

Relatório da visita

Unidade Orgânica: Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa (ISCAL)

Data da visita: 2 de Dezembro de 2010

Comissão de Avaliação do IPL:

Maria de Lurdes Serrazina, Vice-presidente do IPL;
António Laranjo, assessor do IPL, docente no ISEL;
Cristina Loureiro, representante da ESELx;
Margarida Eiras, representante da ESTeSL.

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 no ISCAL.

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

A visita foi efectuada na manhã de 2 de Dezembro de 2010. Iniciou-se pelas 13h30 horas e terminou cerca das 19h00 horas. Verificou-se que o tempo inicialmente assumido 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 mesma pelo Presidente, reunião com os órgãos de gestão, reunião com o pessoal não docente, reunião com os alunos e, por fim, reunião com o pessoal docente. Por último foi feita uma pequena visita às instalações da Unidade Orgânica.

A visita foi bem organizada pela direcção do ISCAL e correu de forma cordial.

Para as reuniões com docentes e com alunos foram convidados todos os membros das respectivas comunidades. No caso dos funcionários não docentes foram os representantes dos diferentes sectores, devido à necessidade de manter o funcionamento dos mesmos.

Em todas as reuniões foi nosso entendimento que todos os intervenientes se puderam exprimir livremente.

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 pelo ISCAL.

Durante a visita ao ISCAL 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.

Além da informação constante no sítio do ISCAL na internet e do preenchimento do documento “Avaliação da Qualidade do Ensino”, não foram disponibilizados quaisquer outros documentos que caracterizassem a 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.

O ISCAL não aplicou os inquéritos distribuídos por já ter aplicado outros inquéritos no final do semestre.

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.

O ISCAL está ciente da importância e da necessidade de implementar uma política de garantia da qualidade de modo a fazer face aos desafios que se lhe colocam no presente e se vão intensificar no futuro. Nesse sentido, tem vindo a desenvolver diversas acções e a dar seguimento às solicitações que lhe têm sido feitas pelo IPL.

Constituíram um Gabinete de Gestão da Qualidade que está a iniciar os seus trabalhos.

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.

O ISCAL deixou de ser a única instituição pública de ensino superior na zona de Lisboa com oferta formativa na sua área mas está apostado em manter o estatuto de escola de referência. Com Bolonha diversificou a sua formação ao nível da licenciatura e em especial nos mestrados.

Apesar de a escola demonstrar preocupação com o tema e ter em vias de implementação um conjunto de medidas de avaliação da qualidade, não resulta evidente a existência ou

preparação de mecanismos de seguimento.

De igual modo, em relação à revisão periódica dos cursos, não existem evidências de mecanismos que permitam aferir a coerência e relevância dos cursos, designadamente com a intervenção do meio exterior à escola.

Os resultados dos inquéritos são fulcrais, bem como o seu tratamento e análise pelos diversos órgãos da Escola.

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.

O sucesso escolar dos estudantes não é monitorizado, nem analisado ou divulgado.

Os docentes afirmam que o insucesso se deve à falta de preparação dos estudantes à entrada.

Os alunos referem a falta de preparação para ensinar de muitos dos seus professores.

A escola parece consciente da situação e nesse sentido incluiu nos novos estatutos a figura do Director de Curso. Os docentes afirmam que esta medida, por ser recente, tem ainda, naturalmente, efeitos pouco visíveis, mas identificam vários aspectos positivos: escolha feita pelos professores do curso; actuação que pode melhorar os recursos humanos do curso, gerando competitividade entre os cursos; promoção da transversalidade entre as unidades curriculares e promoção do papel agregador de unidades curriculares; promoção de reuniões entre os docentes do curso e consequente incremento da participação dos docentes no desenvolvimento do curso.

Os alunos também têm expectativas positivas mas afirmam que querem ter um papel na escolha do professor que desempenha esta função, o que não aconteceu nesta primeira fase.

A criação da figura do tutor para os estudantes do 1º ano foi outra acção considerada positiva pelos estudantes. Ainda não há dados sobre o impacto desta medida.

A avaliação contínua em todas as unidades curriculares é outra medida recente. Os professores consideram-na positiva e têm a expectativa de que vá minimizar o insucesso nas unidades curriculares.

