



PAULA **FRASSINETTI**

GAQ GABINETE DE AVALIAÇÃO E QUALIDADE

Relatório de monitorização e impacto do sistema de qualidade

Ano letivo 2021/22



1) Ponto da situação do Sistema Interno da Garantia da Qualidade

O processo de construção do SIGQ, na ESEPF, foi iniciado em 2010 através da constituição do Gabinete de Avaliação e Qualidade (GAQ) que veio dar sequência ao trabalho anterior de autoavaliação.

O GAQ optou por um SIGQ desenvolvido segundo um modelo de gestão integrada por processos baseando-se em dois vetores fundamentais: estrutura do SIGQ e documentação inerente, vetores que são continuamente avaliados e orientados pelos Relatórios de Autoavaliação da ESEPF e relatórios de entidades externas.

Nesse sentido, foi definida, em anos anteriores, a rede de processos e explicitados para cada um, os procedimentos, instruções de trabalho e formulários. A construção deste SIGQ foi amplamente participada, por todos os intervenientes, nomeadamente docentes, responsáveis por serviços, estudantes e órgãos de gestão.

No presente momento, pode considerar-se que o SIGQ se encontra estabilizado, necessitando-se somente de alguns ajustes devido a alterações decorrentes dos novos estatutos da ESEPF. Este trabalho já foi iniciado com a identificação de funções e procedimentos de novas estruturas criadas.

Também se procedeu a uma atualização dos mapas de monitorização dos diferentes ciclos de estudo, no sentido de possibilitar a sua melhor operacionalização.

Tem-se vindo, igualmente, a inserir pequenas modificações nos inquéritos pedagógicos a partir de sugestões do Conselho Pedagógico.

2) Resultados dos procedimentos de autoavaliação

1. Inquéritos aos estudantes

Anualmente o Gabinete de Avaliação e Qualidade efetua a organização, sistematização e análise da informação obtida a partir dos resultados dos inquéritos pedagógicos aplicados a estudantes. Este trabalho realiza-se no âmbito do Processo de Melhoria e tem como objetivo observar e monitorizar a qualidade do trabalho académico, designadamente no que respeita ao processo de ensino/aprendizagem e funcionamento dos serviços. Para este relatório, foram selecionados os dados mais relevantes que traduzem uma perspetiva global da opinião dos estudantes relativamente ao processo de ensino/aprendizagem e à sua satisfação com os serviços prestados pela ESEPF.

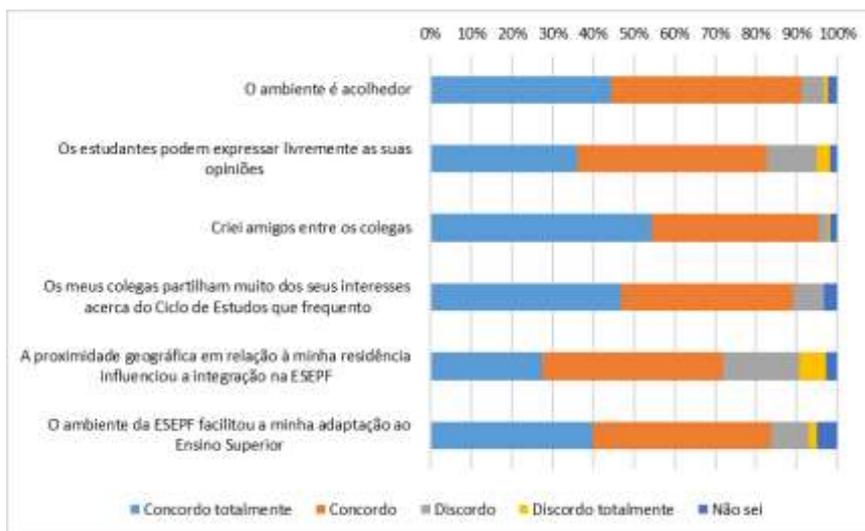
A análise que se segue diz respeito ao ano letivo 2021-2022 e tem por base um conjunto de dados recolhidos junto dos estudantes, a partir de um inquérito *online* aplicado semestralmente a todos os cursos em funcionamento na ESEPF. No total, obteve-se uma taxa de respostas de 59,3% para o primeiro semestre e de 53,8% no segundo semestre. As dimensões consideradas no inquérito mantiveram-se relativamente ao ano anterior. São elas:

- Integração dos estudantes no meio institucional;



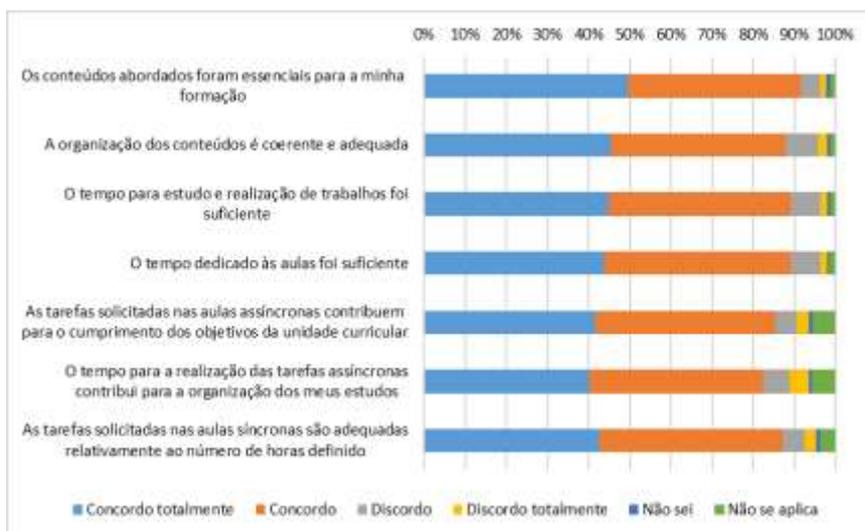
- Opiniões sobre as Unidades Curriculares;
- Opiniões sobre o desempenho dos docentes;
- Avaliação sobre o Ciclo de Estudos e suas coordenações;
- Satisfação com os serviços.

a) Integração dos estudantes no meio institucional



De acordo com os dados obtidos, a grande maioria dos estudantes dos diferentes Ciclos de Estudos e dos Cursos de Pós-graduação considera ter sido fácil a sua integração na ESEPF. O ambiente institucional da Escola é percebido como bastante favorável ao acolhimento e adaptação dos estudantes no ensino superior. Nesta dimensão, não se observam mudanças significativas, nas opiniões dos estudantes, relativamente aos anos anteriores.

b) Avaliação das Unidades Curriculares

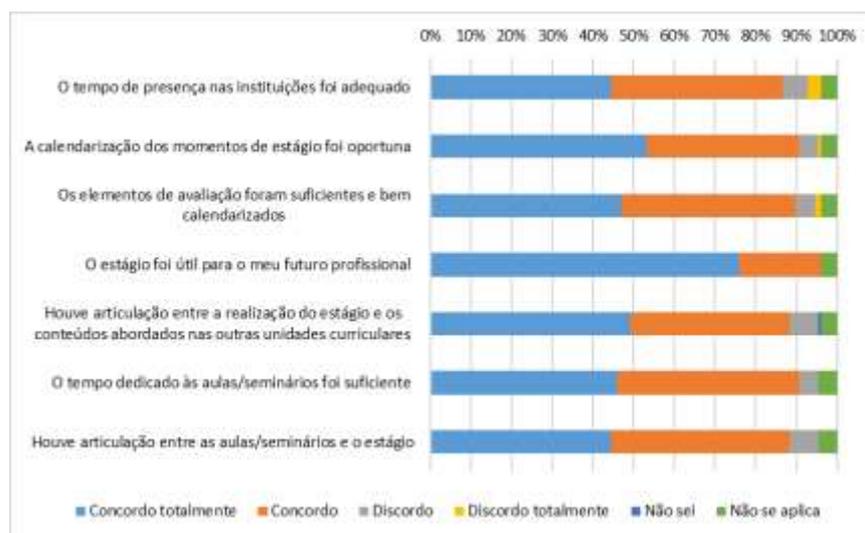


Tal como se tem vindo a registar ao longo dos anos, há uma avaliação muito positiva por



parte dos estudantes relativamente ao funcionamento das unidades curriculares que fazem parte do plano de estudos dos cursos em funcionamento na ESEPF. A pertinência, a organização dos conteúdos das UC, bem como a adequação do tempo previsto para as tarefas de ensino/aprendizagem são itens avaliados muito favoravelmente.

