

## Composição da CAE

### Composição da CAE

A composição da CAE que avaliou o presente ciclo de estudos é a seguinte (os CV dos peritos podem ser consultados na página da Agência, no separador [Acreditação e Auditoria / Peritos](#)):

*Anabela Teixeira Sarmento  
Sílvia Quinteiro*

## 1. Caracterização geral do ciclo de estudos

### 1.1. Instituição de Ensino Superior:

*Instituto Politécnico De Viseu*

#### 1.1.a. Outra(s) Instituição(ões) de Ensino Superior (proposta em associação):

### 1.2. Unidade orgânica:

*Escola Superior De Tecnologia E Gestão De Lamego*

#### 1.2.a. Outra(s) unidade(s) orgânica(s) (proposta em associação):

### 1.3. Ciclo de estudos:

*Secretariado de Administração*

### 1.3. Study programme:

*Administrative Assistance (Secretarial Studies) (Evening Course)*

### 1.4. Grau:

*Licenciado*

### 1.5. Publicação em D.R. do plano de estudos em vigor (nº e data):

[1.5\\_DR\\_SA\\_diurno\\_DR.pdf](#)

### 1.6. Área científica predominante do ciclo de estudos:

*Secretariado e Administração*

### 1.6. Main scientific area of the study programme:

*Secretariat and Administration*

#### 1.7.1 Classificação CNAEF – primeira área fundamental:

*346*

#### 1.7.2 Classificação CNAEF – segunda área fundamental, se aplicável:

*345*

#### 1.7.3 Classificação CNAEF – terceira área fundamental, se aplicável:

*<sem resposta>*

### 1.8. Número de créditos ECTS necessário à obtenção do grau:

*180*

### 1.9. Duração do ciclo de estudos (art.º 3 Decreto-Lei 74/2006, de 24 de março, com a redação do Decreto-Lei 63/2016 de 13 de setembro):

6 semestres

1.9. Duration of the study programme (article 3, DL-74/2006, March 24th, as written in the DL-63/2016, of September 13th):  
6 semesters

1.10. Número máximo de admissões aprovado no último ano letivo:  
40

1.10.1. Número máximo de admissões pretendido (se diferente do número anterior) e sua justificação  
<sem resposta>

1.10.1. Intended maximum number of admissions (if different from the previous number) and related reasons  
<no answer>

1.11. Condições específicas de ingresso.

*Condições de acesso geral:*

- Exames específicos: *Economia (04) ou Matemática Aplicada às Ciências Sociais (17) ou Português (18)*

*Condições para Regimes de Acesso Especial:*

1. *Maiores de 23 Anos:*

- *Prova de Cultura Geral*

- *Provas de conhecimentos específicos: Economia ou Matemática Aplicada às Ciências Sociais ou Português.*

- *Avaliação Curricular*

- *Entrevista*

2. *Detentores de Cursos de Especialização Tecnológica (CET's) ou Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTESP's)*

3. *Regimes de Reingresso, Mudanças de curso e transferências*

4. *Regime para portadores de cursos superiores*

#### **1.11. Specific entry requirements.**

*General Requirements for Access:*

*- Specific Exams: Economics (04) or Matematic Applied to Social Sciences (17) or Portuguese Language (18)*

*Requirements for Special Access Systems:*

*1. Adults over 23 years old:*

*- Exam of General Culture*

*- Specific Exams: Economics or Mathematics Applied to Social Sciences or Portuguese.*

*- Curriculum Vitae Evaluation*

*- Interview*

*2. Holders of Technologic Specialization Courses (CET's) or Superior Technologic and Professional Courses (CTESP's)*

*3. Re-entry, transference and course changes systems*

*4. System for graduated*

#### **1.12. Regime de funcionamento.**

*Diurno*

##### **1.12.1. Outro:**

*Não aplicável*

##### **1.12.1. Other:**

*Not applicable*

#### **1.13. Local onde o ciclo de estudos é ministrado:**

*Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego*

#### **1.14. Eventuais observações da CAE:**

*No plano em vigor com data de publicação de 2016 (DL), constata-se que a maior parte dos ECTS são da área do Secretariado (48 ECTS), seguindo-se as áreas das Línguas (36 ECTS) e das Ciências Sociais e Humanas (36 ECTS) e, finalmente, as Ciências Económicas e Empresariais (33 ECTS). Existe uma proposta de reestruturação de curso que vem colmatar algumas das falhas encontradas no plano atual. Este novo plano é comentado no ponto 10 do presente relatório.*

*Aponta-se, como aspetos positivos, a melhoria das condições físicas da oferta letiva, com as obras de ampliação e a instalação de equipamento. Também notamos como positivo a utilização de software antiplágio.*

*Outros aspetos positivos são: a parceria internacional (embora não se saiba exatamente em que consiste esta parceria); a colaboração com outras Escolas nas quais existe o curso de Secretariado; a colaboração com a ASP*

(associação de profissionais de secretariado em Portugal); a realização de diversas atividades com a comunidade; o envolvimento do mercado de trabalho; a realização de projetos em contexto de trabalho (incluindo estágios); e a realização de encontros científicos / académicos. Também se valorizaram as alterações em termos de estrutura interna que visam dar resposta aos desafios atuais.

Saliente-se que as opções indicadas no DR (2016) não são exatamente as mesmas referidas no relatório. As Técnicas de Comunicação e Negociação Empresarial deveriam estar incluídas na área do Secretariado.

