



Instituto Superior  
de Ciências Educativas  
do Douro

## **Avaliação do ISCE Douro 2019/ 2020**

Gabinete de Avaliação e Promoção da  Qualidade

Penafiel, 20 de novembro de 2020



## Índice

<b>Parte 1 - Questionário de Avaliação da Qualidade Pedagógica do ISCE Douro - Docentes – 2019/ 2020</b> .....	3
<b>Introdução</b> .....	3
<b>A. Perfil</b> .....	4
1. Cursos em que Leciona.....	4
2. Semestre em que leciona.....	5
3. Regime.....	5
4. Formação Académica/ Titulação Académica .....	6
5. Categoria Profissional.....	7
<b>B. Contextos de Desenvolvimento da Atividade Docente</b> .....	8
1. Os espaços físicos onde desenvolvem a atividade docente .....	8
2. Condições e recursos disponíveis na biblioteca física e na biblioteca digital .....	9
<b>C. Condições de Desenvolvimento Profissional</b> .....	9
1. Satisfação com as condições de trabalho na Instituição.....	9
2. Grau de Satisfação perante um conjunto de itens específicos .....	10
3. Sugestões .....	12
<b>D. Avaliação dos Docentes</b> .....	12
1. Agregação dos Dados por Tipologia de Cursos .....	14
2. Cumprimento de Procedimentos Pedagógicos.....	16
3. Satisfação com o Processo Ensino - Aprendizagem .....	17
4. Sugestões de Melhoria .....	18
<b>Parte 2 - Questionário de Avaliação da Qualidade Pedagógica do ISCE Douro - Estudantes – 2019/ 2020</b> .....	20
<b>Introdução</b> .....	20
<b>E. Perfil</b> .....	21
1. Tipologia de Curso que Frequenta.....	21
2. Regime.....	21
3. Espaços Físicos onde Funcionam os Cursos.....	22
4. Condições e Recursos Disponíveis na Biblioteca Física e Digital.....	23
5. Grau de satisfação quanto aos ambientes de aprendizagem .....	24



Instituto Superior  
de Ciências Educativas  
do Douro

Avaliação e Promoção da Qualidade – ISCE Douro

F.	Condições para o Desenvolvimento Académico, Pessoal e Profissional.....	24
G.	Satisfação quanto aos Recursos Tecnológicos.....	25
H.	Sugestões.....	27
I.	Avaliação da Participação no Programa Erasmus+ .....	28
J.	Avaliação da Qualidade dos Serviços do ISCE Douro .....	36
K.	Contactos.....	41



## Parte 1 - Questionário de Avaliação da Qualidade Pedagógica do ISCE Douro - Docentes – 2019/ 2020

### Introdução

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.

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, que 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 2019/ 2020, 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.

Assim, de um universo de 58 docentes que prestaram serviço no ISCE Douro no ano letivo de 2019/ 2020, foi possível obter respostas de 18 docentes. 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 uma taxa de resposta de 31% é pouco significativa, dado que não nos permite ter uma representatividade coerente do corpo docente, mas que ainda assim permite algumas leituras sobre as realidades da Instituição e sobre os seus pontos fortes e pontos a melhorar. Deste modo, desenvolveremos uma análise das respostas com um pendor qualitativo e quantitativo, pois consideramos mais adequado ao número de respostas obtidas.

Os resultados que se apresentam em seguida correspondem, fidedignamente, às respostas efetuadas pelos nossos docentes, anonimamente, através do inquérito por questionário realizado *online*, através da plataforma *GoogleForms*.

Seguindo a estrutura apresentada em baixo, os resultados apresentados começarão por refletir sobre o perfil dos docentes, no que se refere ao curso que lecionam, ao regime de lecionação, à sua formação académica/ titulação académica e categoria profissional.

Depois, abordaremos os contextos de desenvolvimento da atividade docente, quer do ponto de vista da qualidade das instalações, das suas utilizações e da sua

adequação ao trabalho nela desempenhado pelos docentes. Também será alvo de questionamento e reflexão as condições existentes para o desenvolvimento profissional dos docentes.

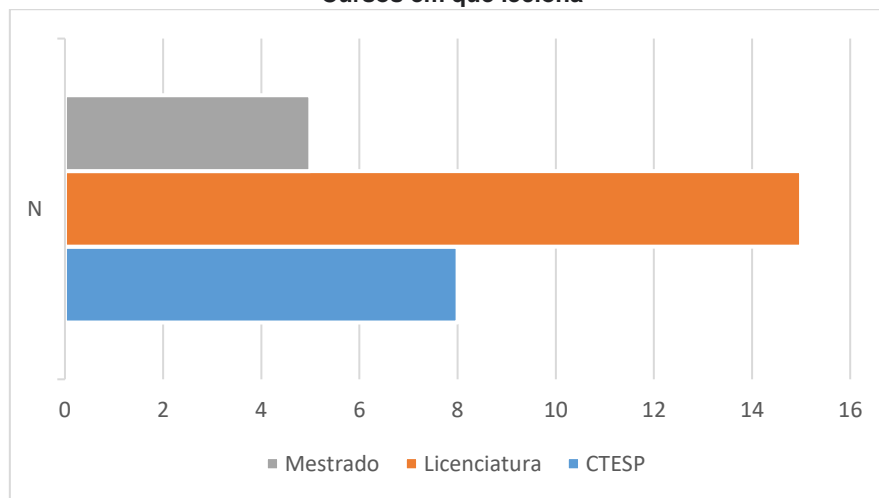
Por fim, solicita-se aos docentes que façam algumas sugestões sobre aspetos a melhorar ou a destacar que considerem pertinentes.

## A. Perfil

### 1. Cursos em que Leciona

No que respeita aos dados obtidos com esta questão, é necessário ter presente que os resultados são cumulativos, isto é, os docentes respondentes indicaram os diferentes graus de ciclos de estudos em que desenvolvem a sua atividade letiva.

Gráfico 1.1.  
Cursos em que leciona

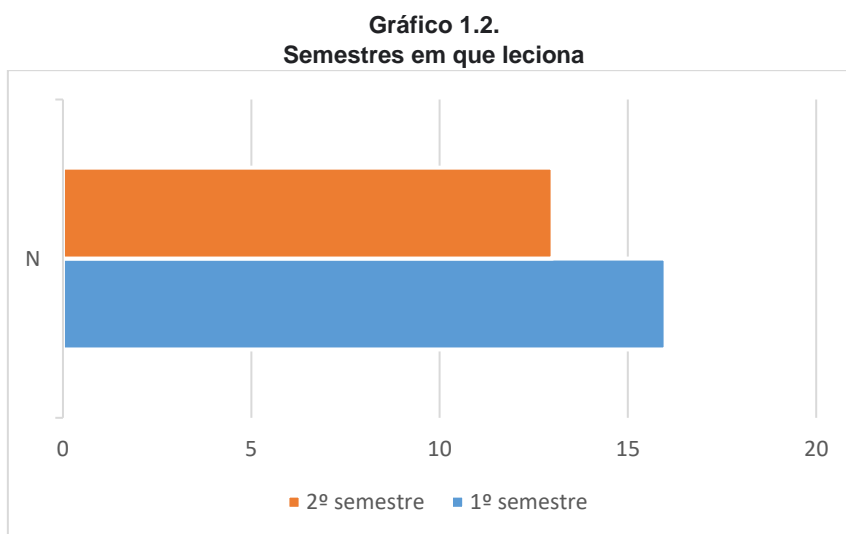


Assim, nos dados recolhidos observa-se uma sobre representação de docentes de licenciatura. De facto, estes são os ciclos de estudo com mais peso no ISCE Douro e, como tal, acabam por concentrar a maioria das respostas dadas. Este fator não pode ser considerado como enviesador dos resultados, mas sim como um espelho do peso dos diferentes grupos de ciclos de estudos na Instituição. É por isso que os CTeSP surgem em segundo lugar e os mestrados em último. Ainda que não possamos tomar estes dados como representativos dos docentes da Instituição, são indicadores aproximados do peso dos diferentes grupos de ciclos de estudos.

Destarte, quando falamos de 18 respostas, estamos a falar cumulativamente de 28 posicionamentos profissionais, ou seja 15 nas licenciaturas, 5 nos mestrados e 8 nos CTeSP.

## 2. Semestre em que leciona

Quanto ao semestre em que lecionam, observou-se nas respostas dadas um quase equilíbrio, com uma ligeira predominância daqueles que lecionam no 1º semestre (N=16), em relação aos que lecionam no 2º semestre (N=13).



De qualquer modo, este quase equilíbrio permite-nos compreender as apreciações dos docentes que lecionam ao longo do ano letivo, sem que exista um peso significativamente maior de uns que possa enviesar a leitura dos resultados.

Mais uma vez, note-se que os resultados obtidos são cumulativos, pois existem docentes que lecionam em ambos os semestres.

## 3. Regime

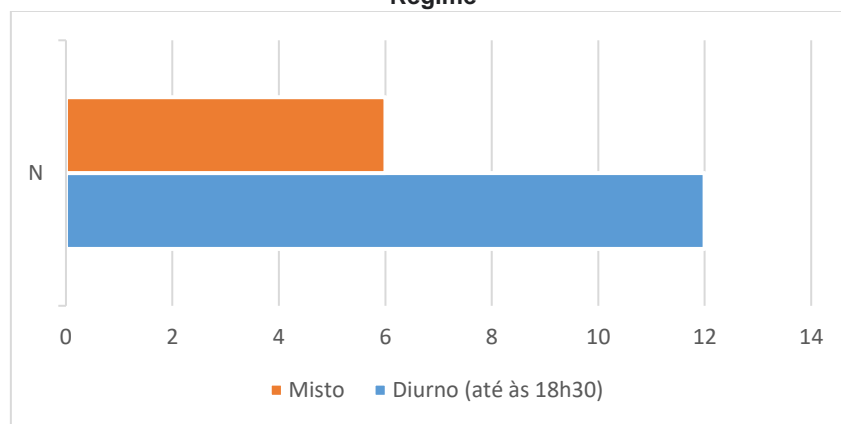
No que concerne ao regime de lecionação, é de notar o carácter predominantemente diurno do ISCE Douro, pois os estudantes com os quais trabalhamos são essencialmente jovens não trabalhadores. Das respostas recolhidas é notório o peso esmagador dos docentes que desempenham a sua atividade no regime diurno (N=12).

Apenas 6 docentes declararam exercer a sua atividade em regime misto, ou seja, num regime que combina o ensino que se desenvolve até às 18.30 horas com o ensino em regime pós-laboral.

Mais uma vez, estes dados confirmam aquela que se tem vindo a afirmar como a vocação primordial do ISCE Douro, ou seja, a de fornecer uma resposta educativa adequada à população estudantil jovem, essencialmente sem atividade profissional e que terminou o ensino secundário ou profissional há pouco tempo. Este perfil de ensino contribui decisivamente para fazer de Penafiel e da Região do Tâmega e Sousa, uma

região onde os jovens desenvolvem os seus estudos académicos, permanecendo no território, sem terem de mudar de região para continuarem os seus percursos académicos. Por esta via, também se combate a desertificação do interior, pois sabemos que muitas das vezes os estudantes que vão fazer os seus percursos académicos para outras regiões, acabam por fixar-se nas mesmas não regressando à sua região de origem.

Gráfico 1.3.  
Regime



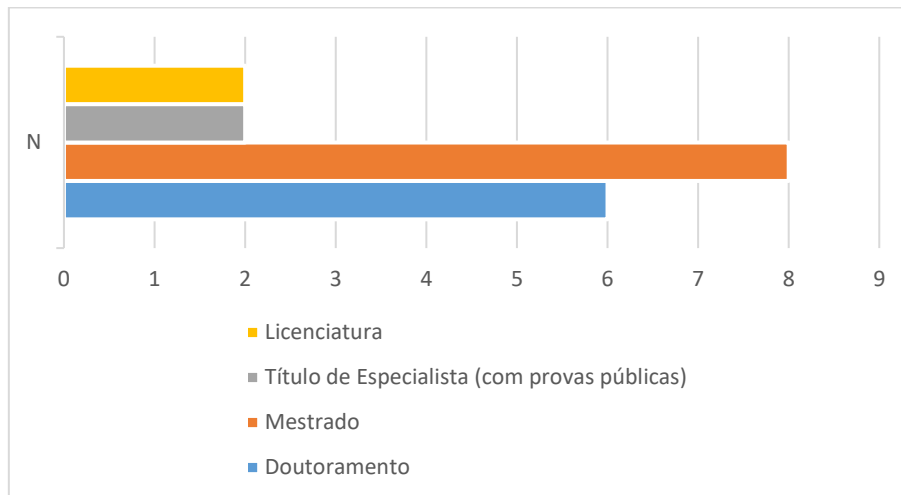
#### 4. Formação Académica/ Titulação Académica

No que à formação ou titulação académica diz respeito, é notório o peso maioritário dos docentes com mestrado (N=8). A estes seguem-se com valores muito próximos os docentes habilitados com doutoramento (N=6). Por fim, ainda temos uma parcela cada vez menor, de docentes apenas com licenciatura (n=2) e apenas com provas públicas de especialista (N=2), mas cujo aporte no que se relaciona com a sua prática profissional é determinante para um Instituto Politécnico como o nosso.

No contexto específico desta instituição de ensino superior o papel dos professores licenciados apesar de ser progressivamente menor, apresenta-se como central para a desejada ligação, entre o mundo laboral e o ensino politécnico, dado que não poucas vezes são estes profissionais que conosco colaboram, funcionam como agentes facilitadores desta relação binómica, entre trabalho e ensino.

Acrescentamos ainda que temos internamente instituída uma política de promoção do prosseguimento de estudos conducentes a título de especialista – com provas públicas – e de doutoramento, valorizando os docentes que seguem essa via.

**Gráfico 1.4.**  
**Formação académica/ Titulação académica**

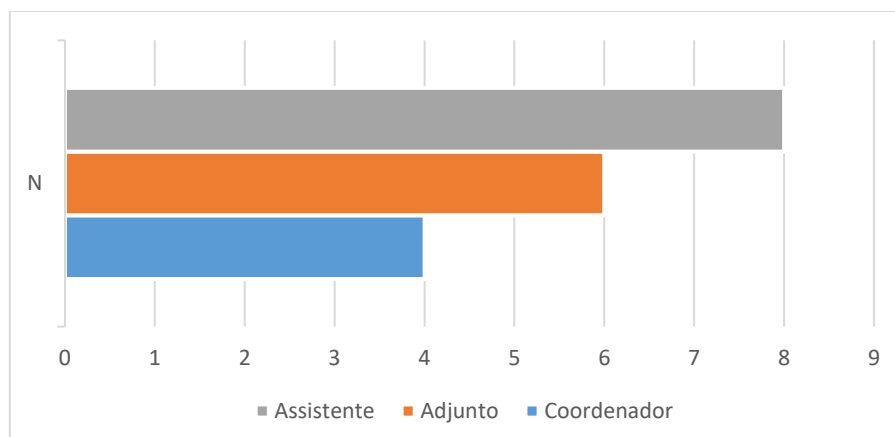


### 5. Categoria Profissional

Quanto à categoria profissional, porque somos uma Instituição de Ensino Superior Politécnico, com uma forte ligação ao mundo das empresas, muito jovem e em fase de desenvolvimento, expansão e implantação no território, ainda temos uma proporção razoável de Professores Assistentes (N=8). O segundo grupo mais representado entre os respondentes é o grupo dos Professores Adjuntos (N=6), seguido pelos Professores Coordenadores (N=4).

Naturalmente, estes números também correspondem à estrutura da Instituição, pois tal como a mesma está organizada e pela sua juventude, é perfeitamente normal que os Professores Coordenadores sejam menos que os Professores Adjuntos.

**Gráfico 1.5.**  
**Categoria Profissional**





No entanto, é de salientar que de entre os respondentes o grupo dos Professores Coordenadores e Professores Adjuntos (N=10) é já superior ao grupo dos Professores Assistentes (N=8).

É de salientar que apesar da juventude do ISCE Douro, praticamente um quarto dos nossos docentes respondentes são Professores Coordenadores, facto que é bastante demonstrativo do significativo esforço de valorização profissional e académica dos nossos docentes.