c) Avaliação das Unidades Curriculares - Estágio/PES



No caso concreto das UC de Estágio/PES, a tendência mantém-se muito positiva relativamente a todos os itens avaliados pelos estudantes. À semelhança do anos anteriores, é possível observar que os estágios são percebidos pelos estudantes como muito úteis para a sua formação profissional.

d) Desempenho, global, dos docentes

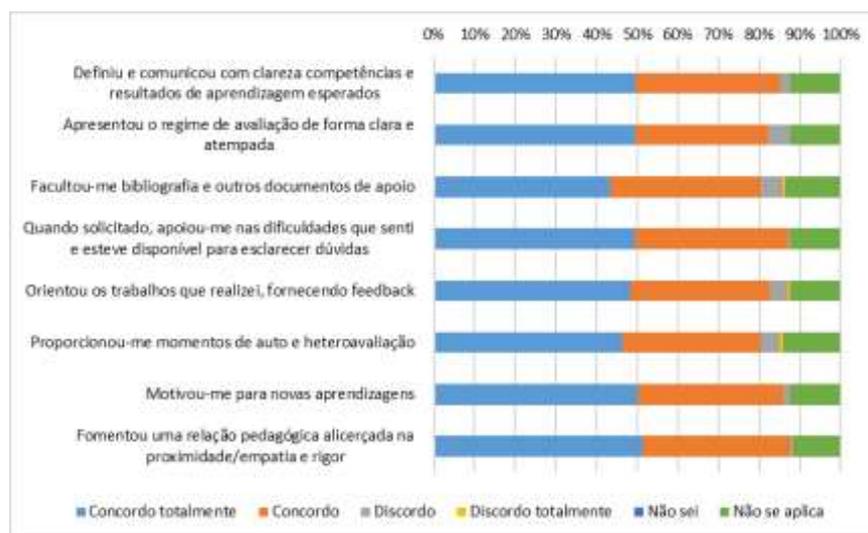


Os estudantes atribuem aos seus professores elevadas qualidades científicas e pedagógicas e, simultaneamente, reconhecem estabelecer com os docentes relações interpessoais de grande



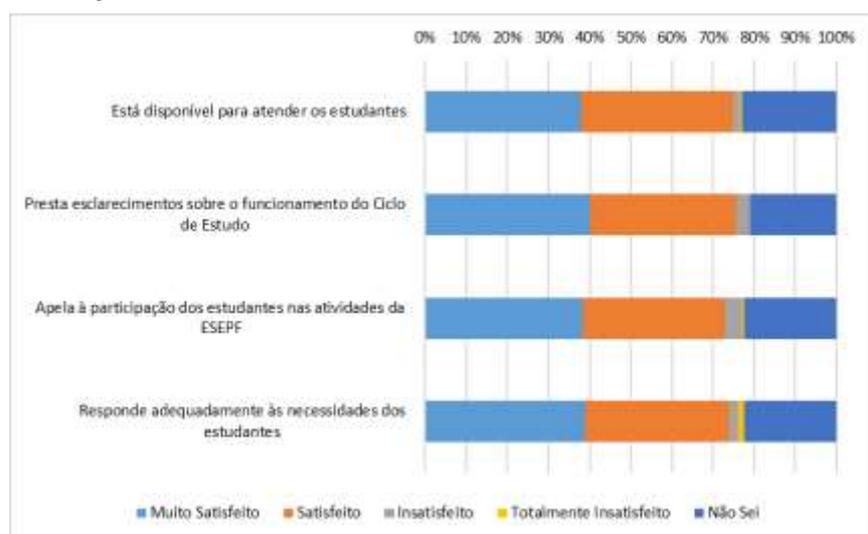
proximidade. As principais questões, asseguradas pelos docentes, e mais diretamente relacionadas com as unidades curriculares - a comunicação dos objetivos e competências das unidades curriculares; a apresentação das modalidades de avaliação e a disponibilização de apoios bibliográficos - são avaliadas muito positivamente pelos respondentes. Segundo as opiniões dos estudantes, os docentes mostram-se disponíveis para responder às suas solicitações, apoiando-os nas suas dificuldades ou dúvidas.