Finalmente, refira-se que deveria ser estabelecida uma maior coerência entre as designações de algumas UC e os conteúdos lecionados. P. ex. Cultura Portuguesa mistura conteúdos de práticas textuais com conteúdos de cultura/literatura portuguesa. Tendo em conta o perfil dos profissionais de secretariado, seria mais adequada a conversão numa UC de Práticas Textuais. Cultura Inglesa é, na verdade, uma UC de Língua para fins específicos (e bem, mas com uma designação errada).

#### 1.14. Remarks by the EAT:

*In the present study plan (with publication date of 2016 (DL)), it is verified that the majority of ECTS are from the Secretariat area (48 ECTS), followed by the areas of Languages (36 ECTS) and Social and Human Sciences (36 ECTS) and, finally, Economics and Business Sciences (33 ECTS). This new plan is commented on in point 10 of this report. The EAT points out as positive aspects, the improvement of the physical conditions of the school (the widening of the installations and installation of equipment). The EAT also highlights as positive the use of anti-plagiarism software. Other positive aspects are: the international partnership (although it is not exactly known what this partnership consists of); collaboration with other Schools in which there is a Secretariat course; collaboration with the ASP (Association of Secretarial Professionals of Portugal); carrying out various activities with the community; the involvement of the labor market; the realization of projects in the context of work (including work placements); and the holding of scientific / academic meetings. The changes in terms of internal structure aimed at addressing current challenges were also valued.*

*It should be noted that the optional CUs indicated in DR (2016) are not exactly the same as those reported in the report. The CU Communication Techniques and Business Negotiation should be included in the area of the Secretariat. Finally, the EAT recommends the establishment of coherence between the designations of some UCs and the contents taught. For example, the CU Portuguese Culture mixes contents of textual practices with contents of Portuguese culture / literature. Considering the profile of secretarial professionals, it would be more appropriate to convert this CU into a UC of Text Practices. English Culture is, in fact, a CU of Language for specific purposes.*

## 2. Corpo docente

### Perguntas 2.1 a 2.5

---

#### 2.1. Coordenação do ciclo de estudos.

O docente ou docentes responsáveis pela coordenação do ciclo de estudos têm o perfil adequado:

*Sim*

#### 2.2. Cumprimento de requisitos legais.

O corpo docente cumpre os requisitos legais de corpo docente próprio, academicamente qualificado e especializado:

*Sim*

#### 2.3. Adequação da carga horária.

A carga horária do pessoal docente é adequada:

*Em parte*

#### 2.4. Estabilidade.

A maioria dos docentes mantém ligação à instituição por um período superior a três anos:

*Sim*

#### 2.5. Dinâmica de formação.

O número de docentes em programas de doutoramento há mais de um ano é adequado às necessidades de qualificação académica e de especialização do corpo docente do ciclo de estudos, quando necessário:

*Não*

### 2.6. Apreciação global do corpo docente

---

#### 2.6.1. Apreciação global

*A diretora do curso tem formação em Gestão. Apresenta algumas publicações relacionadas com a banca e com a satisfação do consumidor.*

*68% do corpo docente tem o grau de doutor. 4 docentes doutorados da área da Gestão, 1 mestre e 1 licenciada na área do Secretariado com título de especialista pelo CTC. Questiona-se o motivo pelo qual esta docente não se candidata a título de especialista ao abrigo do DL 206/2009.*

*Sobre a formação avançada, os 3 docentes com mestrado e os 3 com licenciatura não estão inscritos em cursos de formação avançada.*

*Sobre a distribuição de serviço, há algumas questões que subsistem: Como é que a docente Anabela Guedes, com licenciatura em línguas e restantes formações em educação, está a lecionar Direito do trabalho e ética? Situação análoga existe para a docente Ana Maria Borges (formação em Secretariado mas a lecionar Direito Administrativo e Serviços Públicos). Também se estranha haver uma docente com formação em Sociologia e investigação em Teatro que leciona Relações Públicas e Gestão de Recursos Humanos. O mesmo se passa com outro docente com formação em Geografia e Educação a lecionar o mesmo tipo de conteúdos. Há docentes com ficha, mas que não têm serviço docente atribuído no curso de secretariado. Também se constata que as datas das últimas publicações para um conjunto de docentes têm quase 5 anos. Não terão feito investigação recente?*

*Para além disso, há que referir a existência de algumas fichas de docente pobremente preenchidas e até incompletas, o mesmo se passando com algumas das referências às publicações (incompletas ou não seguindo nenhuma norma).*

#### **2.6.1. Global appraisal**

*The course director has a training in Management and publications related to banking and consumer satisfaction. 68% of the faculty have a Ph. D. 4 Ph.D. professors in the Management area, 1 Master and 1 with a degree in the area of the Secretariat and recognized as specialist by the Scientific Technical Council. The question is why this teacher didn't apply for a specialist title (Decree-law no. 206/2009). On advanced training, the 3 teachers with a master's degree and the 3 with a degree are not enrolled in advanced training courses. Regarding the distribution of service, some questions remain: How is the teacher Anabela Guedes, with a degree in languages and training in education, teaching Work and Ethics Law? A similar situation occurs with Ana Maria Borges (training in Secretariat but teaching Administrative Law and Public Services). It is also strange to have a teacher with a degree in Sociology and research in Theater teaching Public Relations and Human Resources Management. The same happens with another teacher with training in Geography and Education teaching the same type of content. Their report presents files of teachers that do not have CUs assigned in the course. It is also noted that last publications of a group of teachers are almost 5 years old. Have they not done any recent research? The EAT also notes that in many cases there is no link between the training of teachers and the scientific area of the UC that they teach. It is recommended to match the distribution of the teaching service with the profile of each teacher.*

