

BOLETIM DA QUALIDADE

POLITÉCNICO
DE COIMBRA



SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE

3ª EDIÇÃO | JUNHO 2019

APRESENTAÇÃO:

Esta edição do Boletim da Qualidade tem como principal objetivo a divulgação do conteúdo do MP 07 do SIGQ do IPC. Este MP centra-se na regulação dos serviços dirigidos ao apoio direto aos estudantes, bem como a todos os recursos físicos necessários à garantia de um ensino de excelência.



- 01 Política da Qualidade do Politécnico de Coimbra
- 02 O macroprocesso 07 | Gestão de recursos materiais e serviços
- 03 O macroprocesso 07 | Gestão de recursos materiais e serviços | Referencial 10 da A3ES
- 04 Os Serviços centrados nos estudantes: o caso dos Serviços de Ação Social do IPC
- 05 Infraestruturas, Equipamentos e Recursos Tecnológicos
- 06 Recursos Tecnológicos | As TIC como facilitadores da Gestão Académica
- 07 Recursos Tecnológicos: a implementação do Sistema NÓNIO
- 08 A Comissão de Estatística do IPC para a aplicação e tratamento dos Inquéritos Pedagógicos
- 09 Workshop | Sistema Interno de Garantia da Qualidade no Ensino Superior: Importância e Benefícios
- 10 Programa Anual de Auditorias Internas ao SIGQ do IPC | Ano: 2019
- 11 A3ES | Evolução dos processos de avaliação
- 12 Plano de Comunicação Interna para o SIGQ do IPC

BOLETIM DA QUALIDADE

POLITÉCNICO
DE COIMBRA



Qualidade

União

Excelência

Rigor

INQUÉRITOS DE AVALIAÇÃO DA
QUALIDADE DO ENSINO

https://sigq.ipc.pt/inqueritos*



SIGQ IPC

Sistema Interno de Garantia da Qualidade

*Entra com as tuas credenciais de estudante (email e password) e preenche os inquéritos pedagógicos!



01. O INSTITUTO POLITÉCNICO DE COIMBRA

Ensino e
Aprendizagem

Investigação

Envolvimento com
a comunidade

Internacionalização

POLÍTICA DA QUALIDADE

- Promover uma cultura de qualidade transversal aos seus eixos de missão: ensino e aprendizagem, investigação, envolvimento com a comunidade e internacionalização;
- Fomentar o envolvimento e a participação ativa das partes interessadas relevantes, internas e externas, no funcionamento da instituição, nomeadamente na definição e desenho dos procedimentos e processos;
- Auscultar de forma permanente as necessidades e expectativas das partes interessadas relevantes, procurando aumentar a satisfação das mesmas;
- Procurar a transparência em todas as atividades desenvolvidas no âmbito do SIGQ;
- Promover uma cultura institucional de qualidade e de autorresponsabilização com base na autoavaliação regular e no subsequente controlo da implementação de melhorias e auto-prestação de contas;
- Garantir as condições necessárias à atualização do SIGQ e sua certificação pelos referenciais e normas estabelecidos como referência;
- Assegurar que as debilidades e oportunidades são identificadas, consideradas e controladas, aumentando a eficácia do SIGQ e a obtenção de melhores resultados institucionais.



02. O MACROPROCESSO 07 | GESTÃO DE RECURSOS MATERIAIS E SERVIÇOS

Para a prossecução da sua missão, as Instituições de Ensino Superior organizaram a sua estrutura funcional com o objetivo de proporcionar o desenvolvimento adequado dos estudantes às demais atividades científico-pedagógicas, de investigação e de prestação de serviços à comunidade.

Estatutos do IPC

Artigo 2.º

O Instituto Politécnico de Coimbra é uma instituição de ensino superior globalmente orientada para a prossecução dos objetivos do ensino politécnico, nomeadamente:

a) A formação de alunos com elevado nível de exigência qualitativa, nos aspetos humanístico, cultural, científico, artístico, tecnológico e profissional;

(...)

h) A criação de um ambiente de debate e de troca aberta de ideias, onde a criatividade, a descoberta e o desenvolvimento pessoal e social de todos os seus membros possa ocorrer.

**Para o
cumprimento
desta missão:**



O RJIES no seu art.º 40 estabelece que as Instituições de Ensino Superior devem:

(...)

b) Dispor de instalações e recursos materiais apropriados à natureza do estabelecimento em causa, designadamente espaços letivos, equipamentos, bibliotecas e laboratórios adequados aos ciclos de estudos que visam ministrar;

(...)

g) Garantir o elevado nível pedagógico, científico e cultural do estabelecimento;

h) Assegurar serviços de ação social;

(...)

BOLETIM DA QUALIDADE

POLITÉCNICO
DE COIMBRA



03. O MACROPROCESSO 07 | GESTÃO DE RECURSOS MATERIAIS E SERVIÇOS | REFERENCIAL 10 DA A3ES

A Instituição está dotada de mecanismos que lhe permitem planear, gerir e melhorar os serviços e recursos materiais com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e demais atividades científico-pedagógicas.

A3ES, Outubro, 2016.

No SIGQ do IPC foram integrados instrumentos que visam a recolha e análise de informação relativa à manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais e serviços de apoio e definiram-se processos e procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e *follow-up*.

