



UNIVERSIDADE D
COIMBRA

Fábio Dias Ricardo

**A GESTÃO DA QUALIDADE NAS INSTITUIÇÕES DE
ENSINO SUPERIOR**

UM OLHAR SOBRE A UNIVERSIDADE DE COIMBRA

**Relatório de estágio no âmbito do Mestrado em Administração Educacional
orientado pela Professora Doutora Ana Maria Magalhães Teixeira de Seixas e
apresentada Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da
Universidade de Coimbra.**

setembro de 2022

*“Quality is everyone’s responsibility”
(William Edwards Deming)*

Agradecimentos

Agradecer, em primeiro lugar, à Professora Doutora Ana Maria Seixas pelo apoio incansável ao longo de todo o mestrado e, em especial, no Seminário de Acompanhamento. A disponibilidade e abertura para a discussão de ideias e a orientação prestada foram essenciais para o bom desenvolvimento do trabalho.

Na sua pessoa, estendo o meu agradecimento a todos os docentes e funcionários da FPCE-UC com os quais tive o privilégio de conviver e que tiveram um largo contributo no meu desenvolvimento pessoal.

Agradeço à Dra. Sílvia Santos, Chefe de Divisão do Gabinete de Promoção da Qualidade, a oportunidade de realizar este estágio e o acompanhamento desde sempre disponibilizado. Conjuntamente com todas as colegas, às quais também agradeço, proporcionaram um caloroso acolhimento e integração fantástica nesta equipa.

Um agradecimento a todos os amigos que fizeram parte deste percurso, em especial aos que partilharam comigo o amor pelo Núcleo de Estudantes de Psicologia, de Ciências da Educação e de Serviço Social da Associação Académica de Coimbra e pela DESCONCERTUNA, Tuna Mista da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra.

Um enorme agradecimento à minha namorada pelo acompanhamento ao longo destes anos, por todo o apoio e carinho demonstrado em todos os momentos e em todas as decisões. Conosco, Coimbra teve mais encanto!

Ao meu irmão, agradeço por todos os momentos, todas as conversas e chamadas de atenção e por, ainda que reservado, estar sempre lá.

Por fim, o mais especial e mais importante, um grande agradecimento aos meus pais, pela educação e valores transmitidos, pelo apoio incondicional ao longo de todo o percurso, por todos os esforços que fizeram e por viverem todas as minhas vitórias como se fossem suas.

Em jeito de homenagem, deixo ainda um agradecimento especial ao grande colega e amigo Cesário Silva, pela marca que deixou no meu percurso académico e associativo, pelos ensinamentos e momentos partilhados, pela disponibilidade demonstrada em todos os momentos e pela participação ativa no projeto que se

apresenta neste documento. Ao colega que sempre lutou pelos estudantes da Universidade de Coimbra e que partiu cedo demais, dedico os frutos deste trabalho como demonstração do seu empenho na melhoria do ensino superior.

Serei eternamente grato a todos vós!

Resumo

A educação, e em particular o Ensino Superior, constitui o setor mais determinante para o futuro de uma sociedade, pelo que se espera que funcione com elevados níveis de desempenho e qualidade.

Com o foco em contribuir para a melhoria contínua da qualidade da Universidade de Coimbra e para o seu Sistema de Gestão, e com vista à obtenção do grau de mestre em Administração Educacional pela Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, foi realizado um estágio no Gabinete de Promoção da Qualidade da Universidade de Coimbra.

Neste contexto foram realizadas diversas atividades no âmbito da gestão da qualidade, nomeadamente ao nível do processo de monitorização e avaliação da qualidade pedagógica, detalhadas neste relatório.

Para além disto, foi proposta ao Gabinete de Promoção da Qualidade a realização de uma investigação com o objetivo de otimizar o processo de monitorização e avaliação da qualidade pedagógica, mais especificamente os instrumentos de auscultação de estudantes e docentes. Através de uma metodologia sequencial mista, constituída por duas etapas, foram auscultados os estudantes e docentes através de grupos focais e questionários. Nos questionários, aplicados a toda a comunidade académica, foram recebidas 1153 respostas de estudantes e 480 respostas de docentes. Da realização do estudo percebeu-se que existe a necessidade de melhorar o processo de monitorização e avaliação da qualidade pedagógica em diversas dimensões, com destaque para o próprio instrumento utilizado e para o modelo de comunicação ao longo de todo o processo. No presente documento são apresentados de forma detalhada os principais resultados obtidos, bem como as ações de melhoria planeadas na sequência deste projeto.

Palavras-chave: Gestão da qualidade, Sistemas Internos de Garantia da Qualidade, Monitorização A avaliação da Qualidade Pedagógica.

Abstract

Education, and in particular Higher Education, is the most decisive sector for the future of a society, so it is expected to function with high levels of performance and quality.

With the focus on contributing to the continuous improvement of the quality of the University of Coimbra and its Management System, and with a view to maintaining the University's master's degree in Educational Administration by the Faculty of Psychology and Educational Sciences Coimbra, a internship at the Quality Promotion Office of the University of Coimbra.

In this context, several management activities were carried out within the scope of quality assessment, namely in terms of the monitoring process and pedagogical quality, in this quality report.

In addition, the Quality Promotion Office was proposed to carry out an investigation with the aim of optimizing the process of monitoring and evaluating pedagogical quality, more specifically the instruments for listening to students and teachers. From a mixed sequential methodology, through two stages, students and teachers were consulted through focus groups and teachers. response, the academic community, applied to the entire academic community, 1153 responses were received from students and 480 responses from professors. The accomplishment of the qualified quality study and the adequate process that there is a need to evaluate the pedagogical quality throughout the process, with emphasis on the model of the entire instrument. This document presents the improvement of the main results in detail, as well as the actions planned following the project.

Keywords: Quality management, Internal Quality Assurance Systems, Monitoring and Evaluation of Pedagogical Quality.

Índice

Agradecimentos	iv
Resumo	vi
Abstract	vii
Lista de Siglas	ix
Introdução	1
Capítulo 1 – Gestão da Qualidade: Enquadramento teórico	2
O Conceito de Qualidade	2
Qualidade nas Instituições de Ensino Superior	7
Sistemas internos de gestão da qualidade	9
Capítulo 2 - O contexto de estágio	13
Enquadramento Institucional	13
Descrição das atividades realizadas	18
Capítulo 3 – Projeto de investigação	27
Justificação do estudo.....	27
Objetivos.....	28
Metodologia	28
Resultados	30
Conclusões	44
Reflexão final	47
Bibliografia	49
Anexos	51
Apêndices	54

Lista de Siglas

- A3ES** – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
- APCER** - Associação Portuguesa de Certificação
- CAE** – Comissão de Avaliação Externa
- CNAVES** - Conselho Nacional de Avaliação do Ensino Superior
- CNCG** – Curso(s) não Conferente(s) de Grau
- DQ** – Dinamizadores/as da Qualidade
- EHEA** - *European Higher Education Area*
- FUC** – Ficha de Unidade Curricular
- GPQ** – Gabinete de Promoção da Qualidade
- GQT** - Gestão da Qualidade Total
- IES** – Instituição(ões) de Ensino Superior
- IQNet** - *The Internacional Certification Network*
- MAQP**- Monitorização e Avaliação da Qualidade Pedagógica
- PDCA** – *Plan, Do, Check; Act*
- PE.UC** – Plano Estratégico e de Ação da Universidade de Coimbra
- PI** – Parte(s) Interessada(s)
- PPRGIC.UC** - Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, Corrupção e Infrações Conexas da UC
- RJAES** - Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior
- RJIES** - Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior
- SASUC** – Serviços de Ação Social da UC
- SGA** – Serviço de Gestão Académica
- SG.UC** – Sistema de Gestão da Universidade de Coimbra
- SIGQ** – Sistema Interno de Garantia da Qualidade
- UC** – Universidade de Coimbra
- UECAF** – Unidade(s) de Extensão Cultural e Apoio à Formação
- UO** – Unidade(s) Orgânica(s)

Introdução

O presente relatório surge no âmbito do Estágio e Relatório de Estágio, unidade curricular enquadrada no plano de estudos do 2.º ano do Mestrado em Administração Educacional, da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra (FPCEUC), com vista à obtenção do grau de Mestre.

O referido estágio realizou-se no Gabinete de Promoção da Qualidade da Universidade de Coimbra, entre os meses de setembro de 2021 e junho de 2022, perfazendo um total de 967 horas, com incidência maioritária na temática da gestão da qualidade pedagógica.

Deste modo, neste documento pretende-se dar a conhecer o percurso desenvolvido no período de estágio, partindo das atividades desenvolvidas neste contexto.

De forma a enquadrar a temática que sustenta as atividades do Gabinete de Promoção da Qualidade, apresenta-se, no primeiro capítulo um enquadramento teórico sobre a temática da gestão da qualidade nas Instituições de Ensino Superior.

Neste capítulo são analisados os conceitos relativos à qualidade, sua evolução e importância, metodologias associadas e a sua relação com o Ensino Superior.

O segundo capítulo centra-se no contexto de estágio e conta, primeiramente, com a apresentação do Gabinete de Promoção da Qualidade e o seu enquadramento na Universidade de Coimbra e no Sistema de Gestão da mesma e, em seguida, com a descrição detalhada das atividades desenvolvidas.

No capítulo seguinte descreve-se o projeto de investigação proposto ao Gabinete de Promoção da Qualidade, com foco na otimização do processo de monitorização e avaliação da qualidade pedagógica, indicando o propósito da sua realização, os objetivos e metodologias aplicadas e os resultados obtidos durante este processo.

Por fim é apresentada uma reflexão final com foco no percurso realizado, salientando-se a importância da aprendizagem em contexto de trabalho durante o percurso académico.

Capítulo 1 – Gestão da Qualidade: Enquadramento teórico

O Conceito de Qualidade

Muitos têm tentado definir o conceito de qualidade, no entanto, não tem sido fácil apresentar uma definição clara do termo (Veloso, 2011), uma vez que esta pode ser definida de acordo com os diversos fatores e perspetivas que envolvem a cultura do indivíduo (Costa, 2013), a conceção do produto, as exigências do cliente, assim como, a prestação do serviço (Santos, 2013) como a cultura, o tipo de produto ou o serviço prestado, as necessidades e expectativas.

Segundo Fonseca (2016), na ótica do cliente, o termo apresenta-se com alguma subjetividade, na medida em que o seu significado pode variar de pessoa para pessoa.

De acordo com a definição apresentada na Norma ISO 9001:2015 (2015), a qualidade pode ser entendida como “grau de satisfação de requisitos dado por um conjunto de características intrínsecas”.

Pode ainda dizer-se que a qualidade se constitui como um fator crítico de distinção e de escolha na forma como os clientes tomam as suas decisões no mercado (Pinto & Soares, 2011).

Como referido, definir qualidade é uma tarefa difícil, dada a sua complexidade e a possibilidade de poder ser encarado sob diversas perspetivas. Para além disso, a “filosofia da qualidade aponta no sentido de não ser desejável a procura de uma definição absoluta e universal” (António, 2019).

Em contexto organizacional, o conceito da qualidade define-se, necessariamente, de forma mais objetiva, traduzindo-se no fornecimento de produtos ou na prestação de serviços que satisfazem as necessidades ou as expectativas dos clientes e que, por meio de uma gestão eficiente de recursos, cumprem os requisitos legais e promovem o princípio de melhoria contínua (ISO 9001:2015, 2015).

Focando-nos noutras perspetivas sobre qualidade, Deming entente que o conceito de qualidade se define como a melhoria contínua, tendo como objetivo zero defeitos. Na sua opinião, para que esta seja alvo de grande atenção é necessário o apoio da gestão de topo, sendo a aposta na melhoria da qualidade a melhor forma para uma organização se manter viva no mercado (Veloso, 2011).

Segundo o mesmo autor, as necessidades e expectativas dos consumidores são o ponto de partida para a melhoria da qualidade, pelo que dentro da organização deve existir um movimento contínuo de melhorias (Pires, 2000).

Defensor de que a má qualidade não era culpa do trabalho, mas resultante de má gestão do sistema para a melhoria contínua, Deming definiu catorze pontos que representam os princípios fundamentais da gestão da qualidade nas organizações:

1. Criar constância de propósito;
2. Adotar uma nova filosofia;
3. Cessar a inspeção em massa;
4. Acabar com o negócio compensador apenas baseado no preço;
5. Melhorar continuamente o sistema;
6. Instituir a formação no trabalho;
7. Melhorar a liderança;
8. Afastar o medo;
9. Quebrar barreiras entre departamentos;
10. Eliminar slogans;
11. Eliminar padrões de trabalho;
12. Remover barreiras ao orgulho;
13. Estabelecer um programa de educação e autoaperfeiçoamento;
14. Colocar toda a organização a trabalhar para um propósito. (Sá ,2019).

Por seu lado, Juran (citado por Veloso, 2011), diferenciou-se de Deming na medida em que interpretava a qualidade de um ponto de vista mais estratégico, defendendo que os problemas eram sobretudo resultado de um insuficiente ou ineficiente planeamento para a qualidade.

Deste modo, define qualidade como uma forma de conceber o produto para a utilização pretendida, aproximando assim a qualidade do cliente e divide o processo de qualidade em três fases: planeamento, controlo e melhoria da qualidade (Veloso, 2011).

A primeira, planeamento, permite estabelecer os objetivos, identificar os clientes e as suas necessidades, desenvolvendo depois as características do produto e os processos operacionais para a resposta adequada. A segunda fase, controlo da qualidade, possibilita avaliar o real desempenho comprando-o com as metas definidas

e assim possibilitar agir na diferença. E, a terceira, melhoria da qualidade, permite provar a necessidade, identificar projetos de melhoria e definir equipas que, depois de dotadas dos recursos necessários ao diagnóstico das causas dos problemas conseguem definir medidas corretivas

Ainda na perspetiva de Juran, o objetivo da gestão deve ser alcançar o melhor desempenho para a organização e não manter apenas o nível atual. Neste sentido, o autor acredita na necessidade de trabalhar numa situação de prevenção, na qual a atitude prevalecente é acreditar que algo pode ser melhorado a cada dia, colocando a ênfase na melhoria contínua (Pires, 2000).

Em suma, ambas as perspetivas realçam a necessidade de melhoria contínua, a responsabilidade da gestão e a necessidade de mudança de atitudes que deve ser gerida a longo prazo (Pires, 2000).

Para além destes conceitos, surge em 1992 o Modelo de Excelência desenvolvido pela *European Foundation for Quality Management* (EFQM) com o propósito de auxiliar as empresas europeias a estabelecer um sistema de gestão apropriado, apto a avaliar as organizações tendo em conta o *European Quality Award* (Costa, 2013).

Segundo Costa (2013), este modelo é composto por nove critérios que se dividem em dois grupos, os meios que abrangem aquilo que a organização faz, ou seja, liderança, pessoas, política e estratégia, parcerias e recursos e processos, e os resultados que abrangem o que uma organização alcança, resultados – pessoas, resultados – clientes, resultados – sociedade e resultados chave de desempenho.

Associado a este modelo surge a lógica RADAR, uma ferramenta que proporciona uma abordagem estruturada para questionar o desempenho de uma organização e que se baseia em quatro elementos, Resultados, Abordagem, Desdobramento, Avaliação e Revisão (Costa, 2013).

No entanto, se adotar-mos a definição de qualidade formulada pelo *British Standards Institute*, podemos caracterizar a qualidade como a totalidade de características de um produto ou serviço que incidem na sua capacidade para satisfazer uma determinada necessidade, uma noção de qualidade tem perfeito alcance ao nível do ensino superior, uma vez que a mesma contempla o que constitui uma finalidade primacial de uma instituição desse nível, particularmente de uma Universidade, a

formulação de finalidades destinadas a satisfazer as necessidades da comunidade (Raposo, 2011).

Armand Feigenbaum (citado por Sá, 2019), considera a qualidade como uma determinação absoluta do cliente, baseada na sua experiência e medida através dos requisitos por este definido, sendo que, para lhe dar resposta é necessário o envolvimento total da organização. Para o autor, num processo de melhoria da qualidade, existem três esferas de ação que devem ser envolvidas: a liderança, como força motriz para a melhoria da qualidade; a tecnologia, ao nível do equipamento e do controlo estatístico que melhoram tecnologicamente a organização; e o comprometimento organizacional, na medida em que envolve todos na luta pela qualidade.

Com base nesta perspetiva surge então o conceito de controlo total da qualidade, que indica que o controlo deve iniciar com a identificação dos requisitos de qualidade definidos pelo cliente e terminar com a entrega do produto, tornando-o um cliente satisfeito. O controlo total de qualidade orienta assim as ações das pessoas, dos equipamentos e da informação para, de forma coordenada, atingir tal objetivo (Sá, 2019).

Segundo Garvin (citado por Fonseca, 2016), a evolução do conceito da qualidade pode ser sintetizada em quatro fases, como demonstrado na figura infra.

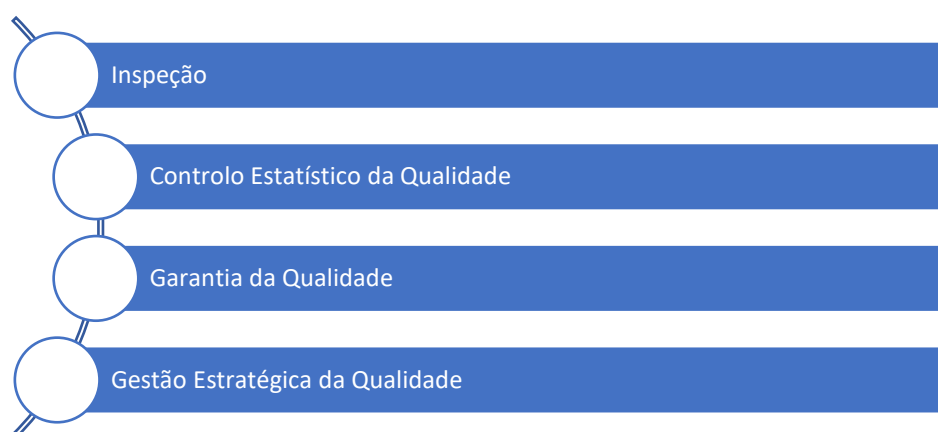


Figura 1 - Evolução do conceito da qualidade

Adaptado de: Estêvão (2013) e Fonseca, (2016).

No início do século XX, o conceito da qualidade foi fortemente influenciado pelos princípios do *Taylorismo*. Neste contexto, a primeira abordagem à qualidade centra-se na inspeção ao produto final, cujo objetivo era garantir a conformidade do produto com

as suas especificações, através do processo de medição, comparação e de verificação. (Dale & Cooper, 1995).

