

Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade

# Relatório de Autoavaliação

2016/2017



Instituto Superior de Ciências Educativas

Gabinete de Avaliação e Promoção da ualidade

## Índice

INTRODUÇÃO.....	2
Avaliação e Monitorização da Qualidade Pedagógica.....	3
Questionário de Avaliação da Qualidade Pedagógica ISCE _ Alunos_UC.....	5
Questionário de Avaliação da Qualidade Pedagógica ISCE – Alunos _Geral .....	6
Questionário de Avaliação da Qualidade Pedagógica ISCE _ Docentes Geral.....	8
Questionário de Avaliação da Qualidade Pedagógica ISCE _ Docentes_UC.....	10
Questionário de Avaliação da Satisfação Interna – Serviços.....	11
Avaliação do Desempenho do Pessoal Docente .....	12
Avaliação do Desempenho do Pessoal Não Docente .....	13
Avaliação dos Parceiros Externos .....	14
Análise Swot.....	16
Conclusões .....	22
Contactos .....	24

## INTRODUÇÃO

---

O Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade – GAPQ assume-se como a face visível do compromisso na mobilização da Comunidade ISCE para a construção de uma Cultura Organizacional de Conhecimento e Qualidade.

A equipa do GAPQ é constituída por Diretor, técnico-superior, representante do pessoal docente, representante do pessoal de apoio aos ciclos de estudos, um representante da associação de estudantes, diretora de recursos humanos da Pedago e consultores externos.

O GAPQ tem como missão reforçar a qualidade da Comunidade de Educação e Investigação do ISCE, em diferentes modalidades e contextos, de forma a contribuir para a melhoria contínua da qualidade pedagógica, partilhada por todos e com a participação ativa de alunos, docentes, colaboradores não docentes, parceiros externos, nacionais e transnacionais, garantindo a prossecução da missão do ISCE e exigindo a interiorização de valores de excelência e qualidade contínuas nas práticas pedagógicas, nos desempenhos individuais e nas estruturas gerais de funcionamento e interação com o mercado educativo, social e económico.

A garantia de qualidade operacionaliza-se através da aplicação de instrumentos de diagnóstico, sendo que após os resultados se propõem medidas de melhoria, implementação das mesmas e seu acompanhamento.

Para que seja possível dar resposta com qualidade às exigências e anseios da comunidade educativa envolvida, é imprescindível que exista um ciclo permanente de atuação.

Como instrumentos são utilizados os inquéritos enviados por via eletrónica aos estudantes e docentes, semestralmente, para avaliação do funcionamento letivo.

Após a receção das respostas são produzidos relatórios que o GAPQ encaminha para os departamentos e que permitirá através da sua leitura uma reflexão para tomadas de decisão.

## **Avaliação e Monitorização da Qualidade Pedagógica**

---

A avaliação e monitorização da qualidade pedagógica realizada a todos os cursos do 1º e 2º ciclo - Licenciaturas e Mestrados e CTesP, do ano letivo 2016-2017 decorreu com normalidade e salvaguardando o disposto nas orientações produzidas pelo Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade, nomeadamente no seu documento de “*Enquadramento Geral*” aprovado em CTC, assim como no documento respeitante à “*Estratégia de Avaliação por UC*”, ambos públicos no *site* do ISCE.

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

Semestralmente, o GAPQ organiza o processo de construção, envio, receção e tratamento de dados resultantes da aplicação dos instrumentos de avaliação por UC e Geral. Nas três últimas semanas de cada semestre, alunos e docentes recebem os avisos relativos às datas e regras para o preenchimento dos questionários, embora toda a documentação associada se encontre na plataforma no “Espaço Qualidade” criado para o efeito.

A disponibilização na plataforma dos primeiros resultados aos coordenadores dos departamentos em formato gráfico e por UC, após preenchimento dos questionários, podem servir, mas não só, à produção do Relatório da UC, mas também para refletirem nas possíveis mudanças a operar para melhoria da qualidade.

Para além dos relatórios serem disponibilizados na plataforma, o GAPQ envia-os também para os Departamentos dos Cursos, para que seja feita uma análise cuidada dos mesmos. Reunidos os primeiros resultados e os relatórios por UC, os coordenadores dos cursos terão a oportunidade de construir o resumo geral de autoavaliação do curso, o qual deve representar a síntese global do desempenho verificado nos contextos de ensino-aprendizagem de todos os cursos, realçando em “pontos fortes” e “pontos fracos” as conclusões finais desse documento.

A maioria dos Docentes dão resposta aos questionários, mas a adesão dos Discentes tem sido menor do que se pretende, pelo que a equipa do GAPQ propôs ao CTC a alteração de alguns modelos dos questionários utilizados. Essas alterações vão de encontro aos objetivos da cultura da qualidade, mas tornando-os menos exaustivos e motivadores para o seu preenchimento.