PROCESSOS DEFINIDOS NO ÂMBITO DO MACROPROCESSO 07

- Processo_07.01** – Gestão de processos de aquisição de bens e serviços
- Processo_07.02** – Registo e gestão do imobilizado/inventariação patrimonial
- Processo_07.03** – Controlo de execução de contratos
- Processo_07.04** – Gestão de recursos de TIC
- Processo_07.05** – Segurança informática
- Processo_07.06** – Gestão de espaços culturais
- Processo_07.07** – Gestão de espaços desportivos
- Processo_07.09** – Ação social direta
- Processo_07.10** – Segurança no trabalho
- Processo_07.11** – Saúde no trabalho
- Processo_07.12** – Ambiente
- Processo_07.13** – Gestão de residências
- Processo_07.14** – Programa de segurança alimentar
- Processo_07.15** – Serviços de alimentação social
- Processo_07.17** – Serviços de psicologia

PROCEDIMENTOS DAS UNIDADES ORGÂNICAS DE ENSINO

- Procedimento de gestão de serviços de apoio ao estudante
- Procedimento do aprovisionamento ou aquisição de bens e serviços
- Procedimento de gestão de Biblioteca
- Procedimento de gestão de Recursos Informáticos



04. OS SERVIÇOS CENTRADOS NOS ESTUDANTES: O CASO DOS SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL DO IPC

A ação social parece representar, então, uma das garantias para a concretização do direito universal à educação. Em contexto de ensino superior, esta tem por objetivo primordial o de proporcionar aos estudantes (em geral) e aos que provêm de contextos socioeconómicos mais desfavorecidos (em concreto) as condições necessárias à prossecução (bem sucedida) do seu projeto vocacional, mediante a prestação de serviços (ação social indireta) e a concessão de apoios financeiros (ação social direta), constituindo um auxílio inegável no que concerne ao processo educativo e ao estímulo em prol do sucesso escolar.

Com efeito, o impacto que a ação social assume quer no processo de democratização da frequência do ensino superior, quer na vivência quotidiana dos estudantes, a par com as questões do financiamento converteram estas matérias em «campos habituais» para as lutas estudantis. Um exemplo notório da intensidade com que se debatem as questões da ação social encontra-se vertido na regularidade com que se inserem alterações ao quadro regulamentar associado ao concurso de bolsas de estudo, suportadas nos processos de discussão quase contínuos entre associações de estudantes e tutela. Recorde-se a este propósito que a aprovação do Decreto-Lei n.º129/93, de 22 de abril (Bases do sistema de ação social no âmbito das instituições de ensino superior) surge no âmbito de um processo político de negociação entre associações de estudantes e Governo aquando da atualização do valor das propinas em 1992.

Nesse sentido, o Governo tentou mobilizar parte do movimento estudantil para o apoio à alteração da lei das propinas, dando-lhe como contrapartida o reforço da ação social. Desde essa altura até hoje, o sistema de apoio expandiu-se e consolidou-se, tornando-se mais abrangente no número de beneficiários, acomodando mais estudantes e servindo mais e melhores refeições, investindo no desporto e tornando-se um fator preponderante, para o/a novo/a candidato/a, no momento da tomada de decisão quanto à escolha da instituição de ensino superior a frequentar.

Neste quadro, os Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Coimbra (SASIPC) apresentam-se com a missão de executar políticas de ação social escolar, através da prestação de apoios diretos e indiretos, e de serviços, por forma a garantir o acesso, a frequência académica bem-sucedida e a integração, em igualdade de oportunidades, a todos os estudantes do IPC.



04. OS SERVIÇOS CENTRADOS NOS ESTUDANTES: O CASO DOS SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL



Bolsas de Estudo em 2019

nº total de estudantes - **11 630**

nº total candidaturas - **3565**

nº total de bolsas - **2640**



Residências em 2018

Bencanta (R1 e R2) | nº camas - **204**

Quinta da Nora (R3) | nº camas - **144**

Taxa de ocupação - **92%**



Alimentação em 2018

nº total de cantinas - **4**

nº total de lugares sentados - **872**

nº total de refeições - **182 402**



Consultas de Psicologia em 2018

nº total de consultas - **1291**

Gabinete de Apoio ao Estudante

Criado em novembro último (2018) e constituído formalmente em janeiro de 2019, o Gabinete de Apoio ao Estudante do IPC, encontra-se implementado em cada uma das Escolas/Institutos, composto por assistentes sociais e psicólogas (dos SASIPC) e estudantes, docentes (das UO).

Sob tutela dos SASIPC, o GAE apresenta como *“missão, identificar as principais dificuldades inerentes ao processo de transição académica, visando uma adaptação bem-sucedida dos estudantes do Instituto Politécnico de Coimbra e a promoção do seu sucesso académico, desenvolvimento e bem-estar.”*

Gabinete de Psicologia e de Apoio Psicopedagógico

O ingresso no ensino superior é uma etapa especialmente marcada pela mudança, gerando sentimentos de incerteza e de intranquilidade, que podem implicar dificuldades acrescidas nos processos de adaptação. E porque nem sempre é possível aos estudantes resolverem as suas dificuldades sociais, emocionais e/ou académicas sem ajuda, o "Gabinete de Psicologia e de Apoio Psicopedagógico" dos SASIPC assegura a prestação de cuidados no âmbito da saúde mental, numa vertente, essencialmente preventiva e de promoção da saúde, fomentando ações de sensibilização educativa para a saúde, bem-estar e qualidade de vida psicossocial e emocional dos estudantes. O serviço dinamiza também programas de capacitação dos jovens promovendo o desenvolvimento de competências para a vida e assegura a realização de consultas individuais para um acompanhamento psicológico ao longo do percurso de vida académica.

