



Instituto Superior
de Ciências Educativas
do Douro

Gabinete de Avaliação e Promoção da  Qualidade

Relatório de Autoavaliação 2018/2019

Índice

Introdução.....	2
1. Caracterização orgânica do GAPQ em 2018-2019.....	3
2. Avaliação e Monitorização da Qualidade Pedagógica por UC.....	4
2.1 Síntese dos resultados dos questionários aplicados aos estudantes	6
2.2 Síntese dos resultados dos questionários aplicados aos docentes	11
3. Avaliação da Satisfação da Qualidade dos Serviços	14
4. Avaliação pelos Parceiros Externos	16
5. Avaliação do Desempenho do Pessoal Não-Docente.....	18
5.1 Avaliação do PND – novembro de 2018	18
5.2 Quanto ao Contexto de Aplicação da Avaliação do Pessoal Não-Docente:	21
5.3 Quanto aos Instrumentos Utilizados	21
5.3.1 Ficha de Autoavaliação	21
5.3.2 Ficha de Avaliação de Desempenho	22
5.3.3 Entrevistas Individuais	23
6. Avaliação do Desempenho do Pessoal Docente.....	23
7. Avaliação da qualidade das atividades de I&D e da internacionalização.....	25
8. Síntese das melhorias introduzidas ao longo de 2018-2019	25
9. Análise SWOT.....	28
9.1 Pontos Fortes	28
9.2 Pontos Fracos	29
9.3 Ameaças	30
9.4 Oportunidades	31
Conclusões	32
Contactos	34

Introdução

No âmbito do seu Sistema Interno de Garantia da Qualidade, cujas evidências e demonstração se refletem nas ações de melhoria que institucionalmente tem sido possível introduzir, nas mais variadas dimensões da vida institucional. Decorre da avaliação da qualidade de todos os setores da atividade institucional as melhorias alcançadas, com reflexos visíveis i) no crescimento da procura dos ciclos de estudos em funcionamento; ii) no reforço da imagem de seriedade institucional conquistada junto dos nossos parceiros e na comunidade em geral; iii) na procura, pelas forças vivas da região, da cooperação e do apoio do ISCE Douro para o desenvolvimento de eventos científicos, atividades formativas e eventos de índole educativa, social desportiva e artística; iv) no desenvolvimento de parcerias regionais, nacionais e internacionais que permitam a permuta e a partilha de experiências e a transferência do conhecimento.

De forma concreta, o ISCE Douro assumiu a promoção e avaliação da qualidade como um vetor fundamental para o funcionamento, crescimento e desenvolvimento da instituição, dando cumprimento, por um lado, ao legalmente estipulado e, por outro, à recomendação da A3ES no âmbito do processo AINST, iniciado no ano letivo de 2016-2017 e que se prolonga nas condições a demonstrar a um e a três anos. Ao longo de 2017-2018, levaram-se a cabo medidas de melhoria no âmbito do SIGQ, nomeadamente, i) revisão do Manual da Qualidade; ii) aferição, em reuniões promovidas para o efeito, da eficácia dos instrumentos de avaliação utilizados, optando-se pela necessidade de simplificação e ajuste dos mesmos; iii) reflexão sobre a necessidade de se aperfeiçoarem alguns processos de promoção e avaliação da qualidade, nomeadamente quanto ao envolvimento mais ativo das coordenações dos ciclos de estudos no contacto direto com estudantes e docentes para consciencializar para a importância da cultura da qualidade e a busca de estratégias de aumento dos índices de respostas; iv) com este mesmo objetivo, no contacto direto dos responsáveis da instituição pela operacionalização das parcerias de cooperação, sensibilizando também para a importância da construção de uma cultura da qualidade.

Prosseguindo este trabalho, durante o ano letivo de 2018-2019, procurou-se aferir sobre a eficácia dos instrumentos de avaliação utilizados, tendo-se promovido uma reunião com os intervenientes responsáveis para o efeito. Refletiu-se ainda sobre a necessidade de se aperfeiçoarem alguns processos de promoção e avaliação da qualidade, nomeadamente quanto ao envolvimento mais ativo das coordenações dos ciclos de estudos no contacto com estudantes e docentes e na busca de estratégias que permitam aumentar os índices de respostas.

Encara-se a estratégia institucional de avaliação e promoção da qualidade como um processo em permanente atualização e ajustamento em função do crescimento e evolução institucionais.

O relatório do GAPQ para este ano letivo manteve presentes os objetivos definidos para a construção de uma cultura de avaliação da qualidade. Continua assim a ser necessário:

- Insistir na sensibilização da comunidade educativa para a importância da construção de uma cultura de avaliação da qualidade;
- Dar a conhecer o conteúdo do Manual da Qualidade, procurando divulgar a política institucional para a promoção e avaliação da qualidade;
- Continuar a promover a reflexão sobre a organização do GAPQ na sua estreita ligação com os restantes órgãos institucionais, potenciando níveis de eficácia e eficiência;
- Aperfeiçoar 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 conseqüente dever de informação e transparência. Assim, toda a informação relativa à política da qualidade, a sua implementação e os resultados possíveis até ao momento encontram-se devidamente divulgados e publicados no *site* institucional e na plataforma *Blackboard* para consulta interna e externa.

1. Caracterização orgânica do GAPQ em 2018-2019

A equipa do GAPQ é constituída pela sua diretora, um técnico superior de apoio à dimensão tecnológica, 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, o que não aconteceu no ano letivo 2018-2019. No ano letivo em apreço, a equipa do GAPQ era constituída da seguinte forma:

- ✓ Rumilda Pessoa: Diretora
- ✓ Nuno Silva: Técnico Superior
- ✓ Representantes do Pessoal Docente: Emília Alves e Maria Lopes de Azevedo
- ✓ Representante do Pessoal de Apoio aos Ciclos de Estudos: Sofia Lourenço

- ✓ Representante da Associação de Estudantes: Natacha Ribeiro (por indicação da Associação de Estudantes do ISCE Douro)
- ✓ Representante do Departamento de Recursos Humanos da Pedago: Rumilda Pessoa (por delegação de funções)

A equipa do GAPQ funciona em estreita articulação com o Presidente do ISCE Douro e com os outros órgãos de autogoverno da instituição, coordenando 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.

2. Avaliação e Monitorização da Qualidade Pedagógica por UC

A garantia de qualidade operacionaliza-se através da aplicação de instrumentos de diagnóstico, sendo que, após a recolha, tratamento e análise dos 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.

Em 2018-2019, foram revistos e simplificados os instrumentos de recolha de dados, ou seja, os questionários aplicados aos estudantes e aos docentes do ISCE Douro, no seguimento da necessidade diagnosticada junto dos respondentes. Tendo-se concluído que a maior parte dos docentes deram resposta aos questionários, mas que a adesão dos estudantes demonstrava ser mais fraca, optou-se por se tornar o instrumento como menos exaustivo, simplificando-se o questionário em cada UC. Neste sentido foram realizadas pela equipa do GAPQ algumas alterações para os simplificar, não esquecendo, no entanto, os seus objetivos. Foram identificadas questões que se sobrepunham, outras que careciam de atualização à realidade em evolução e outras ainda cuja formulação foi revista por suscitar dúvidas e algumas ambiguidades aos inquiridos.

Continua a ser valorizado o carácter voluntário nas respostas, quer dos estudantes quer dos docentes, para efeitos de uma construção partilhada e natural da cultura de qualidade pedagógica no ISCE Douro. Contudo, o GAPQ continua a debater-se com os constrangimentos desta política interna, já que a percentagem de representatividade em alguns cursos/UC continua a ser demasiado baixa face à fraca adesão de respostas. Como estratégia de obtenção do maior número de respostas possível, o GAPQ promoveu um segundo momento de resposta aos inquéritos, definindo um novo prazo

de resposta. Este ano letivo, contudo, essa estratégia não representou o aumento significativo do número de respostas, pelo que os resultados que se apresentam são os possíveis.

Do ponto de vista da operacionalização, os inquéritos por questionário foram enviados, como é habitual, por via eletrónica aos estudantes e aos docentes, no final de cada semestre de acordo com o calendarizado, para avaliação do funcionamento letivo. Após a receção das respostas, foram produzidos relatórios que o GAPQ encaminhou para as coordenações de departamento e de curso, permitindo a sua leitura e análise para tomadas de decisão.

A avaliação e monitorização da qualidade pedagógica realizada a todos os cursos dos ciclos de estudos em funcionamento na instituição (licenciaturas, mestrados e cursos técnicos superiores profissionais) no ano letivo de 2018-2019 decorreu com a normalidade prevista, utilizando-se já o instrumento revisto, e salvaguardando o disposto nas orientações produzidas pelo GAPQ, nomeadamente no seu documento “Avaliação e Promoção da Qualidade: Enquadramento Geral”, 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 estudantes.

Como sempre, a aplicação dos questionários aos estudantes e aos docentes realizou-se com recurso à ferramenta *open source* do “Google Docs”. Os questionários enviados por correio eletrónico apresentam as hiperligações respetivas a cada questionário e a cada grupo de utilizadores, permitindo, assim, isolar os resultados por UC, quer dos estudantes, quer dos docentes, assim como o devido tratamento por curso. Assim, no final de cada semestre, o GAPQ organizou 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 dos semestres, estudantes e docentes receberam os avisos relativos às datas e regras para o preenchimento dos questionários por UC. Findo esse prazo, o GAPQ disponibilizou aos coordenadores dos departamentos e dos cursos os primeiros resultados em formato gráfico e por UC, o que serviu, por um lado, para a produção do Relatório da UC, no qual se analisaram os dados, se refletiu sobre os resultados e se apresentaram sugestões de possíveis mudanças a operar para a melhoria da qualidade.