A partir de 1930, processo de produção começou a ser controlado através de técnicas estatísticas, associando o conceito da qualidade ao planeamento e à prevenção. Introduziu-se, assim, o controlo por amostragem ao implementar-se com o conceito de nível de qualidade aceitável (Fonseca, 2016).

Após o término da 2ª Guerra Mundial, a qualidade passa a ter em conta uma abordagem assente no planeamento da conceção do produto e na prevenção de anomalias na sua produção, mas também na confiança dos clientes, ultrapassando o conceito de nível de qualidade aceitável para uma produção de zero defeitos (Fonseca, 2016).

A partir dos anos oitenta, a fase de gestão estratégica da qualidade elevou o conceito para o patamar da excelência, estendendo-se a todos os níveis da organização e envolvendo todas as suas PI, passando a considerar-se como um objetivo cultural.

Deste modo, a qualidade passou a assumir-se como o pilar na gestão estratégica da organização, constituindo-se num sistema de gestão (Fonseca, 2016).

Trata-se, assim, de uma abordagem assente na Gestão da Qualidade Total (GQT), que tem como intuito criar um *output* valorizado pelo cliente e promover uma cultura organizacional assente na qualidade e na valorização do capital humano, com vista a melhoria contínua do seu desempenho (Dale & Cooper, 1995).

Neste sentido, a GQT é identificada como uma filosofia estratégica de gestão que se traduz no esforço coletivo de todos os envolvidos e que se estende a todos os processos da organização, com vista a alcançar a melhoria contínua e garantir a satisfação de todas as PI (Pereira & Requeijo, 2008).

De acordo com este conceito, compete à liderança da organização a iniciativa de implementar este sistema de gestão, baseado na qualidade total, visto que se trata de uma decisão estratégica. Isto significa que a gestão de topo é responsável por promover uma cultura organizacional assente na qualidade e na valorização do capital humano, com vista a melhoria contínua da sua performance (Saraiva, 2012).

Desta forma, as ações, o empenho e o apoio da gestão de topo são essenciais para que todos os colaboradores compreendam e partilhem a mesma perceção sobre a importância da qualidade para o sucesso da sua organização, (Saraiva, 2012).

Para tal, é essencial que os colaboradores se sintam parte integrante da organização e que o seu trabalho contribui efetivamente para o seu sucesso.

Neste sentido, cabe aos líderes implementar técnicas e práticas que visem a valorização do capital humano, procurando promover um ambiente de bem-estar, de aprendizagem contínua, de autonomia e de motivação entre colaboradores, com o intuito de assegurar uma cultura de abertura, comunicação, confiança, transparência, responsabilidade e, acima de tudo, de cooperação entre os colaboradores, os gestores intermédios e os gestores de topo (Saraiva, 2012).

Dale & Cooper (1995) também defendem que a GQT deve ser pensada e planeada a longo prazo, através da criação de planos estratégicos de ação, com vista a estabelecer, de acordo com a sua missão e visão os objetivos que pretende alcançar, assim como as ferramentas de mensuração e de controlo para a inspeção e manutenção da qualidade nas atividades desenvolvidas.

Na ótica de melhoria contínua, a medição e a monitorização dos objetivos são fundamentais para a gestão da qualidade, pelo que os autores realçam a importância da implementação do modelo estratégico *Plan, Do, Check, Act* (PDCA), de modo a promover a constante monitorização dos processos e pensar na qualidade não como um objetivo, mas como um esforço contínuo (Fonseca, 2016).

Qualidade nas Instituições de Ensino Superior

Finda a apresentação das diferentes definições de qualidade, importa perceber como é que o conceito se define quando aplicado ao ensino superior.

A dificuldade em definir qualidade é mais notória em Instituições de Ensino Superior, visto que são instituições de carácter multidimensional, isto é, envolvem um conjunto diversificado de funções e atividades (Costa, 2013).

Na perspetiva de Raposo (2011), a definição de qualidade formulada pelo British Standards Institute, cujo teor é “A totalidade de características de um produto ou serviço que incidem na sua capacidade para satisfazer uma determinada necessidade.” (p.359), tem perfeito alcance ao nível de ensino superior, uma vez que contempla o que constitui uma finalidade primacial de uma instituição desse nível, particularmente de uma Universidade – formulação de finalidades destinadas a satisfazer as necessidades da comunidade.

Segundo Paiva (2019), qualidade é um conceito complexo, difícil de medir ou quantificar, o que se torna mais evidente quando aplicada ao Ensino Superior, devido ao seu caráter multidimensional (ensino, investigação, infraestruturas, etc.).

No ensino superior, o conceito de qualidade está muitas vezes ligado ao prestígio da instituição ou à posição que ela ocupa nos *rankings* internacionais (Paiva, 2019).

Para a A3ES (n.d) a qualidade no ensino superior é “conceito multidimensional, multinível e dinâmico, que se relaciona com o contexto de um modelo educacional, com a missão e objetivos institucionais, bem como com as normas e os termos de referência específicos de um determinado sistema, instituição, curso, programa ou unidade disciplinar”.

No seu glossário (A3ES, n.d.): trata-se do processo de análise sistemática e crítica com vista à emissão de juízos e recomendações sobre a qualidade de uma instituição de ensino superior ou de um ciclo de estudos

Por sua vez, Harvey e Green (1993) apresentam-nos cinco critérios para definir qualidade no ensino superior: *exceptional* (excelência), *perfection or consistency* (zero defeitos), *fitness-for-purpose* (aptidão para o propósito), *value for money* (foco na eficiência) e *transformation* (melhoria contínua).

No que diz respeito à avaliação da qualidade no ensino superior, desde a criação da *European Higher Education Area* (EHEA), que decorre da Declaração de Bolonha (1999), fomentar a comparabilidade e o reconhecimento das qualificações tornou a avaliação do ensino superior uma prioridade na política educacional (Eurydice, 2022).

Neste sentido revela-se importante contextualizar a evolução da qualidade nas IES em Portugal.

Em 1998, por decreto-lei nº 205/98, de 11 de julho, foi criado o Conselho Nacional de Avaliação do Ensino Superior (CNAVES), com o objetivo de garantir a "harmonia, coesão e credibilidade" do sistema. Em 2000, foi concluído o segundo ciclo de avaliação, que abrangeu todas as instituições de ensino superior (IES), porém, o processo foi contestado e considerado ineficaz devido à sua considerável dependência das instituições de ensino superior (Eurydice, 2022).

Em 2005, foi solicitada pelo governo português uma avaliação do sistema de garantia da qualidade no ensino superior português à Associação Europeia para a Garantia da Qualidade no Ensino Superior (ENQA), com o intuito de receber

recomendações de melhoria e para a criação de um sistema que cumprisse as normas e diretrizes europeias.

Posteriormente, já em 2007, a ENQA recomendou a criação de uma agência de avaliação independente (quer do poder político quer claros (ENQA, 2006), tendo sido publicada a nova Lei de Avaliação da Educação Superior, nº 38/2007, de 16 de agosto e criada a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior por meio do Decreto-Lei nº 369/2007, de 5 de novembro, com o objetivo principal de promover e garantir o ensino superior de qualidade (Eurydice, 2020).

Neste âmbito, a A3ES constitui uma agência nacional, que tem como intuito garantir a qualidade do ensino superior em Portugal, através da avaliação e acreditação das IES e dos seus ciclos de estudos. A Agência procura, assim, “promover uma cultura institucional interna assente na qualidade, tendo em vista a garantia do cumprimento dos requisitos básicos do seu reconhecimento oficial” (A3ES, 2018). A A3ES visa ainda promover a internacionalização do sistema de ensino superior português. Para tal, desempenha todas as funções inerentes à inserção de Portugal no sistema europeu de garantia da qualidade do ensino superior.

O Trabalho desenvolvido pela A3ES realiza-se através de avaliações externas. A avaliação externa baseia-se no trabalho das comissões de avaliação externa (CAE), mesclando análise documental de relatórios de autoavaliação, dados de implementação e outros documentos da instituição, com uma visita da CAE às infraestruturas das IES avaliadas, entrevistas com a gestão, grupos focais com alunos, professores e outros *stakeholders* (Eurydice, 2022).

A CAE é composta por entre três a cinco especialistas independentes que não têm relação com a instituição de ensino superior avaliada, os quais são nomeados pelo conselho de administração da A3ES, devendo incluir um aluno e um especialista internacional (Eurydice, 2022).

Sistemas internos de gestão da qualidade

Reconhecida a necessidade de aumentar as taxas populacionais com estudos de nível superior, receia-se uma massificação da ES e, com ela, uma deterioração da qualidade dessa formação. Por estes motivos, a preocupação com a qualidade tem sido

intensificada, levando a implementação de sistemas de garantia de qualidade nas instituições, com mecanismos de regulação e de avaliação (Bisinoto, & Almeida, 2017).

A necessidade de avaliar as universidades é reforçada com a publicação do Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior e pelo Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior que preveem a criação de mecanismos de autoavaliação e de monitorização da qualidade para regular o desempenho das instituições.

Com o crescimento da importância da qualidade foi feita uma grande aposta na implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ) e na sua certificação por entidades externas às organizações de modo a contribuir para a melhoria organizacional e fortalecimento da competitividade nas empresas (Veloso, 2011).

Os sistemas de garantia da qualidade surgem como um dos pilares da Declaração de Bolonha, pois contribuem para o reconhecimento de qualificações e promoção da mobilidade. A necessidade de criação de sistemas de avaliação e acreditação na promoção da garantia da qualidade é reforçada no Comunicado de Praga, contudo, é na reunião de Berlim, em 2003, que são definidos alguns parâmetros para a criação de sistemas internos da qualidade, nomeadamente, definição de responsabilidades dos órgãos e das instituições envolvidas, avaliações internas e externas de cursos e instituições, participação dos estudantes nos processos de avaliação, publicitação dos resultados das avaliações e participação de individualidades estrangeiras nos processos de avaliação externa (Paiva, 2019).

Segundo Veloso (2011), um SGQ pode auxiliar as organizações na implementação e melhoria estratégicas para assim identificar e solucionar problemas relacionados com a qualidade e deve funcionar segundo regras e documentos que garantam que as atividades importantes para a qualidade são controladas.

Para Pires (citado por Costa, 2013), o Sistema de Gestão Qualidade é o conjunto de procedimentos organizacionais capazes de transmitirem a máxima confiança de que um determinado nível da qualidade aceitável está a ser alcançado ao mínimo custo.

Aos Sistemas de Gestão da Qualidade está associado o ciclo PDCA – *Plan, Do, Check, Act*, anteriormente explicado, criado para que as organizações conseguissem aplicar a melhoria contínua pensando sempre na melhoria da qualidade dos produtos ou serviços prestados aos clientes (Veloso, 2011).

O ciclo PDCA, proposto por Edwards Deming, é uma das metodologias mais conhecidas para a consecução da melhoria contínua e é composto por quatro fases. A primeira, **Plan**, a fase do planeamento, é onde se estabelecem objetivos e se planeiam ações a realizar para atingir esses objetivos. De seguida, a fase **Do**, a fase de execução, é onde se implementam as ações planeadas anteriormente. A fase **Check**, a fase de verificação, é onde se monitoriza, se medem e se analisam os resultados de forma a assegurar a concretização dos objetivos. A última fase, **Act**, é onde se atua sobre os resultados obtidos, estabelecendo-se ações para garantir que estes se tornam efetivos (Fonseca, 2016).

A própria Norma ISO 9001:2015 (2015) está estruturada segundo esta metodologia, conforme está representado na figura 2, o que demonstra a importância desta metodologia.

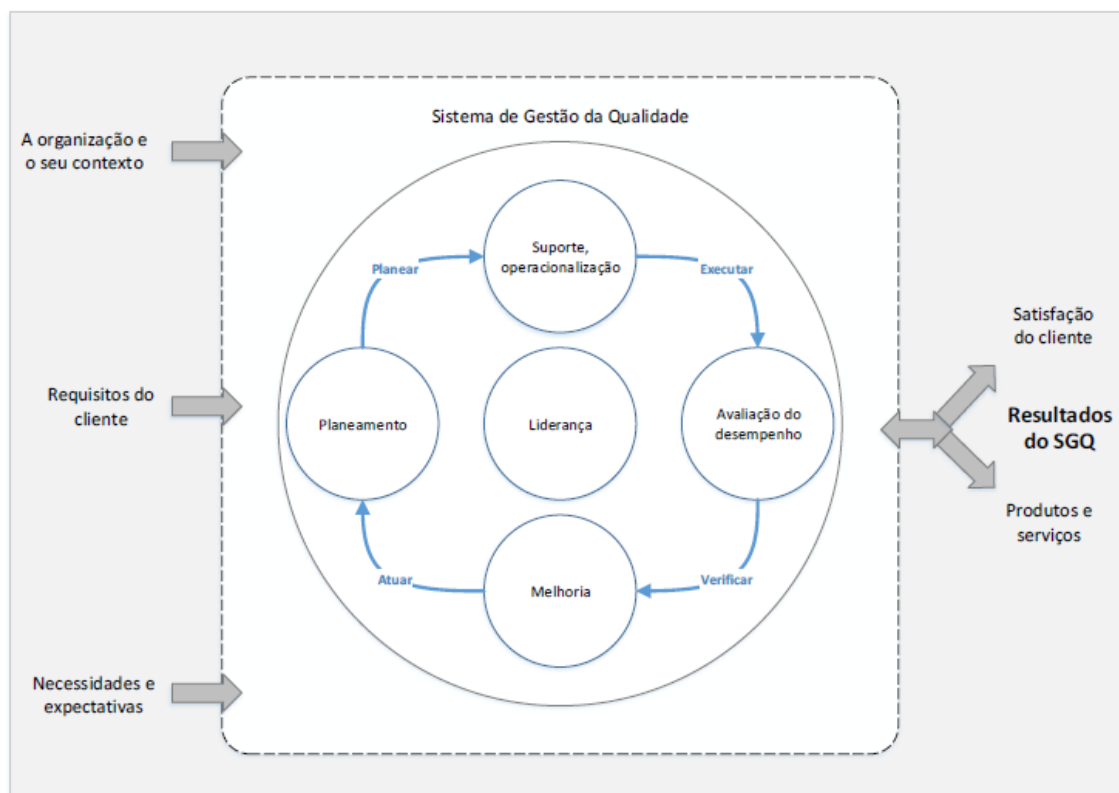


Figura 2 - Representação da estrutura da NP ISO 9001:2015 (adaptado da NP ISO 9001:2015, 2015)

De realçar que o ciclo PDCA não termina nunca, pois o seu objetivo é manter a melhoria contínua (Costa, 2013).

Perante a diversidade de sistemas de avaliação e de garantia da qualidade em vigor nos diferentes países europeus, em 2005, por proposta da *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA), em colaboração com a *European Students' Union* (SEU), a *European Association of Institutions in Higher Education* (EARASHE) e a *European University Association* (EUA) são criados os *European Standards and Guidelines* (ESG) que assentam num conjunto de referenciais com vista à criação de sistemas de garantia da qualidade fiáveis e comparáveis a nível internacional.

De forma a orientar eficientemente as IES sobre as atividades centrais que são essenciais monitorizarem para o seu sucesso, as ESG oferecem, numa primeira parte, um modelo de referência para a implementação de um sistema interno de garantia da qualidade nas IES, no domínio do ensino e da aprendizagem, e, numa segunda parte, as ESG fazem alusão aos referenciais e linhas orientadoras da avaliação externas e, numa terceira, a normas de qualidade para agências nacionais, como a A3ES (ENQA, 2015). Estas três partes encontram-se intimamente interligadas entre si, promovendo o Framework da garantia da qualidade na Europa.

Assim, respeitando os padrões europeus (ESG 2015), a A3ES formulou um quadro de referência para apoiar as IES na conceção e implementação dos seus sistemas de garantia da qualidade, prática encorajada pela mesma, e para servir de auxílio no momento de proceder à aplicação dos critérios de auditoria, com vista à certificação dos sistemas internos de garantia da qualidade (SIGQ) das IES (Sá, 2019).

Um dos pontos fundamentais de um sistema de garantia da qualidade é a sua documentação. São exemplos de documentos, as especificações técnicas, os procedimentos, as instruções de trabalho, os relatórios entre outros. Quintela (citado por Sá, 2019) afirma que a “documentação produzida no âmbito de um SIGQ, é um instrumento fundamental para a gestão do conhecimento da organização, sendo um precioso auxiliar para todos aqueles que nela, mudam de funções e assumem novas responsabilidades, bem como para a integração de novos colaboradores”.

Capítulo 2 - O contexto de estágio

Enquadramento Institucional

Representando o presente relatório o trabalho desenvolvido no Gabinete de Promoção da Qualidade (GPQ) da Universidade de Coimbra (UC), e de modo a contextualizar os próximos capítulos, importa desde já descrever o contexto em que este decorreu.

Neste sentido, serve o presente capítulo para caracterizar o GPQ e o seu meio envolvente.

Dado que o GPQ se faz parte da estrutura da Universidade de Coimbra considera-se importante começar por apresentar sumariamente a mesma.

A Universidade de Coimbra (UC) é uma Instituição de Ensino Superior (IES) centenária, fundada por D. Dinis e confirmada por Bula do Papa Nicolau IV em 9 de agosto de 1290, com sede em Coimbra, no Paço das Escolas (*Cf.* Estatutos da Universidade de Coimbra, 2019).

Nos termos dos seus estatutos (Art.º 36.º dos Estatutos da UC), são órgãos de governo da UC o Conselho Geral, a Equipa Reitoral e o Conselho de Gestão. Existe ainda um órgão institucional de natureza consultiva, o Senado (Art.º 52.º a 54.º dos Estatutos da UC) e o Provedor do Estudante (Art.º 55.º dos Estatutos da UC).

Quanto à sua estrutura orgânica, a UC integra várias unidades orgânicas de ensino e investigação e unidades orgânicas de investigação (UO), tal como disposto no respetivo organograma (Anexo I).

No que concerne à Reitoria, esta integra o Gabinete do Reitor, que assegura os serviços de apoio direito aos órgãos de governo, os Projetos Especiais, e um conjunto de Outros Órgãos, como Provedores, Observatórios, Coordenadores, Conselhos, Comissão de Ética e o Gabinete de Promoção da Qualidade (Anexo II).

Relativamente à dimensão da qualidade a Universidade de Coimbra tem uma posição firmada, destacando-a em diversos documentos oficiais.

Segundo os seus estatutos (Artigo 8.º), a Universidade adota, em todas as áreas de atuação, práticas baseadas em sistemas de gestão da qualidade aferidos e avaliados segundo padrões reconhecidos internacionalmente.

A referência à qualidade encontra-se igualmente plasmada no Plano Estratégico da UC onde, para este eixo, se apresenta como visão “Consolidar os elevados padrões de qualidade da Universidade de Coimbra, nos seus mais variados domínios, simplificando e modernizando procedimentos e melhorando a eficiências em todos os processos” (p.56).

