

Título Evento: Práticas de Qualidade: Resultados no Ensino Superior

Tipo de Evento e promotores (Conferência/Seminário/Jornadas/etc.): Seminário promovido pela ULisboa, no seguimento de um pedido de financiamento resultado de uma parceria composta por elementos do IST/ISEG/UTL

Data: 27 novembro 2013

Local: Salão Nobre da Reitoria da ULisboa

Participante(s) da AEP/NEP: Aldina Carvalho, Alexandra Pontes, Carla Patrocínio, Marta Graça, Marta Pile, Rui Mendes (outros colegas do IST/ULisboa: Ana Almeida Pinheiro, Cecília Moreira, Isabel Gonçalves, Luísa Neves, Valentina Oliveira, entre outros)

Programa: http://www.ulisboa.pt/wp-content/uploads/Programa_site.pdf

Endereço web do evento: <http://www.ulisboa.pt/?portfolio=seminario-praticas-da-qualidade-resultados-no-ensino-superior>

Informações complementares: colocar na [pasta do servidor da AEP](#) caso existam ficheiros/informação adicional de interesse

Notas de interesse:

Seminário visa promover a discussão entre os diferentes intervenientes nos processos de ensino e aprendizagem das Escolas da Universidade de Lisboa e outras Instituições de Ensino Superior (IES).

A partilha de experiências e opiniões entre representantes da comunidade académica de cada instituição irá enriquecer o debate sobre:

- Principais dificuldades identificadas no processo de implementação das práticas de qualidade;
- Efeitos observados na qualidade do ensino resultantes da implementação das práticas de qualidade;
- Propostas de mudança/ajustamento/melhoria para as IES neste contexto;
- Papel das escolas num futuro próximo, a partir de uma visão global da entidade externa que promove e certifica as IES em Portugal.

Sessão de Abertura

Eduardo Pereira (Vice-Reitor ULisboa)

Agradeceu a presença de todos e dos oradores. Referiu que este seminário partiu da iniciativa de um grupo de técnicos da reitoria da UL, do IST e do ISEG e congratulou-se com esse facto uma vez que o tema escolhido revela a preocupação em ultrapassar problemas comuns, sendo importante refletir sobre a qualidade do ensino. A temática escolhida é de inegável interesse e atualidade, sendo fundamental avaliar e refletir sobre o impacto das práticas adotadas. A Acreditação preliminar acabou por fazer uma primeira "limpeza" e o peso neste momento dos procedimentos está um pouco elevado. Espera-se que após 2016 a A3ES alivie e altere significativamente os procedimentos.

Foi referido que o envolvimento dos alunos e não docentes são fundamentais e a ULisboa reconhece isso. Os resultados têm que ser públicos, o sistema aberto e transparente, para que haja mobilização da comunidade académica. Por fim, referiu-se que a crise financeira, a todos os níveis, não motiva para a melhoria da qualidade pois a preocupação geral está nos mínimos que todos precisam de garantir.

:

- A adoção de Sistemas de Qualidade tem contribuído, de facto, para a qualidade do ensino?
- Quais as melhores estratégias para envolver toda a comunidade?
- Como tem contribuído a A3ES para a implementação dos Sistemas de gestão da qualidade?

Arlindo Oliveira (Presidente IST)

Agradeceu a presença de todos e o convite da organização. Referiu que todo o sistema sofre impactos diários urgentes mas poucos destes são, de facto, importantes, recordando que todos nós tendemos a tratar das "coisas urgentes" em detrimento das "coisas importantes".

Grande parte dos problemas que Portugal atravessa estão relacionados com a instabilidade de procedimentos e com falta de qualidade. O Ensino Superior tem que ter a preocupação com a qualidade dos procedimentos (organização) associada à gestão da qualidade/estabilidade dos procedimentos, com

especial atenção às novas tendências no ensino em termos de práticas pedagógicas (moocs, etc). Contudo, não esquecer que a linha que distingue o rigor e a burocracia é extremamente tênue, pelo que é importante ter em mente que o foco deverá estar sempre na qualidade dos serviços prestados aos estudantes, não só ao nível do apoio ao ensino mas também no que diz respeito a cantinas, residências, e outros.

