



DATA

20 de novembro de 2020

LOCAL

Escola Superior de Educação de Viseu

ÂMBITO

PQ*02 gestão da oferta formativa
PQ*07 gestão das atividades formativas

OBJETIVOS

Avaliar adequabilidade e a eficácia de procedimentos.
Avaliar amostra dos serviços prestados.
Avaliar grau de satisfação de estudantes e de clientes.
Rever resultados de auditorias anteriores.
Registar boas práticas.
Recomendar ações de melhoria.

CRITÉRIOS

Manual de garantia da qualidade.
Manual de auditoria (A3ES).
Sistemas de gestão da qualidade: requisitos (ISO 9001).
Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão (ISO 19011).
European standards and guidelines (ESG).
Legislação aplicável.
Regulamentos internos.

MÉTODOS

Entrevista, visualização da documentação através das plataformas usadas.
Observação do trabalho realizado.
Preenchimento de listas de verificação (com ou sem a participação do auditado).
Recolha de dados através de amostragem

EQUIPA AUDITORA

Emília Coutinho
Maria Odete Amaral
Paula Bettencourt

COLABORADORES AUDITADOS

NOME	FUNÇÃO
Isabel Abrantes	Vice- Presidente da ESEV
Veronique Delplançq	Presidente da ComAQ da ESEV
Pedro Coutinho	Docente 1º Ciclo
Susana	Docente 2º Ciclo
Bruno Faria	Presidente AE

RESUMO

O processo de auditoria decorreu de acordo com o programado e contou com a colaboração dos elementos acima identificados, que através do conhecimento e experiência evidenciados na respetiva função/ área de atuação, deram um contributo muito fundamentado e consistente, para que a equipa auditora pudesse avaliar e constatar o que é relatado no presente documento, tendo-se por satisfeitos, deste modo, os critérios que determinaram o âmbito da auditoria.

A equipa auditora iniciou a auditoria pela observação do cumprimento das propostas de ação de melhoria identificadas na auditoria do ano letivo 2018/2019. Quanto à proposta de melhoria "Recomenda-se que os docentes realizem a monitorização das ações de melhoria identificadas em anos letivos anteriores e vertidas no RUC", verificámos que alguns RUC do ano letivo 2018/2019, contemplavam a monitorização das ações de melhoria e outros não, por o processo de avaliação da UC, não sugerir ações de melhoria. Verificámos a introdução de dois campos na FUC para efeitos de registo de data da sua aprovação na área e pelo CTC (apesar dos RUC observados não conterem essa informação) o que se apresenta como uma boa prática e eventual sugestão a ser introduzida nas FUC de todas as UO.

Dos processos auditados verificou-se:

Relativamente ao PQ*02 gestão da oferta formativa

- ✓ SPQ*02.01 revisão periódica de cursos
- ✓ SPQ*02.02 criação, suspensão ou extinção de cursos
- ✓ SPQ*02.03 alteração de cursos

não existir matéria auditável.

Relativamente ao PQ*07 gestão das atividades formativas:

No âmbito deste procedimento, foram verificadas duas unidades curriculares:

- Sistemas e Modelos da Comunicação – Curso em Publicidade e Relações Públicas (1º Ciclo)
- Relação de Conflitos e Mediação – Curso Mestrado em Intervenção Psicossocial com Crianças e Jovens em Risco (2º Ciclo), encontrando-se o processo em conformidade com o sistema interno de garantia de qualidade.

Distribuição de serviço docente e elaboração de horários

Verificou-se que a proposta anual de distribuição de serviço docente, ocorre tendo por base critérios previamente definidos e aprovados, após o que deve ser homologada pelo Presidente do IPV.

Constatou-se que relativamente ao ano letivo 2019/2020, o procedimento se achou conforme, tendo a aprovação em CTC ocorrido em 19.06.2019, o envio para homologação em 26.06.2019, homologada pelo Presidente em 05.08.2019. Em todo o caso, durante a auditoria, foi ainda manifestada alguma preocupação quanto ao facto de, relativamente ao ano letivo 2020/2021, a distribuição de serviço docente, aprovada pelo CTC da ESEV, ainda se encontrar a aguardar a homologação do Presidente do IPV.

A elaboração semestral dos horários, cabe a uma comissão de horários, que baliza a elaboração dos mesmos com critérios aprovados pelo CTC, ouvidas as comissões de curso e o conselho pedagógico, onde têm assento os alunos e um elemento da associação de estudantes, procedimento evidenciado como boa prática seguida pela ESEV. São ainda promovidas reuniões parcelares com os alunos no pedagógico.

