



Relatório

Unidade Orgânica: Instituto Superior de Engenharia de Lisboa (ISEL)

Data da visita à Unidade Orgânica: 14 de Dezembro de 2010

Data da reunião: 9 de Junho de 2011

Comissão de Avaliação do IPL:

- Professora Lurdes Serrazina, Vice-presidente do IPL, representante do IPL,
- Professor António Belo, Pró-presidente do IPL, docente na ESCS, representante do IPL,
- Professora Maria João Centeno, docente na ESCS, representante desta unidade orgânica do IPL,
- Professor Rui Franganito, docente no ISCAL, representante desta unidade orgânica do IPL.

Introdução

A Comissão de Avaliação do IPL (Comissão) realizou, na data acima referida, uma reunião, no ISEL com o objectivo de analisar e acompanhar as medidas de melhoria propostas no relatório que resultou da visita anterior realizada por esta Comissão em 14 de Dezembro de 2010.

Esta reunião decorreu entre os membros da Comissão de Avaliação do IPL e o Presidente do ISEL, os Vice-presidentes, um representante dos alunos dos cursos de licenciatura do Conselho Pedagógico, um representante dos alunos dos cursos de mestrado do Conselho Pedagógico, um representante dos funcionários não docentes, dois representantes (funcionários não docentes) do Gabinete de Avaliação e Qualidade, o assessor do Conselho de Gestão, Prof. José Sobral.

A Comissão sugeriu que a reunião tivesse a seguinte ordem de trabalhos:

Ponto 1. Estrutura de Gestão da Qualidade na Unidade Orgânica

Ponto 2. Relatório da visita efectuada à Unidade Orgânica

Ponto 3. Análise dos inquéritos efectuados

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

- Relatório da visita efectuada pela Comissão em 14 de Dezembro;
- Informação relevante no sítio da Internet do ISEL, designadamente a relativa ao Gabinete da Qualidade;



- Documento enviado pelo Gabinete de Avaliação do ISEL em 5/05/2011 e designado “Propostas de melhoria_ Auto_ avaliação_ Referenciais”;
- 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”.

Neste documento da A3ES é referido, nomeadamente, que e passa-se a citar:

“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”

2. Estrutura de Gestão da Qualidade na Unidade Orgânica

O Sistema Interno de Garantia da Qualidade do ISEL foi apresentado à Comissão nesta reunião. Esta foi informada que a estrutura, denominada Conselho Coordenador da Qualidade (CCQ), foi criada pelo Despacho n.º 21-A/P/2011 do Presidente do ISEL, a 31 de Maio de 2011 e com a “função exclusiva de fazer o acompanhamento do processo de acreditação dos cursos do ISEL, pela A3ES”. Este Conselho é um órgão consultivo, presidido pelo Presidente do ISEL, constituído por:

- 1 Representante do Gabinete de Avaliação e Qualidade (GAQ)
- 1 Representante dos Alunos dos cursos de licenciatura do Conselho Pedagógico
- 1 Representante dos Alunos dos cursos de mestrado do Conselho Pedagógico
- 1 Representante do Conselho Técnico-Científico
- 1 Representante dos docentes do Conselho Pedagógico
- 1 Representante dos funcionários não docentes

Segundo o esquema distribuído na reunião, a articulação do Sistema Interno de Garantia de Qualidade, processa-se através do Presidente do ISEL. De notar que os representantes do Conselho Técnico-Científico e do Conselho Pedagógico neste órgão são os respectivos Presidentes, Vice-presidentes do ISEL.

O órgão executivo é o Gabinete de Avaliação da Qualidade, já existente anteriormente e formado por dois funcionários não docentes, sendo a sua coordenadora membro do CCQ.

Trata-se de uma estrutura que deve permitir ultrapassar possíveis atritos por alegada ingerência mútua nas competências legais de cada órgão como, por exemplo, as derivadas do RJES (atribuição ao Conselho Pedagógico da responsabilidade pelos inquéritos a nível académico). No entanto, para a Comissão o órgão executivo deveria ter uma composição mais alargada, envolvendo no mínimo também representantes dos docentes.



3. Relatório da visita efectuada na Unidade Orgânica

Para efeitos de enquadramento note-se que a visita da Comissão às instalações do ISEL, em 14 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 de qualidade, conforme anunciado pela A3ES.

Nessa ocasião efectuaram-se reuniões com os responsáveis dos órgãos de gestão da UO, bem como outros responsáveis, com docentes responsáveis pelos departamentos e pelos cursos, com funcionários não docentes e ainda com alunos e ex-alunos. Não foi possível fazer a visita às instalações prevista inicialmente.

Foi assim possível à Comissão tomar conhecimento sobre a estrutura organizacional e funcional da UO e recolher informações necessárias à continuação do seu trabalho.