## B. Contextos de Desenvolvimento da Atividade Docente

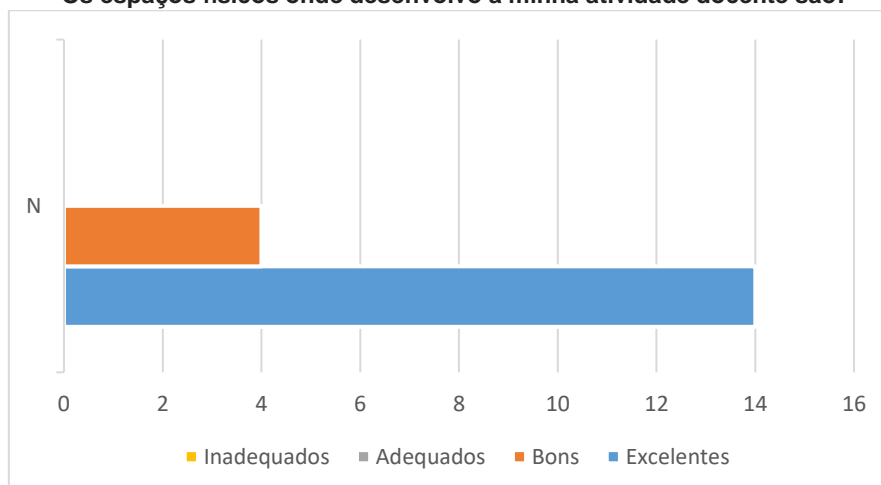
### 1. Os espaços físicos onde desenvolvem a atividade docente

Quando questionados sobre a qualidade dos espaços físicos, onde desenvolvem as suas atividades, a esmagadora maioria dos nossos docentes considera a qualidade dos edifícios onde desempenha a sua atividade como excelentes (N=14). Estes dados tornam visível o cuidado da Instituição em atribuir aos docentes as melhores condições de desenvolvimento da sua atividade docente, pois pugnamos por um ensino de qualidade, sendo que nesta equação a qualidade dos edifícios é também um valor a ter em conta.

Se a estes, juntarmos aqueles (N=4) que qualificam as nossas instalações como boas, podemos afirmar que a totalidade dos docentes que responderam ao questionário, fazem uma apreciação positiva ou muito positiva das nossas instalações.

É claro que esta apreciação é fruto do trabalho e do investimento continuado da Entidade Instituidora (EI), em requalificar e melhorar espaços e edifícios, promovendo assim um espaço de ensino e aprendizagem onde é um prazer trabalhar e estar.

**Gráfico 1.6.**  
Os espaços físicos onde desenvolvo a minha atividade docente são:



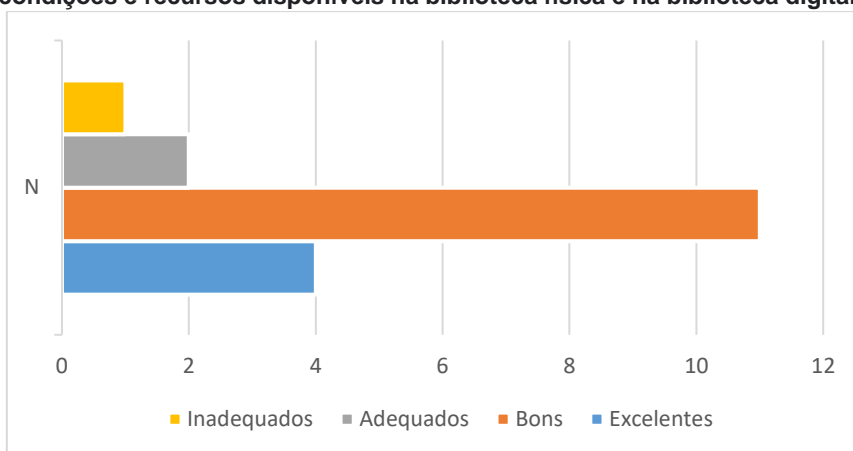
É ainda de valorizar o facto que nenhum dos respondentes atribuiu uma avaliação negativa aos edifícios onde desenvolvem a sua atividade docente, o que nos parece

bastante significativo, pois reflete o indiscutível modo como proporcionamos aos nossos docentes as melhores condições de trabalho possíveis.

## 2. Condições e recursos disponíveis na biblioteca física e na biblioteca digital

Gráfico 1.7.

As condições e recursos disponíveis na biblioteca física e na biblioteca digital são:



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 grande maioria dos respondentes (N=15) consideram as mesmas excelentes ou boas. Do mesmo modo um grupo muito restrito considera as mesmas adequadas (N=2).

Por fim, apenas um dos docentes avaliou as nossas bibliotecas como inadequadas.

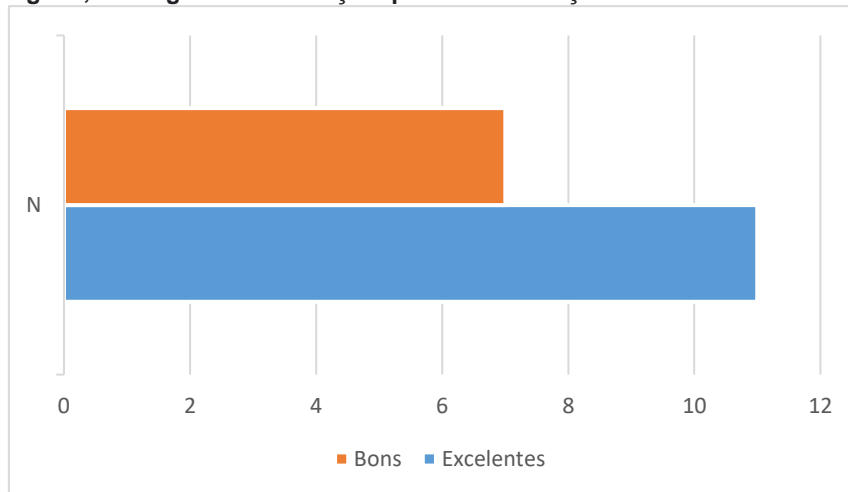
Estes dados tornam claro que temos sabido adequar as nossas bibliotecas às necessidades dos docentes, apetrechando-as devidamente e criando boas condições de utilização, reforçando o seu espólio de modo gradual e continuado no tempo.

## C. Condições de Desenvolvimento Profissional

### 1. Satisfação com as condições de trabalho na Instituição.

No que concerne 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 negativa. É com o sentido do dever cumprido que registamos que a totalidade dos respondentes apreciou positivamente a questão, sobretudo quando verificamos que a avaliação Excelente (N=11) predomina, respondendo todos os outros como boas (N=7).

**Gráfico 1.8.**  
Indique, no geral, o seu grau de satisfação quanto às condições de trabalho do ISCE Douro



## 2. Grau de Satisfação perante um conjunto de itens específicos

Em seguida, questionaram-se os docentes sobre o seu grau de satisfação, relativamente a uma bateria de questões complementares da atividade docente propriamente dita, mas essenciais a uma atividade académica de qualidade.

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 está satisfeito ou muito satisfeito com as mesmas (N=17). Apenas um docente mostrou insatisfação quanto a este item.

Relativamente ao tempo disponível para a investigação, a apreciação dos docentes apesar de não ser tão consensual, é significativamente positiva. Note-se que 13 dos respondentes apreciaram positivamente (Satisfeito e Muito Satisfeito), o tempo de dedicação às atividades de I&D. Apenas 5 consideraram-se pouco satisfeitos o tempo de dedicação às atividades de I&D.

Quanto às condições para a participação em atividades de mobilidade internacional, salientamos também a apreciação muito positiva dos nossos docentes (N=15). Apenas 3 docentes declararam-se pouco satisfeitos com este item.

No que concerne às condições para a participação em atividades de desenvolvimento pedagógico de alto nível, é também notório o carácter muito positivo da avaliação (N=14), expressa na satisfação dos respondentes.

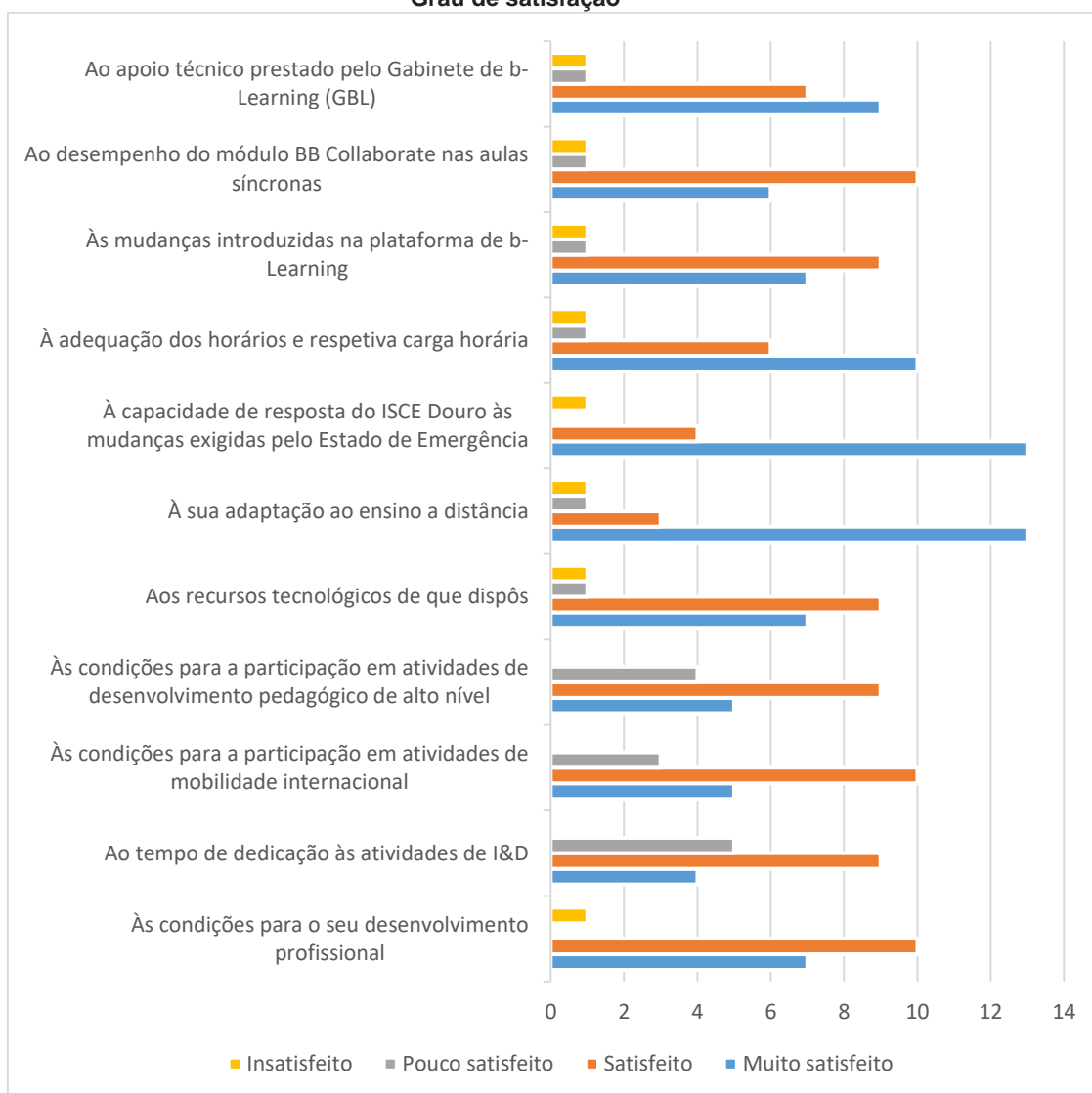
Quando questionamos sobre os recursos tecnológicos disponíveis para o seu trabalho, é também esmagadora a apreciação positiva dos docentes (N=16), sendo ilustrativa da satisfação com os investimentos tecnológicos realizados pela EI no ISCE Douro. Saliente-se ainda que 1 docente se mostrou pouco satisfeito e outro insatisfeito.

Confrontados com o modo como se adaptaram ao ensino a distância a quase totalidade dos respondentes (N=16), afirmou muita satisfação e satisfação com esta

adaptação, o que é demonstrativo do trabalho desenvolvido na Instituição ao longo dos anos. Sendo residuais aqueles que afirmaram pouca satisfação ou insatisfação.

Quanto à satisfação com a capacidade de resposta do ISCE Douro às mudanças exigidas pelo Estado de Emergência, a quase totalidade dos docentes (N=18) respondeu estar muito satisfeito ou satisfeito com as mesmas. Apenas um docente revelou insatisfação.

**Gráfico 1.9.**  
**Grau de satisfação**



No que respeita à adequação dos horários e respetiva carga horária, mais uma vez estamos perante uma forte avaliação positiva (N=16). Apenas um docente revelou estar pouco satisfeito e outro insatisfeito.



Também no que concerne às mudanças introduzidas na plataforma de *b-learning* a apreciação positiva é determinante (N=16). Tal como na questão anterior, apenas um docente revelou estar pouco satisfeito e outro insatisfeito.

O mesmo sucedeu na apreciação do desempenho do módulo *BB Collaborate* nas aulas síncronas, onde a maioria dos docentes (N=16) apreciou positivamente o mesmo. Também nesta questão, apenas um docente revelou estar pouco satisfeito e outro insatisfeito.

Por fim, quanto ao apoio técnico prestado pelo Gabinete de *B-Learning* (GBL), temos uma apreciação muito positiva (N=16). Do mesmo modo, apenas um docente revelou estar pouco satisfeito e outro insatisfeito. Estes dados, por si só, são reveladores dos elevados índices de satisfação dos nossos docentes, quanto a questões complementares da atividade docente, essenciais a uma atividade académica de qualidade. São resultados que nos satisfazem bastante, pois são indicadores que as decisões e investimentos que temos vindo a desenvolver vão ao encontro das necessidades e expectativas dos docentes.

### 3. Sugestões

Quando solicitámos aos docentes que indicassem sugestões de melhoria, os mesmos referiram apenas uma questão:

#### 1 – “Existem vantagens para todos em manter o ensino misto (distância e presencial)”

Esta sugestão vai ao encontro do que temos conseguido implementar no ISCE Douro, com um ensino que tem uma vertente presencial predominante, complementada por um ensino a distância. Foi esta prática de um ensino misto que nos permitiu passar rapidamente para o ensino a distância durante o confinamento, resultante da pandemia COVID 19. Assim, foi possível para os nossos estudantes e docentes, a realização de uma transição sem sobressaltos e com ganhos de aprendizagem muito relevantes para todos.

## D. Avaliação dos Docentes

Relativamente à avaliação dos docentes, por unidade curricular lecionada, apresentam-se 64 respostas referentes às diversas UC lecionadas pelos docentes que responderam. Em seguida, apresentam-se os *outputs* dessas UC, discriminando as mesmas.