*In addition, there are some poorly completed and incomplete teacher files, as well as some references to publications that are incomplete or not following a standard.*

#### **2.6.2. Pontos fortes**

*Maior parte do corpo docente doutorado.  
Algumas publicações na área do secretariado.*

#### **2.6.2. Strengths**

*Most faculty have a PhD.  
Some publications in the area of the secretariat.*

#### **2.6.3. Recomendações de melhoria**

*Adequar o perfil dos docentes às UC que estão a lecionar.  
Incentivar a investigação e publicação na área central do curso.*

#### **2.6.3. Recommendations for improvement**

*Adapt the profile of the teachers to the UC that they are teaching.  
Encourage research and publication in the central area of the course.*

### **3. Pessoal não-docente**

#### **Perguntas 3.1. a 3.3.**

---

##### **3.1. Competência profissional e técnica.**

**O pessoal não-docente tem a competência profissional e técnica adequada ao apoio à lecionação do ciclo de estudos:**

*Sim*

##### **3.2. Adequação em número.**

**O número e o regime de trabalho do pessoal não-docente correspondem às necessidades do ciclo de estudos:**

*Sim*

##### **3.3. Dinâmica de formação.**

**O pessoal não-docente frequenta regularmente cursos de formação avançada ou de formação contínua:**

*Em parte*

### 3.4. Apreciação global do pessoal não-docente

---

#### 3.4.1. Apreciação global

*São em número e qualidade suficiente. Há, inclusive, pessoal não-docente com doutoramento. Não há informação sobre a dinâmica de formação.*

#### 3.4.1. Global appraisal

*There is enough staff and sufficient quality.  
There is also non-teaching staff with doctorates.  
There is no information on training dynamics.*

#### 3.4.2. Pontos fortes

*Pessoal não docente qualificado.*

#### 3.4.2. Strengths

*Qualified non-teaching staff.*

#### 3.4.3. Recomendações de melhoria

*Incentivar o pessoal com menos habilitações a continuar a sua formação;  
Providenciar oportunidade de formação contínua a todos os elementos do pessoal não-docente.*

#### 3.4.3. Recommendations for improvement

*Encourage staff with fewer skills to continue their training;  
Provide continuing training opportunities to all non-teaching staff.*

## 4. Estudantes

### Pergunta 4.1.

---

#### 4.1. Procura do ciclo de estudos.

Verifica-se uma procura consistente do ciclo de estudos por parte de potenciais estudantes ao longo dos 3 últimos anos:  
*Sim*

### 4.2. Apreciação global do corpo discente

---

#### 4.2.1. Apreciação global

*Regista-se, positivamente, um aumento da procura do curso. No entanto, não é claro porque motivo dos 84 candidatos no corrente ano, apenas 31 ficaram colocados e 20 se matricularam. Também não é claro porque motivo, se nunca conseguiram preencher as vagas todas, se se decidiu aumentar de 30 para 40. Como aspeto negativo refira-se a diminuição na nota do último colocado (sempre a descer nos últimos 3 anos), bem como a média de entrada. Qual a justificação?*

#### 4.2.1. Global appraisal

*There is a positive increase in demand for the course. However, it is not clear why there were 84 candidates this year and only 31 were placed and 20 enrolled. It is also unclear why, if the school was never able to fill all the vacancies, it was decided to increase the number from 30 to 40. As a negative note, it is worth noting the decrease in the note of the last one (always decreasing in the last 3 years), as well as the average input. What is the justification?*

#### 4.2.2. Pontos fortes

*Aumento da procura do curso.*

#### 4.2.2. Strengths

*Increase in demand for the course.*

#### 4.2.3. Recomendações de melhoria

*Procurar averiguar o motivo que leva a que a maior parte dos candidatos não efetue a matrícula.*

#### 4.2.3. Recommendations for improvement

*Seek to understand the reason why most candidates do not enroll.*

## 5. Resultados académicos

### Perguntas 5.1. e 5.2.

---

#### 5.1. Sucesso escolar

O sucesso escolar da população discente é satisfatório e é convenientemente acompanhado:

*Em parte*

#### 5.2. Empregabilidade

Os níveis de empregabilidade dos graduados pelo ciclo de estudos não revelam dificuldades de transição para o mercado de trabalho:

*Em parte*

### 5.3. Apreciação global dos resultados académicos

---

#### 5.3.1. Apreciação global

*Há 3 anos inscreveram-se 21 alunos e no último ano graduaram-se 15. O que aconteceu aos restantes 6?*

*De qualquer forma, nota-se como positiva a redução do número de graduados em N+1 e em N+2 anos.*