Cláudia Sarrico (em representação de João Duque (Presidente ISEG))

Cumprimentou todos e agradeceu o convite. Referiu que o ISEG tem experiência na ISO, na A3ES e em avaliações internacionais às quais associa a prestação de contas e o desenvolvimento de confiança, facto importante para o Espaço europeu de Ensino Superior. Salientou que é, agora, importante “olhar para dentro de casa” (arrumar a casa) alterando as experiências dos estudantes, dos docentes, de toda a comunidade académica, em parceria com os *stakeholders* internos e externos. Referiu ainda que este seminário é um bom exemplo de partilha de práticas no sentido da melhoria contínua.

Visão externa dos mecanismos da Qualidade no Ensino Superior

Moderador: Eduardo Pereira (Vice-Reitor ULisboa)

Devolver às Instituições a responsabilidade pela Qualidade

Sérgio Machado Santos (A3ES)

Agradeceu o convite em nome das A3ES e em seu nome pessoal.

Começou por dizer que a Qualidade é da responsabilidade das IES, mas que a lei atual implica um paradigma de acreditação programática, segmentada por ciclos de estudo. Concorda que este processo fragmentado é trabalhoso, e caro, mas que apesar disso invadiu toda a Europa Ocidental para responder à falta de confiança nas IES.

As IES não conseguiram demonstrar de forma prática que no âmbito da sua autonomia garantiam a qualidade do Ensino.

Desafio: como inverter a situação? Criar modelos alternativos de avaliação/acreditação mais leves, igualmente éticos e eficazes, e socialmente aceites é um objetivo da A3ES.

Para isso, há primeiro que devolver às IES a responsabilidade pela qualidade, o que exige a reestruturação da confiança no Ensino Superior (ES).

Como estratégia para restaurar a confiança, o governo entendeu que o ciclo de avaliação/acreditação 2012/2016 deve garantir que todo o sistema cumpre os níveis de qualidade exigidos, tendo a A3ES a responsabilidade de monitorizar o impacto da avaliação/acreditação – em 2016 todos os cursos em funcionamento deverão cumprir os critérios mínimos de qualidade.

Atingido este objetivo, espera-se garantir:

- Visibilidade dos resultados dos processos de avaliação/acreditação/auditoria;
- Capacidade de auto regulação por parte das IES, com a racionalização do portfólio de oferta educativa e uso adequado da autonomia institucional;
- Estes fatores podem contribuir para restaurar a confiança no ES.

Na A3ES há a perceção do aumento da qualidade dos relatórios de autoavaliação dos cursos – crê-se que este é um impacto dos processos de acreditação, e verifica-se também um cumprimento das condições/recomendações nos casos de acreditação condicional (relatórios de follow up). Essa auto-regulação por parte das IES já teve início nos últimos anos com cerca de 30% da oferta reformulada ou cancelada entre 2009/10 e 2011/12, a par de uma dinâmica geral no desenvolvimento dos SIGQ.

Por fim, ressaltou que a A3ES, as IES e os agentes educativos têm compromissos comuns: criar condições para se readquirir a confiança no ensino superior e as instituições assumirem a responsabilidade da sua oferta educativa. A primeira fase da avaliação da A3ES serviu para “arrumar a casa”, como a Holanda fez. Não faz sentido continuar com o modelo no futuro, mas sim certificar os SGQ, e simplificar os atuais guiões de avaliação/acreditação (processo já em curso na A3ES, tendo sido dado como exemplo a alteração para uma análise *swot* global e não por área).

Garantia da Qualidade no Ensino Superior: o caso do SIGAQ na UMinho - analisando a sua implementação, impacto e desafios atuais

Graciete Dias (Universidade do Minho)

No ano 2007 estava estabelecido o referencial comum para a Garantia da Qualidade no espaço europeu

e este foi transposto para a legislação nacional. No ano 2008 foram elaborados novos estatutos da U. Minho. Neste âmbito foi desenvolvido o Sistema Interno de Garantia da Qualidade da UM - SIGAQ_UM – um sistema formal, orientado para a melhoria contínua e envolvendo toda a comunidade académica.

Elementos estruturantes do SIGAQ_UM:

- Plano de qualidade (estabelece padrões)
- Manual da qualidade.