e) Desempenho dos docentes - Estágio/PES



Como seria de esperar, não são observadas diferenças significativas entre a avaliação dos docentes de Estágio/PES e os restantes docentes. Regista-se, apenas, um maior número de estudantes que assinala a opção “não se aplica” relativamente aos itens em avaliação.

f) Direção do Ciclo de Estudos

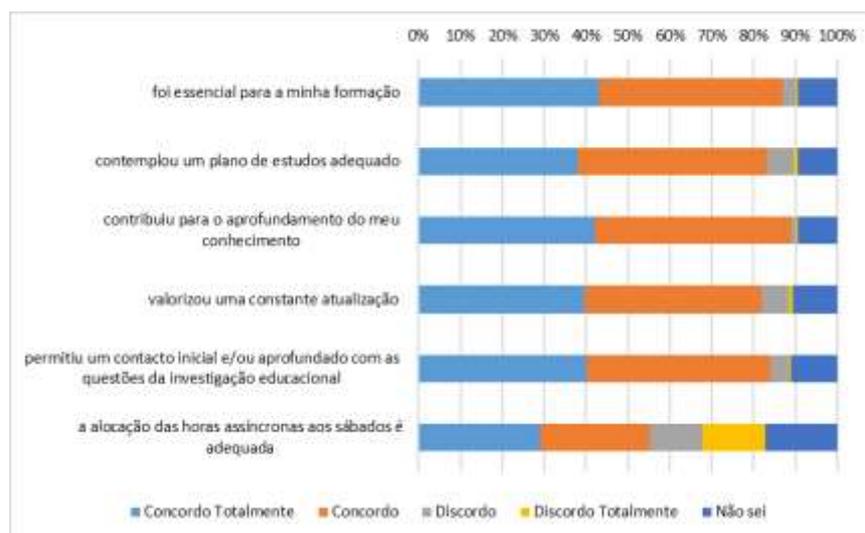


Como se pode perceber no gráfico acima apresentado, os estudantes mostram-se satisfeitos



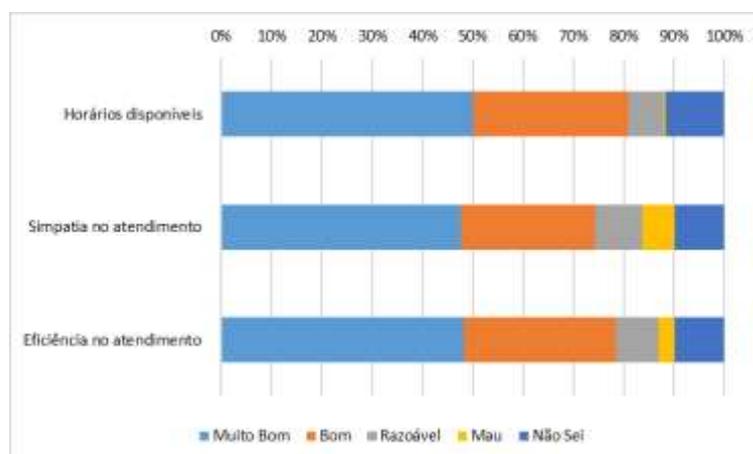
com o desempenho dos docentes que fazem parte da direção dos Ciclos de Estudos. Os respondentes avaliam favoravelmente a disponibilidade, o acompanhamento e os esclarecimentos sobre o curso prestados pelas direções dos CE. No mesmo sentido, os dados sugerem que estes docentes exercem um papel importante na motivação dos estudantes para a participação dos mesmos nas atividades promovidas pela ESEPF.

g) Avaliação global do Ciclo de Estudos



Na perspetiva dos estudantes que responderam ao inquérito, a oferta formativa da ESEPF tem vindo a responder de um modo favorável às suas expectativas. Os estudantes reconhecem que os ciclos de estudo que frequentam são essenciais para a sua formação, proporcionam o aprofundamento de conhecimentos atualizados e permitem uma maior aproximação às questões da investigação educacional. Parece, no entanto, existir uma menor concordância entre os respondentes no que diz respeito à alocação de horas assíncronas aos sábados.