Para além das referências enunciadas anteriormente, a UC definiu também, com base nos Referenciais para os Sistemas Internos de Gestão da Qualidade definidos pela A3ES, a sua política de qualidade, dado que estes indicam de forma explícita que as IES devem defini-la.

Neste sentido, a UC elaborou a sua política da qualidade¹ estruturando-a em sete pontos, os quais se apresentam em seguida:

1. Fomentar o envolvimento de toda a comunidade académica, nomeadamente dos estudantes, numa estratégia de diferenciação pela qualidade, assegurando a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade;
2. Viver a UC como universidade europeia de referência onde conhecimento e inovação se constroem, numa aliança orientada para os novos desafios sociais, abrindo ao mundo um património e tradições centenárias;
3. Garantir a qualidade e melhoria contínua do ensino e da oferta formativa, alinhando as competências dos estudantes com as exigências da formação avançada e do mercado de trabalho;
4. Reforçar a ligação Ensino – Investigação – Transferência(s) de conhecimento, promovendo a colaboração entre a Universidade e o tecido económico, social e cultural;
5. Dotar a UC das mais avançadas formas de serviços especializados à comunidade, valorizando o conhecimento, o desenvolvimento económico e social e a inovação;
6. Fomentar o comprometimento entre a organização e os trabalhadores, promovendo a comunicação interna participada e o reforço de competências individuais;

¹ Aprovada em Conselho da Qualidade de 30 de setembro de 2015

7. Fomentar a gestão sustentável de recursos, o bem-estar das pessoas e a responsabilidade social da organização.

Conforme enquadrado inicialmente, as IES devem possuir um Sistema Interno de Garantia da Qualidade, pelo que se apresenta genericamente o SIGQ da Universidade de Coimbra, o Sistema de Gestão da UC (SG.UC).

Como referido no Manual do Sistema de Gestão (2021), o Sistema de Gestão da Universidade de Coimbra engloba um conjunto articulado de políticas, processos, documentos, sistemas de informação e outros instrumentos de apoio ao planeamento, execução, monitorização, avaliação, análise e melhoria das atividades desenvolvidas, com vista à satisfação global das diferentes partes interessadas (PI), tendo como principal objetivo a excelência da instituição em todas as áreas de atuação.

Este sistema assegura, numa vertente interna, a promoção da melhoria dos processos e, numa vertente externa, procura dar cumprimento aos requisitos de reporte do desempenho à sociedade, aspeto essencial no âmbito do funcionamento das IES.

Com um longo percurso, inicialmente circunscrito aos processos administrativos e a atividades de monitorização do ensino, o SG.UC evoluiu, em especial desde 2008, para se afirmar gradualmente como o sistema de suporte à gestão estratégica e operacional da UC, sendo por isso transversal a todas as estruturas da Universidade.

Como referido anteriormente, o SG.UC pretende promover uma cultura de qualidade global e por esse motivo está alinhado com os requisitos da norma ISO 9001:2015, em especial nos processos de apoio à governação central da UC, e com os Referenciais para os sistemas internos de garantia da qualidade nas Instituições de Ensino Superior da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), promovendo a abordagem por processos, suportada no ciclo PDCA e aplicando o pensamento baseado em risco.

Com o objetivo de comprovar o bom funcionamento do SG.UC, demonstrando assim a sua robustez e credibilidade, este é avaliado de forma interna e externa.

Internamente o SG.UC é avaliado anualmente pela UC, sendo da responsabilidade do GPQ a elaboração do Relatório Anual de Autoavaliação do SG.UC, posteriormente apresentado à gestão de topo, tendo como principal objetivo aferir a capacidade do Sistema atuar como catalisador da melhoria, dos Processos e da instituição.

Externamente, a UC, e especificamente o seu Sistema de Gestão, são avaliados e certificados ciclicamente pela A3ES, responsável pela auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade (SIGQ), tendo esta acreditado o SG.UC no ano de 2015.

Para além desta, o SG.UC foi também certificado em 2019, pela *The International Certifications Network (IQNet)*, uma associação internacional, não governamental e sem fins lucrativos, com mais de 25 anos de atividade, que constitui a rede de organismos de certificação mais credível e confiável do mundo.

Depois de enquadrado, apresenta-se em seguida o local de realização de estágio, o Gabinete de Promoção da Qualidade.

O GPQ, anteriormente denominado Divisão de Avaliação e Melhoria Contínua (DAMC) e pertencente à Administração da UC, foi criado e enquadrado na estrutura orgânica da Reitoria da UC, através da alteração do Regulamento da Reitoria, por Despacho n.º 827/2020, publicado no *Diário da República*, 2.ª série, n.º 14, de 21 de janeiro, agregando duas áreas diferenciadas e cruciais para a instituição: a promoção da qualidade e a auditoria e controlo interno (*Cf.* Despacho n.º 2187/2021).

A mudança acima referida (inclusão do GPQ em Outros Órgãos da Reitoria), deriva da necessidade de independência e imparcialidade relativa a outras unidades e serviços da UC, consequentes das competências a ele atribuídas.

No que concerne à estrutura de recursos humanos do GPQ, este integra uma equipa multidisciplinar que atua no âmbito do desenho, implementação e melhoria do SG.UC, em articulação com as restantes unidades e serviços da UC.

Embora não pertencentes à sua estrutura de recursos humanos, o GPQ conta com a colaboração de uma rede de dinamizadores da qualidade (DQ), por si geridos, que prestam apoio à direção das Unidades/Serviços e das Unidades Orgânicas (UO) ao nível do planeamento, monitorização, análise, avaliação e melhoria das atividades, nos seus contextos de intervenção, promovendo uma cultura geral de qualidade na UC.

De acordo com o artigo 8.º do Regulamento da Reitoria da UC, compete ao GPQ assegurar o desenho, implementação, gestão e melhoria do SG.UC, promovendo a aplicação do ciclo de melhoria nas áreas de Missão e de Suporte, em articulação com as restantes unidades e serviços.

Conforme explanado no referido artigo, compete-lhe, designadamente, no seu âmbito de atuação:

- a) Promover a definição e implementação do Plano da Qualidade da Universidade de Coimbra;
- b) Coordenar a elaboração e revisão de documentos de apoio à concretização dos Processos do Sistema de Gestão da Universidade de Coimbra (SG.UC);
- c) Gerir as bases de dados dos documentos de apoio à concretização dos Processos do SG.UC, bem como das normas e referenciais externos relevantes no âmbito da implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade;
- d) Elaborar, monitorizar e atualizar o Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, Corrupção e Infrações Conexas da UC (PPRGCIC.UC), em articulação com o Gabinete de Auditoria e Prevenção de Riscos de Gestão;
- e) Elaborar, gerir e executar um programa de auditorias internas da qualidade;
- f) Coordenar a gestão de elogios, sugestões e reclamações relacionadas com o funcionamento das unidades e serviços da UC;
- g) Auscultar regularmente as necessidades e os níveis de satisfação dos clientes e outras partes interessadas, quer de forma global, quer setorial, bem como proceder ao tratamento, análise e divulgação dos respetivos resultados;
- h) Gerir a participação da UC em rankings universitários nacionais e internacionais;
- i) Promover a monitorização, autoavaliação e avaliação do desempenho dos Processos do SG.UC;
- j) Coordenar os processos de autoavaliação e avaliação externa da UC e do seu Sistema de Gestão;
- k) Participar nos processos de avaliação externa e acreditação da oferta formativa;
- l) Elaborar pareceres sobre medidas tendentes a melhorar a eficiência, eficácia e qualidade dos serviços;
- m) Monitorizar e avaliar o impacto de projetos de inovação e modernização administrativa que contribuam para a melhoria da qualidade dos serviços prestados;
- n) Participar na organização de ações de formação e de sensibilização para a gestão da qualidade, junto das unidades e serviços da UC;
- o) Executar outras atividades que, no domínio da implementação e concretização da política da qualidade da UC, lhe sejam cometidas.

Estas competências são parte integrante de diversos Processos, definidos no Sistema de Gestão e enunciados no Plano Estratégico da Universidade de Coimbra e no Mapa de Processos da UC.

Importa realçar que as diversas competências anteriormente elencadas, bem como os processos a que foram associadas, não são campos fechados, podendo em diversas ocasiões relacionar-se ou complementar-se, pelo que nunca devem ser vistos como procedimentos isolados e com fins únicos.

Descrição das atividades realizadas

Nesta componente do relatório pretende-se descrever sumariamente as atividades desenvolvidas ao longo do período de estágio, as quais se centraram essencialmente no processo de monitorização e avaliação da qualidade pedagógica e no apoio pontual a outros processos desenvolvidos no GPQ.

Previamente ao desenvolvimento de tarefas associadas às normais atividades do GPQ, realizaram-se algumas atividades de acolhimento, que possibilitassem uma fácil integração não só na equipa como nas dinâmicas da mesma.

Deste modo, foi dinamizada uma sessão de apresentação e enquadramento institucional da UC e, em especial, do SG.UC e do GPQ. Nesta sessão, considerada posteriormente como formação em contexto de trabalho, foram abordadas as principais competências e atividades desenvolvidas no gabinete, bem como a normal divisão de tarefas.

Como apoio à sessão, e com o objetivo de compreender de forma mais profunda os conteúdos apresentados, realizou-se uma análise documental assente nos documentos estruturais do SG.UC, nomeadamente o Manual do Sistema de Gestão e nos Estatutos da Universidade de Coimbra.

Apresentado o funcionamento geral, considerou-se importante conhecer especificamente os processos desenvolvidos por cada um dos elementos da equipa, pelo que se realizaram reuniões individuais de apresentação dos mesmos.

Neste sentido, ocorreram nas primeiras semanas de estágio sete reuniões, nas quais se apresentaram as principais tarefas associadas aos processos de gestão documental, de monitorização e avaliação da qualidade pedagógica, de auscultação das partes interessadas, de avaliação e acreditação de ciclos de estudo, de auditoria e risco

e, por fim, ao processo de monitorização da produção científica da UC e ao Sistema Integrado de Melhorias - Gestão elogios, sugestões e reclamações (SIM@UC).

Findo o período de acolhimento e integração iniciou-se a colaboração nas atividades normais do GPQ.

Como referido previamente, as atividades realizadas no GPQ distribuem-se por processos, os quais se desdobram em procedimentos do SG.UC.

No caso das atividades desenvolvidas durante o estágio curricular, estas estão incluídas no processo **P202 – Planeamento, avaliação e melhoria**.

Nesse sentido, e de forma a proporcionar um melhor enquadramento, apresentam-se em seguida as atividades desenvolvidas ao longo do estágio, de acordo com os procedimentos nas quais as mesmas se inserem.

P001- Gestão de documentos internos

A fim de preservar todos os documentos produzidos no seio da UC, é atividade regular do GPQ a monitorização da criação, atualização ou eliminação de documentos, bem como o seu armazenamento. Este é feito em formato online, para os documentos em vigor, e em suporte de papel.

O armazenamento de documentos em papel é realizado em arquivo físico, cuja gestão é assegurada pelos membros do gabinete, e contém todos os documentos produzidos ao longo do tempo pela UC, os quais se dividem entre documentos em vigor e obsoletos.

Tendo colaborado inicialmente nesta tarefa, competiu-me a atualização dos documentos presentes nas pastas. Para o efeito foi-me disponibilizada uma lista com os documentos cuja versão tinha sido alterada bem como a nova versão impressa.

Posto isto a versão atualizada era movida para a pasta de documentos obsoletos e a nova era colocada na pasta correspondente aos documentos em vigor, assinalando-se a data de aprovação do mesmo.

Em seguida, o mesmo procedimento era repetido tantas vezes quanto o número de documentos atualizados.

Esta tarefa, sendo a primeira realizada no âmbito do estágio curricular, permitiu uma rápida apropriação dos termos identificativos de cada documento, procedimento (P), guia de orientação (GO), instrução de trabalho (IT) e impresso (Im).

P003 – Autoavaliação do Sistema de Gestão

Com periodicidade mínima anual, são realizadas reuniões para revisão do SG.UC ou dos subsistemas do SG.UC, sendo uma delas a reunião do Conselho da Qualidade.

Durante o período de estágio, foi solicitada a participação numa reunião do Conselho da Qualidade, na qual prestei apoio logístico/secretariado e acompanhamento da reunião.

P004 – Auditorias Internas da qualidade

Tendo como base a premissa de melhoria contínua da UC, realizam-se anualmente um conjunto de auditorias internas de forma formal, definidas previamente no programa anual de auditorias, ou de forma informal.

No seio das auditorias internas formais foi-me proposta a participação no processo de auditoria à “Elaboração, atualização e divulgação de FUC - Fichas de Unidade Curricular (Auditoria n.º5/2021 do programa de auditorias) , cujo objetivo era recolher elementos relevantes a considerar na auditoria e a disponibilizar à equipa auditora.

Face ao objetivo proposto, realizou-se uma análise prévia da legislação e de documentos internos que regulam a composição das FUC.

Com esta atividade foi possível não só conhecer de forma mais profunda os serviços, como compreender quais as etapas de uma auditoria e os contributos que estas têm para a melhoria contínua da instituição/serviço auditado.

P007- Auscultação das Partes Interessadas

Tal como é visível nas diversas linhas de orientação do Plano Estratégico 2019-2023, é interesse da UC manter uma ligação estreita com as pessoas e com a comunidade, ou seja, com as suas partes interessadas, quer internas como externas.

Neste sentido, e com o objetivo de melhorar a ligação às mesmas e os serviços que lhes são disponibilizados ou prestados, é procedimento comum da Universidade a aplicação de inquéritos.

No que concerne às PI internas, mais especificamente aos estudantes, é solicitado, após a conclusão do curso, a participação no inquérito de “Trajetória académica e profissional dos/as diplomados/as e dos/as doutorados/as da UC”.

Com o foco na otimização do instrumento de auscultação, foi solicitada a sua análise, tendo por base os diferentes perfis possíveis, de modo a identificar possíveis erros ou oportunidades de melhoria que possam vir a contribuir para o aumento de contributos recolhidos.

Dessa análise resultou a elaboração de um documento síntese no qual se apresentaram as propostas de otimização do instrumento.

Terminada a tarefa percebeu-se que a mesma permitiu a melhoria de conhecimentos sobre processos de auscultação, sobretudo o desenvolvimento de questionários, nomeadamente a sua estruturação e os componentes que devem integrar, bem como o desenvolvimento de espírito crítico e capacidade reflexiva.

P072- Avaliação de desempenho da Universidade de Coimbra

No que diz respeito ao procedimento enunciado, como o próprio nome indica, considera-se que o mesmo engloba as várias atividades que permitem a avaliação do desempenho da UC nos seus diversos níveis de atuação, a nível interno e externo.

Dado que não fez parte do plano de estágio a participação em todas as atividades contempladas neste processo, apresentam-se em seguida as desenvolvidas durante esse período.

- **Gestão da participação da UC nos rankings universitários internacionais**

A UC, tal como outras IES portuguesas e internacionais, procuraram regularmente o seu bom posicionamento em diversos rankings internacionais.

Neste caso, tendo em conta as atividades desenvolvidas neste processo, importa destacar o *THE Impact Ranking*, por se tratar de um ranking que exige à UC, e em específico ao GPQ enquanto serviço responsável pela submissão de candidatura ao mesmo, a recolha de dados e evidências que comprovem o bom funcionamento da instituição.

Sendo este um ranking no qual, tradicionalmente, a UC é necessário recolher uma larga quantidade de dados, surge a necessidade de apoiar os elementos responsáveis pelo processo.

Neste sentido, realizou-se uma recolha intensiva de evidências que permitam responder aos dados solicitados, bem com a verificação das que haviam sido submetidas

no ano anterior, uma vez que, por consequência do contexto pandémico vivenciado pandemia, alguns dos dados recolhidos permaneceram os mesmos.

Para o bom desempenho desta função revelou-se pertinente a leitura do Relatório de Gestão e Contas e o Relatório de Sustentabilidade da UC, ambos desenvolvidos pela Divisão de Planeamento, Gestão e Desenvolvimento.

Dada a complexidade do processo e a necessidade de otimização do mesmo, foi solicitada a elaboração de um plano de melhorias.

- **Relatórios de Autoavaliação de Unidades e Serviços da UC**

Com vista à avaliação de desempenho da UC, solicita-se anualmente às Unidades e Serviços da instituição o preenchimento de um relatório de autoavaliação.

Neste relatório, as Unidades e Serviços, que se distribuem pelas Unidades de Extensão Cultural e de Apoio à Formação (UECAF), Administração, Serviços de Apoio Social da UC (SASUC) e Reitoria, devem classificar um conjunto de 22 afirmações consoante o nível de implementação das mesmas e realizar uma reflexão crítica sobre as suas forças e fragilidades.

No que diz respeito às fragilidades indicadas, cada Unidade e Serviço tem que indicar uma ação de melhoria acompanhada do respetivo indicador de monitorização.

Para além do indicado anteriormente, o relatório de autoavaliação contempla a monitorização das ações de melhoria elencadas no exercício reflexivo anterior.

Referente a este processo, a atividade realizada consistiu na monitorização dos relatórios recebidos, necessariamente na análise da sua composição, destacando eventuais erros de preenchimento, e na sistematização, em ficheiro Excel, das pontuações atribuídas no bloco de afirmações inicial.

Após sistematizados, os dados recolhidos permitem a identificação das áreas com maior necessidade de intervenção.

- **Certificação ISO 9001:2015**

No âmbito da auditoria externa realizada pela Associação Portuguesa de Certificação (APCER), com vista à certificação de Unidades e Serviços segunda a Norma ISO 9001:2015, foi sugerido o acompanhamento da equipa auditora ao Serviço de Gestão Académica, com o objetivo de conhecer as metodologias utilizadas neste e noutros processos de auditoria.

- **Processo de avaliação do Sistema Interno de Garantia da Qualidade (ASIGQ)**

Tal como referido na componente de enquadramento institucional do presente relatório, o Sistema Interno de Garantia da Qualidade foi certificado por um período de seis anos, sendo alvo de nova avaliação no decorrer do presente ano.

Solicitado o apoio neste processo, colaborei na elaboração do Guião de autoavaliação, especificamente na preparação do plano de melhorias, ainda durante o período inicial do estágio.

No período antecedente à visita da Comissão de Avaliação Externa (CAE), nomeada pela A3ES, tive a oportunidade de participar nas reuniões de planeamento dos interlocutores que representariam a UC nas várias reuniões com a CAE.

P111- Monitorização e Avaliação da Qualidade Pedagógica

O ensino é um dos pilares de missão do Plano Estratégico da Universidade de Coimbra (PE.UC) e constitui, de forma indubitável, uma preocupação fulcral da UC.