Patrícia Almeida

(Assistente Social dos SASIPC e Interlocutora da Qualidade)

Com a colaboração de:

Ana Paula Baeta

Catarina Cardoso

Catarina Neves

Helena Moura

Lucília Gonçalves,

João Lobato

Sofia Braga da Cruz

BOLETIM DA QUALIDADE

POLITÉCNICO
DE COIMBRA



05. INFRAESTRUTURAS, EQUIPAMENTOS E RECURSOS TECNOLÓGICOS

ESAC

Anfiteatros **4** | Salas de aula **24** | Salas de informática **1** | Laboratórios **59** | Oficinas **27**

ESEC

Anfiteatros **1** | Salas de aula **32** | Salas de informática **2** | Laboratórios **6** | Oficinas **1**

ESTGOH

Anfiteatros **0** | Salas de aula **13** | Salas de informática **2** | Laboratórios **3** | Oficinas **0**

ESTeSC

Anfiteatros **1** | Salas de aula **12** | Salas de informática **1** | Laboratórios **15** | Oficinas **2**

ISCAC

Anfiteatros **2** | Salas de aula **18** | Salas de informática **10** | Laboratórios **0** | Oficinas **0**

ISEC

Anfiteatros **12** | Salas de aula **28** | Salas de informática **8** | Laboratórios **88** | Oficinas **8**

SC

Centro Cultural | Gabinete Desporto | Serviço Saúde Ocupacional

SAS

Residências | Cantinas/Cafetarias | Gabinete de Apoio ao Estudante

EQUIPAMENTOS/ RECURSOS TECNOLÓGICOS

- Serviços de rede;
- Serviços de voz;
- Serviços de e-mail;
- Serviços de impressão, cópia e digitalização;
- Serviços de suporte informático;
- Servidores de bases de dados;
- Servidores aplicativos;
- Servidores web;
- Centro de dados;
- Software de apoio às atividades académicas/pedagógicas;
- Portais Institucionais do IPC;
- Equipamentos informáticos para salas de aula, laboratórios e outros espaços afetos a trabalho.



BOLETIM DA QUALIDADE

POLITÉCNICO
DE COIMBRA



06. RECURSOS TECNOLÓGICOS: AS TIC COMO FACILITADORAS DA GESTÃO ACADÉMICA

Decorrente da sua missão enquanto instituição de ensino superior globalmente orientada para a prossecução dos objetivos do ensino politécnico, mais concretamente na componente da formação de alunos (artº 2, alínea a) dos estatutos do IPC) o IPC constitui-se como uma “máquina” de formação de proporções consideráveis. Esta “máquina” é pressionada todos os anos letivos a níveis bastante elevados,

tanto em termos de trabalho efetivo na componente letiva (serviço docente) como em trabalho administrativo na gestão dos processos académicos, gestão de receita própria e suporte às atividades letivas. Os números a seguir apresentados referem-se aos 2 últimos anos letivos (2017/2018 e 2018/2019 – ainda em curso) e ilustram bem esta realidade nas referidas dimensões:

	2017/2018	2018/2019
N.º total de cursos lecionados	154	152
N.º total de unidades curriculares lecionadas	2763	2816
N.º total de aulas lecionadas	94112	95601
N.º total de avaliações realizadas	191440	167473
N.º total de creditações dadas	1335	1291
N.º total de prestações de propinas lançadas	90753	91930
N.º total de prestações de propinas recebidas	87882	81223

O trabalho necessário para operacionalizar esta “máquina” de formação, sustentada em inúmeras atividades, das quais os indicadores acima apresentados representam apenas uma pequena amostra, só pode ser realizado de forma eficaz e eficiente com o auxílio de ferramentas que permitam agilizar os inúmeros processos da gestão académica e atuar como elementos facilitadores no desenvolvimento das atividades letivas. Também os desafios colocados pelas necessidades de reporte periódico à tutela (RAIDES, REBIDES, entre outros) e a exigência crescente na redução dos tempos de resposta às solicitações, potenciam a necessidade de se encontrarem mais e melhores ferramentas que ajudem a garantir os elevados níveis de serviço exigidos. Neste quadro, as TIC assumem-se como um meio de eleição para fornecer essas ferramentas, facilitando a desmaterialização dos processos, a ubiquidade no acesso à informação, entre outras vantagens passíveis de serem obtidas com base nestes meios tecnológicos.



06. RECURSOS TECNOLÓGICOS: AS TIC COMO FACILITADORAS DA GESTÃO ACADÉMICA

(continuação)

Assim, consciente do papel que as TIC podem representar no apoio à concretização da sua missão, o IPC encontra-se a desenvolver vários projetos, enquadrados numa estratégia de modernização administrativa, com o objetivo, não só de melhorar os atuais sistemas de informação existentes, como de fornecer novas ferramentas computacionais que contribuirão de forma relevante para a melhoria da eficácia e eficiência dos processos administrativos e de decisão, com impacto direto nos serviços prestados.

Um dos projetos de maior dimensão e relevância que se encontra em curso, consiste na implementação do novo sistema de informação de gestão académica e pedagógica. Pretende-se que este novo sistema, designado por NONIO, substitua os atuais (SIGES) que se encontram em funcionamento há quase 2 décadas (instalações mais antigas) nas Unidades Orgânicas de Ensino (UOE). Não obstante terem contribuído positivamente ao longo dos anos para gerir os processos de gestão académica do IPC, estes sistemas, ao estarem instalados e configurados de forma independente e serem operados num cenário de total ausência de integração e uniformização de procedimentos, têm trazido dificuldades acrescidas na gestão global da instituição, nomeadamente na obtenção de informação agregada e com elevados níveis de qualidade. A extensão e a qualidade dos serviços online disponibilizados por estes sistemas encontram-se também aquém das exigências crescentes dos elementos da comunidade IPC.

A implementação do sistema NONIO constitui-se assim numa oportunidade para colmatar estas e outras dificuldades atualmente existentes, bem como desenvolver trabalho ao nível dos regulamentos e procedimentos académicos que, entre muitos outros aspetos, conduzam a uma maior equidade e transparência na forma como a instituição lida com os seus docentes, estudantes e trabalhadores não docentes.

José Luís Silva,
Chefe de Divisão do Departamento de TIC dos SC/IPC



07. RECURSOS TECNOLÓGICOS: A IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA NONIO

OBJETIVOS GERAIS DA SOLUÇÃO NONIO

- Solução integrada
- Integração com sistemas externos
- Potenciar a eficiência na gestão de processos
- Apoiar a implementação do Sistema Interno de Garantia de Qualidade do IPC

Gestão pedagógica:

- Apoio às atividades letivas e aos processos de aprendizagem/avaliação;
- Comunicação e consulta de informação;
- Submissão de trabalhos online;
- Criação e participação em fóruns de discussão;
- Entre outras.