Foi elaborado um relatório desta 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 à UO para conhecimento e eventuais comentários.

Sobre este relatório foi enviado para conhecimento da comissão de avaliação do IPL, em 5 de Maio de 2011, o documento intitulado “Propostas de melhoria e medidas implementadas”, elaborado pelo Gabinete de Avaliação da Qualidade do ISEL.

Na visita realizada em 9 de Junho de 2011, depois de feita a apresentação dos presentes, como membros do Conselho Coordenador da Qualidade e Gabinete de Avaliação da Qualidade, a Comissão foi informada que estava agendada uma visita às instalações que não tinha sido realizada na visita em Dezembro, por decisão do ISEL, mas que não fazia parte dos objectivos desta segunda visita.

De modo a compatibilizar a visita com o tempo agendado para a reunião foram seleccionados três locais: o laboratório dirigido pelo Eng. Luís Osório – Engenharia e Redes Multimédia, a biblioteca e o pavilhão do estudante. Em cada um dos locais, a Comissão foi recebida pelo respectivo responsável que fez a apresentação dos projectos em curso, bem como das respectivas instalações. No laboratório de Engenharia e Redes Multimédia foram ainda apresentados os projectos de investigação de outros dois departamentos (Química e Civil).

Finda a visita, os membros da Comissão e os do CCQ e GAQ voltaram à sala inicial onde a reunião prosseguiu. Como referido, o Presidente do ISEL fez o ponto da situação das medidas de qualidade entretanto implementadas ou em desenvolvimento, tendo sido interpelado pelos membros da Comissão sempre que oportuno. Foi distribuída à comissão uma cópia em papel da apresentação efectuada pelo Presidente, que se encontra em anexo a este relatório. Nesta apresentação são identificadas as melhorias já implementadas ou a implementar de acordo com as recomendações anteriores da comissão, entre elas a criação do Conselho Coordenador da Qualidade descrito anteriormente.

Segue-se uma síntese da abordagem feita a cada um dos referenciais, tendo por base o que se encontra escrito no documento elaborado pelo ISEL, em anexo, os esclarecimentos prestados pelo presidente e 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 consolidação de uma estrutura para a qualidade é essencial na implementação da respectiva política.

O ISEL deve elaborar o regulamento da sua estrutura para a Qualidade, formalizar e divulgar os objectivos da qualidade e produzir as demais normas e procedimentos necessários à implementação do sistema interno da qualidade.

A constituição do Conselho Coordenador da Qualidade é relevante, mas não ficou claro qual a sua inter-relação com o Gabinete de Avaliação da Qualidade, já existente anteriormente, e cuja composição não foi alterada. Como já referido, a Comissão considera que a composição do GAQ devia ser alargada a representantes do pessoal docente.

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.

Apesar dos propósitos enunciados (a monitorização da qualidade das unidades curriculares, o rastreio da taxa de sucesso da licenciatura e mestrados, o aumento da *survival rate*, o ajuste da oferta formativa a novas necessidades do mercado e a avaliação da inserção dos formandos no ambiente profissional, entre outros), não existem evidências da sua implementação, nem da existência formal de mecanismos para a avaliação e renovação da oferta formativa.

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.

À data da reunião não foi possível perceber qual o tipo de análise e tratamento que irá ser feita aos resultados dos inquéritos, nem as consequências que se espera possam 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.



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.

A Comissão não percecionou quais as medidas equacionadas para a promoção do sucesso escolar.

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.

Sobre este referencial a UO refere ter aberto 11 concursos de contratação de pessoal não docente afecto aos laboratórios.

Actualmente O ISEL conta com uma percentagem muito significativa de pessoal docente doutorado e com um número crescente de especialistas.

Referencial 5 - Recursos materiais e serviços

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

Foram identificadas as dificuldades inerentes ao funcionamento dos laboratórios, em especial no edifício da Química. Os constrangimentos financeiros impedem a sua realização.

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.

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.

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 UO afirma que “a actualização dos conteúdos da página do ISEL é realizada diariamente”.

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.

O Presidente da UO, na sua apresentação, informou que desde o início de 2011 o ISEL concorreu com 42 candidaturas a projectos de investigação e à qualificação como entidade para a prestação de serviços de ID&T e consultoria e serviços de apoio à inovação a PMEs (VALE I&DT).

As competências do Serviço de Documentação de Publicações na logística interna de apoio à I&D foram consolidadas.

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.

O ISEL tem vindo a fomentar o centro de incubação de empresas de cariz tecnológico no campus do ISEL através da implementação da sede virtual do Fórum Empresarial de Marvila.

