Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

Ana P.

CONSELHO PARA A AVALIAÇÃO E QUALIDADE DA ESCOLA SUPERIOR DE HOTELARIA E TURISMO DO ESTORIL

ACTA N.º 4/2011

Aos quinze dias do mês de Julho do ano dois mil e onze, pelas onze horas, reuniu-se na sala 1.04 da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril (ESHTE), o seu Conselho para a Avaliação e Qualidade (CPAQ), sob presidência do Sr. Presidente da CPAQ, Victor Afonso, e subordinada à seguinte ordem de trabalhos:

1. Informações gerais
2. Aprovação da acta 3/2011
3. Análise da informação recolhida através dos questionários aplicados aos alunos
4. Discussão e deliberação sobre a análise de dados e a produção dos relatórios de avaliação dos resultados dos questionários
5. Análise do ponto de situação dos inquéritos aplicáveis aos docentes da ESHTE
6. Reflexão sobre o documento emitido pela A3ES (Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior) intitulado "Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade das Instituições de Ensino Superior – Projecto de Manual para o Processo de Auditoria"
7. Outros assuntos.

Estiveram igualmente presentes: Miguel Torres Marques, em substituição do Presidente do Conselho Geral (CG) da ESHTE; o Presidente do Conselho Técnico-Científico, Raul Filipe; a Presidente do Conselho Pedagógico, Manuela Guerra; o director do curso de Direcção e Gestão Hoteleira, Pedro Moita; a directora do curso de Gestão Turística, Helena Moreira; o director do curso de Informação Turística, Miguel Brito; o director do curso de Gestão do Lazer e Animação Turística, Francisco Silva; a directora do curso de Produção Alimentar em Restauração, Cláudia Viegas; Cristina Santos,

Administradora da ESHTE, e Ana Passos, representante do pessoal não docente no CG.

Dando início à sessão, o Presidente do CPAQ abriu o ponto um da ordem de trabalhos ("Informações gerais"). Informou que os questionários aplicados aos alunos na sequência da deliberação anterior deste Conselho já foram introduzidos na base de dados criada para o efeito. Explicou sumariamente em que consistiria cada restante ponto da ordem de trabalhos desta reunião, dando a palavra aos restantes membros do Conselho para apresentarem as informações gerais que entendessem por convenientes.

Inexistindo informações a prestar pelos outros membros, o Presidente do CPAQ acrescentou que tinha chegado ao Secretariado da Presidência da Escola uma solicitação de informação por parte de uma aluna do Mestrado em Gestão da Qualidade da Universidade Fernando Pessoa do Porto, sobre o modo como é feito o diagnóstico do desempenho organizacional da ESHTE, tendo em conta que não é aplicada a CAF – *Common Assessement Framework*, ou Estrutura Comum de Avaliação. Tendo o pedido de informação sido reencaminhado para o Presidente do CPAQ, enquanto responsável do Gabinete de Qualidade e Métodos da Escola, entendeu este dever também junto deste Conselho esclarecer que está a ser aplicado o sistema de gestão da Qualidade de acordo com a Norma ISO 9001/2008, no que respeita aos Serviços Administrativos da ESHTE. No entanto, o documento que se propôs para discussão nesta reunião (confirmar ponto seis da ordem de trabalhos) corresponde a um projecto de garantia da Qualidade e não de gestão da Qualidade, o que, tecnicamente, são realidades distintas, com processos e regras igualmente diversos. Em todo o caso, o Presidente do CPAQ sugeriu aos restantes membros a consulta do site da CAF (www.caf.dgaep.gov.pt).

Encerrado este ponto da ordem de trabalhos, o Presidente do Conselho sujeitou à votação a proposta de acta 3/2011. O docente Miguel Torres Marques sugeriu que se introduzisse uma nota relativamente a uma referência feita na reunião anterior do CPAQ, no sentido de que o inquérito realizado aos alunos sobre a avaliação que estes fazem dos cursos e das

unidades curriculares ministrados na ESHTE, devia, nos termos previstos nos Estatutos da Escola, ser estendido aos docentes da instituição. Acolhida a proposta de alteração, e nada mais havendo a acrescentar pelos restantes membros, a acta 3/2011 foi aprovada pela unanimidade dos membros do Conselho ali presentes.