*Sucesso escolar: Os valores médios das notas não são muito altos. Estão no intervalo do suficiente (entre 11 e 13). As notas mais baixas verificam-se em Contabilidade, Cultura Portuguesa, Direito do Trabalho e Arquivo e Documentação (10 / 11 valores) e as notas mais altas são em Psicossociologia das Organizações, Princípios de Economia e Aplicações Informáticas, para além do estágio (15 / 16 valores). A taxa de sucesso varia entre 80% e 94%, o que se considera positivo. De qualquer forma, mesmo sendo bons, os resultados mereciam ser alvo de reflexão interna até para poderem ser considerados, eventualmente, como uma boa prática a transferir para outras áreas / cursos. A avaliação da empregabilidade foi feita através da consulta do site da DGEEC. Recomenda-se que esta avaliação seja feita com a auscultação dos antigos alunos, seguindo os seus percursos profissionais. A informação recolhida desta forma permitirá saber em que áreas estão empregados, o que estão a fazer e, até, identificar oportunidades de melhoria do curso tendo em conta o feedback destes alumni.*

#### 5.3.1. Global appraisal

*Three years ago 21 students were enrolled and in the last year 15 graduated. What happened to the remaining 6? In any case, the reduction in the number of graduates in N + 1 and in N + 2 years is positive. School Success: The average marks are not very high. They are in the range of enough (between 11 and 13). The lowest scores are in Accounting, Portuguese Culture, Labor Law and Archive and Documentation (10/11 values) and the highest marks are in Psychosociology of Organizations, Principles of Economics and Computer Applications, in addition to the work placement (15/16 values). The success rate varies between 80% and 94%, which is considered positive. In any case, even if they were good, the results deserved to be the subject of internal reflection (eventually these could be considered as a good practice to transfer to other areas/courses). The evaluation of the employability was made through the consultation of the DGEEC website. It is recommended that this evaluation be made with the auscultation of the former students, following their professional paths. The information collected in this way will allow us to know in which areas they are employed, what they are doing and, even, identify opportunities for improvement of the course taking into account the feedback of these alumni.*

#### 5.3.2. Pontos fortes

*Taxa de graduados acima dos 70%. Redução do número de graduados em N+1 e N+2. Taxa de sucesso a variar entre 80% e 94%*

#### 5.3.2. Strengths

*Graduates rate over 70%. Reduction in the number of graduates in N + 1 and N + 2. Success rate ranging from 80% to 94%*

#### 5.3.3. Recomendações de melhoria

*Necessário fazer reflexão interna sobre os resultados escolares. A verificação da empregabilidade também deveria ser feita através da auscultação dos alumni, mediante o acompanhamento dos seus percursos profissionais.*

#### 5.3.3. Recommendations for improvement

*Internal reflection needs to be done on school outcomes. The verification of the employability should also be made through the auscultation of the alumni, through the follow-up of their professional paths.*

## 6. Resultados das atividades científicas, tecnológicas e artísticas

### Perguntas 6.1. a 6.5.

---

#### 6.1. Centros de Investigação

A instituição dispõe de recursos organizativos e humanos que integrem os seus docentes em atividades de investigação, seja por si ou através da sua participação ou colaboração, ou dos seus docentes e investigadores, em instituições científicas reconhecidas:

*Sim*

#### 6.2. Produção científica ou artística

Existem publicações científicas do corpo docente do ciclo de estudos em revistas internacionais com revisão por pares, livros e capítulos de livro ou trabalhos de produção artística, ou publicações resultantes de atividades de investigação orientada ou de desenvolvimento profissional de alto nível, nos últimos cinco anos, com relevância para a área do ciclo de estudos:

*Em parte*

#### 6.3. Outras publicações

Existem outras publicações do corpo docente com relevância para a área do ciclo de estudos, designadamente de natureza pedagógica:

*Em parte*

#### 6.4. Atividades de desenvolvimento tecnológico e artístico

As atividades de desenvolvimento tecnológico e artístico, prestação de serviços à comunidade e formação avançada na(s) área(s) fundamental(ais) do ciclo de estudos representam um contributo real para o desenvolvimento nacional, regional e local, a cultura científica e a ação cultural, desportiva e artística:

*Sim*

#### 6.5. Integração em projetos e parcerias nacionais e internacionais

As atividades científicas, tecnológicas e artísticas estão integradas em projetos e/ou parcerias nacionais e internacionais:

*Em parte*

### 6.6. Apreciação global dos resultados das atividades científicas, tecnológicas e artísticas

---

#### 6.6.1. Apreciação global

*São indicados centros de investigação aos quais alguns docentes da Escola / curso pertencem, bem como a referência à classificação desse mesmo centro.*

*São indicados trabalhos publicados em áreas relacionadas com o curso. No entanto, nem tudo o que os docentes referem como publicações na área é efetivamente na área. Aliás, há algumas publicações que não têm qualquer relação com o ciclo de estudos e até com a Escola.*

*As atividades referidas evidenciam um envolvimento do curso / escola com a comunidade.*

*São referidos alguns projetos nos quais os alunos colaboram / colaboraram, nomeadamente no protocolo. Também há a referência a eventos organizados em parceria com entidades relacionadas com o Secretariado (de notar que entretanto o CPS foi extinto). Recomenda-se que os alunos possam participar nos projetos da escola, não apenas no voluntariado ou no protocolo, mas também na investigação.*

