de parcerias estratégicas com entidades da região, as respostas a solicitações externas por via da realização e trabalhos de consultoria técnica e científica, a preparação da oferta formativa alinhada com as especificidades do território, são apenas alguns exemplos de um processo de consolidação, em rede, do desenvolvimento regional, tendo o IPP um papel central nestes processos.

A existência de uma incubadora de empresas de base tecnológica (BioBIP, **L13**) com o respetivo regulamento, incluindo a BioBIP Energy o Gabinete de Empreendedorismo e Emprego (**L14**), um Centro de Línguas (CLiC), um Núcleo de Formação Contínua, e a disponibilização de um conjunto de laboratórios para prestação de serviços ao exterior e transferência de conhecimento, constituem unidades funcionais de apoio e promoção à colaboração interinstitucional com a comunidade, monitorizadas através de vários mecanismos e procedimentos, que incluem regulamentos próprios, instruções de trabalho e indicadores vertidos no processo de I&D do SGQ.

No caso do GEE, visa criar e desenvolver uma cultura empreendedora que contribua para facilitar a transformação do conhecimento em ideias de negócio, bem como a divulgação de ideias e projetos inovadores com potencial para criar riqueza e contribuir para o desenvolvimento regional. Entre as suas atividades incluem-se: o Poliempree, com regulamento próprio e a ENOVE +.

No que respeita ao CLiC, tem como objetivo o ensino, a divulgação e a promoção das línguas e culturas, proporcionando à comunidade interna e externa a possibilidade de frequentar cursos de línguas em diversas modalidades, segundo regulamento próprio e instruções de trabalho. Os cursos de línguas podem, também, ser solicitados ao CLiC por organismos,

instituições ou empresas, com condições específicas de criação e execução.

No caso dos laboratórios, dois exemplos ganham relevo. O LQA (Laboratório de Química Agrícola), centrado na realização de análises de solos, plantas, águas para rega, alimentos para animais e resíduos sólidos orgânicos, e que mantém uma atividade regular há vários anos; e o LQB (Laboratório de Química e Bioquímica), que oferece um leque de análises físico-químicas e microbiológicas a diversos produtos: biomassa, frutos e produtos hortícolas, águas, vinhos, azeites, açafião, leite e derivados, mel, constituindo áreas de prestações de serviço à comunidade local. A atividade desenvolvida por estes laboratórios, entre outros disponibilizados pelo IPP, incluindo a Clínica de Higiene Oral e o Centro de Atendimento Veterinário Escolar, é suportada por protocolos de colaboração entre o IPP e diversas entidades que beneficiam dos serviços prestados, sendo o resultado do seu trabalho monitorizado e avaliado anualmente no âmbito do processo IIGD do SGQ, através de indicadores e metas específicas.

Por fim, a existência de um Centro de Informação Europe Direct do Alto Alentejo, sediado no IPP, com a missão de organizar atividades informativas e participativas junto dos cidadãos da região a respeito da Europa, completa o conjunto de estruturas vocacionadas para o aprofundamento da colaboração interinstitucional e com a comunidade.

1.2.4. Nas políticas de gestão do pessoal

O Politécnico estabeleceu o Regulamento de Contratação de Pessoal Docente Especialmente Contratado (RCPDEC), o Regulamento dos concursos para a contratação do pessoal docente de carreira e o Regulamento de bolsas de investigação, no âmbito dos quais são valorizadas as habilitações académicas, a formação, as competências e a experiência dos diversos candidatos.

A responsabilidade pela identificação de novas necessidades de pessoal docente compete aos Departamentos e na distribuição de serviço docente são aplicadas as normas gerais aprovadas, anualmente, pelo Conselho Académico.

Através do Regulamento de prestação de serviços à comunidade, o IPP promove o empreendedorismo e o espírito de iniciativa dos seus colaboradores, sendo esta atividade considerada na avaliação de desempenho. Parte das receitas obtidas nestes projetos são usadas pelos participantes em formações, conferências ou congressos que possam promover a qualidade do seu desempenho profissional.

A avaliação do desempenho do pessoal não docente segue o SIADAP, harmonizando em cada biénio os objetivos de serviços e colaboradores, alinhados com os objetivos

estratégicos da instituição.

O pessoal docente é avaliado de acordo com o Regulamento próprio, atualmente na sua 3ª edição, na qual a composição da estrutura de avaliação passou a ser comum a todo o IPP. Também os docentes no final do período experimental são sujeitos a avaliação, conforme estabelecido no ECPDESP.

A recolha e tratamento de informação sobre as competências e resultados de atuação do pessoal docente e não docente é efetuada no âmbito dos respetivos processos de avaliação. São aplicados questionários de identificação de necessidades de formação aos trabalhadores não docentes e aos avaliadores, tendo em vista a elaboração do plano de formação anual. Os resultados da avaliação de desempenho constituem o instrumento de progressão na carreira dos trabalhadores, de acordo com os regulamentos de avaliação de desempenho.

Sempre que possível, são implementados processos de mobilidades intercarreiras para os não docentes, dentro da instituição, e são aprovados processos de mobilidade de e para serviços externos ao Politécnico. Estas mobilidades facilitam a progressão e aumentam a motivação dos trabalhadores, fomentam a qualidade do seu desempenho profissional e melhoram os resultados dos serviços.

O IPP executou o Programa de Regularização de Vínculos Precários na Administração Pública, o que permitiu a estabilização das equipas de trabalho e melhorias significativas nos processos e nos serviços.

O Politécnico promove diversas medidas de apoio à formação: concessão de bolsas para realização de formação pós-graduada ou 2º ciclo de estudos, cursos de línguas do CLIC a preços reduzidos, estatuto de trabalhador estudante e gestão flexível de horários de trabalho. Foi também estabelecido o protocolo COURSERA – Plataforma Massive Online Open Courses, que permite aos trabalhadores fazer formação gratuita de acordo com as suas necessidades.

Com a última revisão dos estatutos do Politécnico, foram criadas estruturas dirigentes intermédias, com ganhos muito positivos, ao nível do planeamento e monitorização dos processos, já que esta reorganização veio permitir uma maior proximidade e acompanhamento dos serviços.

No ano 2019, foram abertos sete concursos para promoção à categoria de Professor Coordenador e três para Professor Adjunto, aproveitando as condições definidas na lei de execução orçamental daquele ano. O Instituto promove o reconhecimento das competências dos seus docentes, através da atribuição do título de especialista, garantindo

uma maior estabilidade e qualificação nos cursos, com ganhos de qualidade no ensino e na investigação. Em 2020, foi estabelecido um importante instrumento de gestão de recursos docentes, no que se refere à promoção na carreira, com a definição de critérios mínimos de referência para abertura de concurso de promoção na carreira, pelo Conselho de Gestão do Politécnico.

O Politécnico reforçou a aquisição de equipamentos que possibilitem/facilitem o ensino à distância (E@D) e o teletrabalho, implementando uma plataforma interna para o E@D e estabelecendo um protocolo com a Universidade Aberta, para facilitar a formação no E@D e capacitar os docentes na utilização de novas tecnologias no ensino.

O IPP implementou procedimentos uniformes em todas as unidades orgânicas e tarefas assegurando o controlo da qualidade e a melhoria contínua.