O modelo de monitorização e avaliação da qualidade pedagógica (MAQP) da UC é suportado por um ciclo de avaliação da qualidade pedagógica, desencadeado anualmente, e que engloba os vários mecanismos de auscultação e avaliação: inquéritos a estudantes e docentes; relatórios de autoavaliação do curso/ciclo de estudos; relatório de autoavaliação da UO/Departamento; relatório de autoavaliação do SG.UC.

Durante o período de estágio, a monitorização e avaliação da qualidade pedagógica assumiu grande relevância, tendo desempenhando para o efeito as tarefas apresentadas em seguida.

- **Classificação de comentários**

Conforme enunciado, uma das componentes do processo de MAQP é a realização de inquéritos pedagógicos a estudantes e docentes, cujas respostas geram dados quantitativos e qualitativos.

No que se refere aos dados qualitativos, resultantes dos comentários deixados pelos respondentes, é realizada a sua categorização para posterior envio às UO, de modo a que da sua análise possam resultar ações de melhoria.

Neste âmbito, com auxílio de uma grelha de comentários previamente disponibilizada, classificaram-se os comentários efetuados pelos estudantes dos vários

ciclos de estudo disponibilizados pela UC, bem como dos docentes que responderam ao seu inquérito.

O desenvolvimento desta atividade traduziu-se numa grande aprendizagem, mas também num grande desafio. Com ela foi possível observar a diversidade de realidades entre UO, bem como a possibilidade de erro no desenvolver do processo, dada a subjetividade do processo de análise e classificação.

Com a metodologia utilizada, a classificação de comentários fica sujeita à interpretação pessoal, embora as categorias definidas apresentem um largo conjunto de exemplos que devem ser consideradas para sua aplicação, pelo que este exercício pode, por vezes, apresentar alguns desvios.

Neste sentido, a fim de minimizar possíveis desvios, desenvolveu-se um sistema de classificação que exige que ao próprio respondente a atribuição de uma classificação ao seu comentário de acordo com uma lista de opções previamente estabelecida, no qual contribuí ativamente.

- **Monitorização dos motivos não resposta de docentes**

No seguimento do processo de resposta ao inquérito pedagógico de docentes (Reflexão de docentes) - procedimento obrigatório na UC, realizado semestralmente após o término do período de resposta aos Inquéritos a Estudantes- é monitorizada a lista de docentes não respondentes.

Quando obtida, é solicitado aos/às docentes que indiquem os motivos pelo qual não procederam ao preenchimento do referido inquérito.

No que concerne ao papel desempenhado neste processo, após a receção das justificações solicitadas, fui responsável pela sistematização e tratamento das mesmas, tendo elaborado um relatório síntese com as principais conclusões.

- **Reuniões de Monitorização e Avaliação da Qualidade Pedagógica**

Anualmente, o Vice-Reitor para a área da qualidade e o GPQ, realizam as habituais reuniões de fecho de ciclo com todas as UO, as quais apresentam uma síntese dos resultados obtidos no processo de MAQP, bem como uma reflexão crítica sobre os mesmos e o conseqüente plano de melhorias implementadas ou a implementar.

Durante o período de estágio tive a oportunidade de acompanhar e secretariar algumas das reuniões realizadas, recolhendo notas para posterior elaboração da ata de reunião.

- **Análise de Relatórios de Autoavaliação das Unidades Orgânicas/Departamentos**

Anualmente, as UO e os Departamentos realizam o preenchimento do relatório de autoavaliação, o qual é analisado pelo GPQ.

Após a análise dos mesmos é elaborado um relatório que pretende sistematizar os aspetos críticos referidos nos relatórios anuais de autoavaliação, as fragilidades indicadas e possíveis erros de preenchimento.

No desenvolver da tarefa questionou-se a utilidade do exercício de reflexão, dado que as fragilidades elencadas, em alguns dos relatórios, eram sistematicamente as mesmas ou com poucas alterações.

Neste sentido, realizou-se um pequeno estudo por amostragem que pretendeu verificar essa tendência, analisando-se as fragilidades indicadas desde o ano letivo 2017/2018.

Para além das tarefas descritas até ao momento destaca-se a participação no processo de planeamento intitulado "Gestão da Qualidade no Ensino Superior | Reflexão e partilha de boas práticas", organizado pelo Gabinete de Promoção da Qualidade. Esta colaboração consistiu no planeamento do programa do evento, a sua distribuição horária e a escolha de possíveis oradores para o mesmo.

Sem que se encontrem incluídas em procedimentos, durante o período de estágio houve a possibilidade de participar em diversas formações em contexto de trabalho dinamizadas pelas colegas do GPQ.

Estas formações, certificadas pelo Serviço de Gestão de Recursos Humanos da UC, incidiram sobre a utilização das plataformas NONIO, nas vistas InforEstudante, InforDocente e InforGestão, LUGUS, Knowledge Tree (KT) e Request tracker (RT).

Por divulgação e incentivo da chefe de divisão, houve ainda a possibilidade de assistir a congressos e conferências, no âmbito da gestão da qualidade nas instituições de ensino superior, as quais permitiram adquirir novos conhecimentos e aprofundar os que foram adquiridos ao longo do percurso académico.

Com o intuito de monitorizar o desenvolvimento das atividades planeadas, partilhar informações relevantes e esclarecer possíveis dúvidas, foram dinamizadas pela chefe de divisão reuniões quinzenais com toda a equipa, o que possibilitou a apropriação de um conhecimento generalizado sobre as diversas áreas de atuação do gabinete.

De forma global, todas as atividades tiveram grande impacto ao nível do desenvolvimento pessoal, académico e profissional.

Ao nível do desenvolvimento pessoal permitiu o aperfeiçoamento de *soft skills*, nomeadamente, competências de trabalho em equipa, gestão de tempo, foco no cumprimento de metas e objetivos individuais e de equipa e competências de comunicação.

Por outro lado, ao nível do conhecimento académico e profissional, possibilitou a aquisição de conhecimentos sobre o funcionamento das Instituições de Ensino Superior, especialmente ao nível da gestão da qualidade das mesmas.

A este nível permitiu ainda a melhoria de *hard skills*, especificamente na utilização do *Microsoft Office*, destacando-se o *Microsoft Excel*, pela larga utilização desta ferramenta nas atividades desenvolvidas.

Capítulo 3 – Projeto de investigação

De acordo com a FUC definida para a unidade curricular de Estágio e Relatório de Estágio, espera-se, enquanto resultado de aprendizagem, a aquisição da competência específica “utilizar de forma adequada metodologias e técnicas de intervenção e de investigação em educação”.

Com o objetivo de dar resposta a este indicador, bem como contribuir para a melhoria dos processos do GPQ, desenvolveu-se um projeto de investigação para a otimização do processo de MAQP.

Neste capítulo será desenvolvida uma breve contextualização deste projeto, seguida da apresentação da metodologia utilizada, dos resultados obtidos e, por fim, das conclusões obtidas.

Justificação do estudo

Como referido ao longo do presente relatório, o GPQ aplica inquéritos pedagógicos a estudantes e docentes, cujos resultados qualitativos e quantitativos são analisados.

Para além destes dados, são ainda solicitados e analisados os motivos pelos quais os mesmos não respondem aos inquéritos realizados.

Com a realização desta tarefa no período inicial de estágio, percebeu-se que os motivos apresentados, embora muito diversos, se concentravam essencialmente na estrutura dos instrumentos de auscultação, no período de aplicação e nas consequências resultantes dos resultados obtidos, que, conjuntamente, se traduzia num afastamento da comunidade académica da cultura de qualidade pretendida para a UC.

Neste sentido, de modo a melhorar os mecanismos de avaliação da qualidade pedagógica e aumentar as taxas de resposta de docentes e discentes, propôs-se a realização do presente estudo.

Estando esta necessidade já identificada pelo GPQ e inserida no Plano de Ação da Universidade de Coimbra², o estudo foi incluído no plano de atividades a realizar no gabinete, realizando-se assim em colaboração.

Objetivos

Com base no anteriormente exposto, o estudo que se apresenta tem como objetivo geral otimizar o processo de monitorização e avaliação da qualidade pedagógica (MAQP).

De modo a atingir o objetivo geral apresentado definiram-se os seguintes objetivos específicos:

- Conhecer a perceção de docentes/investigadores/as e estudantes sobre o processo de MAQP;
- Identificar fragilidades nas várias dimensões do processo de MAQP;
- Recolher contributos para a construção/melhoria dos inquéritos a estudantes e docentes;
- Desenvolver um plano de melhorias ao processo de monitorização e avaliação da qualidade pedagógica da UC.

Metodologia

A investigação realizada sustentou-se numa metodologia de investigação sequencial mista, dividida em dois grandes processos de auscultação da comunidade académica, a realização de grupos focais e aplicação de questionários.

O primeiro processo, a realização de grupos focais, advém da necessidade de confirmar as fragilidades sentidas aquando do desenvolvimento da tarefa de análise de comentários e motivos de não resposta (P111) e, com isso, sustentar a estrutura dos questionários a aplicar no segundo processo.

Neste sentido, realizaram-se 3 grupos focais distintos: o primeiro com estudantes dirigentes associativos (Direção Geral da Associação Académica de Coimbra e Conselho Geral da Universidade de Coimbra); o segundo com estudantes do Conselho

² Linha de orientação Q2 - Implementar modelos e ferramentas de monitorização e de avaliação capazes de responder aos novos desafios institucionais, Ação 138 - Otimizar o modelo de monitorização e avaliação da qualidade pedagógica, englobando toda a oferta formativa da UC

Pedagógico das diferentes UO; e, por último, o terceiro para o qual foram convocados os DQ da UC.

Dá-se nota de que, para o terceiro grupo focal realizado, recebeu o GPQ o pedido de participação no mesmo por parte de docentes da UC.

Por se considerar que a sua participação poderia simultaneamente contribuir de forma significativa para o desenvolvimento do estudo, mas inibir a participação dos DQ, considerou-se oportuno dividir o grupo e realizar dois grupos focais em simultâneo.

De modo a apoiar o desenvolvimento dos grupos focais, cuja realização contou com o apoio de elementos da equipa do GPQ, contruiu-se um guião para o grupo focal com estudantes (Apêndice I), um para o grupo focal com estudantes do Conselho Pedagógico face às suas especificidades (Apêndice II) e, por último, um guião para o grupo focal com DQ (Apêndice III), aplicado com as devidas adaptações aos docentes.

Findados os grupos focais, os quais foram gravados com autorização dos participantes, realizou-se a sua transcrição e, posteriormente, a categorização das unidades de registo retiradas segundo a grelha de categorias previamente definida (Apêndices IV e V).

Após a categorização e sistematização dos contributos recolhidos nos grupos focais iniciou-se a construção dos questionários a aplicar a toda a comunidade académica, tendo-se produzido quatro questionários, um questionário a aplicar a estudantes, com versão em língua portuguesa (Apêndice VI) e inglesa e um questionário a aplicar a docentes e investigadores, também em versão portuguesa (Apêndice VII) e inglesa.

A 14 de abril de 2022, foram remetidas duas notificações, via NONIO, para todos os/as estudantes inscritos/as na UC, bem como aos docentes/investigadores/as, nas quais foram disponibilizados os *links* para os questionários elaborados em *LimeSurvey*.

Na auscultação extensiva a toda a comunidade académica foram abrangidos um total de 27206 estudantes e 2254 docentes/investigadores/as.

Após duas semanas de auscultação, os dados recolhidos foram separados por grupos, resultados dos estudantes de 1.º e 2.º Ciclo e Mestrados Integrados, estudantes de 3.º Ciclo, estudantes de CNCG e docentes, tendo sido analisados de forma quantitativa e qualitativa.

Terminadas as análises acima referidas foi elaborado um relatório síntese dos contributos recolhidos a enviar aos órgãos de decisão, cujos resultados se apresentam, em parte, no próximo tópico do presente relatório.

Resultados

No presente tópico serão apresentados e discutidos os principais resultados obtidos nas diferentes etapas da investigação, de acordo com a ordem cronológica de acontecimentos.

Dá-se nota de que, como referido inicialmente, o presente estudo foi desenvolvido em colaboração com o GPQ, pelo que se fez uso do processo de auscultação dos intervenientes para recolher contributos sobre outras temáticas que contribuíssem para a melhoria do SG.UC de forma global.

Deste modo, dado o objeto de estudo, serão apresentados neste ponto, apenas os resultados ligados à otimização do processo de MAQP, com foco especial na otimização dos instrumentos de auscultação de estudantes e docentes.

- **Grupos focais**

No que diz respeito ao grupo focal com estudantes, percebeu-se que as principais fragilidades do processo de MAQP se centravam ao nível da estrutura do instrumento, do período de auscultação, do processo de comunicação, da consequência dos resultados e da participação estudantil no processo de melhoria pedagógica da UC.

Ao nível da estrutura do instrumento, os estudantes ouvidos alertam para a dimensão do inquérito, embora indiquem que possam faltar algumas questões, e para a complexidade das questões aplicadas, muitas vezes consideradas demasiado genéricas. A este nível destaca-se a referência ao receio dos estudantes em preencher o inquérito por considerarem possível a sua identificação e o conseqüente sofrimento de represálias por parte dos docentes.

Ao nível do período de auscultação, a maioria dos estudantes considera que a aplicação dos inquéritos após o término da componente letiva não é adequada, dado que se sobrepõe à época de exames, um período de maior tensão e sobrecarga para os estudantes. Para além deste motivo, acrescentam que não ter terminado todo o

processo avaliativo no momento em que os inquéritos são aplicados não permite um preenchimento dos mesmos de forma fundamentada.

Ao nível do processo de comunicação destacam-se as fragilidades relativamente à divulgação do período de preenchimento, no incentivo à resposta e na apresentação dos resultados após o término do período de auscultação.

Associado ao último ponto elencado surge o descontentamento ao nível da consequência das respostas. Na opinião dos intervenientes não existe uma participação efetiva da comunidade estudantil neste processo por considerarem que as suas respostas não serão consideradas nem resultam em ações de melhoria concretas.

Relativamente aos grupos focais realizados com DQ e docentes a perceção não sofre grandes alterações.

Quando questionados sobre a estrutura do inquérito a estudantes reforçam o impacto da extensão do instrumento na taxa de não respostas e apelam à revisão e simplificação das questões.

A este nível os docentes questionam os critérios de elegibilidade de resposta dos estudantes, pois consideram não fazer sentido que um estudante sem assiduidade às unidades curriculares tenha possibilidade de participar no processo de auscultação.

No que toca à importância atribuída aos inquéritos aplicados a docentes e estudantes a opinião dos participantes varia.

Na perspetiva dos DQ, os docentes respondem ao inquérito apenas por obrigação, considerando o instrumento burocrático e como uma ferramenta adicional.

Por outro lado, os docentes presentes dizem haver uma grande aceitação do instrumento por parte dos seus pares e reconhecimento da utilidade do mesmo para a melhoria da qualidade da UC.

À semelhança dos estudantes, também os docentes e DQ apresentam como fragilidade os processos de comunicação e de apresentação e discussão de resultados associados a propostas de ações de melhoria.

Neste ponto, os inquiridos consideram que o nível de notificações enviadas durante o ano letivo é elevado pelo que o pedido de preenchimento, bem como a divulgação dos resultados, podem passar despercebidos à comunidade académica.

- **Inquéritos a Estudantes**

Importa desde logo caracterizar a amostra de respondentes, começando por se apresentar a taxa de participação estudantil.

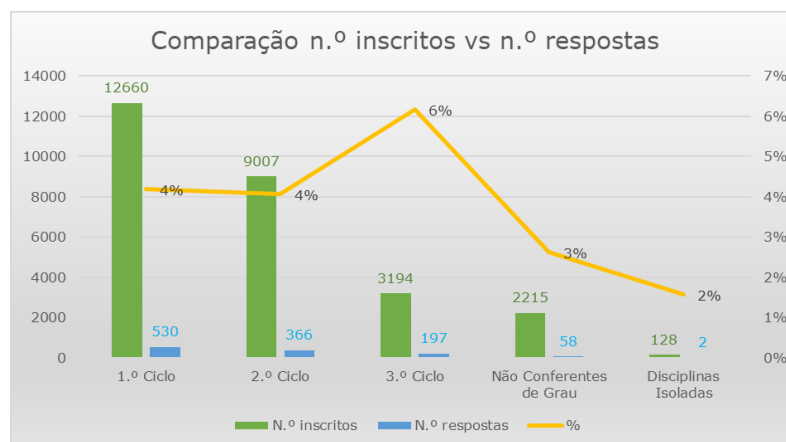


Gráfico 1: comparação do número de inscritos com o número de respostas por curso

Como observável no *Gráfico 1*, as taxas de resposta podem considerar-se muito baixas, tendo em conta o número elevado de estudantes que frequentam a UC.

No entanto, considerou-se que a estas taxas eram favoráveis quando analisadas as distribuições das mesmas por UO (*Gráfico 2*), tendo em conta o objetivo previamente estabelecido, obter um mínimo de 50 respostas por UO.

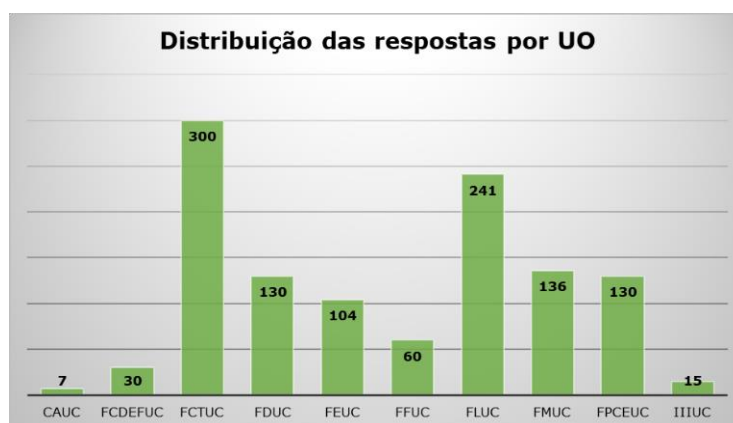


Gráfico 2: distribuição do número de respostas por UO

Dos resultados apresentados anteriormente destacam-se apenas três UO que não atingiram a meta de respostas esperadas.

Uma vez que os períodos de auscultação e os instrumentos aplicados diferem entre os vários ciclos de estudo, entende-se relevante apresentar os resultados obtidos por três grupos: 1.º e 2.º Ciclo e Mestrados Integrados; 3.º Ciclo; e CNCG.