#### 6.6.1. Global appraisal

*The report mentions research centers to which some teachers of the School / course belong, as well as the classification of the centers. Papers published in areas related to the course are indicated. However, not everything that teachers refer to as publications in the area is effectively in the field. In fact, there are some publications that have nothing to do with the study cycle and even with the school. The activities mentioned above evidenced an involvement of the course / school with the community. Some projects are mentioned in which the students collaborate, namely in the protocol. There is also a reference to events organized in partnership with entities related to the Secretariat (note that in the meantime CPS has been extinguished). The EAT recommends the inclusion of students in school projects, not only in volunteering or protocol, but also in research.*

#### 6.6.2. Pontos fortes

*Existem docentes que pertencem a centros de investigação.*

*Indicação de trabalhos publicados em áreas relacionados com o curso.*

*Envolvimento do curso / escola com a comunidade.*

*Colaboração dos alunos em alguns projetos, em particular no protocolo.*

#### 6.6.2. Strengths

*There are professors who belong to research centers.*

*Indication of published works in areas related to the course.*

*Involvement of the course / school with the community.  
Collaboration of students in some projects, in particular in protocol.*

### **6.6.3. Recomendações de melhoria**

*Maior cuidado na elaboração de relatórios de autoavaliação no que concerne a indicação de publicações / trabalhos em áreas relacionadas com o curso (algumas indicadas não estão relacionadas com o curso em avaliação).  
Incentivar a investigação na área do curso.  
Envolver os alunos em trabalhos de investigação na área (e não apenas em atividades relacionadas com protocolo).*

### **6.6.3. Recommendations for improvement**

*The EAT recommends greater care in the preparation of self-assessment reports regarding the indication of publications / works in areas related to the course (some of which are not related to the course being evaluated).  
Encourage research in the area of the course.  
Involve students in research work in the area (not just protocol-related activities).*

## **7. Nível de internacionalização**

### **Perguntas 7.1. a 7.3.**

---

#### **7.1. Mobilidade de estudantes e docentes**

Existe um nível significativo de mobilidade de estudantes e docentes do ciclo de estudos:

*Não*

#### **7.2. Estudantes estrangeiros**

Existem estudantes estrangeiros matriculados no ciclo de estudos (para além de estudantes em mobilidade):

*Não*

#### **7.3. Participação em redes internacionais**

A instituição participa em redes internacionais com relevância para o ciclo de estudos:

*Em parte*

### **7.4. Apreciação global do nível de internacionalização**

---

#### **7.4.1. Apreciação global**

*Não há mobilidade IN. Há apenas mobilidade OUT (8,9%). Os docentes fazem mobilidade (21,1%). Alguns destes docentes são da área fundamental do curso (10,5%), o que se considera positivo.  
É referido o envolvimento com uma IES da Lituânia. No entanto não se sabe em que consiste esta parceria e quais as atividades previstas / realizadas.*

#### **7.4.1. Global appraisal**

*There is no IN mobility. There is only OUT mobility (8.9%). Teachers are enrolled in mobility programs (21.1%). Some of these teachers are from the fundamental area of the course (10.5%), which is considered positive.  
The report mentions the cooperation with an institution in Lithuania. However, it is not known what this partnership consists of and what activities are planned / carried out.*

#### **7.4.2. Pontos fortes**

*Alguns docentes fazem mobilidade.*

#### **7.4.2. Strengths**

*Part of the faculty is enrolled in mobility programs.*

#### **7.4.3. Recomendações de melhoria**

*Incentivar a mobilidade IN e aumentar a mobilidade OUT de alunos e docentes.  
Aumentar o envolvimento do curso / escola em redes de universidades e parcerias internacionais.  
Aumentar o número de projetos internacionais com o envolvimento de docentes e discentes, não só nas atividades de protocolo mas também de iniciação à investigação.*

#### **7.4.3. Recommendations for improvement**

*Encourage IN mobility and increase the OUT mobility of students and teachers.  
Increase the involvement of the course / school in networks of universities and international partnerships.*

*Increase the number of international projects with the involvement of teachers and students, not only in protocol activities but also in initiation to research.*

## 8. Organização interna e mecanismos de garantia da qualidade

### Perguntas 8.1 a 8.6

---

#### 8.1. Sistema interno de garantia da qualidade

Existe um sistema interno de garantia da qualidade, a nível da Instituição ou da Unidade Orgânica, certificado pela A3ES:  
*Não (continua no campo 8.2)*

#### 8.2. Mecanismos de garantia da qualidade

Existem mecanismos de garantia da qualidade do ciclo de estudos e das atividades desenvolvidas pelos serviços ou estruturas de apoio aos processos de ensino e aprendizagem:  
*Sim*

#### 8.3. Coordenação e estrutura(s) de apoio

Existem um coordenador e estrutura(s) responsáveis pela implementação dos mecanismos de garantia da qualidade do(s) ciclo(s) de estudos:  
*Sim*

#### 8.4. Avaliação do pessoal docente

Existem procedimentos de avaliação do desempenho do pessoal docente e estão implementadas medidas conducentes à sua permanente atualização e desenvolvimento profissional:  
*Sim*

#### 8.5. Avaliação do pessoal não-docente

Existem procedimentos de avaliação do pessoal não-docente e estão implementadas medidas conducentes à sua permanente atualização e desenvolvimento profissional:  
*Sim*

#### 8.6. Outras vias de avaliação

Existiram outras avaliações do ciclo de estudos ou de natureza institucional, nos últimos cinco anos, não conduzidas pela A3ES:  
*Não*