1.2.5. Nos Serviços de Apoio

O IPP disponibiliza aos seus estudantes a generalidade dos apoios sociais previstos na legislação que regula o sistema de ação social no ensino superior. Dispõe atualmente de duas residências (1 em Elvas e 1 em Portalegre) com capacidade para alojar cerca de 270 estudantes. Estabeleceu também um protocolo com a Câmara Municipal de Elvas que irá disponibilizar mais uma estrutura residencial para acolher cerca de 80 estudantes. Está em negociações a criação de mais dois espaços, em Portalegre, para alojamento, para além do protocolo já existente com uma residência privada com mais de 200 camas (Dorms4U). Para apoio na alimentação dos estudantes, o IPP dispõe de três refeitórios (1 em Elvas e 2 em Portalegre) e também 3 bares, de apoio às 4 escolas e serviços comuns. Os apoios concedidos no alojamento e na atribuição do pagamento de bolsas de estudo são operacionalizados tendo por base regulamentos próprios, sendo os serviços de ação social regulados pelo seu regulamento orgânico.

Através do GAPP, é proporcionado um apoio muito próximo aos estudantes em questões relacionadas com a sua integração no meio académico, apoio a estudantes com necessidades especiais e apoio psicológico em geral. O IPP estabeleceu também parcerias com as estruturas dos serviços de saúde de Portalegre e Elvas, para facilitar o apoio médico aos seus estudantes.

No âmbito do SGRS foram implementados diversos programas de apoio aos estudantes, dos quais destacamos: IPP amigo – programa que pretende apoiar os estudantes em situações de dificuldades socioeconómicas, pela concessão de benefícios na alimentação e pagamento de alojamento; Mentorado – programa que promove a integração dos novos estudantes, no IPP e na comunidade, sustentado no acompanhamento e orientação, promovido por outros estudantes do IPP; Bolsa de voluntários – programa que visa a integração dos estudantes na comunidade académica e na sociedade em geral, promovendo

diversas atividades de voluntariado; IPP Saudável – através da metodologia diagnóstico-intervenção-avaliação este programa pretende perceber as práticas e comportamentos relacionados com alguns dados de saúde dos estudantes que frequentam o IPP e a sua evolução ao longo do percurso académico, promovendo ações de informação sobre os temas críticos identificados.

Todos estes programas dispõem de regulamentos próprios e recursos humanos adequados para o seu funcionamento e acompanhamento (L15).

Para além da vertente de apoio aos estudantes em situações de fragilidade, alguns destes programas têm ainda a preocupação da promoção do sucesso escolar, na medida em que preveem nos seus regulamentos a cessação do apoio concedido em caso de insucesso escolar reiterado (ex.: IPP amigo)

A promoção do sucesso é ainda exercida numa componente positiva designadamente na promoção de prémios de melhor diplomado (em cada escola), melhor aluno do 1º ano (para cada um dos cursos de 1º ciclo), melhores alunos de 1º ano que terminaram ensino secundário no distrito de Portalegre (Mais Interior), melhor aluno de 1º ano que terminou o ensino secundário fora do distrito de Portalegre (Mais Portalegre) em colaboração com várias entidades parceiras do Politécnico.

O Politécnico disponibiliza aos seus estudantes condições de desenvolvimento das suas aprendizagens, designadamente, pela disponibilização dos serviços de bibliotecas em todas as escolas, laboratórios de apoio ao ensino e investigação, e CLiC.

A organização dos serviços está definida no regulamento orgânico dos serviços comuns.

Anualmente é avaliada a satisfação dos estudantes e dos trabalhadores (docentes e não docentes), relativamente aos serviços de apoio. Os resultados são analisados em Conselho de Gestão sendo implementadas as medidas corretivas consideradas necessárias, para melhorar os resultados menos positivos. Os resultados de avaliação de satisfação dos serviços são também incorporados na avaliação do desempenho dos trabalhadores das diversas áreas avaliadas. Os serviços são auditados anualmente, no âmbito das auditorias ao sistema de gestão da qualidade e responsabilidade social, mas também no âmbito da verificação do PPRCIC. Destas avaliações resulta um plano de ação para implementar as correções necessárias, nas áreas identificadas como menos positivas. Também o relatório anual de atividades incorpora a autoavaliação dos diversos serviços.

As atividades desenvolvidas no âmbito dos serviços de apoio são reguladas por instruções de trabalho criadas pelo GMC gestão de recursos.

1.2.6. Na internacionalização

O processo de internacionalização é coordenado e dirigido pelo Pró-Presidente para a Internacionalização, sob a supervisão do Vice-Presidente do Politécnico, integrando a missão de planear, discutir, implementar e acompanhar a estratégia de internacionalização do Politécnico, que é transversal a todas as escolas, e tem como principal pilar de atuação, apoiar todas as iniciativas relacionadas com as matérias inerentes ao processo de internacionalização. O Pró-Presidente, possui uma equipa alargada integrada no Gabinete de Relações Internacionais (GRI), que integra um coordenador em cada uma das Unidades Orgânicas (nomeado pelo respetivo Diretor), e uma equipa técnica responsável pelo apoio técnico e logístico inerente às atividades de internacionalização, que compreendem, entre outros, o apoio à realização de candidaturas a projetos, e o apoio ao desenvolvimento dos pedidos de mobilidade (IN e OUT), de estudantes, docentes e não docentes.

Todas as mobilidades, de estudantes e colaboradores, são enquadradas mediante regulamento específico para os Programas de Mobilidade Internacional. Os estudantes internacionais, tanto em mobilidade incoming ou outgoing têm acesso a um conjunto alargado de apoios, por parte da equipa do GRI, que tem alocado um técnico superior dedicado exclusivamente e em permanência ao processo de integração dos estudantes, mediante a realização de eventos sociais e culturais e ao apoio à resolução dos problemas e dificuldades sentidas pelos estudantes internacionais durante o processo de mobilidade.

Além das comemorações dos dias das diferentes comunidades internacionais presentes no Politécnico, destaca-se a organização da semana internacional, que tem registado um número crescente de participantes, tendo envolvido, na última edição, estudantes, docentes, investigadores e não docentes de mais de 40 países diferentes.

Considerando o desafio recente para a criação de condições para a implementação do Erasmus Without Papers, o Politécnico desenvolveu mecanismos internos de gestão dos procedimentos de candidaturas que, recorrendo ao site e ao sistema de gestão documental edoc-link, mediante percurso e processo criados especificamente para o efeito, permite gerir tanto os estudantes incoming como os estudantes outgoing em todas as etapas do processo de mobilidade. Este procedimento, recentemente implementado, permite que os estudantes acedam de forma direta às opções de mobilidade, acedendo através do portal às informações de cada parceiro.

Além do elevado crescimento de estudantes internacionais verificado nos últimos anos (representam hoje cerca de 10% dos estudantes do Politécnico de Portalegre), resultado do crescente reconhecimento existente a nível internacional e de uma aposta forte na qualidade e diversificação dos processos de divulgação da oferta formativa a nível internacional, verifica-se também um aumento significativo do número de parcerias internacionais ativas, e do nível da participação em redes internacionais, integrando a nível nacional

a rede ERASMUS CENTRO, constituída por um grupo alargado de Institutos Politécnicos Portugueses, que além de maior visibilidade permitem a partilha de boas práticas e a divulgação conjunta da OF a nível internacional.

Paralelamente, assistiu-se ao longo dos últimos anos a uma diversificação das tipologias de estudantes internacionais e respetivas nacionalidades (existem atualmente estudantes de vários países da Europa, da América Central e do Sul, de África e da Ásia), resultado de um conjunto de parcerias estabelecidas não só ao nível da CPLP, mas também numa aposta na presença e participação em eventos de divulgação e networking internacional e em projetos internacionais que visam promover de forma conjunta o Ensino Superior Politécnico a nível internacional, sendo que neste momento além dos estudantes matriculados ao abrigo do estatuto de estudante internacional, e dos estudantes de mobilidade incoming ERASMUS, existe ainda um conjunto significativo de estudantes pertencentes a programas de dupla titulação e/ou de acordos bilaterais fora do espaço ERASMUS.

