eshte
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 5/2011

Aos oito dias do mês de Setembro 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 n.º 4/2011
3. Nomeação da comissão para a elaboração dos relatórios resultantes dos inquéritos aos alunos e aos docentes
4. Reformulação dos modelos de inquéritos a utilizar no próximo ano lectivo (2011/2012)
5. Outros assuntos.

Estiveram igualmente presentes: o Presidente do Conselho Técnico-Científico, Raul Filipe; a Presidente do Conselho Pedagógico, Manuela Guerra; 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, o estudante Fábio Manuel Desidério Silva, Presidente da Associação de Estudantes da ESHTE e Ana Passos, representante do pessoal não docente no Conselho Geral (CG). Mediante convite feito ao abrigo do artigo 4.º do Regimento do Conselho, esteve ainda presente nesta reunião a docente Rita Anselmo, tendo em conta a sua recente eleição para o cargo de directora do curso de Gestão Turística, com início de mandato no ano lectivo de 2011/2012.

Ana P.

Justificaram as suas ausências: o Presidente da ESHTE, Fernando João Moreira, o docente Miguel Torres Marques, que substitui o Presidente do Conselho Geral, Carlos Carreiras, e o director do curso de Direcção e Gestão Hoteleira, Pedro Moita.

Dando início à sessão, o Presidente do CPAQ abriu o ponto um da ordem de trabalhos ("Informações gerais"). Deu primeiramente a palavra à Secretária do CPAQ, Ana Passos, também elemento do DPI – Núcleo de Apoio ao Desenvolvimento de Projectos e Internacionalização da ESHTE, para que esta anunciasse o resultado de uma candidatura da Escola a um concurso aberto no âmbito do QREN – Quadro de Referência Estratégico Nacional.
Mais referiu que, de acordo com comunicação feita previamente por *e-mail* para a comunidade académica, a candidatura surgiu face à abertura de um aviso de concurso dirigido ao reconhecimento de competências em áreas de qualificação consideradas estratégicas e assinaladas no mesmo, e com o objectivo de prestação de serviços de consultoria e de apoio à inovação às pequenas e médias empresas (PME), no âmbito dos Vales I&DT e Inovação. A ESHTE candidatou-se a diversas áreas de qualificação (Desenvolvimento e Engenharia de produtos, serviços e processos, I&DT e transferência de tecnologia, e, dentro desta, nos domínios científicos e tecnológicos de Ciências e Tecnologias dos Alimentos e Qualidade e Segurança Alimentar, Comercialização e Marketing, Qualidade e Internacionalização), tendo sido qualificada em todas as áreas a que se candidatou. Referiu também que esta foi a primeira iniciativa da Escola nesta matéria e que a ESHTE se encontra agora listada entre outras instituições de ensino superior de referência. Agradeceu a todos os que tornaram possível a candidatura e referiu que agora a próxima fase será a de fazer divulgar esta notícia através dos parceiros da ESHTE e de publicações da especialidade, com o objectivo de começar a receber propostas de trabalho neste domínio.

Foi dada a palavra aos restantes membros do Conselho para apresentarem outras informações. Inexistindo, o Presidente do CPAQ passou ao ponto dois da ordem de trabalhos: Aprovação da acta n.º 4/2011. Nada havendo

a acrescentar ou a alterar no texto proposto, a acta n.º 4/2011 foi aprovada pela unanimidade dos membros do Conselho ali presentes, com excepção da docente Rita Anselmo, que participou nesta reunião a título de convidada e, portanto, sem direito de voto.

Passou-se seguidamente ao ponto três da ordem do dia: Nomeação da comissão para a elaboração dos relatórios resultantes dos inquéritos aos alunos e aos docentes. O Presidente do Conselho avançou que a primeira decisão a tomar será definir se deverão ser duas comissões distintas – uma para elaborar o relatório dos inquéritos aos alunos e outra dos questionários aplicados aos docentes – ou se deverá ser uma comissão única. Antes de iniciar-se a discussão sobre este assunto, o Presidente do Conselho quis prestar um agradecimento particular aos docentes que demonstraram uma iniciativa mais visível neste processo de tratamento de dados resultantes dos inquéritos aos alunos, nomeadamente aos docentes Cláudia Viegas e Francisco Silva. Mencionou que a responsável da Biblioteca, Conceição Machado, fez-lhe chegar um relatório final sobre um questionário de satisfação de 2011, relativamente aos utilizadores da Biblioteca da ESHTE. Disse ainda que iria reencaminhar esse relatório para os membros do CPAQ, na medida em que esse relatório pode servir de modelo para aquele ou aqueles que vierem a ser produzidos pela ou pelas comissões a nomear agora. Deu então a palavra aos outros membros do Conselho, para se pronunciarem sobre esta matéria.

