

ASIGQ/14/00031 — Relatório preliminar da CAE

1. Introdução

1. Instituição de ensino superior / Entidade instituidora:

ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL)

1.1.a. Identificação da Instituição de ensino superior / Entidade instituidora (Proposta em associação)

ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL)

1.2. Unidade orgânica (faculdade, escola, instituto, etc.):

ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL)

1.2.a. Identificação da Unidade orgânica (faculdade, escola, instituto, etc.) (Proposta em associação):

ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL)

1.3. Breve descrição da forma como decorreu o processo de auditoria:

A visita ao ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL) decorreu nos dias 16, 17 e 18 de julho de 2014.

Participaram na visita: António Guimarães Rodrigues (Presidente da CAE); Virgílio Alberto Meira Soares; Gemma Rauret Dalmau; Jacinto Vidigal Silva; Bruno Carapinha; Amélia Veiga. O Plano de Reuniões foi previamente definido com a adaptação do Programa-Tipo aprovado pela A3ES à IES. Realizaram-se reuniões com: 1- Autoridade académica máxima; 2- Equipa responsável pela auto-avaliação; 3- Estrutura de coordenação estratégica; 4- Ensino e aprendizagem (vertente do ensino e aprendizagem no Sistema de Gestão da Qualidade do IPG - e coordenação vertical no funcionamento do sistema); 5- Estudantes de 1º e 2º ciclo; 6- Estudantes de 3º ciclo; 7- A vertente investigação e desenvolvimento no SGQ; 8- Serviços de apoio; 9- Docentes; 10- Coordenação / Estruturas de colaboração interinstitucional e com a comunidade; 11- Autoridade académica máxima; 12- Autoridades académicas e individualidades por estas convidadas a estar presentes.

Todas as reuniões decorreram nas instalações do ISCTE-IUL em Lisboa.

Em todas as reuniões a CAE salientou a natureza voluntária do exercício de auditoria e enquadrou o objeto da sua visita, sublinhando o facto de não ser sua função avaliar a qualidade do desempenho da IES, mas sim o seu Sistema de Gestão e Garantia da Qualidade.

No conjunto das reuniões realizadas foi ouvida e questionada uma significativa amostra de agentes internos, na perspetiva do sistema de gestão e garantia da qualidade, cobrindo as áreas de atividade.

A CAE procurou construir gradualmente junto dos participantes nas diversas reuniões a perceção que tornasse compreensível a interpretação que veio a comunicar oralmente no final da visita. Durante o curso das reuniões do primeiro dia da visita a CAE solicitou documentação complementar, que lhe foi facultada no próprio dia.

Verificou-se que os participantes nas reuniões, de forma generalizada, estavam familiarizados com o sistema interno de garantia da qualidade, e tinham conhecimento do contexto da auditoria pela A3ES e do relatório de auto avaliação.

O ISCTE-IUL assumiu a visita realizada no âmbito da auditoria ao sistema de garantia da qualidade com grande profissionalismo e seriedade. A visita decorreu de forma muito positiva, as reuniões

foram muito produtivas e os interlocutores participaram ativamente, demonstrando uma vontade declarada de receber recomendações para a melhoria do sistema.

2. Apreciação do grau de desenvolvimento do sistema interno de garantia da qualidade

Nota Introdutória

2.1. Definição e documentação da política institucional para a qualidade

2.1.1 Definição e documentação da política institucional para a qualidade (objectivos, funções, actores e níveis de responsabilidade do sistema, e documentação do sistema)

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Muito avançado

2.1.2 Fundamentação da apreciação expressa:

Os estatutos do ISCTE-IUL, aprovados em 2009, explicitam que uma das suas atribuições fundamentais consiste em “Criar procedimentos e instrumentos de avaliação interna, de garantia da qualidade e de prestação pública de contas baseados em padrões internacionais”.

A política para a qualidade é definida e aprovada a nível central com participação dos responsáveis das unidades orgânicas e divulgada à comunidade interna e externa. A política e os objetivos da qualidade decorrem da missão e dos objetivos estratégicos da instituição, fazendo parte do plano estratégico anterior. Esta política, consubstanciada no sistema interno de garantia da qualidade (SIGQ), é operacionalizada através do Plano Estratégico, Plano Anual de Atividades e do Manual da Qualidade.

O Plano Anual de Atividades especifica as ações e padrões de qualidade decorrentes das linhas de desenvolvimento estratégico do ISCTE-IUL, assim como as metas a alcançar, os seus responsáveis e prazos a cumprir.

O Manual da Qualidade define o dispositivo organizacional e o funcionamento do SIGQ, incluindo a articulação da estratégia do ISCTE-IUL com a política da qualidade; as competências e relações entre os órgãos de governo que intervêm na conceção, validação, concretização e melhoria das orientações normativas e dos meios da garantia da qualidade, e os processos, planos e relatórios que evidenciam a garantia da qualidade no ISCTE-IUL.

A estratégia para a qualidade assenta no envolvimento de toda a comunidade ISCTE-IUL, na discussão dos objetivos e atividades do PAA, na definição dos processos e no sistema de garantia de qualidade, de acordo com as regras de funcionamento do dispositivo organizacional do sistema, da gestão normal da instituição e da prestação de contas.

O Conselho Geral, constituído por representantes dos docentes, dos estudantes e do pessoal não docente, e por diversas personalidades não vinculadas à instituição, é o órgão responsável pela aprovação da estratégia plurianual, bem como pela aprovação dos Planos Anuais de Atividade e relatórios anuais de atividades que concretizam essa mesma estratégia.

O dispositivo organizacional do SIGQ assente nas unidades de estrutura existentes, constituído pela Comissão de Garantia da Qualidade (CGQ), pelo Conselho Consultivo de Garantia da Qualidade

(CCGQ), pela Comissão de Análise Curricular (CAC) e pelo Gabinete de Estudos, Avaliação, Planeamento e Qualidade (GEAPQ) é adequado.

A Comissão de Garantia da Qualidade, que inclui membros dos órgãos de governo, de gestão e de coordenação das atividades científicas e pedagógicas, das unidades descentralizadas, assim como representantes dos estudantes e dos gabinetes de apoio, tem como missão monitorizar a concretização e propor melhorias ao sistema de garantia da qualidade, incluindo a revisão do Manual da Qualidade.

O Conselho Consultivo de Garantia da Qualidade inclui representantes dos docentes, dos estudantes, do pessoal não docente, de empregadores, de entidades públicas e alumni, e assegura que a Política para a Qualidade integra a contribuição das partes interessadas internas e externas tendo em vista o desenvolvimento sustentável do ISCTE-IUL.

A Comissão de Análise Curricular, que inclui os vice-reitores e pró-reitores e os Presidentes dos Conselhos Científico e Pedagógico, assegura a conformidade dos planos de estudo dos cursos do ISCTE-IUL aos padrões de garantia da qualidade, às normas das entidades reguladoras e à política e estratégia do ISCTE-IUL para a qualidade e a sustentabilidade institucional.

O Gabinete de Estudos, Avaliação, Planeamento e Qualidade garante o suporte técnico e administrativo ao funcionamento do SIGQ.

O sistema é relativamente recente no seu esforço de abrangência. O Manual da Qualidade foi aprovado em 2011 e teve a sua primeira revisão em 2013.

2.2. Abrangência e eficácia dos procedimentos e estruturas de garantia da qualidade

2.2.1.1 No ensino e aprendizagem

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.2.1.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O processo de ensino e aprendizagem está substancialmente desenvolvido no que diz respeito à definição e documentação de objetivos, funções, atores e responsabilidades.

