



Lifelong  
Learning  
Programme

*With the support of the Lifelong Learning Programme of the European Union*

**„Identifying Barriers in Promoting the European Standards and Guidelines  
for Quality Assurance at Institutional Level“**

**IBAR**

Agreement number – 2010 – 4663/001 - 001

WP11

**Quality and Information**

National study – Portuguese version

2013

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

IBAR PROJECT

# QUALIDADE E INFORMAÇÃO – O CASO PORTUGUÊS

---

Work Package 11

## Equipa de Investigação

Amaral, A.

Cardoso, S.

Machado, I. (Relatora)

Neave, G.

Rosa, M. J.

Sarrico, C. (Coordenadora do Projeto)

Sin, C.

Tavares, O.

Teixeira, P.

Veiga, A.

Setembro 2013

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 1. Introdução                        | 3  |
| 2. Metodologia                       | 5  |
| 3. Resultados                        | 6  |
| 4. Conclusão                         | 15 |
| 4.1 Resumo dos resultados            | 15 |
| 4.2 Recomendações                    | 16 |
| 5. Referências                       | 17 |
| Anexo – Dados institucionais por IES | 18 |

## 1. INTRODUÇÃO

Desde o último quartel do século XX que o ensino superior tem demonstrado um interesse crescente no desempenho (Sarrico, 2010), tendo assim surgido novos sistemas de garantia de qualidade. Apesar de se terem tomado algumas iniciativas, em grande parte impostas pelos governos, os indicadores de desempenho, uma parte integrante dos sistemas de informação, foram incorporados na gestão das IES em vários níveis (Cave, 1997). De facto, a medição de desempenho organizacional tem vindo a ser desenvolvida desde o aparecimento dos modelos tradicionais de contabilidade (Eccles, 1991; Neely, 1999) e tem sofrido muitas alterações ao longo do tempo. Nos anos oitenta, a medição de desempenho é transformada pelo movimento da qualidade, e na década de noventa este movimento move a sua ênfase para uma perspetiva mais externa, com medidas de qualidade a focalizarem-se na satisfação do cliente (Kaplan, 1992). É também por esta altura, que o interesse pelos modelos de desempenho de causa e efeito começou a desenvolver-se, isto é, não olhar apenas para os resultados (efeitos), mas também olhar para os determinantes desses resultados (causas) (Brignall, 1991). O interesse também começou a incidir na necessidade de fazer um uso efetivo dos dados recolhidos para fins de melhoria. Estas preocupações - de prestação de contas aos *stakeholders* externos e uma preocupação com o uso de informações para conduzir à melhoria -, também apareceram no sector do ensino superior, como resultados das reformas que foram impulsionadas pelas tendências de massificação, diversificação, privatização e internacionalização (Bernhard, 2012).

Para além destas tendências também estarem presentes em Portugal, a avaliação da qualidade e o sistema de acreditação agora existentes neste país fazem referências e colocam pressão sobre as IES para o desenvolvimento de sistemas de informação confiáveis para a recolha, análise, utilização e publicação de informação, de acordo com as normas e orientações europeias (ESG) para a Garantia da Qualidade no Espaço Europeu do Ensino Superior.

As ESG (ENQA, 2005) incluem explicitamente referências à necessidade de utilizar as informações para a melhoria e aumento da qualidade e, também, relativamente à dimensão da prestação de contas na ESG 1.6 e 1.7, respetivamente:

ESG1.6 – Sistemas de informação: As instituições devem assegurar que recolhem, analisam e utilizam informação relevante para a gestão efetiva dos seus programas de estudo e de outras atividades.

ESG1.7 – Informação pública: As instituições devem publicar regularmente informação atual, imparcial e objetiva, quer quantitativa quer qualitativa, sobre os seus programas e bolsas que oferecem.

O objetivo principal do WP 11 sobre *Qualidade e Informação* consiste em perceber que "boas práticas" e "barreiras" podem ser identificadas relativamente à recolha, análise, utilização e divulgação de informações relevantes para a gestão eficaz dos ciclos de estudos das instituições de ensino superior e de outras atividades.

Assim, este relatório começa por apresentar uma breve explicação sobre a metodologia adotada sobre a qual este estudo é construído para o caso Português. Em seguida, os resultados entre as quatro instituições estudadas serão apresentados em seis secções, que refletem as seis questões de investigação definidas no âmbito deste *work package*. O relatório conclui com uma síntese das principais conclusões, e com um conjunto de recomendações para os gestores institucionais e para os decisores políticos.

## 2. METODOLOGIA

Seguindo a metodologia utilizada nos trabalhos anteriores do projeto IBAR, a análise para este *work package* também se irá concentrar numa amostra de instituições de ensino superior (IES). Quatro IES públicas foram selecionados para os estudos de caso portugueses, pertencentes tanto ao subsistema universitário (IES  $\alpha$  e IES  $\beta$ ) como ao subsistema politécnico (IES  $\gamma$  e IES  $\delta$ ). Estas instituições também são diferentes em termos de dimensão de alunos e de localização, a fim de proporcionar uma amostra diversificada, capaz de basear a investigação empiricamente.

A análise foi desenvolvida em duas etapas. Em primeiro lugar, começamos por analisar a legislação nacional e documentos institucionais referentes a vários aspetos sobre a recolha, análise, utilização e publicação de informação (qualitativa e quantitativa) em relação aos processos de garantia de qualidade. Em segundo lugar, realizaram-se um total de 36 entrevistas com diferentes grupos de atores de cada uma das instituições, que foram transcritas posteriormente para a análise de conteúdo.

Estas entrevistas dirigiram-se, em cada uma das quatro instituições selecionadas, tanto aos membros da administração e gestão central como aos membros das faculdades/escolas. O primeiro grupo era composto pelo Reitor /Presidente (ou, em seu lugar, um vice-reitor/vice-presidente, ou um pró-reitor) e pelo representante da estrutura de Garantia de Qualidade (ou, em seu lugar, do Senado, da estrutura responsável pelos programas de estudo, ou dos Serviços de Apoio ao Estudante). O segundo grupo foi constituído pelo diretor (ou equivalente), o representante da estrutura de Garantia de Qualidade (relativa à unidade orgânica), o diretor do programa de estudos, e por dois grupos de foco, um composto por docentes e outro por alunos (cerca de cinco participantes em cada grupo de foco).

Mais uma vez, e devido a razões metodológicas, a seleção foi feita tendo em conta, por um lado, as áreas científicas e, por outro, os programas de estudo. O objetivo era escolher diferentes áreas científicas e programas de estudo que fossem ministrados em todas as instituições, independentemente do seu subsistema (universitário ou politécnico). Como resultado, foram escolhidas duas áreas científicas grandes e distintas - Engenharia e Artes - e dois programas de estudo (apenas programas de estudo referentes ao primeiro ciclo) de cada área: Engenharia Civil e Design, na IES  $\alpha$ ; Engenharia Civil e Design de Comunicação, na IES  $\beta$ ; Engenharia Civil e Artes e Design, na IES  $\gamma$  e Engenharia Civil e Belas Artes, na IES  $\delta$ . No sentido de facilitar a referência ao longo do relatório e torná-la mais consistente, a terminologia Engenharia e Artes será usada em todo o relatório para citar as duas áreas investigadas.

Os resultados obtidos através de todos os dados recolhidos (quer de legislação quer das entrevistas) são apresentados na secção seguinte, para cada questão de investigação definidas para o WP11. Enquanto a análise da legislação e outros documentos institucionais foi a principal fonte de

informação sobre a recolha, análise e publicação de informações relativas aos processos de garantia de qualidade, as entrevistas permitiram chegar a uma melhor compreensão da utilização real dessas informações.

### 3. RESULTADOS

As secções seguintes oferecem uma síntese dos resultados obtidos nas quatro IES estudadas, destacando também as diferenças que surgiram entre elas. O Anexo 1 apresenta os resultados detalhados para cada instituição.

#### 3.1 Questão 1

*Existe alguma política, regulamentação ou prática ao nível nacional no que diz respeito à divulgação de informação sobre as IES e pelas IES? (para a sociedade em geral, várias instituições, stakeholders das IES, estudantes, empregadores, etc)?*

Em Portugal, a legislação nacional estabelece regras bastante abrangentes que governam as instituições de ensino superior relativamente à recolha, análise, utilização e divulgação de informações relativas aos processos de garantia de qualidade.

Desde 2007, que o Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (coloquialmente conhecido pela sigla RJIES) estabelece obrigações tanto para o Estado como para as IES. O Estado tem a responsabilidade de, no domínio do ensino superior, garantir a divulgação pública da informação relativa aos projetos educativos, às IES e aos seus ciclos de estudos. Mais especificamente, em relação a registos e sua publicidade, o ministério da tutela deve organizar e manter atualizado um registo oficial de acesso público, que inclua os seguintes dados sobre as IES e sobre suas atividades:

- a. IES e suas características relevantes;
- b. Consórcios de IES;
- c. Ciclos de estudos em funcionamento conducentes à atribuição de grau académico e, quando for caso disso, profissões regulamentadas para que qualificam;
- d. Docentes e investigadores;
- e. Resultados da acreditação e avaliação das IES e dos seus ciclos de estudos;
- f. Informação estatística, designadamente acerca de vagas, candidatos, estudantes inscritos, graus e diplomas conferidos, docentes, investigadores, outro pessoal, ação social escolar e financiamento público;
- g. Empregabilidade dos titulares de graus académicos;
- h. Base geral dos graduados no ensino superior;
- i. Outros dados relevantes, definidos por portaria do ministro da tutela

O RJIES menciona especificamente a necessidade de informação sobre a transição para o mercado de trabalho, novamente atribuindo responsabilidades quer às IES quer ao Estado, respetivamente:



- Constitui obrigação de cada instituição proceder à recolha e divulgação de informação sobre o emprego dos seus diplomados, bem como sobre os seus percursos profissionais;
- Compete ao Estado garantir a acessibilidade pública dessa informação, assim como a sua qualidade e comparabilidade, designadamente através da adoção de metodologias comuns.

O RJIES determina ainda que as IES devem publicar um relatório anual sobre as suas atividades, dando conta designadamente:

- a. Do grau de cumprimento do plano estratégico e do plano anual;
- b. Da realização dos objetivos estabelecidos;
- c. Da eficiência da gestão administrativa e financeira;
- d. Da evolução da situação patrimonial e financeira e da sustentabilidade da instituição;
- e. Dos movimentos de pessoal docente e não docente;
- f. Da evolução das admissões e da frequência dos ciclos de estudos ministrados;
- g. Dos graus académicos e diplomas conferidos;
- h. Da empregabilidade dos seus diplomados;
- i. Da internacionalização da instituição e do número de estudantes estrangeiros;
- j. Da prestação de serviços externos e das parcerias estabelecidas;
- k. Dos procedimentos de auto -avaliação e de avaliação externa e seus resultados.

