

Relatório da visita

Unidade Orgânica: Escola Superior de Tecnologias da Saúde (ESTeSL)

Data da visita: 26 de Novembro de 2010

Comissão de Avaliação do IPL:

António Belo, pró-presidente do IPL, docente na ESCS, representante do IPL;
Victor Almeida, assessor do IPL, docente no ISEL, representante do IPL;
Rui Franganito, representante do ISCAL no IPL;
Isabel João, representante do ISEL no IPL.
Isabel de Melo, Gabinete de Avaliação e Qualidade do ISEL, representante do ISEL.

1 Introdução

O IPL, tendo em consideração a recente legislação nacional sobre avaliação e acreditação no ensino superior, as directivas da Agência Nacional de Acreditação e Avaliação do Ensino Superior (A3ES) e a necessidade do estabelecimento de um processo formal de gestão da qualidade interna da instituição no seu todo que desse resposta às suas necessidades internas na área da Qualidade, tomou a decisão de criar uma estrutura de Gestão da Qualidade que se estende a todas as Unidades Orgânicas, o Departamento de Gestão de Qualidade, departamento este composto pelos seguintes sectores:

- Gabinete de Gestão da Qualidade do IPL - Composto por docentes com perfil adequado nomeados pelo Presidente do IPL. Este gabinete pode integrar ainda um ou mais técnicos superiores com conhecimento dos processos de qualidade e um secretariado de apoio;
- Conselho de Gestão da Qualidade do IPL – composto pelos membros do Gabinete de Gestão da Qualidade do IPL e por representantes das diferentes Unidades Orgânicas, envolvidos no sistema de garantia da qualidade ao nível da Unidade Orgânica e indicados pelas respectivas direcções. Este Conselho integra ainda um representante dos estudantes do IPL indicado pelo Presidente do IPL;
- Gabinete de Gestão da Qualidade das Unidades Orgânicas - Os membros de cada um destes gabinetes serão nomeados pelo respectivo Presidente/Director.

A visita foi efectuada no âmbito do processo de gestão de qualidade do IPL e como preparação para o processo de auditoria institucional, a partir de 2010/2011, para a certificação dos sistemas internos de garantia da qualidade nas instituições de ensino superior, conforme anunciado pela A3ES. Tem sobretudo o objectivo de dar mais um contributo para instituir e formalizar, em todo o IPL, uma cultura para a Qualidade.

É de salientar que não foi objectivo desta visita, em particular, a avaliação técnica e científica do corpo docente e dos cursos ministrados na ESTeSL.

A forma como a visita foi organizada permitiu à Comissão ter conhecimento sobre as instalações, estrutura organizacional e funcional da Escola e demais informação necessária à realização do seu trabalho.

2 Descrição da visita e das reuniões

Visita foi efectuada na manhã de 26 de Novembro de 2010. Iniciou-se pelas 9 horas e terminou cerca da 14.30 horas. Verificou-se o tempo assumido inicialmente de 4 horas para a duração da visita foi manifestamente pouco.

A visita decorreu como foi sugerido pelo IPL: Recepção pela direcção da escola e apresentação da escola, seguiu-se visita rápida às instalações da escola, reunião com os órgãos de gestão, reunião com o pessoal não-docente, reunião com o pessoal docente e, por fim, reunião com os alunos e ex-alunos.

A visita foi bem organizada pela direcção da ESTeSL e correu de forma cordial. Apesar dos intervenientes em cada uma das reuniões ter sido da responsabilidade da unidade orgânica, é nosso parecer que se puderam exprimir livremente, mesmo em situações mais sensíveis como no caso da reunião com o pessoal não-docente em que estavam presentes as chefias (director de serviços) e docentes da direcção da escola.

3 Aspectos gerais do procedimento em curso

O Gabinete de Gestão da Qualidade do IPL constatou que houve diferentes abordagens na resposta a este documento tendo algumas unidades orgânicas respondido sobre os resultados do cumprimento dos referenciais e outras sobre a existência, ou não, de evidências documentais que permitam uma avaliação sustentada, sistemática e tanto quanto possível mensurável, da avaliação desses referenciais, como era pretendido.