O ISCTE-IUL, tendo-se proposto a vários processos de avaliação e acreditação, pela A3ES e por agências internacionais, desenvolveu reflexão interna, a todos os níveis, nomeadamente em relação aos objetivos dos Ciclos de Estudo e aos objetivos de aprendizagem.

É significativa a abrangência dos procedimentos e estruturas de garantia da qualidade no ensino e aprendizagem, e a maioria da informação recolhida é usada como ferramenta para a gestão e melhoria da qualidade.

No Relatório de Unidade Curricular é incluída uma análise de pontos fortes e a melhorar no processo de ensino e aprendizagem, e o grau de concretização dos aspetos a melhorar identificados na edição anterior.

Os estudantes e os docentes participam a todos os níveis.

O Relatório Anual de Avaliação de Curso verifica e analisa as melhorias decididas no ano anterior e a

sua concretização. Inclui também as melhorias consideradas necessárias para o ano seguinte, previamente analisadas pelas Comissões Científicas e Pedagógicas. Toda esta organização e validação parecem adequadas.

Verifica-se a reflexão e construção sistemática de balanços de qualidade nos níveis sucessivos da cadeia de referenciação do processo de ensino e aprendizagem.

A CAE considera que os processos de criação, alteração e extinção de cursos possuem regulamentação enquadradora, e que envolvem as entidades e órgãos relevantes. Nestes processos são considerados os contributos de antigos alunos, empregadores e outros parceiros externos, através de inquéritos e reuniões. A CAE constatou que o Núcleo de Estudos e Avaliação tem especial relevância neste processo.

O Portal do ISCTE-IUL faculta informação de interesse académico.

Existem estruturas de receção aos novos alunos e o suporte do sistema de informação ao processo de candidatura.

Existem, no ISCTE-IUL, vários mecanismos para dar resposta a reclamações e sugestões.

O Gabinete de Estudos, Avaliação, Planeamento e Qualidade aplica um inquérito anual aos novos estudantes de 1º e 2º ciclo, para caracterizar o acesso em termos de motivação, e para identificação da fonte de informação que determinou a opção.

O ISCTE-IUL integra o Serviço de Ação Social (SAS), e este inclui, também o acompanhamento psicológico dos estudantes.

Há um Gabinete de Inserção Profissional e um Career Service, que apoiam a colocação profissional dos estudantes. Anualmente são realizados inquéritos para avaliar a inserção na vida ativa dos diplomados do ISCTE-IUL. Mas não é feita nenhuma referência à constituição de uma bolsa de estágio e emprego suportada pelo sistema de informação.

São realizados inquéritos a ex-alunos e, pontualmente, a entidades empregadoras, sendo os resultados utilizados pelas Comissões Científicas de Departamentos e Escolas para a apresentação de propostas de alteração a planos de estudo.

Não há, em todos estes processos, uma referência explícita em relação ao 3º ciclo. A CAE tomou conhecimento de que os mecanismos de avaliação e monitorização aplicados aos estudantes dos 1ºs e dos 2ºs ciclos serão alargados aos estudantes de doutoramento a partir do próximo ano letivo.

O processo de ensino e aprendizagem é monitorizado e sobre ele são desenvolvidas as análises e adoptadas as medidas necessárias que cumprem em razoável extensão os padrões e referenciais para a garantia da qualidade no Espaço Europeu de Ensino Superior.

A CAE verificou a existência de um elevado nível de retenção em alguns cursos de 2º ciclo que carece de uma análise e de uma ação corretiva consistente, por parte da instituição. Porém, a CAE obteve evidência de instâncias de acompanhamento feito nas Comissões Pedagógicas da implementação de ações de correção de anomalias no funcionamento do ensino. O Manual de Qualidade refere a realização de auditorias pedagógicas, em casos devidamente identificados, mas, ao longo das entrevistas, a CAE não obteve evidência da sua realização.

Por vezes parece haver alguma dificuldade por parte da instituição em referir as Escolas sem referir os Departamentos. São referidos órgãos de coordenação pedagógica de Escola/Departamento, e não de Escola e de Departamento, o que sugere algum grau de insuficiente definição que importa clarificar.

2.2.2.1 Na investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.2.2.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A avaliação e certificação das Unidades de Investigação (UI) é indexada à FCT.

As UI dispõem de regulamentação própria e elaboram um Plano Anual de Atividades.

As UI publicam um Relatório Anual de Atividades onde dão conta do Grau de cumprimento do Plano Anual de Atividade, e da realização dos objetivos estabelecidos.

Não é evidente que a política de investigação tenha uma definição mais ampla do que a que corresponde ao ajustamento aos critérios da FCT e outras agências, orientada à garantia de financiamento, o que pode condicionar a definição de uma estratégia de investigação para a instituição.

As UI têm também Conselhos Consultivos, com membros externos, que apreciam os seus Relatórios de Atividade e sugerem medidas de melhoria.

As UI gerem programas doutorais.

As UI integram estudantes de 2º ciclo como bolseiros em projetos.

Há um Regulamento de Avaliação de Desempenho dos Docentes, que estabelece os mecanismos de definição dos objetivos para cada período. É definido um Quadro de Referência. Para além dos indicadores de produção científica, são valorizadas a coordenação e participação em projetos e em transferência de conhecimento. Há discussão interna sobre o RAD, que está em revisão, neste momento.

Há plataformas que suportam a avaliação de desempenho de cada docente, e que permitem acompanhar a produção científica dos docentes/investigadores através da monitorização dos resultados individuais, das unidades, dos grupos de investigação e da instituição, com diferentes níveis de desagregação, o que facilita a gestão e a tomada de decisão.

Existe um Repositório com o objetivo de aumentar a visibilidade e o impacto da investigação desenvolvida. Não existe referência ao acompanhamento do Repositório, nem uma avaliação do seu impacto na constituição de parcerias, projetos, etc. fomentados pela acrescida visibilidade.

O Gabinete de Apoio à Investigação é a estrutura que apoia a internacionalização da investigação científica no ISCTE-IUL e o posicionamento sustentado das UI em níveis elevados de classificação junto da FCT.

O Plano Anual de Atividades é elaborado no quadro do plano de ação estratégico proposto pelo Reitor, e é aprovado pelo Conselho Geral.

Do ponto de vista do SIGQ não é visível a intervenção estratégica estruturada, no sentido de apoiar a investigação interdisciplinar.

Não há evidência sobre onde é feita a articulação com as Unidades Orgânicas, por forma a garantir uma visão global das competências reunidas e necessárias, e o estabelecimento de planos de qualificação de pessoal docente.

A CAE salienta que as unidades de investigação devem identificar os indicadores relativos ao acompanhamento do sucesso dos doutorandos como elemento integrante do seu ciclo de planeamento e avaliação, tanto ao nível da unidade como ao nível dos investigadores com tarefas de orientação. Presentemente parece não haver uma identificação sistemática e abrangente de instâncias de qualidade deficiente. Como tal, o contributo para a melhoria da qualidade não ocorre sistematicamente, de forma integrada, relacionada, e eficaz.

Apesar de não haver condições idênticas nos diferentes Centros, atendendo à diversidade de áreas científicas e níveis de financiamento, entende-se que práticas recomendáveis, tais como critérios de produtividade científica, sistemas de incentivo que valorizem a publicação em periódicos científicos internacionais de elevado prestígio, e mecanismos para o envolvimento dos estudantes nas atividades de investigação, sejam disseminados.

Foi possível apurar durante a visita que a transferência de conhecimento realizada pelas quatro entidades participadas é suportada pelo mesmo sistema de informação, embora sigam estratégias autónomas, e têm objetivos consistentes e articulados com a estratégia da instituição.