Dando início ao ponto 3 da ordem do dia ("Análise da informação recolhida através dos questionários aplicados aos alunos"), e tendo em conta que, na sequência de deliberação deste Conselho para que as tarefas de criar e de carregar a base de dados com os resultados dos inquéritos aos alunos fosse entregue a dois colaboradores da ESHTE, o Presidente do Conselho entendeu dever chamar a esta reunião os colaboradores Bruno Osório e Maria Diniz, para apresentarem as conclusões sobre o trabalho efectuado, bem como as dificuldades sentidas e as propostas de melhoria a aplicar futuramente.

Entretanto, pedindo a palavra, os docentes Pedro Moita e Helena Moreira informaram o Conselho que, no que respeita aos cursos de Direcção e Gestão Hoteleira e de Gestão Turística, respectivamente, a aplicação dos questionários não foi ainda concretizada, por limitações de agenda no caso do curso de DGH (estando previsto iniciar-se o processo na semana de 25 a 29 de Julho) e por imprecisão no timing da respectiva aplicabilidade no caso de GT.

Mediante a supra referida solicitação por parte do Presidente do Conselho, os colaboradores Bruno Osório e Maria Diniz apontaram como principais dificuldades no tratamento dos dados resultantes dos inquéritos aos alunos:

a) Foi perceptível que algumas perguntas não foram bem interpretadas pelos alunos
b) Nas questões de resposta aberta torna-se sempre difícil fazer o respectivo tratamento estatístico
c) Regista-se nos inquéritos uma repetição de conteúdos na avaliação da Escola e do curso

d) A questão 1.9 não contempla cidadãos estrangeiros e/ou anteriormente a viver no estrangeiro
e) Regista-se igualmente uma duplicação da informação no cabeçalho e no corpo do questionário
f) Alguns alunos corrigiram deficiências nos inquéritos manuscritamente, através de comentários ou de notas de correcção
g) Registaram-se algumas disciplinas incorrectas nalguns cursos (esta informação já tinha surgido na reunião anterior do CPAQ).

A estas dificuldades, o docente Pedro Moita fez saber que a semestralização de algumas disciplinas no curso de DGH não funcionará em termos de inquéritos aos alunos, pois verifica-se a dessincronização de turmas em algumas das disciplinas, fazendo com que haja alunos que não possam responder a todas as questões. Tendo ainda em conta estas dificuldades, o docente Francisco Silva perguntou se não será possível de futuro fazer a ligação do processo de inquérito à aplicação informática Digitalis, pois desse modo talvez grande parte dos obstáculos apontados se desfaça.

A colaboradora Maria Diniz avançou como sugestões de melhoria da estrutura dos questionários que fossem sujeitas a apreciação não só as disciplinas que o aluno tem para fazer em atraso, mas também aquelas em que ele possa estar inscrito em adiantamento, e também o evitar-se a duplicação de informação pedida aos alunos.

A docente Helena Moreira sugeriu que, caso a aplicação Digitalis não permita informatizar o processo associado aos questionários, talvez possa equacionar-se a hipótese de os alunos procederam à resposta quando fazem a sua inscrição anual na Escola.

Concluindo, a colaboradora Maria Diniz também sublinhou a importância de decidir-se se deve manter-se as questões relacionadas com a limpeza dos espaços da Escola, da alimentação e outras cuja responsabilidade de gestão não pertence directamente à ESHTE, bem como e sobretudo a repetição de conteúdos nas perguntas que são feitas aos alunos.

O Presidente do CPAQ pediu ao Bruno Osório e à Maria Diniz que fizessem chegar um documento em que apresentassem um resumo do que acabavam de informar nesta reunião, para apreciação posterior deste Conselho, no sentido de serem aplicadas melhorias aos questionários. O docente Francisco Silva quis sublinhar que o tratamento de toda a informação recolhida agora nesta primeira abordagem, servirá seguramente para retirar algumas primeiras conclusões sobre a percepção que os alunos têm dos cursos que frequentam e também da Escola, trazendo elementos importantes para o debate sobre futuras aplicações consolidadas dos questionários.

