

DATA

25/11/2022

LOCAL

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego

ÂMBITO

ANEA|01PT Requisitos de garantia da qualidade para as atividades formativas; ANEA|02PT Revisão periódica de cursos; ANEA|03PT Criação, suspensão ou extinção de cursos e ANEA|04PT Alteração de cursos.

OBJETIVOS

Observar e avaliar a adequabilidade e a eficácia dos procedimentos em vigor.

CRITÉRIOS

Manual de garantia da qualidade; Manual de auditoria A3ES; ISO 9001; ISO 19011; Legislação aplicável em vigor; Regulamentos internos.

MÉTODOS

Revisão de documentação relativa a processos; entrevista.

EQUIPA AUDITORA

Fátima Jorge (AC), Emília Coutinho, Odete Amaral.

COLABORADORES AUDITADOS

NOME	FUNÇÃO
Ana Guia	Vice-presidente
Didiana Fernandes	Presidente da ComAQ
Pedro Duarte	Presidente do Conselho Técnico Científico (CTC)
Ana Parente	Secretária da presidência
Nídia Menezes	Professora responsável por unidade curricular 1º ciclo
Sandra Antunes	Professora responsável por unidade curricular 2º ciclo
Anabela Fragata	Professora responsável curso 1º ciclo
Susana Fonseca	Professora responsável curso 2º ciclo
Pedro Gonçalves	Estudante

RESUMO

A auditoria teve início pelas 09:15, via zoom, com a presença, na reunião de abertura, da equipa auditora (EA), da Gestora da Qualidade do IPV (GQ), Luisa Cunha, e dos seguintes elementos da ESTGL: Ana Guia, Didiana Fernandes, Pedro Duarte, Ana Parente, Pedro Gonçalves.

A auditoria decorreu de acordo com o plano, tendo sido previamente recebida e analisada documentação digitalizada, conforme solicitado pela EA.

A Gestora da Qualidade acompanhou toda a auditoria.

Não foram auditados os procedimentos a seguir referenciados, por não existir matéria auditável:

- ANEA|02PT – Revisão periódica de cursos;
- ANEA|04PT – Alteração de cursos.

A auditoria prosseguiu pelas 9:30 com a participação, em diferentes momentos, dos auditados intervenientes e responsáveis competentes.

Dos procedimentos auditados resultaram as seguintes evidências:

Procedimento	Descrição
ANEA 01PT Requisitos de garantia da qualidade para as atividades formativas	<p>Relativamente à <u>distribuição de serviço docente (DSD)</u> foi evidenciado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Extrato de despacho do presidente do IPV de 17/6/2022, enviado por email em 18/6/2022 ao presidente do CTC, com orientações para a elaboração da DSD. Estas orientações resultaram de reunião prévia com o presidente do IPV e os presidentes dos Conselhos Técnico-Científicos (CTC) de todas as Unidades Orgânicas. • Solicitação por email, do presidente do CTC, aos diretores de departamentos, da DSD, em 23/6/2022 e 20/9/2022. • Envio da DSD por e-mail, ao presidente do IPV, pelo presidente do CTC, em 15/7/2022 e 20/9/2022 com aprovação, respetivamente, em 13/7/2022 e 19/9/2022. • Foram evidenciados mapas com a DSD, em ficheiros excel. • A homologação da DSD, pelo presidente do IPV, foi evidenciada no programa 'filedoc' - documento com a referência IPV-I06279-202209, de 20/9/2022. <p>Sobre a <u>elaboração de horários</u> a EA constatou o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os horários dos cursos são elaborados pelos serviços competentes, de acordo com orientações prévias da presidência da escola, em software próprio, sempre em estreita articulação com os serviços. • Os horários são enviados por email, aos docentes, diretamente da plataforma informática. São divulgados aos estudantes através da página web da escola. • Alterações pontuais aos horários podem ser solicitadas pelos estudantes, à presidência da escola. A decisão da presidência é comunicada por email aos estudantes. Se o pedido for atendido, a alteração de horário é divulgada na página web da escola. • Foi evidenciado o horário do curso 'Cibersegurança e telecomunicações', em parceria com a Deloitte. • Os horários de atendimento aos estudantes e de consulta de provas não constam nos horários dos cursos, são comunicados aos estudantes na 1ª aula de cada unidade curricular (UC) e são divulgados no Moodle. • Sempre que necessário, outros horários de atendimento e/ou consulta de provas são combinados entre os professores e os estudantes, de acordo com as necessidades e disponibilidades de ambos, em boa coordenação. As necessidades dos estudantes são sempre atendidas. <p>Foram auditados os <u>dossiers das unidades curriculares (UC)</u> seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • História do Serviço Social, do curso de Serviço Social – 1º ciclo; • Metodologias das Ciências Sociais, do curso de Gestão das Organizações – 2º ciclo. <p>Globalmente, foram evidenciados os seguintes elementos através da plataforma Moodle e da página web da escola:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificação dos docentes que lecionam as UC, contactos telefónicos e de email. • Fichas das UC (FUC), realizadas com base nos respectivos programas, aprovadas no início do ano letivo pelos órgãos competentes: Conselho de Curso, Conselho Pedagógico (CP) – órgão onde os estudantes estão representados -, e Conselho Técnico Científico. As FUC são partilhadas com os estudantes através do Moodle. • Objetivos de aprendizagem. • Conteúdos programáticos. • Regimes de avaliação, detalhados – regulamentos, metodologias, instrumentos, percentagens, ponderações de frequências, de trabalhos, avaliação contínua, exames finais. Todos estes elementos são dados a conhecer aos estudantes na 1ª aula e ficam explicitados no Moodle. • Bibliografias das UC, apontamentos teóricos e outros materiais de apoio. • Sumários das aulas; sumários de aulas de apoio. • Folhas de presenças das aulas, sendo a assiduidade registada no Moodle em 24 horas, ficando acessível aos estudantes. Registo de presenças de aulas de apoio. • Horários das UC/cursos.