Os coordenadores de departamento e dos cursos produziram o resumo geral de autoavaliação do curso, apresentando a síntese global do desempenho verificado nos contextos de ensino e de aprendizagem de todos os ciclos de estudos, realçando em “pontos fortes” e “pontos fracos” as conclusões finais desse documento.

Tendo-se concluído que, no ano letivo em apreço, a percentagem de resposta em alguns

ciclos de estudos não era representativa, optou-se pela elaboração conjunta de um relatório analítico global, o qual pode ser consultado na intranet. Nesse relatório, apresenta-se o tratamento de dados e elabora-se um relatório analítico e de autorreflexão das dinâmicas de funcionamento dos ciclos de estudos, triangulando dados, cruzando respostas obtidas dos docentes e estudantes, no sentido de i) se conhecerem e caracterizarem os ambientes pedagógicos e ii) se proporem e introduzirem medidas de melhoria.

Assim, no que respeita a sugestões de melhoria, docentes e estudantes são unânimes em considerar as necessidades que destacamos:

- 1) Existência de mais equipamentos e instrumentação – conscientes desta carência, recentemente, reforçamos os nossos laboratórios de desporto e de multimédia com novos equipamentos de ponta, recorrendo a financiamentos do POCH;
- 2) Solicitaram também mais espaços de trabalho específicos, com componente laboratorial e prática – na sequência do ponto anterior durante este ano, foi realizado um grande investimento em equipamentos e espaços, capazes de promover melhores condições de trabalho, com uma componente prática mais significativa;
- 3) Melhoria da eficiência do desempenho da plataforma – Porque tínhamos consciência de algumas deficiências da nossa plataforma interativa de aprendizagem já adquirimos e já se encontra em funcionamento uma nova plataforma de *b-learning*, mais *user friendly*, intuitiva e funcional: a *Open Blackboard* com base *Moodle*;
- 4) Aprofundar a possibilidade de desenvolvimento de trabalhos científicos pelos estudantes, com possibilidade de publicação e desenvolvimento científicos – esta é uma área de trabalho já em franco desenvolvimento e que, brevemente, poderá materializar-se de uma forma mais estruturada, integrando mais estudantes nas publicações e nos núcleos de investigação.

2.1 Síntese dos resultados dos questionários aplicados aos estudantes

No que concerne às respostas dos estudantes, relativas a diferentes dimensões da qualidade dos serviços por nós prestados, assim como das nossas instalações e da qualidade pedagógica dos docentes, o número de respostas válidas não permite uma análise desagregada coerente. Assim, optou-se por uma análise agregada das respostas dadas, dado que esta permite uma leitura do conjunto dos diferentes itens abordados, revelando forças e fragilidades dos mesmos e facilitando o olhar sobre a IES como um todo.

Do total de respostas válidas, é notória a sobre-representação das respostas da Licenciatura em Educação Física e Desporto, enviesando os resultados globais, pois a sua proporção é francamente desproporcional em relação aos restantes ciclos de estudos. Este enviesamento não coloca em causa o exercício de avaliação, mas questiona sobre o carácter voluntário das respostas ao inquérito por questionário realizado, inviabilizando análises parcelares.

Destarte, urge refletir sobre os modos de aplicação do inquérito por questionário, bem como sobre o desenvolvimento de estratégias motivacionais que conduzam a resultados mais equilibrados, entre os diferentes ciclos de estudos.

Em seguida, foram os ciclos de estudos de Educação a obter mais respostas válidas, ainda assim, estas equivalem a cerca de um terço das respostas válidas, quando comparadas com as respostas dos estudantes de Licenciatura em Educação Física e Desporto.

Depois, o ciclo de estudos que obteve maior número de respostas válidas foi o CTSP de Exercício Físico, sendo dos ciclos de CTSP aquele que obteve mais respostas válidas, dado que os CTSP em Serviço Familiar e Comunitário, assim como o CTSP em Desenvolvimento de Conteúdos Multimédia apenas apresentam 2 respostas válidas cada. Por fim, o CTSP em Turismo Desportivo e Aventura e a Licenciatura em Produção de Conteúdos Interativos e Multimédia também apresentam apenas uma resposta válida cada.

Em todo o caso, é necessário salientar que a Licenciatura em EFD, assim como o CTSP em EF, são aqueles que agregam maior número de alunos. Ainda assim, esse fator não justifica a discrepância nas respostas válidas entre ciclos de estudos. Deste modo, os resultados agregados apresentados devem ser lidos em conformidade com possíveis enviesamentos gerados pela sobre-representação dos ciclos de estudos, conectados com os ciclos de estudos da área do Desporto. De qualquer modo, a leitura agregada permite desenvolver reflexões e apontar caminhos de desenvolvimento futuro, partindo das respostas válidas registadas.

Quanto ao processo avaliativo, em si mesmo, deve ser olhado como um processo em construção, onde os modos de aplicação do inquérito por questionário serão alvo de reflexão e melhoria.

Tal como se pode verificar pela consulta detalhada dos relatórios da avaliação pedagógica dos 1.º e 2.º semestres do ano letivo em apreço, a apreciação dos estudantes é considerada, de uma maneira geral, positiva, havendo um número de itens grande em que a avaliação é bastante positiva. Assim, de forma mais sintética, foi possível aferir:

- 1) Quando foi colocado aos estudantes a questão sobre a qualidade dos edifícios em que os seus cursos funcionam, de acordo com os respondentes, a esmagadora maioria faz uma avaliação positiva dos edifícios. A proporção mais relevante considera os mesmos Adequados ou Excelentes, sendo que apenas uma parcela residual considera as mesmas Inadequadas. Estes dados, ainda que não sejam representativos do universo dos nossos estudantes, dão-nos um significativo input sobre a avaliação que fazem dos espaços de aprendizagem e trabalho.
- 2) Sobre o apetrechamento das bibliotecas física e digital, das respostas válidas registadas é de salientar que a esmagadora maioria dos respondentes considerou que a biblioteca física e a biblioteca digital estão devidamente apetrechadas e existem outros meios afins, de acesso à informação, igualmente adequados. Apenas uma parcela residual classificou estes fatores como inadequados. É de salientar que as nossas bibliotecas são alvo de um investimento continuado, ao longo de todo o ano letivo, quer através da aquisição de obras científicas atuais, quer através do repositório composto pela produção científica interna da instituição.
- 3) No que concerne a questão relativa à adequação dos espaços para estudo, uma esmagadora maioria dos respondentes considerou adequados ou excelentes os espaços de estudo na instituição, sendo que um número residual de respondentes considera os mesmos inadequados. Esta avaliação negativa, ainda que legítima, parece desenquadrada dos espaços da instituição que, por um lado, são modernos e confortáveis e, por outro, possuem todas as características necessárias ao desenvolvimento do estudo na instituição. Considerando a qualidade do nosso Campus Educativo, estas respostas questionam-nos sobre o que urge melhorar, desafiando a nossa imaginação e apelando a uma maior participação dos estudantes na identificação destas questões.
- 4) Quando questionados sobre os recursos físicos do curso que frequentam, a apreciação significativamente positiva e de excelência permanece dominante. De qualquer modo, a existência de respondentes que consideram os mesmos inadequados apelam a uma reflexão mais aprofundada.
- 5) Também na avaliação da Plataforma, mais de metade dos respondentes considerou a plataforma de *b-learning* adequada às suas funções. É igualmente de realçar que uma percentagem menor de respondentes considerou a mesma inadequada, tendo sido já com vista à resolução de algumas incapacidades da *Blackboard* que se optou pela aquisição de uma nova plataforma de base *Moodle*, mais intuitiva e capaz de responder às necessidades dos estudantes e docentes.
- 6) De acordo com a maioria dos respondentes, o modelo de *b-learning* promovido

no ISCE Douro tem sido bem-sucedido. Estes dados confirmam a opção correta do ISCE Douro por este modelo de ensino que recorre às tecnologias de informação e comunicação. A parcela que considerou o modelo de *b-learning* promovido no ISCE Douro como desadequado foi baixa, revelando que, apesar de alguma insatisfação com este modelo de ensino por parte de alguns estudantes, a esmagadora maioria dos mesmos considera esta modelo significativamente positivo.

- 7) Quanto às condições de promoção do ambiente de ensino e aprendizagem e integração de estudantes, os respondentes consideraram o aconselhamento e apoio prestados pelas coordenações de curso como muito positiva, tendo a maioria dos respondentes ter apreciado positivamente os mesmos. Estes dados são reveladores do trabalho de proximidade desenvolvido pelos coordenadores dos departamentos e de curso e pelos docentes, marca distintiva do ensino no ISCE Douro.
- 8) No que concerne ao papel de aconselhamento e apoio do Provedor do Estudante, apreciado pelos respondentes, esta foi também claramente positiva, reforçando o esforço de trabalho de proximidade continuado com os discentes.
- 9) Em concomitância com as respostas anteriores, nos casos em que foi solicitado apoio ao coordenador do curso, a quase totalidade dos discentes faz uma apreciação adequada ou excelente do apoio facultado pelo Coordenador de Departamento.
- 10) No que concerne aos serviços académicos, as medidas de informação e/ou aconselhamento prestadas por estes também foram qualificadas pelos respondentes como positivas. Apenas num número de casos muito baixo se registou uma avaliação inadequada. Tal como anteriormente, os dados disponíveis não permitem compreender o que levou a uma avaliação deste tipo.
- 11) Relativamente ao Gabinete de Apoio Social, as cifras disponíveis também são indicadoras de uma avaliação francamente positiva. Quanto àqueles que mostraram insatisfação com esta prestação e classificaram a mesma como inadequada, embora residual e ainda que o modo de construção do questionário não nos permita aferir o que sustenta essa avaliação, seria muito interessante compreender o motivo da mesma, pois todo o nosso trabalho é orientado no sentido da prestação de um serviço de grande qualidade.
- 12) Quanto à integração dos estudantes na comunidade académica, através das ações da Associação de Estudantes, é interessante verificar que a maioria considerou a integração proporcionada pela Associação de Estudantes como adequada ou

excelente, havendo, contudo, uma parte que avaliou a mesma como inadequada. Estes números fazem-nos refletir sobre o papel determinante da Associação de Estudantes quanto à integração dos mesmos.