Além de todos os serviços e apoios referidos ao nível do processo de internacionalização, os estudantes internacionais dispõem ainda da possibilidade de usufruir, de forma completamente gratuita, de cursos de línguas onde a preferência é dada para o “Português para Estrangeiros”.

Recentemente, o Politécnico viu renovada a Carta ERASMUS 2021-2026 com a pontuação máxima.

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

A articulação entre o sistema de garantia da qualidade e os órgãos de governação e gestão da instituição evidencia-se ao nível da organização, mas também nos procedimentos de planificação e avaliação do sistema.

Os GMC são constituídos com os representantes, com poder de decisão, de todas as áreas de missão da instituição, para os processos nucleares. Concretamente, os Pró Presidentes para a Investigação, para o Empreendedorismo e Emprego e para a Internacionalização, os representantes das Direções, do Conselho Técnico-Científico, Conselho Pedagógico, Departamentos e Coordenações de Curso das quatro escolas, bem como o responsável pelos Serviços Académicos. Nos processos de suporte, integram as equipas os chefes de divisão da área administrativa e financeira, dos serviços de informática, da área de avaliação e qualidade e o coordenador dos sistemas de informação. Estes responsáveis, quer da área de serviços, quer das estruturas científicas e pedagógicas, asseguram a implementação

da política de qualidade e responsabilidade social nas equipas que coordenam ou nos órgãos que presidem. Fazendo a perfeita articulação entre a estratégia e a operacionalização, respondem pelos resultados e implementam melhorias, numa estrutura matricial que consegue atingir todas as áreas e atores. Por outro lado, assegura-se a articulação do sistema em todas as unidades orgânicas, pois as equipas são formadas por elementos das várias escolas e serviços. A articulação com a gestão de topo é feita diretamente através do CEAQ, enquanto estrutura responsável pela definição da política e verificação de resultados, como descrito no ponto 4 deste guião. A articulação com os estudantes faz-se a dois níveis: pela presença de um representante da associação académica no GMC Ensino e formação e também ao nível da representação dos estudantes no Conselho Académico. A estratégia e resultados da qualidade são apreciados em Conselho Académico que, sendo um órgão consultivo, emite pareceres sobre resultados e procedimentos referentes às áreas de missão da Instituição.

No Conselho Geral é aprovada a política da Qualidade expressa nos objetivos estratégicos da Presidência, bem como os documentos de gestão da instituição materializados nos orçamentos e relatórios anuais de atividades.

Através do QUAR são avaliados os dirigentes, sendo os resultados apurados através deste instrumento, uma responsabilidade partilhada de toda a instituição, materializada nos objetivos, metas e ações identificados e geridos pelos GMC. O Conselho de Gestão aprova os planos de ações corretivas pela natureza operacional e suporte financeiro a que a execução das ações obriga. Porém, sempre que se mostra necessário proceder a uma revisão do sistema, reorganização dos grupos de melhoria contínua ou criação/revisão de procedimentos que envolvam alterações nos mecanismos de promoção e monitorização da qualidade, estas matérias são sempre apreciadas no Conselho Académico.

O sistema de garantia da qualidade articula-se diretamente com os órgãos científicos e pedagógicos das quatro escolas, na medida em que os elementos que compõem o GMC Ensino e Formação (Presidentes de CTC, CP, Departamentos, Coordenadores de curso e Direções) reúnem regularmente com os seus pares para discutir os instrumentos, procedimentos e metodologias a implementar pelo grupo, levando assim, pela sua representação no sistema, a visão de todas as escolas e órgãos. Esta articulação entre órgãos, Conselho Académico e GMC, tem tido particular relevância no processo de revisão e harmonização de regulamentos que envolvem matérias relacionadas com os requisitos dos referenciais 2 a 5, assim como nos procedimentos internos de garantia da qualidade que regulam a metodologia, critérios, instrumentos e intervenientes nos processos de criação e avaliação de ciclos de estudo.

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

O Politécnico, através da sua política e cultura de qualidade, privilegia a participação das partes interessadas internas e externas no sistema de qualidade, através da participação em órgãos de governo e em órgãos consultivos do Instituto.

A participação nos órgãos e nas estruturas está definida em termos estatutários. Os docentes participam no Conselho Geral, Conselho Académico, Conselho de Departamento, Conselho Técnico Científico, Conselho Pedagógico e Coordenação de Cursos. Os estudantes participam no Conselho Geral, Conselho Académico, Conselho de Ação Social e Conselho Pedagógico. Os trabalhadores não docentes participam no Conselho Geral. Sempre que as matérias em discussão assim o justifiquem, os responsáveis dos diferentes serviços são convidados a participar nas reuniões do Conselho de Gestão e do Conselho Académico.

As partes interessadas externas estão presentes no Conselho Geral, através de seis personalidades de reconhecido mérito com ligação à região, nomeadamente a empresas, ao mundo académico, aos municípios e à área da responsabilidade social.

O IPP promove também a participação de partes interessadas com aplicação de questionários de avaliação da satisfação com os ciclos de estudo, a estudantes e diplomados, com os serviços, a trabalhadores docentes, não docentes e estudantes, com a mobilidade de estudantes e trabalhadores docentes e não docentes e qualidade da formação, junto dos empregadores. Os questionários de avaliação de satisfação, para além de identificarem áreas de melhoria, reportadas pelos respondentes, disponibilizam também questões de resposta aberta, que permitem comunicar opiniões e sugestões sobre os assuntos que estão em avaliação. Nestes questionários é também aferido, periodicamente, o grau de identificação com as políticas de qualidade e responsabilidade social da instituição.

Também o modelo de organização dos grupos de melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade e responsabilidade social, descrito anteriormente, é evidência de um mecanismo de grande eficácia no envolvimento e participação das partes interessadas na gestão de instituição, designadamente no que se refere às melhorias propostas e implementadas por estes grupos, nas diversas áreas de trabalho, bem como nos processos de auditoria interna desencadeados, onde participam trabalhadores docentes, não docentes e estudantes.

Como instrumento de envolvimento de partes interessadas internas e externas, destacamos também o sistema de tickets. Este sistema consiste numa plataforma, acessível através do site da instituição, identificada como “Comunique”. Ao aceder ao menu “Comunique”, qualquer utilizador pode comunicar uma ocorrência/anomalias/avaria de que tenha conhecimento, pode reportar uma reclamação, uma sugestão, um elogio, ou

comunicar uma preocupação ou emergência social vivida por si, ou associada a qualquer outro membro da comunidade académica. Esta informação é rececionada pelo Gabinete de Avaliação e Qualidade que a reencaminhará para o setor responsável pela respetiva resolução.

O Provedor do Estudante assume também um papel de grande relevância no que diz respeito ao envolvimento dos estudantes. No âmbito da sua atuação, para além de apoiar e promover a integração dos estudantes no IPP, o Provedor de Estudante configura-se, também, como uma voz dos estudantes, na comunicação de eventuais preocupações junto dos órgãos de governo da instituição.

Embora não esteja regulado em documentos internos, a relação entre a Presidência e a Associação Académica efetiva-se em encontros frequentes e numa estreita colaboração, na procura de soluções e melhorias necessárias nas questões da vida académica.