Estruturas de apoio:

- Coordenação estratégica: comissão de acompanhamento (CA) com representatividade orgânica a nível intermédio
- Coordenação funcional – gabinete na reitoria responsável pela qualidade

Implementação do SIGAQ_UM – área do ensino (2010/2011):

- Modelo: acompanhamento/monitorização e avaliação/ação para a melhoria contínua
- Níveis de análise: ao nível da UC, do CE, da UO, da CA e Reitor
- Pontos fortes: níveis de adesão ao processo, resultados e ações de melhoria (incluindo as decorrentes da meta-avaliação), SIGAQ auditado e certificado pela A3ES, envolvimento dos Alunos e Pessoal não docente em todos os grupos de trabalho sobre qualidade.
- Principais dificuldades: Mobilização de toda a comunidade académica, nalguns sectores o SIGAQ_UM não foi entendido como uma oportunidade; Necessidade de aprofundamento do papel dos “promotores da qualidade” ao nível da UO; atender às especificidades de cada ciclo de estudos e de cada área científica através do desenvolvimento de processos/procedimentos flexíveis; a difusão de informação e a dinamização do funcionamento do SIGAQ_UM junto da comunidade académica; conotação negativa ainda associada por alguns docentes à referência de UC para reflexão (processo semelhante às auditorias IST); dificuldade de perceção da linguagem própria da GQ.
- Desafios atuais: Necessidade de melhoria da abrangência com aplicação em regime experimental a cursos de 3º ciclo e processos de ensino conjuntos; pensar em como passar melhor a mensagem dos resultados da avaliação aos alunos; não deixar que os procedimentos deslizem para formas burocráticas rotineiras, não contribuindo para o fim a que se destina o sistema (a melhoria contínua).

A Integração da Qualidade na Gestão das Instituições de Ensino Superior **José Sarsfield Cabral (Universidade do Porto)**

Em grande medida o ES adotou os conceitos e práticas da qualidade do mundo empresarial.

Poderá o ES aprender com a experiência do Mundo Empresarial?

Garantia e Melhoria convivem com dificuldade. Se incluirmos a prestação de contas nesta equação a dificuldade de convivência acresce.

O que pretendemos no ES?

Uma boa gestão suportada numa sólida organização e numa cultura de qualidade?

Numa resenha histórica, foram referidas várias etapas da aplicação dos princípios da garantia da qualidade nas empresas: aplicação das normas ISO, certificação de sistemas por área de atividade nas empresas (e.g. ambiental, energia), e finalmente a integração desses subsistemas num global com expoente máximo no modelo da *European Foundation for Quality Management* (EFQM). No ensino superior, a garantia da qualidade tem como objetivo principal a melhoria contínua, requer autonomia, responsabilidade, criatividade, inovação, autocontrolo, etc. Em resumo, a gestão da qualidade nas IES deverá estar associada a uma cultura de qualidade que não tem como fim a certificação, mas sim o prosseguimento do objetivo primeiro da melhoria contínua.

Uma nota de preocupação: à medida que a certificação avança os trabalhos focalizam-se nos procedimentos – os processos são conduzidos por papéis.

Guião A3ES: Manual da qualidade é um anexo obrigatório, mas na opinião deste orador serve para muito pouco (para “auditor ver”).

Avaliação dos SGQ deve passar para outro nível - Avaliações Institucionais - e pode integrar uma metodologia semelhante à utilizada pela EUA. Se a Gestão da qualidade se faz ao nível institucional, a certificação deve ser feita a esse nível.

Sessões Paralelas:

1. Práticas Pedagógicas Inovadoras

Moderadora: Ana Nunes de Almeida (ICS)

Escol@21 - aprender em ambiente personalizado (APP)

Fernando Albuquerque Costa, Joana Viana, Elisabete Cruz (IE)

- Em que medida é possível utilizar a AAP na Universidade?
- Em que medida é possível utilizar as mudanças de papéis, atitudes, crenças sobre as aprendizagens?
- Como negociar o controlo da atividade
- Como combinar APP com avaliação sumativas?

Não se está a colocar em causa objetivos de aprendizagem mas sim apostar numa aprendizagem mais flexível, mais participativa e mais personalizada com recursos ao uso de novas tecnologias.

É importante a motivação para a aprendizagem e a capacidade de cada um de autogerir a aprendizagem; implica iniciativa, capacidade de identificar dificuldades, de as ultrapassar, capacidade de definir objetivos e selecionar estratégias de aprendizagem.

Ambiente utilizado – aberto: possibilidade de construir *blogs*, trocar mensagens, criar páginas, etc.