- Horários de atendimento/apoio aos estudantes.
- Pautas de classificação/avaliação, parciais e finais, das épocas normal e de recurso.
- Regulamento nº 4/2019 – regulamento pedagógico – publicado em Diário da República, 2ª série, n.º 2, em 3 de janeiro de 2019, disponível na página web da escola.
- Calendarização de datas/horas para consulta e revisão de provas. Alguns docentes referiram levar as provas para as aulas, caso os estudantes as queiram rever e tirar dúvidas. Outros publicitam a data/hora de consulta e revisão das provas na própria pauta de avaliação.
- Avisos e informações aos estudantes.

Foi referido pelos auditados que no início do ano letivo é apresentado o funcionamento das UC aos estudantes. Podem ser feitos ajustes, no que é pedagogicamente possível, realizando-se reuniões em que participam os delegados de turma. Os estudantes são alertados para a consulta do regulamento pedagógico na página da escola.

Nas UC auditadas os estudantes realizam atividades de investigação, perspetivando o contacto com a realidade da futura prática profissional e também como preparação experimental para os trabalhos finais de curso.

Foram evidenciados os Relatórios das Unidades Curriculares (RUC), que são validados pelos órgãos competentes. Os RUC ficam acessíveis no Moodle, aos estudantes.

Relativamente aos inquéritos à satisfação com as UC e os cursos, a EA regista as seguintes observações:

Os estudantes são incentivados a preencher os inquéritos à satisfação com as UC e os cursos, em contexto de atividades letivas e através de avisos no Moodle e na Secretaria Virtual, sendo alertados para a importância do seu contributo para a melhoria da qualidade do ensino prestado.

A plataforma informática de gestão dos inquéritos envia emails automaticamente, aos estudantes, a alertar para o seu preenchimento.

O gabinete de comunicação da escola envia, também, emails aos estudantes a solicitar resposta aos inquéritos.

Aos docentes são enviados, em tempo útil, pela presidente da ComAQ, emails com as datas de abertura e encerramento dos inquéritos e a reforçar a importância da sensibilização dos estudantes.

Também nas redes sociais é colocada informação a lembrar este assunto.

Apesar dos esforços de todos os envolvidos, e de estar garantido o anonimato dos respondentes, constata-se fraca participação dos estudantes nas respostas aos inquéritos de satisfação.

Relativamente aos Relatórios de Avaliação de Curso (RAC) foram evidenciados os seguintes:

- RAC do curso de Secretariado de Administração – 1º ciclo.
- RAC do curso de Gestão de Organizações Sociais – 2º ciclo.

O CP emitiu pareceres favoráveis em 10/1/2022.

O CTC aprovou os RAC em 12/1/2022.

A aprovação dos RAC foi comunicada à presidente da ComAQ em 20/1/2022.

Foram referidos, pelos auditados, alguns constrangimentos na elaboração dos RAC, originados na plataforma informática que preenche automaticamente campos com dados desadequados, não passíveis de correção manual.

Foi feita uma reflexão conjunta - EA, auditados, presidente da ComAQ e GQ -, acerca da necessidade de melhorar a plataforma e harmonizar o procedimento.

ANEA|03PT
Criação,
suspensão ou
extinção de cursos

Foi auditado o processo de criação do curso de Gestão Comercial, 1º ciclo. Resultaram as seguintes evidências:

- Ata nº 5 2020/2021 de reunião do Departamento de Gestão, Administração e Turismo (DGAT) da escola, em 17/12/2020, que evidencia a intenção/proposta de criação do novo curso de licenciatura e a elaboração do respetivo plano de estudos. A proposta e o plano de estudos final, foram aprovados por unanimidade.