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

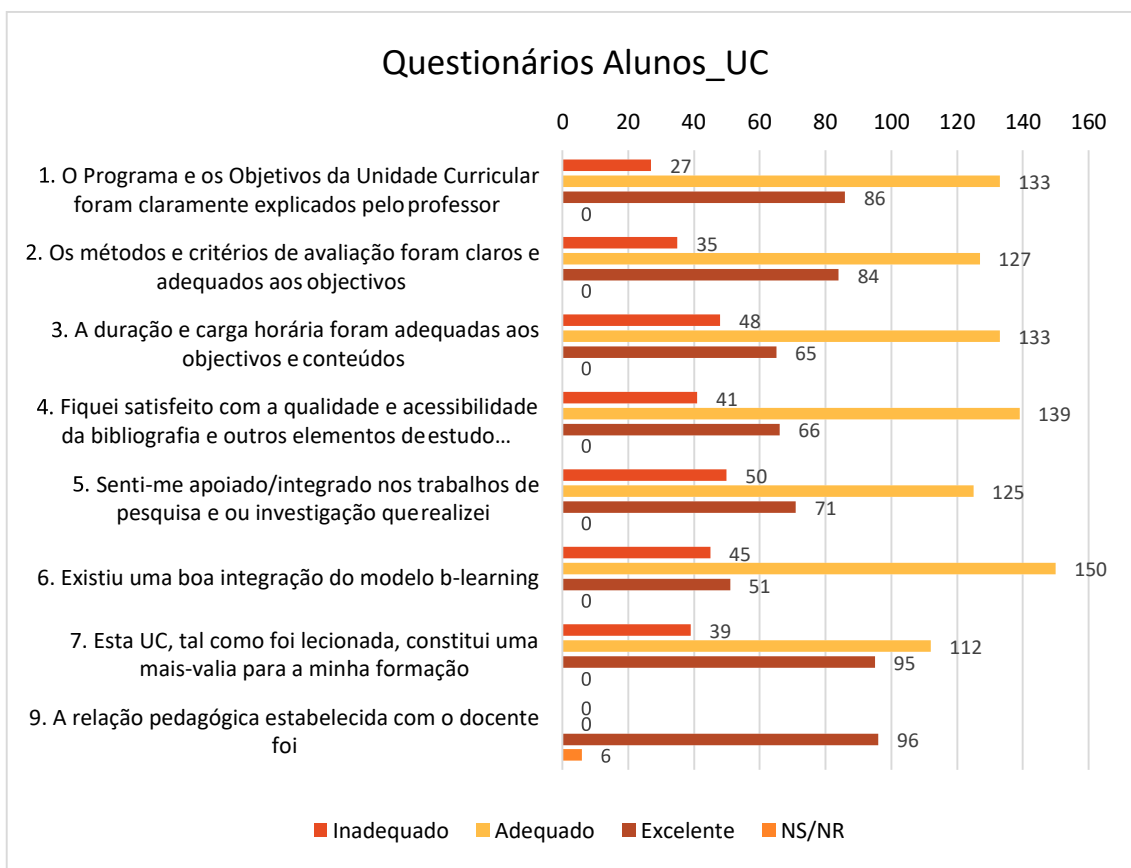
Para colmatar esta pouca adesão por parte dos estudantes, a Diretora do GAPQ, de acordo com o Presidente do ISCE optou por estratégias diversificadas: participar nalgumas reuniões dos Departamentos, reunir com a Associação de Estudantes e solicitar apoio aos Docentes que disponibilizaram espaço/tempo de aulas para que a responsável pelo GAPQ, falasse com os alunos e lhes passasse a mensagem da importância da sua participação no processo de avaliação interna do ISCE.

## Questionário de Avaliação da Qualidade Pedagógica ISCE \_ Alunos\_UC

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

Estes inquéritos permitiram perceber como é que os alunos avaliam os requisitos inerentes à qualidade pedagógica de cada uma das unidades curriculares frequentadas, incluindo o desempenho de cada docente.

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



## **Questionário de Avaliação da Qualidade Pedagógica ISCE – Alunos \_Geral**

Este inquérito deu-nos a perspetiva de como os alunos avaliam as condições genéricas do funcionamento dos cursos que frequentam.

De realçar que na parte do Questionário Geral-Alunos em que diagnosticamos o nível de satisfação geral dos alunos em relação às condições gerais de funcionamento da instituição numa escala de 1 – *Nada Satisfeito* a 5 – *Totalmente Satisfeito* constatamos que a avaliação média da satisfação dos alunos é boa, havendo uma pontuação mais baixa para os espaços físicos, sendo que a Entidade Instituidora já está a resolver algumas situações que foram apontadas.

Relativamente aos apoios, tanto por parte dos Departamentos, como das Coordenações dos Cursos é notável a satisfação dos estudantes e nota-se uma pontuação mais elevada para o apoio prestado pelo Provedor do Estudante.

