



Relatório com Ponto de Situação – Implementação do SGQ

É objetivo deste relatório fazer um ponto de situação do processo de implementação do Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGQ) do ISLA-IPGT, apresentando um resumo dos trabalhos realizados desde o final de junho de 2020, data do último relatório.

Na parte final do relatório atrás referido, perspetivamos os trabalhos a realizar no 3.º trimestre. Conforme previsto, regressamos ao terreno e foram realizadas auditorias internas a vários processos, designadamente, aos processos PV04 – Planeamento Geral, PV07 – Serviços Académicos, PS04 – Recursos Humanos, PS05- Compras, PS06 – Gestão Financeira, PV01 – Criação de Cursos (este processo está desdobrado em quatro subprocessos de acordo com os cursos em causa) e PV05 – Execução de Cursos. Na sequência destas auditorias foram registadas as ocorrências detetadas. Foi utilizada a plataforma WeMake para o registo e para a análise das ocorrências (não conformidades e oportunidades de melhoria) – análise das causas e definição de ações a desenvolver. Posteriormente, foi efetuada a análise de eficácia das ações desenvolvidas e, se nessa análise, a ação foi considerada eficaz fez-se o fecho da ocorrência em questão.

Nesta data, as ocorrências registadas na plataforma, 40 constatações, estão todas tratadas tendo sido desenvolvidas as ações consideradas mais adequadas. Consideramos o trabalho desenvolvido como bastante importante no reforço do sistema em implementação e na formação prática dos intervenientes, designadamente por parte dos auditados, pois tratou-se, dum modo geral, da primeira experiência neste tipo de trabalho.

Depois das férias letivas, ocorridas no mês de agosto, o regresso em setembro marcou o início do novo ano letivo e, naturalmente, o arranque de um novo ciclo para o SIGQ em implementação.

Nesta fase, fomos confrontados com algumas dificuldades que acabaram por atrasar os trabalhos de planeamento do novo ano. Durante os meses de setembro e outubro decorrem ainda avaliações relativas ao ano anterior e, por isso, não foi possível ter de imediato os relatórios das unidades curriculares finalizados e validados. Conforme previsto na metodologia em implementação, é na sequência dos relatórios das unidades curriculares (RUC), elaborados numa base semestral, que são elaborados os relatórios anuais das direções de curso, os relatórios síntese das unidades orgânicas e, finalmente, o relatório síntese institucional. A perceção deste atraso não foi evidente para a Comissão de Avaliação e Qualidade (CAQ) antes da sua constatação se efetivar, pelo que os trabalhos de Revisão do Sistema pela Gestão acabaram por sofrer algum atraso. Inicialmente a revisão estava prevista para ocorrer no 3.º trimestre, mas só teve lugar no mês de dezembro. Estamos a ponderar as alterações mais ajustadas a introduzir no planeamento de novos ciclos de modo a acautelar, quer a recolha dos elementos do ano em encerramento, quer o planeamento atempado dos trabalhos do novo ano.

O ciclo 2019-2020 foi utilizado para concretizar a identificação dos indicadores mais ajustados a cada processo. A recolha da informação foi um trabalho moroso e surgiram mais algumas dificuldades. A informação está muito desagregada e houve dificuldades de registo dessa informação desagregada diretamente na plataforma WeMake. Nestas circunstâncias, optou-se pela criação de uma folha de cálculo para a recolha da informação.

Concluída a recolha da informação dos indicadores seguiu-se um trabalho de análise que nos conduziu à identificação de valores agregados por cada indicador e permitiu o registo desta informação nos processos utilizando a plataforma WeMake. Neste trabalho de análise da informação dos indicadores houve a preocupação de envolver os responsáveis de cada processo, com o objetivo de permitir uma sensibilização para a utilização da informação, mas também porque os resultados obtidos no ciclo 2019-2020 serão a base para o planeamento do novo ciclo (processo de revisão pela gestão).

Comissão de Avaliação e Qualidade do ISLA-IPGT

Como resultados da análise efetuada é possível afirmar que: o grau de satisfação dos estudantes com o curso, com a instituição, com os serviços académicos e com os sistemas de informação se situaram dentro dos níveis esperados (nota média de 4, avaliação entre 1 e 5); a taxa de sucesso média nas unidades curriculares ronda os 80%; a taxa de empregabilidade dos cursos apresenta uma grande variabilidade nas respostas, pelo que este indicador carece de uma análise mais aprofundada; como ponto fraco o facto da informação recolhida através de questionários *on-line* apresentar um nível de respostas bastante baixo, não estamos aqui perante algo novo, mas teremos de encarar ações de melhoria que possam conduzir a resultados mais confiáveis.

Estamos seguros que, superadas as dificuldades já relatadas, o SIGQ está em condições de dar uma boa resposta no ciclo 2020-2021 revelando eficácia e um bom desempenho, com cada processo gerido de forma objetiva e com responsabilidade.

Conforme já referido, há melhorias a introduzir no planeamento, desenvolvendo as ações corretivas necessárias para que os atrasos relatados não se repitam. Além dos aspetos ligados à introdução de novas metodologias, processo de revisão, recolha e tratamento de informação, utilização de novas ferramentas, designadamente a plataforma informática, também merece destaque a mudança de instalações que está em curso. As mudanças introduzem sempre complexidade, dão trabalho e apresentam algumas surpresas, mas esta será uma mudança que apraz registar, já que traz consigo uma clara melhoria das condições de trabalho para toda a comunidade ISLA.

O ISLA-IPGT vai iniciar o ano de 2021 em novas instalações, mais espaço, salas maiores e com melhores condições para que os processos de ensino-aprendizagem possam apresentar ainda melhores resultados. Também a existência de gabinetes de trabalho adequados à realização de todos os trabalhos de suporte, designadamente os ligados ao SIGQ, enchem-nos de orgulho e motivação para um trabalho ainda mais empenhado. Votos para todos de um 2021 com QUALIDADE.

ISLA, 31 de dezembro de 2020



Mestre Manuel Costa Pinho
Coordenador da CAQ



Eng.º Vitor Casimiro da Costa
Consultor da CAQ