- 13) Quanto às iniciativas do ISCE Douro para promover o acompanhamento dos estágios, de acordo com as respostas dadas, foi maioritariamente positivo, havendo, contudo, alguns respondentes que consideraram as mesmas inadequadas, o que nos preocupa e convoca para o encetar de medidas que resolvam as situações menos bem conseguidas, uma vez que os estágios são uma parte muito importante da formação dos estudantes.
- 14) No que concerne à informação e conteúdos presentes no site e *Facebook* do ISCE Douro, os respondentes consideraram as mesmas positivas, havendo, contudo, uma parte que revelou uma opinião de inadequação, no que concerne à informação e conteúdos presentes no nosso sítio e *Facebook* institucional.
- 15) No que respeita à avaliação da prestação dos professores, mais uma vez, fica bem patente o modo excelente ou adequado como os nossos estudantes avaliam a prestação dos seus docentes, o que revela uma apreciação positiva da maioria dos respondentes. Alguns estudantes apresentaram uma opinião divergente, avaliando este item como inadequado. Talvez este número seja indicador de que há ainda algum trabalho a fazer a este nível, para que os resultados sejam melhorados, talvez através de uma maior formalização destes atos.
- 16) No que concerne à adequabilidade e clareza dos métodos e critérios de avaliação relativamente aos objetivos, a excelência confirma-se, embora a existência de algumas respostas divergentes deva ser entendida como um indicador de que há ainda algum trabalho a fazer a este nível, aprofundado esta discussão no seio dos departamentos.
- 17) Quanto à relação entre a duração e a carga horária e os objetivos e conteúdos, ainda que no seu total os resultados obtidos sejam significativamente positivos, a excelência na avaliação dos discentes não é tão marcante, o que nos convoca para uma reflexão profunda em torno da questão.
- 18) A satisfação com a qualidade e acessibilidade da bibliografia e outros elementos de estudo aconselhados corrobora a avaliação da maioria dos estudantes com a nossa biblioteca física e digital. Porque os números positivos não nos descansam, incrementámos o reforço do nosso acervo bibliográfico, de modo a proporcionar condições de estudo de excelência a quem nos escolhe para estudar.
- 19) No que ao apoio e integração em trabalhos de pesquisa realizados diz respeito, confirma-se a relação de proximidade estabelecida entre docentes e discentes.

Tendo havido, contudo, um número de discentes que responderam que sentiram este apoio como tendo sido inadequado, convoca-nos a todos para uma reflexão em torno daqueles alunos aos quais não conseguimos chegar tão próximo, trabalhando novas estratégias pedagógicas que possam ajudá-los no seu sucesso e satisfação académica.

- 20) Quanto à integração do modelo *b-learning*, ainda que os estudantes reconheçam a utilidade e a vantagem do recurso à plataforma de *b-learning*, conforme já foi identificado antes nos resultados deste inquérito por questionário, nem sempre essa integração com a docência é realizada da melhor forma, como o demonstra o peso menos significativo da avaliação excelente. Conscientes de que existiam dificuldades de integração do modelo de *b-learning*, neste novo ano letivo temos já em funcionamento uma nova plataforma de ensino *b-learning*, mais moderna, intuitiva e *user friendly*, com novas possibilidades de trabalho que a anterior plataforma não permitia.
- 21) Quando questionados os discentes sobre a mais valia do modo de lecionação da UC para a sua formação, mais uma vez é a excelência do serviço docente que estes destacam, havendo, contudo, estudantes que, em menor número, consideraram inadequada a forma com a UC foi lecionada, enquanto mais-valia para a sua formação. Claro que estes dados nos preocupam e que tentaremos melhorar, na senda da satisfação plena dos nossos discentes.
- 22) Quanto à avaliação da relação pedagógica existente, esta questão é talvez uma das que melhor espelha o sucesso do ISCE Douro num terreno social adverso, onde o ensino superior ou é inexistente ou distante. Por outro lado, é também o resultado de uma profunda reflexão que nos levou a optar por um ensino superior de proximidade, centrado nos estudantes e nos seus contextos. Estes dados significativos são indicadores de que o nosso rumo é o correto e que apenas nos falta amadurecer algumas questões, como é normal numa IES jovem como é o ISCE Douro.

2.2 Síntese dos resultados dos questionários aplicados aos docentes

O Questionário de Avaliação da Qualidade Pedagógica do ISCE Douro, relativo a todos os docentes, realiza-se semestralmente, conforme o calendário previamente estabelecido. No essencial, o objetivo é a monitorização do funcionamento das atividades de ensino e de aprendizagem, tendo por base os objetivos explanados em baixo:

- a) Perfil

- b) Contextos de desenvolvimento da atividade docente
- c) Condições de Desenvolvimento Profissional
- d) Sugestões

O objetivo é proceder à monitorização dos perfis dos docentes do ISCE Douro, de modo a que a qualidade do serviço docente seja crescentemente elevada, prestando assim um melhor serviço aos estudantes. Depois, procura-se avaliar as condições que a instituição disponibiliza para os trabalhos letivos/pedagógicos e de investigação, assim como para o desenvolvimento da carreira profissional dos docentes. Por fim, numa lógica de participação ativa dos docentes, são-lhes solicitadas sugestões de melhoria que, de algum modo, contribuam para o seu desenvolvimento profissional.

Este relatório reflete um processo dinâmico em desenvolvimento do qual temos inteira consciência de que muito resta ainda para progredir

Esta avaliação, que se refere aos resultados recolhidos no ano letivo de 2018/2019, terá como referência um conjunto de documentos e de dados de interpretação que permitem retirar informação que leva a uma reflexão e apresentação de propostas de ações de melhoria.

Ainda que não tenha sido possível obter respostas de todos os docentes (porque a resposta a este inquérito por questionário é de adesão voluntária), parece-nos que as taxas de resposta obtidas são bastante significativas, dado que permitem ter uma representatividade coerente do corpo docente, facilitando leituras mais completas sobre as realidades da Instituição. Sem que a análise sintética dos resultados que abaixo apresentamos dispense a consulta detalhada dos relatórios disponíveis na intranet, podemos, assim, concluir:

1. No que à formação ou titulação académica diz respeito, é notório o peso maioritário dos docentes com mestrado, seguido de perto por docentes doutorados nas áreas científicas dos ciclos de estudos. Por fim, ainda temos uma parcela, cada vez menor, de docentes com licenciatura, mas cujo aporte no que se relaciona com a sua prática profissional é determinante para um Instituto Politécnico como o nosso. A instituição está a desenvolver, junto destes docentes, o trabalho necessário para que estes realizem as suas provas públicas de especialista, demonstrando, através dos trabalhos de natureza profissional e dos currículos, a mais-valia dos seus aportes na formação profissionalizante dos estudantes em determinados ciclos de estudos. Destes docentes, alguns já realizaram as suas provas públicas, estando outros ainda a preparar os seus trabalhos. Outros docentes, ainda, encontram-se já a frequentar cursos de doutoramento nas suas áreas de formação científica, havendo internamente uma

política de promoção do prosseguimento de estudos conducentes a doutoramento, valorizando os docentes que seguem essa via. De facto, a crescente valorização daqueles que estão habilitados com doutoramento ou que são especialistas é uma marca do ISCE Douro.

2. Quando questionados sobre a qualidade dos edifícios onde desenvolvem as suas atividades, a grande maioria dos nossos docentes considera a qualidade dos edifícios onde desempenha a sua atividade na escala positiva. É de valorizar o facto de que nenhum dos respondentes atribuiu uma avaliação negativa aos edifícios onde desenvolvem a sua atividade docente, o que nos parece bastante significativo do modo como proporcionamos aos nossos docentes as melhores condições de trabalho possíveis.
3. No que ao devido apetrechamento da nossa biblioteca física e digital e às suas condições de utilização diz respeito, é encorajador para o trabalho que temos desenvolvido que a maioria dos respondentes considerem as mesmas excelentes, boas ou adequadas. Estes dados significam que temos sabido adequar as nossas bibliotecas às necessidades dos docentes, apetrechando-as devidamente e criando boas condições de utilização.
4. No que diz respeito à satisfação com as condições de trabalho na instituição, os dados recolhidos demonstram um elevado grau de satisfação, pois nenhum respondente indicou a sua apreciação como inadequada.
5. Ainda no que se refere a este item, foi solicitado aos docentes que classificassem uma bateria de características complementares da atividade docente, mas essenciais à atividade académica. Assim, no que diz respeito às condições para o desenvolvimento profissional é observável uma apreciação bastante positiva dos docentes, em linha com as respostas anteriormente dadas, sendo que a maioria considera as mesmas boas ou excelentes. Relativamente ao tempo disponível para a investigação, a apreciação dos docentes divide-se. Note-se que só recentemente a instituição granjeou as condições necessárias para investir de uma forma cada vez mais assertiva na investigação, havendo já o desenvolvimento de um trabalho muito meritório nesse sentido que nos orgulha demonstrar.
6. No que respeita às condições para a participação em atividades de mobilidade internacional, salientamos também a apreciação positiva dos nossos docentes, ainda que a mesma esteja maioritariamente concentrada entre o adequado e o bom. Note-se que este é um caminho que encetámos, pela primeira vez, no ano letivo em avaliação.
7. Quanto às condições para a participação em atividades de desenvolvimento

pedagógico de alto nível, é também notória uma avaliação muito positiva, centrada na avaliação excelente e muito bom.