2.2.3.1 Na colaboração interinstitucional e com a comunidade

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.2.3.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O ISCTE-IUL participa em quatro entidades que se dedicam à transferência de conhecimento através da promoção do empreendedorismo, da consultoria e da formação de executivos.

O INDEG-IUL é uma associação com um conjunto de empresas nacionais. Dedicar-se à formação de executivos, nas áreas da gestão, marketing e direção comercial, finanças, contabilidade, fiscalidade e controlo de gestão para o sector privado. O IPPS-IUL resulta da associação com a Agência Nacional para a Qualificação, a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, o Montepio Geral. São igualmente membros fundadores o INA, o IEFP, a CM Lisboa e a CM Cascais. Tem como linhas estratégicas a formação para dirigentes, formação contínua, formação adaptativa para licenciados desempregados e divulgação de conhecimento sobre políticas públicas. O AUDAX-IUL dedica-se à promoção do empreendedorismo através de atividades de ensino e apoio ao empreendedorismo de cariz social e local e também à promoção da inovação de base tecnológica, bem como à gestão de atividades de incubação empresarial, podendo incluir a prestação de serviços na preparação de planos de negócios e de incubação de empresas. A Global-IUL tem como finalidade prestar serviços nas áreas de consultoria, formação e gestão de projetos. Dirige-se a entidades privadas, públicas, organismos não-governamentais, em Portugal e no estrangeiro.

A criação da Unidade de Alumni e Fundraising é ainda recente, e vem a promover uma cultura de filantropia na comunidade em geral, junto dos funcionários e docentes, e também nos estudantes e antigos estudantes (Alumni).

O ISCTE-IUL participa em iniciativas de cooperação internacional com universidades sediadas no Espaço Europeu e noutras regiões, com um foco especial nos países lusófonos e na Ásia. A nível

nacional, o ISCTE-IUL inclui na sua oferta formativa um conjunto de ciclos de estudo que resultam da associação com outras Instituições de Ensino Superior.

O ISCTE-IUL promove também a responsabilidade social, dando como exemplo a organização em 2013 da Semana da Responsabilidade Social Universitária.

O SIGQ não abarca verdadeiramente esta vertente, delegando para as unidades participadas, e para a sua autonomia a definição estratégica, a fixação de metas, e a monitorização. A certificação das unidades participadas é também autónoma, por parte de agências qualificadas.

A defesa do interesse estratégico do ISCTE-IUL é assegurada através de protocolos estabelecidos, e da participação de representação da sua direção nos órgãos sociais das unidades participadas. As unidades curriculares integradas nas formações facultadas pelas unidades participadas que são creditadas pelo ISCTE-IUL são sujeitas aos mesmos mecanismos de garantia da qualidade a que estão sujeitas as formações ministradas nos ciclos de estudo do ISCTE-IUL.

A participação do corpo docente nas formações oferecidas pelas unidades participadas está sujeita à informação prévia dos respetivos departamentos.

São enumeradas as estruturas próprias ou associadas que suportam a política de colaboração institucional e com a comunidade, e tipificadas sumariamente no âmbito da sua intervenção. Não apresenta porém uma descrição do SIGQ nesta vertente, nem sobre a sua articulação com o resto do SIGQ. A transferência do conhecimento através das unidades participadas corresponde essencialmente a formação.

O apoio técnico e administrativo é desenvolvido pelas entidades em que o ISCTE-IUL participa.

Existem mecanismos de natureza informal que procuram garantir que instâncias de qualidade deficiente sejam detetadas de forma eficaz e que os procedimentos de garantia da qualidade promovem a melhoria e a mudança.

O ISCTE-IUL tem consciência da necessidade de assegurar a formalização das práticas de garantia da qualidade nas entidades participadas. E, nesse sentido, e independentemente da delegação na autonomia das participadas, a monitorização e avaliação formais por parte do ISCTE-IUL, no âmbito do SIGQ, devem ser garantidas.

A transferência de conhecimento, marcadamente desenvolvida na área da gestão, deve ser alargada a todas as áreas do conhecimento asseguradas pelo ISCTE-IUL.

O SIGQ não abrange suficientemente o vetor da transferência do conhecimento, que inclui a área de serviços à comunidade, não se garantindo a adequada monitorização e sem se verificar a necessária sistematização da oferta e implementação de todas as etapas do ciclo de melhoria contínua da qualidade.

2.2.4.1 Nas políticas de gestão do pessoal

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.2.4.2 Fundamentação da apreciação expressa:

Considera-se que existe a maioria dos procedimentos de garantia da qualidade no âmbito da gestão do pessoal, e que a maioria da informação recolhida é usada como ferramenta para a gestão e melhoria da qualidade.

Existem normas e regulamentos internos que enquadram os processos de recrutamento.

Em cada Escola, cabe ao Diretor de Departamento, ouvida a respetiva Comissão Científica, apresentar proposta de contratação devidamente instruída, a qual é enviada aos órgãos centrais. É da responsabilidade do Conselho de Gestão autorizar e aprovar a contratação, desde que enquadrada no orçamento, nas orientações estratégicas e na definição do mapa de pessoal. A CAE considera que, a par dos critérios de índole financeira, sejam tidos em conta os rácios de referência associados às diferentes áreas científicas.

Os concursos para admissão de pessoal docente de carreira seguem a legislação própria. Para a contratação de professores convidados é referido o convite dirigido pelo Diretor do Departamento a dois especialistas para emissão de parecer. É referido o mérito dos convidados como referencial de decisão.

O ISCTE-IUL desenvolveu uma plataforma própria (i-meritus) que está articulada com os sistemas de informação académica, de investigação e de gestão (Fénix, Ciência-IUL e SAP) o que permite integrar automaticamente a maioria da informação necessária à avaliação.

Através do SIADAP, ou do Regulamento próprio (equivalente ao SIADAP) para os contratos ao abrigo do Código de Trabalho é feita a avaliação de desempenho dos funcionários não-docentes.

O mérito dos docentes e investigadores é promovido através da atribuição de Prémios Científicos e Prémios Pedagógicos cujo valor é canalizado para atividades de investigação realizadas nas UI. Estes prémios estão devidamente regulamentados.

Não é referida a existência de medidas corretivas, em função dos resultados dos inquéritos aos estudantes sobre a avaliação das unidades curriculares e da atividade dos docentes. A CAE apoia a intenção da instituição de “partilhar boas práticas de ensino entre os docentes das várias áreas” e “proporcionar a atualização pedagógica dos docentes (...)”. Considera-se que os planos de correção devem ser prescritivos, e individuais, não se enquadrando necessariamente no campo da formação facultativa.

O ISCTE-IUL atribui a cada docente uma verba para o desenvolvimento da sua carreira, utilizável para conferências, congressos e reuniões.

Embora no RAA se afirme que se realiza anualmente o levantamento das necessidades de qualificação do pessoal não docente, a CAE não logrou obter confirmação de tal levantamento durante a visita.

2.2.5.1 Nos Serviços de Apoio

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.2.5.2 Fundamentação da apreciação expressa:

Os processos associados aos serviços estão desenhados e certificados pela ISO 9001. A gestão destes processos compete ao Gabinete de Estudos, Avaliação, Planeamento e Qualidade.

Será importante que a monitorização e análise dos resultados obtidos se faça ao nível dos serviços de apoio como instrumento da sua autorreflexão e melhoria e não apenas como elemento de verificação do cumprimento dos objetivos da instituição. Se bem que haja a participação dos serviços para a reflexão e construção da SWOT da instituição ela não é formalizada ao nível do relatório de cada serviço, perdendo-se por isso informação valiosa.