Outra acção institucional identificada como positiva foi a extinção da área científica de Matemática e a repartição das unidades curriculares de Matemática por outras áreas científicas. Este facto é referido pelos alunos como muito positivo e a expectativa é que permita tornar os conteúdos dessa área menos abstractos e mais aplicados às temáticas fundamentais dos cursos.

Não foram disponibilizados dados sobre o impacto desta medida no sucesso escolar. No entanto, será desejável que sejam procurados indicadores de sucesso, que permitam avaliar a eficácia de medidas desta natureza.

Há indicadores de que a instituição está num momento de viragem e reorientação para o sucesso dos seus estudantes.

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.

Não foi possível avaliar os mecanismos de recrutamento existentes no ISCAL, quer para os docentes, quer para os não docentes. Embora a política da escola seja a de contratar, sempre que possível, professores doutorados.

O ISCAL possui um corpo docente prestigiado e reconhecido sobretudo em termos profissionais. Os estudantes reconhecem o prestígio profissional dos seus professores, mas apontam a sua falta de formação pedagógica.

Há uma renovação do corpo docente, com entrada de novos docentes, nomeadamente de ex-alunos. É defendida uma política de recrutamento com base na realização de concursos que valorizem o mérito e a qualidade dos candidatos. O ISCAL aumentou no último ano, de modo significativo, o número dos seus professores doutorados.

O sistema de controlo de faltas dos docentes parece funcionar muito bem e é muito valorizado por estes. Este sistema é entendido pelos docentes como um indicador de valorização da sua actuação e responsabilidade.

Não foram disponibilizados dados sobre outros aspectos de monitorização da actuação dos docentes, nomeadamente: tempos de apoio tutorial a estudantes; participação dos docentes nas tarefas organizativas da instituição; investigação e produção científica.

É de registar a existência de formação para os funcionários não docentes.

Foram referidas dificuldades nas relações ISCAL/IPL, como consequência da perda de autonomia, mas que progressivamente estão a ser limadas.

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.

Na perspectiva dos dirigentes o programa de PSE (Programa de Simulação Empresarial) é realçado como uma mais-valia. Para os estudantes o *software* está desactualizado e deveria ser substituído por outro mais actual, como, por exemplo, o “Primavera”.

Os funcionários identificam como muito bom o acompanhamento feito pelo gabinete de inserção profissional. Este gabinete apoia os alunos finalistas na procura de emprego e acompanha também o percurso dos alunos quando saem da instituição. Foi afirmado que existem estatísticas sobre estes apoios. Os estudantes, pelo contrário, preferem realçar o mesmo tipo de serviço prestado pela Associação de Estudantes.

Os estudantes apontam falhas no funcionamento dos serviços académicos quer em termos de horário de abertura ao público, quer na sua celeridade e na disponibilização de mais serviços *on-line*. Foi referida a falta de espaços adequados para os estudantes estudarem.

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.

Foi recentemente criado o Gabinete de Qualidade que terá também esta preocupação.

Não está disponível informação sobre outras medidas tomadas e a tomar.

Os professores consideram que a adesão a questionários *on-line* é fraca e colocam a possibilidade de voltar à utilização de questionários em papel. Identificam como uma dificuldade a falta de garantia de anonimato dos questionários.

A fraca adesão na resposta a questionários foi também referida pelos estudantes, que sugeriram estudar a hipótese de tornar os inquéritos obrigatórios.

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.

O sítio do ISCAL na Internet está estruturado de forma a dar resposta a muitas das questões que se colocam ao seu funcionamento e ao público em geral, designadamente em matérias de cursos e graus oferecidos ou de regulamentos.

No entanto, o ISCAL não possui mecanismos de divulgação pública actualizada sobre o funcionamento dos cursos e outras actividades desenvolvidas pela instituição. Este facto, conjugado com a crescente afirmação de outras escolas (ISCTE, U. Católica) foi referido pelos estudantes como preocupante.

A recente criação do Gabinete de Relações Públicas, Comunicação e Imagem, contribuirá para a criação de mecanismos que permitam a publicação periódica de informação actualizada acerca dos cursos e graus oferecidos.

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.

Existe, por parte da gestão de topo, apoio, apesar de informal, a actividades de I&D, tendo o objectivo para 2011 de aumentar o actual número de docentes (18) inscritos em centros de investigação creditados pela FCT.

O ISCAL não demonstrou possuir mecanismos que promovam e avaliem a actividade científica dos docentes, bem como da articulação entre o ensino e a investigação.