As medidas de apoio prestadas pelos Serviços Académicos, Tesouraria e Apoio Social demonstram também a satisfação por parte dos estudantes.

As informações patentes no site do ISCE e no Facebook ISCE são relevantes para os alunos que consideram que as informações são elucidativas.

Atente-se ao gráfico seguinte:

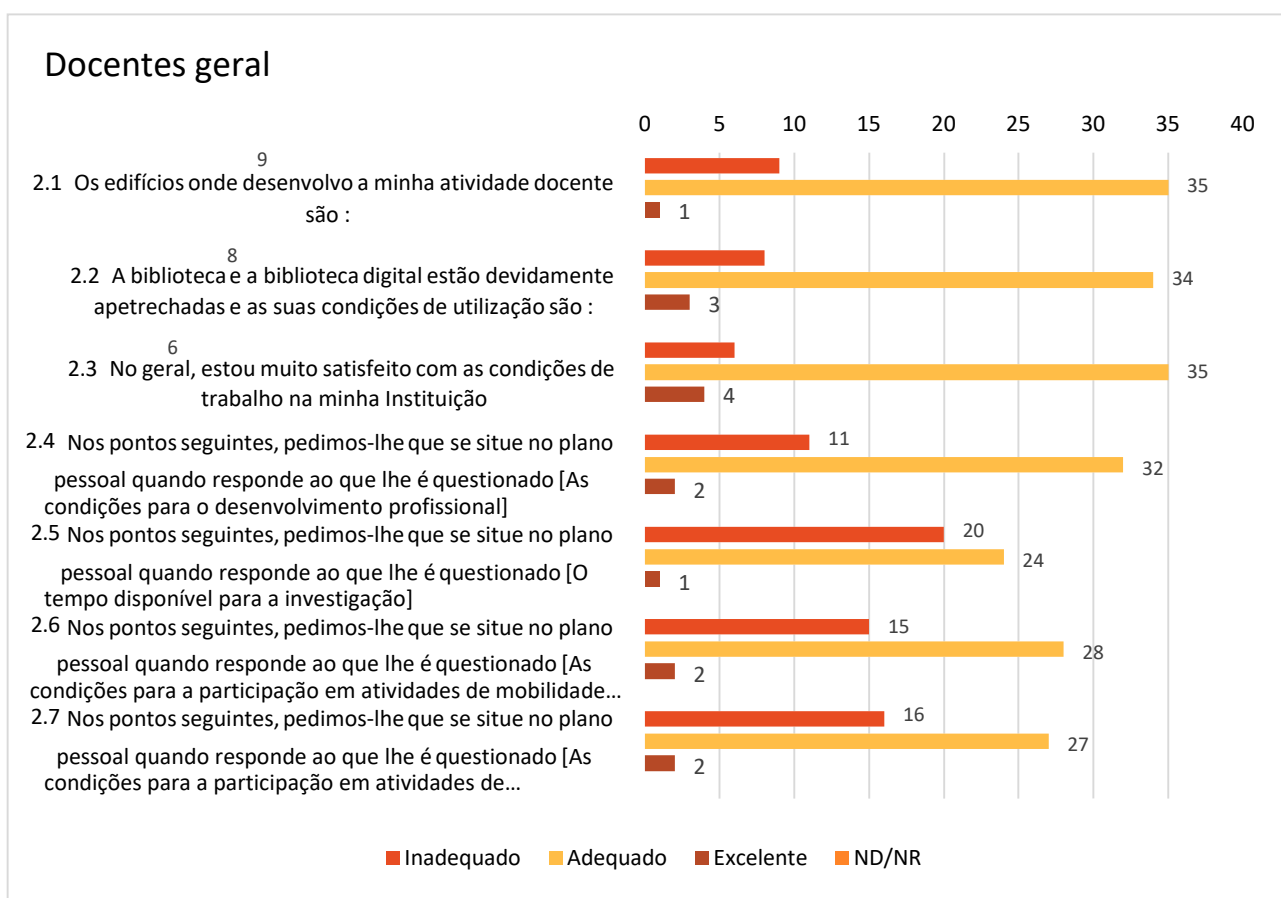
### Questionários Alunos Geral





## Questionário de Avaliação da Qualidade Pedagógica ISCE \_ Docentes Geral

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



Quanto, aos resultados apurados referentes ao funcionamento geral da instituição, é bastante satisfatória, embora sejam também apontados aspetos menos positivos relativamente aos espaços físicos.

Como ponto forte destacamos os resultados relativos à questão 2.3. – em que os docentes se consideram muito satisfeitos.