- Envio da proposta de criação do curso e do plano de estudos, pelo presidente do CTC, ao presidente do IPV, em 14/5/2021, para submissão a parecer do Conselho Académico (CA).
- Despacho nº 47/2021 do presidente do IPV, de aprovação do curso, em 30/6/2021, que reporta, no ponto 2, o parecer favorável do CA em 28/6/2021.
- Não foi evidenciada a proposta fundamentada prevista no ponto 7 do PT do SIGQ, porque a proposta inicial estava devidamente fundamentada e não foi alterada. A GQ referiu que o ponto 7 do PT poderá vir a ser alterado, em sede de revisão de procedimentos.
- Foram evidenciados o parecer favorável do CP e a aprovação pelo CTC, tendo-se verificado lapso nas datas dos documentos.
- Foi evidenciada a apresentação do pedido de acreditação do curso à A3ES, documento com a referência NCE/21/2100157. O pedido foi submetido em 15/10/2021, tendo a data sido referenciada pela GQ, através da plataforma da A3ES.
- O curso está em vigor, conforme divulgação na página web da escola.

Foi feita uma reflexão conjunta – EA, auditados, presidente da ComAQ e gestora da qualidade – sobre os pontos 10 a 17 do PT, em virtude de se encontrarem desadequados relativamente às exigências e configurações da plataforma da A3ES - que as instituições de ensino superior (IES) estão obrigadas a cumprir -, tornando-se difícil evidenciar o cumprimento de todos os requisitos previstos no PT. Entendeu-se que será adequado rever e alterar o PT em consideração, em sede de grupo de trabalho do SIGQ.

IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA DEFINIDAS EM ANOS ANTERIORES

DESCRIÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?		AÇÃO EFICAZ?	
Garantir que no procedimento PQ*02 gestão da oferta formativa, seja sempre feita a comunicação formal dos dados à ComAQ	sim <input checked="" type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>
Recomenda-se que os docentes realizem a monitorização das ações de melhoria identificadas em anos letivos anteriores e vertidas no RUC	sim <input checked="" type="checkbox"/>	parcialmente <input type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>
Recomenda-se que nos processos das atividades formativas constem evidências da aprovação dos relatórios de curso pelo Conselho Técnico Científico e parecer do Conselho Pedagógico	sim <input checked="" type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>

PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA

TIPO DE AÇÃO*	DESCRIÇÃO
AM	Melhorar a estratégia de comunicação/divulgação, aos estudantes, do regulamento pedagógico - Regulamento nº 4/2019 (DR, 2ª série, n.º 2, de 3/1/2019) -, designadamente no que concerne ao capítulo 8 - consulta e revisão de provas e trabalhos.

* **C** (correção), **AC** (ação corretiva), **AP** (ação preventiva), **AM** (ação de melhoria)

CONCLUSÕES

A EA manifesta-se satisfeita com a auditoria, que terminou cerca das 15:30. Sugere-se melhor atenção aos procedimentos no que se refere à obtenção do parecer prévio do CP, relativamente à decisão de aprovação de cursos pelo CTC.

Das reflexões conjuntas – EA, auditados, presidente da ComAQ, GQ -, resultam as seguintes sugestões, orientadas para os grupos de trabalho do SIGQ, numa perspetiva de melhoria da eficácia dos PT e do sistema:

-
- Globalmente, rever e ajustar os procedimentos das ANEA à realidade vigente, considerando as alterações e atualizações frequentes das plataformas informáticas - internas e externas -, a que os intervenientes nos procedimentos estão vinculados no cumprimento de requisitos. Parece adequado, salvo melhor entendimento, considerar uma redação que contemple a eficácia dos procedimentos num contexto de alterações frequentes de sistemas informáticos. Designadamente, sugere-se ajustar os pontos 7 e 10 a 17 do ANEA|03PT.
 - Rever o procedimento de obtenção do indicador de aprovação de estudantes de 2º ciclo, do último ano, de modo a evitar a taxa de insucesso por incumprimento de prazos na entrega do relatório final.
 - Relativamente ao RUC, rever os parâmetros e os dados que entram no cálculo do indicador 'sucesso académico', a saber, estudantes aprovados, inscritos e avaliados.
 - Globalmente, melhorar as plataformas informáticas que geram os dados que são vertidos nos RUC, RAC e RUO.

A EA declara e garante a confidencialidade dos conteúdos auditados e agradece a simpatia e cordialidade de todos os intervenientes na auditoria.

06/12/2022,

a auditora coordenadora,

Fátima Jorge