Para assegurar uma maior transparência, a lei determina que as instituições utilizem a Internet para disponibilizar informações, nomeadamente:

1. As IES disponibilizam no seu sítio na Internet todos os elementos relevantes para o conhecimento profundo dos ciclos de estudos oferecidos e graus conferidos, da investigação realizada e dos serviços prestados pela instituição;
2. Entre os elementos disponibilizados incluem -se, obrigatoriamente, os relatórios de autoavaliação e de avaliação externa da instituição e das suas unidades orgânicas, bem como dos seus ciclos de estudos.

Adicionalmente, o RJIES detalha as seguintes regras relativas à informação e à sua disseminação por IES:

1. Os estabelecimentos de ensino mencionam obrigatoriamente nos seus documentos informativos destinados a difusão pública e na respetiva publicidade o conteúdo preciso do reconhecimento de interesse público, das autorizações de funcionamento de ciclos de estudos e de reconhecimento de graus;
2. IES devem disponibilizar informações precisas e suficientes sobre os seguintes aspetos:
  - a. Missão e objetivos da instituição;

- b. Estatutos e regulamentos;
- c. Unidades orgânicas;
- d. Ciclos de estudos em funcionamento, graus que conferem e estrutura curricular;
- e. Corpo docente, regime do vínculo à instituição e regime de prestação de serviços;
- f. Regime de avaliação escolar;
- g. Títulos de acreditação e resultados da avaliação da instituição e dos seus ciclos de estudos;
- h. Direitos e deveres dos estudantes, incluindo todas as propinas e taxas a pagar por estes;
- i. Serviços de ação social escolar;
- j. Índices de aproveitamento e de insucesso escolar, bem como de empregabilidade dos ciclos de estudos ministrados;
- k. Outros elementos previstos na lei ou nos estatutos.

Para além do RJIES, a Lei de Avaliação do Ensino Superior de 2007 considera como um dos parâmetros de avaliação relacionados com os resultados decorrentes da atividade das IES:

- A Informação disponibilizada sobre a instituição e sobre o ensino nela ministrado.

No âmbito da autoavaliação, esta Lei recomenda ainda que as IES devem, entre outras coisas:

- Certificarem-se de que recolhem, analisam e usam a informação relevante para a gestão eficaz dos seus ciclos de estudos e de outras atividades; e,
- Publicar, regularmente, informação quantitativa e qualitativa, atualizada, imparcial e objetiva acerca:
  - Dos ciclos de estudos que ministram e graus e diplomas que conferem;
  - Da monitorização do trajeto dos seus diplomados por um período razoável de tempo, na perspetiva da empregabilidade.

Por fim, há também uma referência à divulgação de informação nos Decretos-Leis 205/2009 e 207/2009, que estipulam os estatutos da carreira docente, respetivamente, nas universidades e nos institutos politécnicos. Esta legislação estabelece que as IES devem promover a divulgação adequada do currículo das disciplinas no âmbito dos ciclos de estudo, bem como toda a informação que lhes está associada, especialmente os objetivos, bibliografia e avaliação dos alunos, através de seus respetivos sítios na Internet.

### 3.2 Questão 2

*Quais são as políticas e práticas institucionais em termos de **recolha e análise** da informação quanto a: taxas de progressão e sucesso dos estudantes; empregabilidade dos graduados; satisfação dos estudantes com o programa; eficácia dos docentes; perfil dos estudantes; disponibilidade de recursos de aprendizagem e os seus custos; principais indicadores internos de desempenho da IES?*

Globalmente, as IES portuguesas representadas no estudo tendem a recolher e a analisar informações relacionadas a alguns dos aspetos referidos nesta questão de investigação. No entanto, nem toda a informação é recolhida ou sempre sistematizada e monitorizada por serviços específicos.

Na análise desta primeira questão será apresentada, em primeiro lugar, uma descrição do que está presente no sítio da Internet de cada umas das instituições sobre a recolha e análise de informação, tendo em conta os aspetos referidos; e, em segundo lugar, serão apresentadas as ideias provenientes da análise entrevistas realizadas aos diferentes atores.

Na IES  $\alpha$  existe um gabinete para a Avaliação e Promoção Institucional da Qualidade (GAPIQ), que é responsável pela recolha de informação, administração de questionários, desenvolvimento de indicadores, organização do processo de autoavaliação e da avaliação externa, análise de informações e por estudos de investigação institucionais. Este gabinete tem vindo a recolher informações sobre taxas de insucesso e de abandono. Relativamente à empregabilidade, este mesmo gabinete preparou o seu primeiro estudo em 2005. A cada semestre, um inquérito sobre a opinião dos alunos é realizado através do seu sítio na Internet, e a análise, agregada ao ciclo de estudos, está disponível *online*. No entanto, os resultados individuais são distribuídos para as respetivas comissões de curso, departamentos e docentes. Desde 2001/2002 que este gabinete tem vindo a acompanhar o perfil da sua população estudantil, mas apenas considerando os novos alunos. Este estudo, que é feito através de um questionário dirigido os novos alunos, começou a incluir também, este ano, os novos alunos inscritos nos 2.º e 3.º ciclos de estudos. Em cada ano, a instituição recolhe dados para a preparação dos seus relatórios de contabilidade e de atividade, ambos disponíveis *online*.

Em 2003, a IES  $\beta$  estabeleceu um sistema de informação, que apoia muitas tarefas diárias, fornecendo informações relevantes sobre as atividades institucionais. Consiste numa plataforma que liga todos os subsistemas de gestão que são utilizados regularmente na IES. Trata-se de um sistema de informação integrado, que permite o fácil acesso a informações relevantes para a instituição, seja no âmbito do ensino, ou científico, ou técnico ou administrativo. O sistema fornece aos seus utilizadores internos, informações completas sobre o registo académico dos alunos, o programa das disciplinas, os horários, a disponibilidade de salas, a localização dos gabinetes das pessoas, os autores de publicações, os

projetos em curso, entre outros. No entanto, o sistema também serve para partilhar algumas informações (não todas) com atores externos, quer sobre a oferta educativa quer sobre as atividades da instituição.

Consequentemente, a instituição dispõe de serviços responsáveis pela recolha e análise de informações. O serviço de "Melhoria Contínua", cuja missão é estabelecer um sistema de suporte à melhoria contínua e promover uma cultura de qualidade, é responsável pela recolha, análise e divulgação de informações relevantes sobre o desempenho da instituição, bem como a manutenção e atualização de todos os indicadores relacionados: por exemplo, dados sobre o acesso, o número de alunos matriculados em ciclos de estudos, e as características socioeconómicas dos alunos. O serviço denominado de "Observatório do Emprego" recolhe informações sobre a empregabilidade e também sobre a satisfação com os ciclos de estudos, fazendo inquéritos aos antigos alunos. Em cada ano a instituição também recolhe dados para a elaboração dos relatórios de contas e de atividades, disponíveis online. Os inquéritos pedagógicos são realizados em cada semestre, utilizando meios informáticos, permitindo que os alunos avaliem os seus cursos e docentes.

Na IES  $\gamma$  existe um Gabinete de Planeamento e Gestão da Qualidade, mas não existem documentos disponíveis publicamente. Assim, não é possível saber, através do seu sítio da Internet, quais as informações que são realmente recolhidas e analisadas. Além disso, não foi possível encontrar os relatórios de contas e de atividades. Atualmente, esta IES está a desenvolver um sistema de garantia de qualidade que inclui a recolha e análise de informações sobre a empregabilidade.

Por outro lado, ao nível das unidades orgânicas, é possível encontrar documentos que revelam a existência de recolha e análise de informações sobre: a progressão dos alunos e as taxas de sucesso, as taxas de abandono escolar, o perfil da população estudantil e dos docentes, os recursos financeiros, a mobilidade dos estudantes e o número de graduados.

Na IES  $\delta$ , existe um Gabinete de Avaliação e Qualidade, que é responsável pelo desenvolvimento de atividades relacionadas com a avaliação (interna e externa) e pela promoção da qualidade de acordo com as orientações dos órgãos estatutários. Para cumprir a sua missão, este gabinete é responsável pela recolha e análise de informações para todas as unidades institucionais relacionadas com: a eficácia dos docentes através de inquéritos pedagógicos em cada semestre letivo, a caracterização dos novos alunos em cada ano, elaboração de relatórios de autoavaliação e preparação das avaliações externas. Desde 2008 que a recolha de informações tem sido feita sistematicamente por este gabinete. Segundo o presidente da instituição, a recolha de informações sobre a progressão dos alunos e as taxas de sucesso é centralizada nos serviços académicos. Em relação à empregabilidade, esta IES tem um observatório de "integração na vida ativa", que é responsável pela recolha e análise de informações

sobre este assunto, mas só agora é que o faz de uma forma mais sistemática e confiável (na opinião do representante da estrutura de garantia da qualidade).

Para o primeiro grupo de entrevistados, os da gestão central, a informação tem sido recolhida e analisada em vários níveis. No entanto, se, em alguns casos, a informação é recolhida por serviços específicos, em outros isso não acontece. Mas, nestes casos, existem iniciativas para transformar o processo de recolha e análise mais sistemático, através do desenvolvimento de sistemas de garantia de qualidade. Este grupo destaca alguns motivos que ajudaram ou reforçaram a necessidade de recolher e analisar informações: as novas regras para a avaliação docente mudou o paradigma em termos de informação pedagógica: a inclusão das opiniões dos alunos sobre os docentes na sua avaliação transformou esta mais importante, o que provocou o aumento das taxas de resposta; e, o processo de avaliação externa e da acreditação que exige informação.

Do ponto de vista dos docentes, a informação é recolhida e, alguma desta até é analisada por eles. Nalgumas IES, os docentes precisam de alguma informação para fazerem o relatório anual das suas disciplinas. No entanto, os docentes referem que sentem que existe muita informação que não é analisada por ninguém, talvez porque de facto não há ninguém designado para o fazer.

No entanto, no contexto de Artes (IES  $\delta$ ) e porque o número de alunos e professores é menor, a informação é tratada de uma forma informal entre eles; por exemplo, em relação à empregabilidade, um docente de Artes recolhe essa informação diretamente dos alunos. O diretor do curso ressalta que não há nenhuma informação oficial sobre isso; que não existe um método padronizado para todos os ciclos de estudos; e, nalguns casos há monitorização, mas informal.

