



Relatório

Unidade Orgânica: **Escola Superior de Comunicação Social (ESCS)**

Data da visita: 8 de Junho de 2011

Comissão de Avaliação do IPL:

- Professor Paulo Morais, pró-presidente do IPL, docente na ESTC, representante do IPL
- Professor Vítor Almeida, assessor do IPL, docente no ISEL, representante do IPL
- Professora Mariana Dias, docente na ESE, representante desta unidade orgânica do IPL
- Professor José Sobral, docente no ISEL, representante desta unidade orgânica do IPL



1. Introdução

A Comissão de Avaliação do IPL realizou, na data acima referenciada, uma reunião na ESCS com o objectivo de realizar o seguimento (*“Feedback e Follow-up”*) das medidas de melhoria propostas no relatório que resultou da visita anterior, realizada por esta comissão em 15 de Dezembro de 2010.

Esta reunião decorreu com a participação dos membros da Comissão de Avaliação do IPL e dos representantes dos órgãos de governo, da ESCS abrangendo, ainda, até ao nível dos directores dos cursos e um representante dos estudantes da UO.

Para esta reunião a Comissão tomou particularmente em consideração os seguintes documentos principais:

- Relatório da visita efectuada pela Comissão em 15 de Dezembro de 2010;
- Informação constante do sítio da Internet da ESCS;
- Documento intitulado *“Acções para Proposta de Melhoria”* elaborado pela ESCS e enviado para conhecimento da comissão de avaliação do IPL;
- Guião da A3ES, em fase de consulta pública, intitulado *“Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior – Projecto de Manual para o Processo de Auditoria”*

A Comissão de Avaliação do IPL utilizou o guião que foi distribuído pelos membros da comissão e teve em consideração o documento da A3ES, actualmente em fase de consulta pública: *“Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior – Projecto de manual para o Processo de Auditoria”*, documento este onde é referido que:

“O objecto da auditoria institucional tem a ver com a estratégia institucional para a qualidade e a forma como a mesma se traduz num sistema de garantia da qualidade eficaz e bem documentado. A auditoria incide, por conseguinte, sobre os processos e procedimentos de promoção e garantia interna da qualidade, e não especificamente sobre a qualidade, em si, das actividades desenvolvidas” .

Foi efectuada pelo presidente da ESCS uma apresentação, referencial a referencial, de maneira concisa e precisa. A apresentação foi baseada em documentos que a ESCS já tinha feito chegar à Comissão de Avaliação do IPL, nomeadamente o relativo às melhorias introduzidas ou a introduzir baseadas no relatório da visita anterior [*“Acções para Proposta de Melhoria”*, ESCS]. Desta forma foi possível percorrer de forma eficiente as propostas realizadas no âmbito da visita anterior.



2. Estrutura de Gestão da Qualidade na Unidade Orgânica

A ESCS já definiu a estrutura para o seu “Gabinete de Gestão da Qualidade” que nomeou como “Gabinete de Apoio à Qualidade” (GAQ) e que é composto por:

- Um Conselho Executivo constituído pelo Presidente da ESCS, um Vice-presidente da ESCS e dois docentes nomeados pelo Presidente;
- Um Conselho Consultivo constituído pelo Presidente da ESCS, um Vice-presidente da ESCS, presidentes dos conselhos Técnico-Científico, Pedagógico e de Representantes, Directores de curso, um membro do corpo docente, um membro do corpo não docente e um membro dos discentes, nomeados pelo Presidente.

Esta estrutura revela duas preocupações que importa salientar. A primeira é a preocupação em envolver os vários órgãos de governo da Escola procurando desta forma uma participação alargada num processo de melhoria que tem de ser de todos e que constitui uma etapa fundamental do processo de avaliação interna. Esta estrutura permite minimizar eventuais causas de atrito por alegada ingerência mútua nas competências legais de cada órgão como, por exemplo, as derivadas do RJIES (atribuição ao Conselho Pedagógico da responsabilidade dos inquéritos ao nível académico). Com esta organização será possível acordar no Conselho Consultivo, onde o Conselho Pedagógico está representado, a melhor forma de implementar os inquéritos necessários à Qualidade sem atropelos de competências.