1.5. Sistema de informação

Ao nível dos sistemas de informação, o IPP utiliza um conjunto de plataformas e ferramentas que, privilegiando a interoperabilidade, garantem a correta recolha, análise e divulgação de informação.

No que se refere à gestão de base de dados de estudantes, é utilizado o SIGES, sistema de gestão académica que, entre outros, permite a publicação de sumários, distribuição de serviço docente, registo de avaliações e controlo do pagamento de propinas.

No que se refere à gestão documental é utilizado o Edoc (Software de Gestão Documental e Balcão Único para a Educação), uma plataforma que potenciando a desmaterialização de procedimentos integra: aplicações e módulos de gestão documental e repositório de documentos; assinatura digital e digitalizada; plataforma de suporte ao “Balcão Único”, que permite disponibilizar serviços/formulários on-line integrados com a Gestão Documental, à comunidade académica e público em geral; gestão de reuniões; elaboração de documentos em formato de processo numerado. Permite a diminuição da circulação de papel e disponibiliza um arquivo/repositório centralizado de documentos, assegurando um acesso rápido e um controlo efetivo de acessos à informação.

Ao nível do armazenamento, preservação, divulgação e acesso à produção intelectual do Politécnico em formato digital, é utilizado o repositório comum, indexado pelo portal RCAAP, sendo a gestão de informação nas bibliotecas feita com recurso ao software PRISMA. Relativamente aos serviços financeiros e de recursos humanos utiliza-se o software Primavera.

No que diz respeito ao registo dos indicadores de desempenho do SIG, utiliza-se o software Cognos. Cada GMC é responsável pela recolha, atualização e análise daqueles resultados, atuando sobre os desvios identificados.

Paralelamente, com vista à gestão integração e interoperabilidade dos sistemas de informação, o Politécnico criou uma Plataforma de Apoio ao Ensino (PAE-IPP) que sustenta os processos afetos à Comunidade Académica, que, permitindo uniformizar os métodos de trabalho e de acesso à informação, está acessível através da WEB e dispositivos móveis.

Esta plataforma integra um conjunto de funcionalidades que dão resposta, de forma sistémica, aos processos transversais. Refira-se, a título de exemplo, a produção de relatórios de avaliação dos cursos, pelos docentes, gerados de forma automática, com base em informação académica produzida durante o ano. Esta funcionalidade, automatizada, facilita o trabalho de análise da informação pelo corpo docente e órgãos científico-pedagógicos, contribuindo para a melhoria do processo ensino - aprendizagem. Outro exemplo é a CLOUD IPPDrive, que integra toda a informação institucional sobre forma de ficheiros. O sistema de controlo de acesso à informação, bem como a sua recuperação e difusão, passa por um repositório digital, que considera autoridade, controlo de acesso, controlo de versões, agregação de duplicados e cópias de segurança. A integração do PAE com os sistemas de ensino à distância da FCCN, permite aos docentes e estudantes uma extraordinária facilidade na marcação das aulas síncronas, disponibilização de sessões assíncronas, vídeos e conteúdos offline através da sua CLOUD IPPDrive. Foram também desenvolvidas funcionalidades, como o chat para comunicação direta entre utilizadores da plataforma, o módulo de testes de avaliação online, e o módulo de votação para reuniões de órgãos colegiais. O PAE integra ainda diversos módulos de apoio à gestão do SIG: construção, aprovação e atualização de fichas de UC; gestão dos dossiers técnico pedagógicos das UC; monitorização e gestão do sistema de sugestões, preocupações, ocorrências e reclamações (helpdesk); repositório documental do SIG; repositório de regulamentação e legislação de apoio às diversas áreas de trabalho; gestão dos questionários de avaliação pedagógica das Unidades Curriculares, por parte dos estudantes; gestão de consentimentos e perfis de acesso, em conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados, entre outros.

Além das plataformas identificadas, merece destaque o Observatório Académico (OA), estrutura integrada no GAQ, responsável pela recolha de dados para os processos de avaliação interna e externa dos ciclos de estudo; elabora estudos de natureza estratégica para apoio à gestão; implementa e trata questionários aplicados às PI relativos à avaliação de satisfação, necessidades e expectativas e produção de relatórios para análise pela gestão.

1.6. Publicação de informação relevante para as partes interessadas

O Politécnico assegura o acesso à informação às partes interessadas internas e externas, usando o digital como meio privilegiado. A página institucional, sendo uma ferramenta crucial ao nível da comunicação, considera a informação necessária para os futuros estudantes/candidatos, estudantes, colaboradores, alumni e sociedade em geral, organizada em separadores de acordo com as necessidades de cada uma das partes interessadas. Neste sentido, a reestruturação da página web do IPP, das suas UO e Unidades funcionais tendo por base a análise da navegabilidade da página anterior, permitiu tornar a interface, além de mais amigável, mais objetiva na apresentação dos conteúdos.

Para além da página web, internamente, o PAE constitui a principal plataforma para a publicitação de informação, permitindo a sua segmentação em função do perfil de acesso e da parte interessada que se pretende contactar. O PAE tem vindo progressivamente a ser utilizado, ao longo dos últimos anos, como forma de comunicação entre docentes e estudantes e vice-versa, considerando a facilidade de utilização, seja na disponibilização de qualquer tipo de documentação através da CLOUD IPPDrive, seja na colocação de anúncios e outras informações que, para além de ficarem disponíveis na plataforma, são também objeto de notificação, via email, à comunidade interessada no momento em que são disponibilizadas. Outra das grandes vantagens desta ferramenta prende-se com a interoperabilidade dos dados, uma vez que sendo um programa totalmente desenvolvido pela coordenação de sistemas do Politécnico, considerou a necessária articulação automática de informação e a autenticação entre os vários sistemas/programas de gestão académica e documental (SIGES, netP@, edoc-link), contemplando ainda um sistema de autenticação federada que permite a toda a academia o acesso a bases de dados restritas mesmo fora da rede do IPP.

As informações internas, que exigem conhecimento geral, urgente e/ou imediato, são comunicadas via email, como por exemplo a divulgação dos resumos de resultados de avaliação de satisfação e medidas tomadas, resultados anuais da revisão pela gestão, bem como os convites para participação em eventos e notificações para processos eleitorais, entre outros.

Existem ainda outros suportes informativos sobre a atividade da instituição e das suas UO: Portal – Boletim Informativo do IPP; Newsletter digital do IPP, da BioBIP e do Europe Direct ; Páginas de Internet UO; Coleção de livros C3i; Coleção de Livros – Largo da Sé; Cartazes e folhetos promocionais; redes sociais.

Na página web do Politécnico, estão disponíveis os Estatutos, os vários regulamentos em vigor na instituição, o PPRCIC, o Código de Ética, o Manual do SIG, a Política de Qualidade,

o Plano Estratégico de Desenvolvimento e os Relatórios de Atividades. Está igualmente publicitada a missão, visão e valores, informação que está também disponível via PAE.

A publicação de informação sobre os cursos, respetivos planos de estudos, objetivos, saídas profissionais e condições de acesso, está disponível na página web, no separador de cada curso. Estão também disponíveis os relatórios de autoavaliação anuais, os resultados de avaliação da A3ES e os resultados de empregabilidade.

Para cada unidade curricular, através das fichas de UC, encontra-se disponível a informação referente aos objetivos de aprendizagem, conteúdos programáticos, metodologias de ensino e de avaliação e bibliografia fundamental.

O Politécnico disponibiliza também, na sua página web, dados relativos ao ensino, expressos nos resultados académicos, relativamente à inserção laboral e ao grau de satisfação das partes interessadas.