Ver em : aprendercom.org/escol@21

Os estudantes foram inquiridos tendo-se verificado que:

- Reconhecem que a utilização exige estratégias pessoais e de organização;
- Revelam dificuldades em termos de organização pessoal e de tempo;
- Promovem e valorizam apreciações e sugestões dos docentes.

O desenvolvimento profissional de professores da UNL - um contributo para a melhoria da qualidade do ensino

Patrícia Rosado Pinto, Joana Marques (Universidade Nova de Lisboa)

FUNDAMENTAÇÃO - Redefinição das linhas de atuação do ES, incluindo mudanças e inovação curricular: necessidades de formação: desenvolvimento profissional dos docentes.

Atividades do núcleo de apoio:

- criação de instrumentos de monitorização de CE e UC's;
- Elaboração dos "Cadernos da Nova" – ver

http://www.unl.pt/pt/universidade/Cadernos_da_NOVA/pid=304/ppid=97/ exemplos de temas: definição de objetivos de aprendizagem, estratégias pedagógicas, técnicas de *feedback*.

- Formação pedagógica de docentes: uma aposta na melhoria de competências dos docentes, na valorização do conhecimento, resposta às necessidades – neste momento a formação é dirigida a qualquer docente do ensino Superior.

Até hoje foram feitas 10 ações de formação (Modelo das ações: total de 12 horas dividido em 3 dias (4h/dia)).

Resultados: 141 docentes formados (60% deles da UNL); elaboração de cadernos temáticos da NOVA, solicitação de mais ações de formação (específicas).

Transferibilidade da prática; *feedback* dos docentes leva a acreditar que seria importante implementar em outras IES.

A avaliação desta formação consiste, frequentemente, na preparação e planificação de uma atividade pedagógica específica, nomeadamente uma UC em que o formando é docente, presentemente, ou virá a sê-lo num futuro próximo.

Avaliação dos métodos avaliação: análise docimológica de exames escritos de UC's do MIP

Maria João Afonso, Rita Maia (FP)

Análise docimológica de exames escritos: estudo sistemático dos exames e comportamentos dos avaliadores e dos avaliados. Até que ponto os resultados das avaliações são fiáveis e úteis?

O estudo desenvolvido tem vindo a perder interesse pela adoção de métodos de avaliação sumativa.

Métodos: psicometria; avaliação de conhecimentos e psicologia diferencial.

E-learning no ensino superior: avaliação e qualidade como eixo motriz

Neuza Pedro, Pedro Cabral, Mafalda Gonçalves (IE)

O laboratório de e-learning da U. Lisboa foi criado em 2010.

Tem como objetivos desenvolver competências técnicas/pedagógicas na utilização de LMS e recursos digitais, modernizando o ensino presencial.

Estimular e assessorar a conceção e desenvolvimento da oferta formativa em e/b-learning.
Aumentar a interatividade estudantes/docente;
Promover a internacionalização, inclusão e acessibilidade.

Estudantes on-line na UL entre 2010 e 2013 (cerca de 90)
distribuição geográfica :

- Lisboa 82.8%
- França: 1.1%
- Madeira – 11.5%
- Moçambique – 1.1%
- Brasil – 3.4%

Referencial de qualidade desenvolvido (disponível on-line):

Organização

- *Design* do curso
- Coordenação
- Corpo docente

Suporte:

- Conteúdos programáticos
- Materiais disponibilizados
- Metodologia de trabalho
- Sistema de avaliação

Elementos estruturantes do sistema:

- Serviços de apoio
- Infraestruturas tecnológicas

Itens mais positivos:

- Respeito pelos normativos legais (direitos de autor etc..)
- Navegabilidade dos conteúdos
- Acesso a matérias/conteúdos

Itens mais negativos:

- Volume geral de trabalho
- Distribuição do tempo para a realização de atividades.

A NOVA Escola Doutoral (NED) e o desenvolvimento de competências transversais: um contributo para a qualidade dos programas doutorais na UNL

João Creso, Patrícia Rosado Pinto, Joana Marques (Universidade Nova de Lisboa)

2. Sistemas de Qualidade

Das avaliações identificaram a necessidade de formação de docentes e a criação da “Escola doutoral” (ED)

A ED tem como missão garantir a qualidade e promover a interdisciplinaridade

Público-alvo: estudantes de doutoramento e supervisores de estudantes.