O Conselho Consultivo, como o nome indica, tem funções mais consultivas de apoio ao Presidente e ao processo de Qualidade do que executivas. É ao Conselho Executivo que cabe a responsabilidade de planear e promover, sobre o controlo do Presidente e segundo critérios acordados no Conselho Consultivo, as medidas para a Qualidade.

A ESCS elaborou o regulamento para a Qualidade dando desta forma mais um passo para a prossecução com êxito deste processo.

A ESCS procede à divulgação dos assuntos relativos ao processo da Qualidade nas suas páginas na Internet [<http://www.escs.ipl.pt/index.php?conteudo=servicos&id=30>, 2011/06/24].



3. Relatório da visita efectuada à Unidade Orgânica

Para efeitos de enquadramento registe-se que a visita efectuada às instalações a 15 de Dezembro de 2010, teve como finalidade a preparação da UO para o processo de auditoria institucional para a certificação dos sistemas internos de garantia da qualidade, conforme anunciado pela A3ES.

Nessa ocasião efectuaram-se reuniões com os responsáveis dos órgãos de gestão da UO, bem como outros responsáveis, com alguns docentes, com funcionários não docentes e ainda com alunos e antigos alunos.

Foi assim possível à Comissão tomar conhecimento acerca das instalações, sobre a estrutura organizacional e funcional da UO e recolher demais informações necessárias à realização do seu trabalho.

Foi elaborado um relatório da visita, visando cada um dos referenciais enviados antecipadamente à UO, tendo a Comissão formulado um conjunto de propostas de melhoria para os 10 referenciais elencados. Este relatório foi enviado às UO para conhecimento e eventuais comentários.

A ESCS deu a devida atenção ao relatório elaborado quando da primeira visita da Comissão de Avaliação do IPL. Elaborou vários documentos, incluindo o documento intitulado “Acções para propostas de Melhorias”, que, ao longo destes cerca de 6 meses que mediaram entre as visitas da Comissão, foi enviando para o Gabinete de Gestão da Qualidade do IPL (GGQ). Estes documentos permitiram ir acompanhando o processo em curso na ESCS e a melhor preparação desta visita.

A ESCS participou activamente nas reuniões e na formação sobre o EFQM e o software GOA-SAETO promovidas neste âmbito pelo IPL, tendo contribuído de forma activa e significativa para a evolução do processo da Qualidade no âmbito de todo o IPL.

Pode-se ter uma ideia do estado de implementação das medidas de promoção da Qualidade no documento da ESCS: “Acções para Proposta de Melhoria”.

A ESCS não assume que existam pontos que não sejam passíveis de melhoria. Já implementou medidas de melhoria relativas a alguns dos pontos, enquanto outros foram agendados para um futuro próximo estando, nas palavras do seu Presidente, a encetar as acções necessárias para que sejam implementadas as referidas melhorias a muito breve prazo, nomeadamente no início do próximo ano lectivo.

Segue-se uma síntese da abordagem feita a cada um dos referenciais, tendo como base o que se encontra escrito no documento elaborado pela ESCS, os esclarecimentos prestados pelo presidente e pelos demais elementos presentes durante a apresentação e o entendimento da Comissão face ao que antecede e às evidências apresentadas, ou à falta delas:

Referencial 1 - Definição de política e objectivos de qualidade

A instituição deve consolidar uma cultura de qualidade apoiada numa política e em objectivos de qualidade formalmente definidos e publicamente disponíveis.

A ESCS já implementou o seu gabinete para a qualidade, como foi referido anteriormente, elaborou o seu manual para a qualidade e está a começar a publicitar os assuntos referentes à mesma nas suas páginas institucionais na Internet, estando a desenvolver um novo portal com acesso interno e externo sobre o qual informou que poderá estar operacional a partir do próximo semestre (Inverno, 2011/2012). Entre outras informações relacionadas com o processo da qualidade, irá publicitar a estrutura, objectivos e funções do gabinete. Os elementos da comissão de avaliação do IPL, por sua vez, sugeriram que fosse publicitado o nome dos membros do Gabinete de Apoio à Qualidade e não apenas as suas origens ou designação dos órgãos a que pertencem

A ESCS já publica nas suas páginas institucionais na Internet os gráficos da auto-avaliação.