1.º e 2.º Ciclo e Mestrado Integrado

Quando questionados sobre os motivos de não resposta, os estudantes que indicaram nunca terem respondido ao inquérito pedagógico ou tê-lo feito apenas algumas vezes (20%), apresentam as seguintes justificações:

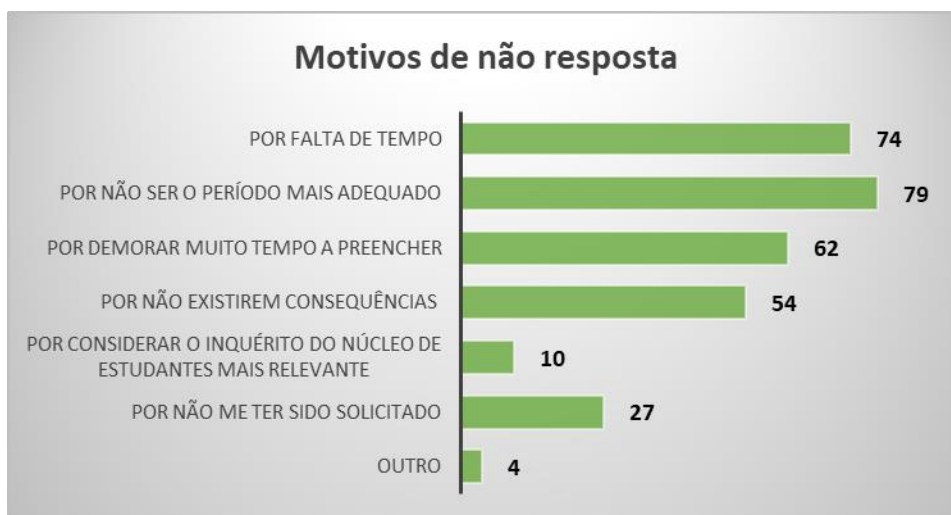


Gráfico 3: número de respostas por motivos de não resposta

Os outros motivos apresentados prendem-se com o desinteresse na resposta (1), por considerar o inquérito pouco relevante e inconsequente (2) e por não ter recebido e-mail de divulgação do inquérito.

Ainda relativamente a motivos de não resposta, embora não indicados nesta questão, percebeu-se no conjunto de dados recolhidos, que a taxa de participação dos estudantes nos Inquéritos Pedagógicos pode ser afetada pelo receio de sofrer represálias futuras, corroborando as informações recolhidas nos grupos focais.

Os restantes estudantes (80%) que afirmam responder sempre que solicitado apresentam as seguintes perceções sobre o Inquérito pedagógico:

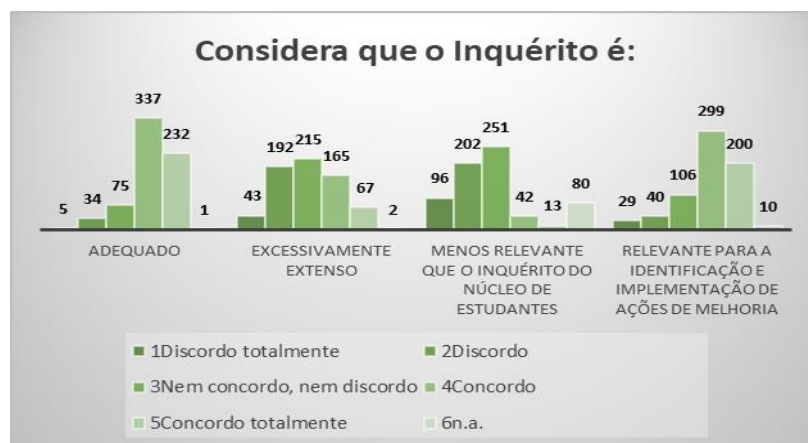


Gráfico 4: percepção dos/as estudantes quanto ao inquérito pedagógico

Os/as estudantes que “Discordam” ou “Discordam totalmente” quanto à adequação do Inquérito Pedagógico, consideram que este não aborda as questões necessárias e que estas devem ser mais objetivas. Para além disto, acrescentam também que este é um instrumento burocrático e inconsequente e que o período em que se realiza limita a avaliação de todas as dimensões que consideram relevantes.

Centrando-nos no último ponto, as opiniões relativamente ao período de auscultação mais adequado dividem-se, sobretudo, entre as seguintes duas opções: 352 estudantes consideram que a aplicação do Inquérito Pedagógico deveria ocorrer após a época normal de exames e um número aproximado (360) considera que deveria ser aplicado em dois momentos: o primeiro na penúltima semana de aulas (para avaliar as metodologias de ensino e lecionação), e o segundo após a época normal de exames (para avaliação global).

Em relação à consideração dada aos contributos dos inquéritos pedagógicos, uma das fragilidades apontadas pelos participantes dos grupos focais, verificou-se que globalmente os/as estudantes concordaram que a sua resposta é tida em consideração por parte das várias PI, principalmente por parte dos docentes e coordenação de curso.

Com base nos dados obtidos comprovou-se que o processo de comunicação apresenta ainda uma margem de evolução.

Quando questionados, 67% dos estudantes declaram não ter conhecimento da divulgação dos resultados do processo de auscultação e 83% afirma não ter conhecimento da divulgação das ações de melhoria.

Consequentemente, apenas 33% dos estudantes demonstram estar “Satisfeitos” ou “Muito Satisfeitos” com o processo de comunicação.

Por fim, quanto às melhorias a introduzir no processo de MAQP, as respostas distribuem-se do seguinte modo:



Gráfico 5: distribuição de respostas pelo tipo de melhorias a implementar

No que respeita ao Inquérito Pedagógico, as sugestões para otimização do instrumento recaem sobre a simplificação e redução do instrumento, inclusão de novas questões direcionadas a estudantes internacionais e a estudantes com necessidades educativas e questões sobre cumprimento do Regulamento Académico da UC.

Ao nível do incentivo ao preenchimento foi sugerida a divulgação prévia das finalidades do inquérito bem como de medidas implementadas na sequência de processos anteriores, através de sessões de sensibilização dinamizadas pelo GPQ, Faculdades/Departamentos, Núcleos de Estudantes, Senadores e Conselho Pedagógico.

Ao nível da divulgação dos resultados os respondentes sugeriram a apresentação de uma súmula dos resultados e ações de melhoria a implementar e realização de sessões de divulgação através das UO e Núcleos de Estudantes.

Analogamente, no que diz respeito à consequência das respostas, as sugestões centram-se na necessidade de existir *feedback* dos resultados e ações de melhoria e da sua implementação efetiva.

3.º Ciclo

Quando questionados sobre os motivos de não resposta, os estudantes que indicaram nunca terem respondido ao inquérito pedagógico ou tê-lo feito apenas algumas vezes, apresentam as seguintes justificações:



Gráfico 6: número de respostas por motivos de não resposta

Os outros motivos apresentados prendem-se com o desconhecimento da existência do mesmo e os seus fins (1), não ter localizado na plataforma o acesso para o inquérito (3), não ser ajustado ao formato do curso ou as perguntas não se aplicarem (1), a falta de segmentação das mensagens no Inforestudante (1), a falta de consequência para com as situações denunciadas (1) e por estar a frequentar pela primeira vez a UC (2).

Os restantes estudantes que afirmam responder sempre que solicitado apresentam as seguintes perceções sobre o Inquérito pedagógico:

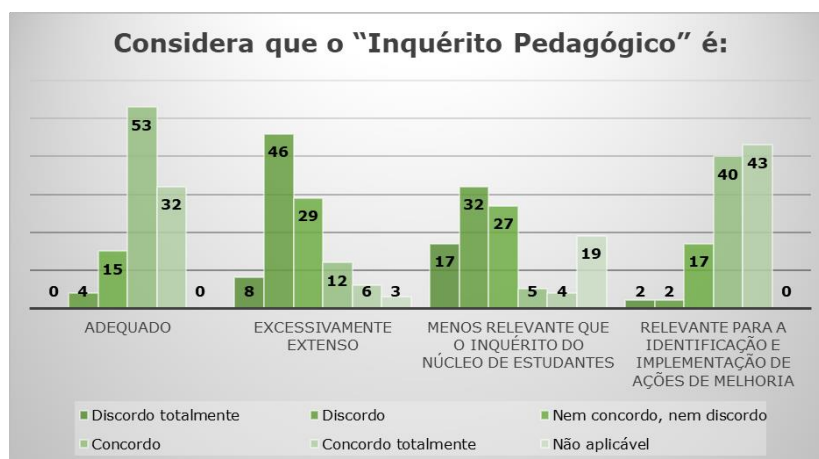


Gráfico 7: percepção dos/as doutorandos/as quanto ao inquérito pedagógico

Tendo por base as especificidades dos cursos de 3.º Ciclo e dos instrumentos de auscultação aplicados, optou-se por questionar quais as dimensões que consideram importante avaliar.

Neste sentido, mais de 80% dos inquiridos classificaram como "Importante" ou "Muito importante" avaliar, ao nível da orientação, a capacidade de orientação científica do orientador, a sua disponibilidade para reunir, o feedback atempado do trabalho bem como o incentivo à produção científica.

Quanto aos estudantes inscritos em Doutoramento com curso consideram ainda “Muito importante” avaliar, ao nível da unidade curricular, a metodologia de ensino (74%) e a carga de esforço (53%) e, ao nível da equipa docente/unidade curricular, a aptidão pedagógica do(s) docente(s) e convidado(s) (62%) e a sua disponibilidade para esclarecer dúvidas (56%).

No que diz respeito ao período de auscultação as respostas distribuem-se da seguinte forma:



Gráfico 8: distribuição do número de respostas por período de preenchimento

De notar que, de acordo com o modelo de auscultação em vigor, o questionário a doutorandos/a é aplicado em dois momentos: o Momento A - 1 ano após matrícula no programa doutoral e o Momento B - aquando da conclusão do CE de doutoramento, imediatamente após o lançamento da nota da tese. A notificação para preenchimento é enviada, de forma automática, através do NONIO.

Relativamente à definição de melhorias, a maioria dos doutorandos afirma concordar ou concordar totalmente que a sua resposta é tida em conta pela coordenação de curso (62%) e pelos docentes (54%).

A divulgação, tanto dos resultados apurados na sequência do preenchimento destes inquéritos como das ações de melhoria implementadas pela Faculdade / Departamento, é desconhecida por 67% dos respondentes.

No que diz respeito à análise e discussão dos resultados ao inquérito pedagógico, 81% dos doutorandos considera adequada a realização de sessões abertas promovidas pelo Conselho Pedagógico, e destes 89% concordam igualmente com sessões de esclarecimento promovidas pelo GPQ.

Quanto às melhorias a introduzir no processo de MAQP, as respostas distribuem-se do seguinte modo:

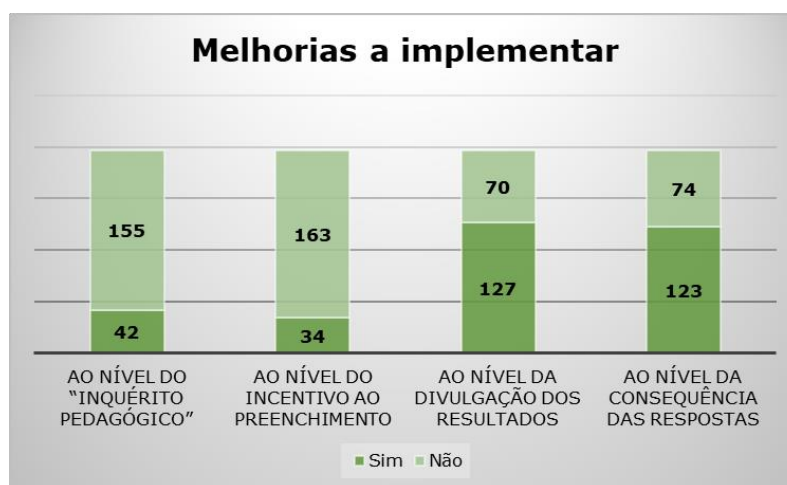


Gráfico 9: distribuição de respostas pelo tipo de melhorias a implementar

Ao nível do inquérito pedagógico as sugestões direcionam-se para a sua diminuição e simplificação, nomeadamente na clarificação das questões.

De modo a melhorar o processo de incentivo ao preenchimento os respondentes referem, à semelhança dos estudantes de grupo anteriormente apresentado, a necessidade de explicar antecipadamente a finalidade do instrumento e incluir os docentes no processo de sensibilização.

No que concerne à divulgação de resultados e consequências dos mesmos, os participantes sugerem a elaboração de um relatório que sintetize os principais resultados obtidos, acompanhados das ações de melhoria planeadas para combater as fragilidades reveladas.

Cursos Não Conferentes de Grau

A taxa de resposta dos estudantes de CNCG ao inquérito a estudantes foi baixa, tendo sido apenas de 3% (58 respostas). Destes, 30 (51,72%) afirmam ter sido o 1.º ano letivo frequentado na UC.

Atualmente o processo de auscultação de estudantes através de inquérito pedagógico ainda não é aplicado a todos os CNCG, pelo que apenas 47% da amostra frequenta cursos aos quais já são aplicados questionários.

Os três principais motivos de não resposta prendem-se, sobretudo, com falta de tempo, esquecimento e, sobretudo por não ter sido solicitado o preenchimento (44%),

motivo compreensível, dada a não abrangência dos inquéritos pedagógicos a todos os cursos.

Quando questionados sobre a importância de avaliar o funcionamento do seu curso, a totalidade dos estudantes afirmou que considera importante, o que corrobora a necessidade de extensão do modelo de MAQP a toda a oferta formativa da UC.

Quanto ao conhecimento da divulgação que é realizada dos resultados apurados na sequência do preenchimento destes inquéritos, verificou-se também que 81% dos estudantes que responderam não têm conhecimento da mesma e 79% dizem não ter conhecimento da divulgação das ações de melhoria.

Relativamente às dimensões nas quais os estudantes gostariam de introduzir melhorias, obtiveram-se os resultados que se encontram expressos no seguinte gráfico:

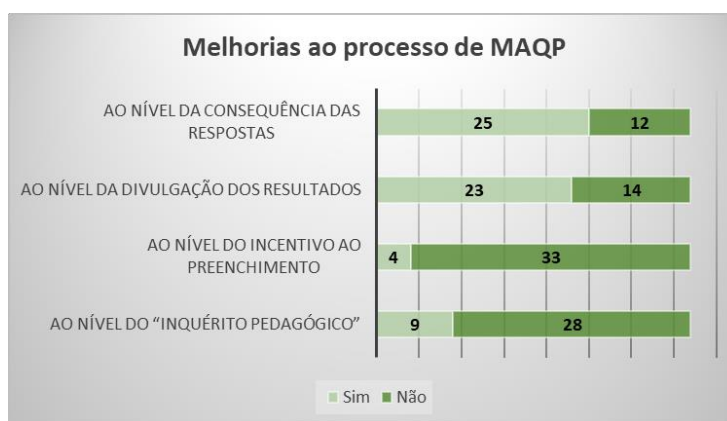


Gráfico 10: respostas relativas a melhorias do processo de MAQP

Embora tenham sido apontadas necessidades de melhoria em quatro dimensões apenas foram apresentadas sugestões efetivas para a melhoria da consequência das respostas, na qual os participantes solicitam a existência de feedback sobre os resultados e ações de melhoria planeadas, e para a divulgação dos resultados.

Para a última dimensão foi sugerida a realização de sessões de partilha dos dados recolhidos ou o envio de relatório síntese dos principais dados.

- **Inquérito a Docentes**

Por fim, no processo de auscultação dos docentes participaram 480 docentes.

De modo a caracterizar a amostra de docentes realizaram-se algumas questões sociodemográficas, cujos resultados se apresentam em seguida:

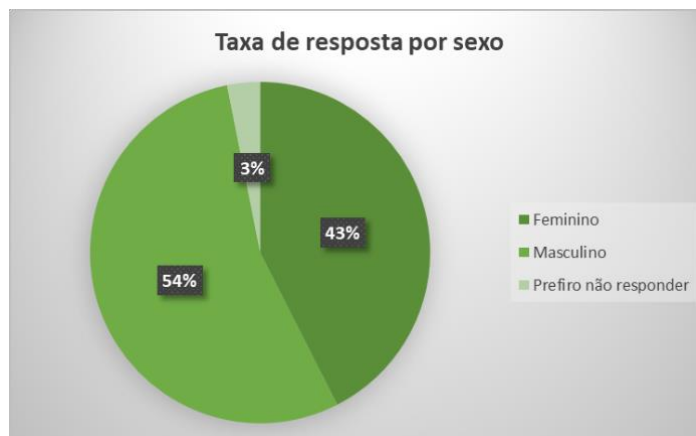


Gráfico 11: taxa de resposta por sexo



Gráfico 12: distribuição do número de respostas por categoria

No que diz respeito aos cargos de liderança, apenas 36% dos respondentes exerce um cargo de liderança na UC, sendo 42% do sexo feminino e 55% do sexo masculino, na sua maioria professores auxiliares.

Da amostra de docentes 88% responde sempre que solicitado às últimas Reflexões de Docentes”.

Para os 56 docentes/investigadores que indicaram “responder apenas a alguns” ou “nunca responderam” à Reflexão de Docentes os motivos de não resposta distribuem-se da seguinte forma:



Gráfico 13: número de respostas por motivos de não resposta

Os outros motivos apresentados prendem-se com o facto de ser o primeiro ano em que estão ao serviço da UC, por considerar irrelevante, por desconhecimento do questionário, por ter deixado passar o prazo e por não ter os dados de acesso à InforDocente.

Quando questionados acerca da sua perceção sobre a Reflexão de Docentes, os docentes responderam:

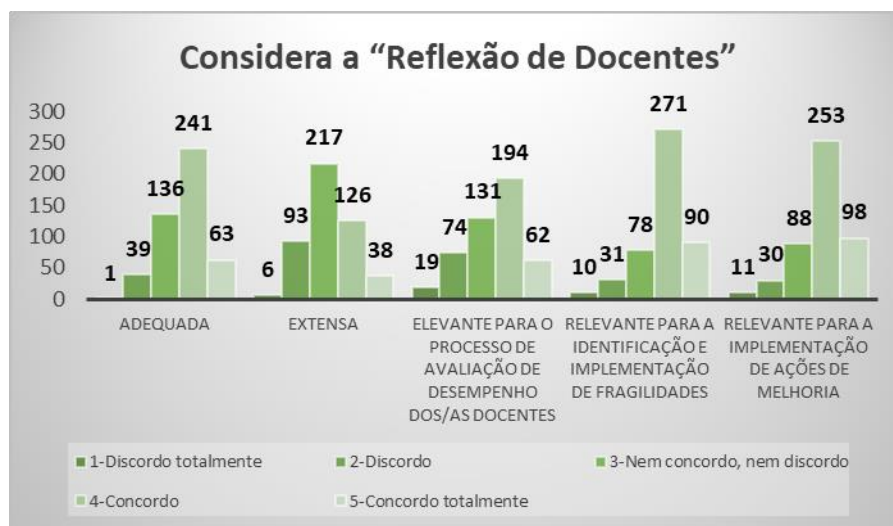


Gráfico 14: perceção dos/as Docentes quanto à Reflexão de Docentes

Os docentes que “Discordam” ou “Discordam totalmente” quanto à adequação da Reflexão de Docentes, consideram que esta é extensa e repetitiva, que possui

questões irrelevantes e mal formuladas e que deveria ter mais espaços de resposta livre de modo a possibilitar uma reflexão mais profunda.