Outras houve, a generalidade das unidades orgânicas, que responderam misturando estas duas abordagens. Esta última é, basicamente, a abordagem feita pela ESTeSL.

Durante a visita à ESTeSL procurou-se esclarecer a finalidade deste procedimento de avaliação da qualidade que inclui a visita e esclarecer a forma como deviam ter sido respondidos os referenciais, nesta fase.

Foi considerada a informação constante no sítio da ESTeSL na internet e do preenchimento do documento de autoavaliação entregue previamente, que permitiu ter uma visão objectiva e sistematizada da actividade desta Unidade Orgânica.

A duração das reuniões não permitiu validar todas as respostas dadas ao documento, nem foi possível avaliar a adequação de todas as respostas à realidade da unidade orgânica.

4 Apreciação da equipa de avaliação externa

Apreciação Global

Como preparação para esta visita, foi distribuído a todas as Unidades Orgânicas do IPL um conjunto de referenciais. Foi também distribuído um conjunto de inquéritos a serem preenchidos, sob a responsabilidade de cada unidade orgânica, pelos alunos, ex-alunos e funcionários docentes e não docentes.

Quando da realização desta visita os inquéritos já tinham sido realizados mas os resultados ainda não tinham sido devidamente analisados.

Os referenciais foram criados a partir dos documentos da A3ES, com especial incidência em

[Machado dos Santos, Sérgio, 2009]. Foram debatidos no âmbito do Conselho de Gestão da Qualidade do IPL antes de serem enviados às Unidades Orgânicas. O objectivo era que estas unidades, no âmbito do seu processo interno de Gestão da Qualidade, fizessem a sua auto-avaliação, preenchessem e enviassem o documento para o Gabinete de Gestão da Qualidade.

A análise deste documento serviu para a equipa de avaliação poder preparar a visita de avaliação interna do IPL, mas externa a cada unidade orgânica.

Os indicadores referidos em [Sarrico, Cláudia S.], nomeadamente “Carteira de Indicadores para o Curto Prazo – Ensino Politécnico”, não foram tidos em conta no documento elaborado sobre os referenciais e enviado para as Unidades Orgânicas. Serão alvo de análise posterior.

Assim, foi distribuído a cada uma das Unidades Orgânicas, um guião de auto-avaliação com os referenciais que a seguir se indicam e nos quais se baseia a apreciação efectuada:

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 ESTeSL está bem ciente da necessidade do estabelecimento de uma política para a Qualidade. Está a investir na sua implementação de modo a fazer frente aos desafios que se lhe colocam no presente e que se vão intensificar no futuro. Apesar da criação da estrutura formal de Gestão da Qualidade que apoia a política para a Qualidade na ESTeSL ser recente não ter permitido ainda consolidar os seus procedimentos, é de referir o elevado número de indicadores referidos em [Sarrico, Cláudia S.] que já estão contemplados nos relatórios de actividades da unidade orgânica, embora ainda não integrada num processo formal da Gestão da Qualidade.

Independentemente da estrutura formal para a Gestão da Qualidade, percebe-se pela análise do relatório de actividades de 2009, pelo plano de actividades para 2010, pelo plano de actividades quinquenal [<http://www.estesl.ipl.pt/Page/1608/Planos-e-Relatórios-de-Actividades.aspx>, visitada em 26 de Novembro de 2010], pelos estatutos e pelo que foi apurado durante a visita que a unidade orgânica conhece muito bem a sua missão, que possui um posicionamento estratégico e que tem objectivos bem definidos para o futuro.

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.