#### 8.6.1. Conclusões de outras avaliações (quando aplicável)

*<sem resposta>*

#### 8.6.1. Conclusions of the other assessments (when applicable)

*<no answer>*

### 8.7. Apreciação global dos mecanismos de garantia da qualidade

---

#### 8.7.1. Apreciação global

*Existem mecanismos de garantia de qualidade dos ciclos de estudos e das atividades desenvolvidas. São realizados inquéritos à satisfação de docentes e estudantes. São elaborados relatórios de UC com apreciação crítica da realidade. Ficam a faltar evidências da implementação de ações corretivas na sequência das situações identificadas.*

#### 8.7.1. Global appraisal

*There are mechanisms to guarantee the quality of the study cycles and the activities carried out. Inquiries are made to the satisfaction of teachers and students. CU reports are drawn up with critical appreciation of reality. Evidence of the implementation of corrective actions following the identified situations is lacking.*

#### 8.7.2. Pontos fortes

*Existência de mecanismos de garantia da qualidade.*

#### 8.7.2. Strengths

*Existence of quality assurance mechanisms.*

### 8.7.3. Recomendações de melhoria

*Tornar visível a implementação das ações corretivas decorrentes da realização dos diversos relatórios e reflexões.*

### 8.7.3. Recommendations for improvement

*Make visible the implementation of corrective actions resulting from the accomplishment of the various reports and reflections.*

## 9. Melhoria do ciclo de estudos – Evolução desde a avaliação anterior e ações futuras de melhoria

### 9.1. Evolução desde a avaliação anterior

*Nota-se como positiva a alteração do ciclo de estudos para regime diurno, possibilitando a captação de públicos diferentes e garantindo a sua sustentabilidade. Outro aspeto a relevar é o facto de a diretora de curso ter formação na área da Gestão e investigação em Secretariado. Também se nota a preocupação em ter docentes com experiência profissional em Secretariado.*

*Houve, entretanto, a publicação de um manual da área.*

*No que concerne à reestruturação do curso, ver comentários na secção 10.*

*Finalmente, nota-se uma preocupação em investigar, publicar e organizar eventos científicos. No entanto, estes devem centrar-se na área do curso e ter um carácter regular.*

### 9.1. Evolution of the study programme since the previous assessment

*The EAT considers the change of the study cycle to a daytime, capturing a new public and guaranteeing the sustainability, as positive. Another aspect to be highlighted is that the course director has training in the area of Management and research in the area of Secretariat. Having teachers with professional experience in the Secretariat is another positive aspect. A manual for this area was published.*

*For course restructuring, see comments in section 10.*

*Finally, there is a concern to research, publish and organize scientific events. However, these should focus on the course area and have a regular character.*

### 9.2. Apreciação e validação das propostas de melhoria futura

*Releva-se como positiva a identificação de um conjunto de pontos fortes e fracos por parte da instituição, reveladora de uma atitude crítica em relação ao ciclo de estudos em avaliação. Alguns pontos fracos parecem mais constrangimentos (ex: localização geográfica). Os pontos fortes e fracos dizem respeito ao curso e às oportunidades e ameaças.*

*São referidas algumas propostas de melhoria (5 no total). Apesar de se concordar com as propostas, a CAE considera que são insuficientes, recomendando a implementação de outras que foram sendo sugeridas ao longo deste relatório, nas secções específicas.*

*De qualquer forma, a proposta 1 – projeto de investigação – deve ser repensada, pois tal como foi apresentada não garante a sustentabilidade do curso. Os projetos de investigação devem ser a regra, devem ir surgindo e não confinar-se a um acontecimento esporádico. Além disso, o projeto deve procurar dar resposta a um problema, problema esse que tem de ser identificado previamente, antes da conceção do projeto. Assim, recomenda-se vivamente repensar, de forma aprofundada, esta proposta de melhoria que encerra potencial, mas necessita de mais reflexão.*

*Quanto à proposta 4, recomenda-se que, para além da participação dos alunos, envolva outros docentes do curso, pois estes também precisam de publicar, de preferência, contribuindo para o desenvolvimento do secretariado.*

*Não esquecer de quantificar os indicadores. Por exemplo, relativamente ao 4, fala-se de publicações internacionais mas não se diz quantas. Estas publicações deverão ser indexadas de forma a garantir a sua qualidade.*

### 9.2. Appraisal and validation of the proposals for future improvement

*The identification of a set of strengths and weaknesses on the part of the institution reveals a critical attitude towards the evaluated study cycle. Some weaknesses appear to be more constraining (eg, geographical location). Strengths and weaknesses are about course and opportunities and threats.*

*Some improvement proposals are mentioned (5 in total). Although the EAT agrees with the proposals, they are considered insufficient. Therefore, the EAT recommends the implementation of other improvement proposals that have been suggested throughout this report in the specific sections.*

*Anyway, proposal 1 - research project - must be rethought, because as it was presented it does not guarantee the sustainability of the course. Research projects should be the rule, they should emerge and not be confined to a sporadic event. In addition, the project should seek to address a problem, a problem that needs to be identified beforehand, before designing the project. Thus, it is strongly recommended to rethink, in depth, this improvement proposal that holds potential, but needs further reflection.*

*Regarding proposal 4, it is recommended that, in addition to the participation of the students, it involves other teachers of the course, as they also need to publish, preferably contributing to the development of the secretariat area.*

*It is important to quantify the indicators. For example, in relation to 4, the report refers international publications, but not how many. These publications should be indexed in order to ensure their quality.*