A publicação do balanço do ano lectivo anterior nas páginas da instituição terá início em Out./Nov 2011 (data da conclusão do documento auto-avaliativo).

Referencial 2 - Definição e garantia da qualidade da oferta formativa

A instituição deve definir mecanismos para a avaliação e renovação da sua oferta formativa, desenvolvendo metodologias para a aprovação, o controlo e a revisão periódica dos seus cursos.

Como a maioria das instituições de ensino superior, a ESCS tem os órgãos competentes para cumprir este objectivo. A estrutura/mecanismos existem, tal como existem na maioria das escolas, mas falta a definição explícita das metodologias utilizadas para a aprovação, o controlo e a revisão periódica dos seus cursos (órgãos envolvidos, de quem parte a iniciativa, é provocada por um evento ou é calendarizada (reactiva ou pró-activa)) e a sua publicitação de maneira a ser cumprido o objectivo deste referencial.

A ESCS tem prevista uma reunião entre os órgãos de gestão e os coordenadores dos cursos para uma reestruturação destes no próximo ano lectivo.

Existe o hábito de realizar reuniões abertas para discussão dos resultados da auto-avaliação dos semestres, reuniões estas onde participam funcionários docentes, não-docentes e discentes. Acontecem normalmente após a conclusão dos questionários aos alunos.

Referencial 3 - Garantia da qualidade das aprendizagens e apoio aos estudantes

A instituição deve dotar-se de procedimentos que permitam promover e comprovar a qualidade do ensino que empreende e garantir que este tem como finalidade fundamental favorecer a aprendizagem dos estudantes.

Existem algumas formas de atingir os objectivos deste referencial, sobretudo no que se refere ao “comprovar” dado que, no que se refere ao “promover”, as UO do IPL sempre o fizeram, umas de uma forma mais formal outras menos.

A estatística é provavelmente a melhor forma de “comprovar” a qualidade das aprendizagens. Estatística esta baseada em dados que constem no sistema informático e em inquéritos (alunos, docentes, empregadores, pessoal não-docente, etc.). Este objectivo nem sempre é fácil. Por exemplo, a não inclusão, por vezes, de todos os dados possíveis quando do lançamento de notas, pode levar a uma falta de informação que frustra as tentativas de tomada de decisões baseadas em números, ou o sistema de informação torna tão difícil/complicado a obtenção desses números que as decisões acabam por ser tomadas mais baseadas em “feeling” ou “bom senso” (sempre necessário) do que baseadas em critérios mais rigorosos. Ressalve-se o trabalho, com o objectivo de facilitar a obtenção de dados estatísticos, que o docente Rui Franganito, do ISCAL informou estar a ser realizado naquela UO sobre o sistema de informação da Digitalis, comum a todas as UO do IPL. Trabalho este que, se concluído e disponibilizado a outras UO, poderá vir a permitir no futuro a tomada de decisões mais suportadas em números e que permitirá a detecção mais rápida de situações de alarme.

No caso da ESCS não foi possível à Comissão de Avaliação do IPL aperceber-se de quais os dados estatísticos utilizados na tomadas de decisões relacionadas com este referencial, exceptuando algumas como as que são referidas noutros locais deste relatório, nomeadamente as referentes ao insucesso escolar.



À data da reunião com a Comissão os resultados dos inquéritos efectuados pela ESCS não tinham ainda sido divulgados à instituição. Assim, não foi possível perceber qual o tipo de análise e tratamento que irá ser feita aos resultados destes, nem as consequências que se espera poder decorrer da mesma.

Realça-se que, se por um lado a regular realização dos inquéritos é indispensável no processo de qualidade do ensino, por outro a análise criteriosa, independente e consequente dos mesmos é fundamental para os objectivos traçados nesta matéria. Depois de efectuados os inquéritos, o resultado dos mesmos não deve ir parar à "gaveta". Algo que parece acontecer com mais frequência do que o desejável em algumas UO.