#### Quadro 1.10.

##### UC lecionadas pelos docentes

Projeto em Ambientes Aplicacionais e Redes Sociais

Ambientes Gráficos Digitais

Projeto em Ambientes Aplicacionais e Redes Sociais

Expressão Físico-Motora



Instituto Superior  
de Ciências Educativas  
do Douro

Avaliação e Promoção da Qualidade – ISCE Douro

Técnicas de Animação e Dinâmica de Grupos  
Língua Portuguesa e Aquisição da Linguagem  
Geografia de Portugal II  
Psicologia do Desenvolvimento e da Aprendizagem  
Pedagogia e Modelos de Educação  
Fundamentos da Matemática  
Introdução à Biomecânica e Anatomia Funcional  
Saúde Pública e Atividade Física  
Atividades em Meio Aquático  
Atividades de Grupo I  
Fisiologia do Exercício  
Estágio I  
Desportos de Combate  
Promoção da Saúde  
Sociologia do Desporto  
Pedagogia da Educação Física e do Desporto  
Patinagem  
Psicologia do Desenvolvimento e da Aprendizagem  
Cultura Contemporânea  
Plataforma e Indústrias Criativas  
Laboratório Multimédia  
Seminário  
História e Geografia de Portugal  
Prática de Ensino Supervisionada I — Creche  
Metodologia da Investigação Educacional  
Organização e Desenvolvimento Curricular II  
Didática das Expressões Artísticas e Motoras  
Números, Geometria e Medida  
Técnicas de Animação e Dinâmicas de Grupo  
Técnicas de Intervenção com Adultos e Idosos em Situação de  
Vulnerabilidade  
Saúde Familiar e Comunitária  
Intervenção Social e Comunitária  
Didática das Expressões  
Didática da Matemática  
Didática da Língua Portuguesa  
Geografia de Portugal I  
Língua Portuguesa e Aquisição da Linguagem  
Projetos em Contextos Educativos



Fundamentos da Matemática  
Estágio II  
Atividade Física com Populações Especiais  
História e Cultura do Corpo  
Teoria e Metodologia do Treino  
Atividades em Meio Aquático  
Desportos de Combate  
Ginástica  
Antropologia e História do Corpo  
Atividades Físicas Adaptadas  
Andebol  
Bioquímica  
Plataforma e Indústrias Criativas  
Didática das Expressões Artísticas e Motoras  
Necessidades Educativas Especiais e Intervenção Precoce  
Necessidades Educativas Especiais e Intervenção Precoce  
Seminário de Investigação Educacional de Apoio ao Relatório Final II  
Didática do Estudo do Meio  
Políticas Sociais  
Intervenção com Famílias Multiproblemáticas  
Estágio  
Saúde Familiar e Comunitária

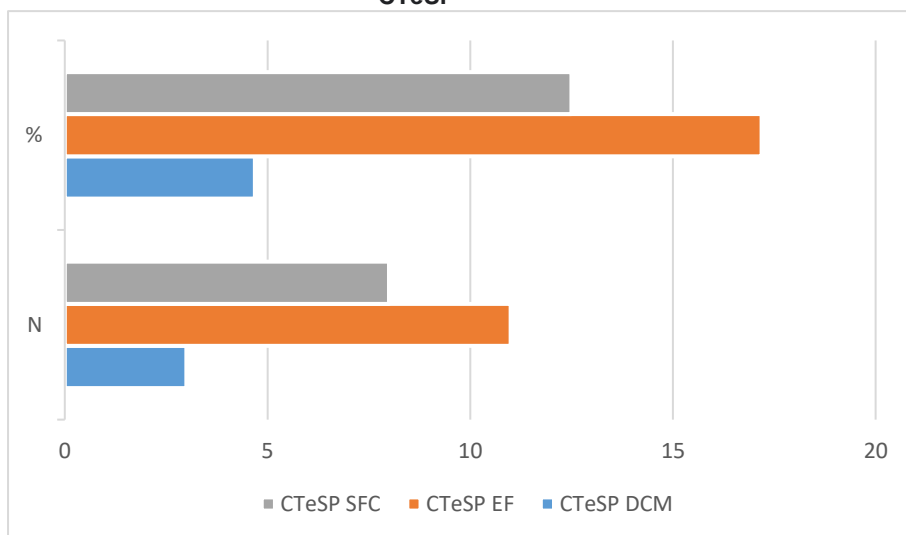
### 1. Agregação dos Dados por Tipologia de Cursos

Deste modo, agregando a informação recolhida e analisando a sua distribuição, os dados relevantes a retirar desta análise mostram que no caso dos CTeSP, o curso que deu um maior contributo para esta análise foi o CTeSP em Exercício Físico, porventura o CE com maior relevância em termos de estudantes a este nível que congregou metade das respostas (N=11).

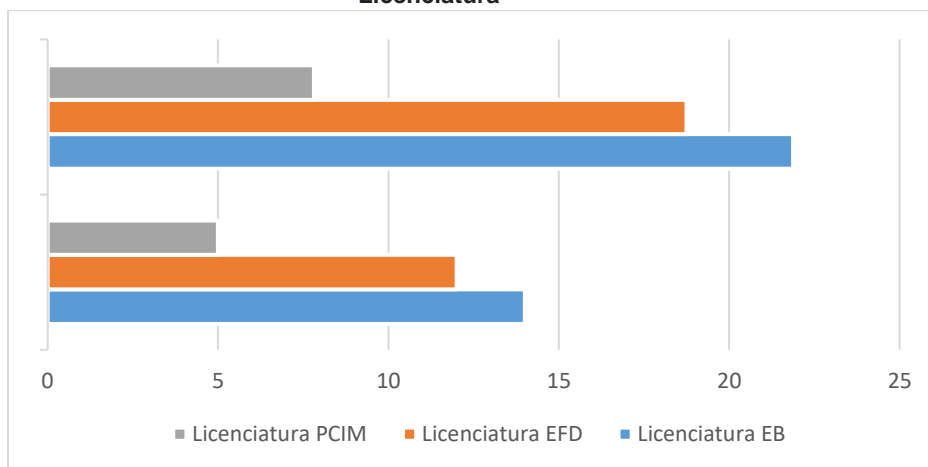
Quando falamos de CE de Licenciatura, o CE que mais teve respostas dos seus docentes foi a Licenciatura em Educação Básica que também obteve cerca de metade das respostas (N=14).

Ao nível do mestrado, como apenas temos um mestrado em funcionamento no ISCE Douro, o Mestrado em Educação Pré-Escolar e Ensino do 1.º CEB, tendo respondido docentes de 11 unidades curriculares.

**Gráfico 1.11.**  
**CTeSP**



**Gráfico 1.12.**  
**Licenciatura**



**Gráfico 1.13.**  
**Mestrado**

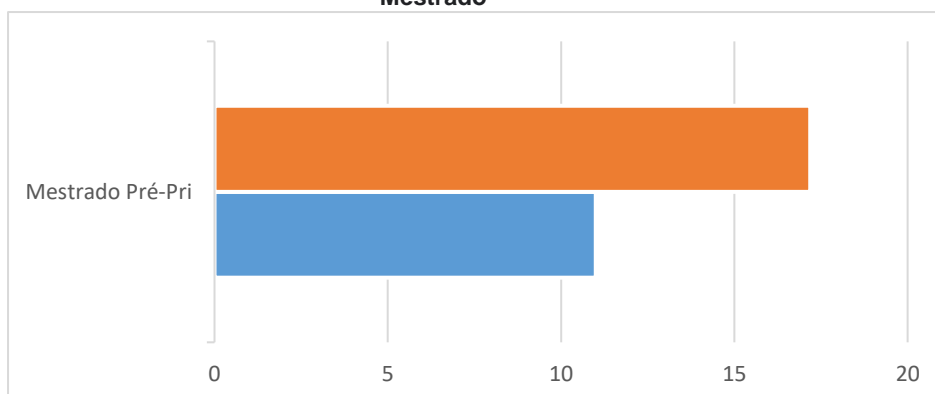
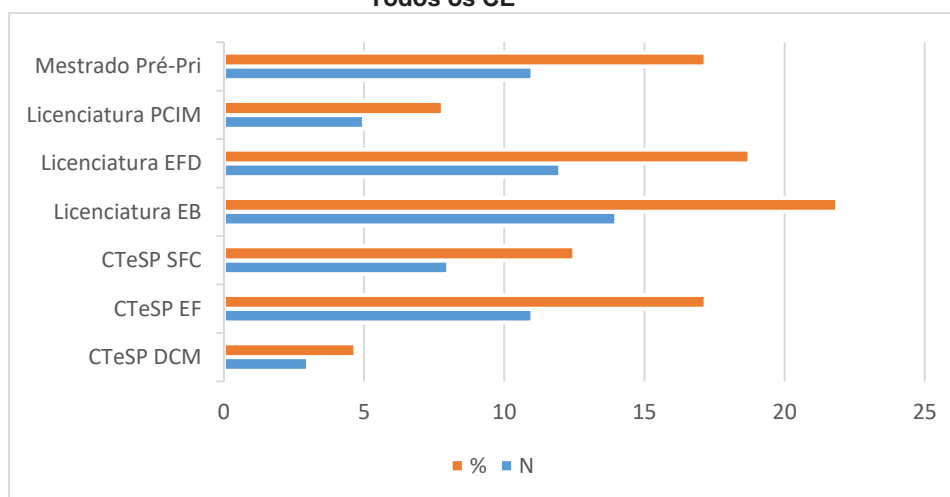




Gráfico 1.14.  
Todos os CE



Olhando para o conjunto dos dados recolhidos, verificamos que das 64 respostas obtidas, verifica-se uma representatividade razoavelmente equilibrada entre os ciclos de estudos, com a exceção dos CE associados ao Departamento de Multimédia, onde a proporção de respostas é muito inferior à média do total (média=14%).

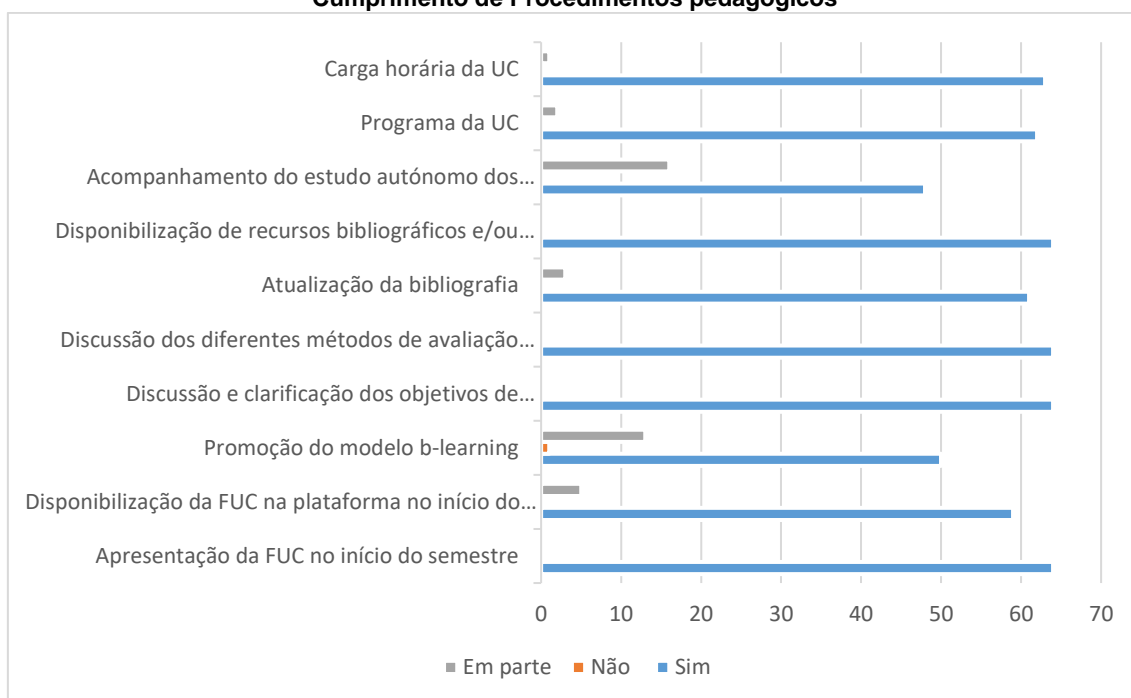
Inversamente, as Licenciaturas em Educação Básica e Educação Física e Desporto têm um peso significativamente superior à média. Contudo, parece-nos que os dados existentes permitem uma leitura global que de algum modo, lançam pistas pertinentes sobre a realidade institucional.

## 2. Cumprimento de Procedimentos Pedagógicos

Relativamente ao cumprimento de um conjunto de procedimentos pedagógicos, essenciais a uma atividade docente clara e qualitativamente superior, capaz de potenciar as aprendizagens dos estudantes, foi questionado aos docentes o grau do seu cumprimento. O objetivo principal é o de avaliar a ação dos docentes em espaço de sala de aula, seja no cumprimento de procedimentos burocráticos necessários à atividade letiva, seja como forma de aferir o seu empenho pedagógico e envolvimento na relação docente – estudante.

Os dados expostos em seguida são reveladores de um elevado grau de cumprimento de quase todos os parâmetros pelos docentes.

**Gráfico 1.15.**  
**Cumprimento de Procedimentos pedagógicos**



Os parâmetros onde os docentes revelaram um cumprimento parcial foi nas questões relacionadas com a utilização da plataforma e do modelo de B-Learning, assim como no acompanhamento mais próximo aos estudantes no seu estudo autónomo. Estes itens revelam um cumprimento parcial nestes itens próximo dos 20%, o que é revelador da necessidade de uma maior sensibilização para estas questões, junto dos Departamentos e dos docentes. Para além destes itens, os resultados tornam premente uma ação mais vigorosa no cumprimento do programa das UC, da atualização da bibliografia e da disponibilização da FUC na plataforma no início do ano letivo.

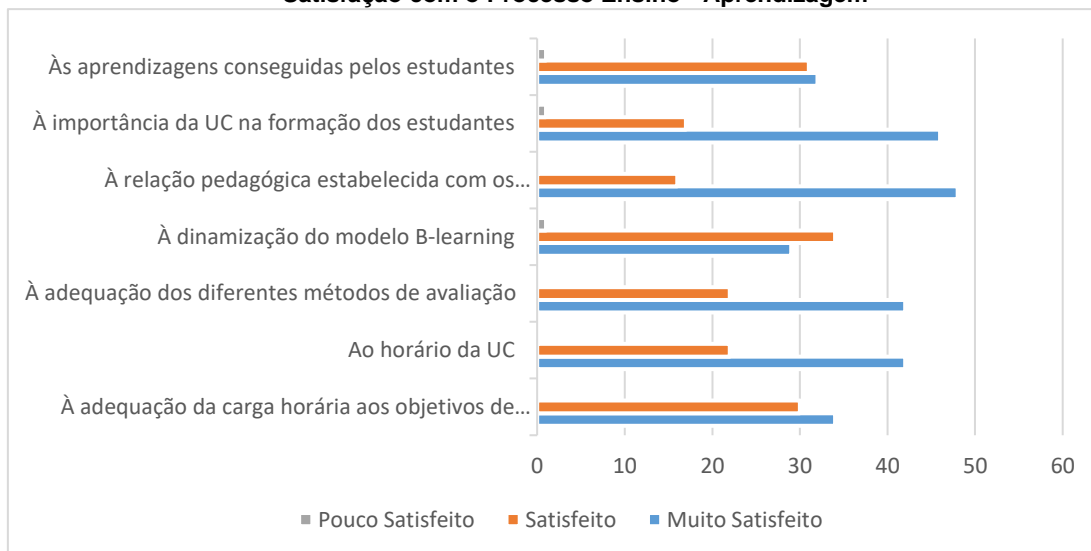
### 3. Satisfação com o Processo Ensino - Aprendizagem

Um outro item que para nós é importante avaliar, é compreender o grau de sucesso dos alunos no processo de aprendizagem, pois também nos dá uma medida da satisfação dos docentes com o processo ensino-aprendizagem.

Assim é com muita satisfação que registamos os elevados níveis de satisfação dos nossos docentes, quanto aos diferentes itens sobre os quais foram questionados. Note-se que quer seja por item quer seja no total, a expressão de pouca satisfação é muito residual e a insatisfação inexistente.

Registamos com agrado que os itens onde o grau de muita satisfação é mais elevado é exatamente naqueles que nos parecem mais relevantes, ou seja, naqueles em que a relação pedagógica tem um peso superior.

**Gráfico 1.16.**  
**Satisfação com o Processo Ensino - Aprendizagem**



Esta avaliação dos docentes é reveladora da satisfação dos mesmos com o trabalho que desenvolvem com os estudantes, sendo indicadora que os princípios, valores e práticas pedagógicas que valorizamos e praticamos no ISCE Douro estão em consonância com a atividade docente.

#### 4. Sugestões de Melhoria

No que respeita a sugestões de melhoria, os docentes apresentaram questões essencialmente em 2 áreas:

1 – **Carga horária letiva** – conscientes de que a carga horária pode ter uma influência direta nos processos letivos, temos pugnado por uma adequação das cargas horárias das UC, complementadas sempre por orientações tutoriais que permitem uma maior proximidade com os estudantes, potenciando as suas aprendizagens. Para além disso, referem que alguns estudantes necessitam de um maior acompanhamento, por terem mais dificuldades em algumas UC. A tradição do ISCE Douro é efetivamente a de realizar um ensino de proximidade, mais individualizado, capaz de ajudar os estudantes a superar essas dificuldades. Os nossos docentes têm mantido essa tradição com resultados muito positivos, complementando assim a carga horária letiva acreditada.

