

	Inquérito Universidades_3ª Solicitação	Código:	1
		Expediente:	06 000001
		Data:	09/06/2010

Excelentíssimos Senhores,

No âmbito de um estágio curricular do mestrado em Educação: Formação, Trabalho e Recursos Humanos da Universidade do Minho, desenvolvido na empresa PROCESS ADVICE- CONSULTORIA, AUDITORIA E ASSESSORIA DE GESTÃO, LDA., estamos a realizar um inquérito por questionário. Este reporta-se por um lado, à tentativa de perceber o conceito de qualidade à escala do ensino universitário nacional e, por outro, compreender a sua interpretação à luz dos critérios e directrizes europeias para a implementação de sistemas de gestão da qualidade no ensino superior visando, deste modo, perspetivar a forma como se «pensa» o conceito da qualidade no campo educativo. Como já esclarecemos, o nosso trabalho pretende uma abrangência nacional dos resultados, contudo, no caso de a vossa entidade estar interessada, comprometemo-nos, também, a elaborar e a fornecer-vos um diagnóstico relevante a perspectiva interna face a esta questão, da qualidade. No caso de estarem interessados no diagnóstico interno solicitamos que envie uma lista com o público-alvo ao qual pretendem aplicar esse questionário.

Sem mais a acrescentar, agradecemos uma resposta breve ao questionário, abaixo apresentado dispensando-nos cerca de três minutos do seu tempo. Relembra-se a importância da participação de todos nestas iniciativas.

Dada a importância da obtenção de respostas para a prossecução do meu trabalho solicito que este e-mail seja encaminhado ao órgão ou pessoa com maior capacidade de resposta a estas questões da qualidade.

Com os melhores cumprimentos,
Susana Almeida, aluna do Mestrado em Educação: Formação, Trabalho e Recursos Humanos da Universidade do Minho e PROCESS ADVICE- CONSULTORIA, AUDITORIA E ASSESSORIA DE GESTÃO, LDA.

Qualidade tem-se tomado num marco ao nível da Europa. As directrizes europeias aclamam por uma maior autonomização da gestão educativa, nomeadamente, universitária. A gestão da qualidade tem culminado numa discussão acesa onde vigoram diferentes abordagens teóricas do conceito da qualidade e da forma como este é interpretado, especialmente, quando aplicado à educação. Neste contexto, o presente relatório realizado no âmbito de um estágio curricular do mestrado em Educação: Formação, Trabalho e Recursos Humanos da Universidade do Minho, reporta-se por um lado, à tentativa de perceber o conceito de qualidade à escala do ensino universitário nacional e, por outro, compreender a sua interpretação à luz dos critérios e directrizes europeias para a implementação de sistemas de gestão da qualidade no ensino superior.

Ordene de 1 a 5 de acordo com o grau de importância com que estas expressões se coadunem com a sua visão. Sendo que 1- na

No que respeita a Qualidade...

1. ...o cliente é rei
2. ...é como um sistema totalizante - zero defeitos, controlo e auto - controlo
3. ...é o produto de um sistema de gestão atento à efectivação dos objectivos e metas institucionais que contribui para o desenvolvimento e melhoria da organização
4. ...é uma solução para os problemas sociais constituindo, portanto, uma componente indispensável para uma educação de qualidade
5. ... é um fenómeno para a excelência, atribuição de status aos usuários e distinção

Uma formação de qualidade deverá...

1. ...contribuir para evitar perdas de tempo no local de trabalho
2. ...contribuir para melhorar a adaptação, dos colaboradores da organização e do estudante como futuro trabalhador, a práticas padronizadas
3. ...proporcionar desenvolvimento pessoal, cultural e ajudar o colaborador da organização ou o estudante como futuro trabalhador a reflectir e agir sobre o seu trabalho, potenciando-o
4. ...possuir metodologia específica para identificar necessidades implícitas e explícitas dos colaboradores e dos estudantes
5. ...possuir metodologia específica para identificar necessidades implícitas e explícitas dos grupos de interesse (sociedade, empregadores) face à organização

Avaliação da formação como...