A totalidade dos cursos tem sempre todas as vagas preenchidas na 1ª fase e o índice de satisfação de procura da maioria dos cursos está acima de 1. No entanto, a maioria dos candidatos não escolhe os cursos da ESTeSL como a sua primeira opção, tendo como consequência que muitos dos colocados não chegam a matricular-se levando a que haja sempre muitas vagas para 2ª fase, e que a taxa de abandono ao longo do primeiro ano, por vezes, seja alta.

A ESTeSL apresenta uma dinâmica de diversificação da sua oferta formativa demonstrada na criação de diversos mestrados independentes das licenciaturas bem como de alguns cursos de

especialização tecnológica, sendo os processos de criação e modificação dos cursos bem definidos ao nível dos vários órgãos da unidade orgânica, nomeadamente do Conselho Técnico-Científico.

Os objectivos de cada curso estão bem definidos e publicitados. Todos os alunos e ex-alunos presentes na reunião durante esta visita e que se pronunciaram referiram o seu contentamento com a formação teórica e prática que recebem durante o seu curso nesta unidade orgânica.

Há uma cultura de elaboração periódica e análise de inquéritos com alguns dos resultados obtidos debatidos publicamente, nomeadamente através de iniciativas como o “Pedagógico aberto” onde são discutidos os resultados dos inquéritos.

Não existe um estudo da empregabilidade de cada curso, embora se tenha iniciado um observatório da mesma.

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.

Há uma elevada taxa de desistências no primeiro ano (entre 20 e 40%), esta pode resultar, em parte, de haver muitos alunos cujo curso que frequentam não é a 1ª opção, sobretudo com a pretensão de vir a “frequentar medicina”. A ESTeSL, contudo, tem procurado encontrar estratégias que procurem minimizar este problema, nomeadamente em alguns cursos, foi implementado um sistema tutorial em alguns deles, voluntário para os alunos e para os docentes;

Outra eventual consequência do menor número de alunos em 1ª opção poderá ser a elevada taxa de reprovação em algumas unidades curriculares, especialmente no primeiro ano. Também aqui, embora apenas em alguns casos pontuais, se desenvolveram estratégias de minimização deste problema.

Há um esforço por parte da biblioteca para a aquisição de livros e revistas de referência, quer em formato papel, quer em formato digital. Interacção entre a biblioteca e a os responsáveis das unidades curriculares de maneira a poder disponibilizar aos alunos o acesso às obras aconselhadas em cada uma delas.

Bom ambiente académico entre alunos e docentes.

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.

O crescimento da ESTeSL não tem sido acompanhado ao nível dos recursos humanos, bem pelo contrário, os funcionários com contratos a termo certo não têm sido substituídos e, num

curto prazo, a situação parece tender a agravar-se, podendo-se atingir uma situação de ruptura, este quadro é comum a todo o tipo de recursos humanos não-docentes, quer sejam do âmbito administrativo quer do apoio aos laboratórios ou outro. Verificou-se, no entanto, um forte espírito de missão e de “amor à camisola” por parte do pessoal não-docente que vão permitindo contornar as dificuldades.

A ESTeSL apresenta ainda outros problemas na gestão em termos de pessoal não docente. Por exemplo, a elevada mobilidade (baixa fixação dos funcionários) levanta problemas ligados à formação necessária para executar as funções que lhes são pedidas, sendo que falta também uma política de formação de acordo com as tarefas desempenhadas por cada um dos funcionários. Por um lado a formação a frequentar é escolhida pelos próprios funcionários a partir de uma lista apresentada pelo Director de Serviços, e, por outro lado, é difícil a frequência de acções de formação dado o reduzido quadro e a impossibilidade de serem substituídos durante o tempo de formação.

Foram também referidos problemas ao nível do foro administrativo, como o aumento do tempo de resposta a decisões resultante da perda de autonomia pela unidade orgânica, ou a impossibilidade de gerirem directamente a contratação atempada do pessoal necessário às necessidades da unidade orgânica.