A auscultação dos estudantes sobre os Serviços iniciou-se em 2006. A opinião dos estudantes sobre as condições de aprendizagem aparece em relatórios de monitorização pedagógica produzidos pelo Gabinete de Estudos, Avaliação, Planeamento e Qualidade.

A existência de facilidades de impressão e de estudo multimédia adequadas a estudantes invisuais é de assinalar. Seria, contudo, interessante que houvesse um Gabinete de Apoio ao Estudante com Deficiência, ou identificação desta função em alguma unidade, para garantir o apoio a todo o tipo de deficiência.

São realizados questionários de avaliação da satisfação dos utilizadores dos Serviços. Mas não é referida a realização de auditorias internas da qualidade, mas, apenas, a preparação dos serviços para as auditorias anuais pela ISO.

Neste capítulo, no RAA, não foram referidos os outros serviços (apoio a projetos, internacionalização, etc.).

2.2.6.1 Na internacionalização

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.2.6.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A internacionalização depende do Vice-reitor para as Relações Internacionais.

A CAE confirmou que a mobilidade não está ainda completamente sedimentada, estando a mobilidade de docentes agora a ser potenciada através da celebração de protocolos. Não é referida a mobilidade de funcionários.

Embora se afirme que o ISCTE-IUL disponibiliza Unidades Curriculares e cursos de 1º e 2º ciclo em língua inglesa, esta prática não está suficientemente generalizada, nem é suficientemente garantida.

O Gabinete de Relações Internacionais é a estrutura de acompanhamento e apoio operacional no âmbito da internacionalização do ensino. Gere programas de cooperação. Submete candidaturas e gere os financiamentos.

O GRI desenvolve o apoio aos estudantes de mobilidade, em que se inclui a integração dos estudantes e a recolha de informação sobre o seu grau de satisfação.

Não há evidência de um relatório crítico da parte instituição de acolhimento dos estudantes em mobilidade, que permita, por exemplo, confirmar ou motivar a revisão dos critérios que selecionam os estudantes para mobilidade, e as instituições de acolhimento.

É importante que a formação desenvolvida ao abrigo de programas de mobilidade tenha um acompanhamento e a intervenção dos mesmos órgãos e agentes que estão envolvidos no processo de ensino e aprendizagem que decorre no ISCTE-IUL.

Dado que o GRI é uma estrutura operacional, do ponto de vista do SIGQ seria importante que se divulgasse como foram definidos os objetivos; que valores de intercâmbio se fixaram, como, e porquê, e que órgãos intervêm nesta definição.

É disponibilizado apoio do sistema de informação (módulo SAP) para o acompanhamento da execução dos projetos, e produção dos respetivos relatórios financeiros.

Para além do financiamento da FCT e do proveniente de receitas próprias das Unidades de Investigação, há uma ação estratégica de apoio financeiro a atividades de investigação dos docentes, que se relacionam quer com a participação em reuniões preparatórias, quer com a preparação de candidaturas, ou com a participação em eventos promotores da internacionalização.

É feita referência à componente da mobilidade de docentes. Porém referem-se as estatísticas, e não ao modelo subjacente. Estes processos parecem decorrer no âmbito da autonomia das Escolas e Centros. Não é evidente até que ponto o SIGQ abarca globalmente esta componente.

Existe uma estrutura que identifica a abertura de concursos, e apoia os investigadores na elaboração de candidaturas e na procura de parceiros para acesso a financiamento de projetos promovidos por agências internacionais.

Os projetos com financiamento externo serão necessariamente objeto de relatórios exigidos pelas agências nacionais e internacionais e sujeitos ao controlo da qualidade próprios de cada programa.

O facto de haver muito esforço e suporte colocado na internacionalização, e o reconhecimento de que há um volume significativo de atividade, não implicam, necessariamente, que esteja implementado um nível suficiente de gestão da qualidade. Na visita a CAE verificou que atualmente já estão estabelecidos indicadores no sentido de promover a implementação de uma política de internacionalização.

Não é seguro que haja uma adequada sistematização da internacionalização integrada no SIGQ.

2.3. Articulação entre o sistema de garantia da qualidade e os órgãos de governação e gestão da instituição

2.3.1 Articulação entre o sistema de garantia da qualidade e os órgãos de governação e gestão da instituição

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.3.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O Plano Estratégico é delineado e aprovado pelos órgãos de governo, designadamente o Conselho Geral e o Reitor. O Plano de Ação tem um horizonte de quatro anos, coincidindo com o mandato do reitor. É traçado um Plano Anual de Atividade, que inclui a definição de ações, metas, prazos e responsáveis.

O Conselho de Gestão prepara o Relatório Anual de Atividades. O Relatório analisa a atividade global, designadamente os resultados obtidos na investigação e desenvolvimento, os resultados obtidos no ensino graduado e pós-graduado, e os resultados obtidos na extensão universitária, designadamente pelas entidades participadas e associadas; os resultados obtidos pelas áreas de suporte. Nos resultados obtidos na investigação e desenvolvimento incluem-se: publicações, projetos de investigação, conferências e encontros, atividade académica, entre outros resultados científicos. Nos resultados obtidos no ensino graduado e pós-graduado incluem-se: atratividade, taxas de sucesso, taxas de conclusão, internacionalização, ligação ao mercado de trabalho, resultados da monitorização pedagógica. O Gabinete de Estudos, Avaliação, Planeamento e Qualidade garante a assessoria a este processo.

Seria de esperar que o processo fosse centrado num órgão diretamente associado à gestão da qualidade, com o recurso necessário aos órgãos com competências científicas e pedagógicas. A

elaboração do relatório deve requerer análise qualificada num processo que se pretende crítico e reflexivo.

Os órgãos de governo trabalham em articulação com os órgãos consultivos, e analisam anualmente a concretização de objetivos. Há participação da academia e, também, das partes interessadas externas.

Com base nas discussões e análises efetuadas no quadro do dispositivo organizacional do SIGQ, o Conselho Geral aprova o Relatório de Atividades.

A necessidade de garantir uma ligação funcional levou a Reitoria a estabelecer reuniões mensais com diferentes grupos, como é o caso da reunião com os Diretores de Escola, a reunião com os Diretores das Unidades de Investigação e a reunião com os Diretores das Entidades Participadas. A CAE considera que, com vantagem, estes grupos poderiam ser formalizados como órgãos consultivos, como um Conselho de Escolas, um Conselho de Investigação e um Conselho de Interfaces, que integrassem, onde adequado, os responsáveis pelo Conselho Pedagógico e Conselho Científico.

O RAA refere que a equipa reitoral efetua ainda uma reunião mensal com os Diretores de Departamento na qual se analisa a implementação das atividades e a concretização do plano letivo nas suas diversas componentes. A CAE admite que esta realidade represente ainda a prevalência da antiga estrutura departamental, mas entende que, com vantagem para o SIGQ, o nível da Escola deveria assumir uma perspetiva integradora orgânica, e estratégica nas vertentes pedagógica, científica e de extensão.

O mesmo princípio poderia ser alargado, com uma frequência ajustada, para a realização de reuniões com os Serviços.

Para que a articulação seja efetiva é necessária evidência da tomada de decisões – a todos os níveis - com base em indicadores definidos e observados pelo SIGQ. Esperar-se-ia que os balanços de qualidade fossem coordenados por um dos órgãos associados à gestão da qualidade como a Comissão de Garantia da Qualidade; Conselho Consultivo de Garantia da Qualidade; Comissão de Análise Curricular; Gabinete de Estudos, Avaliação, Planeamento e Qualidade, e não pelo Conselho de Administração.