A docente Rita Anselmo, próxima directora do curso de Gestão Turística, pediu ao Conselho umas breves notas de esclarecimento sobre o estado do processo dos inquéritos aos alunos, nomeadamente se a análise descritiva dos inquéritos já está realizada. O Presidente do Conselho esclareceu que este processo passou até agora por quatro etapas: elaboração dos inquéritos, aplicação e recolha, análise descritiva após o carregamento dos dados via SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences* - pacote estatístico para as ciências sociais) e produção de *output's*. O docente Francisco Silva completou a informação prestada, referindo que agora o trabalho que deverá ser feito será basicamente produzir o relatório relativamente aos inquéritos dos alunos, fazer o

Anal.

tratamento dos dados respeitantes aos questionários do corpo docente, e produzir o respectivo relatório. O Presidente do Conselho referiu que os directores de curso, pela própria natureza das suas funções, terão neste processo um papel mais significativo, até porque o relatório que for produzido ao nível do CPAQ irá alimentar os relatórios dos directores de curso.

Os docentes Cláudia Viegas e Francisco Silva aproveitaram para fazer chegar a este Conselho as suas preocupações relativamente a uma visita que irá ser feita na ESHTE por uma Comissão de Avaliação Externa (CAE) da A3ES – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, no âmbito do processo da avaliação/acreditação da licenciatura em Produção Alimentar em Restauração (regime pós-laboral) e da licenciatura em Gestão do Lazer e Animação Turística (regime diurno). O plano de trabalhos da CAE é ambicioso, repartindo-se pelos próximos dias 19 e 20 de Setembro, e os docentes Cláudia Viegas e Francisco Silva, na qualidade de directores dos cursos em questão, estão encarregues de acompanhar esta visita. A Administradora da ESHTE pediu a estes docentes alguns esclarecimentos sobre o ponto da situação da preparação desta visita, ao que aqueles apontaram sobretudo dificuldades de operacionalização na obtenção de directrizes superiores e de informações especificas para uma conveniente preparação da visita. Alertaram para o facto de a ESHTE correr o risco de ver encerrados ambos os cursos por falta de condições para os manter, pois a Agência já informou a Escola que existe uma relação sofrível entre o número de alunos e o número de doutorados que leccionam nesses cursos.

Ultrapassando esta questão, e tendo em conta que os directores de curso têm de fazer os respectivos relatórios de curso, avançou-se uma data para a elaboração do relatório ao nível do Conselho, que deverá estar pronto até finais de Outubro/Novembro, para ser atempadamente disponibilizado aos directores de curso. Iniciada a discussão sobre a composição da comissão que elaborará o relatório (consensualizou-se que deveria ser uma comissão única), o docente Miguel Brito referiu que a equipa que trabalhou já previamente no processo deverá acompanhar o relatório

também. A comissão será composta pelo Presidente do Conselho, pelos directores de curso (restando saber se o docente Pedro Moita concorda com esta opção) e pela Secretária do Conselho, Ana Passos.

Encerrado este ponto, passou-se ao ponto quatro da ordem do dia: Reformulação dos modelos de inquéritos a utilizar no próximo ano lectivo (2011/2012).