Ao nível do corpo docente foi considerado que este era o necessário aos objectivos da unidade orgânica. Apesar da especificidade da área de ensino levar à existência de um elevado número de docentes a tempo parcial, esta desvantagem acabou por se tornar um ponto forte, pois é considerado quer pelos outros docentes, quer pelos alunos, como um contributo muito vantajoso para o tipo de ensino ministrado. Por outro lado, os alunos não referiram nenhuma dificuldade na obtenção de apoio académico por parte destes docentes.

De referir, no entanto, que, dado o elevado número de docentes em tempo parcial e a tempo integral sem exclusividade, recai um maior número de tarefas de gestão, como por exemplo, participação em grupos de trabalho, comissões, pertença a órgãos da Escola, etc., sobre os restantes.

A escola propicia o apoio possível aos seus docentes, manifestando cuidado na atribuição do serviço docente de forma que estes possam conciliar a actividade lectiva com a actividade de investigação fundamental para um ensino de excelência. A escola promove a redução do horário (2 horas) para os docentes em formação avançada (realização de doutoramento).

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.

A baixa dotação no equipamento para os laboratórios leva a uma impossibilidade de investimento adequado em novos equipamentos laboratoriais, bem como na manutenção do existente, que, no caso das tecnologias da saúde, tem, por vezes, custos muitíssimo elevados. Apesar destas dificuldades de investimento em equipamentos que permitam assegurar a componente prática dos vários cursos, ainda assim a qualidade desta formação atinge um

padrão de qualidade alto. Alguns dos antigos alunos, que estão já a trabalhar, e outros que trabalharam ou estudaram no estrangeiro (Erasmus), referiram que a preparação académica obtida na unidade orgânica no seu caso foi muito melhor do que a dos seus colegas dos países onde estiveram (foi referida a Finlândia e a Espanha).

A ESTeSL tem vindo a crescer em termos de oferta formativa, e conseqüentemente em número de alunos, o que naturalmente trouxe dificuldades na medida em que as instalações já estão subdimensionadas para a população que têm. Daqui resulta uma falta de espaço para os alunos no que diz respeito ao trabalho extra-aulas, bem como alguma desadequação do existente, por exemplo, face à proliferação de computadores portáteis os alunos queixaram-se da falta de pontos de alimentação nos locais onde eles habitualmente conseguem arranjar um lugar para trabalhar, cantina, bares e biblioteca.

Também ao nível dos docentes há falta de espaço para poderem trabalhar extra-aulas, o espaço existente em termo de gabinetes é suficiente apenas para cerca de 90 docentes.

Impossibilidade de adquirirem alimentos na cantina, espaço de trabalho que os alunos podem frequentar aos fins-de-semana, feriados e após o encerramento da Escola.

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.

Embora exista um sistema de gestão académica, comum a todas as unidades orgânicas do IPL, o mesmo não possibilita a obtenção de uma forma fácil e expedita dos indicadores necessários aos processos relacionados com a Gestão da Qualidade.

A ESTeSL contorna as limitações actuais do sistema de informação utilizado através de um esforço suplementar para obter e tratar os indicadores necessários aos processos de Qualidade. Alguns desses indicadores podem ser consultados nos relatórios de actividades da unidade orgânica.

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.

As páginas na Internet são bastante elucidativas sobre todos os aspectos referentes à instituição, embora informação sobre as UC não esteja disponível para o exterior, apenas se obtém essa informação na intranet.

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 ESTeSL apresenta diversos projectos financiados pela FCT e parcerias com outras

instituições, em particular no domínio das Ciências Laboratoriais. De referir que no 1º Ciclo foram produzidos 180 trabalhos e no 2º Ciclo 80 teses de mestrado. No entanto, os projectos de investigação não envolvem o corpo docente em geral, só a área de Ciências Laboratoriais, devido á sua especificidade e sinergia com outros laboratórios apresenta uma maior dinâmica e consequentemente resultados superiores.

Por outro lado, os alunos deveriam ter uma participação activa na investigação, o que também não se verifica de uma forma proactiva devido a falta de equipamentos e ao facto de uma parte significativa do corpo docente mais especializado não estar a tempo inteiro na instituição.