Após a elaboração dos horários, estes são sujeitos a discussão nas reuniões de tutoria, procurando-se sempre que possível proceder a ajustamentos que vão ao encontro das necessidades dos alunos. As versões finais dos horários, são disponibilizadas no Moodle.

Abertura e conhecimento da documentação associada ao processo de ensino /aprendizagem

Os estudantes têm conhecimento dos elementos que constam do dossier da UC, quando no 1º dia de aulas é-lhes facultada pelos docentes toda a informação sobre a avaliação, horários, calendarização dos exames, consulta e revisão de provas, atividades de investigação, conteúdos programáticos, bibliografia, inquéritos, encontrando-se os referidos elementos também disponíveis na plataforma moodle, conforme esclarecimento prestado pelos auditados e evidenciado na consulta à referida plataforma.

Processo de Ensino/Aprendizagem

Existe uma prática de relacionamento do ciclo de estudos auditados, com o seu meio envolvente, incluindo empresas e organismos públicos, materializada na existência de parcerias e projetos que enquadram a realização de trabalhos em contexto prático e que são valorizados no respetivo plano de estudos. Esta predominância de uma componente

prática na formação oferecida pela ESEV, é um aspecto muito valorizado pelos estudantes, quando procuram a Unidade Orgânica para adquirir a sua formação.

Genericamente, a presente auditoria, permitiu à equipa auditora perceber que, graças a uma vocação científica natural, o projeto educativo, científico e cultural da ESEV é amplo e diversificado, estruturando-se numa multiplicidade de cursos de licenciatura, mestrado, técnico superior profissional, pós-graduação, que se repartem entre vários departamentos e áreas do saber.

De acordo com os respetivos estatutos, no que diz respeito à sua missão, a ESEV estrutura os seus planos de estudo e métodos pedagógicos de modo a proporcionar a aquisição de um conjunto de competências e qualificações metodológicas, sociais e comunicativas, que não se esgotam num âmbito puramente disciplinar, nem se limitam aos requisitos de uma formação profissionalizante, mas constituem condições para a cultura e para o exercício de uma cidadania activa. Tal vocação formativa, leva a ESEV a promover, organizar e apoiar actividades e metodologias de investigação e outras práticas de análise e divulgação científica, no âmbito dos cursos que oferece.

A par desta aquisição de competências, a ESEV assume como dimensão constitutiva da sua identidade, o diálogo entre culturas, a internacionalização da investigação e o aprofundamento dos programas de circulação internacional dos seus docentes e estudantes, incentivando acordos e parcerias com entidades congéneres de outros países, promovendo e incentivando a mobilidade de estudantes, docentes e investigadores e a internacionalização da investigação e da docência, de modo a não só estar a par da investigação que se produz na Europa e no resto do mundo, mas também a juntar esforços no sentido de evitar a atomização e fazer progredir o conhecimento como um todo.

No que respeita à atualização científica e metodológica, regista-se a participação frequente de membros do corpo docente em encontros científicos. Os contactos com parceiros nacionais e internacionais e a troca de experiência com docentes visitantes em mobilidade, contribuem igualmente para a referida atualização.

A ESEV mantém atualizada a sua página, a partir da qual se encontra informação detalhada sobre a instituição, sobre cada um dos seus cursos e respetivo plano de estudos, dispondo os alunos ainda de acesso a informação atualizada sobre candidaturas e gestão académica, respetivamente, procurando-se, cada vez mais, que um acesso virtual facilite o contacto com os serviços académicos.

Através da Plataforma Moodle, os estudantes e docentes têm acesso a informação detalhada sobre aspetos fundamentais para o processo de ensino aprendizagem tais como, assiduidade e sumários, programa da UC, avaliação da UC, horário de atendimento do docente, normas dos trabalhos de grupo, fórum de partilha de trabalhos de grupo, notas de exame de época normal, ficha de avaliação da UC, informações sobre o exame, material pedagógico, fóruns de discussão, critérios de avaliação, avaliações, enunciados de frequências, pautas, calendário e horário escolares, avisos vários, avaliação da qualidade pedagógica, relatório da UC.

O apoio pedagógico é assegurado através de uma tutoria efetiva e orientada, destacando-se a total envolvimento dos docentes neste processo.

Recolha e tratamento de informação

No que concerne aos procedimentos para a recolha de informação, acompanhamento e avaliação periódica dos ciclos de estudos, existe um sistema de informação através do qual é assegurada a produção de indicadores referentes às unidades curriculares do curso (p.e. sucesso escolar) e aos inquéritos pedagógicos. A informação proveniente destas e de outras fontes é analisada (p.e. adequada articulação entre unidades curriculares, esforço esperado e concretizado pelos estudantes, distribuição das datas de avaliação e volume de trabalho) pelos diversos intervenientes, permitindo periodicamente uma autoavaliação do ciclo de estudos.