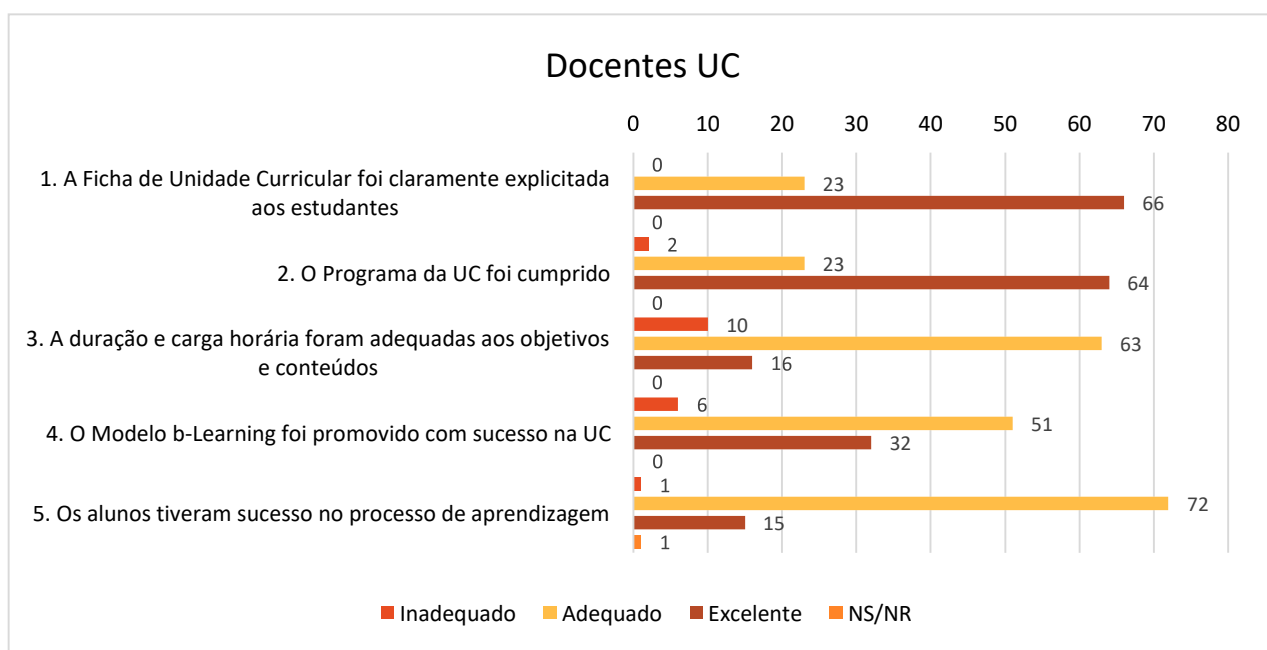
A instituição pode assim constatar que embora a avaliação média seja bastante positiva, os docentes contestam, pelas pontuações mais baixas, que as condições dos equipamentos informáticos e biblioteca devem ser melhorados com novas soluções. Relativamente aos *serviços de apoio aos estudantes e docentes,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

Será necessário realizar sessões informativas para docentes para a utilização da plataforma, pois alguns alegam dificuldades no seu uso.

## Questionário de Avaliação da Qualidade Pedagógica ISCE \_ Docentes\_UC

A avaliação da qualidade pedagógica exige uma integração de dados centralizada na unidade central de todos os contextos de ensino-aprendizagem: - a Unidade Curricular (UC). Assim, cada docente preencheu este instrumento de inquirição por cada uma das Unidades Curriculares (UCs) lecionadas em cada semestre.

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



Podemos considerar muito positiva a avaliação que os docentes fazem do desempenho relativamente aos dois semestres, com ênfase para as questões 1, 2 e 4 em que foi atribuída a pontuação de excelente, respetivamente 66, 64 e 32.

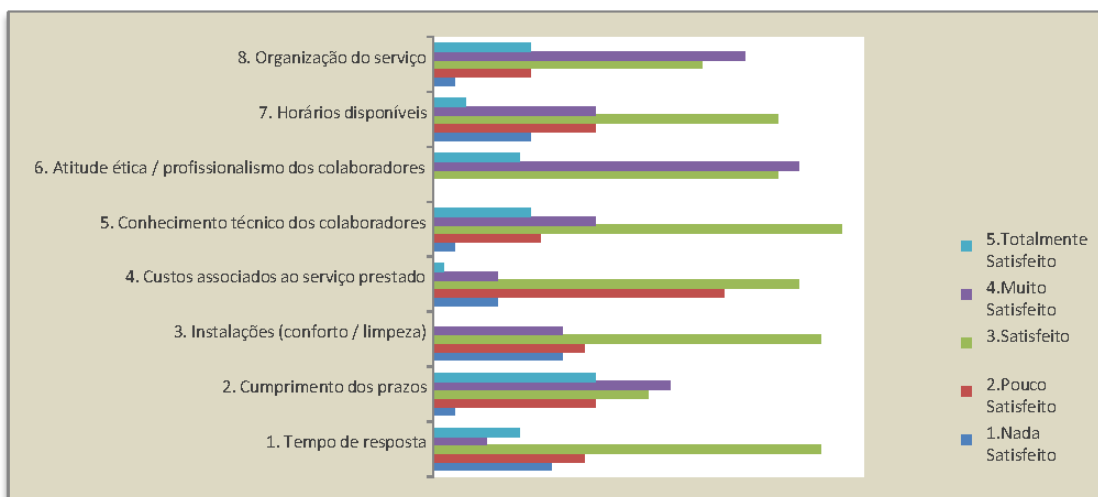
## Questionário de Avaliação da Satisfação Interna – Serviços