Para além disto, consideram o instrumento desadequado porque não produz uma reflexão efetiva nem promove consequências visíveis, afirmando também que este é pouco robusto.

Em relação à perceção sobre o processo de MAQP os docentes apresentam as seguintes opiniões:

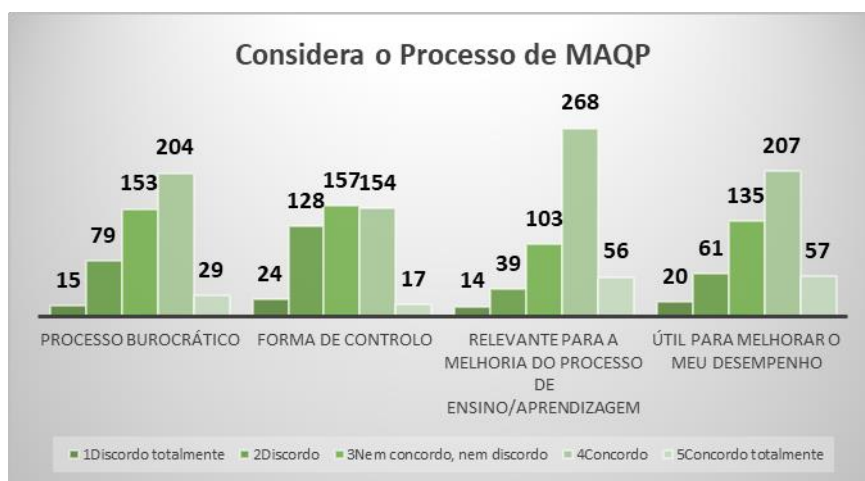


Gráfico 15: perceção dos/as Docentes quanto ao processo de MAQP

Quanto ao conhecimento da divulgação que é realizada dos resultados apurados na sequência do preenchimento da reflexão, verificou-se que apenas 37% dos docentes que responderam não têm conhecimento da mesma.

Pelo contrário, em relação à divulgação das ações de melhoria implementadas pela UO/Departamento, 80% dos docentes refere que não tem conhecimento.

No que diz respeito às melhorias a introduzir no processo de MAQP, as respostas distribuem-se do seguinte modo:



Gráfico 16: distribuição de respostas pelo tipo de melhorias a implementar

Ao nível do inquérito pedagógico sugerem a alteração dos critérios de elegibilidade para resposta ao Inquérito Pedagógico de acordo com assiduidade do estudante e a alteração do período de auscultação, a simplificação do instrumento e que o preenchimento seja obrigatório.

Por sua vez, ao nível da Reflexão de Docentes consideram que esta deveria ser eliminada, que deveria ser menos extensa e que deveria possuir a possibilidade de justificar algumas respostas quantitativas atribuídas.

Relativamente ao prazo de preenchimento afirmam que este deveria ser mais alargado para os docentes;

No caso da divulgação dos resultados, os docentes acreditam que este deveria ser um processo público participado entre Reitoria/Direção/Docentes.

Para além disso, consideram boas práticas a produção de um relatório síntese global da Universidade e por UO e a promoção de fóruns de discussão dos resultados.

Ao nível do envolvimento no processo de produção de melhorias sugerem a criação de grupos de apoio aos órgãos de tomada de decisão e a promoção da discussão desses resultados e das ações de melhoria em sede de Comissão Científica.

Por fim, ao nível da consequência das respostas, os participantes solicitam uma maior atenção aos problemas enunciados pelos docentes, a divulgação e monitorização das ações de melhoria propostas e sugerem a penalização dos docentes que não respondam à Reflexão de Docentes.

Uma vez que a Reflexão de Docentes se engloba questões sobre todos os ciclos de estudo nos quais cada docente possa exercer, questionou-se se os participantes lecionavam no 3.º Ciclo ou em CNCG.

Dos 316 docentes que lecionam no 3.º ciclo (66% da amostra total), 87% consideram pertinente que o estudante deste ciclo manifeste a sua opinião, através de inquérito anual, sobre o desempenho da equipa docente das unidades curriculares e 80% considera que pertinente que os mesmos avaliem também o desempenho do orientador.

Salienta-se que 84% dos respondentes concorda “que o docente deve manifestar a sua opinião na "Reflexão de Docentes" relativamente ao funcionamento do curso de 3.º ciclo e respetivas unidades curriculares”.

Os 22% de docentes que declaram ser docentes de CNCG, quando questionados sobre as dimensões que consideravam importante avaliar, obtiveram-se os seguintes resultados:

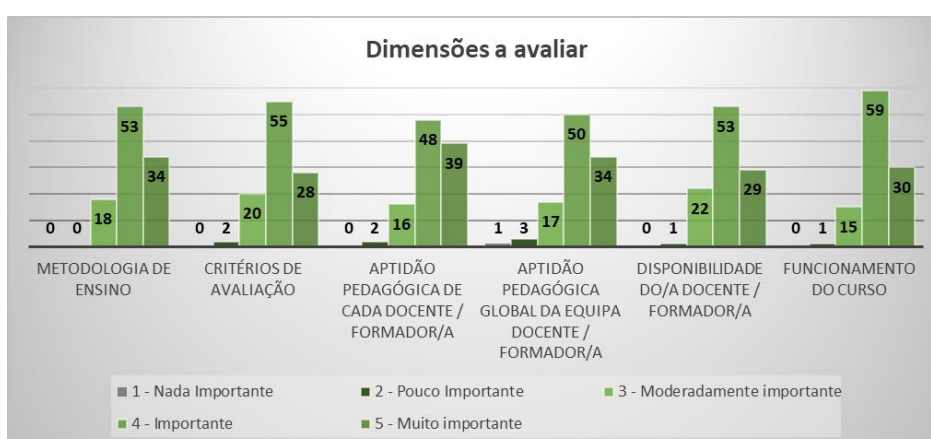


Gráfico 17: respostas relativas à importância das dimensões a avaliar

Conclusões

Após dois momentos de investigação, realização de grupos focais e aplicação de inquéritos a estudantes e docentes, importa apresentar no presente ponto, as conclusões finais do estudo, as principais dificuldades sentidas e a reflexão sobre os objetivos definidos inicialmente.

Através da análise dos resultados e contributos recolhidos, denota-se grandes similitudes entre os dois processos de auscultação no que diz respeito às dimensões com necessidade de melhoria identificadas.

A este respeito, observa-se que as principais críticas e sugestões de melhorias centram-se ao nível dos instrumentos de auscultação e do processo de comunicação, antes, durante e após o processo de auscultação.

Destaca-se que, embora aplicados aos diferentes contextos e especificidades, as críticas e fragilidades apontadas por docentes e estudantes dizem respeito às mesmas dimensões.

Assim, no que diz respeito aos instrumentos de auscultação, percebeu-se a necessidade de diminuir a sua extensão, bem como de a simplificar de modo a facilitar a interpretação do que se pretende avaliar por parte do respondente.

Neste sentido, na sequência das fragilidades elencadas, desenvolveram-se propostas de otimização dos instrumentos de auscultação para estudantes de todos os ciclos de estudo e docentes.

Na sequência das fragilidades elencadas ao nível do processo de comunicação, desenvolveu-se um plano de melhorias que prevê a dinamização de sessões junto das UO, Núcleos de estudantes, DQ e CP, para sensibilização sobre o tema e divulgação de uma síntese dos resultados obtidos.

Estas sessões surgem como forma de melhorar o processo de comunicação com as partes interessadas, combatendo a falta de feedback enunciada pelos participantes do estudo.

Para além destas medidas, o plano de melhorias prevê a otimização da *newsletter* do SG.UC, com vista à partilha dos resultados dos inquéritos pedagógicos semestrais, e ainda a promoção de boas práticas já realizadas em algumas UO como, por exemplo, a realização de jornadas pedagógicas e fóruns de discussão sobre a temática da monitorização e avaliação da qualidade pedagógica.

Para além das partes interessadas internas, de modo a promover as boas práticas de gestão da qualidade, o estudo realizado foi apresentado no congresso internacional “Gestão da Qualidade no Ensino Superior | Reflexões e partilha de boas práticas”, evento organizado pela Universidade de Coimbra.

Focando-nos no desenvolvimento de todo o processo entende-se que o projeto foi globalmente bem acolhido.

Relativamente aos grupos focais os convites para as sessões foram prontamente aceites e participantes tiveram uma participação ativa e crítica do processo.

A primeira grande dificuldade foi sentida ao construir o instrumento para recolha dos contributos tentando ser o mais simples, assertivo e compreensível possível, de modo a recolher o máximo de contributos possível.

De modo a concluir esta tarefa da melhor forma, os instrumentos desenvolvidos foram sujeitos a várias etapas de revisão realizadas por elementos da equipa e elementos externos com experiência na elaboração de questionários.

O desafio maior foi o incentivo à resposta, de modo a atingir o maior número de contributos possível, pois sabemos que os participantes (estudantes e docentes) querem apresentar sugestões, mas a participação final não acompanha as manifestações de apreço e apoio recolhidas durante a sua elaboração.

Ainda assim, com o término do projeto de investigação, considera-se que foi possível alcançar os objetivos previamente definidos e contribuir, assim, para a melhoria continua da UC e do seu Sistema de Gestão.

De forma pormenorizada, e dando resposta aos objetivos enunciados, foi possível conhecer a perceção de docentes/investigadores e estudantes sobre o processo de MAQP, identificar fragilidades nas várias dimensões do processo, especialmente ao nível dos inquéritos aplicados e do processo de comunicação, e desenvolver um plano de melhorias ao processo MAQP.

Assim, é seguro afirmar que foi possível atingir o objetivo geral e, conseqüentemente, otimizar o processo de monitorização e avaliação da qualidade pedagógica.

Por fim, dada a importância de revisão e melhoria continua de processos, considera-se que seria relevante, através desta amostra ou, preferencialmente, de uma amostra mais largada, analisar as características sociodemográficas dos docentes que não respondem com regularidade ou nunca respondem aos inquéritos

Deste modo poderia ser possível identificar eventuais padrões de comportamento e, assim, poder otimizar todo o processo aplicado a este grupo-alvo, melhorando as taxas de resposta que se esperam de 100% dada a obrigatoriedade de resposta.

Reflexão final

Com a elaboração do presente relatório pretende-se espelhar todo o trabalho desenvolvido ao longo do estágio curricular realizado no último ano deste ciclo de estudo, bem como das aprendizagens adquiridas.

Não considerando o ciclo de estudos estruturado de forma unicamente teórica, a realização de estágio curricular permite a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos até ao momento em contexto real de trabalho, contribuindo para o desenvolvimento de diversas competências pessoais e profissionais, dada a quantidade de tarefas distintas realizadas.

Durante o período de tempo que estive integrado no Gabinete de Promoção da Qualidade foi, de facto, possível aplicar conhecimentos prévios, mas também aprimorá-los, nomeadamente ao nível do desenvolvimento de projetos de investigação. Com o desenvolvimento do estudo proposto à entidade de acolhimento foi possível desenvolver competências de investigação nomeadamente ao nível da construção de instrumentos de recolhas de dados e de análise de conteúdo.

Alem disso, foi igualmente possível a aquisição de novos conhecimentos mais teóricos, ao nível do funcionamento das IES, e técnicos, através da melhoria das competências de utilização das ferramentas *Office*.

Sendo este um processo de partilhas, considero que também o estudante deve conseguir deixar a sua marca na instituição onde se realiza o estágio e deve ter como objetivo contribuir para a melhoria dos processos internos da mesma, ainda que pequenos.

Neste sentido, acredito ter contribuído de forma positiva para a melhoria de alguns processos do GPQ, mais concretamente, e mais eficazmente, para o processo de monitorização e avaliação da qualidade pedagógica.

Com a realização deste estágio foi possível demonstrar as competências de um profissional da área das Ciências da Educação e, em especial, da área da Administração Educacional, e a seu papel nas organizações deste âmbito dada a visão alargada e holística de educação que possui.

Termina, desta forma, mais uma etapa com sentimento de dever cumprido, mas também da necessidade de evoluir pessoal e profissionalmente, com o objetivo de continuar a contribuir para o desenvolvimento e melhoria da educação em Portugal.

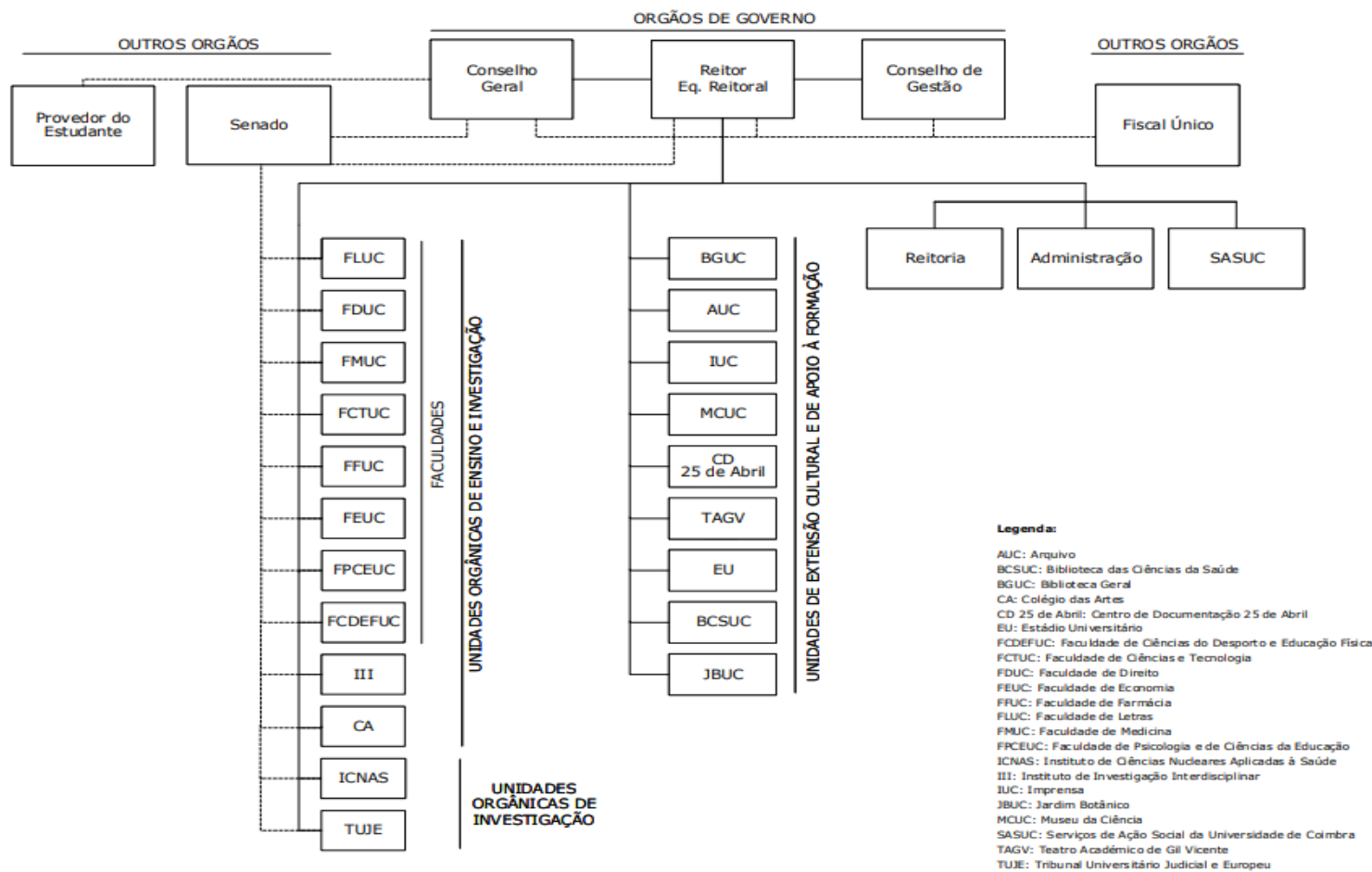
Bibliografia

- Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior. (2018). *Manual da Qualidade*. Disponível em: https://www.a3es.pt/sites/default/files/Manual%20da%20Qualidade_V1.1.pdf
- Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (2016). *Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior*. Lisboa.
- Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (n.d). *Glossário da A3ES*. Disponível em: <https://www.a3es.pt/sites/default/files/Gloss%C3%A1rio%20A3ES.pdf>
- Assembleia da República (2019). Lei n.º 94/2019 de 04 de setembro: Primeira alteração à Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto, que aprova o Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior. Diário da República n.º 157/2007, 1.ª série.
- Assembleia da República (2019). Deliberação n.º 8/2018, de 25 de junho: Alteração dos Estatutos da Universidade de Coimbra. Diário da República, 2.ª série — N.º 55 — 19 de março de 2019
- Assembleia da República (2007). Lei n.º 62/2007 de 10 de setembro: Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior. Diário da República n.º 174/2007, 1.ª série.
- António, N. S., Teixeira, A. & Rosa, A. (2019). *Gestão da Qualidade – De Deming ao Modelo de Excelência da Efqm* (3ª ed.). Edições Sílabo.
- Bisinoto, C., & Almeida, L. S. (2017). Percepções docentes sobre avaliação da qualidade do ensino na Educação Superior. *Ensaio: aval. pol. públ. Educ.* 25(96), 652-674. <http://10.1590/S0104-40362017002501176>.
- Costa, S. P. A. (2013). *Passos para a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade numa Instituição de Ensino Superior*. [Dissertação de Mestrado]. Universidade Fernando Pessoa. <https://bdigital.ufp.pt/handle/10284/4018>
- Dale, B. & Cooper, C. (1995). *Qualidade Total e Recursos Humanos*. Editorial Presença.
- Deodato, K. R. (2021). *A gestão da qualidade: Um fator chave para a modernização do setor público. Um estudo de caso aplicado a uma instituição de ensino superior pública*. [Tese de Doutoramento]. Universidade de Coimbra.
- Estêvão, C. (2013). A Qualidade da educação: suas implicações na política e na gestão pedagógica. *Revista Brasileira de Política e Administração da Educação*, 29(1), 15-26.