Em relação aos alunos, a ideia básica que surge a partir dos dados recolhidos é que eles estão conscientes da recolha e análise de informação que é feita nas suas instituições. Eles têm acesso a uma grande quantidade de informação, mas não têm a certeza sobre a sua análise, e sentem que alguma informação é perdida. Alguns deles mencionam que antes da admissão na instituição, não sabiam, por exemplo, informação sobre as taxas de empregabilidade.

Embora não seja possível estabelecer diferenças claras sobre as políticas e práticas relativas à recolha e análise de informação, as universidades aparentam ser mais organizadas do que os politécnicos, apesar de nestes existirem desenvolvimentos nesta área. Por outro lado, parece também que a 'empregabilidade dos diplomados' é o aspeto mais fraco em termos de recolha e análise, porque alguns atores não estão cientes desta informação, e os que estão, sentem que só agora é que a recolha é feita de uma forma mais fiável. Por fim, parece que a criação de gabinetes específicos nas IES para fazer a recolha e a análise de informação torna este processo mais sistemático e fiável.

### 3.3 Questão 3

*Quais são as políticas e práticas institucionais em termos de uso da informação relacionada com: empregabilidade dos graduados; satisfação dos estudantes com o programa; eficácia dos docentes; perfil dos estudantes; disponibilidade de recursos de aprendizagem e os seus custos; principais indicadores internos de desempenho da IE? Para que propósitos está a ser utilizada a informação recolhida? (tomada de decisão, ação corretiva, melhoria, inovação)*

Basicamente três ideias surgem da análise das respostas dos diferentes atores entrevistados sobre o uso da informação: não existe um uso sistemático de informação sendo que, por vezes a informação é usada porque existe uma pressão externa para o fazer (por exemplo, processos de acreditação); há uma perceção geral de que a informação não é utilizada de uma forma otimizada; e, há atores, especialmente os estudantes, que não estão cientes do uso da informação.

Para o primeiro grupo de entrevistados, a administração central, a informação é vista como uma necessidade essencial para definir um plano estratégico para a instituição em diferentes níveis. Parece que a informação é usada para o consumo doméstico e para trabalhar a imagem institucional. Por exemplo, a utilização de informação sobre o perfil da população estudantil ajuda na adoção de uma estratégia para atrair novos alunos. Na sua perspetiva, a informação que resulta dos inquéritos pedagógicos é usado para melhorias. No entanto, existe uma preocupação geral para transformar a utilização de toda a informação numa forma mais sistemática. Na IES  $\delta$ , um membro da equipa do presidente assegura que as informações sobre a progressão dos alunos e as taxas de sucesso são usadas por todos, numa perspetiva *bottom-up*: os docentes têm que fazer um relatório do curso a cada semestre e, em seguida, os diretores dos ciclos de estudos também têm de fazer um relatório global, onde se cruzam todas as informações obtidas com os resultados dos inquéritos pedagógicos e, em seguida, se for necessário, essa informação é usada para ações corretivas.

Ao nível da unidade orgânica, há um consenso geral entre os diretores dos ciclos de estudos que a informação é usada para redefinir ou repensar os currículos. Eles alegam que permite uma tomada de decisões melhor informada sobre a reorganização curricular e, também, sobre o *numerus clausus* com base em dados de empregabilidade. Eles também mencionam que a informação sobre a progressão dos alunos e taxas de sucesso é usada para atuar e resolver situações problemáticas, ou seja, ações corretivas, ou até mesmo para repensar as práticas de ensino. No entanto, há opiniões, como a transmitida pelo diretor do ciclo de estudos de Engenharia de uma instituição, que menciona que há uma dificuldade em tomar uma ação corretiva entre os docentes, pois a autonomia docente é muito poderosa, é vista como inviolável, e é muito difícil lutar contra essa cultura. Embora existam

consequências para o mau desempenho dos docentes, estas não são tantas quanto as que deveriam ser. Os diretores dos ciclos de estudos também mencionam que a informação é usada para publicitar os ciclos de estudos e a instituição. No entanto, um dos diretores menciona que, por vezes, a informação é analisada apenas para o processo de acreditação, embora possa ser utilizada para outros fins. A opinião geral é de que a informação não é utilizada de uma forma otimizada.

No que diz respeito à opinião dos docentes sobre o tema, parece que em todas as instituições estes pensam que a informação é mais utilizada a nível central para a tomada de decisões. No entanto, eles também usam informações sobre as suas próprias disciplinas (especialmente em relação à progressão dos alunos e às taxas de sucesso) numa perspetiva individual. NA IES  $\alpha$  e no ciclo de estudos de Engenharia, eles usam essa informação para discutir com o diretor da escola, a fim de encontrar soluções para o futuro. No contexto de Artes, e talvez porque o número de professores e alunos é menor, os docentes argumentam que usam as informações sobre os alunos (registos individuais) para os conhecer melhor. Eles também mencionam que a informação é usada para reajustar algumas situações que possam ocorrer, mas tudo é tratado de uma forma bastante informal. Numa outra perspetiva, afirmam que a partir das informações recolhidas podem surgir novas ideias para redesenhar os ciclos de estudos.

Em todas as quatro instituições os alunos referiram que não vêem o uso da informação, apesar de saber que há recolha de informação. Eles sentem que são deixados de fora nesta área e que há uma desconexão entre os alunos e os processos de tomada de decisão. No entanto, eles querem acreditar que a informação é realmente usada.

### **3.4 Questão 4**

*Quão eficiente é a recolha, análise e uso da informação na instituição?*

Os dados recolhidos em todas as quatro instituições sugerem que o processo de recolha, análise e uso de informação não é o ideal.

Todos os atores fazem referência aos inquéritos pedagógicos, especialmente os estudantes e os académicos. Eles sentem que, se a recolha deste tipo de informação é ineficaz, então a análise e o uso também o serão. O problema parece estar nas reduzidas taxas de resposta e no facto dos alunos não estarem cientes da importância dessa informação. Os alunos não vêem o seu uso e, conseqüentemente, eles não se sentem motivados para responder. Por estas razões, todas as informações a partir destes inquéritos são usadas com cautela.

Outro ponto citado pelos entrevistados é a informação sobre a empregabilidade. Nalgumas IES, a recolha de dados sobre os empregadores e diplomados não é eficaz, porque é difícil alcançá-los;

internamente é mais fácil chegar aos estudantes, mas externamente é muito difícil de obter taxas de resposta suficientes para uma análise e uso eficaz. Os alunos mencionam que esta informação poderia ser usada de forma mais eficaz pelo gabinete de marketing das instituições.

No entanto, e como esperado, os pontos de vista dos gestores de topo parecem ser mais otimistas. Nas palavras do presidente de uma IES “a informação é utilizada de forma eficaz, pois os problemas são resolvidos”.

### 3.5 Questão 5

*Quais são as políticas e práticas institucionais relativamente à **publicação** de informação relacionada com os aspetos: oferta educativa; resultados de aprendizagem; qualificação concedida; processos de ensino e avaliação; oportunidades de ensino para os alunos; visões e percursos profissionais de antigos alunos; perfil da população estudantil? Que informação é mantida internamente? O que se publica para o exterior? Como é que as IES verificam se as expectativas de imparcialidade e objetividade da informação publicada são cumpridas?*

A análise das políticas e práticas institucionais sobre a publicação de informação relacionada com os aspetos mencionados na Questão 5 foi realizada em duas partes. Em primeiro lugar, os sítios na Internet das quatro IES foram analisados à procura de informação sobre os aspetos referidos, para ver se a informação é realmente publicada e se se encontra disponível para consulta (ver Tabela 1). Em seguida, os dados recolhidos a partir das entrevistas foram analisados para deslindar a perceção dos diferentes atores sobre o tema.

Os sítios na Internet das IES analisadas parecem ter uma área destinada aos futuros candidatos com acesso fácil aos diferentes tipos de informação relacionada com os seus interesses específicos. Em relação aos aspetos mencionados e sob análise, as IES publicam a maioria das informações. Um aspeto que é comum a todas as instituições é a visão de antigos alunos que ainda não se encontra *online*. No entanto, parece que a recolha de dados sobre o destino profissional dos antigos alunos está mais desenvolvida no contexto universitário do que no politécnico. Outro aspeto que parece ser tratado de forma diferente pelas IES analisadas é o perfil da população estudantil. Algumas IES sentem a necessidade de saber quem é que concorre às suas instituições, porque fazem inquéritos direcionados apenas aos novos alunos, talvez para as ajudar a delinear estratégias para atrair novos alunos.



**Tabela 1** – Publicação de informação nos sítios da Internet das IES tendo em conta os aspetos mencionados na Questão 5

| IES  | Universidade $\alpha$   | Universidade $\beta$  | Instituto Politécnico $\gamma$  | Instituto Politécnico $\delta$  |
|--|---|---|---|---|
| <i>Ciclos de estudos oferecidos</i>                      | Sim<br>(incluindo vagas, provas de ingresso, nota mínima de ingresso no ano letivo anterior, condições de admissão) | Sim<br>(incluindo vagas, provas de ingresso, nota mínima de ingresso no ano letivo anterior, condições de admissão mas apenas Engenharia) | Sim<br>(incluindo provas de ingresso, condições de admissão)                        | Sim<br>(incluindo vagas, provas de ingresso e condições de admissão)                |
| <i>Resultados de aprendizagem</i>                        | Sim   | Sim   | Sim   | Sim   |
| <i>Qualificação concedida</i>                            | Não   | Sim   | Sim   | Não   |
| <i>Processos de ensino, aprendizagem, e avaliação</i>    | Sim   | Sim   | Sim   | Sim   |
| <i>Oportunidades de ensino para os estudantes</i>        | Sim   | Sim   | Sim   | Sim   |
| <i>Visões e destinos profissionais de antigos alunos</i> | <i>Visões:</i> não (apenas perspetivas de carreira);<br><i>Empregabilidade:</i> Sim (Inquéritos aos graduados 2012) | <i>Visões:</i> não (apenas perspetivas de carreira);<br><i>Empregabilidade:</i> sim (Inquérito aos graduados 2005-2010)                   | <i>Visões:</i> não (apenas perspetivas de carreira);<br><i>Empregabilidade:</i> não | <i>Visões:</i> não (apenas perspetivas de carreira);<br><i>Empregabilidade:</i> não |
| <i>Perfil da população estudantil</i>                    | Não<br>(apenas perfil dos novos alunos)   | Não<br>(uma breve descrição de factos e números das IES)  | Não<br>(apenas disponível na Escola de Engenharia e não atual (2010))               | Não<br>(apenas perfil dos novos alunos)   |

Na IES  $\alpha$ , o pró-reitor menciona que a instituição tem um planeamento sistemático para a imprensa regional, tentando mostrar a importância da universidade em diferentes níveis. Ele afirma igualmente que o relatório anual, com informações ao nível de prestações de contas, adquiriu uma maior abrangência e visibilidade nos últimos anos. No caso das IES  $\beta$ , um membro da equipa do reitor refere que a instituição assume uma política de tornar público 99% da informação produzida. Nas suas palavras "conhecer a si mesmo é o melhor incentivo para melhorar o que existe". Em relação às instituições politécnicas analisadas, os seus presidentes afirmam que todas as informações produzidas estão disponíveis *online*, mas apenas algumas só são acessíveis internamente.