Também ao nível da carga horária, um docente referiu a necessidade de aumentar a mesma nas aulas de laboratório, em turnos diferenciados. Esta é uma interessante sugestão sobre a qual iremos refletir profundamente, pois a potenciação da utilização das ótimas condições laboratoriais que possuímos é um objetivo a desenvolver.



Instituto Superior  
de Ciências Educativas  
do Douro

Avaliação e Promoção da Qualidade – ISCE Douro

2 – **Conteúdos das UC** – a actualização de conteúdos das UC é uma responsabilidade dos docentes que decorre do modo como encaram a sua atividade. No ISCE Douro, os Departamentos incentivam e preconizam uma política de atualização de conteúdos, bibliografias e metodologias, de modo a prestarmos o melhor serviço possível aos estudantes. Um outro docente referiu sentir a necessidade de uma maior articulação entre as UC na partilha de conteúdos e respetiva avaliação, o que nos parece perfeitamente exequível e desejável, no quadro de uma IES com uma crescente interdisciplinaridade como a nossa.



## Parte 2 - Questionário de Avaliação da Qualidade Pedagógica do ISCE Douro - Estudantes – 2019/ 2020

### Introdução

O Questionário de Avaliação da Qualidade Pedagógica do ISCE Douro, relativo a todos os estudantes do ISCE Douro, realiza-se semestralmente, conforme o calendário previamente estabelecido.

No essencial, o objetivo é a monitorização do funcionamento das atividades de ensino e de aprendizagem, bem como da satisfação com um conjunto de indicadores considerados pertinentes.

O objetivo é proceder à monitorização dos perfis dos estudantes do ISCE Douro, de modo a que a qualidade do serviço docente e dos serviços do ISCE Douro seja crescentemente elevada, prestando assim um melhor serviço.

Depois, procura-se avaliar as condições que a instituição disponibiliza para os trabalhos letivos/pedagógicos e de investigação, assim como para o desenvolvimento da vida académica dos estudantes e para as mobilidades.

Por fim, numa lógica de participação ativa e reflexiva dos estudantes, são lhes solicitadas sugestões de melhoria que, de algum modo, contribuam para o seu desenvolvimento pessoal.

Este relatório, que 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 2019/2020, 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.

Assim, de um universo de 232 estudantes do ISCE Douro no ano letivo de 2019/2020, foi possível obter apenas respostas de 74 estudantes aos inquérito de avaliação pedagógica e 51 respostas ao inquérito de avaliação dos serviços. Ainda que não tenha sido possível obter respostas de todos os estudantes (porque a resposta a este inquérito por questionário é de adesão voluntária), parece-nos que uma taxa de resposta de 32% no primeiro inquérito e de 22% de respostas no segundo inquérito é ainda pouco significativa, dado que não nos permite ter nem uma leitura representativa das respostas dos estudantes por UC e CE, nem ter uma representatividade coerente do conjunto dos estudantes, mas que ainda assim permite realizar algumas leituras sobre as realidades da Instituição e sobre os seus pontos fortes e pontos a melhorar. Deste modo, desenvolveremos uma análise das respostas com um pendor qualitativo e quantitativo, pois consideramos mais adequado ao número de respostas obtidas.

Os resultados que se apresentam em seguida correspondem, fidedignamente, às respostas efetuadas pelos nossos estudantes, anonimamente, através do inquérito por questionário realizado *online*, através da plataforma *GoogleForms*.

Em seguida procederemos à apresentação dos dados recolhidos e a alguns comentários que consideramos oportunos.

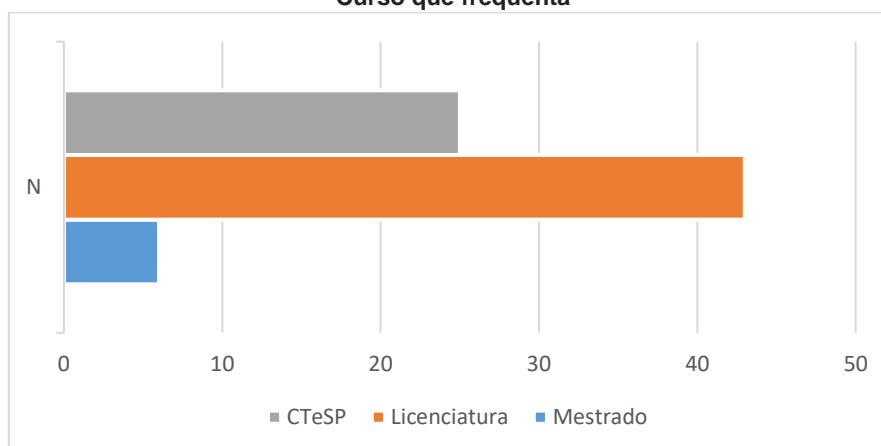
## E. Perfil

### 1. Tipologia de Curso que Frequenta

No que respeita aos dados obtidos com esta questão, salienta-se que mais de metade (N=43) dos respondentes frequentam CE ao nível da licenciatura, mostrando também o peso destes CE no ISCE Douro. Em seguida, continuando a mesma lógica de proporção de estudantes com mais peso na instituição, o segundo grupo de estudantes respondentes com maior relevância, é o que se refere aos estudantes de CTeSP (N=25). Por fim, encontramos os estudantes de Mestrado (N=6).

De facto, em certa medida, as proporções de estudantes respondentes são um espelho do peso dos diferentes grupos de ciclos de estudos na Instituição. Ainda que não possamos tomar estes dados como representativos dos estudantes da Instituição, os mesmos são indicadores aproximados do peso dos diferentes grupos de ciclos de estudos no quadro do ISCE Douro.

Gráfico 2.1.  
Curso que frequenta



### 2. Regime

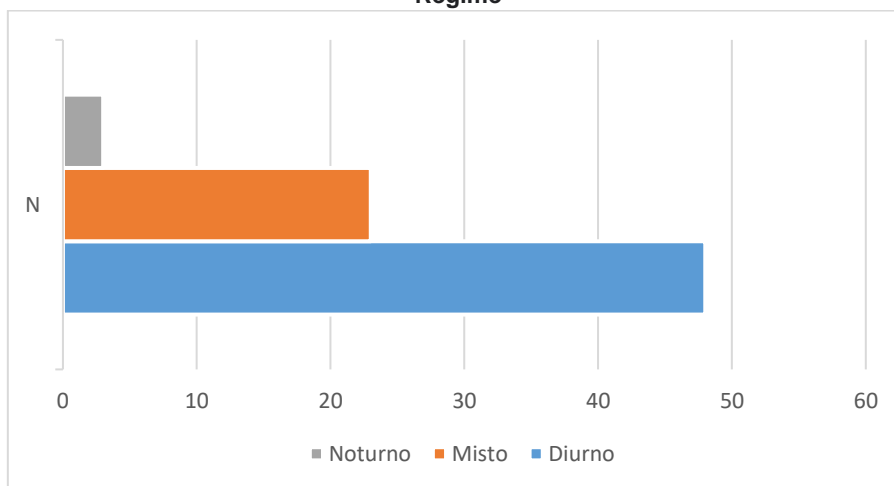
No que concerne ao regime de frequência, é de notar o carácter significativamente diurno do ISCE Douro, pois os estudantes com os quais trabalhamos são essencialmente jovens não trabalhadores. Das respostas recolhidas é notório o peso esmagador dos estudantes que frequentam o instituto no regime diurno (N=48).

É ainda de referir que 23 estudantes declararam frequentar as aulas em regime misto, ou seja, num regime que combina o ensino que se desenvolve até às 18.30 horas com o ensino em regime pós-laboral. Esta situação decorre da própria organização dos horários dos CE, adequando-os à disponibilidade das instalações (por exemplo, instalações situadas fora do *Campus* do ISCE Douro) e dos CE que conferem o grau de Mestre.

Residualmente, temos as respostas de estudantes que frequentam exclusivamente o horário noturno (N=3), referindo-se a alguns CTeSP que utilizam instalações externas ao nosso *Campus*, como já foi referido.

Mais uma vez, estes dados confirmam aquela que se tem vindo a afirmar como a vocação primordial do ISCE Douro, ou seja, a de fornecer uma resposta educativa adequada à população estudantil jovem, essencialmente sem atividade profissional e que terminou o ensino secundário ou profissional há pouco tempo. Este perfil de ensino contribui decisivamente para fazer de Penafiel e da Região do Tâmega e Sousa, uma região onde os jovens desenvolvem os seus estudos académicos, permanecendo no território, sem terem de mudar de região para continuarem os seus percursos académicos.

Gráfico 2.2.  
Regime

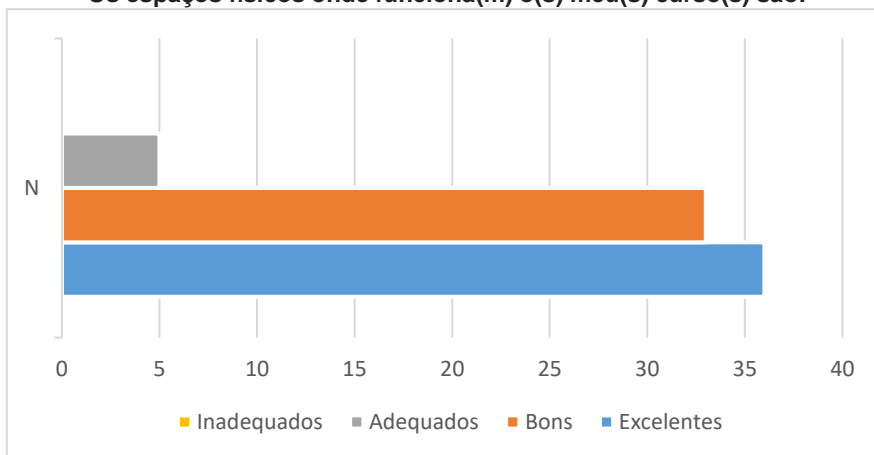


### 3. Espaços Físicos onde Funcionam os Cursos

Quanto aos espaços físicos onde funcionam os cursos frequentados pelos estudantes é notório o peso daqueles que consideram os mesmos como excelentes (N=36) e bons (N=33). Estes dados revelam uma elevadíssima avaliação positiva dos nossos espaços pelos estudantes, reveladora dos constantes investimentos da EI nos mesmos.

Aqueles que consideram os espaços físicos onde funcionam os cursos apenas como adequados é perfeitamente residual (N=5). Também é de salientar que não ocorreu qualquer apreciação negativa em relação aos mesmos, demonstrando uma grande preocupação institucional com os seus espaços físicos.

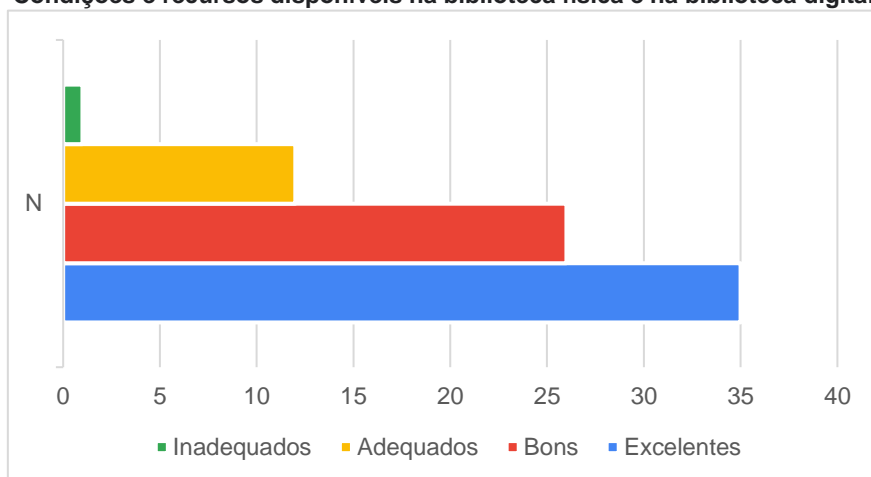
**Gráfico 2.3.**  
**Os espaços físicos onde funciona(m) o(s) meu(s) curso(s) são:**



#### 4. Condições e Recursos Disponíveis na Biblioteca Física e Digital

Quanto à apreciação das condições e recursos disponíveis na biblioteca física e na biblioteca digital, é importantes destacar o modo positivo como os estudantes avaliaram estes itens, pois quase todos atribuíram uma avaliação positiva (N=73). Destes, 35 estudantes consideraram estas Excelentes, 26 estudantes consideraram-nas boas e 12 estudantes como adequadas. Apenas 1 estudante considerou estes itens inadequados.

**Gráfico 2.4.**  
**Condições e recursos disponíveis na biblioteca física e na biblioteca digital**



Apesar de sermos uma Instituição de Ensino Superior Politécnico muito jovem e em fase de desenvolvimento, expansão e implantação no território, o investimento continuado que temos realizado na atualização e reforço do nosso acervo bibliográfico,



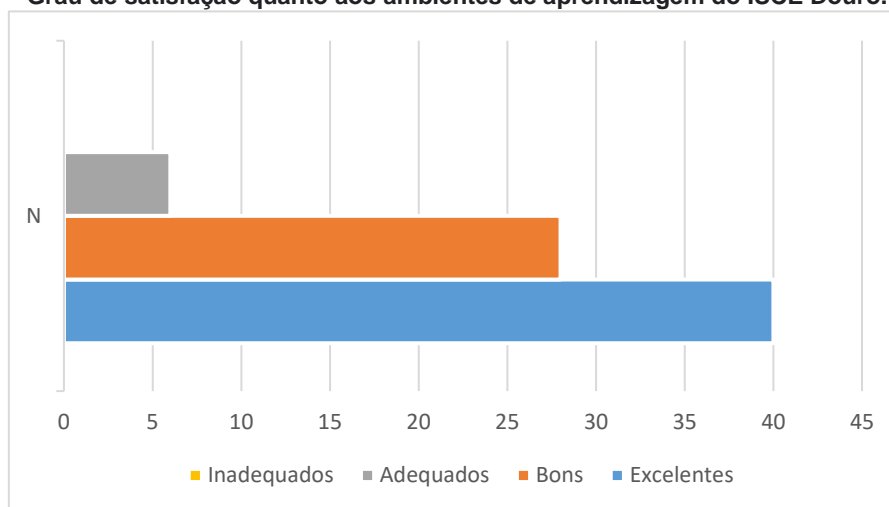
tem permitido que, passo a passo, tenhamos crescentes condições de trabalho e estudo, para os nossos estudantes e docentes.

### 5. Grau de satisfação quanto aos ambientes de aprendizagem

No que se refere genericamente ao seu grau de satisfação quanto aos ambientes de aprendizagem do ISCE Douro, a maioria dos estudantes que responderam ao inquérito (N=40) consideraram os mesmos excelente, 28 estudantes como bons e 6 estudantes como adequados.

Não tendo ocorrido qualquer avaliação negativa dos mesmos, estes resultados motivam-nos a continuar o trabalho desenvolvido, em estreita ligação com os estudantes e seus representantes, bem como, com o corpo docente.