Lógica transversal: funciona na reitoria da UL e pretende ser uma formação transversal dios estudantes de doutoramento das 9 escolas da UNova (fomação pessoal e profissional);

Atividades:

- Competências transversais aos estudantes (UC: estudantes voluntários com acordo dos supervisores e gratuita; formação em inglês sempre que necessário. Decorrem em campi e são sempre avaliadas pelos estudantes e pela formação; são creditadas)
- *Workshops*
- Conferencias
- Formação aos supervisores

Sessões Paralelas:

2. Sistemas de Qualidade

Moderador: Luís Castro (IST)

Avaliação de processos e análise de resultados: o caso dos Mestrados de Enfermagem Médico-Cirúrgica

Alice Ruivo, Lucilia Nunes (IPSetúbal - Escola Superior Saúde)

Foi referido o processo de avaliação da qualidade do ensino nesta escola, através do lançamento de inquéritos aos estudantes. Estes inquéritos incluem *inputs* quantitativos, mas também qualitativos, que terminam em contributos práticos nos conteúdos de algumas UC's. A análise categorial desenvolvida ao nível dos projetos de intervenção foi muito rica e permitiu sistematizar, e integrar os resultados no ensino, para além de permitir desenvolver projetos e parcerias para a melhoria da lecionação, investigação e prática clínica.

Práticas de Qualidade específicas na formação de oficiais:

A experiência da Academia Militar

Tenente-Coronel Inf.^a Galdino Lopes Antão (Academia Militar)

As práticas de qualidade na academia militar incluem requisitos de qualidade em 3 momentos distintos: Ingresso, ao logo da formação, e à saída, com retroação na avaliação de perfis de competências

Com esta metodologia, é feita uma avaliação mais completa do resultado do ensino, com uma avaliação das competências dos diplomados, não ficando a análise limitada apenas pelos fatores de inserção profissional: são definidos à partida perfis de competências que permitem no final analisar a satisfação do aluno relativamente aos mesmos.

Foram referidas outras práticas de controlo da qualidade, como por exemplo os requisitos mínimos exigidos aos estudantes à entrada, nomeadamente: testes físicos e psicológicos complementados por prova de adaptação à vida militar.

Também foi referido que, durante a formação, o gabinete de psicologia da escola apoia muito os alunos dos primeiros anos, em colaboração com a direção de curso: o diretor aconselha, orienta, e promove a eficiência formativa, as aulas são obrigatórias, e existe uma orientação tutorial dos docentes ao longo do curso e do estágio.

Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade Educativa: processo e resultados 2010-13

Carla Pereira, Eduardo Cruz, Lurdes Martins, Isabel Amaral (IPSetúbal - Escola Superior Saúde)

Princípios do sistema de qualidade adotados:

- envolver todos os atores;
- produzir informação ao longo do tempo e avaliar o impacto das medidas tomadas;
- utilização de critérios claros para não deixar a tomada de decisão ao critério do decisor.

O modelo de avaliação é multidimensional: avaliação ao nível da UC, do curso e da escola.

A metodologia utilizada inclui:

- A produção de relatórios de melhoria contínua com *inputs* dos estudantes e dos resultados formativos;
- A identificação de problemas e o acionamento de comissões de curso que incluem docentes e estudantes;
- Discussões com a coordenação do curso e conselho pedagógico;
- O desenvolvimento de Planos de melhoria: problema, plano de ação, monitorização, responsável e calendarização.

Os níveis de adesão são superiores a 80% e os resultados das perceções globalmente satisfatórios. Como exemplo, referiram-se situações problemáticas em 7% das UC's, em que 46% das situações são relativas ao desempenho da UC's, 24% ao nível do desempenho dos docentes e 16% ao nível dos recursos de apoio.

Vantagens do sistema:

- Permite "sentar à mesa", para reflexão e discussão conjunta, coordenadores, docentes e estudantes dos cursos;
- O envolvimento ativo e responsabilização dos estudantes na melhoria da qualidade/ajustes curriculares e do próprio processo de sistematização de informação.

Autoavaliação dos Cursos do IST: Relatórios Anuais de Autoavaliação (R3A)

Ana Torres, Carla Patrocínio, Raquel Aires Barros (IST)

Foi apresentado o modelo de avaliação do IST, referindo-se a integração de todos os elementos no Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do IST (SIQuIST).