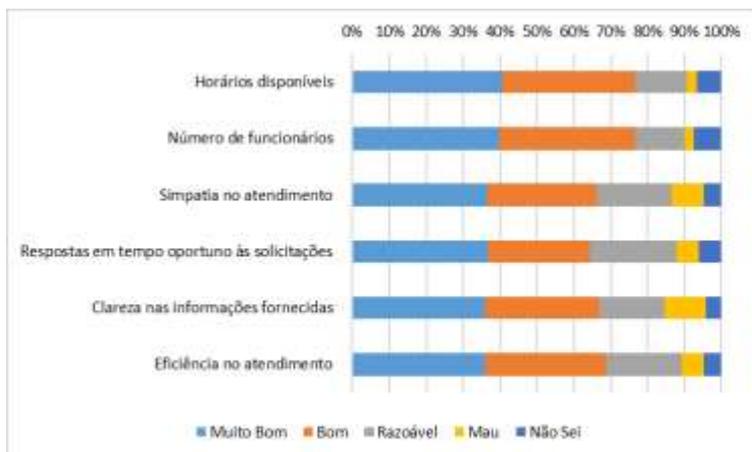
h) Qualidade dos Serviços de apoio e adequação dos Espaços Portaria





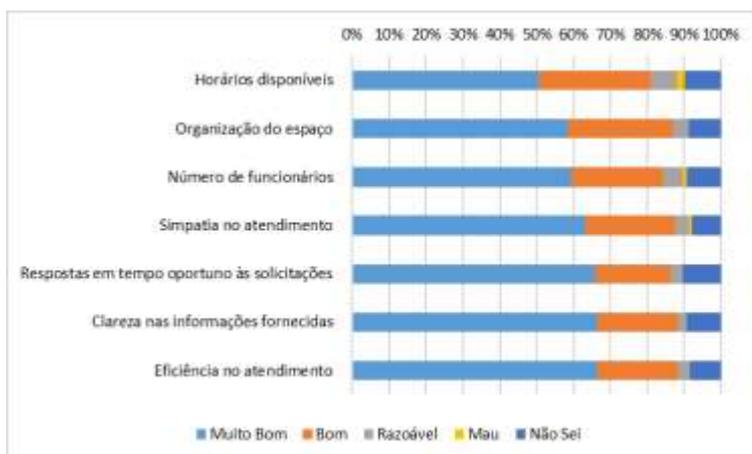
Os serviços da portaria são avaliados pelos estudantes de um modo favorável, tanto no diz respeito ao atendimento e qualidade das relações interpessoais, como em relação aos horários existentes.

Serviços Académicos



Os serviços académicos são avaliados positivamente pelos estudantes. Segundo a sua opinião, estes serviços reúnem condições para um funcionamento eficiente, no que se refere aos horários e ao número de funcionários disponíveis. O mesmo se pode dizer quanto à relação interpessoal entre estudantes e funcionários, concretamente no que diz respeito à simpatia no atendimento, à clareza das informações e, também, ao tempo de resposta às solicitações dos estudantes.