**Gráfico 2.5.**  
Grau de satisfação quanto aos ambientes de aprendizagem do ISCE Douro.

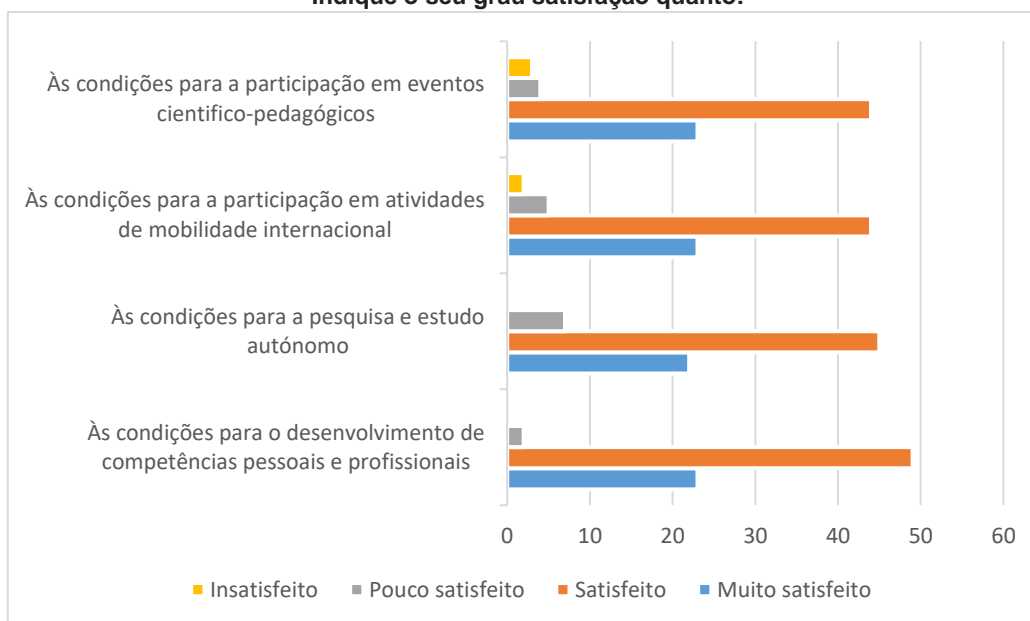


## F. Condições para o Desenvolvimento Académico, Pessoal e Profissional

No que respeita às condições para a participação em eventos científico-pedagógicos (N=67) é de salientar o esmagador sentimento de satisfação com os mesmos, o que nos convoca a continuar o trabalho que temos vindo a desenvolver. Apenas 7 estudantes revelaram uma apreciação menos positiva a este nível.

Quanto às condições para a participação em atividades de mobilidade internacional, a “pedra de toque” permanece a satisfação que congrega 67 das respostas. Iguamente ao item anterior, apenas 7 estudantes revelaram alguma insatisfação. Estes dados têm um particular significado, pois temos feito um grande esforço em motivar os nossos estudantes em atividades de mobilidade internacional.

**Gráfico 2.6.**  
**Indique o seu grau satisfação quanto:**



Relativamente às condições para a pesquisa e estudo autónomo, a apreciação positiva prevalece com 67 estudantes a responderem estar satisfeitos ou muito satisfeitos com as mesmas e apenas 7 estudantes responderem estar pouco satisfeitos. Estes resultados vêm confirmar o que já temos vindo a afirmar ao longo deste documento, ou seja, o continuado investimento da EI nas diferentes dimensões do ISCE Douro.

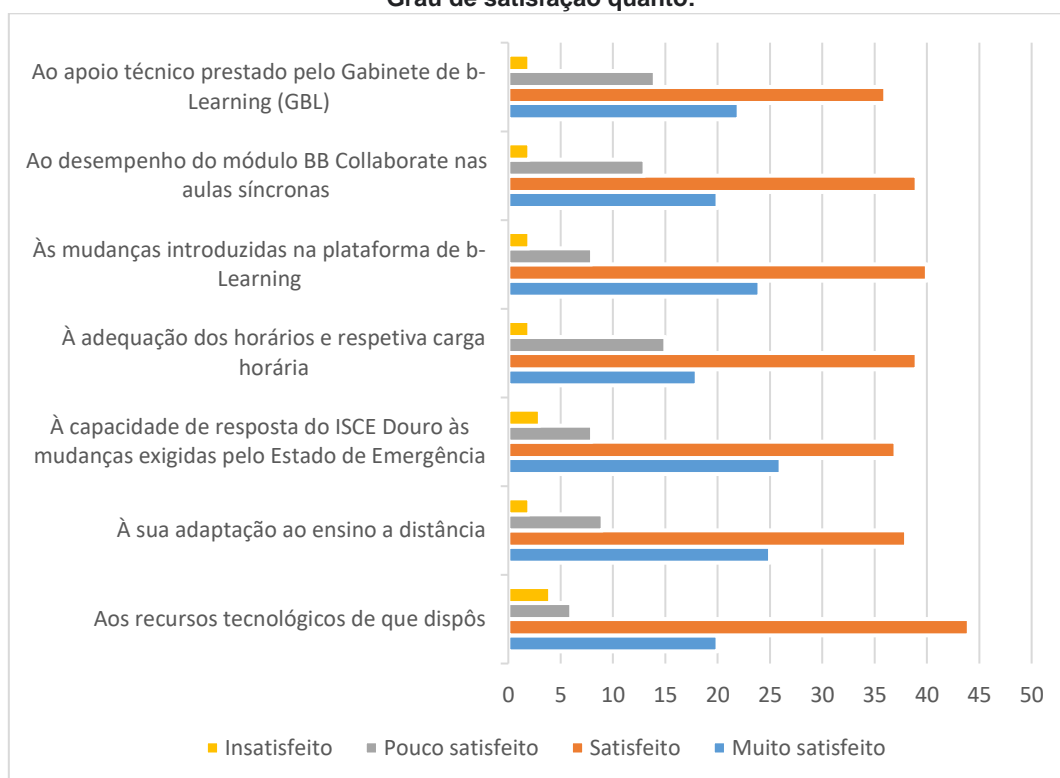
Em relação às condições para o desenvolvimento de competências pessoais e profissionais, 72 estudantes responderam estar satisfeitos ou muito satisfeitos com as mesmas, revelando o trabalho de proximidade realizado continuamente pelos nossos docentes, estimulando-os e motivando-os a serem melhores, quer do ponto de vista pessoal quer profissional. Apenas 2 estudantes revelaram estar pouco satisfeitos, não existindo qualquer respondente que tenha afirmado não estar satisfeito.

## G. Satisfação quanto aos Recursos Tecnológicos

No que concerne ao apoio técnico prestado pelo Gabinete de b-Learning, também aqui a apreciação positiva dos estudantes é muito relevante (N=58). Dos respondentes, 14 estudantes responderam pouco satisfeito e 2 estudantes revelaram a sua insatisfação com o mesmo. De facto, a ação do GBL é essencial para toda a estratégia de aprendizagem do ISCE Douro, desde o apoio aos estudantes e docentes, bem como na articulação com a Presidência da instituição.

Relativamente ao desempenho do módulo *BB Collaborate* nas aulas síncronas, 59 estudantes responderam estar muito satisfeitos e satisfeitos 15 estudantes revelaram alguma insatisfação com a mesma. Os dados recolhidos reforçam a perspetiva institucional de que a aquisição do módulo comunicação *BB Collaborate* foi a opção certa no momento certo, capaz de fornecer o melhor serviço aos nossos estudantes.

**Gráfico 2.7.**  
**Grau de satisfação quanto:**



Quanto às mudanças introduzidas na plataforma de b-Learning os resultados obtidos são muito similares à questão anterior, reforçando as conclusões da questão anteriores, estando muito satisfeitos e satisfeitos 64 dos estudantes que responderam.

No que respeita à adequação dos horários e respetiva carga horária, 57 estudantes mostraram-se muito satisfeitos e satisfeitos com os mesmos. Apenas 17 estudantes demonstraram algum grau de insatisfação, com a adequação dos horários e respetiva carga horária.

Em relação à capacidade de resposta do ISCE Douro às mudanças exigidas pelo Estado de Emergência, 63 estudantes dos respondentes estavam muito satisfeitos e satisfeitos com as mesmas. Apenas 11 estudantes tiveram respostas que divergiam destas, revelando uma excecional capacidade de resposta do ISCE Douro diversas mudanças exigidas pelo Estado de Emergência.



Na sequência da questão anterior, a adaptação dos estudantes e da instituição ao ensino a distância também foi excepcional, sobretudo se considerarmos as respostas extraordinariamente positivas dos estudantes (N=63), mostrando a grande capacidade de antecipação, planeamento e organização do ISCE Douro.

Finalmente, quanto aos meios tecnológicos que os estudantes dispuseram nos seus processos de aprendizagem, as respostas dos estudantes mostram igualmente elevados graus de satisfação (N=64). Apenas 10 estudantes demonstraram algum grau de insatisfação com os mesmos.

## H. Sugestões

Quando solicitámos aos estudantes que indicassem sugestões de melhoria, os mesmos referiram 4 tipologias de questões:

**1 – Usabilidade da plataforma comunicacional *BB Collaborate*** – Ainda que a esmagadora maioria dos estudantes enalteça a mesma, alguns estudantes demonstraram descontentamento com a mesma, sobretudo porque a mesma não permitia visualizar todos os estudantes presentes na sala. Ciente dessa questão a EI logo que considerou pertinente e possível mudou de plataforma comunicacional, de modo a responder a estas pequenas questões colocadas por alguns estudantes.

**2 – O apoio técnico do GBL** – Também foi referida a necessidade de melhoria da capacidade de resposta do GBL às questões técnicas a si colocadas. Após uma primeira fase de transição no início do primeiro confinamento em que os estudantes tinham muitas dúvidas, rapidamente o GBL organizou-se da melhor forma e conseguiu responder a todas as solicitações, granjeando grande satisfação pelo serviço prestado, entre os nossos estudantes.

**3 – Instalações físicas** – Apesar da elevadíssima satisfação dos estudantes com as condições físicas do ISCE Douro, alguns estudantes referiram a necessidade de realizar melhorias nas salas de aula. A este nível, a EI tem realizado grandes investimentos na manutenção e reequipamento das salas de aula e outros espaços do ISCE Douro, estando a dar continuidade a esse plano de melhoria contínua.

**4 – Adequabilidade das aulas a distância** – Alguns estudantes referiram que a carga horária era muito elevada. Contudo foi explicado que a carga horária é aquela que se encontra acreditada pela A3ES e que o ISCE Douro tinha de cumprir escrupulosamente, fosse presencialmente fosse a distância (como ocorreu durante a pandemia), mesmo reconhecendo que em alguns casos poderia ocorrer alguma sobrecarga para os estudantes.



## I. Avaliação da Participação no Programa Erasmus+

No que respeita à avaliação da participação no Programa Erasmus+, foi possível obter respostas de 3 estudantes, sendo 2 do sexo masculino e 1 do sexo feminino, todos com idades compreendidas entre os 20 e os 29 anos.

Os dois estudantes do sexo masculino frequentavam a Licenciatura em Educação Física e Desporto, tendo realizado a mobilidade em Espanha, na *UCLM – Universidad Castilla - La Mancha*, no curso de *Ciencias del Deporte*, durante o segundo semestre, tendo obtido a informação necessária para a escolha da instituição de acolhimento e programa de mobilidade através de docentes.

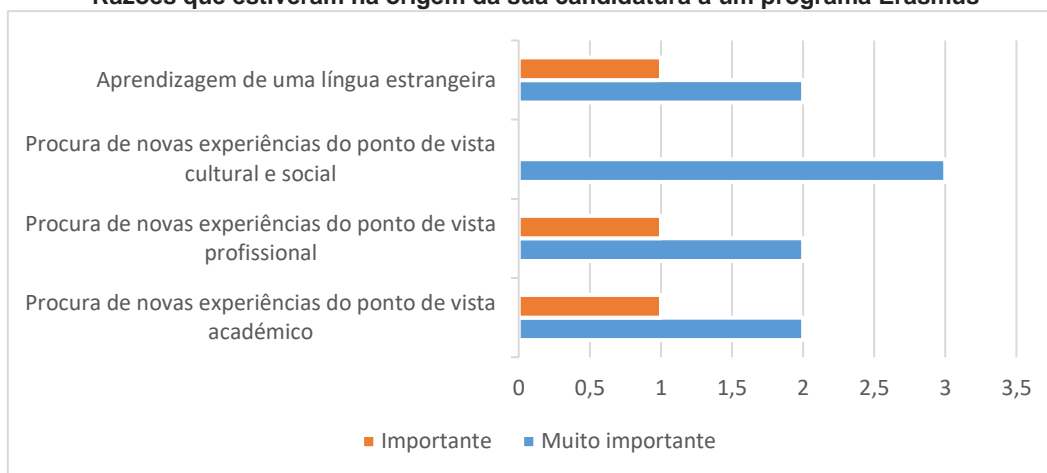
A estudante do sexo feminino frequentava a Licenciatura em Produção de Conteúdos Interativos e Multimédia, realizando a mobilidade em França na *Lisaa*, no curso de *Animation 2D&3D*, durante 2 meses, tendo obtido a informação necessária para a escolha da instituição de acolhimento e programa de mobilidade através da internet.

No que respeita à frequência de alguma formação linguística de preparação para a mobilidade, dois dos estudantes tiveram formação através do *Erasmus+ Online Linguistic Support (OLS)* e outro não teve qualquer formação. Aqueles que tiveram formação consideraram a qualidade da formação boa. Todos os estudantes em mobilidade que responderam, consideraram que os seus conhecimentos de línguas estrangeiras foram suficientes para a sua mobilidade. Para além disso, no que respeita à avaliação da bolsa de mobilidade atribuída, um estudante considerou a mesma suficiente e outros dois estudantes consideraram insuficiente.

Todos estes estudantes frequentaram um programa de mobilidade Erasmus + para realização de estudos.

No que respeita às razões que estiveram na origem da sua candidatura a um programa Erasmus+, é francamente notório que os quatro itens que foram questionados aos nossos estudantes aquele que foi considerado mais importante foi a procura de novas experiências do ponto de vista cultural e social. Este facto, demonstra bem a apetência dos nossos estudantes pelo conhecimento e pelo desconhecido, o que nos parece também um resultado do sentido crítico e do espírito de abertura àquilo que lhes é desconhecido que estimulamos nos nossos ciclos de estudos. Os restantes três itens, aprendizagem de uma língua estrangeira, procura de novas experiências do ponto de vista profissional e a procura de novas experiências do ponto de vista académico, foram classificados de modo igual pelos nossos estudantes Erasmus+, sendo maioritariamente considerados muito importante (n=2). Apenas 1 estudante considerou estes itens apenas como importantes, não tendo ocorrido qualquer avaliação negativa, corroborando a justificação que encontramos para o primeiro item aqui mencionado.

**Gráfico 2.8.**  
**Razões que estiveram na origem da sua candidatura a um programa Erasmus**



Quando questionados sobre o seu grau de satisfação relativamente aos Serviços do CCRI num conjunto de parâmetros, foi possível encontrar quatro tipologias de respostas. Uma primeira tipologia que incluía o grau de satisfação com o apoio e acompanhamento administrativo de uma forma geral, com a informação sobre o funcionamento do programa, com a informação sobre o país de acolhimento e com a informação sobre a instituição/ organização de acolhimento, revela-nos uma muito elevada satisfação com os itens questionados.