Gestão académica:

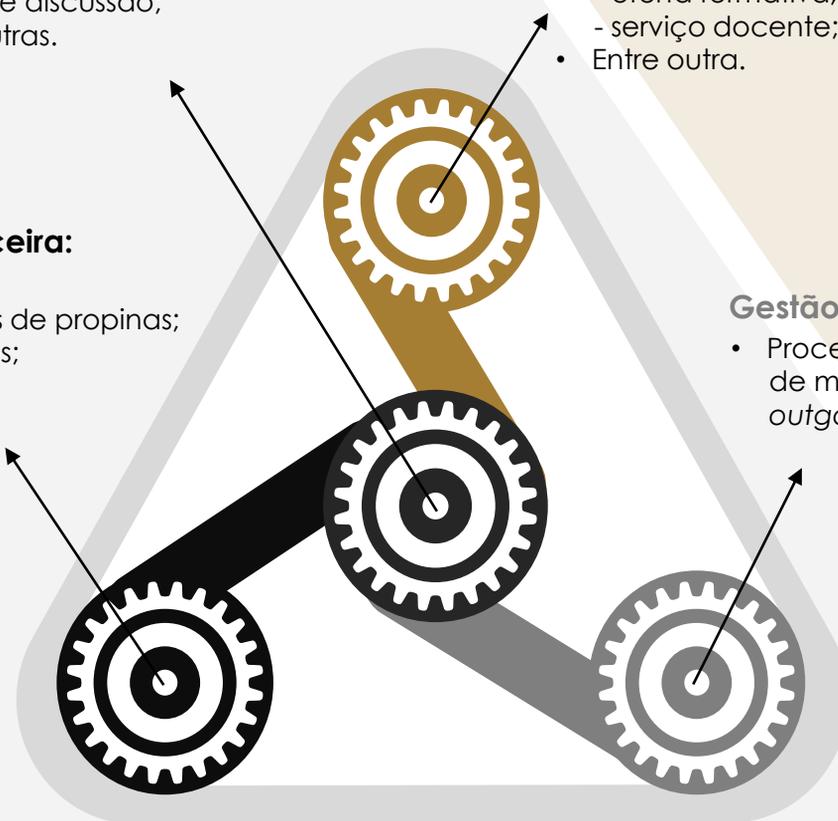
- Desmaterialização dos processos de gestão académica:
 - matrículas e inscrições;
 - alunos;
 - avaliações;
 - emissão de certidões;
 - emissão de suplemento ao diploma;
 - oferta formativa;
 - serviço docente;
- Entre outra.

Gestão financeira:

- Cobranças;
- Pagamentos de propinas;
- Emolumentos;
- Taxas;
- Entre outras.

Gestão de mobilidades:

- Processos de mobilidade *outgoing e incoming*.



BOLETIM DA QUALIDADE

POLITÉCNICO
DE COIMBRA



07. RECURSOS TECNOLÓGICOS: A IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA NONIO

Ponto de situação: ações concluídas, ações a decorrer e ações futuras

CONCLUÍDAS

- ✓ Implementação de mecanismos para criação do identificador do aluno único no IPC e Integração com os sistemas de autenticação das escolas;
- ✓ Integração com a plataforma da AMA e SIBS para registo de pagamentos em tempo real;
- ✓ Migração da oferta formativa: histórico e oferta formativa ativa;
- ✓ Formação às UOE para inserção da oferta formativa e para preenchimento de informação complementar não disponível no SIGES;
- ✓ Parametração da regras e critérios de seriação, documentos, vagas, planos de propinas para todos os regimes de ingresso;
- ✓ Importação da caracterização dos espaços físicos utilizados na lecionação das UOE; Sessão de formação/esclarecimentos para os júris de todos concursos/regimes de ingresso;
- ✓ Criação de documentos de apoio aos utilizadores (candidatos, júris, serviços de tesouraria, serviços académicos);
- ✓ 1ª fase de matrículas/inscrições para as candidaturas 2º ciclo ESEC;

A DECORRER

- Carregamento das Fichas das Unidades Curriculares - início de junho. Informação recolhida através do Portal do SIGQ - Início de junho;
- Formação dos serviços para inserção da distribuição do serviço docente e preparação ano letivo - junho de 2019;
- Definição da metodologia a adotar para cada UOE na migração dos dados dos alunos
- Disponibilização do meio de pagamento paypal - julho de 2019;
- Formação dos serviços para a gestão e carregamento de horários - julho de 2019;
- Formação para a gestão de inscrições em turmas e horários - setembro de 2019;
- Formação para docentes - utilização da plataforma - setembro de 2019;
- Matrículas/Inscrições nas UOE dos diversos regimes - até outubro de 2019.

FUTURAS

- Acompanhamento das candidaturas a decorrer aos diversos regimes, desde 8 abril 2019;
- Criação das edições das unidades curriculares para o ano letivo 2019/2020;
- Inserção por parte dos Diretores / Coordenadores de curso, da informação das fichas de curso, através do portal da Qualidade – SIGQ;
- Validação da informação migrada dos alunos (dados pessoais e percurso académico) - de maio a julho;
- Inserção das regras de inscrição e transição de curso de acordo com os regulamentos aprovados;
- Preparação da matrícula/inscrição dos alunos internacionais;
- Disponibilização de candidaturas para cursos não conferentes de grau - Pós-Graduações e Formação Especializada.





08. A COMISSÃO DE ESTATÍSTICA DO IPC: APLICAÇÃO E TRATAMENTO DOS INQUÉRITOS PEDAGÓGICOS

Enquadramento legal para aplicação dos Inquéritos Pedagógicos

RJIES

Artigo 105.º

Compete ao Conselho Pedagógico:

(...)

b) Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da unidade orgânica ou da instituição e a sua análise e divulgação;

c) Promover a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos estudantes, e a sua análise e divulgação.