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

Os itens que constaram do questionário foram os seguintes:

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

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



## Avaliação do Desempenho do Pessoal Docente

A avaliação do desempenho do pessoal docente do ISCE, realizada no ano lectivo de 2014/2015, teve como objetivos evidenciar o mérito demonstrado em obediência ao “princípio da diferenciação do desempenho, regendo -se ainda por princípios de confiança, justiça, abrangência, consistência, transparência e isenção”. A avaliação tem um carácter regular e realiza-se obrigatoriamente de três em três anos. A avaliação atribuída num determinado período pode ser revista, a requerimento do interessado, sempre que se tenha verificado a aprovação em provas de doutoramento/ especialista, ou que um determinado contributo, científico ou qualquer natureza, produzido no período, venha a evidenciar nos períodos seguintes um impacto relevante, ou venha a ser objeto de especial reconhecimento designadamente através de prémio nacional, estrangeiro ou internacional.

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

São objeto de avaliação as atividades agrupadas em 3 dimensões: Técnico-Científica, Pedagógica e Organizacional, definidas no Regulamento aprovado pelo CTC, sendo atribuída a seguinte percentagem para cada dimensão: **Técnico-Científica: 30 %; Pedagógica: 40 % e Organizacional: 30 %.**

A classificação final da avaliação de desempenho tem por base a pontuação global estabelecida através da grelha de critérios aprovada, sendo expressa em cinco classes de acordo com a seguinte correspondência: Excelente, pontuação  $\geq 90$  %; **Bom**, pontuação  $\geq 60$  %  $< 90$  %; **Suficiente**, pontuação  $\geq 40$  %  $< 60$  %; **Inadequado**, pontuação  $< 40$  %. Esta avaliação do desempenho, assim como resultados obtidos através da aplicação dos questionários de avaliação pedagógica foram elementos preponderantes para a contratação, desvinculação ou posicionamento na carreira de docentes.

Visto que, de acordo com o estipulado no Regulamento de Avaliação do PD, a avaliação é realizada de três em três anos, deverá ser realizada no decurso de 2017/2018.

## **Avaliação do Desempenho do Pessoal Não Docente**

Foi dado cumprimento ao procedimento de avaliação de desempenho do pessoal não docente construído pela PEDAGO, aplicado aos colaboradores afetos funcionalmente ao organigrama do ISCE.

Após o preenchimento da ficha de autoavaliação, fica a informação da necessidade de formação que cada funcionário sente que necessita, de acordo com as funções que desempenha, para melhoria de desempenho.

A avaliação de desempenho do PND da PEDAGO afeto no organigrama funcional do ISCE relativamente ao ano letivo 2016/2017 decorreu conforme o previsto no Procedimento de Avaliação. Distribuídas e recolhidas as fichas de autoavaliação que foram solicitadas aos funcionários, foram organizadas as equipas de avaliação, tendo estado presentes o Presidente do ISCE, a Coordenadora do GAPQ, a responsável pelos Recursos Humanos e uma pessoa responsável pelo serviço dos avaliados.

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.

Destaca-se a enorme disponibilidade e interesse demonstrados por todos os colaboradores, o que proporcionou um retorno humano muito relevante para o processo e para a Instituição em si.

A comparação, entre a fase de autoavaliação e a fase de avaliação, no que diz respeito a “Pontos Fortes” e “Áreas a Melhorar” é 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 pelos grupos 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 foram levantadas algumas questões que suscitavam dúvidas a alguns funcionários relativas ao processo avaliativo e que foram prontamente esclarecidas. Estas questões serviram de base para a realização de *workshops* que contribuíram para o entendimento da necessidade e importância de colaborarem na avaliação interna da Instituição.

Foram também ministradas formações de acordo com as necessidades, para os funcionários que não tinham tido a oportunidade de as frequentar anteriormente, designadamente as formações em: “Gestão de Tempo”, “Gestão das Redes Sociais” e “Processador de Texto”.

## Avaliação dos Parceiros Externos

Os questionários dirigidos aos parceiros externos têm como objetivos gerais:

- Apurar o nível de satisfação dos parceiros externos que interagem com as mais diversas dimensões do ISCE (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;
- Reforçar as dinâmicas inerentes à solidificação da Política de Qualidade do ISCE.

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

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

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

O questionário contempla ainda um espaço para comentários e sugestões.