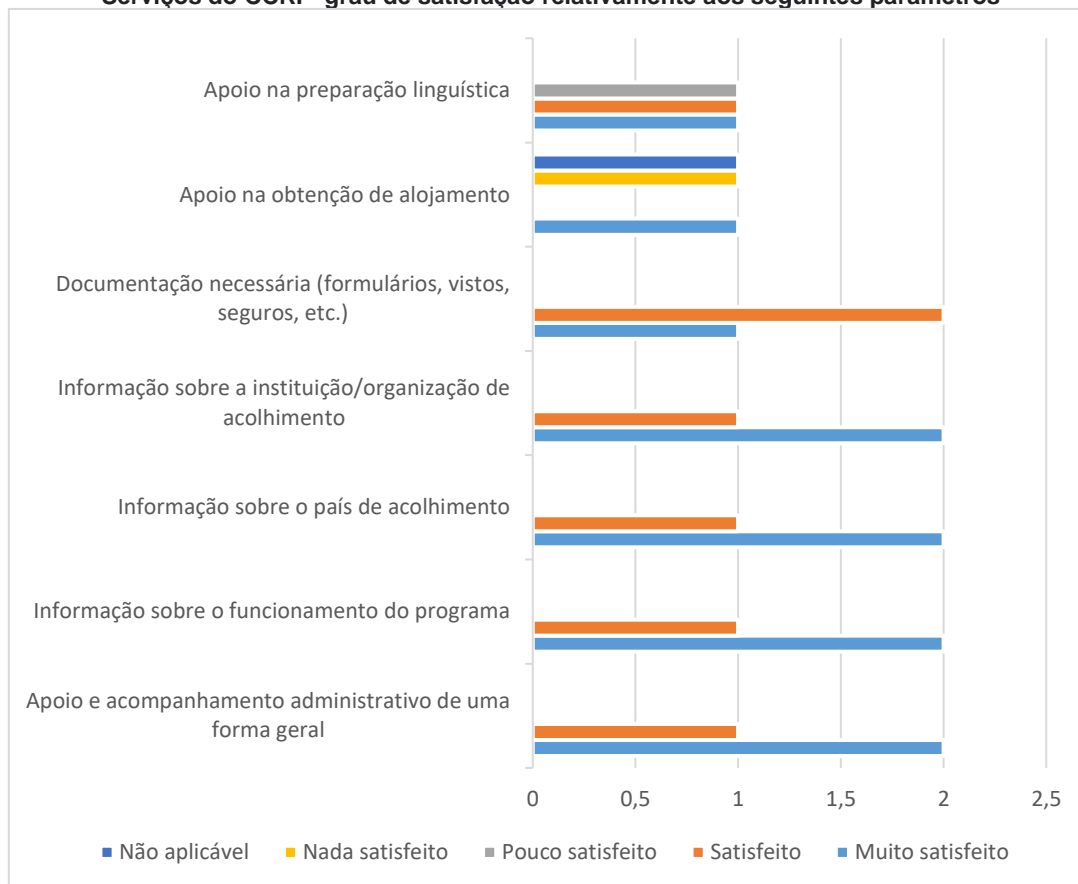
No que se refere à ajuda do CCRI para a obtenção e preenchimento da documentação necessária aos processos Erasmus+, ainda que todos os estudantes tenham revelado satisfação, o grau de satisfação não foi tão elevado quanto nas questões anteriores, provavelmente pela complexidade e multiplicidade de documentos necessários, muito para além das expectativas dos estudantes. O grau de satisfação com o apoio do CCRI na obtenção de alojamento, revela-se menos positiva. As respostas oscilam entre o muito satisfeito e o nada satisfeito, em partes iguais. O terceiro respondente, optou por indicar não aplicável. Por fim, o grau de satisfação com o apoio do CCRI no apoio na preparação linguística, dois dos respondentes estavam muito satisfeitos ou satisfeitos com esse apoio, tendo um estudante afirmado estar pouco satisfeito.

No que concerne ao grau de satisfação dos estudantes, relativamente ao apoio dos coordenadores de curso quanto a um conjunto de itens, foi possível identificar três tipologias de resposta. Uma primeira tipologia que englobava a satisfação com a informação sobre a instituição/ organização de acolhimento e a satisfação com a informação sobre o país de acolhimento. Apesar da maioria dos respondentes estar satisfeito ou muito satisfeito (em número de respostas idêntico), um dos estudantes que respondeu afirmou ter ficado pouco satisfeito com estes itens.

Questionados sobre o apoio pedagógico na elaboração do plano de mobilidade 2 estudantes declararam ter ficado muito satisfeitos com o apoio do coordenador de curso e um estudante satisfeito, o que é revelador do trabalho de proximidade desenvolvido no ISCE Douro. O grau de satisfação com o apoio do coordenador de curso, na sensibilização para a importância dos programas de mobilidade, também foi

avaliado de modo positivo, apenas com proporções de respostas inversas às registadas no item anterior, reforçando esta característica do trabalho docente do ISCE Douro que prima pela proximidade de acompanhamento de todos os estudantes.

**Gráfico 2.9.**  
**Serviços do CCRI - grau de satisfação relativamente aos seguintes parâmetros**



Relativamente à Entidade de Acolhimento, os estudantes também indicaram o seu grau de satisfação.

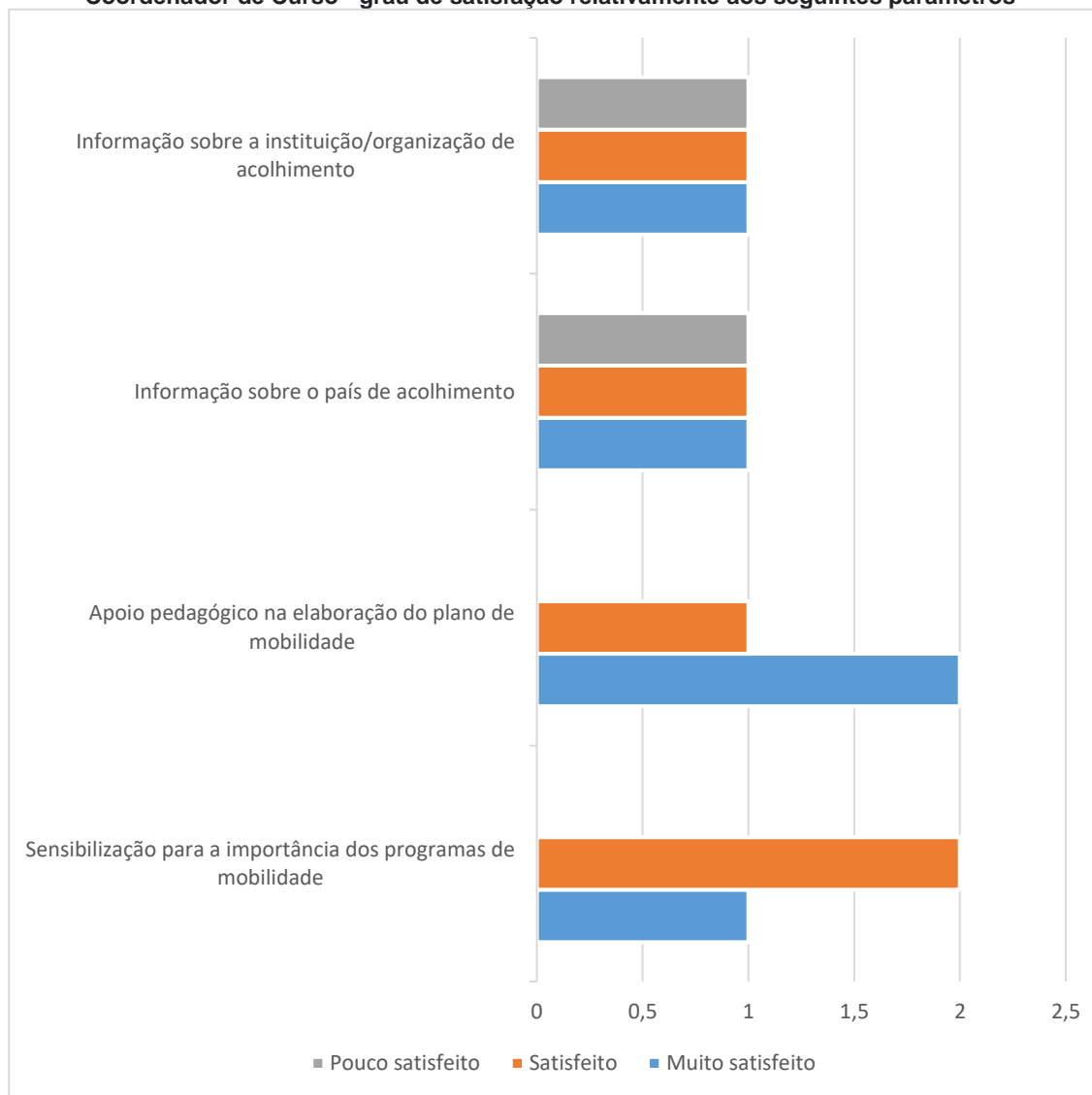
Assim, no que respeita ao ambiente académico é notória a satisfação dos nossos estudantes com o ambiente académico da entidade de acolhimento, com destaque para aqueles que ficaram muito satisfeitos. As metodologias de avaliação da entidade de acolhimento foram avaliadas como positivas, no entanto um dos respondentes declarou ter ficado pouco satisfeito com as mesmas.

É interessante verificar que estes elevados níveis de satisfação encontram o seu ponto mais elevado na documentação necessária e na informação sobre a instituição de acolhimento.

A informação disponibilizada sobre o país de acolhimento, é também um item avaliado muito positivamente pelos nossos estudantes. O grau de satisfação sobre o funcionamento do programa também é avaliado positivamente, ainda que um pouco menos positivamente que o item anterior. O apoio e acompanhamento administrativo

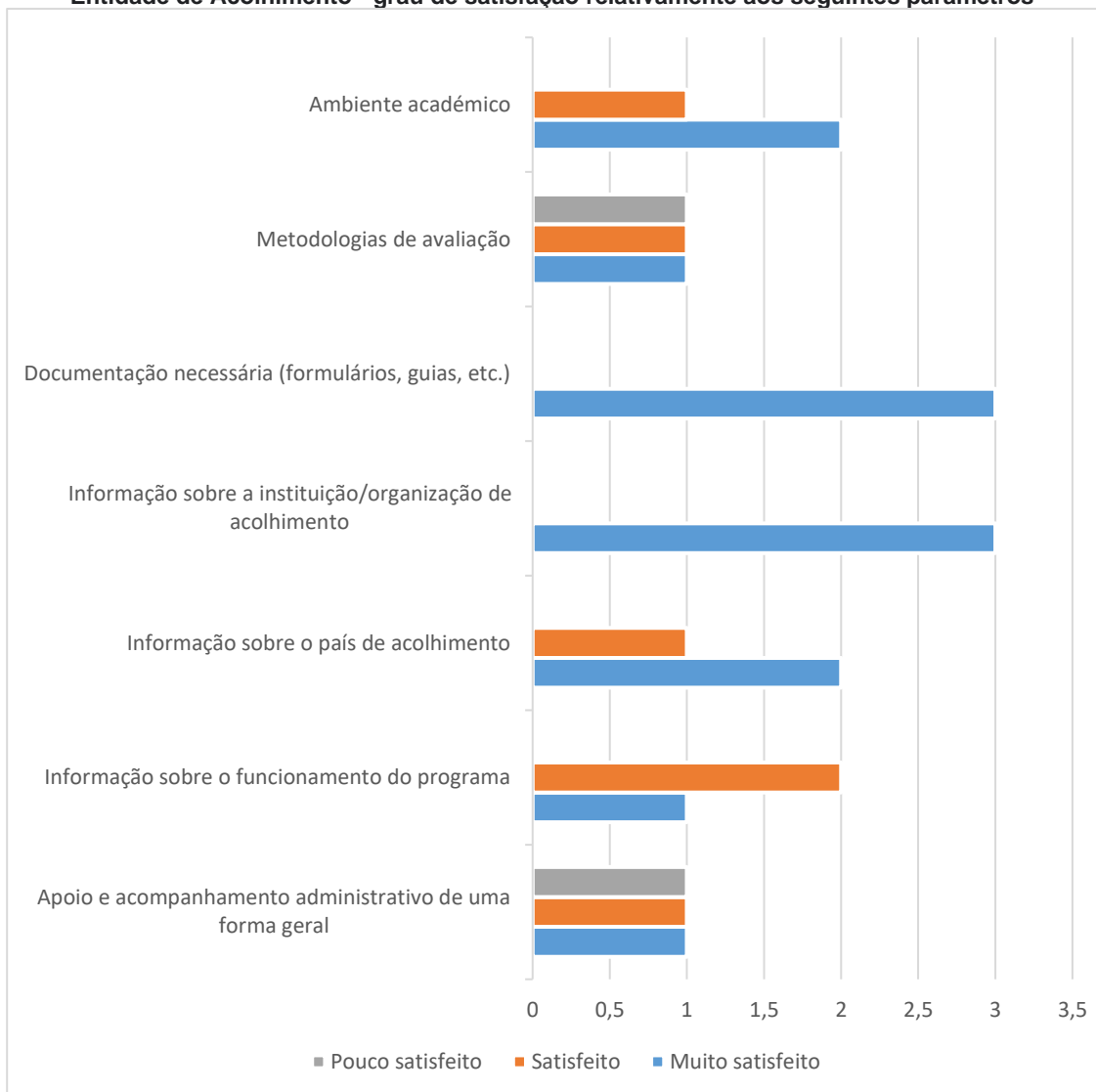
em geral da entidade de acolhimento foi avaliada como positiva, no entanto um dos respondentes declarou ter ficado pouco satisfeito com o mesmo.

**Gráfico 2.10.**  
**Coordenador de Curso - grau de satisfação relativamente aos seguintes parâmetros**





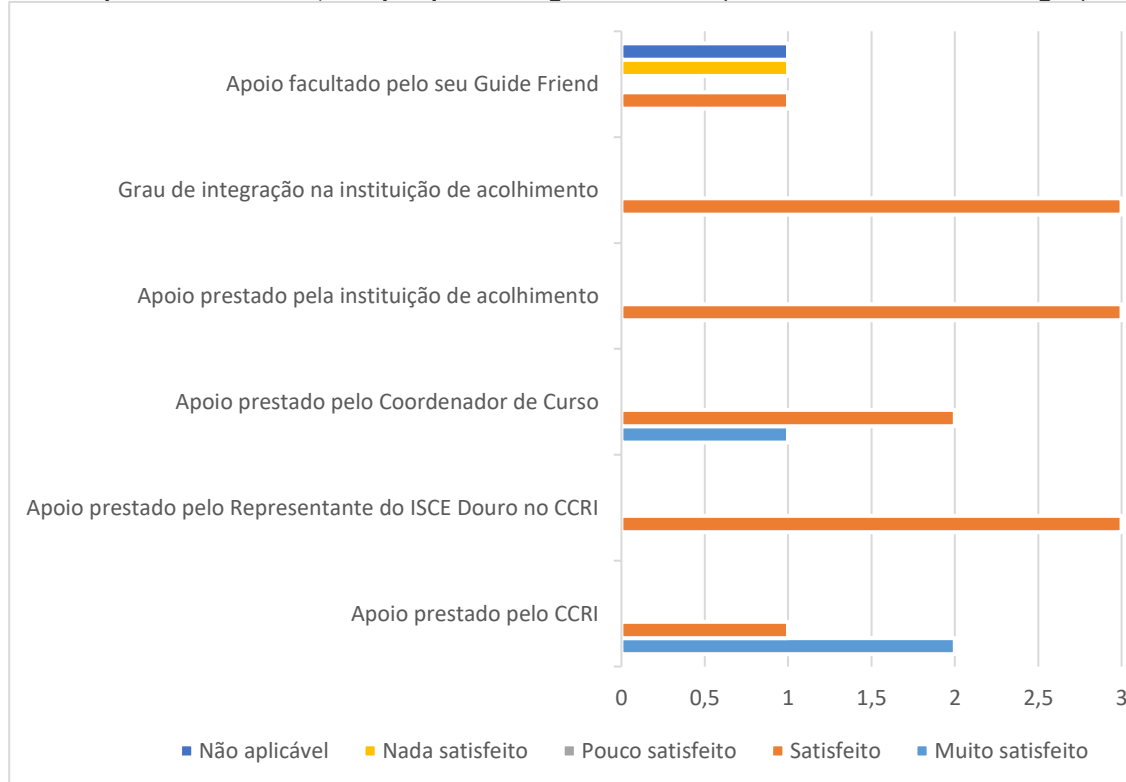
**Gráfico 2.11.**  
**Entidade de Acolhimento - grau de satisfação relativamente aos seguintes parâmetros**



Quanto ao grau de satisfação quanto à sua integração em quase todos os parâmetros questionados, são notórios os elevados padrões de satisfação dos nossos estudantes. Seja no apoio prestado pelo CCRI e pelo seu representante no ISCE Douro, seja no apoio prestado pelo coordenador de curso ou pela instituição de acolhimento, a satisfação é a regularidade mais presente. Apenas no apoio prestado pelo *Guide Friend* é que se regista uma apreciação negativa e outra não aplicável, para além de uma expressão de satisfação.

Gráfico 2.12.

Para os parâmetros abaixo, indique qual o seu grau de satisfação relativamente à sua integração.