Artigo 147.º

1 - As instituições de ensino superior devem estabelecer, nos termos dos seus estatutos, mecanismos de autoavaliação regular do seu desempenho.

2 - As instituições de ensino superior e as suas unidades orgânicas, bem como as respetivas atividades pedagógicas e científicas, estão sujeitas ao sistema nacional de acreditação e de avaliação, nos termos da lei, devendo cumprir as obrigações legais e colaborar com as instâncias competentes.

Estatutos do IPC

Artigo 60.º

Compete ao Conselho Pedagógico:

(...)

c) Promover, pelo menos uma vez por ano, a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da UOE e a sua análise e divulgação;

d) Promover, pelo menos uma vez por ano, a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos estudantes, e a sua análise e divulgação.

Regulamento de Avaliação do Desempenho do Pessoal Docente do IPC

Artigo 12.º

(...)

2 - A pontuação final da componente pedagógica deve ter em conta, embora sem peso predominante, o resultado dos inquéritos aos estudantes sobre a perceção da lecionação ministrada pelos docentes nas unidades curriculares a seu cargo ou em que colaboraram.

Student ratings instruments are used to gather the collective views of a group of students about their experience in a course taught by a particular faculty member (Linse, 2017).

A Comissão de Estatística do IPC inicia funções com a missão de “analisar a sustentabilidade científica e adequação das questões que presentemente integram os inquéritos aos estudantes”, concretamente, numa primeira fase, o “inquérito sobre a perceção dos estudantes sobre o ensino/aprendizagem”. Este inquérito será, muito provavelmente, a face mais reconhecida do trabalho que esta Comissão vai ter, quer pela sua visibilidade e abrangência, quer pela sua importância efetiva.

Sobre este inquérito espera-se que forneça informação sobre a perceção dos estudantes relativamente ao “desempenho pedagógico” dos docentes e das unidades curriculares, a integrar sucessivamente na avaliação do curso, da Unidade Orgânica e da Instituição. E nós, como IPC, precisamos de conhecer essa perceção, não só por ser uma imposição legal do Regime Jurídico das

Instituições de Ensino Superior (RJIES) e um elemento para a acreditação dos nossos cursos pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), mas, principalmente, porque todos nós, alunos, docentes, funcionários não docentes e corpos diretivos, temos que ambicionar a melhoria contínua na nossa Instituição.



08. A COMISSÃO DE ESTATÍSTICA DO IPC: APLICAÇÃO E TRATAMENTO DOS INQUÉRITOS PEDAGÓGICOS

Este processo de melhoria contínua tem muitas vertentes, agora materializadas no nosso Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ). Repita-se, muitas vertentes. Naturalmente, uma delas é a auscultação dos nossos alunos, destinatários da nossa missão primeira, o Ensino e Aprendizagem. Abra-se, neste ponto, um parêntese sobre um tópico que, por vezes, produz algum enviesamento nesta discussão. De acordo com o Regulamento de Avaliação do Desempenho do Pessoal Docente do IPC, o resultado dos inquéritos tem que ser integrado, embora sem peso predominante, na pontuação final da componente pedagógica do docente. Este aspeto faz com que muitos olhem para os resultados destes inquéritos como a avaliação dos docentes, quando, na verdade, não são. A missão do docente é muito maior do que “manter os alunos satisfeitos”. No entanto, essa componente está lá, na avaliação docente.

Assim, pelo exposto, entendemos como parte do nosso trabalho: i) clarificar as dimensões do desempenho pedagógico que interessa questionar; ii) garantir que a visão que está a ser recolhida dos alunos é contextualizada com o próprio envolvimento destes; iii) assegurar que o tratamento estatístico dos dados é o mais adequado; iv) certificar que os resultados estão a ser comunicados de forma a satisfazerem o objetivo primordial de promover a reflexão de todos para melhoria contínua da qualidade do ensino/aprendizagem.

Porém, uma coisa é certa... este instrumento só vai funcionar se “envolver ativamente todos os atores relevantes, num processo com sentido de responsabilidade coletiva, como algo que diz respeito a todos e a todos envolve, i.e., com sentido de pertença, apropriação e co-responsabilização” (Santos, 2011).

Por isso terminamos dizendo que, embora não seja possível conversar com todos, há canais abertos nas várias unidades orgânicas que, com certeza, são capazes de nos fazer chegar contributos para este processo, que está destinado a uma análise e revisão contínua e permanente.

A Comissão de Estatística do IPC,



BOLETIM DA QUALIDADE

POLITÉCNICO
DE COIMBRA



09. WORKSHOP | SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR: IMPORTÂNCIA E BENEFÍCIOS

Professor Doutor Sérgio Machado dos Santos,
Membro Executivo do Conselho de Administração da A3ES

Higher education institutions have primary responsibility for the quality of their provision and it's assurance.

Para a Garantia da Qualidade no Ensino Superior, a ENQA - European Association for Quality Assurance in Higher Education definiu um conjunto de referenciais, os ESG - European Standard Guidelines, cujo propósito visa:

Estabelecer uma estrutura comum para sistemas de garantia de qualidade no âmbito do binómio ensino e aprendizagem, a nível europeu, nacional e institucional;

Suportar a confiança mútua, facilitando assim o reconhecimento e a mobilidade no Ensino Superior, dentro e além das fronteiras nacionais;

Garantir e melhorar a qualidade do Ensino na EHEA - European Higher Education Area;

Fornecer informação sobre a Garantia da Qualidade na EHEA.

A autonomia das IES depende da sua capacidade de autorresponsabilização

O desafio nacional é devolver às IES a responsabilidade pela qualidade do seu desempenho, evoluindo para modelos alternativos de avaliação/acreditação, os quais se pretendem:

- Mais leves – Menos intrusivos;
- Iguamente eficazes;
- Socialmente aceites.