8. Relativamente à clareza de explicitação das FUC aos estudantes, a esmagadora maioria dos docentes considerou que as FUC foram apresentadas com clareza aos estudantes. Estes dados são reveladores da importância que os nossos docentes atribuem à explicitação das FUC aos estudantes.
9. No que concerne ao cumprimento do programa da UC, também é notória a autoimagem de exigência, pelo cumprimento do programa da UC por parte dos nossos docentes, registando-se um número marginal daqueles que consideraram ter cumprido de modo simplesmente adequado o programa da UC.
10. Quanto à adequabilidade entre os objetivos e conteúdos e a duração e carga horária da UC, note-se que a esmagadora maioria classificou esta adequabilidade como excelente ou boa.
11. A promoção do modelo *b-learning* com sucesso na UC é um dos fatores analisados, dado que detém um papel central e distintivo no nosso modelo de ensino e aprendizagem. Talvez pela sua centralidade, a distribuição não seja tão unânime como nas anteriores questões. Ainda que mais de metade dos docentes tenha considerado que o modelo *b-learning* foi promovido com sucesso, as respostas dividem-se entre os diferentes parâmetros da escala positiva. As respostas relativas à inadequada promoção do *b-learning* foram residuais, o que demonstra o envolvimento de docentes e alunos com esta ferramenta de trabalho.
12. Outro item que para nós é importante avaliar é compreender o grau de sucesso dos alunos no processo de aprendizagem. A este nível, é com regozijo que salientamos os elevados níveis de sucesso de aprendizagem dos nossos estudantes, havendo, contudo, uma percentagem de estudantes que se situaram num nível de sucesso adequado, no processo de aprendizagem.

3. Avaliação da Satisfação da Qualidade dos Serviços

Procurando melhorar continuamente os serviços prestados pelo ISCE Douro, são colocados questionários de satisfação e sugestões de melhoria no Bar/Refeitório, nos Serviços Académicos e na Biblioteca, com apelo à resposta, no sentido de melhorar a qualidade dos serviços.

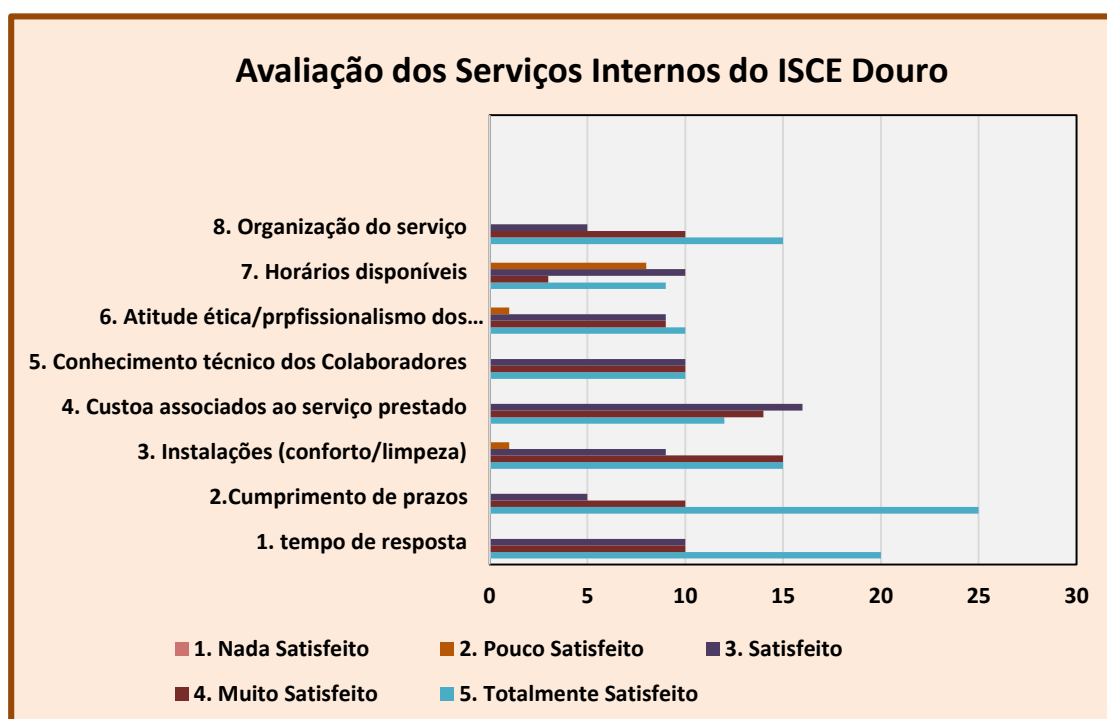
Os itens que constaram do questionário foram os seguintes:

- Tempo de espera
- Cumprimento de prazos

- Instalações
- Custos associados ao serviço prestado
- Conhecimento técnico dos colaboradores
- Horários disponíveis
- Organização dos serviços
- Sugestões

O gráfico apresentado abaixo sistematiza essas respostas:

Gráfico n.º 1: avaliação dos serviços internos do ISCE Douro



Das respostas obtidas ao Questionário de Avaliação da Satisfação aos clientes gerais dos serviços do ISCE Douro, concluiu-se por uma avaliação média equivalente a “muito satisfeito” a todos os parâmetros avaliados.

Tal como é hábito sempre que alguma resposta menos positiva assim o suscita, promoveu-se uma monitorização e melhoria contínuas da qualidade dos serviços prestados diariamente, internos e externos, individuais/particulares e institucionais, presencialmente e/ou a distância. Assim, no ano letivo em apreço, a análise dos dados recolhidos pelos inquéritos de satisfação foram alvo de uma abordagem concreta na reunião de final de ano letivo entre o pessoal não-docente e a presidência. Em função dessa análise, foram implementadas melhorias aos seguintes níveis: i) ajustamento dos horários dos serviços de biblioteca e dos serviços académicos; ii) necessidade de concessão do espaço da Reprografia a uma empresa externa; iii) reforço do acervo

bibliográfico da Biblioteca física; iv) recrutamento de um colaborador para os serviços de manutenção do campus; v) alargamento do horário do bar/refeitório para os horários noturnos, dando resposta às solicitações de estudantes que frequentam os ciclos de estudos em horário noturno.

Diversos serviços foram melhorados tendo em conta as respostas obtidas em inquéritos anteriores.

4. Avaliação pelos Parceiros Externos

Tendo o GAPQ como missão reforçar a qualidade da Comunidade de Educação e Investigação do ISCE Douro, em diferentes modalidades e contextos, em que também estão incluídos os parceiros externos, de forma a contribuir para a melhoria contínua da qualidade pedagógica, foram elaborados questionários para avaliar a satisfação dos mesmos.

Com a utilização deste instrumento, pretendeu-se:

- 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.

Os questionários dirigidos aos parceiros externos tiveram como objetivos avaliar os seguintes itens, no que concerne à avaliação global:

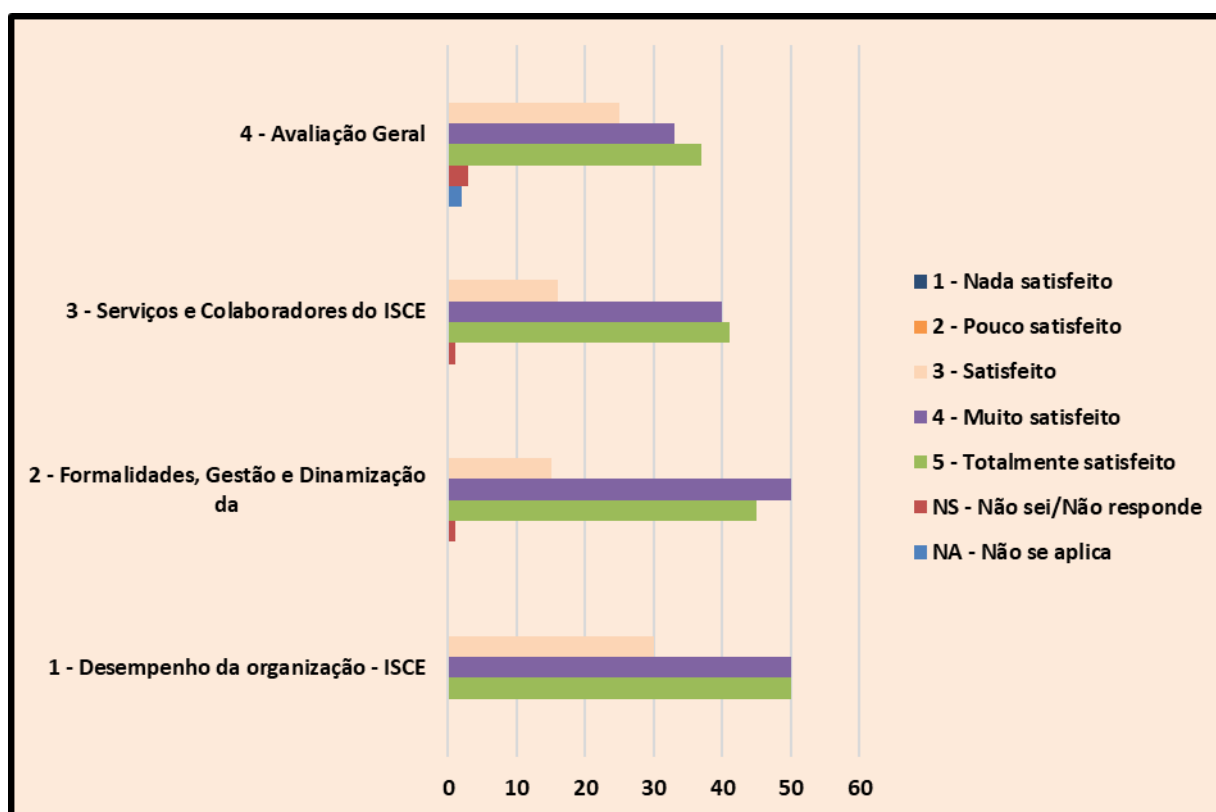
- Desempenho da organização;
- Formalidades de Gestão e Dinamização da parceria;
- Desempenho dos colaboradores do ISCE Douro;
- Disponibilidade e cortesia nos serviços e colaboradores do ISCE Douro;
- Flexibilidade e autonomia dos colaboradores para resolver situações;
- Pretende-se também perceber com que serviço/unidade/responsável foi estabelecida a parceria

- O questionário contempla ainda um espaço para comentários e sugestões.

A recolha de dados foi viabilizada através da aplicação *web Google Forms*, utilizando 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), tendo as respostas sido automaticamente guardadas em folhas de cálculo, para posterior análise.

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. O gráfico abaixo é uma síntese das respostas recolhidas:

Gráfico n.º 2: Síntese das respostas dos parceiros externos



Pela leitura dos resultados apresentados do gráfico acima, podemos verificar que os parceiros externos do ISCE Douro balizam as suas respostas entre Satisfeito, Muito Satisfeito e Totalmente Satisfeito, sendo por tal uma avaliação extremamente positiva.

No entanto, e por se ter verificado que algumas questões ainda suscitam dúvidas, a equipa do GAPQ pretende reformular o instrumento e será criado um *link* especificamente para os parceiros externos, de forma a facilitar a adesão às respostas dos questionários, recorrendo-se ainda ao envolvimento das pessoas responsáveis pela comunicação com os diferentes parceiros, no sentido de os sensibilizar para a

importância da avaliação da qualidade.

5. Avaliação do Desempenho do Pessoal Não-Docente

5.1 Avaliação do PND – novembro de 2018

Ao nível dos Recursos Humanos, teve lugar, em novembro de 2018, a avaliação de desempenho do pessoal não-docente, levada a cabo de acordo com o Estatuto Disciplinar do Pessoal Não-Docente, em vigor na instituição. O sistema interno de garantia da qualidade é um organismo independente face à entidade instituidora, não havendo qualquer representação ou influência, da parte desta, no trabalho desenvolvido pelo GAPQ, apenas participando, através da Direção de Recursos Humanos, na avaliação do pessoal não-docente. Terminado o 1.º biénio previsto em 2017, o processo de avaliação do desempenho do pessoal não-docente teve lugar durante o ano civil de 2018, tendo-se definido em reunião de Conselho Técnico-Científico, de acordo com a proposta articulada da entidade instituidora e a presidência, que o processo de avaliação decorreria durante o mês de novembro, seguindo um cronograma de dois dias a ser preparado pelo GAPQ, a quem compete, de resto, a organização processual, acompanhamento e execução desta avaliação.

A Comissão de Avaliação do Pessoal Não-Docente (PND) foi constituída pelo Presidente do ISCE Douro, pela Diretora do Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade, na dupla função de responsável do GAPQ e representante dos Recursos Humanos por delegação da Administração da Pedago, e pela Assessora da Presidência.

A avaliação iniciou com o envio das fichas de autoavaliação por *e-mail*, pelo GAPQ, aos colaboradores, para preenchimento dentro do prazo estipulado. Recolhidas as fichas de avaliação, foram promovidas duas sessões de trabalho, tendo decorrido reuniões com o objetivo de analisar todas as fichas de autoavaliação do PND e se preencheram as fichas de avaliação da responsabilidade da equipa de avaliadores. Realizaram-se ainda entrevistas individuais com o PND em avaliação, dando-se cumprimento ao regulamentado, de acordo com o guião de entrevista semiestruturada elaborado para o efeito:

- i) apresentação do processo de avaliação PND, sua importância e objetivos da avaliação;
- ii) apresentação, discussão e análise das competências em (auto)avaliação, dos pontos fortes e aspetos a melhorar;
- iii) discussão de eventuais divergências entre a autoavaliação e a avaliação da equipa de avaliadores, com apresentação de argumentos e fundamentação das

partes;

- iv) apresentação de propostas de melhoria relativamente ao funcionamento global dos serviços e contributo de cada um para o bom funcionamento institucional;
- v) aferição das dificuldades sentidas aquando do preenchimento da ficha de autoavaliação e eventual apresentação de sugestões de melhorias processuais, instrumentais ou outras;
- vi) outras questões de interesse comum.

Numa apreciação global quanto à forma como decorreu todo o processo, sublinhou-se o reconhecimento, por parte do PND, da importância desta avaliação, não só para dar cumprimento ao legalmente estipulado, mas sobretudo pela oportunidade de inclusão de melhorias e adoção de eventuais medidas de remediação do âmbito dos serviços a que estão afetos. Para além disso, ressaltou-se o clima colaborativo que caracterizou o processo e o momento das entrevistas, aquando da discussão da avaliação feita pelos próprios colaboradores não-docentes em comparação com a avaliação feita pela equipa de avaliadores. Foi unânime entre os avaliadores a consideração de que houve, por parte dos colaboradores avaliados, a capacidade de autocrítica e a consciência clara relativamente aos pontos fortes e aos aspetos a serem melhorados.

Após a reunião com grupo de trabalho, tiveram lugar as reuniões individuais, para cada funcionário ficar a saber qual a avaliação feita e haver também um espaço para exporem os seus problemas ou dúvidas. O momento da entrevista representou uma oportunidade para esclarecimento de algumas não coincidências surgidas nas fichas de autoavaliação e nas fichas de avaliação da equipa de avaliadores, tendo possibilitado o esclarecimento das dúvidas e as divergências registadas, quer de forma ascendente quer descendente, na escala de avaliação. Para além de algumas medidas de melhoria que houve que registar em relação a cada caso individualmente, considerou-se que, de uma forma geral, existem algumas falhas no fluxo de comunicação interno, reconhecendo a necessidade de melhorarem o seu desempenho quanto a esta questão. Destaca-se a enorme disponibilidade e interesse demonstrados pelos colaboradores, o que proporcionou um retorno humano muito relevante para o processo e para a instituição em si.

Considerou-se ainda que há, por vezes, algumas dúvidas de alguns colaboradores quanto aos conteúdos funcionais relacionados com a sua função na instituição, um pouco porque, na sua maioria, os colaboradores passaram a assumir funções e responsabilidades acrescidas à medida que a instituição vai crescendo. Quanto aos instrumentos, a equipa de avaliadores identificou as dificuldades sentidas pelo PND ao

longo do processo de avaliação e aquando do preenchimento das fichas de autoavaliação, quer quanto ao processo quer quanto ao instrumento utilizado. Concluiu-se que o PND necessita de prazos mais alargados para o preenchimento refletido da ficha de autoavaliação, apesar de todos terem concordado que os momentos de esclarecimento foram em número suficiente e realizados de forma adequada.

A comparação, entre a fase de autoavaliação e a fase de avaliação, no que diz respeito a “Pontos Fortes” e “Áreas a Melhorar” revelou ser de extrema importância para a qualidade e melhoria contínua dos desempenhos de todos, no sentido da estratégia de crescimento sustentado da instituição.

De um modo geral, todas as indicações de melhoria apontadas pelo grupo de avaliadores correspondem exatamente a avaliações qualitativas sobre aspetos que podem ser trabalhados e melhorados com impactos muito positivos para a realização profissional de cada colaborador.

Durante a avaliação geral com o Pessoal Não Docente do ISCE Douro, foram levantadas algumas questões que suscitavam dúvidas a alguns funcionários e que foram prontamente esclarecidas e que poderão servir de base para a realização de diferentes metodologias de auscultação e divulgação, para que entendam a necessidade de colaborarem na avaliação interna da Instituição. Esta avaliação contribuiu para que o pessoal não docente seja cada vez mais experiente, estável e conhecedor dos objetivos e fundamentos dos mesmos, revelando uma atitude ética e profissionalismo face aos estudantes e parceiros.

As melhorias a serem introduzidas nesta dimensão sistematizam-se da seguinte forma:

- i) concretizar melhor as competências identificadas, tornando-as mais claras, nomeadamente, na questão “Implica a sua intenção de colaborar...”, não se podendo ficar pela simples “intenção”, entre outros exemplos possíveis;
- ii) rever a questão 2. da Parte III, tornando-a mais clara;
- iii) rever a falta de compatibilidade entre os parâmetros da classificação global de desempenho (Parte IV) e os constantes da ficha de avaliação dos avaliadores. A equipa considerou que, de facto, há questões que carecem de uma formulação menos ambígua.