As informações sobre apoios ao estudante são disponibilizadas nos separadores “Estudantes”, “Viver” e “Apoiar”. A informação sobre mobilidade está disponível no separador “Internacionalização”, sendo que nos separadores “Estudar” e “Ensino” se disponibiliza o acesso a aspetos da vida académica, apoios e serviços aos estudantes, como é o caso do contacto com o Provedor do Estudante.

Além destes acessos a página web do Politécnico possui ainda um sistema de helpdesk e de contacto dirigido que permite em cada ponto/separador do site solicitar apoio ou contactar o respetivo serviço/divisão e pedir informação (L16).

O Politécnico dispõe de um Sistema de Gestão de Reclamações, Sugestões, Elogios, Ocorrências, Preocupações e Emergências, disponível na página web da instituição, na área Apoiar/comunique (L17).

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

Ao longo dos anos, o Politécnico tem motivado uma cultura de avaliação em todas as suas atividades, cultura essa que se manifesta de diversas formas e se consubstancia através de diversos instrumentos e práticas.

Anualmente o sistema é auditado externamente, sob responsabilidade da entidade certificadora das Normas da Qualidade e Responsabilidade Social. Para além disso, realiza também auditorias internas anuais, a todo o sistema. Esta últimas têm vindo a evoluir ao

longo dos anos, sendo de registar uma melhoria significativa com a integração de estudantes nas equipas auditoras. Também o procedimento de avaliação interna de ciclos de estudo conta com estudantes na equipa de autoavaliação.

Numa perspetiva de promoção da melhoria contínua, o Politécnico monitoriza e avalia a sua atividade, refletindo, também, sobre um conjunto de indicadores que lhe fornecem a informação sobre os resultados obtidos e desvios às metas traçadas, possibilitando, assim, implementar as medidas necessárias, em tempo útil, que possam corrigir os resultados menos conseguidos. Partindo dos indicadores e metas identificados no PED, todos os GMC identificam os seus indicadores de monitorização e medição, que controlam periodicamente e avaliam no final do período de análise.

O Mapa de Indicadores (anexo 5.4 do Manual do SIG) integra todos os indicadores do Sistema, com indicação dos detalhes que esclarecem quer a sua interpretação quer a responsabilidade da sua determinação e monitorização/avaliação. Neste Mapa estão assinalados os indicadores que integram o QUAR e o Mapa Estratégico, sendo alvo de uma análise detalhada, ao nível do Conselho de Gestão, Conselho Académico e Conselho Geral, pois monitorizam os resultados e metas definidos estrategicamente, para atingir em cada ano.

Cada GMC estabelece os seus próprios mecanismos de monitorização e autoavaliação, de acordo com as atividades que desenvolve. Estes instrumentos assumem a natureza de relatórios de execução, relatórios de avaliação de satisfação, programas de auditoria/avaliação aos seus próprios procedimentos, entre outros. Estes instrumentos estão identificados, por GMC, no Manual do SIG.

Nos relatórios elaborados pelos GMC, para além da monitorização de resultados, é feita uma reflexão crítica dos resultados obtidos e uma análise de desvios às metas e objetivos previamente determinados. No final de cada ano, o CEAQ efetua a análise crítica ao SIG, integrando num relatório as fragilidades, melhorias conseguidas, correções aos desvios e propostas de melhoria a implementar. Estas conclusões resultam das avaliações realizadas pelas auditorias externas e internas, da avaliação de satisfação a partes interessadas e análise de resultados de indicadores.

Este documento é o resultado dos contributos dos GMC, decorrente da autoavaliação que realizam ao seu processo, sendo depois completado, harmonizado e discutido no CEAQ. O relatório preliminar é apresentado numa sessão alargada do Conselho Académico do Politécnico, sendo feita uma reflexão de onde resultam conclusões que serão consideradas no documento final da revisão pela gestão. Estas conclusões serão contributos para definição de melhorias e correções a implementar nos anos seguintes.

Decorrente da monitorização e avaliação efetuada, ao nível dos vários processos, e do sistema em termos globais, nos vários momentos, ao longo do ano, é construído um plano de ação onde estão descritas todas as ações de correção de resultados menos conseguidos, bem como propostas de melhoria a implementar, tendo em consideração as metas globais a atingir. Este plano de ação incorpora os resultados da avaliação de indicadores, resultados de auditorias, análise e gestão de riscos, inquéritos de satisfação às partes interessadas, verificação do PPRCIC e revisão pela gestão. O plano de ação pretende, em cada ano, não só corrigir os resultados menos conseguidos, mas também operacionalizar as ações estratégicas enunciadas no PED, definidas para o quadriénio, com o objetivo de atingir as metas fixadas naquele documento estratégico.

Das conclusões apuradas nos diferentes momentos de avaliação e monitorização são identificadas as necessidades de correção não só de resultados, mas também de revisão de metodologias e instrumentos, por forma a promover a melhoria contínua do sistema, que se tem manifestado na reorganização dos grupos, na revisão de objetivos e metas assim como na revisão de instrumentos e procedimentos internos de garantia da qualidade.

2

ANÁLISE SWOT DO SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE



2.1. Forças

- Um SIGQ ágil, adaptado e dimensionado às necessidades no quadro da instituição;
- Uma cultura de avaliação, de constante melhoria contínua, reconhecida e mais reforçada e apropriada pelos colaboradores docentes e não docentes, bem como pela maioria dos estudantes;
- Sistema organizado em processos ajustados ao funcionamento institucional, com procedimentos, responsabilidades e partes interessadas devidamente documentadas;
- Mais de 50 auditores internos (docentes e não docentes);
- Plano anual de realização de auditorias internas;
- Mais de uma dezena de programas de apoio e integração social e académica dos estudantes;
- Existência de programas de apoio à formação contínua dos colaboradores;
- Adesão à norma da conciliação entre a vida familiar, pessoal e profissional, enquanto forma de sistematização das medidas de apoio e flexibilização da atividade profissional;
- Guias de acolhimento individualizados (estudantes e colaboradores docentes e não docentes) com informação sobre serviços de apoio, normas de funcionamento e regulamentos disponíveis em formato físico e digital;
- Existência de uma plataforma de gestão académica (PAE), desenvolvida internamente, que integra informação dos diferentes sistemas e plataformas de gestão integrada de recursos humanos e materiais, de processos de avaliação e ensino/aprendizagem;
- Existência de um sistema de gestão documental (Edoc), enquanto ferramenta de desmaterialização dos processos e dos seus fluxos internos;
- Existência de relatórios globais de avaliação das unidades curriculares e dos ciclos de estudo;
- Existência de um observatório académico responsável pela avaliação e monitorização anual da satisfação de estudantes e colaboradores, do acompanhamento do percurso profissional dos diplomados, da proveniência geográfica dos estudantes, eficiência formativa, empregabilidade, entre outros;
- Existência de uma plataforma própria (PIAES-Predição do insucesso e abandono no ensino superior) baseada em sistemas de machine learning, capaz de monitorizar em tempo real questões relativas ao insucesso e ao abandono escolar;
- Existência de mecanismos de monitorização e avaliação da produtividade

científica e de apoio ao desenvolvimento de projetos de I&DT alinhados com as métricas da FCT.