Pressupostos para a simplificação de procedimentos de avaliação dos ciclos de estudos pela A3ES:

- Parâmetros de qualidade acima de níveis predefinidos (exigentes);
- Historial no ciclo 2012 – 2016 de avaliação/acreditação;
- SIGQ certificado (selo de confiança).



09. WORKSHOP | SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR: IMPORTÂNCIA E BENEFÍCIOS

Âmbito de incidência em que assenta o Modelo de Auditoria da A3ES:

Política Institucional para a garantia da qualidade

- Estratégia institucional para a qualidade
- Objetivos de qualidade / carteira de indicadores
- Organização do sistema interno de garantia da qualidade
- Integração na gestão estratégica
- Atores e responsabilidades associadas ao SIGQ
- Documentação do sistema

Procedimentos e estruturas de responsabilidade na garantia da qualidade

- Estrutura(s) de orientação estratégica e estruturas de apoio logístico
- Sistema de informação
- Instrumentos de garantia da qualidade
- Procedimentos associados a cada processo
- Meta-avaliação do SIGQ

Implementação efetiva e eficácia do SIGQ

- Evidências da implementação efetiva do SIGQ: exemplos relevantes de instrumentos e procedimentos concretos em funcionamento efetivo; acesso a instrumentos e procedimentos;
- Evidências dos resultados produzidos pelo SIGQ: relatórios associados aos ciclos de qualidade nos diferentes níveis de intervenção; planos de melhoria daí resultantes, respetivo acompanhamento e resultados produzidos; e relatório(s) de meta-avaliação;

Que contributo dos SIGQ na avaliação dos ciclos de estudo pela A3ES?

- Análise de relatórios de autoavaliação do curso realizados no âmbito de processo definido no Sistema Interno de Garantia da Qualidade;
- Evidência dos impactos do SIGQ na melhoria do curso;
- Evidência do acompanhamento da evolução do SIGQ (foco na eficácia do sistema).

Elementos-chave para a melhoria contínua:

- Envolvimento de todos os atores;
- Perceção do sistema (uso/defesa da autonomia pela autorresponsabilização, autoavaliação e auto-prestação de contas);
- Aceitação / apropriação;
- Participação empenhada.

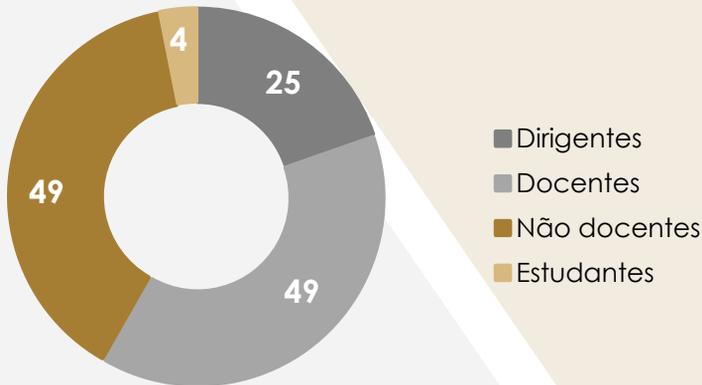
BOLETIM DA QUALIDADE

POLITÉCNICO
DE COIMBRA



09. WORKSHOP | SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR: IMPORTÂNCIA E BENEFÍCIOS

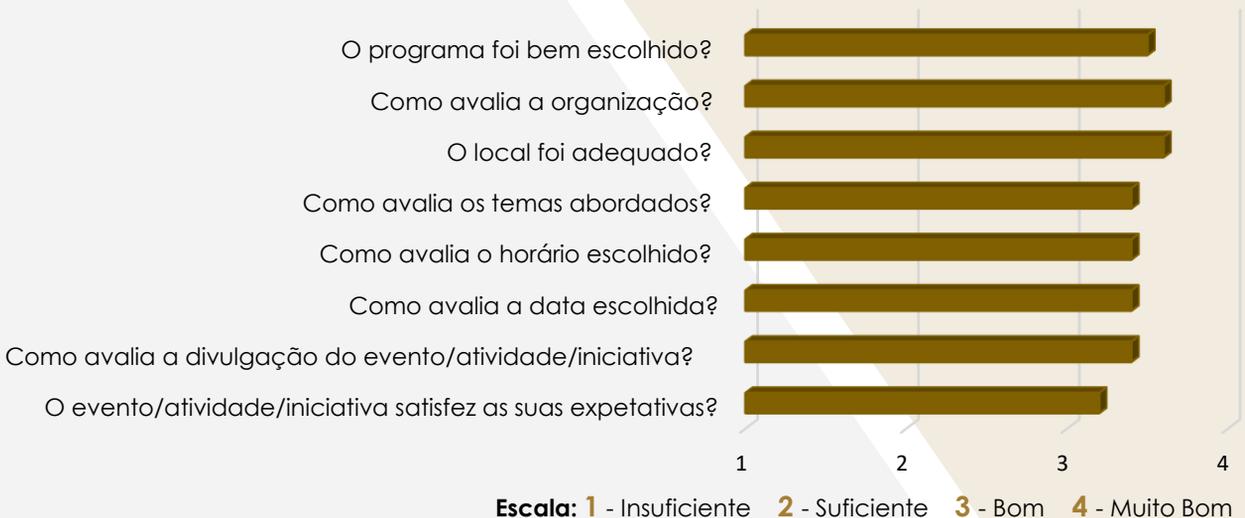
Participantes:



Total de participantes:

127

Avaliação:



Sugestões dos participantes para ações futuras:

- Testemunho de Auditores Internos de outras IES;
- Integração da avaliação no Sistema Interno da Qualidade;
- Auditorias Internas;
- Analisar a Estratégia do IPC;
- Objetivos da qualidade / carteira de indicadores;
- Elaboração de Manual de Procedimentos - casos práticos;
- Apresentação do SIGQ do IPC.