Refira-se a propósito que é entendimento desta Comissão que os resultados dos inquéritos e de outras medidas devem ser divulgados na forma que se entenda útil ao desenvolvimento continuado e à garantia da qualidade do ensino. No que a este tema se refere a ESCS realiza inquéritos também aos ex-alunos para ajudar a avaliar alguns aspectos relacionados com os cursos que ministra. Já tem em sua posse as respostas pelos ex- alunos dos últimos 5 anos aos questionários enviados por correio. Pretende com estes analisar resultados que possam já existir relativamente à empregabilidade.

A ESCS estima que no próximo ano lectivo (2011/2012) possa vir a adoptar várias medidas para melhor avaliar as saídas dos seus cursos. Isto para além das já em curso e anteriormente referidas. Assim contemplam-se nestas medidas a adoptar no âmbito do Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais:

- Questionários aos ex-alunos, via correio electrónico, um ano após a conclusão do curso. Para tal pretende obter dos alunos o preenchimento de formulário com morada e o *email* actualizados solicitarem o diploma e o certificados de final de curso;
- Questionários às empresas com protocolos;
- Contactar possíveis empregadores para aferir se nos quadros da empresa ou a qualquer outro nível há ex-alunos da ESCS.

Saliente-se que foi referido à Comissão de Avaliação do IPL a ocorrência de reuniões com os directores de curso para se analisarem os resultados depois dos exames, no sentido de se identificar onde se registou maior insucesso escolar. Desta forma, foi possível aferir valores relacionados com este indicador, e comparar com o objectivo estabelecido pela ESCS, o qual se encontra referido nos seus objectivos estratégicos.

Foi referida a diminuição do número de diplomados, assim como a desistência de alunos, sendo este último um caso ao qual a ESCS pretende dedicar maior atenção.

Foi referida a grande disponibilidade demonstrada pelos docentes para apoiarem os alunos dentro e fora das aulas, pensando a ESCS que este não é um factor que contribua para os problemas relacionados com o insucesso ou o abandono. Este apoio já tinha em reunião anterior sido confirmada pelos alunos.

Neste âmbito a ESCS sugeriu: Criação pelo IPL de uma "comissão de acompanhamento do aluno" por forma a que os alunos que abandonem um curso, sejam mantidos na rede de Escolas do IPL.

A atribuição de uma funcionária ao Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais veio possibilitar dinamizar a execução das medidas enunciadas antes.

A ESCS pretende promover uma política de creditação da formação com regulamentos.

Pretende efectuar alterações no sistema de equivalências dos ERASMUS.



Referencial 4 - Recursos humanos

A instituição deve contar com mecanismos que assegurem que o recrutamento, gestão e formação do seu pessoal docente e pessoal de apoio se efectua com as devidas garantias para que possam cumprir com eficácia as funções que lhes são próprias.

Com o objectivo de aumentar a estabilidade do corpo docente, nomeadamente diminuir o número de docentes na situação de "equiparado"/convitado, todos os docentes que podiam integrar o mapa de pessoal da ESCS, foram inseridos. Relativamente aos novos docentes não depende da ESCS.

A ESCS desenvolveu esforços para que a situação da falta de recursos humanos, nomeadamente de funcionários não-docentes, fosse conhecida por parte do IPL, no entanto a resolução deste problema não depende apenas da ESCS, depende sobretudo do IPL.

Devido à especificidade desta área e às boas condições que a ESCS tem, está a analisar a possibilidade de vir a realizar cursos de Formação para os Técnicos na própria escola.

Referencial 5 - Recursos materiais e serviços

A instituição deve dotar-se de mecanismos que lhe permitam planear, gerir e melhorar os serviços e recursos materiais com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e demais actividades científico-pedagógicas.

Foram promovidas melhorias no funcionamento dos serviços, designadamente no que se refere aos seus horários, sendo objectivo da UO facilitar o acesso aos diferentes serviços através da plataforma *on-line*.

A ESCS desenvolveu as diligências consideradas possíveis junto dos SAS, responsável pela cantina/refeitório, no sentido de melhorar a qualidade dos serviços prestados por estes.

Foi melhorada a zona de refeitório com WLAN, tomadas eléctricas, etc., de forma a poder ser utilizado pelos alunos para os seus trabalhos e estudo, fora das horas de refeições

Referencial 6 - Sistemas de informação

A instituição deve dotar-se de mecanismos que permitam garantir a recolha, análise e utilização dos resultados e de outra informação relevante para a gestão efectiva dos cursos e demais actividades.