- Certificação do SIG completamente adaptado aos referenciais da A3ES;
- Existência de uma unidade de investigação multidisciplinar avaliada com Muito Bom pela FCT que permitiu criar critérios objetivos para avaliação da produtividade científica e reforçar as parcerias com outras unidades de investigação;
- Decisões tomadas pela Presidência em sede de Conselho de Gestão sobre a possibilidade de promoção na carreira de docentes e de formação de funcionários não docentes, visando a promoção de carreiras, no quadro das poucas possibilidades existentes legalmente.
- Consolidação e alargamento da BioBIP, enquanto estrutura fundamental na estratégia de valorização do conhecimento e na triangulação dos processos de investigação, ensino e articulação com o tecido empresarial.
- Existência de uma Comissão de Ética (desde 2014) enquanto garante do cumprimento dos princípios e valores do código de ética, nas áreas da docência, investigação e modos de atuação de toda a comunidade académica.

2.2. Fraquezas

- Reduzida taxa de eficiência formativa nos Mestrados;
- Inexistência de relatórios globais de avaliação de ciclos de estudo por unidade orgânica, a partir da análise dos diversos relatórios existentes de unidade curricular e de curso, previstos apenas para 2020/21;
- Limitações orçamentais e legais que impedem o reforço de pessoal qualificado, disponível para apoiar o desenvolvimento de atividades administrativas dos departamentos científicos e coordenações de cursos, nomeadamente as atividades que resultam da implementação de relatórios de avaliação e outras inerentes à implementação de atividades do sistema de gestão da qualidade;
- Dificuldade em compensar o esforço de professores e técnicos no desenvolvimento de programas de cooperação internacional e investigação extremamente exigentes;
- Limitação para diferenciar e premiar a excelência do desempenho profissional através dos enquadramentos legais dos diferentes sistemas de avaliação existentes;
- Programa de formação do pessoal técnico e administrativo ainda pouco estruturado;
- Reduzido número de unidades curriculares com possibilidade de serem lecionadas em inglês, que dificulta a integração de mais estudantes internacionais para além daqueles que são provenientes de países de expressão portuguesa.

2.3. Oportunidades

- O PRR (Plano de Recuperação e Resiliência), no que se refere às medidas previstas para o Ensino Superior e para a Ciência, permitindo alavancar alguns projetos estruturantes ao nível dos projetos mobilizadores em vários domínios de atuação das IES, potenciando o trabalho em rede /consórcio;
- O reconhecimento externo do Politécnico de Portalegre como um ator chave nos processos e nas dinâmicas de desenvolvimento, não só na formação qualificada, como no domínio da I&D e na transferência de conhecimento, na alteração da composição social e cultural da cidade e da região por via do crescimento dos seus estudantes internacionais e ainda atendendo ao trabalho em rede junto de outros atores relevantes no desenvolvimento do território, cada vez mais reconhecido, interna e externamente à região;
- Reforço do envolvimento das partes interessadas externas no processo de ensino e aprendizagem de acordo com o trabalho desenvolvido pelo GMC de Ensino e Formação do SIG;
- Reforço das parcerias como resultado da implementação do programa de desenvolvimento e cocriação através do projeto Link me up/DEMOLA;
- Aproveitamento da rede Alumni como fator diferenciador de relação entre o ensino e as boas práticas da profissão;
- Aproveitamento das redes sociais para comunicação com partes interessadas internas e externas.

2.4. Constrangimentos

- Limitações decorrentes do novo estatuto do bolseiro que restringe de forma significativa o número de potenciais candidatos a bolsas de investigação;
- Impossibilidade de ministrar doutoramentos no Subsistema Politécnico, situação que limita o potencial de desenvolvimento e afirmação de determinadas áreas de formação.
- Debilidades demográficas estruturais e tecido económico muito centrado numa estrutura empresarial caracterizada por pequenas/micro empresas e de pequena dimensão, que condicionam a capacidade de empregabilidade, sobretudo de RH altamente qualificados;
- Subfinanciamento do Ensino Superior conforme diagnosticado pelo relatório da OCDE, o que torna difícil o investimento na implementação de medidas de melhoria;

- Consequências prejudiciais do prolongamento do regime transitório dos docentes ao longo de vários anos, retirando às IES a flexibilidade necessária para contratação de docentes de acordo com as necessidades das diferentes áreas.

3.1. Definição e documentação da política institucional para a garantia da qualidade

Uma vez que o sistema foi implementado há já alguns anos, foram já criadas inúmeras

3

SÍNTESE DE ASPETOS IDENTIFICADOS PARA MELHORIA DO SISTEMA



instruções de trabalho encontrando-se algumas já desatualizadas. Embora já tenha sido identificada a necessidade de rever algumas das instruções de trabalho, por parte dos grupos de melhoria contínua, torna-se difícil ao GAQ manter uma base de dados atualizada com todas as instruções de trabalho em vigor como seria desejável. Regista-se também alguma dificuldade em fazer chegar a todos os intervenientes as novas instruções de trabalho e/ou outras onde houve necessidade de revisão/atualização. Assim, foi identificado como uma melhoria a implementar na gestão do sistema a criação de uma aplicação para construção, atualização e distribuição de instruções de trabalho.

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

3.2.1. No ensino e aprendizagem

Em 2021, o GMC – Ensino e Formação (EF) elaborou uma instrução de trabalho com a finalidade de definir o processo para a elaboração do Relatório Anual de Funcionamento dos Cursos da UO, que foi considerado como um elemento relevante, mas ainda em falta, na hierarquia analítica do procedimento de monitorização do ensino e da aprendizagem. Em resultado da implementação da referida instrução de trabalho irão ser elaborados os primeiros relatórios anuais de funcionamento dos cursos das UO com referência ao ano letivo 2020/2021. Também em 2020/2021 será implementada uma nova funcionalidade do sistema PAE que permitirá a avaliação das UC pelos docentes e cujos resultados serão incorporados nos relatórios de curso.

Em 2021/2022 prevê-se que decorra a fase experimental de implementação do programa Tutorado e que a sua generalização a todas as turmas do IPP. Este programa tem como missão contribuir como facilitador do processo de integração e de sucesso académico dos alunos, na transição do ensino secundário para o ensino superior e durante todo o seu percurso no Politécnico de Portalegre. O programa tem, ainda, como missão, através dos processos inerentes ao mesmo, contribuir para a otimização dos processos de ensino-aprendizagem.

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

Considerando a importância atribuída pelo IPP à promoção da participação de docentes e de estudantes em atividades de I&D, pretende-se implementar e reforçar várias medidas tendentes à valorização dos processos de investigação orientada e desenvolvimento de alto nível, designadamente:

- Contratar mais recursos humanos qualificados, incluindo jovens bolseiros em

processos de doutoramento no âmbito da unidade de investigação VALORIZA, visando o aumento e melhoria da qualidade e do impacto da investigação realizada no quadro do IPP;