A instituição avalia e apoia os diferentes trabalhos de investigação, com base em critérios de segmentação, nomeadamente, ranking da publicação, com ou sem revisão, entre outros.

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.

A ESTeSL tem uma forte ligação com o mercado de trabalho, não só através da elevada cooperação com entidades fornecedoras de estágios para os alunos da unidade orgânica ao nível dos protocolos com as diversas instituições, como também pelo elevado número de docentes que são profissionais da saúde nas áreas que leccionam.

Referencial 10 Internacionalização

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

A existência de uma estrutura administrativa para apoiar exclusivamente a mobilidade internacional dos alunos contribui para que a ESTeSL seja a Escola do IPL com o maior número de alunos e professores em mobilidade através do programa Erasmus;

Há um elevado número de protocolos estabelecidos com entidades de países europeus e PALOP.

Propostas de Melhoria

Referencial 1 Definição de política e objectivos de qualidade

Criação de uma estrutura institucional e formal para a Gestão da Qualidade.
Publicitação da estrutura para a Qualidade e respectivos resultados.
Envolvimento dos estudantes na estrutura da Qualidade formal e institucional a ser criada, tal como já acontece noutros órgãos da unidade orgânica conforme se pode verificar nos estatutos [<http://www.estesl.ipl.pt/Page/194/Estatutos.aspx>].

Na estrutura sistematizada de monitorização da qualidade, não pareceu haver acções de seguimento, apesar da escola demonstrar preocupação com o tema e ter um conjunto de processos de avaliação da qualidade fundamentalmente no que se refere ao processo ensino/aprendizagem, podem ainda ser desenvolvidas acções subsequentes aos inquéritos fundamentalmente a nível de sensibilização e estabelecimento de objectivos.

Referencial 2 Definição e garantia da qualidade da oferta formativa

Melhorar o sistema de recolha e análise de informação, inclusive aos antigos alunos, empregadores e outros parceiros externos relevantes. Integrá-lo no sistema de Gestão da Qualidade global da unidade orgânica.

Adequação da oferta formativa de cada curso às necessidades do mercado de emprego, tendo em consideração a oferta de formação ao nível nacional.
Possibilitar a melhoria da formação através da criação de serviços à comunidade no âmbito da própria unidade orgânica.

Não foi visível uma política orientadora estratégica documentada a nível do tipo de mestrados a desenvolver para a escola, ou pelo menos, de como as propostas de criação de mestrados se integravam na política de desenvolvimento definida no Conselho Técnico Científico.

A escola deverá desenvolver mecanismo de monitorização da empregabilidade e desenvolver estratégias e praticas pró-activas para uma maior inserção dos seus alunos no mercado de trabalho, nomeadamente implementando um observatório da inserção dos diplomados na vida activa;

Referencial 3 Garantia da qualidade das aprendizagens e apoio aos estudantes

Dado que muitos dos alunos que entram na ESTeSL não escolhem os seus cursos como primeira opção, o que se traduz em alguns problemas de insucesso e abandono no primeiro ano, poderia ser vantajoso criar uma estrutura formal de apoio, sobretudo ao nível deste ano, que possa incrementar os níveis de sucesso e reduzir a taxa de abandono, nomeadamente melhorar e incrementar o sistema de apoio tutorial a funcionar pontualmente em alguns cursos. Esse apoio é fundamental para apoiar os discentes ao longo do seu percurso académico auxiliando-os numa melhor integração no ambiente escolar e num melhor desenvolvimento das competências a adquirir.

Implementação do “Provedor do estudante”, previsto nos estatutos, que tem o

objectivo de melhorar o acesso à justiça académica junto dos vários órgãos da unidade orgânica;

Alargamento a todos os cursos do sistema tutorial. Sistema tutorial não voluntário e com tutores com poder (por exemplo intervenção ao nível dos planos de estudos, permissão para inscrição).