A docente Rita Anselmo informou das razões por que não respondeu ao inquérito aplicado aos docentes e perguntou qual a razão que esteve na base de os inquéritos terem sido aplicados em papel e não em formato digital, comprometendo-se questões como a eficácia das respostas e o anonimato dos respondentes. O Presidente do Conselho explicou a metodologia aplicada para os alunos e as razões que conduziram à adopção dessa metodologia, remetendo para as deliberações anteriores do CPAQ nesta matéria. Acrescentou que, uma vez adoptado o formato de inquérito em suporte de papel para os alunos, no caso dos docentes tratou-se somente de transpor a mesma metodologia, aplicando o mesmo formato. Reiterou a ideia de que devemos aplicar o princípio da melhoria contínua nos processos, mas que não podemos ficar reféns da perfeição dos mesmos, sob pena de se paralisarem procedimentos ou, no limite, ficarmos em fase de discussão permanente de falhas e de possibilidades de correcção. O docente Francisco Silva disse ainda que os docentes tendem a não responder *online* e que, a optar-se por esse modelo, a taxa de resposta corresponderá a cerca de 10%. O Presidente do CPAQ assumiu que no formato *online* consegue-se uma maior eficiência, mas uma menor eficácia nas respostas.

Pedindo a palavra, o docente Francisco Silva referiu que a comissão a designar para este efeito, deverá ter em conta alguns problemas que foram sendo detectados ao longo do processo de aplicação dos inquéritos, nomeadamente no que respeita à duplicação de respostas (e.g., os docentes que leccionam em cursos diferentes, foram chamados a responder às mesmas respostas para tantos quantos aqueles em que leccionam). Perguntou se não se justificará agendar uma reunião conjunta

com o Conselho de Coordenação para a Avaliação do Pessoal Docente (CCAPD). O Presidente do Conselho disse que o CCAPD ainda não tem um questionário-tipo definido, pelo que o CPAQ deverá continuar o seu trabalho em termos independentes, até serem reunidas as condições de concertação e de articulação de actividades entre ambos. O docente Raul Filipe aproveitou para acrescentar que uma das questões que devem ser resolvidas prende-se com o anonimato dos questionários, tendo o Presidente do Conselho respondido que efectivamente essa foi uma questão que foi amplamente discutida entre o corpo docente quando da aplicação dos inquéritos, e que será certamente analisada uma solução intermédia a este respeito, pois tendo em conta o universo de docentes da ESHTE, uma anonimato total não é possível. Ainda relativamente ao anonimato dos inquéritos, o Presidente do Conselho invocou um estudo efectuado pela Universidade de Évora sobre esta matéria, dela resultando que não é exequível uma solução de anonimato absoluto. A docente Manuela Guerra avançou que talvez os pressupostos desse estudo sejam diversos daqueles que estiveram na base da criação dos inquéritos aos docentes da ESHTE, mas que de facto esta questão do anonimato é uma questão relevante.

Pedindo a palavra, a representante do pessoal não docente, Ana Passos, apresentou duas sugestões para que este Conselho solucione o problema apontado: atenta a sensibilidade da questão do anonimato para o corpo docente, o melhor será que os inquéritos sejam aplicados por pessoas distintas dos directores de curso, tendo em conta a proximidade destes com o pessoal docente, resultante da natureza das suas funções. A segunda sugestão passa por recolher todas as criticas dos docentes antes de lhes apresentar um novo inquérito, pois dessa forma o Conselho estará em melhores condições de aperfeiçoar o processo, e aumentará o nível de participação da comunidade docente numa matéria delicada. A esta segunda proposta, o docente Miguel Brito disse que lhe parecia mais produtivo que o inquérito aos docentes fosse melhorado antes de serem recolhidas as críticas, para se evitarem dois momentos de recolha de opiniões. Aos docentes seria, assim, apresentado desde já um questionário contendo algumas correcções, face aos contributos que entretanto alguns

colegas foram fazendo chegar aos respectivos directores de curso. Colocada à votação esta proposta, o Conselho deliberou por unanimidade que serão introduzidas algumas melhorias nos inquéritos e só depois serão sujeitos à consulta pública da comunidade, para aplicar a versão final dos questionários no segundo semestre do ano lectivo 2011/2012.

O docente Francisco Silva disse que para os docentes uma aplicação semestral será redundante, e haverá que ter em conta os custos em papel, em tempo e em recursos humanos. O Presidente do Conselho recordou que há docentes que leccionam apenas num dos semestres lectivos e que desta vez serão aproveitadas duas ferramentas (o *Question Pro* e o *Moodle*). A aplicação semestral dos inquéritos manter-se-á tanto para os alunos, como para os docentes, na sequência, aliás, de deliberação anterior deste Conselho nesse sentido.