Globalmente, os docentes estão cientes de que a instituição publica informações que estão disponíveis através de um sítio na Internet dedicado a futuros candidatos. Além disso, todos os quatro sítios na Internet analisados possuem *links* para uma página específica dedicada aos futuros candidatos/visitantes. No entanto, um docente da IES  $\delta$  refere que nem todas as informações são publicadas, especialmente as relativas à empregabilidade.

Os estudantes afirmam que, a partir de uma perspetiva externa, o candidato tem acesso a todas as informações de que precisa saber sobre os ciclos de estudos e sobre a instituição através dos sítios na

Internet. No entanto, alguns alunos não têm conhecimento de informação sobre a empregabilidade, pois não encontram publicações sobre isso, e o seu conhecimento sobre o assunto é baseado em informações não oficiais ou em estudos externos.

### 3.6 Questão 6

*Que barreiras e boas práticas existem no que diz respeito à recolha, uso e publicação de informação na instituição? O que é que se poderia fazer para melhorar a política e a prática nesta área?*

De todos os dados recolhidos e analisados para o caso Português, chegamos ao seguinte conjunto de barreiras para a prática efetiva em relação à recolha, uso e divulgação de informação nas IES e à implementação das normas 1.6 e 1.7 das Orientações e Normas Europeias para a Garantia da Qualidade.

Relacionadas aos Recursos:

1. Falta de recursos humanos disponíveis para trabalhar neste aspeto e para ser responsável pela sua monitorização;
2. Falta de formação sobre “como recolher e analisar informação”;
3. Falta de tempo para analisar informação; especialmente os docentes que reclamam de excesso de burocracia;

Organizacional:

4. Falta de processos standardizados e sistemáticos;
5. Falta de formalização no que se refere à recolha de informação (especialmente dados sobre a empregabilidade);
6. Falta de confiança na forma como a informação é recolhida (especialmente relacionada com o conceito de empregabilidade);
7. Sistemas de informação pouco funcionais e intuitivos;
8. Falta de visibilidade (“tornar a informação visível sem ser necessário procurá-la”);
9. Falta de uso eficaz da informação recolhida com objetivos de melhoria.

Cultural:

10. Inutilidade apercebida da recolha da informação se de facto não será usada de qualquer maneira;
11. Taxas de resposta baixas nos inquéritos pedagógicos;
12. Falta de envolvimento dos docentes na tomada de decisão em relação a assuntos de informação;

13. Falta de envolvimento de pessoas de áreas específicas, especialmente Artes, no desenho dos instrumentos de recolha de informação;
14. Uma cultura de informação desagregada apenas aos olhos da gestão.

Em termos de **boas práticas** institucionais, as seguintes surgiram a partir da análise realizada sobre todos os dados recolhidos:

1. Existência de um gabinete na IES responsável pela recolha e análise de dados;
2. Resposta apropriada às pressões externas por criar processos sistemáticos para a recolha de informação;
3. Existências de páginas de Internet direcionadas aos candidatos;
4. Formação aos novos alunos em como usar os sistemas de informação existentes;
5. Um prémio (similar ao selo ECTS) para atestar a qualidade de informação sobre a oferta dos ciclos de estudos publicada nos sítios da Internet.

Os dados recolhidos a partir das entrevistas indicam que há uma ideia geral de que mais se poderia fazer sobre esta questão. Os sistemas de informação devem tornar-se mais intuitivos e *user-friendly*. A informação deve ser mais simples (resumida) e visível. A divulgação de informação deve ser feita de forma diferente, de tal forma que salientem a importância da informação. A recolha de dados sobre a empregabilidade deve ser repensada para aumentar a sua credibilidade. E, em geral, as informações recolhidas podem ser usadas de uma forma mais eficaz para fins de melhoria.

## 4. CONCLUSÃO

### 4.1 Sumário de Resultados

Este relatório destina-se a clarificar, por um lado, a forma como as IES portuguesas recolhem e analisam informação sobre seus ciclos de estudos e sobre outras atividades, a fim de gerir eficazmente a sua qualidade, e, por outro lado, a forma como prestam informações para o público em geral. Embora a legislação nacional seja bastante detalhada, e até mesmo redundante, determinar e estimular a recolha, análise e uso de informações diversas, na realidade, parece que mais se poderia fazer sobre esta questão. Além disso, em Portugal, o processo de acreditação dos ciclos de estudos é muito recente, e talvez por isso, algumas IES não tenham sentido necessidade de ter mecanismos formais para a recolha e análise de informação e também de fazer uma utilização eficaz da mesma. O processo de acreditação tem um papel preponderante no sentido de assegurar que os ciclos de estudos atinjam os padrões mínimos que conduzem ao reconhecimento oficial e, também, de determinar o que as IES devem desenvolver em termos da política de garantia de qualidade para os seus ciclos de estudos.

Somente após o início deste processo (apesar do facto de existir um processo anterior de avaliação externa da qualidade), algumas IES têm sentido a necessidade de criar ou desenvolver mecanismos internos e torná-los formais.

Os resultados sugerem que a recolha, análise e uso de informação ocorre nas IES portuguesas, mas algumas, para além de não terem mecanismos padronizados para o fazer, não o fazem de uma forma sistemática. O estudo mostrou que nas IES onde existem sistemas de informação, já existe algum tipo de monitorização, mas ainda é feita de forma informal. As IES aparentam ter uma preocupação para recolher dados sobre, entre outros aspetos, o acesso, a progressão, a graduação, e a empregabilidade, mas, principalmente devido à necessidade de se prepararem para avaliações externas.

Geralmente, toda a informação que é recolhida também é usada (de uma forma não otimizada) para diferentes fins, dependendo da informação que é recolhida: os resultados dos inquéritos pedagógicos são utilizados para a melhoria, através de ações corretivas ou em repensar as práticas de ensino; o perfil da população dos novos alunos é usado para definir novas estratégias para atrair os novos alunos; as taxas de sucesso e de progressão do aluno são usadas para melhoria pelos docentes e pelos diretores de curso e das escolas.

Embora a legislação nacional seja bastante explícita sobre a informação relativa à empregabilidade, parece que este tópico é o mais fraco. Por um lado, parece que o conceito de empregabilidade deve ser explicitamente definido entre as IES para transformar o uso desta informação mais fiável, e, por outro lado, a recolha desta informação deve ser feita com mais coerência. No entanto, os resultados mostraram que a publicação desta informação é mais organizada nas universidades do que nos institutos politécnicos.

Existe também alguma ineficácia nos dados gerados pelo *feedback* dos estudantes. Parece consensual entre os diferentes atores que muito pouco ou nada é feito com essa informação, o que reduz a motivação para responder, e, eventualmente, as taxas de resposta baixas tornam-se um problema para a utilização fiável destas informações.

No entanto, foram identificadas algumas "barreiras" para a implementação de mecanismos sistemáticos para recolher, analisar e utilizar informações que são comuns dentro das IES analisadas, tais como: a ideia de que se a informação não é usada, então porque é que é recolhida?; e, a falta de métodos consistentes para recolher informação, então o uso da informação será fiável?. Também foram identificadas algumas "boas práticas", nomeadamente duas IES da amostra, apesar de algumas dificuldades e críticas, produzem e publicam informações sobre diferentes aspetos, tais como o perfil da população estudantil, *feedback* dos alunos sobre o ensino e a aprendizagem e, também, a empregabilidade dos graduados.

## 4.2 Recomendações para os gestores institucionais e decisores políticos

Tendo em consideração todos os dados recolhidos e a análise feita para o caso Português, surgiu o seguinte conjunto de recomendações, destinadas quer aos gestores institucionais quer aos decisores políticos.

### *Recomendações aos gestores institucionais*

1. Promover o uso da informação;
2. Evitar a multiplicação de recolha de dados;
3. Dar *feedback* confiável aos estudantes sobre os resultados dos inquéritos pedagógicos, mostrando que existem ações corretivas a partir deles;
4. Formalizar e sistematizar os processos de recolha de informação;
5. Melhorar os sistemas de informação em termos de acesso e *user-friendly*;

### *Recomendações aos decisores políticos*

1. Definir um conceito único de empregabilidade para todas as IES.

## 5. REFERÊNCIAS

- Bernhard, A. (2012). Quality assurance in an international higher education area: a summary of a case-study approach and comparative analysis. *Tertiary Education and Management*, 18(2), 153-169.
- Brignall, S., Fitzgerald, L., Johnston, R., Silvestro, R., & Voss, C. (1991). *Performance measurement in Service Business*. London: The Chartered Institute of Management Accountants.
- Cave, M., Hanney, S., Henkel, M., & Kogan, M. (1997). *The use of performance indicators in higher education: A critical analysis of developing practice*. (3rd ed.). London: Jessica Kingsley.
- Decree-Law 205/2009: Statute of the Academic Profession in Universities.
- Decree-Law 207/2009: Statute of the Academic Profession in Polytechnics.
- Eccles, R. G. (1991). The Performance Measurement Manifesto. *Harvard Business Review*, 69(1), 131-137.
- ENQA. (2005). *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*. Helsinki: ENQA - European Association for Quality Assurance in Higher Education.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). The balanced scorecard-measures that drive performance. *Harvard Business Review*, 70(1), 71-79.
- Law 38/2007: Legal Framework for the Assessment of Higher Education.
- Law 62/2007: Legal Framework of Higher Education Institutions (RJIES)
- Neely, A. (1999). The Performance measurement revolution: why now and what next? *International Journal of Operations & Production Management*, 19(2), 205-228.
- Sarrico, C. S. (2010). On Performance in Higher Education: Towards performance governance. *Tertiary Education and Management*, 16(2), 145-158.

