



Instituto Superior
de Ciências Educativas
do Douro

Gabinete de Avaliação e Promoção da  Qualidade

Relatório de Autoavaliação 2016/2017

Índice

INTRODUÇÃO	2
Avaliação e Monitorização da Qualidade Pedagógica	3
Questionário de Avaliação da Qualidade Pedagógica ISCE Douro _ Alunos_UC.....	5
Questionário de Avaliação da Qualidade Pedagógica ISCE Douro _ Alunos UC_Docente	6
Questionário de Avaliação da Qualidade Pedagógica ISCE Douro – Alunos _Geral.....	7
Questionário de Avaliação da Qualidade Pedagógica ISCE Douro _ Docentes_Geral.....	7
Questionário de Avaliação da Qualidade Pedagógica ISCE Douro _ Docentes_UC.....	8
Questionário de Avaliação da Satisfação Interna – Serviços	10
Avaliação do Desempenho do Pessoal Docente	11
Avaliação do Desempenho do Pessoal Não-Docente	11
Avaliação pelos Parceiros Externos.....	12
ANÁLISE SWOT	13
PONTOS FORTES	13
PONTOS FRACOS	14
OPORTUNIDADES	15
Conclusões.....	16
Contactos.....	18

INTRODUÇÃO

O Instituto Superior de Ciências Educativas do Douro (ISCE Douro), desde a sua criação em abril de 2015, assumiu o princípio de que a promoção e a avaliação da qualidade constituem um vetor fundamental para o funcionamento, crescimento e desenvolvimento da instituição, dando cumprimento ao estipulado no Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES) e na Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto, que aprovou o Regime Jurídico de Avaliação do Ensino Superior (RJAES) e que, no seu artigo n.º 5 estipula como objetivos da avaliação da qualidade: *a) Proporcionar a melhoria da qualidade das instituições de ensino superior; b) A prestação de informação fundamentada à sociedade sobre o desempenho das instituições de ensino superior; e c) O desenvolvimento de uma cultura institucional interna de garantia de qualidade.*

Embora, ao abrigo desta legislação, a avaliação da qualidade se revista de um carácter obrigatório e periódico, subsiste uma metaconsciência institucional sobre esta importância e que ultrapassa a necessidade do cumprimento do legalmente estabelecido, designadamente no RJIES e no RJAES, encontrando-se este princípio também consagrado estatutariamente. Para a sua prossecução, o ISCE Douro definiu uma estratégia institucional de avaliação e promoção da qualidade, que irá sendo implementada, refletida e ajustada à medida do crescimento e evolução institucionais.

Para a prossecução dos objetivos definidos, é necessário:

- Sensibilizar a comunidade educativa para a importância da construção de uma cultura de avaliação da qualidade;
- Elaboração de um Manual de Qualidade que reflita as boas práticas conhecidas e a necessária adequação à realidade institucional;
- Organização do Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade (GAPQ) em estreita ligação com os restantes órgãos institucionais;
- Estabelecer um quadro organizacional e funcional que tenha permanentemente em referência a qualidade e a avaliação desta.

A política para a qualidade implica a dinamização de uma cultura organizacional de estímulo ao envolvimento de toda a comunidade académica nos processos relativos à qualidade e à garantia da mesma, com vista à interiorização da avaliação como um elemento natural da atividade institucional, na dupla perspetiva da melhoria contínua de processos e da reflexão crítica sobre o grau de cumprimento da missão do ISCE Douro e do consequente dever de informação e transparência.

A equipa do GAPQ é constituída pelo seu diretor, um técnico-superior, representantes do pessoal docente, um representante do pessoal de apoio aos ciclos de estudos, um representante da associação de estudantes e um representante dos recursos humanos da Pedago. O GAPQ pode ainda recorrer a serviços de consultores externos. A equipa do GAPQ funciona em estreita articulação com o Presidente da instituição.

O GAPQ coordena, em articulação com a presidência e os outros órgãos de autogoverno da instituição, todas as atividades decorrentes da política para a promoção da qualidade adotada institucionalmente, contribuindo para a concretização do compromisso assumido pelo ISCE Douro quanto à construção de uma cultura de avaliação, para a qual é mobilizada toda a comunidade académica, participando, ativa e criticamente, estudantes, docentes, colaboradores não-docentes e

parceiros externos.

A garantia de qualidade operacionaliza-se através da aplicação de instrumentos de diagnóstico, sendo que após os resultados se propõem medidas de melhoria, implementação das mesmas e seu acompanhamento e, para que seja possível dar resposta com qualidade às exigências e anseios da comunidade educativa envolvida, é imprescindível que exista um ciclo permanente de atuação.

Como instrumentos são utilizados os inquéritos enviados por via eletrónica aos estudantes e docentes, semestralmente, para avaliação do funcionamento letivo. Após a receção das respostas são produzidos relatórios que o GAPQ encaminha para os departamentos e que permitirá através da sua leitura uma reflexão para tomadas de decisão.

