

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

ATA N.º 1/2013

Aos quatro dias do mês de fevereiro do ano dois mil e treze, pelas doze horas, reuniu-se na sala polivalente do Centro de Recursos Educativos da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril (ESHTE), o seu Conselho para a Avaliação e Qualidade (CPAQ), sob presidência do Presidente do CPAQ, Victor Alves Afonso, e com a seguinte ordem de trabalhos:

1. Proposta de Manual da Qualidade
2. Visita da A3ES (ponto de situação relativamente à definição de ações preparatórias no seguimento do processo de autoavaliação dos cursos)
3. Aplicação dos inquéritos aos alunos e aos docentes
4. Outros assuntos.

Estiveram igualmente presentes: o Presidente do Conselho Técnico-Científico, Raul Filipe; a Vice-Presidente do Conselho Pedagógico, Maria Mota Almeida, em representação da Presidente daquele Conselho (por se encontrar na qualidade de membro de júri numa prova pública, na Universidade do Algarve); os diretores dos cursos: de Direção e Gestão Hoteleira, Pedro Moita; de Gestão Turística, Jorge Umbelino; de Informação Turística, António Gonçalves; de Produção Alimentar em Restauração, Gilberto Costa; e de Gestão do Lazer e Animação Turística, Paulo Figueiredo; a Administradora da ESHTE, Cristina Santos; o estudante João Ribas, representante dos alunos no Conselho Geral; em substituição do representante do pessoal não docente no Conselho Geral, Conceição Machado; e o Presidente da Associação de Estudantes da ESHTE, João Pinto. Secretariou a reunião a funcionária não docente Ana Passos.

Dando início à sessão, o Presidente começou por dar as boas vindas aos novos membros deste Conselho.

Apresentou seguidamente umas breves notas introdutórias sobre o Manual para a Qualidade (Anexo I). Avançou igualmente que muitas entradas da proposta do manual para a ESHTe não estão totalmente encerradas e, tendo em conta os objetivos para esta reunião, o mais eficaz será os membros do Conselho refletirem sobre a proposta de manual, e enviarem os seus contributos para o secretariado do CPAQ ou diretamente para o Presidente deste Conselho, no prazo de um mês.

Entrando no ponto dois da ordem do dia – “Visita da A3ES (ponto de situação relativamente à definição de ações preparatórias no seguimento do processo de autoavaliação dos cursos)” – o Presidente do Conselho deu a palavra aos diretores de curso para apresentarem informações genéricas sobre a visita da A3ES que se encontra agendada para os dias 6, 7 e 8 de fevereiro de 2013.

Os docentes Paulo Figueiredo e Gilberto Costa referiram o ponto de situação face à atualização das fichas curriculares dos docentes (com algumas dificuldades na obtenção atempada de resposta por parte de alguns colegas que lecionam em vários ciclos de estudos).

Inexistindo mais informações a prestar nesta sede, passou-se ao ponto três da ordem de trabalhos – “Aplicação dos inquéritos aos alunos e aos docentes” (Anexos II e III).

O Presidente do CPAQ informou que o questionário dos docentes está nesta altura completamente fechado, faltando apenas decidir como irá proceder-se à aplicação dos questionários. Propôs que se repetisse a metodologia anterior: os diretores de curso seriam os *pivots* deste processo, assegurando que os docentes que lecionam no seu curso respondessem ao questionário de satisfação, e solicitou sugestões sobre o tratamento dos resultados dos inquéritos. O docente Gilberto Costa alertou para a potencial inércia na resposta por parte dos colegas seguindo-se esta metodologia, e o docente Pedro Moita recordou que, na qualidade de diretor do curso de Direção e Gestão Hoteleira, não tem ainda dados sobre os resultados dos questionários aplicados junto dos alunos de DGH (ser-

lhe-ão feitos chegar novamente pelo Presidente do CPAQ). Acrescentou que, no caso dos questionários a aplicar aos docentes, não fará sentido perguntar repetidamente ao mesmo docente os mesmos itens comuns a todos os cursos, e será igualmente importante definir neste Conselho um guião a utilizar para os relatórios que conterão os resultados de todos os questionários de satisfação (para que haja uniformidade no tratamento de dados).

O Presidente do CPAQ recordou que este Conselho já decidiu que os questionários serão aplicados semestralmente e sempre num momento posterior ao da avaliação dos estudantes. O docente Pedro Moita voltou a sublinhar a questão do anonimato e referiu que ainda estão a ser efetuados testes informáticos para perceber se a plataforma *Moodle* poderá ser uma solução, pelo menos para garantir que os respondentes apresentam uma única resposta ao questionário. A este propósito, o docente Jorge Umbelino disse que para os docentes, a aplicação dos questionários em formato de papel não ocasionará grandes dificuldades, estando naturalmente fora de questão a mesma solução para o universo dos estudantes.

O docente António Gonçalves recuperou o modelo já utilizado na ESHTe, em que os docentes responderam a um questionário de natureza semelhante em formato de papel, sendo as suas respostas recolhidas por um colaborador dos serviços da Escola e depositadas numa caixa selada, até serem tratadas após o termo do prazo para resposta aos questionários. Colocada à consideração de todos os membros do Conselho aqui presentes, foi aprovada por unanimidade a proposta de os docentes responderem em formato de papel e depositarem numa urna os seus questionários. Os questionários serão impressos e enviados por *e-mail* para os docentes que o requeiram, sendo que a parte comum dos questionários deverá ser respondida apenas uma vez por aqueles docentes que lecionam em mais do que um curso.