## ANEXO – DADOS INSTITUCIONAIS POR IES

### IES $\alpha$

#### WPI1.2

*Quais são as políticas e práticas institucionais em termos de **recolha e análise** da informação quanto a:*

- a) *taxas de progressão e sucesso dos estudantes;*
- b) *empregabilidade dos graduados;*
- c) *satisfação dos estudantes com o programa;*
- d) *eficácia dos docentes;*
- e) *perfil dos estudantes;*
- f) *disponibilidade de recursos de aprendizagem e os seus custos;*
- g) *principais indicadores internos de desempenho da IES?*

Na opinião do vice-reitor, a avaliação dos docentes constitui uma peça fundamental para mudar o paradigma em termos de recolha de informação pedagógica. Esta mudança tornou o processo mais automático, como por exemplo, a disponibilização dos sumários das aulas. "Isto permite-nos, em primeiro lugar ter um controlo muito maior sobre a parte do ensino e saber, com alguma garantia de qualidade, o que é que foi efetivamente realizado, é algo completamente diferente do que tínhamos antes. E eu posso saber com precisão quais os materiais que foram efetivamente dados, o número de alunos que foram, a cada sessão. Portanto, temos todas essas informações disponíveis".

Por outro lado, existe ainda outro fator incluído no processo de avaliação, embora com um valor relativamente residual, que consiste na opinião do aluno sobre os docentes. Esta opinião é recolhida através de inquéritos e, na sua opinião, o facto de ter sido integrado no processo de avaliação, permitiu o aumento da taxa de resposta por parte do estudante. Porventura este aumento também foi motivado pelo facto de que, hoje, eles têm um papel muito mais ativo neste processo.

A universidade possui um sistema de informação integrado, que inclui algumas rotinas e recolha de informações em diferentes níveis: alunos, diplomados (3 em 3 anos) e gestão financeira (ainda em desenvolvimento).

#### *Engenharia*

A instituição tem recolhido informação centralmente. A instituição reúne todos os anos uma série de informações sobre diferentes aspetos como as características dos estudantes e o seu grau de satisfação com o curso.

Todos os anos é recolhida informação sobre a satisfação dos alunos relativamente às disciplinas, mas a taxa de resposta tem sido muito baixa.

O diretor de curso menciona que o processo de acreditação do ciclo de estudos de Engenharia impulsionou a recolha de informações.

Os alunos têm acesso a algumas informações pessoais sobre o seu percurso académico através do sítio da internet. Os alunos referem que a informação recolhida é boa, mas deve ser analisada de forma diferente de forma a verem algum benefício para eles. Os alunos também mencionam que antes de entrarem na instituição, não tinham conhecimento sobre as taxas de empregabilidade, apenas depois.

|   |  |
|---|--|
|   | <p><i>Artes</i><br/>A instituição fornece informações através de um sistema de informação. Este sistema permite ter acesso a uma análise dos números estatísticos sobre os alunos.<br/>Os docentes de Artes não têm acesso a todas as informações disponíveis no sistema de informação. O sistema de informação não é intuitivo e é muito complexo.</p>  |
| <p>WP11.3</p> <p><i>Quais são as políticas e práticas institucionais em termos de uso da informação relacionada com:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>taxas de progressão e sucesso dos estudantes;</i></li> <li><i>empregabilidade dos graduados;</i></li> <li><i>satisfação dos estudantes com o programa;</i></li> <li><i>eficácia dos docentes;</i></li> <li><i>perfil dos estudantes;</i></li> <li><i>disponibilidade de recursos de aprendizagem e os seus custos;</i></li> <li><i>principais indicadores internos de desempenho da IE?</i></li> </ol> <p><i>Para que propósitos está a ser utilizada a informação recolhida? (tomada de decisão, ação corretiva, melhoria, inovação).</i></p> | <p>Em termos de uso da informação, a instituição está a desenvolver um processo mais coerente e sistemático. Especialmente para usar as informações para questões sobre a divulgação e <i>marketing</i> da universidade. Nos últimos anos, não houve uma estratégia consolidada para a divulgação ou para a construção de um plano de comunicação. O objetivo é usar as informações para criar uma imagem externa da instituição. As informações também são usadas para eventos na área do ensino superior, não só para mostrar a oferta educativa, mas também para dar informações sobre o número de graduados, as condições de vida na região e a importância do estudo académico.</p> <p>No entanto, não há uma utilização sistemática das informações nem associada a um objetivo definido. É uma fase inicial.</p> <p><i>Engenharia</i><br/>As informações recolhidas são usadas para, por exemplo, redefinir o plano de estudos quer do 1º ciclo de estudos quer do 2º. Todas as informações recolhidas são muito importantes, porque permitem tomar decisões bem informadas. Algumas dessas informações são usadas em publicidade dos cursos e da própria instituição, mas de uma forma pouco detalhada.</p> <p>Informação sobre a progressão dos alunos e taxas de sucesso em cada disciplina ajuda muito, tanto numa perspetiva positiva quer negativa. O diretor de curso refere que este tipo de informação permite-lhes estar mais atentos, a fim de agir e resolver situações problemáticas.</p> <p>Os docentes de engenharia referem que tanto o diretor de curso como o diretor da escola compartilham informações numéricas com eles, a fim de encontrar soluções para o futuro dos alunos e do curso, por exemplo, para encontrar parcerias com empresas.</p> <p>Os alunos referem a utilidade dos resultados dos inquéritos pedagógicos, nomeadamente, se os resultados não forem bons numa determinada disciplina, eles poderiam fornecer alguma formação para os docentes melhorarem o seu desempenho. Ou por exemplo, se a empregabilidade não é a melhor, eles poderiam tentar perceber o porquê: será devido às limitações do mercado ou ao perfil do graduado que não corresponde às necessidades do empregador? Os alunos não conseguem ver o uso dessa informação.</p> <p><i>Artes</i><br/>O diretor da escola acredita que os dados são recolhidos para a tomada de decisões, mas mais orientada para a gestão central. Alguns dados podem ser usados para resolver os problemas com algumas disciplinas específicas. Por exemplo, alterações na docente que ensina uma disciplina em particular, porque há informações de que ele ou ela não é o(a) mais adequado(a) para essa disciplina.</p> |



|   |   |
|---|---|
|   | <p>Alguns indicadores fornecidos pelo sistema de informação, por exemplo, as notas de ingresso dos alunos à entrada permitem ver quais são as competências que eles têm quando chegam à instituição. A informação é fundamental, pois permite questionar e rever as estratégias que têm sido adotadas.</p> <p>Os estudantes de Artes não estão cientes de como a informação é analisada, apesar de saberem que há recolha de informações.</p>   |
| <p>WP11.4</p> <p><i>Quão eficiente é a recolha, análise e uso da informação na instituição?</i></p>   | <p><i>Engenharia</i></p> <p>Os alunos referem que a instituição poderia usar a informação sobre a empregabilidade de uma forma mais eficaz num contexto de marketing.</p>   |
| <p>WP11.5</p> <p><i>Quais são as políticas e práticas institucionais relativamente à <b>publicação</b> de informação relacionada com os aspetos</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>oferta educativa;</i></li> <li><i>resultados de aprendizagem;</i></li> <li><i>qualificação concedida;</i></li> <li><i>processos de ensino e avaliação;</i></li> <li><i>oportunidades de ensino para os alunos;</i></li> <li><i>visões e percursos profissionais de antigos alunos;</i></li> <li><i>perfil da população estudantil?</i></li> </ol> <p><i>Que informação é mantida internamente? O que se publica para o exterior? Como é que as IES verificam se as expectativas de imparcialidade e objetividade da informação publicada são cumpridas?</i></p> | <p>A instituição tem um planeamento sistemático para os <i>media</i> regional, onde se pretende mostrar vários aspetos, tanto relativamente no contexto do ensino da universidade como no da investigação, mostrando à comunidade a importância da universidade em diferentes vertentes.</p> <p>A instituição publica um relatório anual que inclui aspetos relacionados com a prestação de contas e atividades que acontecem ao longo do ano. Nos últimos anos, este relatório tem adquirido uma maior abrangência e visibilidade, porque, na verdade, dá uma ideia anual da instituição. Este relatório divide-se em relatórios das escolas, departamentos, que também produzem esta informação.</p> <p><i>Engenharia</i><br/>Existe uma preocupação geral em fazer parcerias com outras universidades e com os concelhos municipais, a fim de divulgar informações.</p> <p><i>Artes</i></p> <p>...</p> |
| <p>WP11.6</p> <p><i>Que <b>barreiras e boas práticas</b> existem no que diz respeito à recolha, uso e publicação de informação na instituição? O que é que se poderia fazer para</i></p>  | <p>Existe uma ideia generalizada de que se poderia fazer mais em relação à divulgação da instituição. Na opinião do vice-reitor, não existe uma política de divulgação.</p> <p><i>Engenharia</i><br/>Existe um certo receio de publicar informações para o exterior que de alguma forma possa ser prejudicial para a instituição ou para o ciclo de estudos. É o caso da empregabilidade, pois esta informação depende em parte do seu conceito e, principalmente, a forma como foi feita a recolha dos dados.</p>  |

*melhorar a política e a prática nesta área?*

Um aspecto que precisa de ser melhorado neste domínio é a forma como é usada a informação. Por outras palavras, colocar em prática essas informações, usá-las para tomar decisões e para melhorar a qualidade do ensino. Na opinião do diretor da escola, as pessoas ainda estão céticas sobre a utilidade do tempo que dedicam à leitura desses relatórios e a preencher formulários, porque as pessoas não conseguem ver grande vantagem nisso.

Outro aspeto destacado pelo diretor do curso é que "é necessário tempo para analisar as informações e também saber como analisar essa informação." Se usassem toda a informação que está a ser recolhida, seria muito importante para a melhoria da qualidade. Contudo, é necessária alguma formação nessa área.

Os alunos referem que a informação que é recolhida é boa, mas deveria ser analisada de uma forma diferente para trazer algum benefício para eles.

#### *Artes*

O diretor da escola sugeriu que é necessário envolver mais pessoas, como os docentes, no debate das informações recolhidas e também fazer mais uso dessas informações.

O diretor de curso sugeriu que o processo de recolha de informação deve ser mais *user-friendly*. O sistema de informação deve ser mais intuitivo e funcional.