O 2.º momento de avaliação de desempenho do pessoal não-docente terá lugar em 2020, contemplando nessa altura as alterações e melhorias diagnosticadas.

5.2 Quanto ao Contexto de Aplicação da Avaliação do Pessoal Não-Docente:

Este modelo de Avaliação de Desempenho destina-se a ser aplicado a todos os colaboradores não-docentes do Instituto Superior de Ciências Educativas do Douro e aos funcionários da PEDAGO que colaboram no desempenho da sua função, com o ISCE.

A Avaliação de Desempenho é bienal e tem como objetivos:

- Dar *feedback* ao colaborador acerca do seu desempenho, procurando fornecer informação ao colaborador acerca da valorização que o superior hierárquico atribui ao seu trabalho.
- Aceder a necessidades de formação importantes para o bom desempenho da função, sendo possível detetar insuficiências nas competências técnicas e interpessoais dos colaboradores. Ao detetar estas necessidades o superior hierárquico pede aos Recursos Humanos para integrar no seu plano de formação as competências em falta.

5.3 Quanto aos Instrumentos Utilizados

5.3.1 Ficha de Autoavaliação

É um instrumento constituído por diversas áreas, em que é pedido ao colaborador que responda a várias questões, com base naquela que é a sua análise face à função que desempenha. Em primeiro lugar, o colaborador deve proceder a uma breve *Identificação* da sua situação na empresa, respondendo a questões relacionadas com a sua antiguidade, vínculo contratual, entre outras. A segunda parte do instrumento, designada por *Qualificações Técnicas e Profissionais*, destina-se à descrição da formação escolar do colaborador, bem como a formação profissional e outras qualificações técnicas que tenha adquirido. Na terceira parte do instrumento, designada por *Conteúdo Funcional e Responsabilidades*, é pedido ao colaborador que enumere as principais tarefas desempenhadas por si, evidenciando as tarefas principais e complementares, e a identificação do responsável pela coordenação direta da função que desempenha na empresa. As *Competências Profissionais* são abordadas na quarta parte do instrumento, nas suas diversas áreas de interesse tais como i) a autonomia, ii) a responsabilidade, iii) a flexibilidade, iv) a cooperação, v) a orientação para o cliente, vi) o autocontrolo, entre outras. Ainda é solicitado ao colaborador que *classifique de forma global o seu desempenho* e avalie o cumprimento das normas da empresa, sobre questões de *Pontualidade* e da *Assiduidade*.

Por seu lado, as competências apresentadas na ficha, são classificadas de acordo com uma escala de 4 pontos, sendo que:

1 = inadequado – O desempenho apresenta níveis inferiores aos padrões exigidos pela função. É necessário que sejam efetuados esforços para melhorar o desempenho.

2 = adequado – O desempenho alcança de forma consistente os padrões de desempenho estabelecidos para a função e cumpre com as expectativas exigidas.

3 = Bom – O desempenho está acima do padrão exigido para a função e excede as expectativas exigidas.

4 = excelente – O desempenho apresenta níveis superiores de forma consistente em relação aos padrões exigidos para a função e distingue-se dos demais.

O colaborador poderá exprimir as suas expectativas em relação à função que desempenha e também relativamente à empresa e enumerar os seus pontos fortes e as áreas a melhorar, sugerindo áreas de formação pertinentes para a melhoria do seu desempenho na empresa.

5.3.2 Ficha de Avaliação de Desempenho

A Ficha de Avaliação de Desempenho é um instrumento de avaliação que permite ao grupo de avaliadores designado realizar uma apreciação do desempenho do colaborador, paralelamente às categorias presentes na Ficha de Autoavaliação. Esta ficha permite a formalização da Avaliação de Desempenho e serve de suporte à Entrevista de Avaliação, nos casos em que se aplique, juntamente com a Ficha de Autoavaliação preenchida pelo colaborador. O instrumento é constituído por uma primeira parte dedicada aos *Dados Gerais* do avaliado e do grupo de avaliadores. Na segunda parte do instrumento, é solicitada a *Classificação Global do Desempenho* do colaborador, bem como os pontos fortes e as áreas a melhorar pelo mesmo. Uma terceira secção, dedicada à *Avaliação de Desempenho* propriamente dita, onde o grupo de avaliadores deve analisar as competências apresentadas na grelha e pontuá-las de acordo com a apreciação que faz do desempenho do funcionário. As competências a serem avaliadas são as mesmas que as apresentadas na Ficha de Autoavaliação e são classificadas de acordo com a mesma escala de pontuação. Na quarta parte do instrumento, é pedido ao grupo de avaliadores que faça a apreciação *Global do Desempenho* do avaliado, à semelhança do que é solicitado na Ficha de Autoavaliação ao colaborador em relação ao seu próprio desempenho. Ainda, é analisado o cumprimento das regras de *Pontualidade* e *Assiduidade*.

Por fim, é pedido ao colaborador avaliado que comente a avaliação realizada pelo grupo, exprimindo a sua concordância, ou não, com o resumo realizado do seu desempenho e comportamento profissional na empresa. A não concordância com a avaliação conduz ao momento de discussão e esclarecimento designado de *Entrevista de Avaliação*.

5.3.3 Entrevistas Individuais

A Entrevista de Avaliação semiestruturada, conduzida por um elemento da Entidade Instituidora ou por outro elemento em sua representação designado para o efeito, é realizada com base nas respostas do avaliado e na apreciação do grupo de avaliadores. A entrevista tem por objetivo esclarecer os resultados provenientes dos dois momentos anteriores e que conduziram a uma posição divergente entre avaliado e grupo de avaliadores.

No plano das formações, cada colaborador teve a oportunidade de referir quais as formações que considera de interesse para melhorar o seu desempenho, ao preencherem a Ficha de Autoavaliação, situações que foram reforçadas durante as entrevistas individuais. Assim, a Pedago tem já a decorrer algumas das formações necessárias para dar resposta a programas em curso, como por exemplo o Programa de Gestão de Alunos, existindo ainda um plano para, ao longo do próximo ano letivo, se irem concretizando gradualmente outras formações.

6. Avaliação do Desempenho do Pessoal Docente

Neste primeiro momento de avaliação de desempenho do pessoal docente do ISCE Douro, estiveram envolvidos dezanove dos 46 docentes da instituição. A razão para o número de docentes em avaliação apresentado relaciona-se com o triénio em avaliação – 2015-2018. Na verdade, a alteração do projeto educativo e seu alargamento para áreas não contempladas na IES no período anterior à alteração do interesse de reconhecimento público da instituição levaram a que se registasse um movimento acrescido do pessoal docente, com saídas de alguns docentes na transição para Penafiel e com a entrada de docentes especializados nas novas áreas da oferta formativa do ISCE Douro. Esse movimento, que se traduz numa dinâmica favorável porque indicia a aposta no desenvolvimento e crescimento da instituição, trouxe implicações ao nível da avaliação de desempenho do pessoal docente, uma vez que vários docentes não se encontravam na IES nos 3 anos completos do triénio em avaliação.

Dando início ao processo de avaliação de desempenho do pessoal docente, foi feita, durante o 2.º semestre do ano letivo 2017-2018 e durante o 1.º do ano letivo 2018-2019, uma preparação do momento de avaliação de desempenho através de reuniões da presidência com o conselho de coordenadores, nas 2 últimas reuniões de CTC e nas reuniões individuais entre as coordenações e o corpo docente dos ciclos de estudos. Nesses momentos, explicaram-se as principais linhas enquadradoras da avaliação docente, para além de se discutirem aspetos do Regulamento de Avaliação do Desempenho do Pessoal Docente e seus anexos sentidos como menos claros pelos professores.

Foi também clarificado junto dos docentes que a avaliação de desempenho do pessoal docente contemplaria o respeito pelo perfil particular de cada docente em avaliação, sendo assim possível que os professores pudessem solicitar a flexibilização das dimensões em avaliação e suas percentagens, adequando-as ao estatuto contratual de cada docente.

No início do 2.º semestre do ano letivo 2018-2019, foram enviados, pelo GAPQ, os instrumentos necessários ao preenchimento dos relatórios de autoavaliação, que incluíam o Regulamento de Avaliação de Desempenho do Pessoal Docente, o relatório de autoavaliação, as grelhas de avaliação dos Relatores, assim como o guião com as orientações necessárias ao preenchimento dos relatórios. Os docentes foram ainda informados sobre a constituição do Conselho de Coordenação da Avaliação do Pessoal Docente (CCAPD), composto pelo Presidente do ISCE Douro (que presidiu), pelos Presidentes do Conselho Técnico-Científico e do Conselho Pedagógico do ISCE Douro e por dois professores nomeados pelo Conselho Técnico-Científico do ISCE Douro, um representante da Pedago e um representante do GAPQ. Sempre que necessário, os docentes solicitavam, via e-mail, o esclarecimento de dúvidas ou colocavam questões ao representante do GAPQ.

Tendo sido definido um prazo para envio dos relatórios de autoavaliação dos docentes, o GAPQ recolheu-os até ao final do ano letivo de 2018-2019, tendo, a partir daí, distribuído os processos pelos relatores. A metodologia do processo de avaliação docente seguiu o regulamentado no artigo 11.º do RADPD. Embora tivesse sido definido o fim do mês de setembro de 2019 como data limite para o envio dos pareceres de avaliação, houve casos de relatores que diferiram o seu envio, o que implica que ainda haja uma percentagem de docentes cujas avaliações ainda não se encontram concluídas (20,1%).