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

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

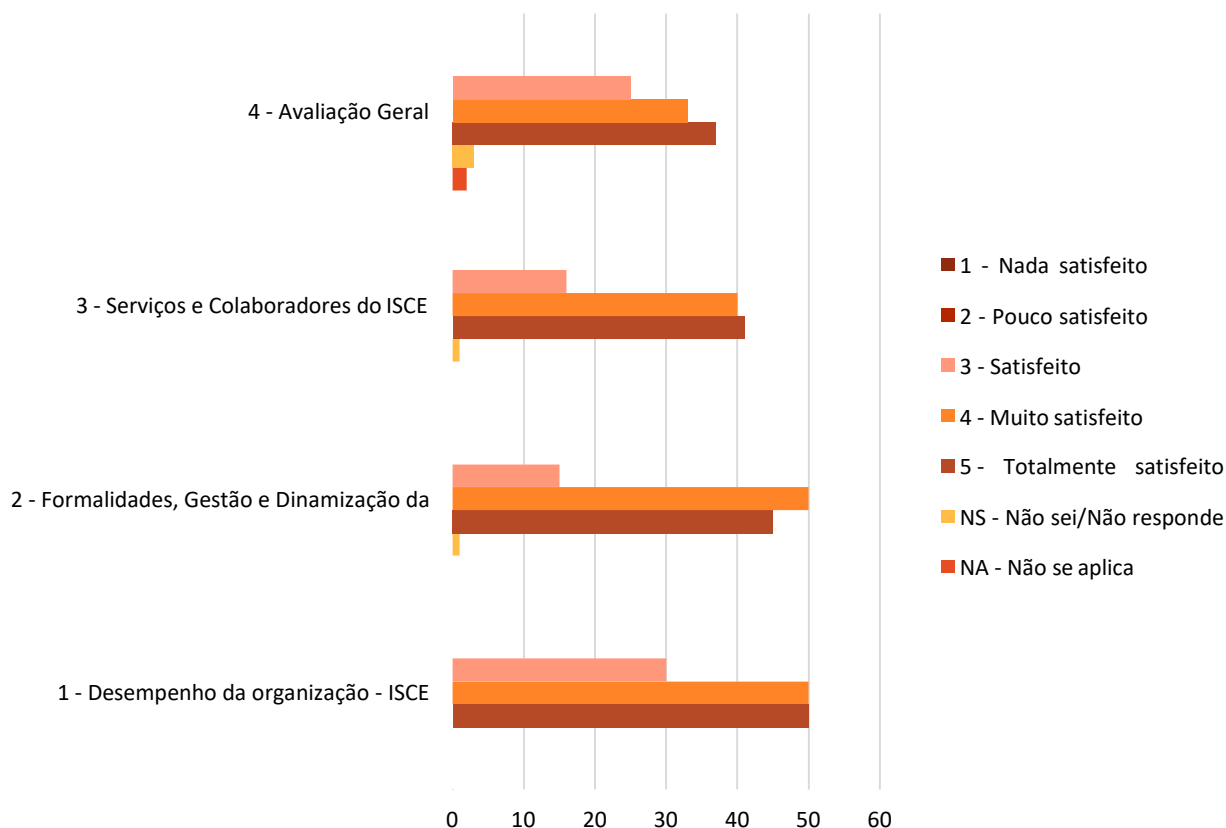
Tendo-se verificado que ao serem endereçados os questionários via correio eletrónico, havia um número elevado de não respostas, o GAPQ optou, de acordo com os Coordenadores dos Cursos, pela alternativa de serem entregues em formato de papel na reunião inicial e recolher os questionários preenchidos na reunião final de avaliação, estratégia que demonstrou bons resultados.

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



A apresentação dos dados é feita de forma gráfica, para maximizar a legibilidade dos mesmos e permitir a sua compreensão imediata e colocada posteriormente na plataforma, através de relatório produzido em relação a todas as questões colocadas.

Para uma avaliação geral, apresentamos o gráfico que foca os resultados das principais categorias.



Pela leitura do gráfico apresentado, podemos verificar que os parceiros respondentes fazem uma avaliação muito positiva das parcerias estabelecidas com o ISCE.

A maior parte dos contatos foram estabelecidos pelos Coordenadores dos Cursos e foram assinados protocolos.

Em relação aos Serviços e Colaboradores do ISCE, o grau de satisfação situa-se, maioritariamente, no 5, Totalmente Satisfeito, referindo que raramente surgem situações para resolver, visto que os objetivos são claramente definidos nas reuniões iniciais, mas que sempre que têm necessitado de algum esclarecimento, há disponibilidade e cortesia no atendimento.

# ANÁLISE SWOT

## PONTOS FORTES

### *ENSINO*

O enquadramento dos objetivos dos CE, na história, missão e projeto educativo do ISCE, é promotor de reconhecimento por parte dos estudantes, parceiros e mercado de trabalho.

Os processos de avaliação interna e externa resultaram numa melhoria da oferta formativa.