De igual modo pretende criar novas parcerias com entidades externas no âmbito das quais se espera que seja possível uma melhor e mais fácil inserção dos seus alunos no mercado de trabalho.

Referencial 10 - Internacionalização

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

O Núcleo de Relações Internacionais do ISEL coordena e apoia a organização geral de acções internacionais.

No que concerne à mobilidade dos docentes, apesar de existir, tem-se revelado pouco intensa e difícil de concretizar. Existe mobilidade dos alunos, mas pouco significativa, dada a dimensão do ISEL.

Como conclusão deste terceiro ponto da ordem de trabalhos, pode registar-se que é patente uma evolução positiva do ISEL, nas palavras do seu Presidente, embora tenha sido difícil de perceber se esta evolução se alargou a toda a escola.

Em resumo, foi com agrado que esta Comissão verificou o empenho dos órgãos de governo do ISEL no processo da qualidade e a determinação em levá-lo por diante em consonância com as directivas do IPL neste domínio.



4. Análise dos inquéritos efectuados

Na abordagem a este ponto pretendia-se avaliar os resultados obtidos, o tipo de tratamento que a UO tem previsto efectuar sobre os mesmos e as consequentes lições que seria expectável poder retirar-se.

Pretendia a Comissão discutir com o ISEL algumas questões relativas a cada um dos grupos-alvo dos inquéritos e que se podem resumir a:

- a) Sobre a implementação dos inquéritos e tratamento das respostas:
 - Foram promovidos quando, como e por quem?
 - Qual a taxa de sucesso nas respostas? Como melhorar?
 - Devem ser feitos por amostragem?
 - Como e por quem foram tratadas as respostas aos inquéritos?
- b) Sobre os resultados obtidos:
 - Quais os resultados obtidos e que acções se desenvolveram em consequência?
 - Os resultados menos positivos terão alguma medida de melhoria? Qual?
 - São os que o ISEL considera desejáveis? E porquê?
 - Que objectivos de sucesso escolar se pretendem atingir?
- c) Sobre a divulgação dos resultados e de eventuais medidas de melhoria:
 - Foram divulgados? O que foi divulgado e por que meios?
 - A que público se divulgou?

A análise dos inquéritos permitiria abordar um dos aspectos mais relevantes e que deve ser considerado prioritário no nosso sistema de ensino: o insucesso e abandono escolar.

Na apresentação efectuada, o Presidente do ISEL incluiu um ponto denominado: *Inquéritos aplicados: ponto da situação*. Nele fez-se uma apresentação muito geral da aplicação dos inquéritos relativos ao 2.º semestre de 2009/10, que apenas se reporta às taxas de resposta para cada grupo-alvo.

Foi ainda a Comissão informada que o resultado global dos inquéritos está disponível para consulta restrita no ISEL na endereço de Internet

<http://www.isel.pt/plnst/Gabinetes/GabAvalQualidade/RepositorioAvaliacao.html>.

Foi ainda referido que o tratamento pormenorizado dos inquéritos foi feito por algumas áreas departamentais, não sendo referidas quais. Dado que estas não estavam presentes na reunião não foi possível obter mais informações.



5. Conclusão

O ISEL deu passos importantes na prossecução do objectivo de implementar um sistema interno de garantia da qualidade, procurando responder a alguns dos aspectos mencionados na anterior visita.

De referir, no entanto, a necessidade de monitorizar a relação entre o órgão consultivo da gestão da qualidade e as restantes estruturas directivas: direcções das áreas departamentais e de cursos, de modo a garantir que não haja um afastamento destas dos processos da qualidade e que se consiga implementar uma cultura de qualidade no Instituto.

Nos 6 meses que mediaram entre as duas visitas da Comissão de Avaliação do IPL, a evolução no bom sentido é notória. Este esforço do ISEL traduz-se numa melhoria em alguns dos indicadores da A3ES que foram utilizados como guião para a análise de cada uma das escolas do IPL.

Requerendo este processo da Garantia da Qualidade um esforço continuo é de realçar o esforço que tem vindo a ser realizado pelo ISEL, isto apesar da carga de trabalho extra que este processo implica para todos os envolvidos.

É nossa convicção de que os passos dados pelo ISEL na criação e evolução do sistema interno de garantia da qualidade, já estão a dar frutos e mais irão dar a médio e longo prazo.

É nosso parecer que, embora apenas esteja a dar os primeiros passos de um caminho muito longo, o ISEL está no caminho certo. 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)

Face ao anteriormente referido é nossa opinião que se pode classificar o ISEL, no que se refere ao sistema interno de garantia da qualidade, como “**em desenvolvimento**”.

IPL, 24 de Junho de 2011

A Comissão de Avaliação do IPL



Lurdes Serrazina

António Belo

Maria João Centeno

Rui Franganito