Passando à designação da comissão para a reformulação dos modelos de inquéritos no próximo ano lectivo (2011/2012), será a mesma composta pelo Presidente deste Conselho, pelos directores de curso, pelo estudante Fábio Manuel Desidério Silva (Presidente da Associação de Estudantes) e pelo docente Raul Filipe (Presidente do Conselho Técnico-Científico). Mais se decidiu que esta comissão deverá concluir os seus trabalhos até ao próximo dia 28 de Outubro, data após a qual os novos inquéritos serão colocados online para consulta pública por parte da comunidade académica.

Ainda relativamente à aplicação dos inquéritos, e para que não se verifique nova duplicação de perguntas, o Presidente do Conselho esclareceu que apenas no segundo inquérito (o inquérito para aplicar no segundo semestre) é que se colocam as questões relativamente à avaliação global da Escola. O docente Raul Filipe perguntou se não seria possível aplicar os questionários nas aulas de Informática, tentando-se, assim, obviar à baixa taxa de resposta por parte dos alunos. Contudo, o Presidente do CPAQ recordou que nem todos os alunos têm aulas de Informática nos dois períodos lectivos, pelo que essa solução não contempla o universo em análise. Pensando ainda nesta possibilidade, o

estudante Fábio Silva avançou uma ideia que irá ser devidamente explorada: a colocação de um aviso na plataforma *Moodle*, para que os alunos preencham o inquérito, que poderá ser disponibilizado com um *link* para a ferramenta *Question Pro*.

O Presidente informou que pretende-se que esta comissão agora constituída para a reformulação dos modelos de inquéritos trabalhe preferencialmente através da troca de impressões e de contributos com recurso ao correio electrónico, mas agendou desde logo uma reunião presencial intercalar para o próximo dia 28 de Setembro, às 16 horas.

Dando por encerrado este ponto na ordem de trabalhos, o Presidente do Conselho abriu o último ponto, dedicado a "Outros assuntos". Uma vez mais aludiu ao texto da A3ES – "Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior – Projecto de Manual para o Processo de Auditoria".
O docente Miguel Brito reiterou a necessidade de este Conselho avaliar primeiramente os estádios de evolução de cada um dos indicadores constantes do documento da Agência (Apêndice II do documento em questão), pelo que o Presidente do CPAQ solicitou a todos os membros que fizessem chegar a sua análise individual para o seu correio electrónico, por forma a que possa compilar-se a informação recebida, facilitando a apreciação conjunta em sede de Conselho. O Presidente do Conselho reiterou a diferença entre o conceito de **gestão** e o de **garantia** da Qualidade: um sistema de gestão da Qualidade é definido de acordo com normas técnicas padronizadas por entidades externas às instituições, enquanto um sistema de garantia da Qualidade é definido internamente, de acordo com a estratégia de procedimentos da instituição. Neste momento, a ESHTE está a desenvolver a aplicação dos dois sistemas distintamente: um sistema de gestão da Qualidade ao abrigo na Norma ISO 9001/2008 para os Serviços Administrativos da Escola na sua generalidade, e um sistema de garantia da Qualidade, para a parte académica dos serviços.

Inexistindo outros assuntos a tratar, o Presidente do Conselho informou que estará ausente da ESHTE, em serviço, entre os dias 12 e 24 de

Setembro, pelo que deverá ser substituído na sua ausência nos termos previstos no artigo 15.º do Código do Procedimento Administrativo (CPA). Esta questão torna-se particularmente relevante tendo em conta a visita agendada pela Comissão de Avaliação Externa da A3ES, já mencionada nesta reunião. Articulando as exigências legais do CPA, bem como o facto de a Agência ter expressamente solicitado que não haja repetição de representações nas diversas reuniões de trabalho que ocorrerão na ESHTE nos dias 19 e 20 de Setembro próximo, o Presidente do CPAQ será substituído pelo docente Miguel Brito, fazendo-se acompanhar da Administradora, Cristina Santos, e do docente Miguel Torres Marques.

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 oito dias do mês de Setembro de dois mil e onze,

O Presidente do CPAQ,

(Victor Afonso)

A Secretária do CPAQ,

(Ana Filipa Passos)