Avaliação e Monitorização da Qualidade Pedagógica

A avaliação e monitorização da qualidade pedagógica realizada a todos os cursos dos ciclos de estudos em funcionamento na instituição (licenciaturas e cursos técnicos superiores profissionais) no ano letivo 2016-2017 decorreu com normalidade e, salvaguardando o disposto nas orientações produzidas pelo Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade, nomeadamente no seu documento de “**Enquadramento Geral**” aprovado em reunião de Conselho Técnico-Científico, assim como no documento respeitante à “**Avaliação Pedagógica das Unidades Curriculares**”, ambos publicados no *site* do ISCE DOURO e disponíveis no Espaço Qualidade na plataforma *Blackboard*, para consulta de docentes e discentes.

A aplicação dos questionários aos alunos e aos docentes realizou-se com recurso à ferramenta *open source* “Google Docs”. Os questionários são enviados por correio eletrónico, onde constam os links respetivos a cada questionário e a cada grupo de utilizadores, permitindo, deste modo, isolar os resultados por UC, quer dos alunos, quer dos docentes, assim como o devido tratamento por curso.

Semestralmente, o GAPQ organiza o processo de construção, envio, receção e tratamento de dados resultantes da aplicação dos instrumentos de avaliação por UC *_QGA_1; QUCA_1; QGD_1 e QUCD_1*. Nas três últimas semanas de cada semestre, estudantes e docentes recebem os avisos relativos às datas e regras para o preenchimento dos questionários por UC.

A disponibilização aos coordenadores dos departamentos dos primeiros resultados em formato gráfico e por UC serve, por um lado, para a produção do Relatório da UC, mas também para a promoção de possíveis mudanças a operar para melhoria da qualidade.

Reunidos os primeiros resultados e os relatórios por UC, os coordenadores de departamento e dos cursos terão a oportunidade de construir o resumo geral de autoavaliação do curso, o qual deve representar a síntese global do desempenho verificado nos contextos de ensino e aprendizagem de todos os ciclos de estudos, realçando em “pontos fortes” e “pontos fracos” as conclusões finais desse documento.

A maior parte dos docentes dão resposta aos questionários, mas a adesão dos estudantes tem sido mais fraca, o que nos leva a pensar que os questionários são demasiado exaustivos, sobretudo pelo

preenchimento do questionário em cada UC.

Continua a ser valorizado o carácter voluntário nas respostas, quer dos alunos, quer dos docentes, para efeitos de uma construção partilhada e natural da cultura de qualidade pedagógica no ISCE Douro. Contudo, o GAPQ debate-se com os efeitos menos positivos desta política interna, já que a percentagem de representatividade em alguns cursos/UC é muito baixa face à fraca adesão de respostas.

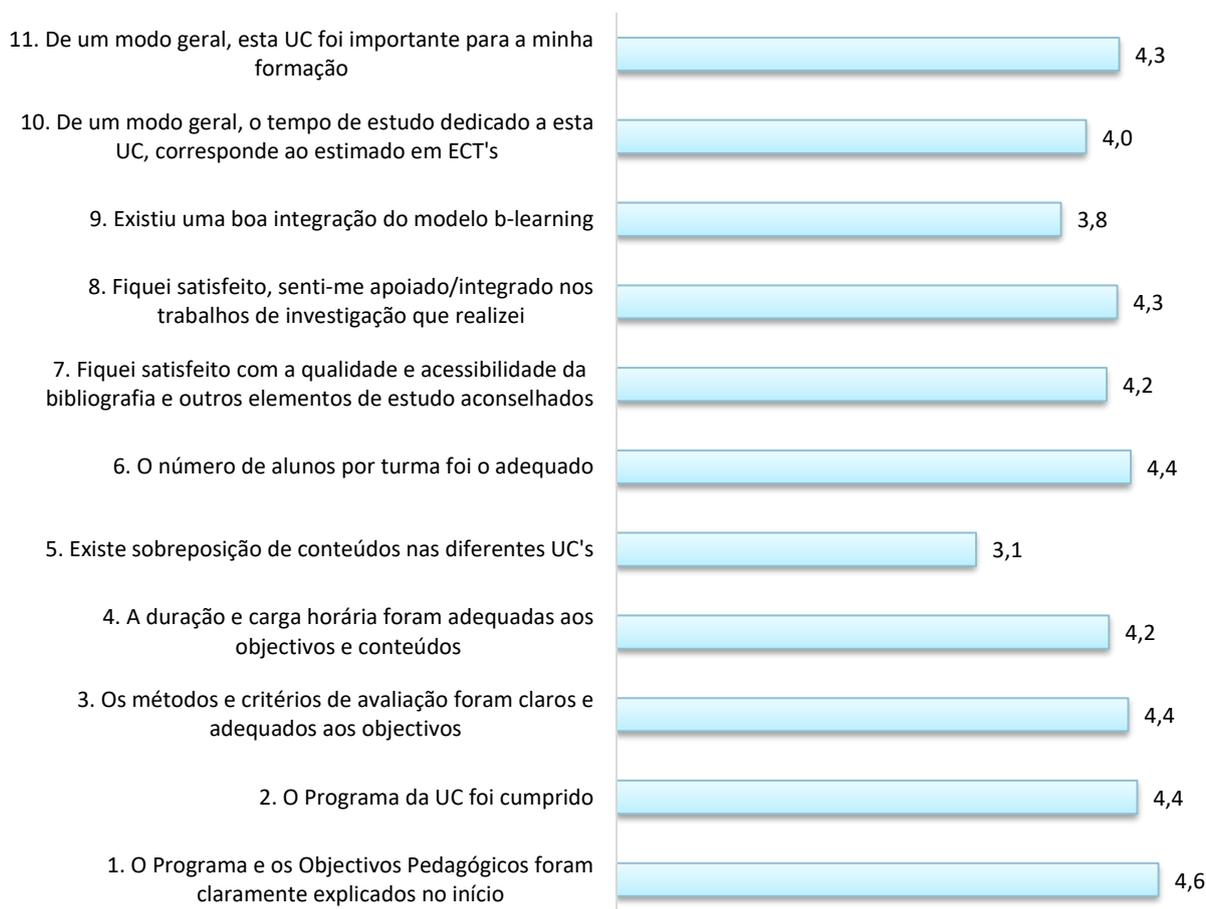
Questionário de Avaliação da Qualidade Pedagógica ISCE Douro _ Alunos_UC