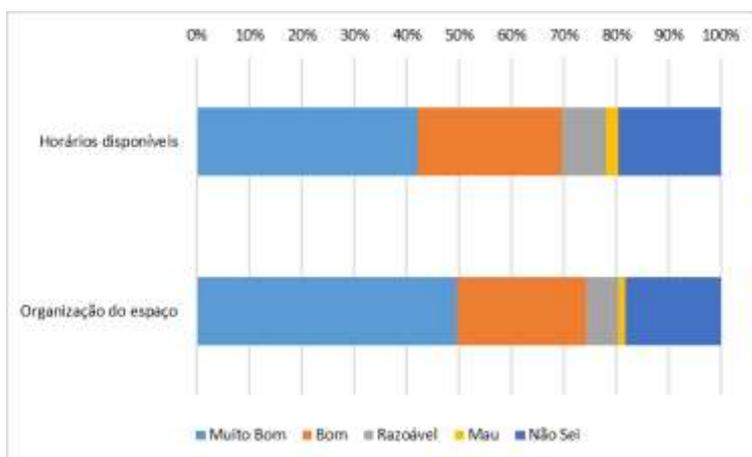
Serviços de Documentação e Informação - Biblioteca



Dado o papel fundamental que desempenha na formação académica dos estudantes, interessa realçar a opinião maioritariamente muito positiva dos estudantes face à qualidade dos serviços de documentação e informação. Mais de metade dos estudantes que responderam ao inquérito, classificaram os diferentes itens relativos a estes serviços como “muito bom”.

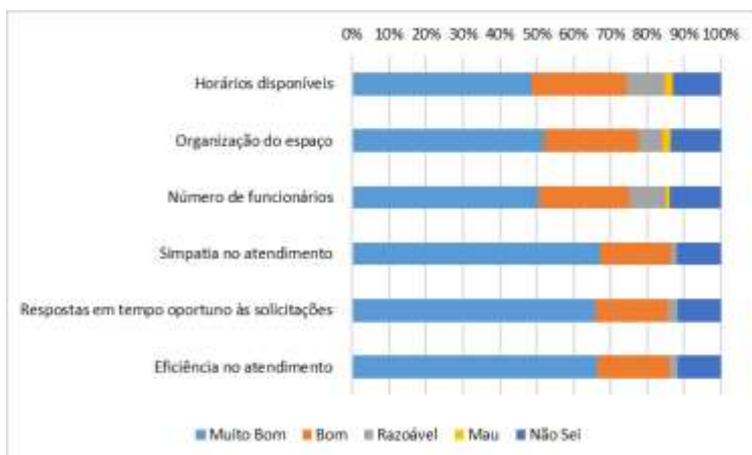


Serviços de Documentação e Informação - Sala de Estudo



Tal como acontece nos restantes serviços, a avaliação feita pelos estudantes sobre a sala de estudo segue uma tendência claramente positiva. Observa-se que um número menor de estudantes diz “não saber” classificar este serviço, provavelmente, por não ter o hábito de frequentar a sala de estudo.

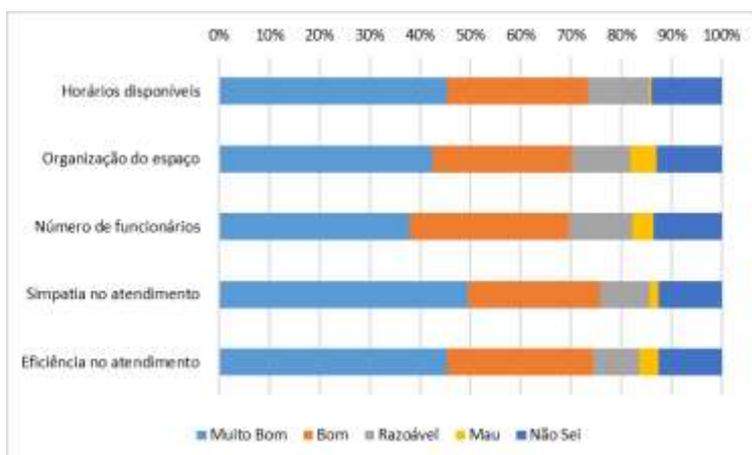
Reprografia



A leitura global dos dados permite-nos supor que os estudantes se encontram muito satisfeitos com os serviços da reprografia. A maioria dos respondentes considera que estes serviços reúnem as condições necessárias para dar resposta às suas solicitações.