As parcerias potenciam a autonomia profissional e as competências facilitadoras de uma prática profissional ajustada aos contextos reais.

### *INVESTIGAÇÃO*

Existência do CI-ISCE ajuda a promover uma cultura de prática investigativa, potenciando a integração dos docentes em projetos de investigação que podem vir a ser desenvolvidos em parceria.

### *EXTENSÃO E INTERNACIONALIZAÇÃO*

Existem procedimentos definidos para promover a cooperação interinstitucional e o relacionamento com a comunidade envolvente para a realização de atividades formativas, culturais e artísticas.

Estabelecimento de protocolos com novos mercados nomeadamente a América Latina.

### *RECURSOS HUMANOS*

Corpo docente estável, com novos doutorados a produzir investigação nas áreas core dos cursos e adequada às expectativas da comunidade científica.

Pessoal não Docente afeto aos ciclos de estudos com experiência e bons níveis de desempenho nas suas funções.

### *INSTALAÇÕES E RECURSOS MATERIAIS*

Campus educativo ecológico e multifuncional e adequado aos ciclos de estudo da instituição.

Disponibilização de novas salas de apoio aos estudantes.

### ***INFORMAÇÃO, IMAGEM E COMUNICAÇÃO***

Departamento de comunicação e marketing com novas valências ao nível da comunicação web.

### ***AVALIAÇÃO E PROMOÇÃO DA QUALIDADE***

O nível de implementação do GAPQ permite dispor de um sistema interno de qualidade orientado para a melhoria contínua.

## **PONTOS FRACOS**

### ***ENSINO***

Alguns CE começam a revelar menores indicadores de empregabilidade, o que baixa a atratividade na escolha de algumas formações por parte dos estudantes.

O aumento do número de trabalhadores-estudantes aumenta as taxas de abandono e o tempo médio de conclusão dos cursos.

### ***INVESTIGAÇÃO***

A inexistência de investigadores a tempo inteiro no CI-ISCE não permite que a produção científica de reconhecido mérito internacional seja apresentada com o ritmo desejado.

### ***EXTENSÃO E INTERNACIONALIZAÇÃO***

Baixa mobilidade de estudantes ao nível do outgoing.

Inexistência de cursos cuja lecionação seja feita em línguas estrangeiras.

### ***RECURSOS HUMANOS***

Os docentes desenvolvem poucas atividades em ambiente empresarial, através de projetos, prestações de serviços e visitas regulares a empresas e outras instituições.

O Pessoal não Docente tem necessidades de formação específica para a potenciação dos novos programas de gestão académica.

### ***INSTALAÇÕES E RECURSOS MATERIAIS***

Climatização pouco eficaz e pavilhão desportivo a necessitar beneficiações.

O novo programa de gestão académica, Praxis, não corresponde às expectativas institucionais e resultou num avultado investimento que fragilizou outras aquisições.

### ***INFORMAÇÃO, IMAGEM E COMUNICAÇÃO***

O menor investimento na comunicação e marketing torna difícil a divulgação de novas ofertas formativas, designadamente na área da educação multimédia e no âmbito do CTeSP.

### ***AVALIAÇÃO E PROMOÇÃO DA QUALIDADE***

O grau de envolvimento das partes interessadas em exercícios de avaliação interna e externa está, ainda, abaixo das expectativas.

## **OPORTUNIDADES**

### ***ENSINO***

A reorganização dos CE é promotora de capacidades críticas e empreendedoras conducentes ao enquadramento nos mercados profissionais.

A experiência adquirida potencia o ISCE enquanto instituição construtora de conhecimento, ajudando à afirmação e reconhecimento profissional nas suas áreas de formação.

A popularização do ensino a distância constitui uma oportunidade para implementação de programas de formação em e-learning e b-learning acessíveis a públicos diferenciados.

### ***INVESTIGAÇÃO***

As parcerias específicas com as IES nacionais e internacionais potenciam a qualidade das atividades de I&D e encorajam outros modelos de organização, mais adequados à prossecução dos seus objetivos estratégicos, incluindo a criação de novas unidades de investigação, a fusão ou a extinção de unidades existentes.

### ***EXTENSÃO E INTERNACIONALIZAÇÃO***

O aprofundamento da parceria com a Câmara Municipal de Odivelas e outras instituições contribuirá para o desenvolvimento regional através de atividades de extensão educativa, cultural e técnica.

As atividades de intercâmbio cultural, científico e técnico com IES potenciará os resultados das atividades científicas, tecnológicas e pedagógicas.

### ***RECURSOS HUMANOS***

A formação avançada do Pessoal Docente maximiza a sua atuação nas áreas científicas dos ciclos de estudos enquanto garante de sustentabilidade.

As parcerias internacionais e nacionais aprofundam do relacionamento dos docentes e pessoal de apoio aos CE com as realidades académicas diferenciadas.