Exceto no que se reporta ao ensino e aprendizagem, em que se produzem balanços a sucessivos níveis, a agregação no relatório institucional da análise crítica sobre o sistema perde o valor associado a balanços de qualidade formais, construídos bottom-up, em níveis sucessivamente mais abstraídos e agregados, incluindo a reflexão crítica em cada um desses níveis.

A CAE considera que haveria vantagem na realização de auditorias internas com uma perspetiva holística, orientadas à essência dos processos essenciais associados aos vetores de missão, e independentes das auditorias de certificação pelas ISO.

2.4 Participação das partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade

2.4.1 Participação das partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.4.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A política do ISCTE-IUL para a qualidade afirma a importância da participação de todos os parceiros relevantes, internos e externos, nos processos de planeamento estratégico e de garantia da qualidade. Os parceiros externos participam no Conselho Consultivo de Garantia da Qualidade.

O sistema contempla a auscultação regular das diversas partes interessadas através de inquéritos.

O envolvimento das diversas partes interessadas varia na forma e frequência em função do nível de análise, isto é, desde mais focado e concreto, ao mais geral, abstrato e estratégico. Assim, por exemplo, o envolvimento no funcionamento das unidades curriculares tem a participação de estudantes, dos docentes e coordenadores, enquanto a avaliação global tem a participação das partes interessadas externas, dos representantes dos estudantes, docentes e funcionários e dos responsáveis dos órgãos e unidades descentralizadas.

Os estudantes participam na Comissão de Garantia da Qualidade (CGC), no Conselho Consultivo de Garantia da Qualidade (CGQ). Participam, portanto, quer a um nível de controlo, quer a um nível estratégico. É também referida a cadeia funcional, com a participação no Conselho Geral, no Conselho Pedagógico, nas Comissões Pedagógicas das Escolas, e nos Conselhos de Ano.

Para além das intervenções diretas nos órgãos pedagógicos e nos Conselhos de Ano, a participação nos inquéritos de monitorização pedagógica, nos inquéritos de satisfação promovidos pelos serviços, bem como nos inquéritos de mobilidade, é uma das formas mais regulares de envolvimento sistemático dos estudantes na qualidade do ensino e aprendizagem.

O presidente da Associação de Estudantes faz parte do Conselho de Gestão por proposta do Reitor e nomeação pelo Conselho de Curadores.

O Gabinete dos Alumni e Fundraising promove a ligação aos antigos alunos. As áreas de interesse relacionam-se com as competências necessárias para potenciar o emprego, parcerias do corpo docente com empresas, parcerias com empresas onde há alumni, e angariação de financiamento de bolsas de estudo.

A criação de um portal de comunicação com os alumni é referida, mas ainda na fase de projeto. A CAE considera que a ligação aos alumni requer um cuidado trabalho de construção de áreas de interação que se afirmem por um efetivo interesse recíproco, como seria o caso da implementação de uma bolsa de estágio e de emprego suportada por uma plataforma adequada, acessível aos alumni, empregadores e estudantes, sob gestão do Gabinete dos Alumni e Fundraising.

A ideia de incluir os alumni num Órgão Consultivo junto da reitoria, para assuntos relacionados com a qualidade e adequação da investigação produzida, é interessante, mas deve garantir-se que esta consulta não colide, nem confunde, a função dos níveis estatuidos para a monitorização e coordenação da qualidade da investigação. Há o risco de uma multiplicação de estruturas poder fomentar a sua irrelevância.

Os funcionários têm intervenção nos órgãos de consulta e de governo nos termos estabelecidos pelos Estatutos e Manual de Qualidade.

Os docentes, além de participarem nos órgãos consultivos e de governo, participam nos inquéritos e relatórios de auscultação sobre as unidades curriculares, cursos, entre outros.

As partes interessadas externas têm intervenção nos órgãos de consulta e de governo, conforme

definido nos Estatutos. Os processos de avaliação, acreditação e auditoria beneficiam do contributo destas entidades.

A CAE considera que o nível dos Delegados de Curso, Delegados de Ano e Diretores de Curso poderia receber maior atenção e suporte, nomeadamente através da criação de endereço próprio nas páginas web do sistema de informação, facultando um meio de informação para estes níveis, e um registo de memória dos documentos, pareceres e decisões que caracterizam a sua atuação.

2.5 Sistema de informação (mecanismos de recolha, análise e divulgação interna da informação; abrangência e relevância da informação gerada)

2.5.1 Sistema de informação (mecanismos de recolha, análise e divulgação interna da informação; abrangência e relevância da informação gerada)

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.5.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A declaração do ISCTE-IUL sobre o seu Sistema de Informação identifica, adequadamente, as funções de recolha e disponibilização de dados de forma amigável; a acessibilidade a relatórios e outras informações relevantes para a avaliação e análise da qualidade nas diversas vertentes consubstanciadas no Plano Anual de Atividades. Mas esta expressão restringe o SI à função instrumental de um suporte informático que pretende fiável na informação que faculta.

O ISCTE-IUL dispõe de 3 plataformas: Fenix, I-meritus, e SAP. Cobrem a informação académica, a informação relativa ao desempenho dos docentes e investigadores, a informação financeira, e operacional. A informação contabilística e financeira sobre projetos é também garantida.

Há uma excessiva identificação do sistema de informação com a plataforma informática.

Dispõe de um sistema de contabilidade analítica. É garantido que a informação permite a análise de custos e a tomada de decisão fundamentada de todas as atividades, incluindo o custo de cada curso, de cada unidade curricular e de cada aula, bem como de cada projeto. Este dispositivo está já implementado e encontra-se em funcionamento experimental no primeiro semestre de 2014. Ou seja, é ainda recente a sua implementação.

O sistema de informação garante a gestão de indicadores, como sejam, a progressão dos estudantes e taxas de sucesso; a empregabilidade dos graduados; a satisfação dos estudantes com os seus cursos; a eficácia dos docentes; o perfil da população estudantil; os recursos de aprendizagem disponíveis e os seus custos; bem como os indicadores relativos aos objetivos estratégicos e operacionais da instituição.

A plataforma de e_learning serve de comunicação entre os docentes e os estudantes, que nela acedem aos materiais para o seu trabalho autónomo. O acesso à biblioteca é também realizado online.

A monitorização pedagógica através de inquéritos é realizada no final de cada semestre (e também intercalar) com base no Fenix.

O Relatório de Unidade Curricular é preenchido pelo Coordenador da Unidade Curricular, que se pronuncia sobre os resultados de avaliação pedagógica da UC e dos docentes, suportado pelo Fenix.

O Diretor de Curso baseia-se na informação coligida no sistema de informação e elabora o Relatório Anual do Curso, que submete ao Diretor de Escola. O relatório inclui proposta de medidas de melhoria. Nada é referido sobre o suporte do sistema de informação às Comissões Pedagógicas ou ao Conselho Pedagógico.

Da mesma forma, em relação ao acompanhamento periódico da investigação, o sistema poderia ou deveria criar algum suporte para registo da memória das reuniões e decisões.

Ao nível das Unidades Orgânicas é disponibilizada informação bem organizada e de configuração uniforme sobre os Ciclos de Estudo. A CAE anota porém, por exemplo, o facto de não ter encontrado a identificação e contacto do Director de cada Ciclo de Estudos.

A avaliação do ensino e aprendizagem, considerada a vertente mais complexa do sistema interno de garantia da qualidade, prevê um suporte informático adequado para o registo e recolha de informação.

Os dados relativos à organização e planeamento de cada Unidade Curricular, e os resultados atingidos, constam do Dossier da Unidade Curricular, disponível no sistema de informação.