## 10. Reestruturação curricular (se aplicável)

### 10.1. Apreciação e validação da proposta de reestruturação curricular

*A proposta de reestruturação curricular foi analisada. Tecem-se alguns comentários:*

- \* A área de Secretariado mantém-se como a mais predominante, seguida de Línguas, CEE. As áreas de CSH e de TIC veem os seus ECTS reduzidos.*
- \* Sendo a Ética aplicada ao Secretariado, consideramos que esta deveria ser classificada como UC de SEC e dada por alguém que tenha, também, experiência profissional em SEC.*
- \* Cultura Portuguesa é um misto de Práticas Textuais e Literatura. Ainda que se designe a parte II dos conteúdos programáticos como cultura portuguesa, na verdade parece estar quase exclusivamente cingido à cultura literária (deveria ser mais abrangente). A bibliografia de consulta apresenta 10 títulos e apenas 1 dedicado à 2.ª parte do programa. Aconselhamos a rever.*
- \* Introdução ao Marketing - não fica claro se apenas vão abordar a política do produto. Porque não incluir o preço, distribuição e comunicação, sabendo que o profissional de secretariado pode trabalhar na área de comunicação de marketing e gestão comercial?*
- \* Constatamos que há alguma sobreposição de conteúdos entre a UC de Assessoria e Estratégia e a de Planeamento e Controle de Gestão no que concerne ao BSC. É necessário rever.*
- \* Assessoria e Gestão de Eventos - não é clara a necessidade de abordar nesta UC ferramentas de apoio à tradução online. Isto deveria ser abordado em UC de tradução ou de língua.*
- \* Relações públicas - não é claro se vão abordar o plano de RP e a comunicação de crise e forma de lidar com ela, temas importantes para a área de secretariado.*
- \* Seria positivo a língua estrangeira ter mais opções (espanhol, alemão, por ex.) como existe no plano em vigor, permitindo que o aluno opte por aquela que prefere ou ache que lhe será mais útil.*
- \* Há FUC com conteúdos pouco desenvolvidos e vagos (ex: Língua II). Esta informação deveria ser mais detalhada.*
- \* Ao corpo docente existente acrescentam 2 docentes com um perfil de acordo com as UC a lecionar.*

### 10.1. Appraisal and validation of the proposal of syllabus restructure

*The curriculum restructuring proposal was analyzed. We notice that:*

- \* The Secretariat area remains the most predominant, followed by Languages and Economics and Business Sciences. The Social and Human Sciences and ICT areas see their ECTS reduced.*
- \* As Ethics is applied to the Secretariat, we believe that it should be classified as a SEC UC and taught by someone who also has SEC professional experience.*
- \* Portuguese Culture is a mixture of Textual Practices and Literature. Although part II of the syllabus is designated as Portuguese Culture, in fact it seems to be almost exclusively limited to literary culture (it should be more diverse). The reference bibliography has 10 titles and only 1 dedicated to the 2nd part of the program. We advise a review.*
- \* Introduction to Marketing - It is not clear if only product policy will be addressed. Why not include pricing, distribution and communication, knowing that the secretarial professional can work in marketing communications and business management?*
- \* There is some overlap in content between the Advisory and Strategy CU and the Planning and Management Control regarding BSC. It is necessary to review this situation.*
- \* Event Management - The need to address in this CU online translation support tools is not clear. This item should be addressed in a translation or language CU.*
- \* Public Relations - It is unclear whether the PR plan and crisis communication and how to deal with it will be addressed. These are important topics for the secretariat area.*
- \* Foreign language should have more options (Spanish, German, for example) as in the current plan, allowing the student to choose the one they prefer or think will be most useful.*
- \* There are CUF with poorly developed and vague content (eg. Language II). This information should be more detailed.*
- \* To 2 teachers were added to the faculty. Their profiles are adequate to the CU they will teach.*

## 11. Observações finais

### 11.1. Apreciação da pronúncia da instituição (quando aplicável)

*A CAE tomou boa nota da pronúncia apresentada pela instituição. Cumpre tecer os seguintes comentários:*

- \* Tomamos boa nota e saudamos as iniciativas que entretanto iniciaram, nomeadamente o evento internacional.*
- \* Saudamos as parcerias internacionais mas recomendamos que as iniciativas / projetos que estão a ser realizados com estas instituições sejam apresentados para que se possa ter uma ideia concreta de qual o seu objeto e abrangência.*
- \* Valoriza-se o esforço do envolvimento dos alunos em projetos e atividades internacionais. No entanto, estas não devem estar confinadas ao esforço de apenas um docente, devendo abranger e envolver toda a escola e todos os docentes do curso.*

### 11.1. Appraisal of the institution's response. (if applicable)

*CAE took good note of the pronunciation presented by the institution. The following comments should be made:*

- \* We take good note and welcome the initiatives that have started in the meantime, namely the international event.*
- \* We welcome international partnerships, but we recommend that initiatives / projects being carried out with these institutions be presented so that you can get a clear idea of their scope.*

*\* The effort of student involvement in international projects and activities is valued. However, they should not be confined to the effort of just one teacher, but should encompass and involve the entire school and all course teachers.*