Os estudantes de artes são da opinião de que o *site* da instituição deveria ser mais dinâmico no que se refere à informação. Além disso, consideram que a informação deveria ser mais visível: "dar a conhecer sem ter de procurar". Eles sugerem a presença da instituição nas redes sociais.

|  |   |
|--|---|
| <p>WPI1.2</p> <p><i>Quais são as políticas e práticas institucionais em termos de <b>recolha e análise</b> da informação quanto a:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>taxas de progressão e sucesso dos estudantes;</i></li> <li><i>empregabilidade dos graduados;</i></li> <li><i>satisfação dos estudantes com o programa;</i></li> <li><i>eficácia dos docentes;</i></li> <li><i>perfil dos estudantes;</i></li> <li><i>disponibilidade de recursos de aprendizagem e os seus custos;</i></li> <li><i>principais indicadores internos de desempenho da IES?</i></li> </ol> | <p>Na opinião do pró-reitor, a instituição recolhe informações e produz relatórios com essa informação. No fim, existe uma publicação. No entanto, não há informações relativas a cada curso. Todos têm acesso a essas informações, mas apenas ao nível da gestão. Existe na instituição, uma cultura de negócios.</p> <p><i>Engenharia</i></p> <p>A escola de engenharia recolhe informações através dos seus próprios inquéritos.</p> <p>A instituição tem um sistema de informação que tem muita informação disponível para ser analisada.</p> <p>Do ponto de vista dos docentes, o sistema de informação da instituição fornece informações suficientes que devem ser analisadas por eles. Cada um faz a sua própria análise. Eles são da opinião de que alguma análise poderia ser feita ao nível da escola, mas não há ninguém para a fazer. Existem muitas informações que não são analisadas.</p> <p>Os alunos têm acesso à informação, como por exemplo, as taxas de sucesso.</p> <p>Os alunos referem que todos os candidatos à instituição têm acesso a informações sobre o curso e sobre a instituição.</p> <p><i>Artes</i></p> <p>O diretor de escola sabe que existem diferentes tipos de informação que é recolhida; ele mencionou, por exemplo, as taxas de abandono.</p> <p>O diretor de curso não sabe números sobre a empregabilidade dos diplomados; ele afirma que não há informações sobre o curso de artes.</p> <p>Na percepção dos alunos a informação é recolhida, mas estes não sabem como é que ela é analisada; contudo, por vezes, não há muita colaboração por parte dos alunos na recolha de dados.</p> <p>Na opinião do pró-reitor, sem as informações que são recolhidas, não seria possível fazer um planeamento estratégico com quantificação.</p> <p><i>Engenharia</i></p> <p>Na opinião do diretor da escola, há uma dificuldade para tomar medidas no sentido da melhoria, porque alguns docentes usam a sua autonomia docente como um direito de não ser incomodado, se algo estiver errado. É muito difícil lutar contra esta cultura. No entanto, há consequências, não tantas como as que deveriam ser.</p> <p>A informação é um indicador que permite fazer alterações internas nos ciclos de estudos.</p> |
| <p>WPI1.3</p> <p><i>Quais são as políticas e práticas institucionais em termos de <b>uso</b> da informação relacionada com:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>taxas de progressão e sucesso dos estudantes;</i></li> <li><i>empregabilidade dos graduados;</i></li> <li><i>satisfação dos estudantes com o</i></li> </ol>  | <p>Na opinião do pró-reitor, a instituição recolhe informações e produz relatórios com essa informação. No fim, existe uma publicação. No entanto, não há informações relativas a cada curso. Todos têm acesso a essas informações, mas apenas ao nível da gestão. Existe na instituição, uma cultura de negócios.</p> <p><i>Engenharia</i></p> <p>A escola de engenharia recolhe informações através dos seus próprios inquéritos.</p> <p>A instituição tem um sistema de informação que tem muita informação disponível para ser analisada.</p> <p>Do ponto de vista dos docentes, o sistema de informação da instituição fornece informações suficientes que devem ser analisadas por eles. Cada um faz a sua própria análise. Eles são da opinião de que alguma análise poderia ser feita ao nível da escola, mas não há ninguém para a fazer. Existem muitas informações que não são analisadas.</p> <p>Os alunos têm acesso à informação, como por exemplo, as taxas de sucesso.</p> <p>Os alunos referem que todos os candidatos à instituição têm acesso a informações sobre o curso e sobre a instituição.</p> <p><i>Artes</i></p> <p>O diretor de escola sabe que existem diferentes tipos de informação que é recolhida; ele mencionou, por exemplo, as taxas de abandono.</p> <p>O diretor de curso não sabe números sobre a empregabilidade dos diplomados; ele afirma que não há informações sobre o curso de artes.</p> <p>Na percepção dos alunos a informação é recolhida, mas estes não sabem como é que ela é analisada; contudo, por vezes, não há muita colaboração por parte dos alunos na recolha de dados.</p> <p>Na opinião do pró-reitor, sem as informações que são recolhidas, não seria possível fazer um planeamento estratégico com quantificação.</p> <p><i>Engenharia</i></p> <p>Na opinião do diretor da escola, há uma dificuldade para tomar medidas no sentido da melhoria, porque alguns docentes usam a sua autonomia docente como um direito de não ser incomodado, se algo estiver errado. É muito difícil lutar contra esta cultura. No entanto, há consequências, não tantas como as que deveriam ser.</p> <p>A informação é um indicador que permite fazer alterações internas nos ciclos de estudos.</p> |

|   |  |
|---|--|
| <p><i>programa;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d) <i>eficácia dos docentes;</i></li> <li>e) <i>perfil dos estudantes;</i></li> <li>f) <i>disponibilidade de recursos de aprendizagem e os seus custos;</i></li> <li>g) <i>principais indicadores internos de desempenho da IE?</i></li> </ul> <p><i>Para que propósitos está a ser utilizada a informação recolhida? (tomada de decisão, ação corretiva, melhoria, inovação).</i></p> | <p>De acordo com o diretor de curso, eles recolhem informação a partir do sistema de informação sobre o curso e, depois analisam e usam para tomar decisões sobre o curso. Um exemplo poderá ser o tomar decisões relativamente ao <i>numerus clausus</i> baseadas nos dados sobre a empregabilidade.</p> <p>Os docentes têm a percepção de que algumas informações não são usadas para a definição da estratégia do curso ou mesmo para ações corretivas. No entanto, os docentes usam essa informação numa perspetiva mais individual, para as suas próprias disciplinas.</p> <p>Além disso, os docentes referem que é feita uma análise estatística das taxas de insucesso, todos os anos, para apoiar a gestão de instalações.</p> <p>Na percepção do aluno, estes são deixados de fora quando se trata do uso da informação; eles não são ouvidos para a análise; como por exemplo, as altas taxas de insucesso numa determinada disciplina. Existe uma desconexão entre os alunos e os processos de tomada de decisão.</p> <p><i>Artes</i></p> <p>O diretor de escola usa a informação para a tomada de decisões sobre a sua escola. No entanto, ele acha que a informação recolhida não é utilizada de forma otimizada, porque também não tem um tratamento adequado.</p> <p>O diretor de curso usa as informações fornecidas através dos inquéritos pedagógicos para repensar a prática docente e até mesmo o plano curricular do curso.</p> <p>Os docentes usam o sistema de informação para conhecer melhor os seus alunos, através dos registos individuais dos alunos.</p> <p>Os alunos consideram que a informação é utilizada; os alunos utilizam o sistema de informação para ter acesso a todos os aspetos relacionados com a sua frequência na instituição.</p> |
| <p>WP11.4</p> <p><i>Quão eficiente é a recolha, análise e uso da informação na instituição?</i></p>   | <p><i>Artes</i></p> <p>Os docentes são da opinião de que os inquéritos pedagógicos não ineficazes, pois as taxas de resposta são baixas.</p>   |
| <p>WP11.5</p> <p><i>Quais são as políticas e práticas institucionais relativamente à <b>publicação</b> de informação relacionada com os aspetos</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <i>oferta educativa;</i></li> <li>b) <i>resultados de aprendizagem;</i></li> <li>c) <i>qualificação concedida;</i></li> <li>d) <i>processos de ensino e avaliação;</i></li> </ul>   | <p>A instituição tem como política tornar pública 99% da informação produzida. Nas palavras do pró-reitor: "conhecer a si mesmo é o melhor incentivo para melhorar o que existe".</p> <p><i>Engenharia</i></p> <p>A instituição dá a conhecer a informação e há um conhecimento de quais as áreas que têm maior ou menor empregabilidade. Contudo, há, também, muita resistência em olhar apenas para esses dados, porque a universidade não deve ser regida por questões de empregabilidade.</p> <p>A instituição torna público os resultados que foram alcançados no ano anterior; estes resultados estão disponíveis para informar</p>  |

|   |  |
|---|--|
| <p>e) <i>oportunidades de ensino para os alunos;</i><br/> f) <i>visões e percursos profissionais de antigos alunos;</i><br/> g) <i>perfil da população estudantil?</i></p> <p><i>Que informação é mantida internamente? O que se publica para o exterior? Como é que as IES verificam se as expectativas de imparcialidade e objetividade da informação publicada são cumpridas?</i></p> <p>WPI11.6</p> | <p>potenciais candidatos que pretendam candidatar-se ao curso no ano seguinte. Por outro lado, a informação sobre os alunos também está disponível para as empresas.</p> <p>Os docentes referem que a escola não tem uma estratégia de marketing bem definida. No entanto, a instituição publica um relatório com informação que é importante para os candidatos. Há também uma página na Internet dedicada apenas aos futuros candidatos.</p> <p><i>Artes</i></p> <p>Os alunos referem que, num contexto externo, o candidato tem acesso a todas as informações de que necessita sobre o curso e a instituição. Eles referem ainda que existe uma grande quantidade de informação publicada.</p> <p>Na opinião do pró-reitor, a informação desagregada deveria estar disponível para todos os níveis e não apenas ao nível da gestão.</p> <p><i>Engenharia</i></p> <p>Existe alguma resistência em usar alguma informação.</p> <p>Internamente, deveria existir uma maior divulgação de informação para docentes e estudantes do curso. Para o exterior, a relação com as empresas deveria ser melhorada.</p> <p>Os docentes têm a percepção de que não há informação suficiente para fazer uma boa gestão da qualidade. No entanto, eles consideram muito importante aumentar a divulgação da informação. Eles sugerem que deveriam ser feitos relatórios resumo com informações objetivas e, em seguida, torná-los visíveis. A ideia geral é a de que a informação existe, a maioria da informação é publicada, mas não em relatórios simples.</p> <p>Os docentes também referem que não têm acesso a toda a informação. Por exemplo, eles conseguem aceder a informações académicas do aluno, o aluno pode ver informações sobre as diferentes disciplinas, mas o docente não pode aceder à informação de outras disciplinas, apenas às suas. Eles consideram que poderiam aprender com os seus colegas. Há também muita informação protegida por níveis hierárquicos. Os docentes pensam que isso deveria mudar para melhorar a qualidade.</p> <p>Os estudantes não “acreditam” nos inquéritos pedagógicos, porque os seus resultados não produzem alterações; a forma como são feitos deveria mudar.</p> <p>Os estudantes recomendam que o sistema de informação deveria tornar-se mais uniforme dentro da instituição (algumas escolas não o utilizam).</p> <p>Os alunos referem que, desde o primeiro ano do curso, são preparados para usar o sistema de informação, pois eles têm formação para aprender a usá-lo. Assim, os estudantes consideram muito fácil o acesso à informação: consultar os valores das propinas, processos de ensino e aprendizagem e de avaliação, e-mails de outros alunos; notas, entre outras informações.</p> |
|---|--|

*Artes*

O diretor do curso acredita que o sistema de informação sobre a instituição é muito complicado e precisa de ser repensado; ele refere que, apesar de a informação estar lá, às vezes é difícil encontrá-la.