### ***INSTALAÇÕES E RECURSOS MATERIAIS***

Oportunidade para o desenvolvimento e expansão do ISCE, com vista à captação de novos públicos, através da ampliação das instalações do seu campus académico.

### ***INFORMAÇÃO***

As competências adquiridas ao nível da formação pós graduada realizada pelos técnicos de comunicação e marketing poderão ser aplicadas para a melhoria dos fluxos de informação e comunicação.

### ***AVALIAÇÃO E PROMOÇÃO DA QUALIDADE***

O trabalho do GAPQ auspicia a possibilidade da sua avaliação pela A3ES e a consequente melhoria, motivando a comunidade educativa para aumentar a participação nos processos de tomada de decisão.

## **CONSTRANGIMENTOS**

### ***ENSINO***

Algumas camadas populacionais ainda percecionam o ensino superior politécnico como sendo de qualidade inferior face ao ensino universitário.

Os CTeSP são percecionados de modo indefinido pela população em geral.

### ***INVESTIGAÇÃO***

A falta de financiamento externo ao CI-ISCE dificulta o papel do centro enquanto um pilar fundamental na consolidação de um sistema de I&D moderno e competitivo.

A inexistência de investigadores a tempo inteiro constitui um constrangimento para aumentar a produção científica de reconhecido mérito internacional, atrasando o processo de candidatura para avaliação pela FCT.

### ***EXTENSÃO E INTERNACIONALIZAÇÃO***

A situação socioeconómica fragiliza a dinamização de parcerias nacionais e internacionais: os baixos valores nas bolsas de mobilidade associados são um constrangimento importante.

### ***RECURSOS HUMANOS***

Muito embora esteja a ser realizada a avaliação de desempenho não tem havido disponibilidade financeira para proceder a reposições na carreira.

### ***INSTALAÇÕES E RECURSOS MATERIAIS***

Apesar de adequadas as instalações precisam de melhoramentos em alguns sectores, mas existem prioridades nos investimentos.

### ***INFORMAÇÃO, IMAGEM E COMUNICAÇÃO***

Baixa dotação orçamental para o departamento de marketing e comunicação.

### ***AVALIAÇÃO E PROMOÇÃO DA QUALIDADE:***

As taxas da A3ES aos Pedidos de Auditoria de SIGQ constituem um constrangimento.

## **Conclusões**

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

É de realçar o empenho de toda a equipa que constitui o GAPQ, cuja colaboração de todos os intervenientes tem tornado possível que o processo de avaliação interna possa ser uma realidade.

Imprescindível foi também a participação ativa e constante do Presidente do ISCE, da Direção e de todos os Departamentos e respetivos Docentes.

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

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

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

O processo de monitorização dos resultados da avaliação do desempenho do pessoal docente (realizada em 2014-15) tiveram efeitos na melhoria do desempenho, traduzindo medidas promotoras de uma cultura de meritocracia que se repercutiu na contratação por tempo indeterminado dos professores adjuntos; renovação dos contratos a termo certo dos docentes não integrados na carreira e na alteração do posicionamento remuneratório na categoria do docente. Verificaram-se igualmente cessação da prestação de serviço por parte de docentes que revelaram um desempenho inadequado.

O pessoal não docente é experiente, estável e conhecedor dos objetivos e fundamentos dos mesmos, revelando uma atitude ética e profissionalismo face aos estudantes e parceiros. Alguns estudantes trabalhadores podem apresentar poucas competências de gestão autónoma do tempo de trabalho e estudo, revelando alguma inadaptação ao funcionamento introduzido no ambiente escolar pelo processo de Bolonha.

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

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

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

O ano letivo 2016/2017 encontra-se, no âmbito das responsabilidades desta estrutura de apoio do ISCE, totalmente estruturado em matéria das exigências avaliativas para o 1º e o 2º semestre.

A coordenação de esforços entre a gestão pedagógica dos serviços académicos (horários, distribuição de serviço, pautas por UC, contactos de alunos e docentes) e a formatação dos questionários para cada nível de indicadores a recolher é fundamental para minimizar, o mais possível, a taxa de abandono nas respostas.

Para tal, destaca-se também o trabalho realizado no terreno com a realização de



workshops e sessões de informação/esclarecimento sobre a missão e valores promovidos pelo GAPQ em respeito das imposições legais a que o ISCE está sujeito e que decorrem, particularmente, da atuação da A3ES's.

Com estas sessões práticas procuramos reforçar a cooperação entre alunos e docentes, com outra expressão, assim como exaltámos a importância da dinamização do espaço Qualidade, um espaço criado na plataforma para divulgação, reflexão e construção partilhada de um conceito único de Qualidade no ISCE, de todos e para todos!

## **Contactos**

### **PEDAGO**

**Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade**  
Instituto Superior de Ciências Educativas - ISCE Rua  
Bento de Jesus Caraça, 12 - Serra da Amoreira 2620-  
379 Ramada |PORTUGAL|