Encerrado o método de aplicação do questionário aos docentes, o Presidente do Conselho recordou a metodologia de aplicação dos questionários aos estudantes e passou a palavra à docente Maria Mota Almeida, que se encontra em representação da Presidente do Conselho Pedagógico. A docente Maria Mota Almeida leu uma declaração da

Presidente do Conselho Pedagógico, que ficará a fazer parte integrante da ata de reunião (Anexo IV). O docente António Gonçalves referiu também alguns aspetos que constam do contributo que apresentou em sede da consulta pública efetuada em novembro de 2011, que visou recolher sugestões e comentários dos docentes relativamente ao inquérito a aplicar aos estudantes. Tendo começado por valorizar o trabalho já desenvolvido pelo CPAQ, reiterou a sua total discordância relativamente às alíneas “a” a “i” constantes no ponto 4.4 da proposta de Inquérito aos alunos. Fundamentou a sua opinião na real insuficiência de competências dos discentes para se pronunciarem sobre aspetos de natureza técnico-científica destacando, como exemplo, a metodologia, objetivos, conteúdos programáticos e bibliografia. Manifestou ainda a sua estranheza por não serem contempladas questões afetas à relação pedagógica que se ajustariam à natureza do presente inquérito introduzindo assim, em definitivo, um caráter mais objetivo visto estarem asseguradas, a priori, as competências dos discentes neste domínio. A docente Maria Mota Almeida voltou a sublinhar alguns aspetos respeitantes ao ponto 4.4. do questionário dos estudantes.

O docente Paulo Figueiredo referiu que os pontos de vista demonstrados são inteiramente válidos, mas que os questionários em causa têm como objetivo principal aferir a satisfação e a visão dos alunos sobre os itens elencados, e não propriamente sobre a adequação técnica ou científica dos mesmos. Talvez possam acrescentar-se alguns parâmetros de perguntas, nomeadamente no que respeita à relação pedagógica, mas no essencial estes questionários visam avaliar a relação dinâmica entre os docentes e os estudantes.

O docente Jorge Umbelino ofereceu alguns comentários sobre a natural subjetividade dos itens constantes do ponto 4.4., no entanto, o seu ponto de vista sobre esta matéria é favorável a que os estudantes possam pronunciar-se livremente sobre os fatores que constituem o questionário. A título de exemplo, mencionou o facto de a própria Comissão de Avaliação Externa da A3ES poder integrar um estudante de outra instituição de ensino superior, o que demonstra, por si só, o nível de importância e o grau de participação dos estudantes nos processos de avaliação da Qualidade no ensino superior. Por fim, este Conselho deverá ter presente

que uma realidade são os resultados dos questionários e outra serão as ações decorrentes desses resultados (não será razoável proceder a alterações que venham a ser consideradas desprovidas de justificação lógica).

O docente Pedro Moita concluiu que, apesar de concordar com muitos aspetos que foram referidos por outros membros deste Conselho, continua a ser importante ficar a saber o que entendem os alunos de alguns dos itens questionados.

A funcionária não docente Conceição Machado pediu a palavra para acrescentar apenas algumas notas nesta matéria: um dos princípios da Qualidade é o da melhoria contínua e, tomando o exemplo da Universidade de Coimbra (que se encontra à frente de outras instituições de ensino superior nesta matéria em concreto), existe em regra um trabalho que é feito em cascata e os questionários de satisfação englobam geralmente os itens que constam da proposta deste Conselho. Aproveitando o item da bibliografia, e socorrendo-se da sua visão de bibliotecária, a funcionária Conceição Machado apresentou alguns exemplos de reclamações que os estudantes várias vezes fazem quanto à bibliografia sugerida pelos docentes e que poderão estar subjacentes às suas respostas a este item do questionário: existem algumas publicações recomendadas, com alguma antiguidade, difíceis de adquirir, outras em língua francesa que os alunos não dominam suficientemente bem. Tendem a procurar documentos *online* que não tenham necessidade de comprar, de mais fácil consulta.

O Presidente da Associação de Estudantes, João Pinto, disse que o ponto 4.4. visa precisamente recolher a opinião dos alunos quanto a esses itens e que quem for ler e tratar os questionários deverá ter esse facto em consideração, uma vez que os estudantes não têm ainda conhecimentos técnicos para se pronunciarem para além desse nível de juízo de valor (ou seja, de uma opinião pessoal sobre o seu grau de satisfação face àquilo que é perguntado).

Aqui chegados, o docente Jorge Umbelino propôs que o ponto 4.4. fosse reformulado por votação eletrónica, tendo o Presidente do CPAQ acolhido esta sugestão.

Por fim, no último ponto da ordem de trabalhos – “Outros assuntos” – o Presidente quis agradecer à funcionária não docente Ana Passos o

trabalho de secretariado que desenvolveu para este Conselho ao longo dos últimos dois anos.

Nada mais havendo a tratar, foi encerrada a sessão, e é lavrada a presente ata que, depois de lida e aprovada pelos membros do CPAQ presentes, irá ser assinada pelo Presidente e pela Secretária deste Conselho.

Ao quarto dia do mês de fevereiro de dois mil e treze,

O Presidente do CPAQ,

A handwritten signature in blue ink that reads 'Victor Manuel Alves Afonso'.

(Victor Alves Afonso)

A Secretária do CPAQ,

A handwritten signature in blue ink that reads 'Ana Filipa Passos'.

(Ana Filipa Passos)