Do universo de docentes em avaliação, 78,9% concluíram já as suas avaliações, 33,3% solicitaram dispensa de avaliação da dimensão organizacional, tendo-lhes sido deferido o requerimento, 46,7% foram avaliados com Suficiente (na escala entre 2 e 2,9 pontos), 40% concluíram com Bom (na escala entre 3 e 3,9) e 13,3% obtiveram Excelente (na escala entre 4 e 5). Os docentes cujas avaliações ainda não se encontram concluídas verão os seus processos finalizados até ao final do ano civil.

Da análise do conjunto dos pareceres dos relatores, compreende-se que a dimensão pedagógica é aquela em que verifica a obtenção do maior número de pontos, sendo, portanto, uma das dimensões mais fortes com 86,7% dos docentes que obtiveram a pontuação mais elevada dentre as três dimensões em avaliação. Por seu lado, 40% dos docentes apresentam bons resultados na dimensão técnico-científica. Finalmente, 33,3% sobressaem na dimensão organizacional. A melhorar, destacam-se as dimensões técnico-científica, com 53,3% dos docentes, e a organizacional com 26,7% dos docentes.

Do total de docentes do ISCE Douro, 21,8% encontram-se em programas de doutoramento, o que representa um investimento destes docentes na dimensão em que reconhecem a necessidade de melhorar. Institucionalmente, é ainda importante motivar os docentes cuja atividade é menos representativa na dimensão organizacional a aumentarem a sua ligação à instituição através da participação nos órgãos colegiais, coordenações e outros cargos não remunerados.

7. Avaliação da qualidade das atividades de I&D e da internacionalização

Apesar dos importantes avanços efetuados até agora, há dimensões e públicos que ainda não estão devidamente contemplados e integrados no Sistema Interno de Garantia da Qualidade, como, por exemplo, as atividades de I&D, a auscultação dos estudantes de Erasmus+, a auscultação das entidades/parceiros internacionais com as quais efetuamos protocolos ou a auscultação dos estagiários. Assim, estas dimensões e estes públicos não podem ser alvo de qualquer análise, uma vez que será apenas a partir de 2019-2020 que, tal como constará do plano de atividades do GAPQ para esse ano letivo, se pretende:

- dar início à inclusão de algumas variáveis relacionadas com as atividades I&D;
- assegurar a contribuição dos parceiros internacionais, de modo a garantir a promoção da melhoria da qualidade, já que não existem mecanismos formais e critérios de seguimento e avaliação das parcerias/protocolos, procurando-se avaliar não apenas o volume, mas essencialmente a gestão da qualidade dessas parcerias/protocolos.
- criar um questionário de avaliação da qualidade dos estágios desenvolvidos no âmbito dos ciclos de estudos em funcionamento no ISCE Douro.

8. Síntese das melhorias introduzidas ao longo de 2018-2019

No âmbito do sistema de avaliação de garantia da qualidade, foram diagnosticadas necessidades às quais se procurou dar resposta. Assim, de forma sistematizada, apresentam-se, em forma de conclusão, as medidas de remediação e/ou de melhoria nas dimensões identificadas:

- Quanto ao funcionamento dos órgãos de autogoverno:
 - foram promovidas eleições para o conselho técnico-científico, elegendo-se um novo docente para a presidência deste órgão;

- foram eleitos os 3 representantes do corpo discente no Conselho Pedagógico para o presente ano letivo.
- Quanto ao sistema interno de garantia da qualidade:
- aferiu-se a necessidade de incluir as dimensões e os públicos-alvo referidos no ponto 7. deste relatório;
 - foi realizado o primeiro momento de avaliação do PND;
 - foram aplicados novos questionários de avaliação da qualidade pedagógica, com simplificação em número e natureza das questões apresentadas, conforme orientação produzida no ano anterior;
 - foi aferida uma forma mais eficaz de contacto com os parceiros para o preenchimento dos questionários, tendo-se decidido pela promoção de contactos entre as pessoas de ambas as instituições que mantêm contacto privilegiado;
 - em função da análise das respostas obtidas aos questionários de avaliação de satisfação dos serviços, foram introduzidas melhorias ao nível do funcionamento dos serviços de apoio ao funcionamento dos ciclos de estudos, reorganizando-se os horários dos colaboradores e redefinindo-se a atribuição de funções, procurando maximizar as suas competências e potenciando uma maior eficácia dos serviços.
- Quanto à qualidade pedagógica dos processos:
- foram promovidas medidas de articulação mais apurada entre os objetivos de aprendizagem, os conteúdos programáticos e as metodologias de ensino e de avaliação, tendo-se realizado, para o efeito, reuniões de trabalho entre a coordenação e a equipa de professores no início do ano letivo.
 - foi melhorada a comunicação via plataforma Blackboard entre estudantes e docentes, entre docentes e coordenação e entre coordenação e estudantes, tendo-se tornado mais eficiente.
- Quanto à promoção e desenvolvimento da mobilidade e internacionalização:
- foram promovidas sessões de apresentação do CCRI e de esclarecimento sobre questões ligadas à mobilidade Erasmus+, tendo nelas participado estudantes, docentes e staff;

- foi promovido o acompanhamento dos estudantes interessados em integrarem projetos de mobilidade no 2.º semestre, tendo-se ainda procurado mobilizar e motivar outros estudantes a participarem na mobilidade. Este apoio e acompanhamento foi realizado pelos coordenadores dos ciclos de estudos em funcionamento, pela proximidade estratégica que têm com todos os estudantes, em articulação com o CCRI;
 - foram enveredados esforços para a celebração de acordos interinstitucionais com IES do espaço europeu onde os estudantes pretendam realizar mobilidade no segundo semestre do próximo ano letivo;
 - foi promovida a mobilidade de docentes para formação no âmbito da internacionalização a IES europeias onde este domínio da vida de uma IES está bastante desenvolvido;
 - foram celebrados novos protocolos com países da América latina, procurando promover a internacionalização, sobretudo ao nível da receção de estudantes para a realização das formações oferecidas pelo ISCE Douro.
- Ao nível do reforço dos recursos e serviços disponíveis e sua utilização:
- foram reforçados os recursos materiais e equipamentais nos âmbitos dos Departamentos de Multimédia e de Desporto, em grande parte devido às operações apoiadas pelo POCH dos respetivos CTSP disponíveis, o que permitiu reorganizar os Laboratórios de Multimédia e de Desporto com equipamentos modernos e com capacidade de resposta às exigências da formação e da investigação, havendo também possibilidade de utilização para serviços à comunidade;
 - foi reforçado o acervo bibliográfico disponível na biblioteca digital online, através da plataforma interativa de aprendizagem *Blackboard*, incluindo o acesso à Biblioteca do Conhecimento *Online – B-on*;
 - foi disponibilizada formação sobre a plataforma *Blackboard* a docentes e a estudantes no início do ano letivo.
- Ao nível da investigação:
- foram criadas as condições necessárias para a criação e desenvolvimentos dos núcleos de investigação de departamento (NID),

identificadas as fragilidades e dificuldades institucionais para a criação de um centro de investigação do ISCE Douro, promovendo-se, em simultâneo, a participação de docentes em centros de investigação de outras IES, preferencialmente em CI avaliados pela FCT. Podemos afirmar que, de um modo geral, os docentes aumentaram a sua participação em eventos de natureza científica e em projetos de investigação.

9. Análise SWOT

9.1 Pontos Fortes

O ISCE Douro, apesar de ser uma instituição com apenas 5 anos de existência, tem sido capaz de afirmar-se no território do Tâmega e Sousa, particularmente na cidade de Penafiel. Nesta perspetiva, também os números sobre o emprego e o desemprego na região são importantes indicadores desse mesmo espaço de desenvolvimento económico e social, contribuindo decisivamente para a fixação de populações, geração de emprego qualificado, crescimento económico e criação de riqueza local, reduzindo o fosso entre o litoral e o interior.

Corpo docente próprio qualificado e convidado, promovendo aprendizagens de grande qualidade e de atualidade constante, monitorizadas periodicamente pelos pares e pelos discentes, com vista ao desenvolvimento de processos contínuos de melhoria, promovendo maiores articulações entre os discentes e os docentes, tornando a aprendizagem um processo mais fluído e natural.

Os nossos docentes, pelo reconhecimento académico e profissional que detêm na comunidade, são elementos facilitadores da promoção dos estágios curriculares, bem como da sua inserção no mercado de trabalho. As ótimas e modernas instalações de que dispomos, designadamente os laboratórios recentemente equipados com tecnologia de ponta, permitem, por um lado, o desenvolvimento de aprendizagens de grande qualidade e, por outro, o desenvolvimento da investigação científica, produzida por docentes e discentes, contribuindo assim para o avanço do conhecimento científico na sua área de conhecimento.

Note-se que, em muito pouco tempo, os docentes já deram importantes contributos para o desenvolvimento do conhecimento científico nas suas áreas de conhecimento, integrando a participação de discentes nas equipas de investigação.

O crescente número de docentes filiados em centros de investigação de outras IES, avaliados muito positivamente pela FCT, são reveladores do desenvolvimento institucional nas atividades de I&D e trazem para a instituição o *know-how* construído e

partilhado nesses CI, com aportes muito importantes para os docentes investigadores mais jovens.