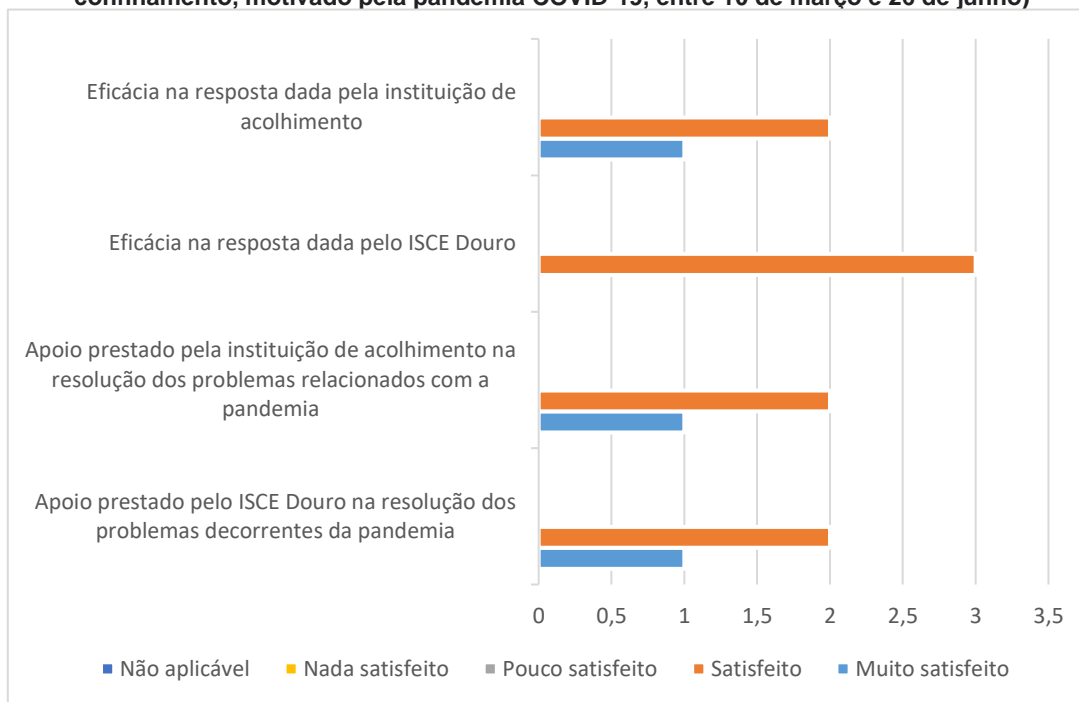


No que respeita ao grau de satisfação com um conjunto de itens, durante o período de confinamento, motivado pela pandemia COVID-19, entre 10 de março e 26 de junho, os estudantes revelaram graus de satisfação elevados e muito elevados, mostrando que o ISCE Douro, não só apoiou como esteve sempre presente na ajuda aos seus estudantes. Do mesmo modo, os estudantes revelam satisfação com o apoio prestado pela instituição de acolhimento.

Segundo os estudantes, todas as instituições de ensino envolvidas nestas mobilidades responderam com eficácia aos constrangimentos existentes, durante o período de confinamento motivado pela pandemia do COVID19 referido.

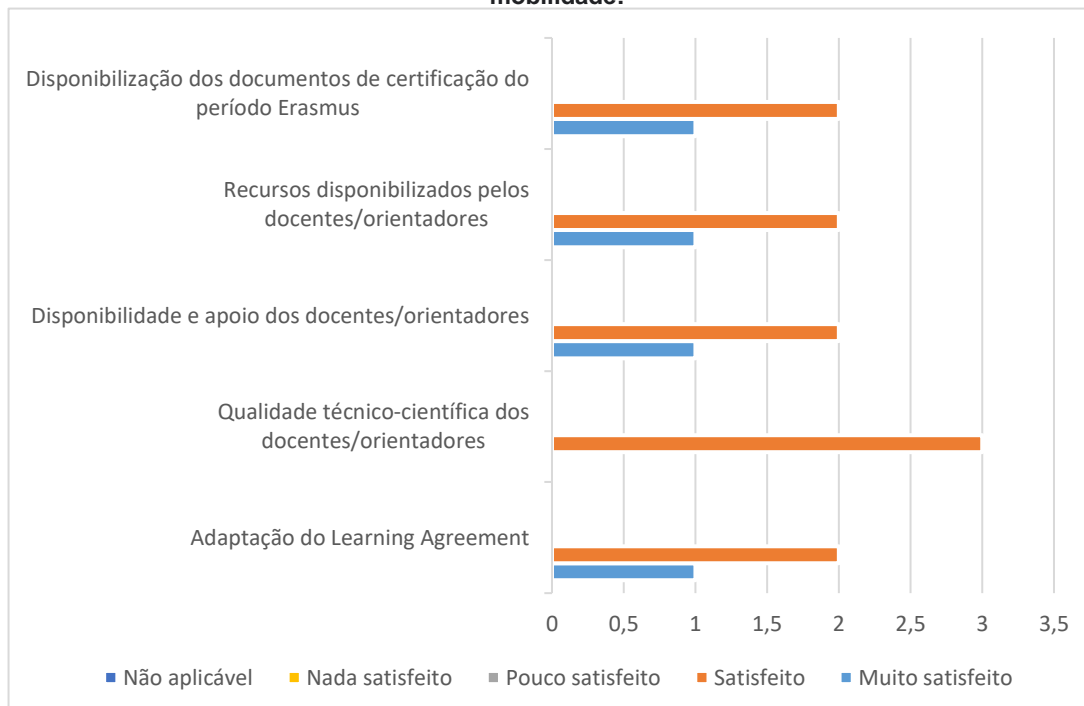
**Gráfico 2.13.**

**Classifique o seu grau de satisfação (esta questão refere-se exclusivamente ao período de confinamento, motivado pela pandemia COVID-19, entre 10 de março e 26 de junho)**



**Gráfico 2.14.**

**Para os parâmetros abaixo, indique o seu grau de satisfação relativamente ao programa de mobilidade:**





Quando questionados sobre o seu grau de satisfação quanto ao programa de mobilidade, é com agrado que registamos a grande satisfação dos nossos estudantes com a mesma. Desde o *Learning Agreement*, passando pela disponibilização dos documentos de certificação do período Erasmus+, pelos recursos disponibilizados e disponibilidade dos docentes e orientadores, é notória a satisfação com a mobilidade.

Apenas na apreciação sobre a qualidade técnica e científica dos orientadores e docentes é que o grau de satisfação foi ligeiramente menos expressivo.

Quando solicitámos aos estudantes que indicassem sugestões de melhoria, os mesmos referiram 3 tipologias de questões:

**1 – Usabilidade da plataforma comunicacional *BB Collaborate*** – Ainda que a esmagadora maioria dos estudantes tivesse avaliado positivamente a plataforma *BB Collaborate*, alguns estudantes (N=4) demonstraram algum descontentamento com a mesma. Este descontentamento resultou, essencialmente, de falhas técnicas ocorridas no início da implementação da mesma, assim como sobre o layout da plataforma: “Nas aulas síncronas no *BB Collaborate* deveria ser possível visualizar todos os que se encontram na “sala” e não apenas duas ou quatro pessoas, que vão trocando à medida que vão falando”.

No entanto os mesmos estudantes louvam a rapidez da equipa técnica do GBL ao mesmo tempo que outros criticam: “antes da implementação de uma plataforma devia-se testá-la com os alunos de modo a aferir possíveis problemas. No entanto, a equipa de apoio técnica foi sempre rápida na resposta aos problemas solicitados pelos alunos.”; “O apoio e consideração do gabinete técnico aos alunos deveria melhorar exponencialmente.”

É necessário ter presente que a utilização da plataforma *BB Collaborate* e toda a adaptação do GBL ocorreu durante o primeiro confinamento - logo em março de 2020 -, sem que tivesse ocorrido qualquer interrupção letiva. Foi uma fase de adaptação e aprendizagem, para estudantes e instituição que está ultrapassada, tendo todos aprendido com o processo. Atualmente, estas situações já não ocorrem, pois agora utilizamos a plataforma *Zoom* e o GBL implementou sistemas de resposta rápida às solicitações colocadas.

**2 – Horários letivos** – Um estudante referiu a necessidade da criação de horários com menor carga letiva, em que as aulas tivessem mais intervalos entre si: “Estes deveriam ser mais espaçados”. O mesmo estudante refere que o volume de trabalho é demasiado para a sua expectativa: “Os alunos passaram muito tempo ao computador, ora a ter aulas, ora a fazer trabalhos.”

No que concerne aos horários, o ISCE Douro tem todo o cuidado na elaboração dos mesmos, adequando-os às cargas letivas acreditadas pela A3ES, com os devidos intervalos, entre blocos letivos. Para além disso, o volume de trabalho que é pedido pelos docentes, estão em linha com as metas de aprendizagem e objetivos de cada



UC, de modo a garantir os padrões de qualidade de ensino e aprendizagem, preconizados pelo ISCE Douro.

**3 – Instalações e equipamentos disponíveis** – Dois estudantes referiram a necessidade de melhorar as instalações onde decorrem as atividades letivas, assim como, os equipamentos disponíveis para as mesmas:” Melhoria nas salas de ensino e no equipamento disponível”; “devia de haver melhores instalações”. Nos últimos anos, tem ocorrido uma clara melhoria nos equipamentos disponíveis nas salas de aula, mormente no que se refere ao equipamento informático e de comunicação à distância e de apoio técnico. Para além disso, no que às instalações diz respeito, existe uma manutenção contínua das mesmas com investimentos claros nos espaços comuns e de apoio aos estudantes, com efeitos muito positivas no quotidiano institucional.

## J. Avaliação da Qualidade dos Serviços do ISCE Douro

No que respeita à avaliação da qualidade dos serviços do ISCE Douro, a análise que se segue foca-se na Biblioteca, nos Serviços Académicos (antes e durante o primeiro confinamento), no Bar/ Refeitório e nos Serviços de Apoio.

Assim, no que respeita ao grau de satisfação, quanto aos serviços da Biblioteca do ISCE Douro, num conjunto de parâmetros, verificamos que os níveis de satisfação são muito elevados, apresentando alguma insatisfação (residual) apenas tendo alguma relevância em questões relacionadas com a organização do serviço, com os horários disponíveis, o tempo de resposta à solicitação e a qualidade das instalações.

No que concerne à organização do serviço, desenvolvemos ações de melhoria contínua no serviço da Biblioteca do ISCE Douro em conjunto com a colaboradora que desempenha a sua atividade profissional no serviço. Quanto aos horários disponíveis na biblioteca, estamos alertados para a necessidade de alteração do mesmo, estando prevista a realização dessa modificação ainda durante o segundo semestre letivo. No que respeita ao tempo de resposta face às solicitações dos estudantes, no quadro da avaliação do PND essa questão foi abordada e resolvida.

Por fim quando é feita referência à qualidade das instalações, não compreendemos o alcance dessa insatisfação, pois as instalações são ótimas, estando equipadas com todas as condições necessárias ao desenvolvimento de um bom estudo ou trabalho académico.

Quando solicitámos aos estudantes que indicassem sugestões de melhoria, os mesmos referiram 3 tipologias de questões:

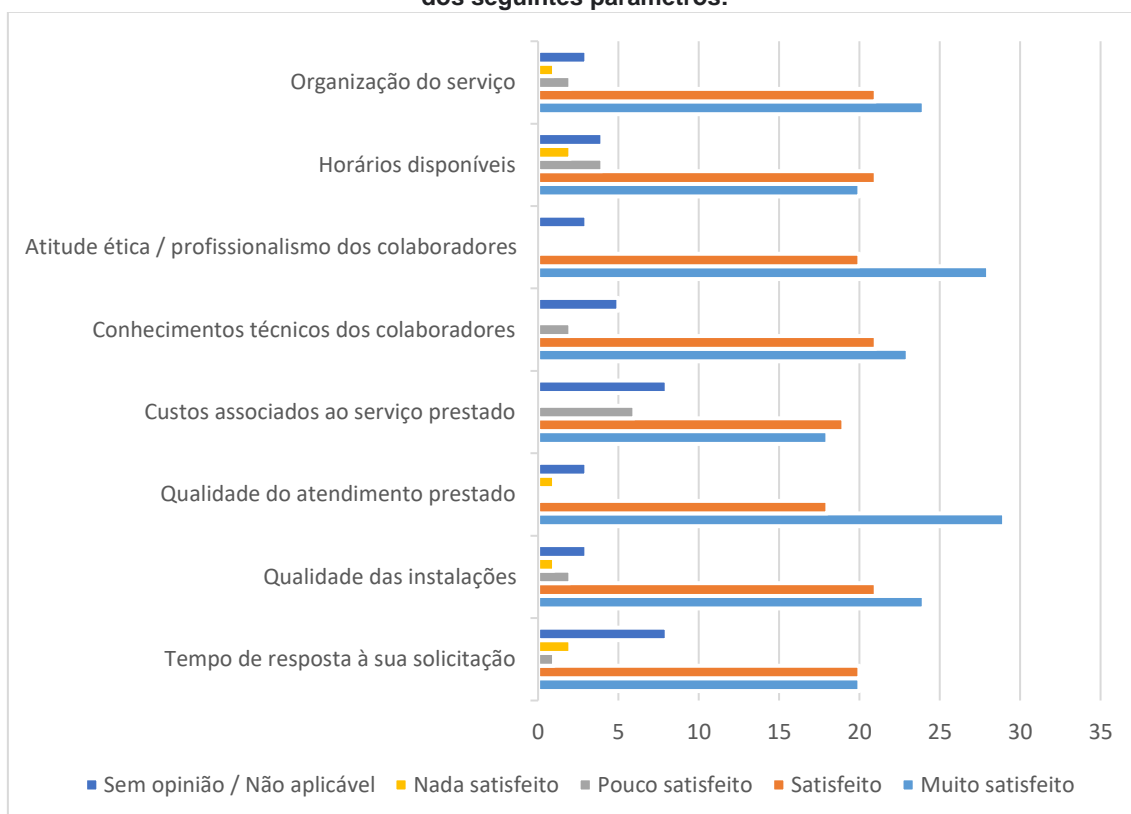
**1 – Espaço físico** – Um estudante referiu que seria interessante se a biblioteca tivesse um espaço físico maior. Do nosso ponto de vista, enquanto espaço físico a biblioteca encontra-se adequada à dimensão da instituição, encontrando-se num edifício autónomo, com todas as condições de conforto e silêncio necessárias ao desenvolvimento das atividades de estudo.

**2 – Acervo** – Dois estudantes fizeram referência à necessidade de reforço do acervo bibliográfico, mormente naquele dedicado à educação e educação para a infância. Nos últimos anos, o ISCE Douro tem desenvolvido um intenso trabalho de reforço do acervo bibliográfico, tendo nos últimos anos recorçado o mesmo em mais de 250 obras. De facto, importa reforçar a área referida pelos estudantes, trabalho que realizaremos em breve.

**3 – Horário** – Um estudante apontou como necessidade de melhoria o alargamento do horário da biblioteca, o que nos parece ter alguma pertinência. Conforme já foi referido acima, tencionamos com brevidade resolver essa mesma questão.

Gráfico 2.15.

Indique o seu grau de satisfação, quanto aos serviços da Biblioteca do ISCE Douro, para cada um dos seguintes parâmetros:



No que se refere ao grau de satisfação quanto aos serviços académicos do ISCE Douro, é notório o elevado grau de satisfação dos nossos estudantes, na generalidade das questões colocadas.