Os resultados das avaliações são discutidos com as diferentes partes interessadas no âmbito da elaboração do relatório de auto-avaliação, sendo que os resultados e ações de melhoria daí decorrentes, bem como os dos restantes ciclos de estudos e da Unidade Orgânica no seu todo, são também discutidos, envolvendo toda a comunidade académica.

Realça-se ainda uma boa prática implementada pela ESEV, que criou no Moodle, uma base de dados em excel, como se fosse uma unidade curricular, onde é introduzida e tratada pelos serviços, toda a informação que os mesmos produzem, com relevo para o sistema da qualidade e necessária à construção dos relatórios de cada curso e relatório da UO, podendo ser consultada e utilizada pelas pessoas que dela necessitem tais como, docentes coordenadores de curso, Comissão para a Avaliação e Qualidade, facilitando-lhes a elaboração do relatório de UC, de curso e relatório da UO.

Aplicação de inquéritos

Os inquéritos, enquanto elementos valorizados na participação ativa dos estudantes nos processos de tomada de decisão para melhoria do processo de ensino/aprendizagem, são por eles preenchidos com dificuldades e o indicador de satisfação é mediano, os estudantes respondem aleatoriamente aos inquéritos sem coerência nas respostas. Porém a ESEV dispõe de outros mecanismos que lhe permitem assegurar a avaliação da satisfação dos estudantes, aplicando inquéritos a nível do curso inter pares.

Foi ainda sugerido reduzir o tamanho dos inquéritos, bem como proceder à sua aplicação também durante o semestre e não apenas no final do ano, de modo a que os próprios estudantes envolvidos no processo, usufruam das melhorias a serem introduzidas (exº os estudantes querem que seja alterado o regulamento de avaliação para deixar de haver precedências, no quadro atual o desfasamento entre a proposta e a implementação não lhes permite verem na sua esfera produzir-se o efeito da proposta de melhoria, sendo fator de desmotivação na participação no sistema de qualidade, designadamente através do preenchimento dos inquéritos.

Aspetos a evidenciar:

Comprometimento e empenho da Presidência da ESEV e da Comissão para a Avaliação e Qualidade, na dinamização do processo junto dos diversos interlocutores, com resultados já relevantes ao nível da sua implementação na Escola; Empenhamento da direção da escola, diretores de curso, docentes e estudantes e pessoal não docente, na aplicação do SIGQ, como processo capaz de contribuir para a melhoria da atividade formativa. Particular contributo, esclarecido, empenhado, construtivo, criativo e pró-ativo dos diversos intervenientes em processo de auditoria, enriquecedor para a equipa auditora.

IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA DEFINIDAS EM ANOS ANTERIORES

DESCRIÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?		AÇÃO EFICAZ?	
Recomenda-se que os docentes realizem a monitorização das ações de melhoria identificadas em anos letivos anteriores e vertidas no RUC	sim <input checked="" type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>

PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA

TIPO DE AÇÃO*	DESCRIÇÃO
AM	No processo de distribuição de serviço docente, acautelar a diminuição do intervalo temporal entre a data de aprovação da mesma pelo CTC e a data do despacho de homologação por parte da Presidência do IPV
AM	Reflexão sobre as metodologia de aplicação de inquéritos de satisfação aos alunos, atenta a fraca adesão ao processo por parte dos inquiridos, introduzindo-se novas formas de comunicação (linguagem direcionada aos alunos) e interação com aqueles, com a mediação das associações de estudantes, comissões de curso e o recurso a meios audiovisuais e multimédia para fazer passar a mensagem. A ESEV dispõe de Departamentos nesta área, que poderão produzir materiais interessantes e até de uso generalizado no IPV (realçar a importância do contributo de todos no processo da qualidade, enquanto promotor de evidências de melhorias)
AM	Sugeridas melhorias à forma como está organizada a FUC, em alguns campos, introduzir em marca de água o tipo de informação a especificar, nomeadamente no campo investigação, clarificar se é para reportar o que resulta em comunicação em congresso ou artigo publicado, e no campo ligações externas de apoio à docência, clarificar se respeita bases de dados, visto o entendimento dos professores não ser unânime.

CONCLUSÕES

A equipa auditora considera que a auditoria decorreu com normalidade, que foram satisfeitos os critérios estabelecidos. No que diz respeito ao Sistema Interno de Garantia da Qualidade, os processos auditados encontram-se implementados de forma eficaz. A equipa auditora agradece a disponibilidade e envolvimento dos auditados e garante a confidencialidade dos dados e informações recolhidas em auditoria.

04/12/2020,

o auditor coordenador,

Paula Bettencourt
Paula Bettencourt