A ESCS está a desenvolver um novo portal que espera activar no ano lectivo 2011/2112.

Registam-se algumas dificuldades no tratamento e operacionalização do sistema de informação essencialmente por falta de recursos humanos especializados e pela dificuldade de interacção com o sistema da Digitalis.

Como apoio aos estudantes vai implementar a "Secretaria Virtual" através do novo portal da ESCS e alargar os horários de alguns serviços.



Referencial 7 - Informação pública

A instituição deve dotar-se de mecanismos que permitam a publicação periódica de informação actualizada, imparcial e objectiva, tanto quantitativa como qualitativa, acerca dos cursos e graus oferecidos.

A Comissão de Avaliação do IPL verificou que a ESCS possui bastante informação disponível ao público em geral. Esta considera ainda importante implementar um sistema de divulgação de sumários, programas e bibliografias estando prevista a sua inclusão no novo portal.

Memorandos e actas de reuniões do Conselho Técnico-Científico, Conselho de Representantes e Conselho Pedagógico estão disponíveis e actualizadas no actual *site* e no futuro portal.

Referencial 8 - Investigação e desenvolvimento

A instituição deve dotar-se de mecanismos para promover e avaliar a actividade científica, tecnológica e artística adequada à sua missão institucional.

A ESCS criou um Centro de Investigação, em parceria com o ISCTE, que se candidatará a médio prazo ao financiamento pela FCT

Criação e início de actividade do Gabinete de Apoio à Investigação responsável por estes objectivos

Criação e início de actividade do Gabinete de Apoio à Investigação tendo-lhe sido atribuído uma funcionária.

Verifica-se a existência, tal como noutras UO, de docentes em exclusividade que investigam noutras instituições. Não conseguimos confirmar se todos, quando publicam, o fazem em nome da ESCS. Muitos concorrem a projectos de investigação em nome de outras instituições, projectos estes que são aceites e concretizados com sucesso. Quanto deste prestígio reverte a favor da ESCS/IPL?

Referencial 9 - Relações com o exterior

A instituição deve dotar-se de mecanismos para promover e avaliar a colaboração interinstitucional e com a comunidade, nomeadamente quanto ao seu contributo para o desenvolvimento regional e nacional.

Está previsto que a ESCS, no âmbito do novo portal e no início do próximo ano lectivo (2011/2012), organize e divulgue a informação relativa às relações com exterior, nos diferentes domínios de intervenção: empresas, prestação de serviços à comunidade, acção cultural, etc..

Existem vários intercâmbios de docentes, alunos e serviços com o ISCAL, a ESELX, a ESML, a ESD e a ESTC

Houve uma parceria entre a ESCS, a Amnistia Internacional e a ESELx para a realização de um ciclo de seminários em Março, Abril e Maio de 2011

A funcionária alocada no Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais veio permitir dinamizar esta área.

Agilização do processo através das alterações ao processo de equivalências.

Referencial 10 - Internacionalização

A instituição deve dotar-se de mecanismos para promover e avaliar as suas actividades de cooperação internacional.

A ESCS afirma pretender aprofundar contactos no âmbito das redes internacionais.



Outros assuntos referidos na reunião

Dos muitos pontos abordados durante a reunião, referidos na anterior análise dos referenciais, foram-nos salientados os seguintes:

- A situação de mais docentes terem entrado para os mapas em virtude da finalização dos seus doutoramentos ou de provas públicas.
- A tentativa de melhoria dos serviços prestados no bar da escola através da realização de novos concursos.
- A melhoria das condições de trabalho dos alunos, extra aula, através da expansão/melhoria da rede sem fios na zona do refeitório da escola, permitindo aos alunos usufruírem desta área em melhores condições fora das horas das refeições.
- A criação do ICML (Instituto de Comunicação e Media de Lisboa), em parceria com o ISCTE, pretendendo-se que este seja um centro de investigação para apoio aos docentes da ESCS, por exemplo, no âmbito de doutoramentos em Ciências da Comunicação (parceria com o ISCTE).
- A criação do Gabinete de Apoio à Investigação, como sendo mais um importante meio de apoio aos docentes da escola.
- A entrada de dois novos funcionários não docentes desde a última visita foi uma mais-valia para o processo da Qualidade na ESCS.