Encerrando, então, o ponto três da ordem do dia, o Presidente do Conselho disse que as dificuldades apontadas por todos os membros do CPAQ ali presentes, pelo Bruno Osório e pela Maria Diniz, bem como as sugestões de melhoria só poderão conduzir a resultados superiores no futuro, recordando que, não obstante, esta primeira abordagem funcionou como experiência piloto.

Dando início ao ponto quatro da ordem de trabalhos – "Discussão e deliberação sobre a análise de dados e a produção dos relatórios de avaliação dos resultados dos questionários" – o Presidente do Conselho referiu que neste ponto trata-se principalmente de definir quem ficará encarregue de redigir um relatório sobre os resultados alcançados com estes questionários, em que termos e dentro de que prazo.

A docente Helena Moreira pediu a palavra para solicitar que, tendo em conta o facto de estar neste momento como directora do curso de Gestão Turística cessante (em virtude de eleições para o cargo já ocorridas, para início de funções a partir do ano lectivo 2011/2012), que seja definida a situação dos directores de curso actuais face à aplicação dos inquéritos, pois as deliberações que vierem a ser tomadas sobre o relatório a elaborar, já não terão efeitos previsivelmente durante o seu mandato como directora de curso. O Presidente do Conselho respondeu que, independentemente da cessação do seu mandato, os directores de curso farão passar o trabalho

entretanto feito para o novo director, de acordo com as regras gerais nesta matéria.

Mediante o acordo de todos os membros do Conselho ali presentes, a equipa que procederá ao tratamento dos resultados dos inquéritos para preparação do relatório final sobre os mesmos (e.g. exportação de dados em Excel para SPSS e elaboração de tabelas e de gráficos demonstrativos dos resultados), será composta pelo Presidente do CPAQ e pelos cinco directores de curso.
Foi discutida a questão de saber qual a melhor metodologia a adoptar: se o CPAQ deverá apreciar um relatório com base nos relatórios individuais dos directores de curso (que estes devem elaborar à luz dos Estatutos da ESHTE), ou se deverão antes os directores de curso aproveitar individual e posteriormente o relatório que sair deste Conselho para recolherem os elementos necessários ao relatório síntese das actividades do curso. Colocada à votação esta última proposta, foi aprovada pela unanimidade dos membros ali presentes. Assim, o Conselho aguardará a elaboração das tabelas e dos gráficos referidos supra e numa próxima reunião será decidida a composição do grupo de trabalho que ficará encarregue de redigir o relatório final a submeter à apreciação do CPAQ.

Passou-se seguidamente à análise do ponto de situação dos inquéritos aplicáveis aos docentes da ESHTE (ponto cinco da ordem de trabalhos), tendo o Presidente dado a palavra aos directores de curso, para apresentarem as conclusões preliminares desse processo.
A docente Cláudia Viegas informou que reuniu com catorze docentes para explicar o processo que se iniciava e ofereceu um prazo para receber as respostas aos inquéritos.
O docente Miguel Brito alertou para algumas questões relativamente à estrutura dos inquéritos que comprometem a confidencialidade das respostas, o que poderá conduzir a dificuldades nos resultados alcançados. Transcrevem-se, seguidamente, os seus comentários nesta matéria: "1. Os questionários não podem ser anónimos, no universo restrito da ESHTE, se contiverem dados sócio-demográficos como aqueles que constavam dos inquéritos a professores. Aliás, terá de se reavaliar a relevância deste tipo

de dados para o objectivo dos questionários. 2. Os professores que dão aulas em diferentes cursos responderam várias vezes e com respostas diferentes ao mesmo questionário. 3. Alguns professores não quiseram responder sobre a estrutura do curso e as saídas profissionais, por não terem uma opinião definida e não estarem suficientemente esclarecidos. Talvez seja melhor retirar as perguntas que se relacionam com estes dados. 4. O curso de Informação Turística está presentemente em reestruturação. No próximo ano existirá ainda o 3.º ano com o antigo plano curricular. Este é um momento pouco adequado à avaliação do curso. 5. A pergunta 3.2. (a segunda, porque há duas perguntas com o mesmo número), está mal formulada. Terá de ser feita de forma clara para podermos obter respostas correctas, como, por exemplo, "O número de ECTS da unidade curricular que lecciona é: baixo/adequado/elevado" – só três opções. A pergunta 3.2. (a primeira) tem uma pertinência duvidosa."