- Eurydice (2022). Quality assurance in higher education. Disponível em: <https://eurydice.eacea.ec.europa.eu/national-education-systems/portugal/quality-assurance-higher-education>
- Fonseca, N. R. F. da. (2016). *Contributos para o Sistema Interno de Garantia da Qualidade da FCT NOVA*. [Dissertação de Mestrado]. Universidade de Lisboa
- Pires, A.R. (2000). *Qualidade - Sistemas de gestão da qualidade* (2ª ed.). Edições Sílabo.
- Pires, A.R. (2019). *Qualidade no Ensino Superior* (1ª ed.). Edições Sílabo.
- Pereira, Z. L., & Requeijo, J. F. G. (2008). QUALIDADE: Planeamento e Controlo Estatístico de Processos. (2ª ed). FFCT - Fundação da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa
- Pinto, A., & Soares, I. (2011). *Sistemas de Gestão da Qualidade: Guia para a sua implementação*. (1ª ed.). Edições Sílabo.
- Raposo, N. V. (2011). A qualidade no ensino superior: exigências e limitações. *Revista Portuguesa de Pedagogia, Extra-Série*, 357-372. <http://hdl.handle.net/10316.2/5330>
- Rosa, M., Sarrico, C., Machado, I., & Costa, C. (2015). *Importância e Grau de Implementação dos Referenciais A3ES nas Instituições de Ensino Superior Portuguesas*. (1ª ed.). Agência de avaliação e acreditação do ensino superior.
- Sá, P. M. O. e S. (2019). *A Gestão da Qualidade no Ensino Superior em Portugal*. [Tese de doutoramento]. Universidade do Minho. <https://hdl.handle.net/1822/76795>
- Saraiva, M. (2012). A Filosofia de Deming e a Gestão da Qualidade Total no Ensino Superior Português. *Revista Portuguesa de Management*, 5(6), 95-116. <http://hdl.handle.net/10174/5171>
- Santos, V. M. (2013). *Sistema de gestão da qualidade em Instituição de Ensino Superior. Modelo para a Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade no ISEC*. [Dissertação de Mestrado]. Instituto Superior de Educação e Ciências. <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/8961?mode=simple>
- Universidade de Coimbra (2021). Manual Sistema de Gestão. Disponível em: <https://www.uc.pt/qualidade-uc/gestao-da-qualidade-na-uc/#documentos-do-sg.uc>
- Universidade de Coimbra (2019). Plano estratégico 2019-2023. Disponível em: <https://www.uc.pt/planeamento>
- Veloso, C. I. P. B. (2011). *Sistemas de Gestão Documental e Gestão da Qualidade: relevância e modelo de implementação*. [Dissertação de Mestrado]. Universidade do Porto. <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/59467>

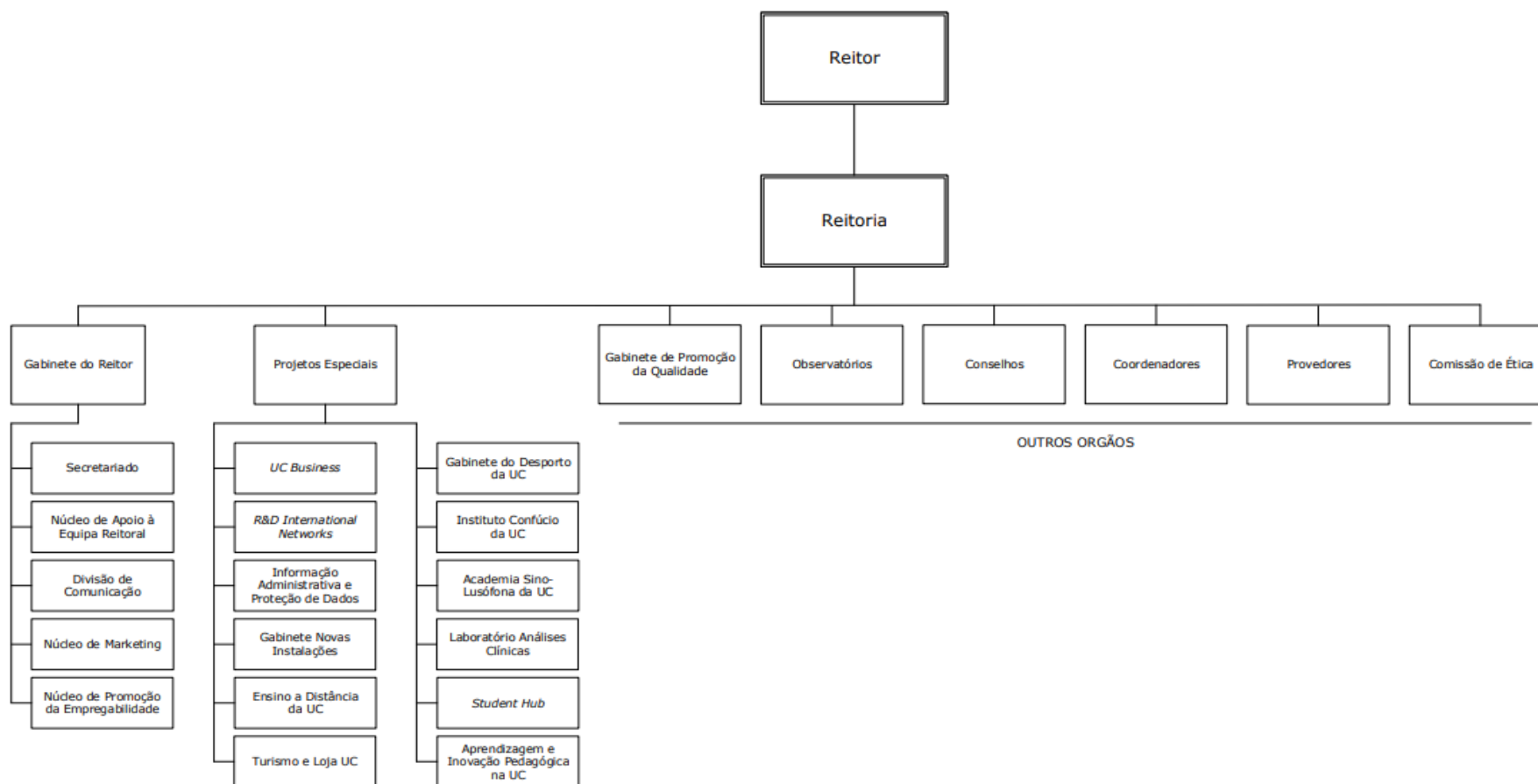
Anexos

Anexo I – Organograma da Universidade de Coimbra



Anexo II – Organigrama da Universidade de Coimbra

Organigrama da Reitoria da Universidade de Coimbra



Apêndices

Apêndice I – Guião de *grupo focal* com estudantes

Blocos	Objetivos	Questões orientadoras	Perguntas de recurso
Bloco 1 – Legitimação do focus group	Apresentação dos objetivos da sessão e procedimentos a adotar durante a mesma	-Agradecer a disponibilidade; -Informar sobre a necessidade de gravação da reunião; -Explicar objetivos do estudo; -Explicitar o procedimento a seguir	
Bloco 2 – Processo MAQP	Conhecer a perceção dos estudantes relativamente ao processo MAQP	- o que é para vocês este processo? -O que pensam do processo de monitorização e avaliação da qualidade pedagógica?	- O que pensa dos instrumentos de recolha de dados, da rede de comunicação, processos de participação... - Sabem que podem aceder aos resultados? - Porque acham que os núcleos fazem questionários paralelos? - Na vossa opinião porque é que os estudantes não respondem ao inquérito? - Qual a vossa opinião sobre o impacto da participação estudantil no processo de monitorização e melhoria? -Quais as principais lacunas?
Bloco 3 – Ações de melhoria	Recolher sugestões de melhoria	-Como poderia ser melhorado no processo?	

Bloco 4 – Colaboração UO/estudante	Compreender quais os principais métodos de participação dos estudantes neste processo	-Quais as principais práticas das vossas faculdades/departamentos? -O que acham que poderia ser melhorado nesse aspeto?	Como é que os estudantes poderiam participar mais neste processo?
Bloco 6- Síntese e reflexão	Captar o sentido que os entrevistados deram à entrevista	- O que pensam desta investigação e dos contributos que puderam dar à mesma?	- Gostariam de acrescentar algo mais à vossa intervenção ou referir outro assunto que considerem pertinente para este processo?
Bloco 7 - Agradecimentos	Agradecer a presença e participação de todos		

Apêndice II – Guião de *grupo focal* com estudantes dos Conselhos Pedagógicos

Blocos	Objetivos	Questões orientadoras	Perguntas de recurso
Bloco 1 – Legitimação do focus group	Apresentação dos objetivos da sessão e procedimentos a adotar durante a mesma	-Agradecer a disponibilidade; -Informar sobre a necessidade de gravação da reunião; -Explicar objetivos do estudo; -Explicitar o procedimento a seguir	
Bloco 2 – Processo MAQP	Conhecer a perceção dos estudantes Conselheiros relativamente ao processo MAQP	-O que pensam do processo de monitorização e avaliação da qualidade pedagógica?	- O que pensa dos instrumentos de recolha de dados, processos de participação... - Sabem que podem aceder aos resultados? - Porque acham que os núcleos fazem questionários paralelos? -Na vossa opinião porque é que os estudantes não respondem ao inquérito? - Qual a vossa opinião sobre o impacto da participação estudantil no processo de monitorização e melhoria? -Quais as principais lacunas? -O que pensam da rede de comunicação?
Bloco 3 – Ações de melhoria	Recolher sugestões de melhoria	-Como poderia ser melhorado o processo?	

Bloco 4 – Funcionamento do CP	Conhecer a percepção dos estudantes Conselheiros quanto à análise do CP do processo MAQP	- Qual a percepção que têm do papel/importância do CP? - As questões MAQP são analisadas em sede de CP? - Existe divulgação, por iniciativa do CP, do calendário de aplicação e dos resultados dos inquéritos?	- Há reuniões específicas para análise e discussão dos resultados? - Sentem que a vossa opinião, enquanto Conselheiros, é ouvida? - As ações de melhoria são debatidas em CP? - Gostavam de ver um maior destaque ao processo MAQP nas reuniões?
Bloco 5 – Ações de melhoria	Recolher sugestões de melhoria	- Como poderia ser melhorada a abordagem ao processo MAQP no CP?	- Como acham que deveria ser o papel do estudante do CP no processo MAQP?
Bloco 6- Síntese e reflexão	Captar o sentido que os entrevistados deram à entrevista	- O que pensam desta investigação e dos contributos que puderam dar à mesma?	- Gostariam de acrescentar algo mais à vossa intervenção ou referir outro assunto que considerem pertinente para este processo?
Bloco 7 - Agradecimentos	Agradecer a presença e participação de todos		

Apêndice III – Guião de *grupos focais* com Docentes e Dinamizadores da Qualidade

Blocos	Objetivos	Questões orientadoras	Perguntas de recurso
Bloco 1 – Legitimação do grupo focal	Apresentação dos objetivos da sessão e procedimentos a adotar durante a mesma	-Agradecer a disponibilidade; -Informar sobre a necessidade de gravação da reunião; -Explicar objetivos do estudo; -Explicitar o procedimento a seguir	
Bloco 2 – Processo MAQP	Conhecer a opinião dos dinamizadores sobre a perceção das suas partes interessadas quanto ao modelo de monitorização e avaliação da qualidade pedagógica (MAQP)	- Nas vossa UO / Departamento, qual a perceção das partes interessadas (estudantes, docentes, coordenadores e direção) quanto ao modelo de MAQP? (dos dirigentes, dos coordenadores, dos docentes e dos estudantes)	- Quais as principais observações dos docentes relativamente a este processo? - Qual a perceção dos mesmos relativamente ao impacto das perceções manifestadas pelos estudantes - E qual a perceção dos mesmos sobre o impacto da sua não resposta? - Existe necessidade de aplicar outros instrumentos especificamente para cursos de 3.º ciclo e não conferentes de grau?
	Conhecer a perceção dos DQ relativamente ao processo MAQP	Como avaliam o processo de monitorização e avaliação da qualidade pedagógica? -Quais as principais dificuldades que sentem neste processo?	- O que gera mais resistência por parte de estudantes e docentes? - Perceção de não existir alterações e/ou consequências

			decorrentes da aplicação dos inquéritos?
Bloco 3 – Ações de melhoria	Recolher sugestões de melhoria	- De acordo com essas dificuldades sentidas, como é que poderia ser melhorado este processo? -Como é que poderiam ser melhorados os inquéritos? -Como é que poderia ser melhorada a divulgação de resultados?	Para além das práticas definidas para a UC, existem outras boas práticas aplicadas no vosso contexto?
Bloco 6- Síntese e reflexão	Captar o sentido que os entrevistados deram à entrevista	- O que pensam desta investigação e dos contributos que puderam dar à mesma?	- Gostariam de acrescentar algo mais à vossa intervenção ou referir outro assunto que considerem pertinente para este processo?
Bloco 7 - Agradecimentos	Agradecer a presença e participação de todos	- Apresentar aos presentes os próximos passos do projeto	

Apêndice IV – Grelha de análise de conteúdo dos *grupos focais* com estudantes

Categoria	Subcategoria	Unidades de Registo
Instrumento	Estrutura/extensão	
	Especificidade	
	Inquéritos núcleos	
	Importância	
	Anonimato	
	Não conformidade	
Comunicação	Comunicação	
	Divulgação inquérito	
	Incentivo à resposta	
	Apresentação/Discussão de Resultados	
	Excesso de comunicação	
	Meios de comunicação	
	Ligação entre órgãos	
Resultados	Ações de melhoria	
	Tratamento/divulgação dos dados	
	Envolvimento em CP	
	Comportamento docente	
	Inquéritos núcleos (resultados)	
Período de auscultação		
CNCG		
Desinformação/Desconhecimento		
Plataformas UC		
Conselho Pedagógico		

Apêndice V – Grelha de análise de conteúdo dos *grupos focais* com Docentes e Dinamizadores da Qualidade

Categoria	Subcategoria	Unidades de Registo
Instrumento	Estrutura/extensão	
	Especificidade	
	Inquéritos núcleos	
	Importância	
	Anonimato	
	Não conformidade	
Comunicação	Divulgação inquérito	
	Incentivo à resposta	
	Apresentação/Discussão de Resultados	
	Meios de comunicação	
Resultados	Ações de melhoria	
	Tratamento/divulgação dos dados	
	Envolvimento em CP	
	Comportamento docente	
	Inquéritos núcleos (resultados)	
Período de auscultação		
Disponibilidade docente		
Perceção docente	Contributos dos Estudantes	
Comentários	Classificação	
	Utilidade	
Desinformação/Desconhecimento		
Dificuldade de operacionalização	Recursos humanos	
	Métodos de trabalho	
	Carga de esforço	
Plataformas		

Processo de monitorização e avaliação da qualidade pedagógica - contributos para a melhoria

[estudantes]

Caro/a estudante,

Solicitamos a sua colaboração no preenchimento deste questionário, aplicado a todos/as os/as estudantes da Universidade de Coimbra (UC) inscritos no ano letivo 2021/22, que tem como principais objetivos:

- recolher a perceção dos/as estudantes quanto ao processo de monitorização e avaliação da qualidade pedagógica;
- recolher contributos/sugestões de melhorias dos/as estudantes quanto ao processo, nomeadamente do próprio inquérito pedagógico a estudantes que é aplicado na UC.

O tratamento de dados pessoais que permite a divulgação deste inquérito é realizado ao abrigo do artigo 6.º/1/c, do RGPD. Visa responder ao preconizado no RJIES e RJAES e é uma das ações previstas no Plano Estratégico da UC com vista à monitorização e avaliação da qualidade pedagógica atualmente em vigor na UC.

A UC, através deste inquérito, não procede à recolha direta ou indireta de dados pessoais e, em termos gerais, utiliza técnicas e medidas organizativas que asseguram a privacidade dos respondentes⁽¹⁾.

O tempo de preenchimento é de aproximadamente dez (10) minutos.

Em caso de dúvida, poderá contactar o Gabinete de Promoção da Qualidade, através do email sg@uc.pt (<mailto:sg@uc.pt>).

Agradecemos desde já a sua colaboração que é fundamental para a melhoria da qualidade pedagógica na UC. No fim de responder, por favor não se esqueça de submeter o questionário.

*Nota: as questões assinaladas com * são obrigatórias.*

⁽¹⁾ A UC garante o anonimato das informações recolhidas neste inquérito, através da:

- 1) Utilização do LimeSurvey, sem interconexão direta com outro software;
- 2) Operação com a função desativada de registo do endereço IP e de URL;
- 3) Consulta por meio de um código anónimo gerado pelo LimeSurvey;
- 4) Conjugação da informação solicitada no inquérito com o tamanho da amostra;
- 5) Análise dos dados apenas quando a taxa de resposta for superior a 10% e/ou o número de respostas for superior a 100.

O Responsável pelo inquérito pode ser contactado através de sg@uc.pt (<mailto:sg@uc.pt>) e o Encarregado de Proteção de Dados da UC através de epd@uc.pt (<mailto:epd@uc.pt>).