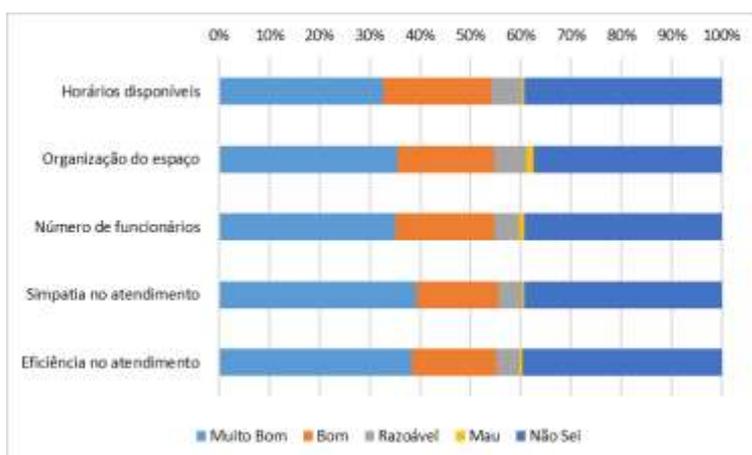


Bar



Como se pode observar, a maioria dos estudantes mantém uma opinião bastante favorável dos serviços prestados pelo Bar.

Cantina



A Cantina é um serviço apreciado favoravelmente pela maioria dos estudantes. Em todos os itens previstos, as respostas variam predominantemente entre “muito bom” e “bom”. Mantem-se a tendência de um número elevado de respostas “não sei” que, supostamente, se relaciona com o facto de muitos estudantes não recorrerem à cantina para fazer as suas refeições.

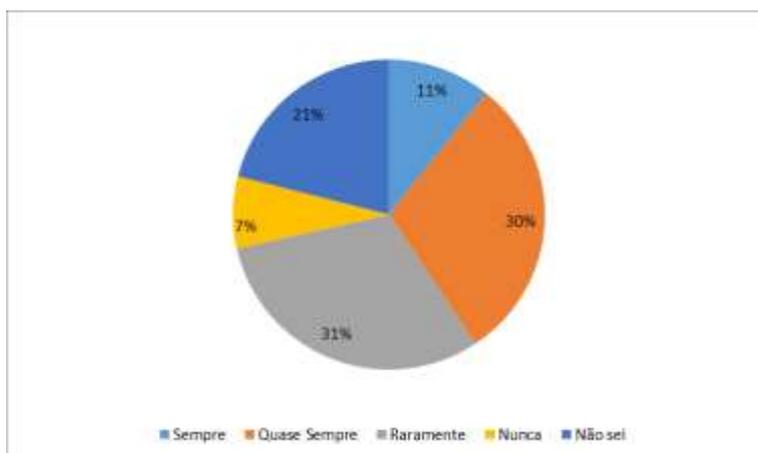


Serviços de Gestão da Rede Informática



Pode observar-se que a opinião dos estudantes em relação aos Serviços de Gestão da Rede Informática é muito favorável. Os estudantes, na sua globalidade, partilham uma perspetiva positiva sobre os diferentes itens que compõem o funcionamento deste serviço.

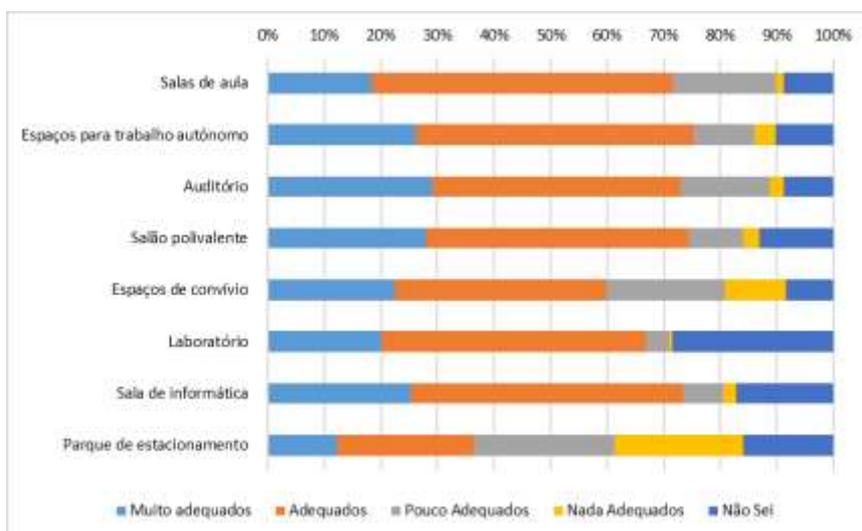
Sugestões dos estudantes tidas em conta no funcionamento dos serviços



Apesar de os estudantes se manifestarem favoravelmente na avaliação dos serviços de apoio, a percentagem de respondentes que considera que as suas opiniões não são tidas em conta no funcionamento destes mesmos serviços permanece elevada.