São também divulgados os resultados dos inquéritos relativos às opiniões dos estudantes e dos docentes sobre o funcionamento do ensino. A divulgação à comunidade tem a forma agregada. Os resultados individuais são divulgados junto dos membros do Departamento, Coordenadores das UC e Diretores de Curso, de Departamento e de Escola.

Os Relatórios das Unidades Curriculares são disponibilizados ao Diretor de Curso, à Comissão Científica de Departamento, e à Comissão Pedagógica e à Direção da Escola.

A abrangência do sistema de informação na investigação e na transferência de conhecimento tem que ser consolidada.

2.6 Publicação de informação relevante para as partes interessadas externas

2.6.1 Publicação de informação relevante para as partes interessadas externas

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.6.2 Fundamentação da apreciação expressa:

Os Relatórios de Avaliações externas são registados no sistema de informação, e são públicos.

No que diz respeito à informação pública sobre projetos e atividades o ISCTE-IUL remete para a publicação anual do Relatório de Atividades, que inclui o grau de prossecução dos objetivos e metas traçados no Plano de Atividades.

A informação reunida sobre cada Centro de Investigação está bem organizada e categorizada, embora se perceba que a sistematização da publicação desta informação ainda não está completamente consolidada. Por exemplo, as publicações de 2012 não constam nas publicações do Centro de Investigação em Sistemas e Tecnologias de Informação Avançados. Também não se encontra o contacto dos investigadores, nem o seu CV, os quais estão localizados nos Departamentos. A CAE também não conseguiu aceder aos Relatórios Anuais dos Centros de Investigação. A falta de uniformidade na página de abertura de cada um dos Centros dificulta a consulta.

No que diz respeito ao ensino e aprendizagem, o ISCTE-IUL reúne a informação e o apoio que podem ser considerados necessários: oferta formativa; objetivos de aprendizagem, qualificações conferidas e saídas profissionais em relação a cada curso. São também divulgadas as políticas de acesso e de orientação dos estudantes; plano de estudos dos cursos; as metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes; candidaturas online, oportunidades de mobilidade; qualificação do corpo docente; acesso serviços de apoio ao ensino; resultados académicos, de inserção laboral e de grau de satisfação dos parceiros internos e externos; políticas de garantia interna da qualidade; relatório global anual do processo de autoavaliação; produção científica dos docentes e investigadores. Mais uma vez não há um acesso direto à informação sobre a qualificação do corpo docente associado a cada ciclo de estudos.

O ISCTE-IUL disponibiliza, em acesso público, as estatísticas sobre a produção científica.

Do ponto de vista da informação, notam-se várias deficiências:

- As páginas das Unidades de Investigação não apresentam um padrão uniforme, o que dificulta a pesquisa de informação.
- O vetor da qualidade não aparece evidente ao nível das Unidades Orgânicas.
- Não é visível a identificação e contacto do Diretor de Curso em todos os ciclos de estudo.
- Não é visível a estrutura da qualidade e a sua centralidade no funcionamento da instituição.
- A informação disponibilizada a partir da oferta formativa reporta-se às saídas profissionais, sendo necessário uma pesquisa menos intuitiva para encontrar informação sobre a empregabilidade.

Foi possível encontrar um “Estudo sobre os diplomados pelo ISCTE-IUL na Perspetiva das Entidades Empregadoras”, desenvolvido em Julho de 2011, com base em inquérito às entidades empregadoras. Considera-se que este tipo de análise, ou equivalente, requer atualização e revisão e, acima de tudo, requer visibilidade junto à informação sobre a oferta formativa. Foi também possível detetar o trabalho “Inserção na Vida Ativa dos Diplomados em 2012”, no depósito do Gabinete de Estudos, Avaliação, Planeamento e Qualidade.

2.7 Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema de garantia da qualidade

2.7.1 Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema de garantia da qualidade

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.7.2 Fundamentação da apreciação expressa:

Em relação ao acompanhamento do processo de ensino o ISCTE-IUL reporta a análise de relatórios e das sugestões dos atores associados ao processo (Responsáveis dos Cursos, Comissões Pedagógicas, Diretores de Escola, e demais interessados). E conclui que o cumprimento de procedimentos permitiu melhorar substancialmente o rigor da informação (sumários, planeamento, classificações, relatórios). Mas esta descrição parece pouco “ambiciosa”, pois não refere a capacidade para despoletar alterações de conteúdos programáticos, de planos curriculares, de métodos de ensino, etc. É uma descrição “administrativa” do sistema. E é pouco generosa, para o grau de sofisticação que o ISCTE-IUL já tem implementado.

O ISCTE-IUL refere, ainda, que a monitorização tem permitido rever e aperfeiçoar regulamentos sobre o ensino e investigação. Mais uma vez, esta afirmação traduz uma perspetiva “administrativa”. Alarga a afirmação à investigação, embora não tenha clarificado antes a cadeia de monitorização da investigação que supostamente o permitiria. Não se pode resumir à produção de Planos e Relatórios. Este nível de monitorização existe, interno, de carácter informal, mas, mesmo sendo regular, deve de alguma forma ser integrado no SIGQ.

O ISCTE-IUL refere o efeito positivo associado às avaliações de cursos pela A3ES, nomeadamente pela mobilização e pela interiorização da cultura da qualidade. Igualmente refere a revisão do Manual de Qualidade em 2013, como fruto da identificação de aspetos que requeriam melhoria. Mas quando refere a interiorização, reporta-se apenas à preocupação com a garantia da qualidade no ensino universitário, deixando omissa a investigação e a extensão.

Em Junho de 2013 foi realizada uma avaliação institucional pela EUA. O Relatório é público. O ISCTE-IUL afirma que as recomendações já foram concretizadas, e que estão incorporadas no Plano Anual de Atividade de 2014.

O ISCTE-IUL também submete as formações que faculta a agências internacionais orientadas a áreas específicas, como é o caso das formações na área da gestão e as formações na área da engenharia. É fácil perceber a preocupação do ISCTE-IUL em obter o “selo” internacional para as áreas em que pretende e necessita de garantir a afirmação internacional, como é o caso da formação em gestão. No caso da EUR-ACE, a Ordem dos Engenheiros é a entidade nacional de referência.

As creditações pelas agências internacionais induziram o ISCTE-IUL a dar relevância aos objetivos de aprendizagem e à aprendizagem institucional com a sua aplicação. Era interessante que o ISCTE-IUL desenvolvesse procedimentos e regulamentação para contemplar o alargamento desta abordagem a outras formações.

O investimento do ISCTE-IUL em certificações ocorre desde 2009 (ISO 9000).

O processo interno de acompanhamento, avaliação e melhoria do sistema de garantia da qualidade é dinamizado pela Comissão de Garantia da Qualidade, a qual procura ativamente identificar aspetos que requerem melhoria através da monitorização das diversas áreas de atividade.

As propostas de melhoria concretizáveis a curto prazo são submetidas ao Reitor ou ao Conselho de Gestão.

A Comissão de Garantia da Qualidade é a entidade dinamizadora da monitorização, avaliação e melhoria do SIGQ. É referida uma secção específica no Relatório Anual de Atividade e no Plano Anual de Atividade sobre as propostas de melhoria.

Não são referidas auditorias internas da qualidade a órgãos ou serviços específicos, ou a processos sectoriais. Nem são referidas auditorias aos processos de investigação, nem de extensão.

Os inquéritos pedagógicos podem desencadear reflexão e ação no sentido da melhoria do processo pedagógico.

Não são efetivamente apresentadas evidências de uma meta-avaliação substantiva.

Uma das finalidades da meta-avaliação deve ser promover a organização e melhoria contínua do próprio sistema e o modo de monitorização e revisão da política da qualidade.