Os alunos, público-alvo central do processo de avaliação e monitorização qualidade pedagógica (através de um conjunto de instrumentos próprios por Unidade Curricular, ao funcionamento específico e desempenho do docente) são os destinatários principais da estratégia de avaliação institucional promovida no ISCE Douro em contínuo ao longo de cada ano letivo.

Este inquérito permitiu perceber como é que os alunos avaliam os requisitos inerentes à qualidade pedagógica de cada uma das unidades curriculares frequentadas.

Quanto ao funcionamento das UC que fazem parte dos diferentes planos de estudos destacamos os seguintes resultados:

Avaliação da Qualidade Pedagógica ISCE Douro _ Alunos_UC

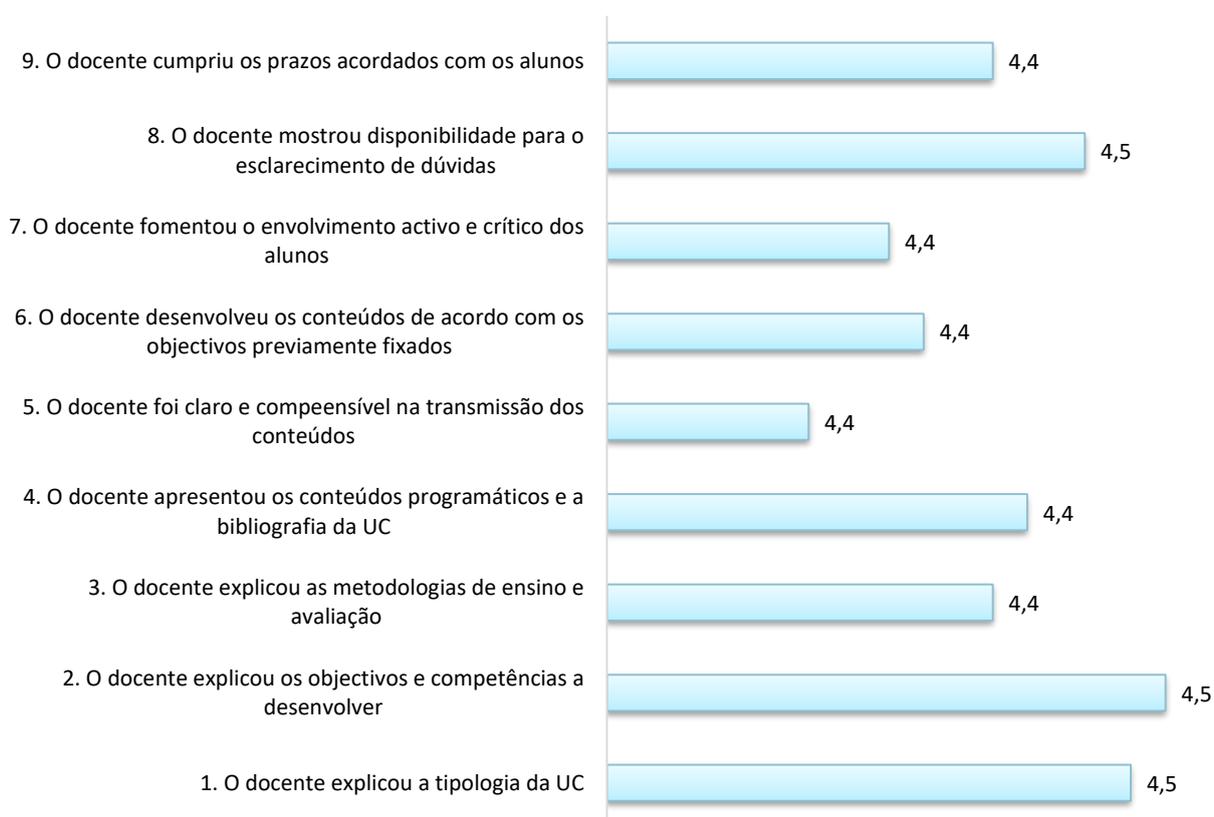