Outro aspeto que deve ser repensado é a realização dos inquéritos pedagógicos; deverá ser mostrado aos alunos que os inquéritos são importantes e que de facto poderão provocar mudanças. Por outro lado, a divulgação e publicação dos resultados deverão ser feitas de uma forma mais transparente.

Na opinião dos docentes, existe uma certa descrença no sistema de informação, é muito complexo e precisa de modificações urgentes. Os docentes consideram que é necessário criar um sistema confiável de recolha de dados através dos inquéritos; deveriam ter algo para apelar as respostas dos alunos e, principalmente, deveriam mostrar às pessoas a sua importância e que produzem efeitos.

Na perceção dos docentes, a comunicação com o exterior é boa; o exterior sabe o que é feito na instituição.

Os alunos consideram que o sistema de informação é complicado, que poderia ser mais claro e a informação poderia estar melhor organizada.

Em termos de divulgação, os estudantes referem que esta poderia ser feita com mais impacto no exterior; o que acontece na escola em termos de exposições e eventos deveria ter uma maior projeção.

## WPI1.2

*Quais são as políticas e práticas institucionais em termos de **recolha e análise** da informação quanto a:*

- a) *taxas de progressão e sucesso dos estudantes;*
- b) *empregabilidade dos graduados;*
- c) *satisfação dos estudantes com o programa;*
- d) *eficácia dos docentes;*
- e) *perfil dos estudantes;*
- f) *disponibilidade de recursos de aprendizagem e os seus custos;*
- g) *principais indicadores internos de desempenho da IES?*

A instituição tem vindo a recolher informação sobre diferentes aspetos, em parte devido aos processos de avaliação que têm sido feitos. No entanto, a instituição está a desenvolver um sistema de garantia de qualidade para transformar o processo de recolha mais sistemático (recolher todos os anos), e não ser apenas impulsionado por um agente externo.

Normalmente, a instituição aplica um inquérito aos novos alunos e, em seguida, traça o perfil dos novos alunos.

A instituição realizou um inquérito sobre empregabilidade; este foi feito apenas uma vez, mas a instituição pretende incluir no sistema de garantia de qualidade.

#### *Engenharia*

A direção da escola prepara um relatório que inclui a progressão dos alunos e taxas de sucesso. Estes dados são recolhidos pelos serviços académicos, centralmente: número de alunos, número de alunos avaliados e aprovados, entre outros...., mas a análise é feita pela escola.

No início de cada ano letivo, é feito um inquérito aos novos alunos com o objetivo de traçar o seu perfil; é também feito um inquérito aos empregadores e diplomados.

O diretor de curso refere que ele recolheu informações sobre os graduados, mas foi uma iniciativa pessoal.

Na perceção dos docentes existe informação sobre os mais variados aspetos, mas não sabem quem é que faz a recolha e como é que ela é feita. Alguns docentes precisaram de algumas informações para o processo de acreditação e foi-lhes dada através da escola, por isso a informação existe.

Os alunos têm a perceção de que a instituição recolhe informação, porque ouviram falar sobre as taxas de empregabilidade.

#### *Artes*

No primeiro ano curricular os alunos respondem a um inquérito sobre eles.

Não existe um mecanismo formal para recolher outros aspetos como, por exemplo a satisfação dos alunos.

Em relação à empregabilidade, a escola tem vindo a recolher informação, mas de uma forma esporádica e menos organizada. Não existe um método padronizado para todos os cursos; há algum acompanhamento, mas informal.

Os docentes pensam que a informação é recolhida pela comissão de curso.

Os alunos não estão cientes de que a informação seja recolhida; por exemplo, sobre a empregabilidade. Eles reconhecem a importância de conhecer o perfil dos graduados.

|   |   |
|---|---|
| <p>WPI1.3</p> <p><i>Quais são as políticas e práticas institucionais em termos de uso da informação relacionada com:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>taxas de progressão e sucesso dos estudantes;</i></li> <li><i>empregabilidade dos graduados;</i></li> <li><i>satisfação dos estudantes com o programa;</i></li> <li><i>eficácia dos docentes;</i></li> <li><i>perfil dos estudantes;</i></li> <li><i>disponibilidade de recursos de aprendizagem e os seus custos;</i></li> <li><i>principais indicadores internos de desempenho da IE?</i></li> </ol> <p><i>Para que propósitos está a ser utilizada a informação recolhida? (tomada de decisão, ação corretiva, melhoria, inovação).</i></p> <p>WPI1.4</p> <p><i>Quão eficiente é a recolha, análise e uso da informação na instituição?</i></p> | <p>O perfil dos alunos permite, ao gabinete de imagem e marketing, definir a sua estratégia para atrair novos alunos.</p> <p>As informações fornecidas pelos inquéritos pedagógicos são usadas para melhoria; os resultados são utilizados pelos docentes, individualmente, ou usadas pelos diretores de departamento.</p> <p><i>Engenharia</i><br/>A informação recolhida é usada para fazer uma análise de cada semestre a um nível pedagógico, e ver se há uma necessidade de agir com alguma medida corretiva.</p> <p>O diretor de curso refere que ele recolheu informações sobre os graduados, a fim de as usar na reflexão sobre a estrutura do plano curricular.</p> <p>As informações analisadas para o processo de acreditação foram usadas para esse fim, num momento único sendo que não há um uso sistemático das informações.</p> <p><i>Artes</i><br/>Os dados podem ser utilizados para definir propostas de novos cursos (Cursos de Especialização Tecnológica, mestrados, por exemplo).<br/>A análise da informação seria muito importante para a gestão diária do curso.</p> <p>Os docentes têm a perceção de que os dados sobre a empregabilidade e sobre os graduados foram usados para criar o curso, especialmente quando a adaptação ao processo de Bolonha.</p> |
| <p>WPI1.5</p> <p><i>Quais são as políticas e práticas institucionais relativamente à <b>publicação</b> de informação relacionada com os aspetos</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>oferta educativa;</i></li> <li><i>resultados de aprendizagem;</i></li> <li><i>qualificação concedida;</i></li> <li><i>processos de ensino e avaliação;</i></li> <li><i>oportunidades de ensino para os alunos;</i></li> <li><i>visões e percursos profissionais</i></li> </ol>  | <p><i>Engenharia</i><br/>A recolha de dados sobre os empregadores e diplomados não é eficaz, porque é difícil de os alcançar; internamente é fácil chegar aos alunos, mas externamente é muito difícil de atingir taxas de resposta aceitáveis para uma análise eficaz.</p> <p>A instituição disponibiliza no seu sítio da Internet um pacote de informações sobre todos os cursos.</p> <p><i>Engenharia</i><br/>Os relatórios de análise feitos na escola são tornados públicos; eles estão disponíveis para consulta por todos os estudantes, docentes e funcionários da escola; o objetivo é dar informação a todos os departamentos, laboratórios e a todos os atores internos para que possam refletir sobre os mais variados assuntos.</p> <p>Na perceção do aluno, não há publicações sobre a empregabilidade; ouviram de uma forma não oficial do diretor da escola sobre a empregabilidade dos seus cursos, mas eles não vêm publicações sobre isso.</p> <p><i>Artes</i><br/>...</p>   |



|  |  |
|--|--|
| <p><i>de antigos alunos;</i><br/>g) <i>perfil da população estudantil?</i><br/><br/><i>Que informação é mantida internamente? O que se publica para o exterior? Como é que as IES verificam se as expectativas de imparcialidade e objetividade da informação publicada são cumpridas?</i></p> |  |
| <p>WP11.6<br/><br/><i>Que barreiras e boas práticas existem no que diz respeito à recolha, uso e publicação de informação na instituição? O que é que se poderia fazer para melhorar a política e a prática nesta área?</i></p>  | <p>Definitivamente um aspeto a melhorar é a criação de um sistema interno de garantia de qualidade; trata-se de uma forma de formalizar e sistematizar os processos de recolha. Um bom sistema deve ter apenas 10% de recolha de dados e o resto deve ser dedicada à análise e ação.</p> <p>A instituição recebeu um prémio (o selo ECTS), que atesta a qualidade da informação sobre os cursos oferecidos publicada no sítio da Internet e da gestão da mobilidade dos estudantes no ensino superior europeu no âmbito do programa Erasmus.</p> <p><i>Engenharia</i><br/>Um aspeto a melhorar seria o processo de recolha de informações sobre os empregadores e diplomados.<br/>Tornar a mais informação mais pública; por vezes não é mostrada apenas lançada.</p> <p>Envolver pessoas ligadas à área em análise no desenvolvimento dos instrumentos de recolha de dados, porque às vezes há aspetos específicos que apenas as pessoas da área reconhecem.</p> <p>Os alunos gostariam de ver mais informação publicada no sítio da Internet da escola.</p> <p><i>Artes</i><br/>Formalizar os processos de recolha de informação relacionada com a empregabilidade; padronizar os instrumentos de recolha e imputar uma maior organização.</p> <p>Os docentes de artes são da opinião de que a recolha deveria ser centralizada na instituição e não nas escolas ou comissões de curso, para que toda a recolha ser feita da mesma forma; a informação deve ser padronizada e sistematizada.</p> |