Já o docente Francisco Silva referiu não ser possível garantir o anonimato nas respostas, tendo em conta o universo de docentes da Escola, bem como o facto de os directores de curso conhecerem a quase totalidade dos docentes que trabalham na sua área. Assim, a aplicação e acesso aos inquéritos não deve passar pelos directores de curso, nem por ninguém directamente avaliado nos mesmos. Informou o Conselho que reuniu com vinte e um docentes e que, em cerca de cinquenta que leccionam no curso de Gestão do Lazer e Animação Turística (GLAT), obteve até à data trinta e três respostas, o que considera um resultado muito positivo. Comprometeu-se a fazer chegar por e-mail ao Presidente do CPAQ alguns problemas que os docentes do seu curso foram levantando face ao inquérito aplicado.

Em todo o caso, e mesmo tendo em conta as dificuldades até agora surgidas, o Conselho pretende manter os períodos de aplicação dos inquéritos, tanto aos alunos, como aos docentes, ou seja, uma aplicação por semestre lectivo.

Recuperando a questão do anonimato nas respostas ao inquérito, o docente Francisco Silva sugeriu que uma das formas para obviar a este aspecto poderá passar pela atribuição de um código a cada questionário, para evitar

também a duplicação de respostas a docentes que leccionem em vários cursos da ESHTE, uma vez que cada director de curso está a aplicar os inquéritos a todos os docentes do seu curso. O docente Miguel Brito alertou para o facto de esta duplicação de aplicação do mesmo inquérito levar a uma incoerência de respostas, devida à diferença temporal nas mesmas (o docente que responde em momentos diferentes ao mesmo inquérito, pode ser levado a dar respostas diferentes à mesma pergunta, uma vez registado um hiato temporal entre as mesmas). Sublinhou uma vez mais a sua posição favorável ao anonimato nas respostas dadas pelos docentes, como forma de garantir uma maior imparcialidade nas respostas e, portanto, nos resultados a retirar das mesmas. Avançou, também, algumas deficiências no inquérito: as perguntas relativamente à expectativa quanto às saídas profissionais não fazem sentido colocarem-se aos docentes; este não é o momento mais adequado para se aplicarem os inquéritos no âmbito do curso de Informação Turística (IT), visto estar em curso uma reestruturação do mesmo; a pergunta 3.2. do inquérito também deverá ser reformulada, pois corresponde à adequação dos ECTS às unidades curriculares, e deverá apresentar opções de resposta mais objectivas. Concluiu, informando o Conselho que reuniu com vinte e oito dos trinta docentes que leccionam em IT e obteve dezoito respostas até ao momento.

A docente Helena Moreira referiu que lhe parece melhor fazer a aplicação dos inquéritos aos docentes presencialmente, por oposição a uma aplicação via correio electrónico, mantendo-se o modelo previamente definido.

Nada mais havendo a informar neste ponto, o Presidente do Conselho abriu o ponto seis da ordem de trabalhos: *Reflexão sobre o documento emitido pela A3ES (Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior) intitulado "Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade das Instituições de Ensino Superior – Projecto de Manual para o Processo de Auditoria".* Explicou sumariamente quais é que são os objectivos da Agência, sublinhou que a proposta da A3ES respeita a um sistema de **garantia** e não de **gestão** da Qualidade nas instituições de ensino superior (IES), o que tecnicamente corresponde a soluções distintas do ponto de vista processual. Mencionou um estudo do Professor Alberto Amaral nesta

matéria e apresentou um resumo sobre o texto que agora se propõe para reflexão por parte do CPAQ.