Questionário de Avaliação da Qualidade Pedagógica ISCE Douro_ Alunos UC_Docente

Este inquérito permitiu perceber como é que os alunos avaliam os requisitos inerentes à qualidade pedagógica de cada uma das unidades curriculares frequentadas, neste caso, concretamente em relação ao desempenho de cada docente.

Quanto à percepção que os estudantes têm do trabalho dos docentes destaca-se:

Avaliação da Qualidade Pedagógica ISCE Douro_ Alunos UC_Docente

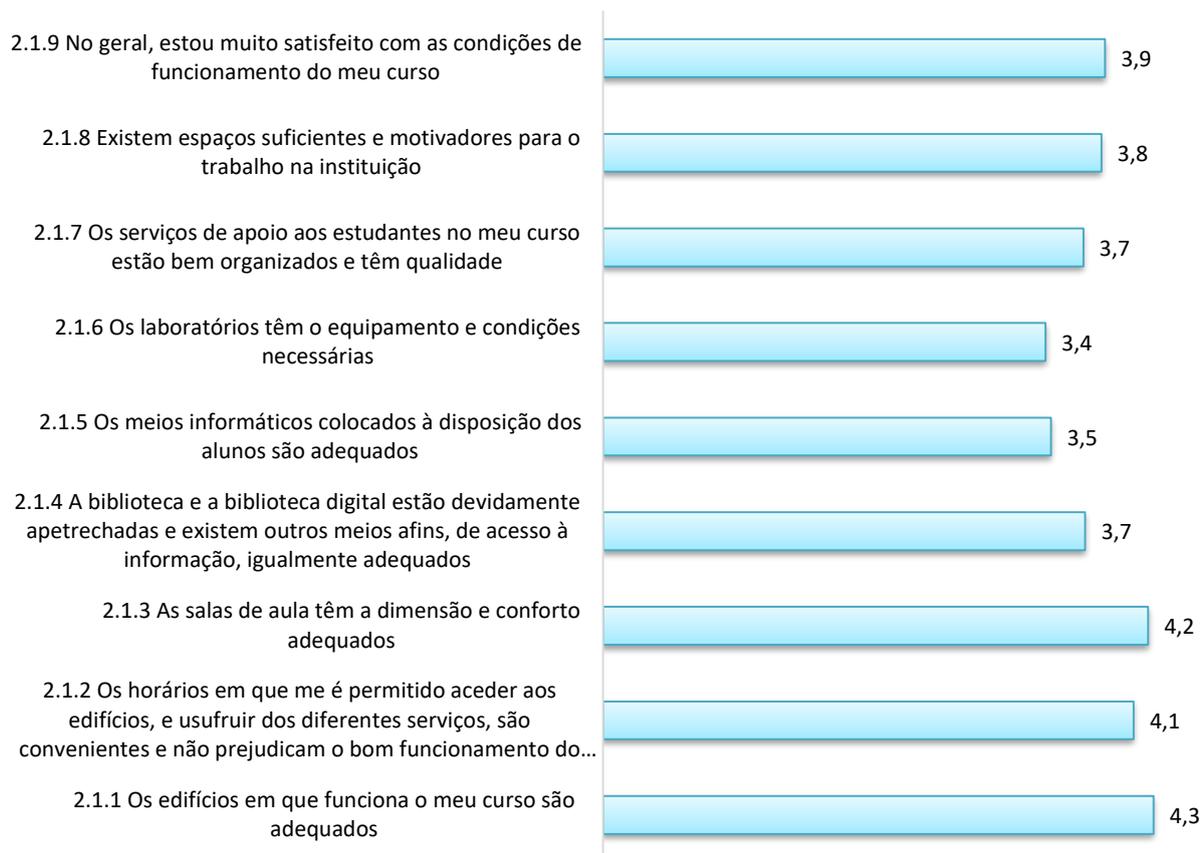


Questionário de Avaliação da Qualidade Pedagógica ISCE Douro – Alunos_Geral

Este inquérito permitiu perceber como é que os alunos avaliam as condições genéricas do funcionamento dos cursos que frequentam:

Atente-se ao gráfico seguinte:

Avaliação da Qualidade Pedagógica ISCE Douro – Alunos_Geral

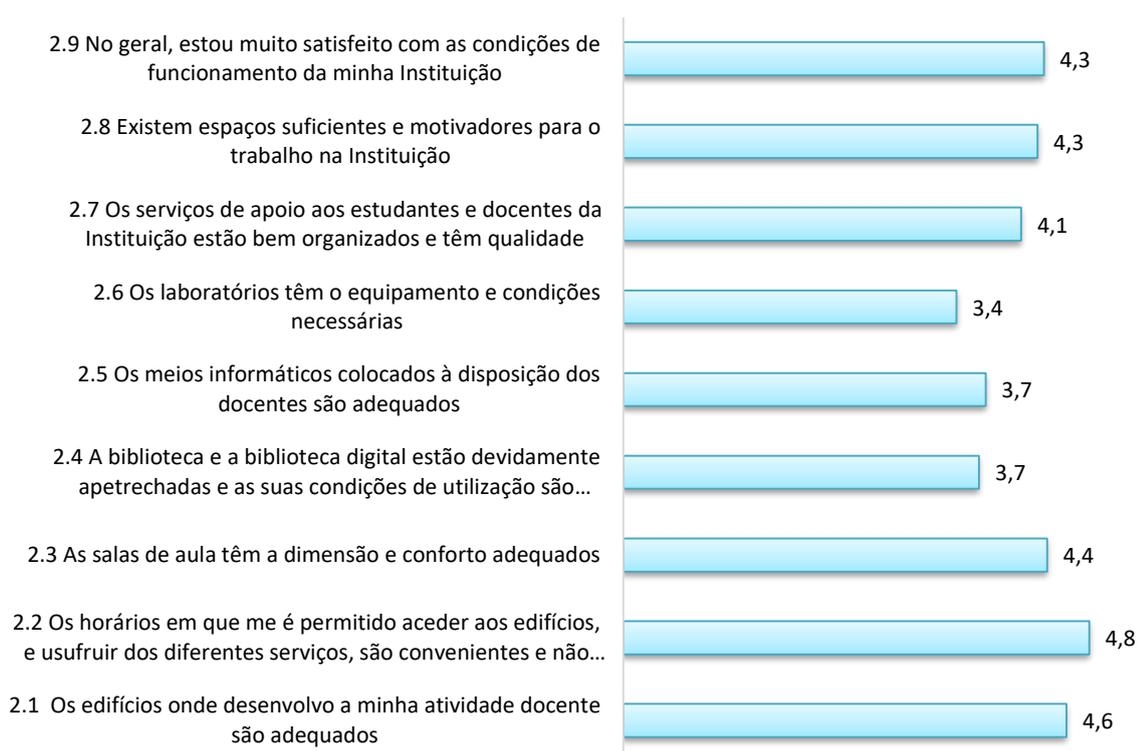


De realçar que na parte do Questionário Geral-Alunos em que diagnosticamos o nível de satisfação geral dos alunos em relação às condições gerais de funcionamento da instituição numa escala de 1 – Nada satisfeito a 5 – Totalmente satisfeito constatamos que a avaliação média da satisfação dos alunos é bastante boa, havendo uma pontuação de 4,3 para os espaços físicos.

Questionário de Avaliação da Qualidade Pedagógica ISCE Douro _ Docentes_Geral

A avaliação da satisfação dos docentes para com o funcionamento em geral da instituição e condições logísticas disponibilizadas para o exercício qualificante das suas funções como docentes e investigadores é, como já referimos, evidente num conjunto vasto de dispositivos de informação e relatórios, tais como relatórios de departamento, relatórios de autoavaliação dos cursos, relatórios de atividades de estruturas e gabinetes de apoio e, até mesmo, das peças resultantes de cada processo de avaliação de desempenho docente.

Avaliação da Qualidade Pedagógica ISCE Douro _ Docentes Geral



Quanto aos resultados apurados referentes ao funcionamento geral da instituição é bastante satisfatória e situa-se nos 4,3.

Como ponto forte destacamos os resultados relativos à questão 2.2., em que os docentes se consideram muito satisfeitos (4.8).

A instituição pode assim constatar que, embora a avaliação média seja bastante positiva, os docentes contestam, de acordo com as pontuações mais baixas, que as condições dos equipamentos informáticos, laboratório e biblioteca devem ser melhoradas com novas soluções. Relativamente aos **serviços de apoio aos estudantes e docentes, à sua organização e qualidade**, atribuem uma avaliação média de **4,1**.