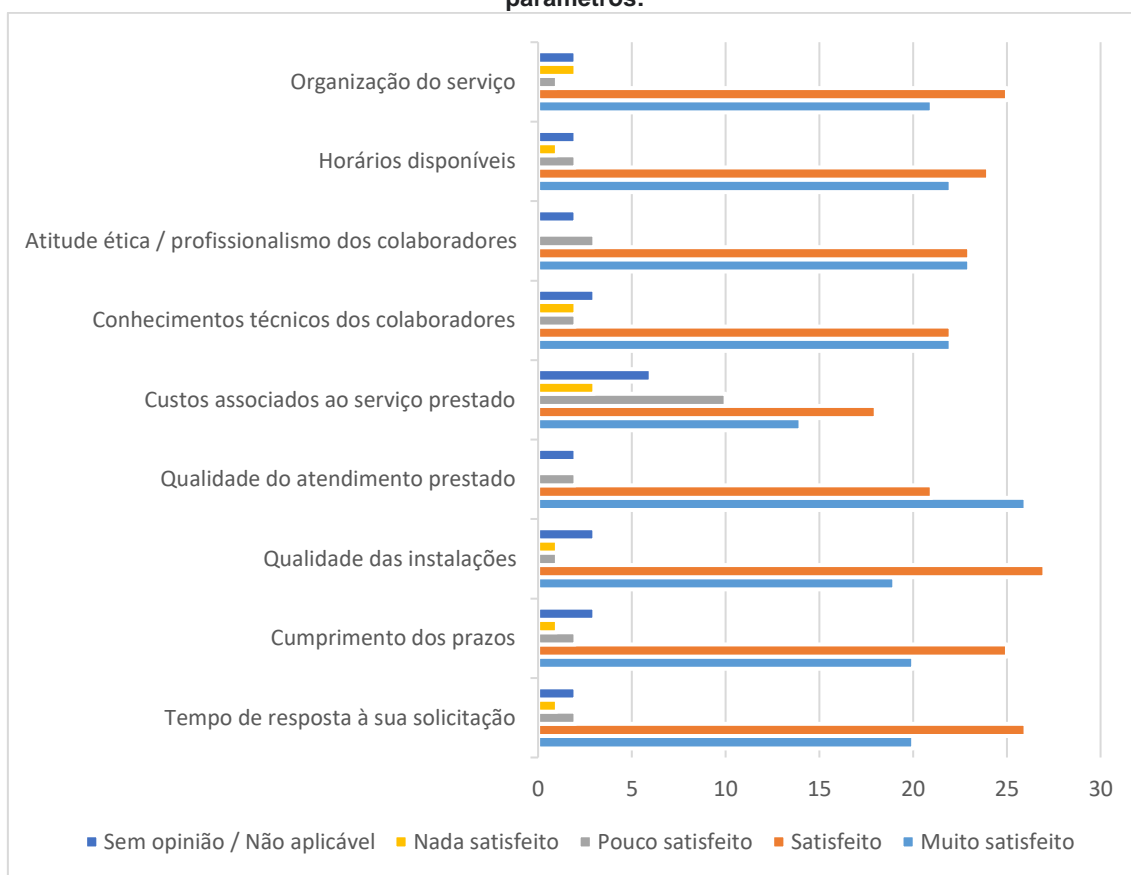
Note-se que apenas nas questões relacionadas com os custos dos serviços é que a satisfação não é tão relevante. Ainda assim, a esmagadora maioria dos respondentes

encontra-se satisfeita ou muito satisfeita relativamente a esta questão, o que reforça a constante preocupação social de EI do ISCE Douro com os valores cobrados, permitindo que a liberdade de aprender seja uma realidade.

Quando solicitámos aos estudantes que indicassem sugestões de melhoria, um estudante apenas referiu a necessidade de proceder a alterações no horário dos serviços académicos: “Tendo em conta que existem aulas em regime misto/ noturno (pós-laboral), e uma vez que também existem trabalhadores estudantes creio que deveria haver um horário de funcionamento dos serviços académicos misto, nem que fosse rotativo.” De facto, esta é uma questão pertinente e que será alvo de tratamento pelo ISCE Douro, de modo a prestar um melhor serviço aos estudantes.

**Gráfico 2.16.**

**Indique o seu grau de satisfação, quanto aos Serviços Académicos, para cada um dos seguintes parâmetros:**

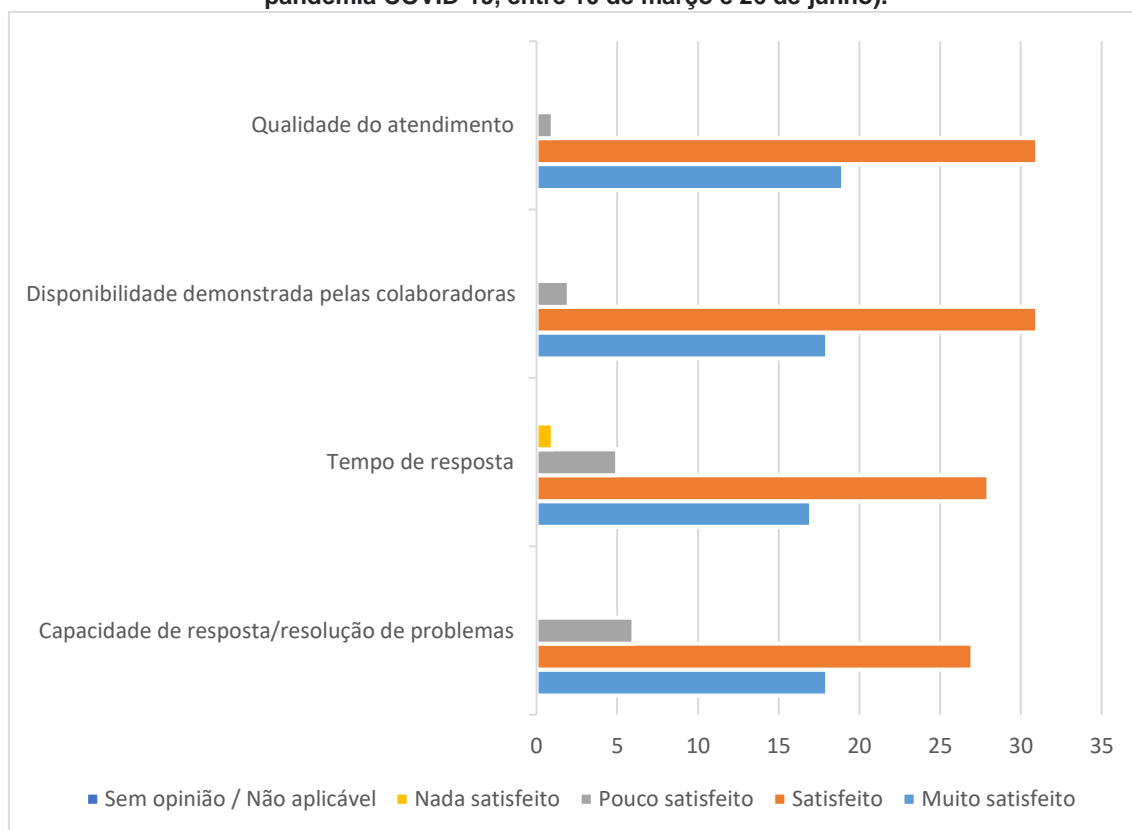


Relativamente ao grau de satisfação quanto aos serviços académicos, durante o período de EaD durante o primeiro confinamento do ISCE Douro, pouco há a acrescentar. É de salientar que nas questões apresentadas, a esmagadora maioria dos estudantes que responderam afirmaram estar satisfeitos ou muito satisfeitos com os serviços prestados.

Apenas no tempo de resposta e capacidade de resposta dos serviços é que encontramos alguma expressão de insatisfação com algum significado. Assumimos que durante este período, os serviços académicos tenham funcionado com um tempo de resposta e uma capacidade de resposta menos ágil, em virtude de ter sido a primeira vez que os mesmos trabalharam a distância, necessitando para tal de reaprender procedimentos e tarefas.

Gráfico 2.17.

**Ensino a distância (E@d): Classifique o seu grau de satisfação relativamente aos Serviços Académicos (esta questão refere-se exclusivamente ao período de confinamento, motivado pela pandemia COVID-19, entre 10 de março e 26 de junho).**



Quanto ao grau de satisfação, dos serviços prestados no Bar/Refeitório do ISCE Douro, em todos os itens questionados verifica-se uma clara maioria de estudantes satisfeitos ou muito satisfeitos com os mesmos. As expressões de insatisfação ou pouca satisfação são residuais, obtendo maior significado apenas em questões relacionadas com a qualidade do atendimento, profissionalismo e organização do serviço. Este é um fator que temos vindo a melhorar junto do Bar / Refeitório, todavia a postura por vezes desorganizada e nem sempre urbana de alguns estudantes também concorre para estes resultados.

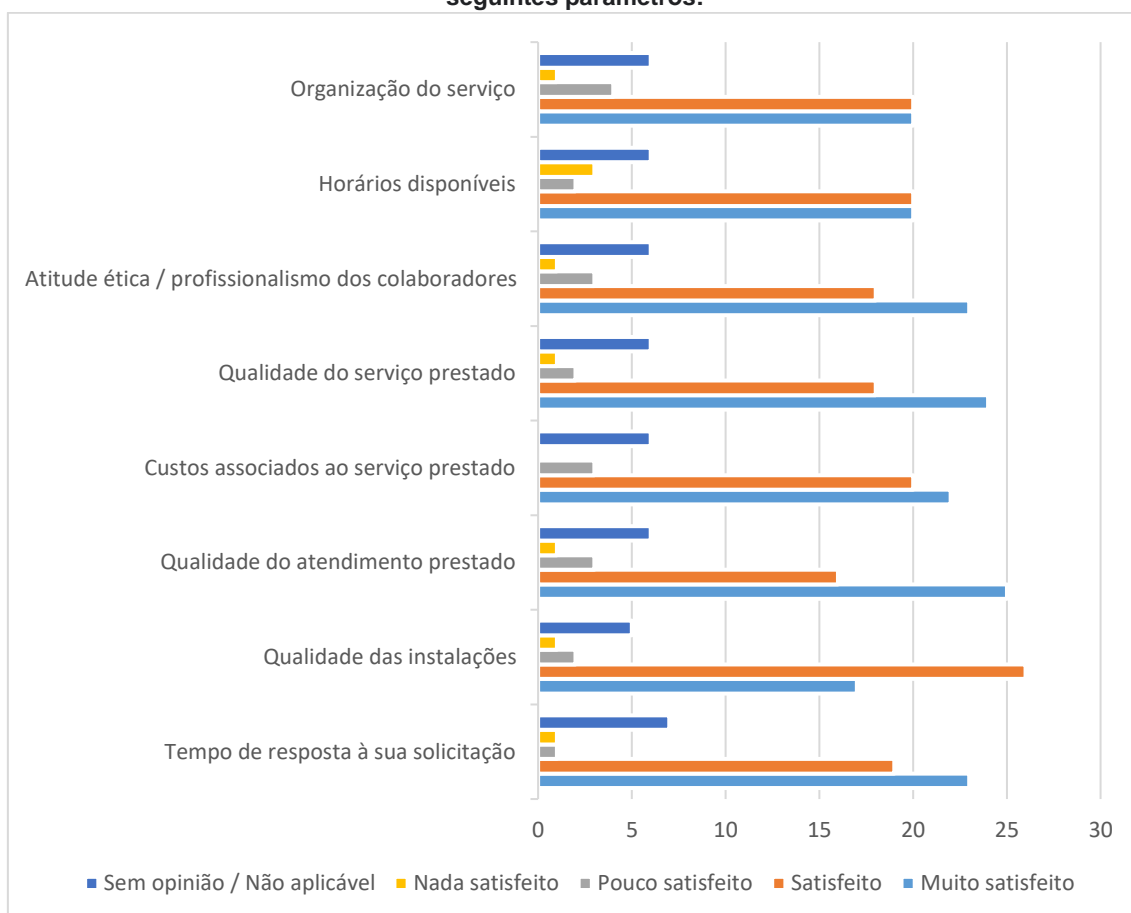
Quando solicitámos aos estudantes que indicassem sugestões de melhoria do Bar/Refeitório do ISCE Douro, apenas um estudante referiu a necessidade de



alargamento do horário do mesmo:” uma vez que existem aulas em regime misto/noturno (pós-laboral), e tendo em conta que também existem trabalhadores estudantes creio que deveria haver um horário de funcionamento do bar/ refeitório misto, nem que fosse rotativo”. Esta é uma questão que nos preocupa e que tencionamos resolver a médio prazo.

**Gráfico 2.18.**

**Indique o seu grau de satisfação, quanto aos serviços do Bar / Refeitório, para cada um dos seguintes parâmetros:**

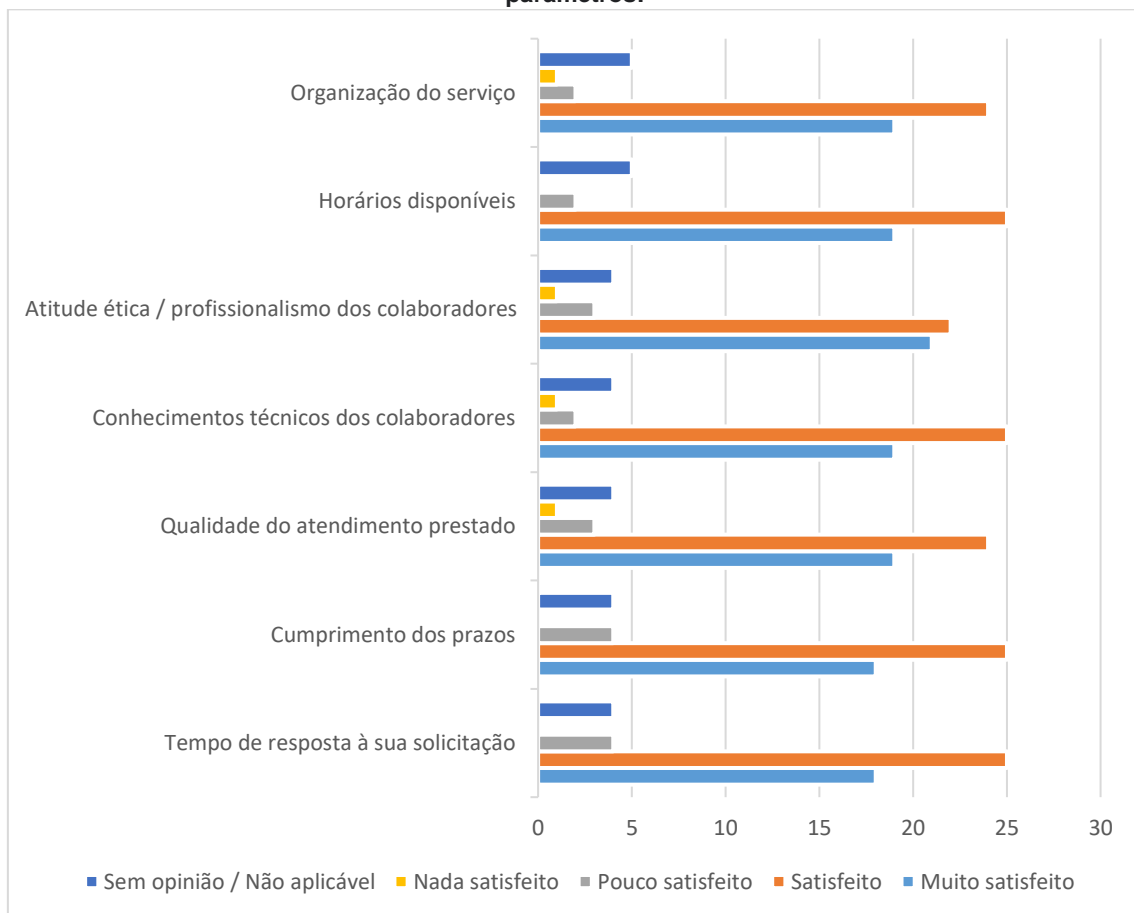


Por fim, quando questionámos os estudantes sobre o seu grau de satisfação, quanto aos Serviços de Apoio, verifica-se que uma clara maioria de estudantes estão satisfeitos ou muito satisfeitos com os mesmos. As expressões de insatisfação ou pouca satisfação são residuais, obtendo maior significado apenas em questões relacionadas com a qualidade do serviço prestado e o profissionalismo dos colaboradores. Estes são pontos que podemos melhorar, com a realização de formações aos mesmos.

Quando solicitámos aos estudantes que indicassem sugestões de melhoria do Serviços de Apoio do ISCE Douro, nenhum estudante indicou qualquer sugestão de melhoria dos mesmos. Este facto motiva-nos no trabalho que estamos a desenvolver,

mas não nos descansa, pois queremos continuar a melhorar e a prestar um serviço com cada vez mais qualidade a todos.

**Gráfico 2.19.**  
Indique o seu grau de satisfação, quanto aos Serviços de Apoio, para cada um dos seguintes parâmetros:



## K. 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](mailto:gap@iscedouro.pt)

[www.iscedouro.pt](http://www.iscedouro.pt)