## 11.2. Observações

*<sem resposta>*

## 11.2. Observations

*<no answer>*

## 11.3. PDF (máx. 100kB)

*<sem resposta>*

# 12. Conclusões

## 12.1. Apreciação global do ciclo de estudos

*Nota-se um esforço de melhoria do curso, uma preocupação em ir ao encontro das sugestões e recomendações da CAE em todos os aspetos, incluindo o seu envolvimento com os restantes cursos semelhantes em Portugal, a ligação a associações profissionais da área e até um esforço de internacionalização. Apesar do esforço desenvolvido até à data, ainda há espaço para alguma melhoria. Reconhece-se o valor das propostas mas incentiva-se a que a escola / curso vá para além disso.*

*Ao longo do relatório a CAE foi fazendo algumas recomendações de melhoria que resume abaixo (tomamos nota de que algumas destas sugestões já estão em curso):*

- \* Adequar corpo docente às UC lecionadas;*
- \* Incentivar os especialistas reconhecidos pelo CTC a requerem provas de especialista;*
- \* Incentivar a investigação e publicação na área central do curso (em publicações indexadas e/ ou fator de impacto);*
- \* Incentivar o pessoal com menos habilitações a continuar a sua formação;*
- \* Providenciar oportunidade de formação contínua a todos os elementos do pessoal não-docente;*
- \* Criar gabinete alumni;*
- \* Criar mecanismos que evidenciem a implementação de atividades corretivas decorrentes da análise das situações do curso (espelhadas nos relatórios e questionários);*
- \* Organizar eventos científicos na área do curso (de preferência internacionais);*
- \* Envolvimento em redes e parcerias nacionais e internacionais;*
- \* Incrementar a colaboração com outras escolas com cursos na mesma área;*
- \* Envolver os alunos em atividades de investigação;*
- \* Aumentar a internacionalização através do aumento das mobilidades de alunos e docentes;*
- \* Aumentar o número de projetos internacionais com o envolvimento de alunos e docentes.*

## 12.1. Global appraisal of the study programme

*There is an effort to improve the course, a concern to meet the suggestions and recommendations of the EAT in all aspects, including its involvement with other similar courses in Portugal, the link to professional associations in the area and even an effort of internationalization.*

*Despite the effort made, there is still room for significant improvement. The value of the proposals is acknowledged but the school / course is encouraged to go further. Throughout the report the EAT has made some improvement recommendations summarized below:*

- \* Adequate faculty to the CUs;*
- \* Encourage experts recognized by the Scientific Technical Council to apply to the title of specialist ;*
- \* Encourage research and publication in the central area of the course (in indexed publications and / or impact factor);*
- \* Encourage staff with fewer skills to continue their training;*
- \* Provide continuing training opportunities to all non-teaching staff;*
- \* Create an alumni cabinet;*
- \* Create mechanisms that evidence the implementation of corrective activities resulting from the analysis of course situations (mirrored in reports and questionnaires); \* Organize scientific events in the area of the course (preferably international);*
- \* Involvement in national and international networks and partnerships;*
- \* Increase collaboration with other schools with courses in the same area;*
- \* Involve students in research activities;*
- \* Increase internationalization by increasing the mobility of students and teachers;*
- \* Increase the number of international projects with the involvement of students and teachers.*

## 12.2. Recomendação final.

**Com fundamento na apreciação global do ciclo de estudos, a CAE recomenda:**

*Acreditar*

## 12.3. Período de acreditação condicional (se aplicável):

**12.4. Condições:**

- \* *Adequar corpo docente às UC lecionadas;*
- \* *Incentivar os especialistas reconhecidos pelo CTC a requerem provas de especialista;*
- \* *Incentivar a investigação e publicação na área central do curso (em publicações indexadas e/ ou fator de impacto);*
- \* *Incentivar o pessoal com menos habilitações a continuar a sua formação;*
- \* *Providenciar oportunidade de formação contínua a todos os elementos do pessoal não-docente;*
- \* *Criar gabinete alumni;*
- \* *Criar mecanismos que evidenciem a implementação de atividades corretivas decorrentes da análise das situações do curso (espelhadas nos relatórios e questionários);*
- \* *Organizar eventos científicos na área do curso (de preferência internacionais);*
- \* *Envolvimento em redes e parcerias nacionais e internacionais;*
- \* *Incrementar a colaboração com outras escolas com cursos na mesma área;*
- \* *Envolver os alunos em atividades de investigação;*
- \* *Aumentar a internacionalização através do aumento das mobilidades de alunos e docentes;*
- \* *Aumentar o número de projetos internacionais com o envolvimento de alunos e docentes.*

**12.4. Conditions to fulfil:**

- \* *Adequate faculty to the CU;*
- \* *Encourage experts recognized by the Scientific Technical Council to apply to the title of specialist ;*
- \* *Encourage research and publication in the central area of the course (in indexed publications and / or impact factor);*
- \* *Encourage staff with fewer skills to continue their training;*
- \* *Provide continuing training opportunities to all non-teaching staff;*
- \* *Create an alumni cabinet;*
- \* *Create mechanisms that evidence the implementation of corrective activities resulting from the analysis of course situations (mirrored in reports and questionnaires);*
- \* *Organize scientific events in the area of the course (preferably international);*
- \* *Involvement in national and international networks and partnerships;*
- \* *Increase collaboration with other schools with courses in the same area;*
- \* *Involve students in research activities;*
- \* *Increase internationalization by increasing the mobility of students and teachers;*
- \* *Increase the number of international projects with the involvement of students and teachers.*