A Universidade de Lisboa, através das Faculdades de Direito e de Ciências e do Instituto de Ciências Sociais, em colaboração com o ISCAL, no âmbito do Protocolo celebrado entre a Universidade de Lisboa e o Instituto Politécnico de Lisboa, confere o grau de Doutor em Administração Pública.

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.

Através da integração em projectos e parcerias nacionais, o ISCAL tem contribuído para a formação dos quadros de empresas, o que se reverte em desenvolvimento regional e adequação da sua missão.

A participação em júris de concursos públicos por parte de docentes do ISCAL, poderá ser encarado como uma mais-valia no âmbito da colaboração interinstitucional.

Os estudantes consideram ter professores que são profissionais de referência no seu campo, mas afirmam a necessidade de haver uma maior ligação com o mercado de trabalho, nomeadamente via empresas de que os docentes são proprietários.

Referencial 10 Internacionalização

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

O ISCAL recebeu este ano cerca de 50 alunos ao abrigo dos Programas Socrates-Erasmus de 12 países diferentes, o que se revela ser atractivo a nível internacional.

Sendo uma referência na formação ao nível nacional, o ISCAL não tem parceiros a nível internacional com ligação ao mercado de trabalho, nem participa em projectos internacionais.

Propostas de Melhoria

Referencial 1 Definição de política e objectivos de qualidade

Desenvolvimento da estrutura para a Gestão da Qualidade. Publicitação desta estrutura e dos respectivos resultados.

Deverão ser implementados mecanismos que sustentem uma cultura de qualidade, devidamente suportada pelos órgãos de gestão da escola e claramente assumida por todos os intervenientes no processo educativo, nomeadamente os docentes e os alunos.

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.

A escola deverá desenvolver mecanismos de monitorização da empregabilidade e desenvolver estratégias e práticas pró-activas para uma maior inserção dos seus alunos no mercado de trabalho, nomeadamente através da implementação de um observatório da inserção dos diplomados na vida activa.

O Gabinete de Gestão da Qualidade deve desenvolver metodologias para a avaliação e para

a revisão periódica da oferta formativa, envolvendo a comunidade exterior, nacional e internacional.

Referencial 3 Garantia da qualidade das aprendizagens e apoio aos estudantes

Considerando as várias alterações em curso com vista à melhoria do sucesso dos alunos (director de curso, tutorias no 1º ano, avaliação contínua, organização científica da instituição), deve ser feito um acompanhamento sistemático da implementação dessas medidas com envolvimento alargado de professores e de alunos.

Referencial 4 Recursos humanos

Deve continuar o incentivo à qualificação dos docentes, nomeadamente através do grau de doutor ou da candidatura a provas de especialistas (para os profissionais de reconhecida competência).

Referencial 5 Recursos materiais e serviços

Rever, se possível, o funcionamento dos Serviços Académicos, quer em termos de horário de abertura ao público, quer a sua celeridade e a possibilidade de disponibilizar mais serviços *on-line*.

Estabelecer ligações entre o Gabinete de saídas profissionais e a Associação de Estudantes de modo a valorizar sinergias.

Referencial 6 Sistemas de informação

Considerando as várias alterações em curso com vista à melhoria do sucesso dos alunos, deve ser encarada a implementação de sistemas de monitorização que permitam a avaliação dessas medidas.

Referencial 7 Informação pública

Deve ser melhorada a informação disponibilizada na página do ISCAL e garantida a sua actualização.

Referencial 8 Investigação e Desenvolvimento

Devem ser criadas parcerias e aumentada a participação dos docentes em projectos de investigação e desenvolvimento, de forma sustentada.

Referencial 9 Relações com o exterior

Devem ser desenvolvidos e reforçados mecanismos de colaboração interinstitucional, sobretudo através de actividades de prestação de serviços ao exterior, além de parcerias e projectos nacionais, intimamente relacionados com o mercado de trabalho.

Referencial 10 Internacionalização

Deve ser incentivada a participação em projectos de investigação internacionais e reforçado o investimento na mobilidade dos estudantes, docentes e não docentes nos programas Sócrates-Erasmus.

IPL, 6 de Janeiro de 2011

A Comissão de Avaliação do IPL

Maria de Lurdes
Serrazina

António Laranjo

Cristina Loureiro

Margarida Eiras

Anexo: Documento de Avaliação da Qualidade do Ensino – Inquérito preenchido