BOLETIM DA QUALIDADE

POLITÉCNICO
DE COIMBRA



10. PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS INTERNAS AO SIGQ | ANO: 2019

Auditorias programadas para Junho e Julho

PROCESSOS A AUDITAR	EQUIPAS AUDITORAS	JUN	JUL
SIGQ - MP 01 (excluindo o P_01.06 e P_01.06.01)	Auditor coordenador: Pedro Carrana Auditores internos: Amélia Paulos; Isabel Falcão Perito Técnico: Responsável do GCMP 01 Auditores Externos: Rita Lebre e/ou Tiago Carvalho e/ou Ricardo Bica	SC + IIA + SAS - 26 ESAC - 27 ESTESC - 27	
	Auditor coordenador: Daniela Cunha Auditores internos: Carla Alexandra Santos; Rui Lopes Perito Técnico: Responsável do GCMP 01 Auditores externos: Rita Lebre e/ou Tiago Carvalho e/ou Ricardo Bica	ISCAC - 28 ISEC - 24 ESEC - 25	ESTGOH - 9

PROCESSOS A AUDITAR	EQUIPAS AUDITORAS	JUL
SIGQ - MP 02 P_02.01; P_02.02; P_02.03; P_02.04; P_02.07; P_02.08; P_02.11; P_02.12; SP_02.12.01; P_02.15; P_02.16; P_02.17;	Auditor coordenador: Guilhermina Freitas Auditores internos: Cristina Caridade, Sara Martins (ESTeSC); Maria do Amparo Carvas; Maria Clara Rocha (ISEC); Maria Alexandra Oliveira, Marisa Toste (SAS –GAE); Perito Técnico: Responsável do GCMP 02 Auditores externos: Rita Lebre e/ou Tiago Carvalho e/ou Ricardo Bica	ESTESC - 9 ISEC - 10 SC+ SAS - 16
	Auditor coordenador: António Santos Auditores internos: Ana Maria Valado, Clara Viseu (ESAC); Ana Maria Valado, Cláudio Correia (ESEC); Fernando Simões, Isabel Pedrosa (ESTGOH); João Gândara, Luís Veloso (ISCAC) Perito Técnico: Responsável do GCMP 02 Auditores externos: Rita Lebre e/ou Tiago Carvalho e/ou Ricardo Bica	ESAC - 12 ESEC - 11 ESTGOH - 15 ISCAC - 16

BOLETIM DA QUALIDADE

POLITÉCNICO
DE COIMBRA



10. PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS INTERNAS AO SIGQ | ANO: 2019

Auditorias programadas para Junho e Julho

PROCESSOS A AUDITAR	EQUIPA AUDITORA	JUN	JUL
SIGQ - MP 04 (à exceção do P_04.10)	Auditor Coordenador: Isabel Silva Auditores internos: Maria do Amparo Carvas; Ana Mafalda Machado Perito Técnico: Responsável do GCMP 04 Auditores externos: Rita Lebre e/ou Tiago Carvalho e/ou Ricardo Bica	SC + IIA - 17 ESAC - 17 ESEC - 19 ISEC - 19 ESTGOH -14	ISCAC - 01 ESTESC - 01

PROCESSOS A AUDITAR	EQUIPA AUDITORA	JUL
SIGQ - MP 05 (à exceção do P_05.03)	Auditor Coordenador: Liliana Vicente Auditores internos: Susana Casaleiro; Paulo Oliveira; Maria Teresa Marques Pinto. Perito Técnico: Responsável do GCMP 05 Auditores externos: Rita Lebre e/ou Tiago Carvalho e/ou Ricardo Bica	ESTGOH -3 SC - 8 ESAC - 8 ISCAC - 9 ESTESC - 9 ESEC - 10 ISEC - 10

PROCESSOS A AUDITAR	EQUIPA AUDITORA	JUL
SIGQ - MP 06	Auditor Coordenador: Rosa Neves. Auditores internos: Maria Isabel Trindade; Hélder Canais; Fátima Pratas Auditor Observador: Maria da Luz Moreira Perito Técnico: Responsável do GCMP 06 Auditores externos: Rita Lebre e/ou Tiago Carvalho e/ou Ricardo Bica	SC + IIA + SAS - 11 ESAC - 11 ISCAC - 12 ESTESC -12 ESEC - 15 ISEC - 15 ESTGOH -16

BOLETIM DA QUALIDADE

POLITÉCNICO
DE COIMBRA



11. A3ES | EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS DE AVALIAÇÃO DE CICLOS DE ESTUDOS

Processos ACEF 2017/2018

ACREDITAÇÃO CONCLUÍDA

ESAC	Mestrado	Ecoturismo
	Licenciatura	Desporto e Lazer
	Mestrado	Educação Especial – Especialização em Problemas do Domínio Cognitivo e Motor
ESEC	Mestrado	Jogo e Motricidade na Infância
	Mestrado	Língua Gestual Portuguesa
	Mestrado	Turismo de Interior
	Licenciatura	Engenharia Civil
ISEC	Mestrado	Engenharia Civil - Especialização em Construção Urbana

*Por um período máximo de **6 anos sem condições**

ESEC **Mestrado** | Língua Gestual Portuguesa

*Por um período máximo de **3 anos com condições**



Gostaria de sugerir temáticas para o nosso Boletim da Qualidade?
E/ou tem vontade de participar na elaboração do mesmo?