- Aprofundar o envolvimento de estudantes nas atividades de I&D, através de uma política interna de valorização das metodologias de investigação, do empreendedorismo e da língua estrangeira em diferentes ciclos de estudo, transversalmente às UO;
- Reforçar medidas que potenciem a participação e o envolvimento de estudantes e docentes no concurso nacional Poliempree de, mais recentemente, no projeto Link Me Up – 1000 ideias, financiado pelo POCH e pelo COMPETE 2020, o qual visa estimular o envolvimento de docentes e de estudantes em processos de investigação aplicada em ordem a responder a problemas específicos de empresas e outras organizações, com recurso à metodologia Demola;
- Reforçar, no caso dos estudantes de 2^o ciclo, uma política interna de incentivo ao seu envolvimento em equipas e processos de investigação financiados, recorrendo a vários mecanismos de enquadramento, de que é exemplo o regulamento de bolsas de investigação do IPP;
- Robustecer o alinhamento da oferta formativa patente no IPP com as áreas de I&D, em particular as que têm expressão no âmbito do VALORIZA. Aliás, neste particular, decorrente do Projeto Educativo, Científico, Cultural e Desportivo do IPP, pretende-se continuar a reforçar e a melhorar a ligação entre atividades nucleares de atuação do IPP, como sejam a investigação e o ensino, cruzando cada um dos domínios técnico-científicos constantes no mesmo documento com uma linha de investigação orientada para uma ligação ao tecido empresarial (local e regional) e a outras organizações que operam nos domínios da economia social/ terceiro sector.
- Concretizar uma política de incentivo à integração de docentes no VALORIZA ou, quando tal não for possível em virtude da não compatibilização das respetivas áreas de investigação, em outros centros acreditados pela FCT, sediados noutras IES, preferencialmente com o estatuto de membros integrados.
- Intensificar os processos de candidaturas de projetos a linhas de financiamento competitivas, potenciando as estruturas de apoio à atividade científica, bem como o reforço da vertente da propriedade industrial e intelectual, através do GAPI;
- Reforçar o incentivo à produção científica de alto impacto, junto dos investigadores integrados e colaboradores do VALORIZA, tal como definido no seu regulamento, beneficiando de um apoio financeiro previsto para o efeito, diferenciado para membros integrados e colaboradores.

3.2.3. Na colaboração interinstitucional e com a comunidade

O trabalho de colaboração interinstitucional com a comunidade é sempre um processo inacabado. Por conseguinte, torna-se imperioso aprofundar as relações de proximidade com as demais entidades que operam na região. Quer por via direta da Presidência, quer através do trabalho desenvolvido pelas UO e estruturas funcionais, sob o enquadramento do Plano Estratégico de Desenvolvimento, a concretização de processos de cooperação e a realização de protocolos e de consórcios em diferentes áreas de atuação, como por exemplo no domínio da IGD, atestam a relevância que a instituição pretende continuar a depositar no aprofundamento da colaboração interinstitucional e com a comunidade. Destacam-se alguns exemplos associados a algumas das estruturas funcionais.

- No âmbito do CLiC, as melhorias previstas decorrem dos resultados obtidos com o inquérito de satisfação dos estudantes sendo que dele se estabelece a avaliação do próprio docente e se faz o levantamento de processos de melhoria a implementar no âmbito dos cursos, dos docentes e do próprio CLiC;
- No que respeita aos laboratórios, a preocupação pela melhoria contínua é um aspeto regular. No caso dos dois laboratórios referidos (capítulo 1.2.3) constituem melhorias a implementar, por exemplo no LQB, a compra e substituição de equipamentos e a implementação de métodos de análise microbiológica na área dos cosméticos, procurada pela comunidade, criando uma área isolada no laboratório para o efeito. No que respeita ao LQA, além das melhorias que têm sido introduzidas (ex: ampliação do espaço e atualização de meios informáticos), perspetiva-se a criação de uma base de dados de suporte à elaboração de pedidos de emissão de recibos assim como à emissão dos boletins de resultados, além de uma outra base de dados para elaboração dos planos de fertilização;
- No caso do GEE e da BioBIP, o projeto de ampliação desta última, com financiamento integralmente aprovado pelo Alentejo 2020, constitui a principal melhoria projetada, não só pelo aumento de espaços de incubação previstos, como também pela oportunidade de criação de novos laboratórios na área da multimédia e de uma FABLAB;
- A par desta infraestrutura, a manutenção, quer da ENOVE+ Feira de Emprego e Empreendedorismo, quer do concurso Poliempreende, contribuem para a consolidação de uma cultura de proximidade com a comunidade em áreas estratégicas de apoio ao desenvolvimento do território;
- Em relação às prestações de serviços, prevê-se a intensificação e diversificação de trabalhos de consultoria técnica e científica, estimulando o envolvimento de mais investigadores e a publicitação das competências científicas junto de potenciais entidades externas;

- Por fim, a celebração de mais protocolos com entidades regionais, no âmbito da responsabilidade social do IPP, com benefícios previstos de forma recíproca, constitui uma melhoria transversal à instituição com repercussão na colaboração interinstitucional e com a comunidade.

3.2.4. Nas políticas de gestão do pessoal

É intenção do Politécnico certificar o sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal, durante o ano 2022. Decorrente deste projeto, será concluído o trabalho de construção de matrizes de funções e competências. Paralelamente, pretende-se implementar um programa de reforço e gestão de competências dos trabalhadores não docentes e consolidar o procedimento de gestão da formação.

No que respeita ao pessoal docente, pretendemos generalizar a constituição da bolsa de recrutamento, já utilizada, pontualmente, na ESECS e ESAE, e aprovar o respetivo regulamento.

3.2.5. Nos Serviços de Apoio

O Politécnico reconhece que se verifica ainda alguma fragilidade nos instrumentos de análise crítica do seu desempenho, ao nível de alguns dos serviços. Assim, pretendemos incorporar no relatório anual de atividades, para além da autoavaliação do desempenho de cada área, uma reflexão crítica que promova a identificação de melhorias e correções a implementar nos períodos seguintes.

3.2.6. Na internacionalização

A captação de estudantes continua a constituir o aspeto fundamental da estratégia da área da internacionalização e do Gabinete de Relações Internacionais, constituindo o Brasil, Cabo Verde e São Tomé e Príncipe os mercados alvo prioritários com os quais existem protocolos variados a níveis complementares (Embaixadas, Governos Regionais, Direção Geral de Educação e IES). Desde há 4 anos que o Politécnico tem participado, em conjunto com o Conselho Coordenador dos Institutos Superiores Politécnicos, numa base semestral, em eventos de promoção e divulgação da Oferta Formativa no Brasil, quer em feiras internacionais, quer em colégios de ensino médio públicos e privados, com o objetivo de fortalecer a imagem e o reconhecimento internacional do Politécnico e a sua oferta formativa. A participação no Projeto Portuguese Polytechnic Internationalization Network, permitirá alargar sem custos esta estratégia não só para os PALOP mas também para outros mercados emergentes como é o caso da América Latina.

Considerando a aposta no reforço da internacionalização e o crescente número de estudantes internacionais (teve um crescimento superior a 500% entre 2017 para 2020, no IPP), existe uma estratégia para reforçar as ofertas de natureza cultural, bem como os apoios à integração, estando atualmente em implementação um plano de inclusão de estudantes internacionais transversal a todas as escolas e com o envolvimento de vários órgãos e estruturas internas.

A política de comunicação constitui também um elemento estratégico associado ao processo de divulgação e reconhecimento internacional. Neste sentido, estão neste momento em desenvolvimento guias do estudante internacional, onde os estudantes podem encontrar “dicas e survival guides” consideradas fundamentais ao seu processo de integração.

No âmbito do ERASMUS WITHOUT PAPER, está a ser equacionado o desenvolvimento de uma ferramenta informática própria e integrada no PAE que, tirando partido da elevada interoperabilidade desta plataforma, permita agilizar todo o processo de seriação e seleção de estudantes, bem como apoiar estes estudantes ao nível dos processos de gestão académica (solicitação e emissão de certificados, contacto com coordenadores ERASMUS, etc.

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

Promover uma articulação mais regular dos membros que pertencem aos grupos de melhoria contínua, com os órgãos que representam no sistema, no que respeita à partilha de resultados e recolha de sugestões de melhorias a implementar nas diversas áreas.