Foi sugerido que a ESCS/GAQ procure uma forma mais dinâmica/eficiente para monitorizar as acções e respectivos resultados, com ou sem modelo formal para a Qualidade, permitindo assim uma melhor evidenciação dos seus resultados e respectivos indicadores.

Para além dos pontos referidos nos documentos da própria UO já citados, concordamos com a ESCS que o “insucesso e abandono escolar” é também um dos pontos passíveis de melhoria. Nos documentos disponibilizados ao público pela ESCS, nota-se preocupação quanto ao insucesso e ao abandono escolar ao colocá-lo como objectivo estratégico nº 1 do plano de actividades. Nos planos de actividades, nomeadamente no de 2011 [http://www.escs.ipl.pt/pdfs/planos_actividades/Plano_actividades_2011.pdf, 2011/06/09], consta:

“De acordo com os seus novos estatutos, a ESCS assume o compromisso de se reger por um conjunto de princípios e valores institucionais. Os objectivos estratégicos para o ano de 2011 foram definidos em consonância com os princípios e valores atrás mencionados, estando consumados no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QuAR):

- OE1 – Incrementar o sucesso escolar: atingir 80% de sucesso escolar no total de todos os alunos da ESCS no próximo ano. ”

e nos relatórios de actividades, nomeadamente no de 2010 [http://www.escs.ipl.pt/pdfs/planos_actividades/Relatorio_de_Actividades_2010.pdf, 2011/06/09] consta:

“Caracterização dos **objectivos operacionais**:

- 1 – Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 61%;
- 2 – Reduzir em 10% o abandono escolar.

Esta referência repetida e em destaque, nomeadamente elegendo a melhoria do sucesso escolar e a diminuição do abandono escolar como objectivos estratégicos e operacionais principais, leva esta Comissão a assumir que este é um tema bastante valorizado pelos órgãos de governo da ESCS.

Na opinião desta comissão, assim como na expressa pelos órgãos da escola durante a reunião, os valores de insucesso e de abandono não são especialmente preocupantes ou pontos a salientar em especial no que se



refere à ESCS, tendo em atenção os dados nacionais e regionais neste domínio. É nossa opinião, no entanto, que esta questão tem de continuar a ser monitorizada, devidamente equacionada e, a médio prazo, devem ser explicitadas e devidamente explicadas, sem margens para dúvidas, as causas efectivas para o referido insucesso e abandono, tal como em todas as outras UO do IPL. Devem, igualmente, ser explicitadas, no âmbito do processo de Qualidade, as medidas propostas pelos diversos órgãos de governo da escola, com realce para os directores de curso e conselhos pedagógico e técnico-científico, para explicar e, se possível, diminuir os números relativos ao insucesso e abandono escolar. Isto para além do referido nos documentos da ESCS anteriormente citados como, por exemplo:

“2.2 Acções correctivas decididas

Relativamente ao incumprimento do Objectivo Operacional 1 - Assegurar uma taxa de sucesso escolar de 61%, a Direcção tem vindo a promover reuniões com as direcções de curso e algumas secções, no sentido de se fazer uma reflexão geral sobre o problema, de modo a adoptar medidas para a sua resolução.

Quanto ao incumprimento do Objectivo Operacional 2 - Reduzir em 10 % o abandono escolar, constata-se que o aumento da taxa de abandono é uma questão transversal à ESCS a que não é alheia a situação económico-financeira que o país atravessa.”.

Ressalvamos, de novo, que, embora a ESCS dê a este assunto a primazia em termos de objectivos a atingir, esta Comissão não considera que os valores do insucesso e do abandono sejam pontos a realçar no caso da ESCS, especialmente quando comparados com outras UO onde esta questão se coloca com muito maior acuidade. É, no entanto, um ponto que, quer socialmente, quer para a tutela, tem uma relevância elevada e que, como tal, se lhe deve dar a devida importância. Foi com satisfação que esta Comissão verificou que, apesar de não ser um ponto problemático no caso da ESCS, esta não deixou de o ter em consideração no seu plano de actividades como um ponto importante passível de melhoria.