Adequação dos espaços



Embora seja possível observar alguma variabilidade nas opiniões dos estudantes relativamente à adequação dos espaços, a avaliação dos estudantes relativa a esta dimensão tem vindo a registar, ao longo do tempo, uma evolução positiva. Mesmo assim, alguns espaços (parque de estacionamento e salas de convívio) continuam a ser considerados como pouco adequados por alguns dos respondentes.

i) Síntese dos resultados

Os dados dos inquéritos reforçam a ideia de qualidade da oferta formativa na ESEPF. Na opinião dos estudantes, o acolhimento e a integração no meio institucional facilitam a sua adaptação ao ensino superior. Os estudantes manifestam-se muito satisfeitos em relação à sua formação académica, em particular, com as UC que frequentam. Os docentes, por sua vez, são reconhecidos pelos estudantes pelas suas elevadas competências científicas, pedagógicas e relacionais. Vários indicadores relativos aos serviços de apoio aos estudantes são avaliados como muito favoráveis. Concluindo, as respostas aos inquéritos pedagógicos reforçam a adequação da oferta formativa da ESEPF e o bom funcionamento dos serviços desta Escola.

2. Inquéritos às Instituições cooperantes

O processo de autoavaliação da atividade da ESEPF dinamizado pelo GAQ conta também com a aplicação de um inquérito de satisfação às instituições cooperantes.

Tendo em conta as análises desenvolvidas quer pelas direções dos Ciclos de Estudo quer pelas estruturas de coordenação em que estes se inserem, destacamos as seguintes observações:

- os inquéritos aos cooperantes de instituições de ensino/educação, de acordo com a coordenação do Departamento de Formação de Professores, traduzem resultados globalmente positivos, ainda que as respostas obtidas tenham sido reduzidas. Na sequência



dos ajustes efetuados em alguns planos de estudo de CE que habilitam para a docência, esta estrutura propôs ao GAQ que a periodicidade de aplicação dos inquéritos deveria, doravante, ser semestral e não anual, como até aqui;

- os 8 cooperantes da Licenciatura em Educação Social respondentes representam maioritariamente instituições constituídas como Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), têm entre 6 e 32 anos de serviço e exercem, na sua maioria, funções de Educador Social e de direção técnica das instituições. Estes cooperantes consideram que a distribuição temporal dos estágios desta licenciatura é considerada adequada às dinâmicas das instituições e que a informação que têm sobre os mesmos é clara, recebida atempadamente e de forma adequada/muito adequada, salientando a importância das visitas dos supervisores institucionais e das reuniões destes com as equipas técnicas das instituições. O impacto da presença dos estagiários nas instituições é percecionado como muito significativo e o respeito dos estagiários deste CE pela especificidade institucional é referido de modo unânime.

3) Considerações finais

Os resultados obtidos através da aplicação dos inquéritos bem como a análise de sugestões de melhoria e reclamações e das propostas de ação de melhoria convergem para uma maturidade da ESEPF nos processos de autoavaliação.

Verifica-se, igualmente, o recurso sistemático à consulta dos procedimentos definidos no SIGQ, nas práticas quotidianas da ESEPF, demonstrando assim, a compreensão da importância deste sistema para a melhoria da qualidade.

Perspetivam-se como etapas seguintes a revisão dos procedimentos de alguns processos, face às alterações do Organograma, a melhoria da divulgação dos processos através da migração de conteúdos do portal académico para o moodle e a continuidade da autoavaliação, no âmbito dos ciclos de estudo.