Selecione a Faculdade responsável pelo seu curso/ciclo de estudos:

(caso frequente mais do que uma Faculdade selecione apenas uma delas)

*

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- Faculdade de Letras
- Faculdade de Direito
- Faculdade de Medicina
- Faculdade de Ciências e Tecnologia
- Faculdade de Farmácia
- Faculdade de Economia
- Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação
- Faculdade de Ciências do Desporto e Educação Física
- Colégio das Artes
- Instituto de Investigação Interdisciplinar

Especifique o Departamento: *

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- Departamento de Arquitetura
- Departamento de Ciências da Terra
- Departamento de Ciências da Vida
- Departamento de Engenharia Civil
- Departamento de Engenharia Eletrotécnica e de Computadores
- Departamento de Engenharia Informática
- Departamento de Engenharia Mecânica
- Departamento de Engenharia Química
- Departamento de Física
- Departamento de Matemática
- Departamento de Química
- Não aplicável

Selecione o ciclo de estudos que frequenta:

(caso frequente mais do que um curso/ciclo de estudos selecione apenas um deles)

*

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- Licenciatura (1.º Ciclo)
- Mestrado (2.º Ciclo)
- Doutoramento (3.º Ciclo)
- Mestrado Integrado
- Curso não conferente de grau (CNCG)
- Disciplinas isoladas
- Ano Zero

De que tipo? *

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- Doutoramento com curso
- Doutoramento sem curso

Selecione o curso que frequenta:

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- Ano Zero - Língua Portuguesa
- Ano Zero - Ciências Sociais e Humanidades

Classifique a importância de avaliar, **ao nível da unidade curricular**, através do "Inquérito Pedagógico" a/os: *

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento:

	1	2	3	4	5	n.a.
	Nada	Pouco	Moderadamente	Muito	Muito	n.a.
	importante	importante	importante	importante	importante	aplicável
Metodologia de ensino	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Critérios de avaliação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Carga de esforço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Classifique a importância de avaliar, **ao nível da equipa docente/unidade curricular**, através do "Inquérito Pedagógico" a: *

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento:

	1 Nada importante	2 Pouco importante	3 Moderadamente importante	4 Muito importante	5 Muito importante	n.a. Não aplicável
Aptidão pedagógica do/a docente e convidado/a(s)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilidade do/a docente para esclarecer dúvidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Classifique a importância de avaliar, **ao nível da orientação**, através do "Inquérito Pedagógico" a/o: *

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento:

	1 Nada importante	2 Pouco importante	3 Moderadamente importante	4 Muito importante	5 Muito importante	n.a. Não aplicável
Capacidade de orientação científica do/a orientador/a	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilidade para reunir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Feedback atempado do trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Incentivo à produção científica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Classifique a importância de avaliar, **ao nível da coordenação de curso**, através do "Inquérito Pedagógico" a: *

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento:

	1 Nada importante	2 Pouco importante	3 Moderadamente importante	4 Muito importante	5 Muito importante	n.a. Não aplicável
Capacidade para mediar situações de conflito com o/a orientador/a	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilização de informação técnica quanto às normas de elaboração da tese	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

É o primeiro ano letivo que frequenta na Universidade de Coimbra? *

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim
 Não

Indique se já alguma vez respondeu ao Inquérito Pedagógico disponível no Infoestudante: *

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim, sempre que solicitado
 Sim, apenas a alguns
 Não, nunca respondi

Indique o(s) motivo(s) para não responder ao Inquérito Pedagógico disponível no Infoestudante:

(permite seleccionar mais que uma opção)

*

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

- Por esquecimento
 Por falta de tempo
 Por não ser o período mais adequado
 Por demorar muito tempo a preencher
 Por não existirem consequências com base na resposta dos/as estudantes
 Por considerar o inquérito do núcleo de estudantes mais relevante
 Por não me ter sido solicitado
 Outro

"Outro", por favor indique qual: *

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Considera que o "Inquérito Pedagógico" é: *

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento:

	1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo, nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente	6 n.a.
Adequado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Excessivamente extenso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menos relevante que o inquérito do núcleo de estudantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevante para a identificação e implementação de ações de melhoria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Por favor, justifique a avaliação atribuída ao item "Adequado": *

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Por favor, justifique a avaliação atribuída ao item "Relevante para a identificação e implementação de ações de melhoria": *

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Relativamente ao período para preenchimento do "Inquérito Pedagógico" no *Inforestudante*, considera que:

(permite selecionar só uma opção)

*

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Deveria ocorrer após a época normal de exames
- Deveria ocorrer antes da época normal de exames
- Deveria ocorrer em dois momentos de aplicação: o primeiro na penúltima semana de aulas (para avaliar as metodologias de ensino e leccionação), e o segundo após a época normal de exames (para avaliação global)
- Deveria ocorrer de acordo com o calendário definido atualmente
- Outro

Relativamente à estrutura do "Inquérito Pedagógico" no *Inforestudante*, considera que:

(permite selecionar mais do que uma opção)

*

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

- São demasiadas perguntas
- As perguntas são complexas/confusas
- As perguntas são repetitivas
- É adequada
- Outro

"Outro", por favor indique qual: *

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Caso considere que há alguma(s) questão(ões) que deva(m) ser eliminada(s), indique qual(is)?

[caso pretenda, pode consultar aqui (<https://1drv.ms/b/s!Aqkltfi1ec2xtiYVx0S48ftKpalw?e=KMF4IJ>) uma súmula das questões do "Inquérito pedagógico" (1.º, 2.º. ciclos, mestrado integrado e cursos não conferentes de grau) e aqui (https://1drv.ms/b/s!Aqkltfi1ec2xtidgPF9_Ocsa0zB5?e=JESem1) para estudantes de (3.º ciclo)]

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Na sua opinião, a sua resposta ao Inquérito Pedagógico é tida em consideração para definição de melhorias por parte dos/as:

*

Por favor, seleccione a posição apropriada para cada elemento:

	1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo, nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente	NS/NR Não sabe, não responde
Docentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coordenação de curso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Direção da Faculdade / Departamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gabinete de Promoção da Qualidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Equipa Reitoral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tem conhecimento que, sempre que deixa um comentário, este é analisado e classificado pela Faculdade e/ou Gabinete de Promoção da Qualidade? *

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim
 Não

Tem conhecimento da divulgação dos resultados apurados na sequência do preenchimento destes inquéritos? *

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim
 Não

Por que meios?

(permite seleccionar mais do que uma opção)

*

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

- Inforestudante
 Redes sociais da UC, da Faculdade / Departamento
 Ações de divulgação promovidas pela Faculdade / Departamento
 Outro

"Outro", por favor indique qual: *

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Tem conhecimento da divulgação das ações de melhoria implementadas pela Faculdade / Departamento? *

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim
 Não

Por que meios?

(permite seleccionar mais do que uma opção)

*

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

- Canal do YouTube da UC
 Redes sociais da UC, da Faculdade / Departamento
 Ações de divulgação promovidas pela Faculdade / Departamento
 Outro

"Outro", por favor indique qual: *

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Relativamente à análise e discussão dos resultados do "Inquérito Pedagógico", considera adequada a realização de: *

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento:

	1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo, nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
Jornadas pedagógicas na Faculdade/Departamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reunião com o/a Vice-Reitor/a com o pelouro da Qualidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sessões abertas promovidas pelo Conselho Pedagógico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sessões de esclarecimento promovidas pelo Gabinete de Promoção da Qualidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Indique outra(s) forma(s) de discussão de resultados que considere adequada(s):

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Está satisfeito/a com o processo de comunicação no âmbito da qualidade pedagógica?

Entende-se por processo de comunicação todas as ações de divulgação e incentivo ao preenchimento do inquérito a estudantes bem como as iniciativas de partilha de resultados e ações de melhoria decorrentes.

*

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento:

	1	2	3	4	5
	Nada satisfeito/a	Pouco satisfeito/a	Moderadamente satisfeito/a	Satisfeito/a	Muito satisfeito/a
Nível de satisfação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Em que dimensão(ões) do processo de monitorização e avaliação da qualidade pedagógica gostava que fossem implementadas melhorias?

(permite selecionar mais do que uma opção)

*

Por favor, selecione **todas** as que se aplicam:

- Ao nível do "Inquérito Pedagógico"
- Ao nível do incentivo ao preenchimento
- Ao nível da divulgação dos resultados
- Ao nível da consequência das respostas
- Outra
- Não considero que sejam necessárias melhorias

"Outra", por favor indique qual: *

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Indique proposta(s) de melhoria ao **nível do "Inquérito Pedagógico"**:

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Indique proposta(s) de melhoria ao **nível do incentivo ao preenchimento**:

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Indique proposta(s) de melhoria ao **nível da divulgação dos resultados**:

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Indique proposta(s) de melhoria ao **nível da consequência das respostas**:

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Se pretende abordar alguma questão que não tenha sido referida anteriormente e que considere pertinente para a melhoria do processo de monitorização e avaliação da qualidade pedagógica, utilize o espaço seguinte:

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

A sua resposta foi enviada com sucesso.

Obrigada pela sua participação.

Sistema de Gestão da Universidade de Coimbra | SG.UC
(http://www.uc.pt/governo/reitoria/gpq/sistema_gestao_uc)

Processo de monitorização e avaliação da qualidade pedagógica - contributos para a melhoria

[docentes]

Caro/a docente,

Solicitamos a sua colaboração no preenchimento deste questionário, aplicado a todos/as os/as docentes da Universidade de Coimbra (UC) no ano letivo 2021/22, que tem como principais objetivos:

- recolher a perceção dos/as docentes quanto ao processo de monitorização e avaliação da qualidade pedagógica;
- recolher contributos/sugestões de melhorias dos/as docentes quanto ao processo que é aplicado na UC, nomeadamente da própria Reflexão de Docentes.

O tratamento de dados pessoais que permite a divulgação deste inquérito é realizado ao abrigo do artigo 6.º/1/c, do RGPD. Visa responder ao preconizado no RJIES e RJAES, é uma das ações previstas no Plano Estratégico da UC e, com o intuito de otimizar o modelo de monitorização e avaliação da qualidade pedagógica atualmente em vigor na UC, será objeto de um estudo científico através de um projecto de estágio de um estudante Mestrado em Administração Educacional da UC, a estagiar no Gabinete de Promoção da Qualidade.

A UC, através deste inquérito, não procede à recolha direta ou indireta de dados pessoais, todavia, do conjunto de informações recolhida, em determinados casos e com referência a outros meios, é suscetível a identificação do respondente. Nestes casos, a UC sob confidencialidade, garante que a informação só será divulgada a terceiros ou tornada pública, depois de pseudonimizada ou anonimizada.

O tempo de preenchimento é de aproximadamente 10 (dez) minutos.

Em caso de dúvida, poderá contactar o Gabinete de Promoção da Qualidade, através do email sg@uc.pt (<mailto:sg@uc.pt>).

Agradecemos desde já a sua colaboração que é fundamental para a melhoria da qualidade pedagógica na UC.

No fim de responder, por favor não se esqueça de submeter o questionário.

*Nota: as questões assinaladas com * são obrigatórias.*

Existem 44 perguntas neste questionário.

Consentimento Informado

1) A recolha dos meus dados pessoais pela Universidade de Coimbra (UC), no presente contexto, destina-se a recolher contributos para melhoria do processo de monitorização e avaliação da qualidade pedagógica.

2) A responsável pelo tratamento é a UC, através Gabinete de Promoção da Qualidade da Reitoria da UC (GPQ), que garante o cumprimento do disposto no Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), bem como na demais legislação aplicável, obrigando-se a respeitar e a cumprir os direitos expressos no ponto 6., quando aplicáveis, nos termos legais, e a não colocar à disposição de terceiros os dados pessoais de forma nominativa, sem a minha autorização pessoal.

3) Os dados pessoais solicitados pela UC são os que constam no presente questionário, sendo os mesmos conservados pelo período de 12 meses.

4) Não existem comunicações, interconexões ou fluxos transfronteiriços dos dados pessoais identificáveis no destinatário.

5) A UC garante a anonimização dos dados pessoais recolhidos através deste questionário, caso venha a ser demonstrada a necessidade de proceder à divulgação pública dos resultados desta avaliação.

6) Na qualidade de titular dos dados, em conformidade com a Lei, tenho o direito de acesso, o direito de retificação, o direito de apagamento, o direito de limitação do tratamento, o direito de portabilidade, o direito de oposição e o direito de não ficar sujeito a decisões automatizadas, podendo estes serem exercidos a qualquer momento, por escrito, mediante comunicação por correio eletrónico para: sg@uc.pt (<mailto:sg@uc.pt>).

O Encarregado de Proteção de Dados da UC pode ser contactado através de epd@uc.pt (<mailto:epd@uc.pt>).

*

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

Declaro que tomei conhecimento da Política de Privacidade e de Proteção de Dados da UC (<https://www.uc.pt/pt/protecao-de-dados/politica-de-privacidade/>) e que fui informado/a do acima exposto.

Respondeu às últimas "Reflexões de Docentes"?

(permite seleccionar só uma opção)

*

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim, sempre que solicitado
- Sim, apenas a algumas
- Não, nunca respondi

Indique qual(is) o(s) motivo(s):

(permite seleccionar mais do que uma opção)

*

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

- Por esquecimento
- Por falta de tempo
- Por demorar muito tempo a preencher
- Por não existir consequências com base na resposta
- Por não me ter sido solicitado
- Por desconhecimento do período de preenchimento
- Por não ter acesso ao Infodocente
- Por ser apenas orientador/a e, por isso, considereei que a "Reflexão de Docentes" não se aplicava
- Por discordar do modelo de "Reflexão de docentes"
- Por erro na distribuição de serviço docente no Infodocente *(exemplo: por não lecionar no curso/ciclo de estudos e/ou na unidade curricular mencionado/a(s); por não orientar estudantes desse curso/ciclo de estudos)*
- Outro

"Outro", por favor indique qual: *

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Considera que a "Reflexão de Docentes": *

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento:

	1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo, nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
É adequada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É extensa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É relevante para o processo de avaliação de desempenho dos/as docentes (Regulamento de Avaliação de Desempenho dos Docentes da UC)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É relevante para a identificação e implementação de fragilidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É relevante para a implementação de ações de melhoria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Por favor, justifique a avaliação atribuída ao item "É adequada":

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Por favor, justifique a avaliação atribuída ao item "É relevante para a implementação de ações de melhoria":

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Relativamente à estrutura da "Reflexão de Docentes", considera que:

(permite seleccionar mais do que uma opção)

*

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

- São demasiadas perguntas
- As perguntas são complexas/confusas
- As perguntas são repetitivas
- É adequada
- Outra

"Outra", por favor indique qual: *

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Caso considere que há alguma(s) questão(ões) que deve(m) ser eliminadas, indique qual(is).

[caso pretenda, pode consultar aqui (<https://1drv.ms/b/s!Aqkltf1ec2xtiUQzvv9o0cJPt6o?e=iJ0Bri>) uma súmula das questões da "Reflexão de Docentes"]

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Na sua opinião, as respostas à "Reflexão de Docentes" são tidas em consideração para definição de melhorias por parte do/a: *

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento:

	1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo, nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente	NS/NR Não sei, não respondo
Coordenação de curso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Direção da Faculdade / Departamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gabinete de Promoção da Qualidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Equipa Rectoral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Como percebe o processo de monitorização e avaliação da qualidade pedagógica? *

Por favor, seleccione a posição apropriada para cada elemento:

	1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo, nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
É um processo burocrático	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É uma forma de controlo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É relevante para a melhoria do processo de ensino/aprendizagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É útil para melhorar o meu desempenho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tem conhecimento da divulgação dos resultados apurados na sequência do preenchimento da "Reflexão de Docentes"? *

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

Sim

Não

Por que meios?

(permite seleccionar mais do que uma opção)

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

- Infordocente
- Redes sociais da UC, da Faculdade / Departamento
- Ações de divulgação promovidas pela Faculdade / Departamento
- Outro

"Outro", por favor indique qual: *

Tem conhecimento da divulgação das ações de melhoria implementadas? *

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim
- Não

Por que meios?

(permite selecionar mais do que uma opção)

Por favor, selecione **todas** as que se aplicam:

- Canal do YouTube da UC
- Redes sociais da UC, da Faculdade / Departamento
- Ações de divulgação promovidas pela Faculdade / Departamento
- Outro

"Outro", por favor indique qual: *

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Tem conhecimento de que, sempre que deixa um comentário na "Reflexão de Docentes", este é analisado e classificado pela Faculdade e/ou Gabinete de Promoção da Qualidade? *

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim
- Não

Como gostaria que os resultados da "Reflexão de Docentes" fossem discutidos?

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Em que dimensão(ões) do processo de monitorização e avaliação da qualidade pedagógica gostava que fossem implementadas melhorias?

(permite seleccionar mais do que uma opção)

*

Por favor, selecione **todas** as que se aplicam:

- Ao nível do "Inquérito a Estudantes"
- Ao nível da "Reflexão de Docentes"
- Ao nível do prazo para preenchimento
- Ao nível da divulgação dos resultados e das ações de melhoria
- Ao nível da participação/envolvimento no processo de produção de melhorias
- Ao nível da consequência das respostas
- Ao nível da divulgação do período para resposta ao inquérito
- Outra
- Não considero que sejam necessárias melhorias

"Outra", por favor indique qual: *

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Indique proposta(s) de melhoria *ao nível do "Inquérito a Estudantes"*:

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Indique proposta(s) de melhoria *ao nível da "Reflexão de Docentes"*:

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Indique proposta(s) de melhoria *ao nível do prazo para preenchimento*:

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Indique proposta(s) de melhoria *ao nível da divulgação dos resultados e das ações de melhoria*:

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Indique proposta(s) de melhoria *ao nível da participação/envolvimento no processo de produção de melhorias*:

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Indique proposta(s) de melhoria *ao nível da consequência das respostas*:

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Indique proposta(s) de melhoria *ao nível da divulgação do período para resposta ao inquérito*:

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Leciona unidades curriculares ou é orientador/a no âmbito do 3.º ciclo? *

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim
 Não

Considera que o/a estudante de 3.º ciclo deve manifestar a sua opinião, através de inquérito, relativamente ao desempenho da equipa docente dessas unidades curriculares e dos/as orientadores/as? *

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim
 Não

Considera que o/a estudante de 3.º ciclo deve manifestar a sua opinião anualmente, através de inquérito, relativamente ao desempenho do/a orientador/a? *

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim
 Não

Considera que o/a docente deve manifestar a sua opinião na "Reflexão de Docentes" relativamente ao funcionamento do curso de 3.º ciclo e respetivas unidades curriculares? *

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim
 Não

Leciona unidades curriculares de cursos não conferentes de grau? *

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim
- Não

Acha relevante estender os mecanismos de monitorização e avaliação da qualidade pedagógica:

[o modelo atual é aplicado apenas a cursos não conferentes de grau (CNCG) de especialização/especialização avançada, não se encontrando abrangidos os cursos de formação/formação contínua (por exemplo, os cursos de línguas)]

(permite selecionar só uma opção)

*

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- A todos os CNCG, independentemente do n.º de ECTS e unidades curriculares
- A todos os CNCG, em função do n.º de ECTS e unidades curriculares
- Outro

"Outro", por favor indique qual: *

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Classifique a importância de avaliar a/os: *

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento:

	1 Nada importante	2 Pouco importante	3 Moderadamente importante	4 Importante	5 Muito importante
Metodologia de ensino	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CrITÉrios de avaliaÇão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aptid�o pedagógica de cada docente / formador/a	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aptid�o pedagógica global da equipa docente / formador/a	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilidade do/a docente / formador/a	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Funcionamento do curso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Se considerar importante avaliar outra(s) dimensão( es), indique qual(ais):

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Se pretende abordar alguma questão que não tenha sido referida anteriormente e que considere pertinente para a melhoria do processo de monitorização e avaliação da qualidade pedagógica, utilize o espaço seguinte:

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Caracterização sociodemográfica

Indique a sua faixa etária: *

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- =< 25 anos
- 26 a 35 anos
- 36 a 45 anos
- 46 a 55 anos
- 56 a 65 anos
- > 65 anos
- Prefiro não responder

Indique o sexo a que pertence: *

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- Feminino
- Masculino
- Outro
- Prefiro não responder

Indique a sua antiguidade na UC: *

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- < a 1 ano
- 1 a 5 anos
- 6 a 10 anos
- 11 a 20 anos
- 21 a 30 anos
- > 30 anos

Indique a sua categoria: *

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- Professor/a Catedrático/a
- Professor/a Catedrático/a Convidado/a
- Professor/a Associado/a
- Professor/a Associado/a Convidado/a
- Professor/a Auxiliar
- Professor/a Auxiliar Convidado/a
- Professor/a Visitante
- Assistente Convidado/a
- Monitor/a
- Leitor/a
- Investigador/a

Exerce algum cargo de gestão na Universidade/Faculdade/Departamento? *

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim
- Não