Quanto à qualidade de vida no Campus foi referido que todas as Escolas deveriam ter acesso aos resultados dos inquéritos realizados pelos SASE dado que uma grande parte das queixas se refere a este serviço.

Foi igualmente referido a necessidade de uma maior atenção relativamente aos espaços exteriores das Escolas (campus do IPL em Benfica), dado que são também um dos factores que contribuem para a qualidade geral e imagem das instituições.

4. Análise dos inquéritos efectuados

A ESCS já possuía uma “cultura” de realização de inquéritos antes do início deste processo mais formal da Qualidade. O actual modelo de inquérito proposto às escolas do IPL, apesar das contribuições de todas para o novo modelo a implementar, tiveram como base os anteriormente efectuados na ESCS.

Os inquéritos são efectuados periodicamente, uns semestralmente, outros anualmente, conforme o seu objectivo. Os resultados são debatidos no âmbito dos vários órgãos com especial relevo para o Conselho Pedagógico.

Foi referido que irão muito em breve realizar uma sessão pública para divulgar e debater o resultado dos inquéritos realizados recentemente assim como deste processo da Qualidade.

Tendo em consideração os pontos que se seguem relativos à estratégia a implementar para os inquéritos:

- a) **Os resultados obtidos** (estratificar onde desejável, por disciplina/docente ou simplesmente por pergunta), são os que a Escola considera desejáveis?
E porquê?
Vai melhorar o resultado, e como?
Quando?



Através de que medidas?

b) Qual a situação da implementação dos inquéritos?

Foram promovidos quando e como?

Qual a taxa de sucesso nas respostas/grupos?

c) Tratamento dos resultados dos inquéritos:

Como e por quem foram tratados?

Qual o resultado obtido e que acções se desenvolveram em consequência disso?

Implementaram-se medidas de melhoria face aos resultados menos desejáveis?

d) Divulgação e retorno da divulgação

Foram divulgados os resultados dos inquéritos?

Como e a quem?

Tratados ou em bruto?

Com as medidas preconizadas de melhoria?

Solicitando algum contributo para a melhoria?

é opinião desta comissão que os passos propostos pela ESCS estão no sentido certo quanto ao tratamento a dar aos inquéritos, quer quanto à sua realização, quer quanto à sua divulgação e consequências.



5. Conclusão

A ESCS deu passos muito importantes na prossecução não apenas do objectivo de implementar um sistema interno de garantia da qualidade mas, mais importante ainda, na da melhoria da própria qualidade.

Nos seis meses que mediaram entre as duas visitas da Comissão de Avaliação do IPL, a evolução no bom sentido é notória. Este esforço da ESCS traduziu-se numa melhoria evidente nos vários indicadores da A3ES que foram utilizados como guião para a análise de cada uma das escolas do IPL. Notam-se já os benefícios reais para os alunos e docentes, assim como para os funcionários não docentes. Como exemplo, entre outros, uma evolução na melhoria das condições de trabalho dos alunos, de apoio a actividades de investigação dos docentes e na formação dos técnicos de apoio à componente prática dos vários cursos.

A abordagem da ESCS está de acordo com aquilo que o Prof. Sérgio Machado dos Santos citou na sua apresentação na ESELx, em 27 de Abril de 2011 [“Cultura de Qualidade nas Instituições de Ensino Superior / Política de Garantia da Qualidade / Os Primeiros Passos”]:

“The quest for the Holy Grail of optimum quality assurance is more about smart systems than about large ones”.

O modelo de estrutura utilizado pela ESCS para o SIGQ parece-nos também estar de acordo com a necessidade de evitar sobrecargas de natureza administrativa e burocrática por parte de todos os intervenientes neste processo, como aconselhado em diversos modelos de garantia de qualidade e referido igualmente em:

“A garantia de qualidade não se deverá converter num fardo burocrático, com a normalização dos sistemas e destruição do potencial de criatividade das universidades. O sistema de garantia de qualidade não pode criar trabalho em vez de qualidade (Sursock, 2002). Pelo contrário, os processos a ele associados deverão ser uma componente no desenvolvimento de uma cultura de qualidade, potenciando as oportunidades de debate interno e reflexão, de construção de visões e estratégias de evolução nas IES. Nos comunicados das reuniões dos Ministros da Educação da União Europeia de Berlin e Bergen, ficou claramente explicitado que a responsabilidade pela garantia da qualidade nas IES é das próprias instituições (EHEA, 2003; 2005). Cada instituição terá de encontrar o seu modelo próprio, num equilíbrio entre as imposições legais da regulação governamental e a autonomia institucional (Santiago, Tremblay, Basri, & Arnal, 2008).”, [“2010: Acreditação Ano Zero. Os Sistemas Internos de Garantia de Qualidade das Instituições de Ensino Superior em Portugal”, Madalena Fonseca, A3ES].

Requerendo este processo da Garantia da Qualidade um esforço contínuo é de enaltecer o esforço que tem vindo a ser realizado pela ESCS, isto apesar da carga de trabalho extra que este processo implica para todos os intervenientes.

A evolução positiva da ESCS foi patente nas palavras dos intervenientes na reunião. A começar pelo seu Presidente, professor Veríssimo, e passando por todos os presentes pois não foi possível detectar vozes dissonantes, apesar do ambiente livre em que a reunião decorreu.

É nossa convicção de que os passos já dados pela ESCS, quer na criação e evolução do sistema interno de garantia da qualidade, quer na difusão da cultura da qualidade por todos os intervenientes neste processo, quer na melhoria dos indicadores que contribuem para a própria qualidade, já está a dar frutos e mais irá dar a médio e longo prazo.

A ESCS, embora não seguindo ainda um modelo mais ou menos formal como, por exemplo, SWOT, EFQM ou CAF, criou para o seu sistema interno de garantia da qualidade uma estrutura que nos parece relativamente



simples e eficaz (o futuro o confirmará). Esta estrutura possibilitará, num futuro próximo, que a ESCS dê mais alguns passos e possa enveredar com alguma facilidade por modelos formais de qualidade se tal se justificar.

É nosso parecer que, embora esteja a dar os primeiros passos de um caminho muito longo, a ESCS está no caminho correcto. Está de acordo com as definições a ter em conta neste tipo de processos, nomeadamente ao pretender implementar uma cultura da qualidade no seu seio e para ela também contribuindo, num esforço que tem de ser conjunto, no âmbito de todo o IPL:

“A cultura de qualidade, por seu turno, traduz-se num conjunto compartilhado e aceite de padrões de Qualidade – princípios – inserido no sistema de gestão das instituições. Segundo o glossário de termos básicos e definições da UNESCO, revisto em 2007, o conhecimento e compromisso com a qualidade do ensino superior, associados a uma cultura sólida de evidências e à gestão eficiente dessa qualidade, são os elementos de uma cultura de qualidade; a qual vai evoluindo de acordo com os novos paradigmas de qualidade no ensino superior” (UNESCO/ CEPES, 2007, p. 77)

Foi com agrado que esta Comissão verificou o empenho e o trabalho desenvolvido pela ESCS neste âmbito, sobretudo tendo em consideração o curto espaço de tempo que mediou entre as duas visitas.

Tendo em consideração a frase antes citada:

“O objecto da auditoria institucional tem a ver com a estratégia institucional para a qualidade e a forma como a mesma se traduz num sistema de garantia da qualidade eficaz e bem documentado”

e face ao anteriormente referido, é nossa opinião que se pode classificar a ESCS, no que se refere ao sistema interno de garantia da qualidade, como “em desenvolvimento (desenvolvimento substancial)”.

Nota final: Há reuniões em que os participantes saem a pensar que nunca lá deveriam ter ido e que foi tempo desperdiçado. Esta reunião foi exactamente o contrário, gratificante e contribuindo para justificar o tempo e o esforço dispendidos por todos os intervenientes no processo de implementação da Garantia da Qualidade no IPL. Este é um processo em que o IPL está a dar os primeiros passos de um longo caminho mas que, em especial no caso das ESCS, quanto a nós, passos sólidos.

IPL, 24 de Junho de 2011

A Comissão de Avaliação do IPL

Paulo Morais

Vítor Almeida

Mariana Dias

José Sobral