No âmbito dos indicadores para a Qualidade referidos em [Sarrico, Cláudia S.], promover um acompanhamento mais próximo das unidades curriculares e de cada curso no que respeita ao aproveitamento, desistências e medidas para melhorar a situação.

Integração das várias medidas no sistema para a Gestão da Qualidade

Face ao baixo aproveitamento em algumas unidades curriculares do primeiro ano, especialmente em algumas relacionadas com ciências exactas, generalizar medidas de apoio, algumas delas referidas na reunião, por exemplo, a criação de mini-testes como forma de avaliação para levar os alunos a ir estudando de uma forma continuada ao longo do semestre.

Referencial 4 Recursos humanos

Melhoria do tempo de resposta por parte dos serviços centrais do IPL às solicitações da unidade orgânica.

Acompanhamento mais próximo, por parte da unidade orgânica, dos seus processos a decorrerem nos serviços centrais do IPL, nomeadamente através da utilização de um sistema de gestão documental.

Definição clara e inequívoca por parte dos serviços centrais do IPL de todos os procedimentos administrativos.

Os docentes convidados são uma mais-valia para a especificidade do ensino e o seu contributo é muito apreciado por todos em especial pelos discentes que têm desta forma uma maior aproximação à realidade profissional. No entanto as suas restrições profissionais trazem algumas dificuldades na concepção dos horários. No entanto, os horários são uma área onde deve ser feito algum investimento para tentar gerir o *trade-off* entre as “restrições a impor devido às limitações temporais dos docentes convidados” e por outro lado “a redução de tempos mortos e boa articulação de matérias necessárias para uma boa aprendizagem”.

Realizar planos anuais de formação e desenvolvimento para o pessoal não docente que estejam bem enquadrados e incidam de uma forma muito específica nas reais necessidades para o pessoal não docente, para que estes possam realizar o seu trabalho com maior eficácia e eficiência.

Referencial 5 Recursos materiais e serviços

Instalação de pontos de alimentação em energia eléctrica nos locais onde os alunos podem utilizar os seus computadores portáteis para estudarem e realizarem trabalhos de grupo.

Instalação de máquinas de “bebidas e comidas” nos locais da escola que os alunos podem frequentar para trabalharem aos fins-de-semana, feriados, noite, etc.

Referencial 6 Sistemas de informação

Continuar a pressionar a empresa que desenvolveu o software de gestão académica de maneira a se conseguirem obter os indicadores necessários, existentes no sistema de gestão académica, de uma forma mais explícita.

Referencial 7 Informação pública

Existência de mais conteúdos em língua inglesa nas páginas da unidade orgânica.

Referencial 8 Investigação e Desenvolvimento

Aquisição de novos equipamentos como factor decisivo para a criação de uma maior envolvente no processo de I&D e participação alargada a um número superior de alunos e docentes.

Comunicar de forma efectiva os resultados da investigação realizada para a comunidade e desenvolver parcerias com Laboratórios Associados, parceiros por excelência no processo de I&D.

Referencial 9 Relações com o exterior

Abertura da unidade orgânica à prestação de serviços à comunidade no âmbito da sua área de especialização.

A escola tem condições para aumentar e diversificar a prestação de serviços à sociedade. Neste sentido os discentes podem ter um papel mais activo colaborando neste tipo de iniciativas o que potencia a sua própria aprendizagem. Este crescimento pode ser facilitado pela estrutura física da escola, com a divisão entre a área dos serviços e a área dos laboratórios, pois a separação da área dos laboratórios favorece o seu aproveitamento na realização de actividades de serviços à comunidade (a título de exemplo a realização de rastreios).

Referencial 10 Internacionalização

IPL, 6 de Janeiro de 2011

A Comissão de Avaliação do IPL

António Belo

Vítor Almeida

Isabel João

Rui Franganito

Isabel Melo

Anexo: Documento de Auto- Avaliação da Qualidade do Ensino preenchido.