1. ...garantia para a certificação na qualidade
2. ...reforço para a autonomia institucional
3. ...definição de uma especificidade organizacional com base na reflexividade
4. ...controlo

5. ...legitimação

Responda sff., considerando a escala abaixo indicada, às seguintes questões feitas de acordo com as directrizes e critérios euro

Não - raramente: Não há evidência sobre a aplicação de medidas relacionadas à questão colocada na pergunta.

A Melhorar: Existem acções no sentido da pergunta, mas não são padronizadas, nem sistematicamente praticadas.

Suficiente: Há evidência de actividades relacionadas com o sentido da pergunta, e elas são desenvolvidas em uma base regular e

Satisfatório: Existem evidências e testemunhos que garantem, sem deixar dúvidas, a realização sistemática de acções ligadas ao

Missão, Visão

1. Tem por base uma perspetivação da organização, do seu papel face ao meio envolvente e inclui um comprometimento com o cliente, nomeadamente, no que respeita a requisitos internacionais para a melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

Política e Objectivos

1. Existe uma política da qualidade e objectivos documentados?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

2. A política de qualidade fornece um enquadramento para o estabelecimento e revisão dos objectivos da qualidade?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

3. Os objectivos da qualidade são estabelecidos para as funções e níveis dentro da organização?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

4. Considera os objectivos claros e mensuráveis?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

5. Existe um manual da qualidade?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

Concepção de Programas Formativos

1. Existem critérios objectivos para a aprovação de programas formativos?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

2. Na aprovação de programas formativos leva-se em linha de conta a informação presente em documentos relativos a requisitos funcionais, de desempenho, legais e/ou regulamentares?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

3. Os critérios e objectivos estabelecidos para a concepção e desenvolvimento de programas formativos coadunam-se com os requisitos relevados na documentação anteriormente mencionada?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

Garantia da Qualidade da Formação

1. Os critérios e objectivos da concepção e desenvolvimento são dados a conhecer de forma a permitir a verificação por comparação com os requisitos presentes em documentação relativa a requisitos funcionais, de desempenho, legais e/ou regulamentares?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

2. São conduzidas revisões sistemáticas da concepção e desenvolvimento para identificar problemas (ex. programa formativo /curso obsoleto) e propor as acções necessárias?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

3. São conduzidas revisões sistemáticas da concepção e desenvolvimento para avaliar a adequação dos resultados da concepção e desenvolvimento no sentido de cumprir os requisitos?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

4. Os participantes dessas revisões incluem representantes de funções abrangidas pelas etapas da concepção e desenvolvimento que estão a ser revistas?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

5. As alterações na concepção e desenvolvimento são identificadas, e são mantidos registos?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

6. As revisões das alterações da concepção e desenvolvimento incluem a avaliação do efeito das alterações nas partes constituintes dos programas formativos já concebidos e aplicados?

- ☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

Admissão e Orientação dos alunos

1. São definidos, objectivamente, perfis de ingresso para os alunos?

- ☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

2. Existem critérios objectivos para o desenvolvimento de procedimentos de admissão e orientação dos alunos?

- ☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

3. Considera os meios utilizados suficientes e adequados ao processo de admissão e orientação dos alunos?

- ☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

4. Existe informação de parte dos alunos que permita um feedback relativamente ao mencionado processo?

- ☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

Desenvolvimento da Aprendizagem

1. Existe algum órgão, unidade ou pessoa (s) responsável pela orientação e desenvolvimento da aprendizagem dos alunos?

- ☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

2. Existe algum programa de tutoria para orientar a aprendizagem dos alunos?

- ☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

3. Existem procedimentos objectivamente definidos para o acompanhamento do aluno?

- ☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

4. Existe um procedimento para a definição de metodologias de ensino?

- ☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

5. É realizada uma avaliação periódica com base em uma metodologia capaz de definir o nível de satisfação dos alunos quanto à educação recebida?

- ☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

Gestão da Mobilidade

1. Existe algum órgão, unidade responsável pela gestão de processos de mobilidade?

- ☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

2. São planificados e definidos critérios, procedimentos para a sua realização?

- ☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

3. É realizada uma avaliação periódica com base em uma metodologia capaz de definir o nível de satisfação dos alunos em relação às acções de mobilidade em que participam ou participaram?

- ☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

Orientação Profissional

1. Existe algum órgão, unidade ou pessoa (s) responsável pela orientação profissional?

- ☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

2. São planificadas acções de sensibilização e/ou aproximação à realidade profissional?

- ☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

3. É realizada uma avaliação periódica com base em uma metodologia capaz de definir o nível de satisfação dos alunos em relação às acções empreendidas no âmbito do processo de orientação profissional?

- ☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

Recrutamento e Formação Contínua

1. Definem-se critérios públicos e objectivos para a selecção dos candidatos?

- ☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

2. Existem meios apropriados de comunicação definidos para divulgar planos de recrutamento de novo pessoal?

- ☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

3. Os resultados do processo de selecção são tornados públicos?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

4. Existem critérios de desempenho e objectivos para elaborar o Plano de Formação e Desenvolvimento Anual?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

5. O plano de formação contempla a avaliação do grau de satisfação dos participantes?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

6. É analisada a eficácia das acções de formação desenvolvidas?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

Gestão das Infra-estruturas e Recursos Físicos, Didácticos

1. A organização providencia e mantém as infra-estruturas necessárias para atingir a conformidade com os requisitos do serviço que presta, incluindo edifícios, áreas de trabalho e instalações relacionadas?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

2. A organização providencia e mantém as infra-estruturas necessárias para atingir a conformidade com os requisitos do serviço que presta, incluindo equipamento didáctico e de suporte (hardware e software)?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

3. A organização determina, providencia, e mantém as infra-estruturas necessárias para atingir a conformidade com os requisitos do serviço que presta, incluindo serviços de suporte, tais como (mas não limitados a) transportes e comunicações?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

4. A organização reúne registos de manutenção dos recursos disponíveis e das considerações dos clientes - alunos face aos mesmos de modo a implementar e manter o SGQ, melhorando, continuamente, a sua eficácia?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

Comunicação (interna/relações com entidades externas)

1. A gestão de topo (ou similar) assegura que dentro da organização estão estabelecidos processos de comunicação adequados, e que existe comunicação sobre a eficácia do SGQ?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

2. A organização determina e implementa formas de comunicação eficazes com os clientes relacionados com informação sobre o serviço que presta?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

3. A organização determina e implementa formas de comunicação eficazes para o tratamento de consultas, contratos e encomendas, incluindo as suas alterações?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

Avaliação, Promoção e Reconhecimento dos Docentes / Administração e Serviços

1. Existem registos adequados de grau de ensino, formação específica, aptidões e experiência?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

2. Os colaboradores têm consciência da relevância e importância das suas actividades e de como as mesmas contribuem para atingir os objectivos da qualidade?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

3. A organização providencia formação ou toma outras acções para satisfazer essas necessidades [de competência]?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

4. Definiu-se um órgão, unidade ou departamento responsável pelo levantamento de necessidades de formação?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

5. O levantamento tem como finalidade responder às necessidades de formação específicas à função?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

6. O levantamento tem como finalidade responder às necessidades de formação eleitas, relevadas pelos colaboradores da organização?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

Avaliação da Satisfação do Cliente

1. Existe documentação - relatórios de auditorias internas e externas com resultados divulgados?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

2. Existe documentação relativa à satisfação e à insatisfação dos clientes face à oferta formativa e serviços subjacentes?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

3. As recomendações (propostas) são consideradas estando previstos planos de acção preventiva ou correctiva?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

Inovação e Melhoria

1. O SGQ (sistema de Gestão da Qualidade) da organização pressupõe intervalos para a sua revisão, sendo mantidos pela gestão de topo (ou similar) registos dessas acções?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

2. O SGQ inclui a avaliação e validação das forças, fraquezas, oportunidades e ameaças?

☐ Não raramente ☐ A melhorar ☐ Suficiente ☐ Satisfatório

Gratos pela sua colaboração!