O que se pretende neste capítulo, não é evidenciar que a “mecânica” do SIGQ é executada nas monitorizações dos vários processos. O que se pretende é garantir que há (também) revisão sistemática do SIGQ na estrutura e no modelo da sua conceção.

O processo de acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema de garantia da qualidade deverá ser abrangente e formal, reforçando a incidência sobre a essência dos processos (em detrimento da sua mecânica).

2.8 O sistema interno de garantia da qualidade, visto no seu todo

2.8.1 O sistema interno de garantia da qualidade, visto no seu todo

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.8.2 Fundamentação da apreciação expressa:

Os resultados dos inquéritos aplicados aos estudantes sobre o ensino e aprendizagem só passaram a ser divulgados de modo sistemático para toda a comunidade académica desde 2008. Ainda em 2008 foi aplicado o primeiro inquérito aos funcionários para a avaliação do clima e satisfação organizacional, tendo os seus resultados sido divulgados através de afixação e publicação na intranet.

Em 2009 o ISCTE-IUL começou a ajustar o seu sistema interno de garantia da qualidade (SIGQ) em função das orientações nacionais e internacionais, designadamente da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) e da European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA). Nesse ano foi aplicado um primeiro inquérito à comunidade de docentes, sendo que os seus resultados foram considerados no planeamento estratégico 2009-2014.

A estrutura interna foi alterada em 2010, face à adoção do estatuto Fundacional.

Em 2010 teve início um forte investimento no desenvolvimento do sistema de gestão académica Fénix.

A aprovação da primeira versão do Manual da Qualidade ocorreu em Novembro de 2011.

Em 2011 foi realizado um estudo sobre os diplomados do ISCTE-IUL, na perspetiva das entidades empregadoras, de modo a incorporar a perspetiva destas partes interessadas externas no sistema interno de garantia da qualidade.

Em 2012, o ISCTE-IUL fez uma primeira autoavaliação institucional através do Institutional Evaluation Programme da EUA, tendo integrado as suas recomendações na definição do seu novo programa proposto para 2014-2017. Ou seja, no programa atualmente em início de execução.

O Relatório de Unidade Curricular (RUC) funcionou em pleno na maioria das unidades curriculares do 1º e 2º ciclo apenas no ano letivo de 2012/2013, e em 2013/14 inclui já o 3º ciclo.

Em 2013, um ano após a sua entrada em funcionamento, efetuou-se a primeira revisão do Manual da Qualidade.

O sistema interno de garantia da qualidade cobre claramente a área Ensino e Aprendizagem. A Investigação e Desenvolvimento, e a ligação à Comunidade, registadas pelo SIGQ, não ocorrem com o desejável grau de integração.

A informação gerada pelo sistema de informação apoia os processos de planeamento e gestão. Ao mesmo tempo, o SIGQ assegura o cumprimento dos requisitos de avaliação e acreditação e constitui um instrumento importante para a prossecução de melhorias no desempenho da instituição, desde o nível individual ao nível global. Adicionalmente, é necessário que o SIGQ evolua no sentido do desenvolvimento de uma cultura de qualidade que não dependa estritamente da resposta a requisitos internos e externos.

A avaliação do sistema no seu todo não poderá, em qualquer caso, ultrapassar a consideração dada a cada um dos subsistemas que o integram. E, a CAE confirmou que em algumas vertentes da missão institucional, o enquadramento pelo SIGQ é ainda recente.

A ainda recente configuração e consolidação da estrutura orgânica, nomeadamente das Escolas, Conselho Científico e Conselho Pedagógico, não facilita a articulação entre o topo e as unidades de investigação e as Escolas, o que não promove a gestão ágil do SIGQ.

3. Pontos fortes e boas práticas

3.1. Principais pontos fortes do sistema:

1. Um claro envolvimento e empenhamento do Reitor e da sua equipa no desenvolvimento de uma política institucional para a qualidade, e na responsabilidade social do Instituto,
2. Um claro comprometimento mantido e evidenciado pela participação voluntária da instituição em diversos processos de avaliação externa levados a cabo por organismos de reconhecido prestígio.
3. O amplo dispositivo de dinamização e monitorização do SIGQ, que inclui a Comissão de Garantia da Qualidade, o Conselho Consultivo de Garantia da Qualidade, a Comissão de Análise Curricular, o Gabinete de Estudos, Avaliação, Planeamento e Qualidade e o Gabinete de Gestão Curricular.
4. Uma robusta estruturação do SIGQ no âmbito próprio da missão da universidade, em especial no capítulo do ensino e aprendizagem, com evidência de uma ação eficaz e da participação dos vários níveis de decisão e partes interessadas, assegurada pelo sistema de informação.
5. Existência de um Regulamento de Avaliação de Desempenho dos Docentes, associado aos requisitos do programa da qualidade, e participação no Repositório Científico Nacional no sentido de garantir e melhorar a qualidade do seu pessoal académico. Reconhecimento institucional da valorização da produção científica.
6. O significativo grau de integração da informação já alcançado, baseado nas plataformas de gestão académica e gestão financeira e contabilística, potenciando o desenvolvimento da qualidade e o aumento da eficiência e da eficácia na gestão da instituição, ao nível central e ao nível descentralizado.

3.2. Boas práticas, passíveis de difusão:

No quadro da certificação pela AACSB (Association to Advance Collegiate Schools of Business) de todos os cursos da IBS (Escola de Gestão), o ISCTE-IUL implementou os learning goals, a respetiva integração horizontal e vertical, e a avaliação do seu grau de realização.

A metodologia adotada para a avaliação do grau de realização dos objetivos de aprendizagem deve ser alargada a toda a formação do ISCTE-IUL, e constitui um exemplo de boa prática, passível de difusão.

4. Recomendações para melhoria do sistema

4.1. Recomendações essenciais – aspectos a requerer acção correctiva

Verifica-se algum desequilíbrio entre o esforço colocado no planeamento e na monitorização do SIGQ, que permitem detetar não conformidades, quando comparado com o menor peso da última etapa do ciclo de qualidade, correspondente à melhoria contínua. A CAE reconhece a necessidade de incrementar a divulgação do sistema interno de garantia da qualidade entre todos os interessados para fomentar a cultura da qualidade na instituição. Reconhece, igualmente, a necessidade de reforçar a prática de reflexão crítica sistemática sobre o dispositivo organizativo e os regulamentos implementados para fomentar a melhoria contínua. Também, a necessidade de manter a integração estreita do SIGQ com o Plano Estratégico e com o Plano Anual de Atividades elaborados pelas diferentes unidades. Sendo estes objetivos uma preocupação permanente em qualquer SIGQ, importaria que o ISCTE-IUL, tendo-os singularizado, estabelecesse vias que promovessem a reflexão holística sobre o SIGQ, ultrapassado a visão procedimental.

Um sistema estabilizado deverá ser menos dependente dos atores que ocupam as posições de responsabilidade desde que as funções associadas ao SIGQ e os procedimentos estejam adequadamente definidos. A documentação necessária e suficiente deveria existir acessível à comunidade em endereço associado à entidade responsável pela gestão do SIGQ. O envolvimento das Escolas ou Unidades de Investigação no SIGQ deveria ser mais visível do ponto de vista da apresentação e disponibilização de documentação relevante, com base na construção de vistas com ligação para os documentos validados em depósito à responsabilidade da entidade que gere o SIGQ. Mas é também relevante a necessidade de formação dos atores organizacionais, e a disponibilização da documentação suficiente.