**IES 8**

|   |  |
|---|--|
| <p>WPI1.2</p> <p><i>Quais são as políticas e práticas institucionais em termos de <b>recolha e análise</b> da informação quanto a:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <i>taxas de progressão e sucesso dos estudantes;</i></li> <li>b) <i>empregabilidade dos graduados;</i></li> <li>c) <i>satisfação dos estudantes com o programa;</i></li> <li>d) <i>eficácia dos docentes;</i></li> <li>e) <i>perfil dos estudantes;</i></li> <li>f) <i>disponibilidade de recursos de aprendizagem e os seus custos;</i></li> <li>g) <i>principais indicadores internos de desempenho da IES?</i></li> </ul> | <p>Segundo o presidente da instituição, a recolha de informações é centralizada nos serviços académicos: progressão dos alunos e taxas de sucesso; a análise é feita por diferentes serviços dependendo do objetivo: serviço de avaliação da qualidade, diretores de escola, diretores de curso e docentes. Todos esses atores têm que fazer um relatório sobre o seu trabalho.</p> <p>Em relação a empregabilidade, existe um "observatório de integração na vida ativa" que é responsável por recolher e analisar informações sobre este tópico.</p> <p>O representante da qualidade garante que as informações são recolhidas sobre os mais variados aspetos: a progressão do aluno, taxas de sucesso, as taxas de abandono, a satisfação do aluno, o perfil dos novos alunos. Em relação aos dados sobre a empregabilidade, só agora é que a recolha é feita de uma forma mais sistemática e confiável, com a criação do observatório.</p> <p><i>Engenharia</i></p> <p>O diretor da escola refere que a informação é recolhida, por exemplo, os inquéritos pedagógicos são feitos na escola pelo gabinete de qualidade. Os dados sobre a empregabilidade são recolhidos pelo observatório. Os serviços académicos são responsáveis pela recolha de dados sobre a progressão dos alunos, taxas de sucesso, entre outros.</p> <p><i>Artes</i></p> <p>Atualmente existe uma grande quantidade de dados recolhidos que podem ser analisados.</p> <p>Do ponto de vista do diretor de curso, há uma abundância de informação sobre o funcionamento das disciplinas, quer referente a aspetos científicos quer pedagógicos.</p> <p>Na opinião dos docentes de artes, a informação é recolhida e analisada por eles num determinado momento, uma vez que a dimensão de alunos e docentes é muito pequena, a informação é tratada de uma forma informal entre os docentes. Em relação à empregabilidade, os docentes recolhem tais informações diretamente através dos alunos, pois conseguem seguir de perto as carreiras profissionais dos seus alunos.</p> |
| <p>WPI1.3</p> <p><i>Quais são as políticas e práticas institucionais em termos de <b>uso</b> da informação relacionada com:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <i>taxas de progressão e sucesso dos estudantes;</i></li> <li>b) <i>empregabilidade dos graduados;</i></li> </ul>   | <p>Segundo o presidente da instituição, a informação é usada por todos; os docentes têm de fazer um relatório sobre as suas disciplinas, o diretor de curso tem que fazer um relatório do curso e o diretor da escola também tem que fazer um relatório global. O diretor de curso cruza as informações obtidas pelos docentes com a informação dos resultados dos inquéritos aos alunos e, em seguida, se for necessário, essa informação é usada em ações corretivas.</p> <p>A informação é recolhida para consumo doméstico e para trabalhar a imagem da instituição.</p> <p>Segundo o representante da qualidade, a informação é utilizada pelos docentes; estes têm de fazer um relatório das disciplinas, que, em seguida, têm de entregar aos diretores de curso.</p>   |

|   |  |
|---|--|
| <p>c) <i>satisfação dos estudantes com o programa;</i></p> <p>d) <i>eficácia dos docentes;</i></p> <p>e) <i>perfil dos estudantes;</i></p> <p>f) <i>disponibilidade de recursos de aprendizagem e os seus custos;</i></p> <p>g) <i>principais indicadores internos de desempenho da IE?</i></p> <p><i>Para que propósitos está a ser utilizada a informação recolhida? (tomada de decisão, ação corretiva, melhoria, inovação).</i></p> | <p><i>Engenharia</i></p> <p>As informações recolhidas são cruzadas e usadas em discussões ao nível do curso, ao nível de departamento e ao nível da escola; depois, esta informação é utilizada como ações corretivas para melhorar os aspetos que estavam errados.</p> <p>O diretor de curso refere que as informações sobre a progressão dos alunos e taxas de sucesso permite delinear estratégias para o bom funcionamento das disciplinas e também para repensar as suas estruturas.</p> <p>O perfil dos alunos do 1º ano permite traçar estratégias para atrair novos alunos.</p> <p>Do ponto de vista dos docentes, a informação recolhida é utilizada no final de cada semestre, porque eles têm que fazer um relatório sobre as suas disciplinas, destacando os pontos fortes e fracos. Com base nessa informação, os docentes fazem propostas para melhorar as taxas de sucesso.</p> <p><i>Artes</i></p> <p>A recolha de informações é muito boa e serve perfeitamente para apoiar as decisões a diferentes níveis: docente, curso, departamento e escola; decisões para melhorar a progressão do aluno, as taxas de sucesso, para fazer alterações no conteúdo programático das disciplinas ou mudanças na própria sala de aula.</p> <p>O diretor de curso refere que a informação é usada nas reuniões entre os docentes e a gestão para resolver os problemas que possam surgir.</p> <p>Na opinião dos docentes de artes, a informação é usada por eles para reajustar algumas situações que possam ocorrer, tudo é tratado de uma forma bastante informal, porque eles são poucos (docentes e estudantes).</p> |
| <p>WP11.4</p> <p><i>Quão eficiente é a recolha, análise e uso da informação na instituição?</i></p>   | <p>Na opinião do presidente, a informação é utilizada de uma forma eficaz, pois todo o tipo de problemas (gestão, pedagógico) são resolvidos.</p> <p><i>Engenharia</i></p> <p>Algumas informações são usadas com cautela, pois, por exemplo, nos inquéritos aos alunos, as taxas de resposta são baixas.</p>   |
| <p>WP11.5</p> <p><i>Quais são as políticas e práticas institucionais relativamente à <b>publicação</b> de informação relacionada com os aspetos</i></p> <p>a) <i>oferta educativa;</i></p> <p>b) <i>resultados de aprendizagem;</i></p> <p>c) <i>qualificação concedida;</i></p> <p>d) <i>processos de ensino e avaliação;</i></p> <p>e) <i>oportunidades de ensino para os</i></p>   | <p>Segundo o presidente da instituição, todas as informações produzidas estão disponíveis no sítio da Internet. No entanto, algumas informações apenas estão disponíveis internamente.</p> <p><i>Engenharia</i></p> <p>Os docentes não têm a perceção de que todas as informações sejam publicadas; no entanto, há um gabinete de relações internacionais, que faz uma compilação de informação sobre as disciplinas dos diferentes cursos e a torna disponível no sítio da Internet em duas línguas. Em relação à empregabilidade, eles não têm conhecimento de que a informação seja publicada.</p> <p>Na perceção dos alunos, o sítio da Internet da instituição tem muita informação útil para quem quer entrar nesta instituição: objetivos do curso, conteúdo programático, carga horária, ECTS, a empregabilidade, as condições de vida da região, entre outros.</p>  |

|   |  |
|---|--|
| <p><i>alunos;</i></p> <p><i>f) visões e percursos profissionais de antigos alunos;</i></p> <p><i>g) perfil da população estudantil?</i></p> <p><i>Que informação é mantida internamente? O que se publica para o exterior? Como é que as IES verificam se as expectativas de imparcialidade e objetividade da informação publicada são cumpridas?</i></p> | <p>No entanto, não existem informações sobre as taxas de empregabilidade, apesar de, em Portugal, existirem estudos externos sobre isso.</p> <p><i>Artes</i></p> <p>Há muita informação no sítio da Internet. Em relação à informação sobre a empregabilidade, esta ainda não foi publicada porque não é recolhida de uma forma confiável. No entanto, este aspeto está a mudar.</p> <p>Na opinião do diretor de curso, a informação que passa para o exterior é a informação transversal e geral sobre os diferentes cursos.</p> <p>Os docentes têm a perceção de que existem dois tipos de informação que está disponível ao público: informações gerais sobre os cursos, feitas pela instituição, e outras informações mais específicas feitas pelo departamento (por exemplo, o conteúdo das disciplinas e atividades extra-curriculares).</p> <p>Os alunos referem que o sítio da Internet tem todas as informações necessárias para conhecer a instituição e o curso.</p>  |
| <p>WP11.6</p> <p><i>Que barreiras e boas práticas existem no que diz respeito à recolha, uso e publicação de informação na instituição? O que é que se poderia fazer para melhorar a política e a prática nesta área?</i></p>   | <p>Neste momento, a instituição pretende implementar alguns mecanismos, algumas ferramentas de gestão da informação para melhorar o fluxo de informações e para permitir um melhor acesso à informação, tanto interno como externo (presidente).</p> <p>Segundo o representante da qualidade, esta instituição está a preparar um manual de qualidade, tendo em conta as ESG e as informações que são necessárias para o processo de acreditação (A3ES). No entanto, ele afirma que, agora, a instituição carece de recursos humanos que estejam disponíveis para trabalhar nesta área.</p> <p>O representante da qualidade também é da opinião de que é necessário criar melhores mecanismos para o fluxo de informações a nível interno e, obviamente, transformar parte das informações disponíveis para o público no sítio da Internet; e ele considera que o sítio da Internet não tem todas as informações importantes e necessárias para futuros candidatos.</p> <p><i>Engenharia</i></p> <p>Melhorar os mecanismos de recolha de informação para aumentar as taxas de resposta; talvez informatizar a recolha e análise uma vez que os recursos humanos são escassos. O diretor da escola sugere que também é preciso melhorar a divulgação de informação para o mundo exterior através do sítio da Internet.</p> <p>O facto de já existir um gabinete que recolhe e analisa a informação é uma grande ajuda para quem precisa de a usar.</p> <p>Os docentes consideram descorajante que existam várias entidades a solicitar informação (em alguns casos, informação duplicada); os docentes são da opinião de que o processo de recolha de informação deve ser centralizado na instituição; um órgão recolhe, analisa e, em seguida, divulga a todos.</p> <p>Os alunos consideram que o sítio na Internet da instituição deve ser mais atraente, permitindo assim um acesso mais fácil a todas</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>as informações.</p> <p><i>Artes</i></p> <p>O representante da qualidade da escola é da opinião de que o que está em falta é a definição de ações e, em seguida, monitorizá-las, atribuindo a sua responsabilidade a alguém.</p> <p>O diretor de curso considera que os docentes, para além de ensinarem, têm ainda que tratar de muita papelada/burocracia. Atualmente, já existe um gabinete para lidar com essas informações que, na sua opinião, irá melhorar em muito a gestão da informação da instituição.</p> <p>Os docentes de Artes sentem que deveriam estar envolvidos no processo de recolha da informação, sendo as artes uma área muito específica e de uma natureza diferente.</p> |
|--|--|