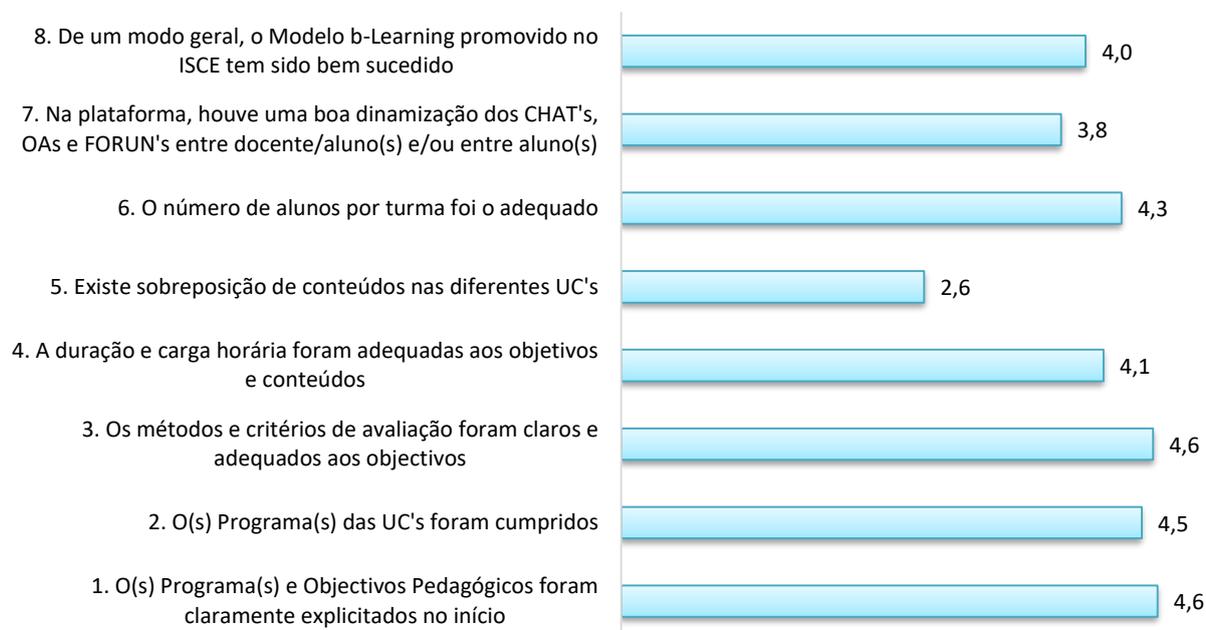
Questionário de Avaliação da Qualidade Pedagógica ISCE Douro _ Docentes_UC

A avaliação da qualidade pedagógica exige uma integração de dados centralizada na unidade central

de todos os contextos de ensino e aprendizagem: a unidade curricular (UC). Assim, cada docente preencheu este instrumento de inquirição por cada uma das UC lecionadas em cada semestre.

Quanto ao funcionamento das UC que fazem parte dos planos de estudos, os docentes destacaram:

Avaliação da Qualidade Pedagógica ISCE Douro _ Docentes_UC



Podemos considerar muito positiva a avaliação que os docentes fazem do desempenho relativamente aos dois semestres, com ênfase para as questões 1 e 3 em que foi atribuída a pontuação de **4,6**.

Menos positiva foi a análise à questão 5 com uma pontuação de **2,6**.

Questionário de Avaliação da Satisfação Interna – Serviços

Sempre na perspetiva de melhorar todos os serviços prestados pelo ISCE Douro, foram colocados questionários no Bar, Serviços Académicos e Biblioteca, com apelo à resposta, no sentido de melhorar a qualidade daqueles serviços.

Os itens que constaram do questionário foram os seguintes:

- Tempo de espera
- Cumprimento de prazos
- Instalações
- Custos associados ao serviço prestado
- Conhecimento técnico dos colaboradores
- Horários disponíveis
- Organização dos serviços
- Sugestões

Das respostas obtidas ao Questionário de Avaliação da Satisfação – clientes gerais dos serviços do ISCE Douro, conclui-se por uma avaliação média equivalente a “muito satisfeito” a todos os parâmetros avaliados. Contudo, existem respostas menos positivas que obrigam a uma contínua monitorização da qualidade dos serviços prestados diariamente, internos e externos, individuais/particulares e institucionais, presencialmente e/ou a distância.

Avaliação do Desempenho do Pessoal Docente

A avaliação do desempenho do pessoal docente do ISCE Douro encontra-se regulamentada no Regulamento de Avaliação do Pessoal Docente (disponível em:

http://www.iscedouro.pt/Files/Pages/13/regulamento_de_avaliacao_do_desempenho_docente.pdf.

A avaliação do desempenho é, ainda, um instrumento que traduz também objetivos estratégicos institucionais, tendo como fim último contribuir para a melhoria da qualidade do desempenho dos docentes e, como consequência desse facto, contribuir para a melhoria da qualidade do ensino lecionado no ISCE Douro.