A Administradora pediu a palavra para informar que o documento da Agência não está ainda fechado e que foi solicitado às várias IES, incluindo a ESHTE, que se pronunciassem sobre este projecto de manual, sugerindo melhorias e fazendo chegar à A3ES os seus comentários. O Presidente do Conselho acrescentou que, portanto, a implementação deste sistema de garantia irá ocorrer na Escola apenas a partir do próximo ano lectivo (2011/2012). Pediu, então, aos restantes membros que se pronunciassem sobre as áreas específicas apontadas na página 4 do documento da Agência.

A docente Cláudia Viegas alertou para o facto de este Conselho vir a ter de desenvolver um volume de trabalho assinalável a partir da implementação deste sistema e perguntou se a ESHTE será auditada já a partir da primeira experiência neste domínio (facto que o Conselho desconhece). Referiu ainda que, dado o volume de trabalho que se espera com a implementação deste sistema, a ESHTE deveria começar a trabalhar na implementação o mais brevemente possível.

O docente Miguel Brito disse que enviaria posteriormente por correio electrónico os seus comentários, pois já tinha feito uma leitura do documento antes da última reunião do CPAQ (8 de Junho último).

Uma vez que o documento da Agência refere a internacionalização das IES como uma referência de Qualidade na prestação dos serviços das mesmas, tanto o docente Miguel Brito como a docente Cláudia Viegas recomendaram vivamente que o site da ESHTE seja traduzido para a Língua Inglesa, de modo a tornar a informação institucional e académica internacional. No seu entendimento, o site da Escola deverá ser bilingue, tornando a ESHTE mais competitiva e eficaz no seu ensino. Também referiram a questão dos Alumni, ao que a Administradora esclareceu que essa matéria já regista algum avanço, que está a ser assegurado pelo Núcleo de Acção Social da ESHTE (que engloba a ESHTEmprego e as suas respectivas potencialidades

práticas), e que a primeira reunião dos ex-alunos da Escola terá lugar já no próximo mês de Setembro.

Tendo em conta que a reflexão sobre o documento da Agência ainda revela necessidade de maturação por parte do Conselho, este ponto da ordem de trabalhos será retomado em reunião posterior.

Entrando no último ponto da ordem do dia – "Outros assuntos" – o docente Miguel Brito pediu a palavra para fazer chegar ao Conselho a informação de que a Escola deverá reflectir sobre formas de tornar a investigação científica do seu corpo docente mais sólida. O docente Miguel Torres Marques contrapôs que a Escola nem sempre se lembra do trabalho desenvolvido pelo CESTUR – Centro de Estudos do Turismo, com vasta obra publicada e com um corpo de colaboradores de alto nível. Além disso, já nasceu a Fundação ESHTE I&D, que irá permitir colmatar esta lacuna na área da investigação da Escola, mas que já existe produção científica publicada por vários docentes da Escola. Referiu igualmente que a iniciativa de projectos nesta área deverá também partir dos docentes interessados, numa perspectiva mais dinâmica e proactiva por parte destes. Ele próprio criou uma conta no Facebook que visa justamente partilhar informação científica entre docentes da ESHTE e externos, criando-se uma espécie de fórum alargado em termos de investigação na área do Turismo. A esta conta podem aderir todos os docentes da Escola interessados, mediante prévio pedido nesse sentido, convidando-se os mesmos a fazê-lo. Ainda a este respeito, o docente Francisco Silva louvou a iniciativa de ser criado um perfil dos docentes no site da Escola, com elementos curriculares disponíveis para a comunidade académica.

Mais foi referido que a colaboração do Bruno Osório e da Maria Diniz, manter-se-á em termos de apoio no tratamento dos inquéritos, já a partir do mês de Setembro, também no que respeita aos inquéritos aos docentes.

E nada mais havendo a tratar, foi encerrada a sessão, e é lavrada a presente acta que, depois de lida e aprovada por todos os membros do

CPAQ presentes, irá ser assinada pelo Presidente e pela Secretária deste Conselho.

Aos quinze dias do mês de Julho de dois mil e onze,

O Presidente do CPAQ,

(Victor Afonso)

A Secretária do CPAQ,

(Ana Filipa Passos)