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

Por forma a obter melhores taxas de resposta às ações de avaliação de satisfação, é necessário identificar e implementar novas formas de envolvimento com as partes interessadas, com especial destaque para os diplomados e entidades empregadoras. Será também importante promover um maior envolvimento das coordenações de curso e direções das escolas, para uma maior e mais efetiva mobilização de estudantes e trabalhadores para a resposta aos questionários de avaliação de satisfação implementados.

Considera-se, ainda, relevante desencadear procedimentos conducentes à dinamização e alargamento da Rede Alumni IPP para: i) manter vivos os laços com os milhares de estudantes que já passaram pelas escolas do IPP, desenvolvendo uma cultura de identidade e um sentimento de pertença que faça de cada diplomado um embaixador do IPP, dos

seus princípios e valores, nas organizações/empresas onde se insere profissionalmente; ii) que o IPP possa acompanhar e ajudar na inserção profissional dos seus diplomados e contribuir para a sua formação ao longo da vida; iii) que a experiência e o testemunho dos diplomados seja um elemento essencial no processo contínuo de ajustamento do ensino/formação à evolução do mercado de trabalho e às exigências profissionais; iv) favorecer a empregabilidade através da aproximação dos empregadores aos jovens graduados; v) que os diplomados sejam inspiração para os estudantes que iniciam o seu percurso de formação; vi) que os diplomados façam mais parte do futuro do IPP do que da sua história.

Para perseguir estes propósitos, pretende-se desenvolver várias ações, designadamente: i) desafiar, apoiar e divulgar a dinamização de eventos Alumni; ii) dinamizar a comunidade Alumni através da página e das redes sociais do IPP; iii) organizar iniciativas de interesse para a comunidade Alumni e associá-la a celebrações institucionais; iv) organizar iniciativas promotoras da ligação entre estudantes e Alumni; v) criar mecanismos que facilitem o acompanhamento e a orientação da carreira dos Alumni.

3.5. Sistema de informação

O Politécnico reconhece que existe ainda algum trabalho a fazer na automatização dos procedimentos do sistema, designadamente na construção de ferramentas que permitam a integração do software Cognos com as restantes aplicações, de modo a garantir a integração automática de informação para atualização de indicadores.

Consideramos igualmente uma mais-valia para a divulgação de informação, a conclusão (prevista para final de 2021) do módulo de comunicação interna do PAE.

3.6. Publicação de informação relevante para as partes interessadas

À semelhança do trabalho efetuado na página WEB da Instituição, o Politécnico pretende continuar esta revisão relativamente às páginas das Escolas e Unidades Funcionais.

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

Os resultados das avaliações são considerados num plano de ação onde são identificadas,

em cada área, as ações a desenvolver por forma a corrigir as fragilidades detetadas. No entanto, nem sempre as ações são concretizadas com a celeridade necessária, o que pode condicionar os bons resultados das mesmas. Assim, foi identificada como uma melhoria a implementar a alteração do modelo de controlo dos planos de ação, com a criação de uma aplicação para controlo das ações em curso.

Relativamente à avaliação interna de ciclos de estudos será necessário uniformizar os critérios de verificação e produção de relatórios, por parte das equipas auditoras, e sistematizar o acompanhamento das correções nos planos de ação respetivos.

Pretendemos, também, generalizar a análise de tendências a todos os instrumentos de monitorização e avaliação, seguindo a metodologia de análise dos questionários de satisfação a partes interessadas, já implementada.

Documentação da política institucional para a qualidade: Criar uma aplicação (módulo do PAE) para construção, atualização e distribuição de instruções de trabalho.

Ensino e aprendizagem: Implementar o Relatório Anual de Funcionamento dos Cursos da

4

SÍNTESE DE ASPETOS IDENTIFICADOS PARA MELHORIA DA INSTITUIÇÃO



UQ; Generalizar o Programa de Tutoria a todas as turmas do Politécnico.

Investigação e desenvolvimento: Contratar mais recursos humanos qualificados no âmbito da unidade de investigação VALORIZA; Aprofundar o envolvimento de estudantes nas atividades de I&D; Reforçar medidas que potenciem a participação e o envolvimento de estudantes e docentes no concurso nacional Poliempreeude e no projeto Link Me Up – 1000 ideias; Reforçar uma política interna de incentivo e de envolvimento dos estudantes de 2º ciclo em equipas e processos de investigação financiados; Robustecer o alinhamento da oferta formativa do IPP com as áreas de I&D, no âmbito do VALORIZA; Reforçar e melhorar a ligação entre atividades nucleares de atuação do IPP (investigação e ensino), com uma linha de investigação orientada para uma ligação ao tecido empresarial (local e regional) e a outras organizações que operam nos domínios da economia social/terceiro sector; Concretizar uma política de incentivo à integração de docentes no VALORIZA ou em outros centros acreditados pela FCT; Intensificar os processos de candidaturas de projetos a linhas de financiamento competitivas, e reforçar a vertente da propriedade industrial e intelectual, através do GAPI; Reforçar o incentivo à produção científica de alto impacto, junto dos investigadores integrados e colaboradores do VALORIZA, beneficiando de um apoio financeiro previsto para o efeito.

Colaboração interinstitucional e com a comunidade: Aprofundar as relações de proximidade com as demais entidades que operam na região; Substituir os equipamentos e implementar métodos de análise microbiológica na área dos cosméticos, no LQB; Criação de uma base de dados para elaboração de pedidos de emissão de recibos e boletins de resultados e para elaboração dos planos de fertilização no LQA; Concretizar o projeto de ampliação da BioBIP; Intensificar e diversificar os trabalhos de consultoria técnica e científica; Celebrar mais protocolos com entidades regionais, no âmbito da RS. Políticas e gestão do pessoal: Certificar o sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal; Concluir o trabalho de construção de matrizes de funções e competências; Implementar um programa de reforço e gestão de competências dos trabalhadores não docentes; Consolidar o procedimento de gestão da formação; Generalizar a constituição da bolsa de recrutamento para docentes e aprovar o respetivo regulamento.

Serviços de apoio: Incorporar no relatório anual de atividades uma reflexão crítica que promova a identificação de melhorias e correções a implementar nos períodos seguintes. Internacionalização: Desenvolver uma ferramenta informática para apoio à gestão administrativa do processo de internacionalização (módulo no PAE).

Articulação entre o sistema de garantia da qualidade e os órgãos de governação: Promover uma articulação mais regular dos membros que pertencem aos GMC, com os órgãos que representam no sistema.

Participação da partes interessadas: Identificar e implementar novas formas de

envolvimento com as partes interessadas diplomados e entidades empregadoras; Promover um maior envolvimento das coordenações de curso e direções das escolas, na mobilização de estudantes e trabalhadores para a resposta aos questionários de avaliação de satisfação; Estabelecer um acompanhamento mais permanente e sistemático com os diplomados; Dinamizar e alargar a Rede Alumni.

Sistemas de informação: Construir ferramentas que permitam a integração do software Cognos com as restantes aplicações garantindo a integração automática de informação para atualização de indicadores; Concluir o módulo de comunicação interna do PAE.

Publicação de informação relevante: Rever as páginas WEB das UO e Unidades Funcionais. Acompanhamento, avaliação e melhoria do sistema: Alterar o modelo de controlo dos planos de ação, com a criação de uma aplicação para controlo das ações em curso; Uniformizar os critérios de verificação e produção de relatório da avaliação interna de ciclos de estudos e sistematizar o acompanhamento das correções nos planos de ação respetivos; Generalizar a análise de tendências a todos os instrumentos de monitorização e avaliação.