Pela proximidade às instituições e à economia regionais, a instituição demonstra essa forte ligação às populações e às necessidades regionais. Por fim, não é de desprezar o facto de termos em funcionamento cursos técnicos superiores profissionais que, por um lado, permitem uma formação de base de grande qualidade e, por outro, são potenciadores do prosseguimento de estudos, dentro da IES, para o grau de licenciado, criando um elo natural entre CTSP e Licenciaturas.

9.2 Pontos Fracos

No que respeita aos pontos fracos, ainda que apresentemos um corpo docente altamente qualificado, composto, na sua maioria por doutores e especialistas, temos consciência de que ainda há algum trabalho a desenvolver, no que concerne à melhoria continua da qualificação do nosso corpo docente. Do mesmo modo, consideramos relevante uma crescente aposta em docentes TI, não desprezando o papel fulcral que os docentes TP têm num Politécnico como o nosso, pois o capital de conhecimento do mundo do trabalho e a sua ligação às empresas e entidades parece-nos essencial. A elevada empregabilidade dos nossos discentes numa área profissional relacionada com a sua formação é reveladora desse importante papel.

Para além disso, ainda que a investigação científica tenha sido uma aposta ganha pelos docentes, envolvendo docentes e discentes, importa aprofundar esta dimensão do trabalho académico, dinamizando mais conexões transdisciplinares e interdepartamentais.

Se é verdade que atualmente estamos dotados dos mais modernos equipamentos para o desenvolvimento de um trabalho de investigação de qualidade, reconhecido internacionalmente, não é menos verdade que a tecnologia tem cada vez mais uma obsolescência mais limitada, obrigando-nos a um esforço contante de atualização, para podermos manter níveis de qualidade académica e investigativa elevados.

Também do ponto de vista físico, o crescente número de alunos obrigará o ISCE Douro a dotar as suas instalações de mais espaços letivos e desdobramentos de horários, de modo a responder à demanda dos discentes, implicando um esforço adicional, do ponto de vista organizacional.

Por fim, ainda estamos a dar os primeiros passos na internacionalização dos nossos discentes e docentes, apesar do esforço desenvolvido recentemente na concretização no maior número possível de bolsas de mobilidade de estudantes e professores. Contudo, estamos cientes deste ser um elemento essencial para o futuro institucional,

obrigando-nos a trabalhar melhor esse campo, para o que estão já a ser criadas as condições necessárias quanto a recursos humanos e materiais para o desenvolvimento desse serviço.

9.3 Ameaças

O principal constrangimento da instituição é o tempo. O tempo no sentido de surgir num período em que a curva demográfica começa a inverter-se, com algum envelhecimento da população. Todavia, pelo seu papel de agregador dos mais jovens e de oferecer áreas de formação ainda com espaço para o crescimento do emprego jovem, pode contribuir decisivamente para a alteração desta curva demográfica.

Um outro constrangimento que apresentamos é a dimensão das nossas instalações, que obrigará a uma expansão do campus ou a um desdobramento de horários, caso o número de alunos aumente para lá das nossas capacidades atuais. Todavia, já se encontram a ser estudadas soluções alternativas, perante essa eventualidade.

Um outro constrangimento com que nos deparamos é o “constrangimento cultural”, ou seja, para muitas famílias desta região do Tâmega e Sousa, o investimento no ensino superior ainda não é olhado como compensador. Somente algumas profissões têm o devido reconhecimento social das famílias, como são os casos de algumas profissões conectadas com a saúde ou com a área do direito. No entanto, o trabalho que vimos a desenvolver há 5 anos, com provas dadas na qualidade do ensino e na empregabilidade dos jovens, tem contribuído para quebrar preconceitos, transformando socialmente a visão o ensino superior, sobretudo privado. Os nossos dados de candidaturas são demonstrativos disso mesmo, quando já somos a primeira escolha na nossa oferta formativa, mesmo antes do ensino público.

As carências financeiras das famílias e os seus baixos níveis de rendimento também concorrem neste campo dos constrangimentos, pois afastam alguma da juventude da região do ensino superior. Mas também a este nível temos sabido encontrar valores de propinas mais ajustados à realidade económica e social da região, faseando os pagamentos no tempo e recorrendo também a bolsas do MCTES.

É claro que o facto de o número de inscritos continuar a crescer deve-se sobretudo ao nosso conceito de Ensino Superior Politécnico ser fundado na realidade social e económica objetiva, das populações do Tâmega e Sousa e de uma continuada e aprofundada relação com as instituições da mesma.

Perante as adversidades que se colocam perante os CE que desenvolvemos, partimos sempre da premissa de que os constrangimentos existentes são ultrapassáveis e, a partir daí, desenvolvemos uma profunda reflexão, capaz de dar resposta a cada um deles.

9.4 Oportunidades

O ISCE Douro encontra-se num território onde a concorrência académica nas suas áreas de conhecimento é escassa ou quase nula. Essa é uma vantagem competitiva que necessariamente tem de ser valorizada e reconhecida. Num território como este, onde as IES são poucas e as que existem estão centradas noutras áreas do conhecimento, a nossa oferta formativa é olhada pelos poderes locais e pela população com uma atenção particular, pois estamos a apostar em setores de mercado em crescente desenvolvimento, com espaço para crescimento nos próximos anos, conforme o demonstram as estatísticas oficiais.

Se, por um lado, esta região ainda apresenta uma demografia pautada por um peso ainda razoável dos grupos sociais mais jovens (ver estatísticas oficiais), que favorecem a proliferação de espaços comerciais, geradores de emprego, orientados para a saúde e o bem-estar, mobilizando centenas de jovens diariamente, por outro lado, o envelhecimento populacional coloca-nos perante desafios relacionados com os ciclos de estudos que temos já em funcionamento e também com aqueles que, a médio e longo prazo, pretendemos criar.

A empregabilidade favorecida será um gerador de riqueza, um fixador de populações jovens e de emprego jovem. A prazo, Penafiel e a região do Tâmega e Sousa, com o contributo da nossa instituição de ensino superior, poderá almejar ser uma das cidades com mais qualidade de vida no país.

É necessário ter também presente que a investigação e desenvolvimento produzidos pelos núcleos de investigação dos departamentos da instituição têm também como objetivo serem colocadas ao serviço da autarquia, da CIM Tâmega e Sousa, das escolas, das empresas e da comunidade, em geral. Esta orientação para o serviço à comunidade é uma orientação clara subjacente à atividade institucional, que pretende produzir evidência científica a partir do seu território de inserção.

Para além disso, os nossos laboratórios de investigação, por estarem apetrechados com equipamento de ponta, podem gerar oportunidades de prestação de serviços que favoreçam toda a região do Tâmega e Sousa.

De facto, a instituição tem potencial transformador social e económico, no contexto regional, pois foi pensado a partir das características e necessidades da população da região do Tâmega e Sousa.

Conclusões

O 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. Revestindo-se a avaliação da qualidade de um carácter periódico e obrigatório (RJIES e Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto, que aprovou o RJAES), subsiste uma metaconsciência institucional sobre a sua importância que ultrapassa a necessidade do cumprimento do legalmente estabelecido, 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 tem vindo a ser implementada, refletida e ajustada à medida do crescimento e evolução institucionais. Para o efeito, tem vindo a ser trilhado um percurso de envolvimento de todas as partes interessadas nas dinâmicas da vida institucional em busca da construção de uma cultura de avaliação da qualidade. Nesse sentido, o Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade 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 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 conseqüente dever de informação e transparência.

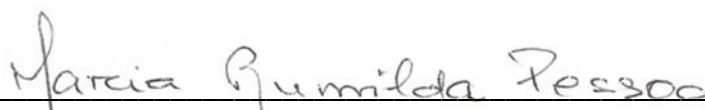
Enquanto condição primeira de acreditação a ser demonstrada no âmbito da avaliação institucional feita pela A3ES, é legítimo afirmar que se encontra implementado o sistema interno de garantia de qualidade do ISCE Douro, uma vez que, em todas as suas dimensões, o GAPQ tem assegurado, em articulação com os órgãos de autogoverno institucionais, a concretização de ações tendentes à implementação e desenvolvimento do sistema de avaliação e promoção da qualidade, suportada numa conceção aberta e democrática partilhada por estudantes, docentes, pessoal não-docente e parceiros institucionais, no respeito pelas exigências avaliativas nacionais e internacionais de referência para o setor.

No que ao Sistema Interno de Garantia da Qualidade diz respeito, é com responsabilidade que o ISCE Douro assume, perante estudantes, docentes, pessoal não-

docente, parceiros institucionais e entidades que tutelam e superintendem a sua atividade, a existência de processos, procedimentos e instrumentos que, no âmbito de um processo de aprendizagem refletida permanentemente entre todos os envolvidos, são passíveis de serem aperfeiçoados. A instituição tem crescido, a este e outros níveis, porque reflete internamente sobre os resultados das avaliações internas, externas e autoavaliações e encara as dificuldades e recomendações de melhoria como uma forma pedagógica e construtiva de superar dificuldades e melhorar. Disso se dá conta ao longo deste relatório de atividades relativo ao ano letivo 2018-2019.

Penafiel, 17 de outubro de 2019

A Diretora do Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade



(Mestre Rumilda Pessoa)

Contactos

Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade (GAPQ)

Instituto Superior de Ciências Educativas do Douro

Rua Vitorino da Costa, nº 96

4560-708 Penafiel

Tel. (+351) 255 318 555

Email: gap@iscedouro.pt

www.iscedouro.pt