De acordo com o estipulado no Regulamento de Avaliação do PD, a avaliação é realizada de três em três anos, pelo que será realizada no decurso de 2018/2019.

Avaliação do Desempenho do Pessoal Não-Docente

De acordo com o Estatuto Disciplinar do Pessoal Não-Docente, em vigor na instituição, terminando o 1.º biénio previsto em 2017, o processo de avaliação do desempenho do pessoal não-docente terá lugar durante o ano civil de 2018.

Avaliação pelos Parceiros Externos

Os questionários dirigidos aos parceiros externos têm como objetivos gerais:

- Apurar o nível de satisfação dos parceiros externos que interagem com as mais diversas dimensões do ISCE Douro (cooperação de estágios, empresas, escolas, instituições de apoio social, entre os demais);
- Integrar os resultados obtidos em práticas de melhoria contínua nas relações de parceria que potenciam o impacto externo das intervenções formativas, pedagógicas e de investigação do ISCE Douro;
- Reforçar as dinâmicas inerentes à solidificação da Política de Qualidade do ISCE Douro.

O questionário dirigido aos parceiros externos tem como objetivo avaliar cinco itens, no que concerne à avaliação global:

- Desempenho da organização
- Cortesia dos colaboradores
- Flexibilidade e autonomia dos colaboradores para resolver situações
- Capacidade de resposta
- Capacidade da resolução de problemas

Pretende-se também perceber com que serviço/unidade/responsável foi estabelecida a parceria/interlocutores do ISCE Douro e o atendimento dos mesmos.

O questionário contempla ainda um espaço para comentários e sugestões.

Os questionários foram endereçados via mail aos parceiros externos das listas fornecidas pelos responsáveis pelas parcerias do ISCE Douro e foi dado um prazo para o envio das respostas, não sendo, no entanto, de caráter obrigatório, mas em que se apelou ao preenchimento dos mesmos, visando a melhoria da colaboração.

Para a recolha dos dados, utilizou-se a aplicação web **Google Forms**, sendo as respostas automaticamente guardadas em folhas de cálculo, para posterior análise.

Os interlocutores dos parceiros externos avaliam globalmente o ISCE Douro relativamente às categorias seguintes, utilizando para tal uma escala de 5 pontos, variável entre o “Nada Satisfeito” (1) e o “Totalmente Satisfeito” (5), assim como “Não Sei” (NS) e “Não se Aplica” (NA).

A apresentação dos dados é feita de forma gráfica, para maximizar a legibilidade dos mesmos e permitir a sua compreensão imediata e colocada posteriormente na plataforma.

ANÁLISE SWOT

PONTOS FORTES

As áreas disponíveis, próprias da instituição, são adequadas ao desenvolvimento do ciclo de estudos.

A instituição tem uma larga tradição no estabelecimento de parcerias nacionais e internacionais colaborando com várias instituições no âmbito do ciclo de estudos o que permite a utilização de recursos materiais comuns.

As condições dos parceiros de estágios protocolados para a formação em serviço figuram entre as instituições de referência no setor.

Estão regulamentadas as práticas de promoção da qualidade e definidas as competências dos responsáveis institucionais cuja atuação é documentada em relatórios.

Corpo docente com formação académica relevante, que permite uma sólida formação teórica, técnica e prática dos estudantes;

Diversos docentes em processo de doutoramento, pós-doutoramento e um maior número de professores especialistas;

O pessoal não docente que colabora no ciclo de estudos é experiente, estável e conhecedor dos objetivos e fundamentos do ciclo de estudos e tem frequentado ações de formação para melhoria do seu desempenho.

Os procedimentos de avaliação do desempenho do pessoal docente e não docente promovem medidas para a permanente atualização/reformulação, de acordo com as necessidades.

A instituição promove e avalia a coordenação entre as unidades curriculares e os seus conteúdos.

A instituição realiza permanentemente ações de divulgação dos objetivos das unidades curriculares entre os docentes e estudantes.

Relacionamento consolidado entre docentes e entre docentes e não docentes, fruto da herança e da tradição do ISCE Douro.

A aplicação rigorosa do Processo de Bolonha estimula mobilidade, competitividade, autonomia e espírito de investigação.

Recursos físicos e materiais de grande qualidade.

PONTOS FRACOS

O acervo bibliográfico de que a instituição dispõe é insuficiente, atendendo às profundas e rápidas mutações nos diversos domínios do Saber, no entanto dispõe de Biblioteca Digital que permite colmatar outras insuficiências.

A implementação de eventuais medidas de qualidade poderá ter alguns custos humanos e organizacionais que não podem ser suportados, pelo número reduzido de alunos do ciclo de estudos.

Algumas áreas disponíveis, próprias da instituição, devem ser alvo de melhorias nas suas condições de atratividade.

Necessário um maior investimento na aquisição de software informático especializado, embora já tenha sido adquirido novo software para gestão de alunos e recursos humanos.