As páginas Web do ISCTE-IUL não evidenciam uma linha central associada à Qualidade e ao seu SIGQ. A recomendação é de que seja desenvolvida uma revisão, e um rearranjo que permita dar ao SIGQ uma maior centralidade, com um maior grau de visibilidade. Ao nível das Escolas, o SIGQ não é visível. Também não se vislumbra informação associada aos Conselhos Pedagógicos, Direção de Curso, etc. Ou seja, a CAE subscreve o reconhecimento da necessidade de melhorar a divulgação dos processos de garantia da qualidade junto da comunidade, através de um espaço próprio para o efeito no sítio da internet do ISCTE-IUL.

Estabelecer e implementar procedimentos de avaliação que permitam monitorizar e garantir que os estudantes atingem a aquisição das competências definidas. Garantir a atualização pedagógica dos docentes, nomeadamente na utilização de novas metodologias e técnicas, para a motivação dos novos estudantes, e para a conceção de programas de estudo que fomentem a capacidade para o estudo e aprendizagem autónomos.

Dada a necessidade de aumentar o número de publicações em revistas de alto impacto, reconhecida pelo ISCTE-IUL, torna-se crítica a reflexão, debate, e construção de referenciais e procedimentos que possam ser assimilados pela instituição no seu todo, envolvendo as Unidades Orgânicas e as Unidades de Investigação. É desejável, dentro do enquadramento do SIGQ, o estabelecimento de incentivos, incluindo incentivos orientados a projetos que promovam a interdisciplinaridade, e a articulação ao nível das Unidades Orgânicas e Unidades de Investigação.

A CAE subscreve a necessidade de assegurar a formalização das práticas de garantia da qualidade nas entidades participadas.

4.2. Recomendações adicionais, colocadas à consideração da instituição

Considera-se que é fundamental que a informação sobre a empregabilidade dos diplomados seja facilmente acessível publicamente, nomeadamente associada à publicitação sobre a oferta formativa nas páginas da instituição na internet.

Deverá ser desenvolvida e consolidada a plataforma conceptual e física de comunicação com os empregadores e demais partes interessadas externas e o suporte à sua intervenção, por exemplo, desenvolver um suporte eficaz à criação de uma bolsa de estágios e de emprego nas diversas áreas de formação e, naturalmente, garantir a ligação ao Gabinete dos Alumni.

A CAE considera que para além do interesse associado a uma oferta convenientemente divulgada de formação disponível, dirigida ao corpo docente, é importante que o SIGQ gere e acompanhe diretivas que estabeleçam planos de formação específicos dirigidos aos docentes, quando forem detetadas anomalias no processo de ensino e aprendizagem que resultem de fragilidades identificadas de índole pedagógico - científica.

Deverá desenvolver-se a transferência sistemática dos resultados da investigação para todas as áreas de ensino.

A área dos serviços à comunidade não poderá ser considerada como adequadamente integrada no SIGQ sem que se verifique a necessária sistematização da oferta.

5. Observações

5. Observações

Nada a observar.

6. Conclusão

6.1. O sistema interno de garantia da qualidade auditado cumpre os requisitos mínimos para a sua certificação, de acordo com os critérios definidos no Manual para o Processo de Auditoria?

Sim

6.2. Condições a serem cumpridas e respetiva calendarização, no caso de ser proposta uma decisão de certificação condicional

Nenhuma.

6.3. Fundamentação da apreciação de cumprimento assinalada em 6.1

Nenhuma área foi avaliada como insuficiente; a área de “ensino e aprendizagem”, e o “sistema no seu todo” foram avaliadas como em desenvolvimento substancial; nenhuma área foi avaliada como em desenvolvimento parcial. A área “Definição e documentação da política institucional para a qualidade” foi considerada num estágio de desenvolvimento muito avançado, e a área “O sistema interno de garantia da qualidade, visto no seu todo”, foi considerada como em desenvolvimento “substancial”.

Para cada um dos Capítulos:

2.1 Os objetivos, funções, atores e responsabilidades do SIGQ estão genericamente definidos e documentados de forma clara e objetiva. A documentação e a definição de responsabilidades estão bem organizadas, contribuindo para a promoção do sistema no seu todo. Desenvolvimento “muito avançado”.

2.2.1 Os mecanismos de avaliação e monitorização serão alargados aos estudantes de 3º ciclo a partir do próximo ano letivo. Devem ser garantidas as auditorias pedagógicas referidas no Manual da Qualidade. Desenvolvimento “substancial”.

2.2.2 Desenvolvimento “substancial”. Devem identificar-se os indicadores relativos ao acompanhamento do sucesso dos doutorandos como elemento integrante do ciclo de planeamento e avaliação, tanto ao nível da unidade como ao nível dos investigadores com tarefas de orientação.

2.2.3 Avaliada como “substancial”. Necessidade de assegurar a formalização das práticas de garantia da qualidade nas entidades participadas. Alargar a transferência de conhecimento a todas as áreas do conhecimento.

2.2.4 Os planos de correção, suscitados pelos resultados dos inquéritos aos estudantes sobre a avaliação das UC e da atividade dos docentes, devem ser prescritivos, e individuais. A formação do pessoal não docente deve contemplar ações de mobilidade. Avaliada como “substancial”.

2.2.5 Avaliada como “substancial”. A monitorização e análise deve ser realizada ao nível dos serviços como instrumento da sua auto reflexão e melhoria.

2.2.6 Avaliada como “substancial”. A disponibilização de UCs em língua inglesa não está suficientemente generalizada, nem é suficientemente garantida. Deve ser garantida a aplicação, monitorização e consolidação dos indicadores estabelecidos pelo ISCTE-IUL já após a submissão do RAA, no sentido de promover a implementação de uma política de internacionalização.

2.3 Avaliada como “substancial”. A elaboração do RAA requer análise qualificada, num processo que se pretende crítico e reflexivo, centrada num órgão diretamente associado à gestão da qualidade, com recurso aos órgãos com competências científicas e pedagógicas. O SIGQ ao nível da Escola deveria assumir uma perspetiva integradora orgânica e estratégica nas vertentes pedagógica, científica e de extensão.

2.4 Avaliada como “substancial”. A ligação aos alumni requer a construção de áreas de interação que se afirmem por um efetivo interesse recíproco, como seria a implementação de uma bolsa de estágio e de emprego, sob gestão do Gabinete dos Alumni e Fundraising. O nível dos Delegados de Curso, Delegados de Ano e Diretores de Curso poderia receber maior identidade e suporte no sistema de informação.

2.5 Avaliada como “substancial”. Excessiva identificação do SI com a plataforma informática. É necessário desenvolver uma revisão e um rearranjo das páginas Web.

2.6 Avaliada como “substancial”. Nas páginas de cada Centro de Investigação deteta-se a ausência dos Relatórios Anuais e ocasionais falhas na ligação a documentos, bem como a omissão dos contactos dos investigadores e do seu CV. Estão também omissos das páginas relativas a cada ciclo de estudos a relação dos contactos dos docentes e o seu CV. É necessária uma pesquisa menos intuitiva para encontrar informação sobre os CV e a empregabilidade.

2.7 Avaliada como “substancial”. O acompanhamento, avaliação e melhoria contínua transcendem a produção de Planos e de Relatórios e a revisão e o aperfeiçoamento de regulamentos. A meta-avaliação deve promover a organização e melhoria contínua do próprio sistema e do modo de monitorização e revisão da política da qualidade.

2.8 Avaliada como “substancial”. Em algumas vertentes da missão institucional, o enquadramento

pelo SIGQ é ainda recente. A ainda recente configuração e consolidação da estrutura orgânica, nomeadamente das Escolas, Conselho Científico e Conselho Pedagógico, não facilita a articulação entre o topo e as unidades de investigação e as Escolas, o que não promove a gestão ágil do SIGQ.