Se **SIM**, envie-nos resposta para:

sigqualidade@ipc.pt



12. PLANO DE COMUNICAÇÃO INTERNA PARA O SIGQ DO IPC

Apresentação da Organização

O Instituto Politécnico de Coimbra – IPC foi fundado em 1979, herdando as tradições das Unidades Orgânicas de Ensino (UOE) que o constituem: a Escola Superior Agrária de Coimbra (ESAC), a Escola Superior de Educação de Coimbra (ESEC), a Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Oliveira do Hospital (ESTGOH), a Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra (ESTeSC), o Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra (ISCAC) e o Instituto Superior de Engenharia de Coimbra (ISEC). Além das UOE, agrega, também, os Serviços Centrais, os Serviços de Ação Social e o Instituto de Investigação Aplicada. Tratando-se de uma organização do setor de serviços públicos - o ensino - o IPC lida, no seio da sua atividade, com uma grande diversidade de stakeholders, quer internos, quer externos. No ano de 2017 a Instituição iniciou a implementação do seu Sistema Interno de Garantia de Qualidade, visando melhorar a qualidade do ensino e dos restantes Serviços que presta à sua comunidade académica. Simultaneamente melhora a sua imagem e credibilidade no ranking nacional.

Revisão da Literatura

Implementação do Processo de Bolonha e a Importância da Qualidade no Ensino Superior:

“garantir a qualificação dos portugueses no espaço europeu, concretizando o Processo de Bolonha, oportunidade única para incentivar a frequência do ensino superior, melhorar a qualidade e a relevância das formações oferecidas, fomentar a mobilidade dos nossos estudantes e diplomados das nossas formações (citado de Título III do Decreto-Lei nº74/2006: Graus Académicos e Diplomas.)

Criação de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (IES) europeias, como uma obrigatoriedade legal e em conformidade com os referenciais europeus para a garantia da Qualidade no Ensino Superior – ESG, 2015, definidos pelo ENQA.

Edificação da A3ES – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, como entidade nacional, responsável para o controlo, avaliação e acreditação das Instituições de Ensino Superior (IES): *“Tal como exigido pelas ESG (ENQA, 2009), a A3ES desenhou um novo sistema de garantia externa da qualidade, baseado na acreditação de ciclos de estudo (...) e “no desenvolvimento de um sistema de auditorias institucionais, que visa a certificação dos sistemas internos de garantia da qualidade das instituições” (Rosa et al, 2015, p.3.4).*

Um dos grandes desafios na Implementação dos Sistemas Internos da Garantia da Qualidade nas IES centra-se na redução das incertezas e resistência face ao impacto do projeto: Garcia (2001), alerta que as IES necessitam de olhar o “Ensino pela Qualidade” (p.1) como “um realismo pedagógico, alicerçado em conhecimentos profundos, mas devidamente contextualizados à sociedade atual, que é de mudança” (p.35).

Admitindo a implementação de um SIGQ como um processo de Mudança Organizacional, a Comunicação Interna assume-se, neste contexto, como um vetor estratégico, evidenciando a sua atuação ao nível da cultura organizacional, da gestão dos recursos humanos, da liderança e da eficácia da comunicação no seio da atividade da organização: *“a implementação de uma filosofia organizacional orientada para a qualidade do serviço ao cliente e para a sua satisfação, requer um compromisso de todos na empresa, a começar pela gestão de topo. Um outro requisito consiste na atribuição de maior autonomia e apoio às pessoas que lidam diretamente com os clientes, garantindo uma perfeita coordenação entre todos os departamentos da empresa. (Castro, 2001, p.37).*

Atividades realizadas no estágio

Trabalho de pesquisa

Análise à cultura organizacional e aos públicos internos do IPC

Definição de objetivos de comunicação interna e elaboração dos respetivos instrumentos/ações

Objetivo específico de Comunicação Interna	Ação/ Instrumento	Público-alvo	Canais de divulgação
Promover o preenchimento dos inquéritos pedagógicos de avaliação dos processos de ensino/aprendizagem.	Cartaz informativo	Estudantes das UOE do IPC	Portal oficial do IPC Redes Sociais do IPC Email Institucional
Dar a conhecer como é realizado o processo de ensino e aprendizagem e o impacto da avaliação dos mesmos.	Panfleto informativo	Estudantes das UOE do IPC	Portal oficial do IPC Email institucional
Dar a conhecer como é realizada a avaliação às unidades curriculares.	Panfleto informativo	Docentes das UOE do IPC	Portal oficial do IPC Email institucional
Dar a conhecer como são elaboradas as reclamações do IPC.	Panfleto informativo	Presidentes das UOE do IPC	Email Institucional
Dar a conhecer como são elaboradas as sugestões elogios e reclamações aos Serviços de Ação Social (SAS) do IPC/ as reclamações aos Alojamentos dos SAS-IPC.	Cartaz informativo	Estudantes das UOE do IPC/ Estudantes alojados pelos SAS-IPC.	Locais físicos: Gabinetes dos SAS-IPC, Cantinas/Bares/ Locais de convívio das UOE
Dar a conhecer as ações no âmbito do SIGQ do IPC, concedendo relevância a alguns macroprocessos específicos do SIGQ.	Boletim da Qualidade	Toda a comunidade interna	Portal oficial do IPC Email Institucional
Facilitar o processo de integração e de conhecimento do funcionamento do IPC.	Manual de Acolhimento	Novos colaboradores	Portal oficial do IPC

Reflexão crítica e considerações finais

Relativamente às ações no âmbito do SIGQ do IPC, este encontra-se numa fase inicial, pelo que ainda não é possível medir qual o impacto da globalidade do projeto na Instituição. Contudo, os Serviços Centrais da Instituição têm empenhado esforços comuns, no sentido de mobilizar as restantes UO do IPC a concretizar as tarefas no âmbito do SIGQ, daí a preocupação com a criação de um Plano de Comunicação Interna para o mesmo.

Alguns dos problemas identificados, internamente, e que o Plano de Comunicação propõe atenuar são:

- A participação pouco relevante dos estudantes nos Inquéritos Pedagógicos de avaliação;
- A falta de coesão ao nível das diversas Unidade Orgânicas que constituem o IPC ao nível das suas práticas e procedimentos.
- Escassez de uma comunicação interna assertiva e estratégica;
- Cultura organizacional pouco flexível à mudança;
- Falta de conhecimentos ao nível da temática da Qualidade no Ensino Superior;
- Resistência à implementação do SIGQ IPC.