O pessoal docente e não docente tem melhorado substancialmente no domínio das competências tecnológicas, mas algumas pessoas ainda revelam dificuldades de adaptação aos novos recursos pedagógicos e organizacionais adquiridos pela instituição e utilizados em vários contextos diários (por exemplo: novo programa de gestão de alunos e recursos humanos, ou mesmo a utilização da plataforma).

Mobilidade internacional de docentes atualmente reduzida, em dependência das condições socioeconómicas nacionais;

Pouco envolvimento de alguns docentes no que respeita a atividades de extensão comunitária.

Pouco envolvimento dos estudantes nas respostas aos questionários de avaliação da qualidade pedagógica.

OPORTUNIDADES

Promover e aprofundar a investigação da instituição potenciando, cada vez mais, a integração dos estudantes na investigação científica.

Potenciar conexões críticas entre os esforços de especialização e de transversalidade inter e intradisciplinar de modo a alcançarem-se padrões epistemológica e antropologicamente aceitáveis de aprofundamento e colaboração entre professores, estudantes e investigadores.

Contribuir para o desenvolvimento regional, em especial das escolas protocoladas para estágios e respetivas autarquias, através de atividades de extensão educativa, cultural e técnica.

A promoção do intercâmbio cultural, científico e técnico com instituições congéneres nacionais e estrangeiras que possibilitem potenciar os resultados das atividades científicas, tecnológicas e pedagógicas.

Afirmar junto dos estudantes a identificação do ISCE Douro enquanto escola de referência na formação de professores e outras áreas.

Conclusões

Respondendo aos princípios de atuação previstos no documento de estratégia e enquadramento geral do GAPQ, o ano letivo 2016/2017 correspondeu às expectativas de trabalho propostas no sentido de uma contínua afirmação da cultura de avaliação e promoção da qualidade pedagógica no ISCE Douro em todas as realidades de ensino-aprendizagem.

Terminámos o ano letivo com a avaliação pedagógica de todos os cursos de 1º e 2º ciclo – Licenciaturas, Mestrado e CTesP – mediante um complexo trabalho de campo que envolveu a inquirição a todos os alunos, de todos os cursos, de todas as Unidades Curriculares, e simultaneamente, a todos os docentes das mesmas. Deste cruzamento de opiniões, sugestões e níveis de satisfação, seguiu-se a produção dos relatórios, as sínteses gráficas de resultados e a publicação dos vários elementos na plataforma *Blackboard*.

As estruturas curriculares traduzem uma aprendizagem promotora de competências científicas, pedagógicas e pessoais.

Os ciclos de estudos dão resposta à missão e objetivos do ISCE Douro, representando uma evolução do projeto educativo e formativo da instituição.

Alguns estudantes trabalhadores podem apresentar poucas competências de gestão autónoma do tempo de trabalho e estudo, revelando alguma inadaptação ao funcionamento introduzido no ambiente escolar pelo processo de Bolonha.

O contexto socioeconómico nacional não é favorável aos níveis de mobilidade de estudantes que seria desejável para o ciclo de estudos.

Para colmatar a fraca adesão dos estudantes à participação nos questionários, terão que ser pensadas novas estratégias por parte do GAPQ.

O Manual da Qualidade, apoio ao Sistema Interno de Garantia da Qualidade do ISCE Douro, patente no seu site, estabelece as bases de todo o sistema, definindo e caracterizando os principais mecanismos, processos e intervenientes.

O ano letivo 2016/2017 encontra-se, no âmbito das responsabilidades desta estrutura de apoio do ISCE Douro, totalmente estruturado em matéria das exigências avaliativas para os 1.º e 2.º semestres. A coordenação de esforços entre a gestão pedagógica dos serviços académicos (horários, distribuição de serviço, pautas por UC, contactos de alunos e docentes) e a formatação dos questionários para cada nível de indicadores a recolher é fundamental para minimizar, o mais possível, a taxa de abandono nas respostas.

Para tal, destaca-se também o trabalho realizado no terreno com a realização de workshops e sessões de informação/esclarecimento sobre a missão e valores promovidos pelo GAPQ em respeito das imposições legais a que o ISCE DOURO está sujeito e que decorrem, particularmente, da atuação da A3ES's.

Com estas sessões práticas procuramos reforçar a cooperação entre alunos e docentes, com outra

expressão, assim como exaltámos a importância da dinamização do espaço Qualidade, um espaço criado na plataforma para divulgação, reflexão e construção partilhada de um conceito único de Qualidade no ISCE Douro, de todos e para todos.

Contactos

PEDAGO

Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade
Instituto Superior de Ciências Educativas do Douro
Rua Vitorino da Costa, nº 96
4560-708 Penafiel
Tel. (+351) 255318555 Email: gap@iscedouro.pt
www.iscedouro.pt