Foi também referido o histórico deste instrumento de monitorização/promoção da qualidade no ensino (R3AS) e previsão de alargamento aos cursos de 3º ciclo (em curso).

Apresentada a estrutura do documento com 3 níveis de análise dos cursos - ingresso, processo educativo e eficiência formativa – permitindo uma análise por parte dos docentes, coordenadores e comunidade em geral, através de gráficos muito expressivos.

No futuro, pretende-se promover um *benchmarking* interno com análise comparativa entre cursos, adotando algumas das boas práticas de outros instrumentos de avaliação da qualidade no IST: basta que os vários subsistemas de qualidade tenham alguma maturidade, para se poderem definir fronteiras e metas de atuação relativamente aos resultados.

Inquéritos Pedagógicos - Análise da Qualidade de Ensino na FMH

Rui Claudino (FMH)

Foi apresentado o modelo dos inquéritos lançados aos alunos na FMH, com demonstração on line dos procedimentos: inquéritos obrigatórios, com questões fechadas obrigatórias e questões abertas opcionais, que permitem não uma autoavaliação sobre o desenvolvimento da UC, e a prática dos docentes, mas também uma análise SWOT em cada UC,

Inclusão na ULisboa – os Estudantes com Necessidades Educativas Especiais

Ana Almeida Pinheiro, Lília Aguardenteiro Pires (Reitoria/FL)

Foi referido um levantamento de boas práticas nesta área da responsabilidade social, que culminou com a criação de estatutos para os estudantes com necessidades educativas especiais (ENEE)

No futuro, prevê-se:

- a criação de um plano de ação nesta área, com o envolvimento de representantes de todas as escolas, começando com um novo diagnóstico, desta feita sobre a realidade do ENEE na nova ULisboa;
- a elaboração de um guia de boas práticas;
- a promoção de uma maior comunicação com as escolas do ensino secundário.

Em jeito de conclusão, foi referido que “Não há excelência nem qualidade sem inclusão”.

Massive Open Online Courses (MOOC). Uma aposta estratégica para a ULisboa.

Margarida Queirós, Mário Vale (IGOT)

Foi feita uma apresentação da nova realidade dos MOOC, com referências a consórcios e escolas reconhecidas nesta área (ex: Coursera e cursos de grandes universidades tais como Harvard, Caltech, UTexas, Berkeley, MIT, etc).

Foi proposto que a nova ULisboa desenvolva UC's neste novo modelo (MOOC) com disciplinas de base, transversais a vários cursos e com muitos alunos inscritos.

Entre os vários pontos fortes e fracos deste modelo, identificou-se um dos mais importantes e que tem a ver com a confirmação da identidade da pessoa que está a trabalhar a distância (o que limita, por exemplo, a possibilidade de obtenção de um diploma de frequência), tendo-se referido algumas das soluções passíveis de resolver o problema no curto prazo.

Avaliação da qualidade da experiência formativa em programas de 3º ciclo na Universidade do Minho

Isabel M. Santos, Natércia Morais, Graciete Dias (Universidade do Minho)

Foi referido que esta é uma prática ainda não consolidada, sendo que a própria elaboração dos questionários ainda se encontra em curso: estudantes, docentes e orientadores serão envolvidos no que diz respeito ao desempenho na sala de aula e orientação da tese.

Conta-se ainda com a participação dos Alumni, avaliando-se o impacto da formação de 3º ciclo ao fim de 2 ou 3 anos, sem descurar os recém-diplomados.

Foi referido também que a versão do questionário do docente e do estudante se toca em determinados pontos, permitindo fazer um cruzamento dos dados apurados que culmina numa análise no âmbito de um relatório de autoavaliação dos cursos.

A integração entre objetivos, sistema de informação e retroação

Bruno Carapinha (Reitoria)

Numa resenha histórica da garantia da qualidade no ensino superior, foram referidas questões relacionadas com o alargamento/dimensão do mesmo e a necessidade de controlar a qualidade. Foi referida como base essencial de um sistema de qualidade a existência de um sistema de informação e a construção dos indicadores necessários à sua monitorização.

Também a integração do sistema de qualidade com o sistema de gestão da escola se identificou com o fundamental.

Propôs-se um modelo assente na retroação, na qualidade e melhoria, e não apenas na gestão e no controlo: não basta monitorizar, é preciso também promover a melhoria.

Por fim, e não menos importante, a relevância de se desenvolver um modelo de comunicação eficaz,

Descobrir o que falta fazer

Paulo Quental, João Pires Ribeiro, Rui Teixeira Silva (IST)

Aluno do Conselho Pedagógico do IST, centrou a sua apresentação no que considerou ser a revolução de Bolonha e na importância da A3ES na promoção de sistemas integrados de qualidade adaptados às várias instituições, que estejam ligados à gestão das escolas e integrem os estudantes, como foi o caso dos sistemas do IST (SIQuIST), da UMinho (SIGAQ-UM) e do Porto (SGQ.UP).

Por onde não ir - Indicadores, Manuais e Qualidade da Gestão no Ensino Superior

Fernando Duarte Pereira (FMH)

Com muito humor, este docente da FMH foi referindo os vários caminhos possíveis na construção de um sistema de qualidade, com ênfase nos "Do's & dont's" deste processo.

Exemplo:

- a ilusão do multicontrolo;
- a febre do curto prazo, com IES a serem reativas e não proactivas;
- avaliação por objetivos, que apesar de mais fáceis de medir, nem sempre constituem a metodologia mais adequada;
- a confusão que muitas vezes se faz entre clientes (estudantes) com parceiros chave da IES;
- o erro muitas vezes cometido quando se definem demasiados indicadores de apoio à decisão, e que, por serem demasiados não permitem uma sistematização da informação e uma resposta ao que se pretende medir com objetividade (mais informação pode ser menos...);
- abordagens top down que não têm em conta a grande maioria dos envolvidos nos processos,
- gestão efetuada por grupos de interesse em vez de equipas de trabalho;
- perda de memória nas IES.

Algumas sugestões:

- Fazer uma *Happy Hour* da qualidade, onde todos possam trocar impressões num ambiente descontraído, criativo, livre;
- Apostar em abordagens *bottom up*;
- Garantir a independência dos CGQ na atuação dentro das escolas.

17:30 – 18:00

Sessão de encerramento

Alberto Amaral (A3ES)

Deu algumas pistas sobre o futuro da avaliação/acreditação da qualidade:

- Os ESG (European Standards & Guidelines) toram totalmente reescritos e a versão final deverá ser publicada no início de 2014. Contudo, não mudaram muito...
- Há novas preocupações nomeadamente sobre problemas de equidade no acesso ao ES;
- Há recomendações para as agências fazerem investigação e desenvolvimento, sendo a A3ES pioneira nessa área;
- Prestação de serviços, ou seja agências privadas que poderiam acreditar os cursos noutro país, é uma realidade que poderá vir a existir, muito embora levante algumas preocupações;
- Outra preocupação tem a ver com os novos Moocs: como controlar a qualidade destes cursos?

Foi no final referido que a A3ES vai organizar em outubro do próximo ano um debate sobre os MOOCs e a prestação de serviços pelas agências.

Foi ainda garantida a possibilidade de aligeirar os procedimentos em 2016, no próximo ciclo de avaliações/acreditações, em que a ULisboa, por exemplo, poderia ficar sujeita apenas a avaliações por amostragem aos seus Ciclos de Estudo.

Eduardo Pereira (Vice-Reitor ULisboa) Começou por agradecer a todos os contributos, e que este evento foi precisamente um processo exemplar de discussão Bottom-up com vista à construção de uma nova identidade e estruturas de avaliação na nova ULisboa.

Referiu ainda que este painel “Para onde evoluir?”, com referências às minorias, aos MOOCS, a soluções piloto, a sistemas mistos de ensino a distância, pequenos projetos piloto, a troca de experiências entre as várias escolas, demonstra que o caminho da nova ULisboa irá passar por não impor modelos únicos para todos.

A *Happy Hour* da qualidade, o envolvimento de mais alunos nos processos, a simplificação dos guiões e dos processos pela A3ES bem como a sua coordenação com os processos de avaliação da FCT, são pequenos exemplos do que podemos melhorar nos nossos sistemas de qualidade, e a ULisboa contará com a ajuda de todos nesta tarefa.

Carla Patrocínio (Organização)

Agradecimentos a todos quantos contribuíram para a realização deste evento.