



ESSATLA

Escola Superior de Saúde
Atlântica

Relatório semestral de avaliação

Ano letivo 2018/2019

Gabinete de Auto-Avaliação para a Qualidade
Síntese 2º Semestre

Introdução

O Gabinete de Autoavaliação para a Qualidade (*GAQ*) está envolvido no projeto de melhoria contínua da ESSATLA, colaborando ativamente para a certificação ISO9001:2015 na operacionalização do do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

Assente na intranet, o SGQ já está a funcionar de forma distribuída para a divulgação interna quer de resultados quer de procedimentos.

A satisfação dos alunos relativamente às unidades curriculares que compõem os diferentes cursos do primeiro ciclo do 2º semestre, ministrados na ESSATLA, bem como com a qualidade e desempenho dos docentes que as ministram, foram objeto de avaliação mediante questionários disponíveis *online*.

Os diretores de curso recebem semestralmente um relatório detalhado com a avaliação de cada unidade curricular do 2º semestre e respetivo docente.

As questões aplicadas estão publicadas para a comunidade da ESSATLA e foram aprovadas em Conselho Pedagógico.

Foi elaborada uma proposta para reduzir e objetivar as questões aplicadas, estando incluída na mesma, a proposta de procedimento para avaliar a carga de estudo do aluno de acordo com os ECTS de cada unidade curricular.

Far-se-á um esforço para que alterações aprovadas até final de setembro se venham a refletir no próximo ano letivo.

O questionário relativo à avaliação da empregabilidade foi dirigida a alunos finalizados em 2016/2017 e aplicado durante os meses de Maio e Junho mas o distanciamento destes alunos levou a uma muito baixa taxa de participação. O próximo questionário será aplicado em Setembro de 2019 e envolve os alunos finalizados em 2017/2018.

A avaliação dos serviços realizou-se separadamente para alunos e docentes. O questionário foi realizado *online* e incluiu questões sobre os serviços de suporte informático, bibliografia, secretaria, cantina e reprografia.

Empregabilidade nos finalizados 2016/2017

No levantamento realizado a ex-alunos sobre a situação de empregabilidade após um ano e meio do término da licenciatura, apenas se obtiveram 17 respostas em Fisioterapia e 8 respostas em Enfermagem sendo que dois terços dos respondentes eram trabalhadores estudantes quando frequentaram o curso. Três indicam mais de um ano para inserção na profissão. 92% trabalham na área da licenciatura. 84% classifica de bom e excelente a formação obtida. 80% tem interesse em frequentar mais formação especializada na área da saúde.

As tendências identificadas são animadoras para a qualidade dos cursos da Escola e das pós-graduações que se têm realizado com sucesso.

Avaliação dos Serviços

Esta avaliação foi realizada por alunos e docentes separadamente. O Relatório foi divulgado à direção em Maio de 2019 que por sua vez reencaminhou aos serviços pedindo sugestões para melhoria dos indicadores. As sugestões de melhoria consideradas são registadas e acompanhadas na ferramenta para controlo de execução.

Amostra: 29 docentes (em 60 - 49%) e 116 alunos (em 587 – 19%) da Escola responderam ao questionário. Verificou-se uma maior adesão que no ano anterior em que se recolheram 147 respostas nas duas escolas.

Quadro resumo das tendências:

Serviço	Nível de satisfação Bom e Mto Bom (2018)	Nível de satisfação Bom e Mto Bom (2019)	Itens avaliação
Biblioteca	60%	70,6% Alun 75% Prof	Recursos Humanos, instalações e horário
Biblioteca	30%	54,5% Alun 40,7% Prof	Recursos Digitais e bibliografia atualizada (1)
Cantina	24%	22% Alun 18% Prof	Frequentam com alguma regularidade
Cantina	40%	20% Alun 30% Prof	Qualidade / Preço e Atendimento

Secretaria	60%	50% Alun 71% Prof	Recursos Humanos e pontualidade no atendimento
Secretaria	45%	44% Alun 64% Prof	Eficácia na resolução de problemas ou reclamações e rigor na informação
Secretaria	45%	41% Alun 62% Prof	Espaço e Horário de atendimento presencial
Secretaria	55%	54% Alun 68% Prof	Satisfação com a secretaria virtual e demais informatização
Secretaria	40%	46% Alun 14% Prof	Prefere atendimento presencial
Reprografia	20%	31% Alun 14% Prof	Horário de Atendimento e espaço
Reprografia	30%	38% Alun 28% Prof	Profissionalismo do Atendimento e Relação Qualidade/Preço
Informática	60%	57% Alun 79% Prof	Profissionalismo dos serviços
Informática	25%	40% Alun 52% Prof	Parque Informático
Informática	30%	33% Alun 54% Prof	Rede Wireless (2)

- (1) Relativamente aos recursos digitais, a baixa percentagem de satisfação pode ser por falta de informação de como utilizar e procurar nas bases digitais. Serão agendadas sessões de esclarecimento múltiplas.
- (2) Atualmente a cobertura da rede foi melhorada. O que normalmente é criticado são as políticas de bloqueio na rede.

Média geral da Avaliação dos serviços de 1 (mau) a 5 (muito bom):

Serviço	2018	2019 Professores	2019 Alunos
Biblioteca	3,1	3,9	3,8
Cantina	3,1	3,2	2,2
Secretaria	3,2	4	3,4
Reprografia	3,2	2,8	3,1
Informática	2,7	3,6	3,3

Verifica-se que tirando a Cantina e a Reprografia os restantes serviços melhoraram o seu desempenho junto de professores e alunos relativamente ao ano anterior.

Avaliação das Unidades Curriculares do 2º semestre

O GAQ dirigiu a cada aluno um *email* pessoal a sugerir a participação no questionário bem como a reforçar a existência e relevância do mesmo.

Realizou-se uma campanha de divulgação dos questionários nos últimos dias de aulas mas o empenhamento final dos alunos na avaliação levou ao desinteresse e conseqüente falta de participação.

Os questionários foram aplicados para o primeiro ciclo, no final do 2º semestre, durante as duas últimas semanas de aulas e decorrendo até 10 de Julho, a fim de melhorar as taxas de participação.

As avaliações anuais finais são incluídas na avaliação geral do docente de acordo com o respetivo regulamento e distribuídas por email para informação de cada docente.

Os resultados detalhados para cada ano e curso foram analisados e distribuídos aos respetivos diretores de curso.

Taxas de participação por ano e curso (Licenciaturas)

	ANO LETIVO	1º	2º	3º	4º
FISIO	2016/17	30%	21%	1%	9%
FISIO	2017/18	-	63%	10%	5%
FISIO	2018/19	11,9%	-	11,2%	40,9%
ENF	2016/17	70%	22%	42%	32%
ENF	2017/18	10%	38%	0,5%	4%
ENF	2018/2019	33,3%	30,8%	17,2%	15,2%
OSTEO	2017/18	41%	-	-	-
OSTEO	2018/2019	33,3%	30,8%	-	-

Legenda: FISIO – Fisioterapia; ENF – Enfermagem; OST - Osteopatia

Avaliação Média das UCs (Licenciaturas, escala de 1 a 5)

	ANO LETIVO	1º	2º	3º	4º
FISIO	2016/17	4.0	4.3	4.0	3.9
FISIO	2017/18	-	4,1	3,6	2,9
FISIO	2018/19	4,5	-	4,0	4,4
ENF	2016/17	4.0	4.5	3.9	3.6
ENF	2017/18	4,6	3,8	5,0	3,8
ENF	2018/2019	4,2	4.6	3.6	3,8
OSTEO	2017/18	4,2	-	-	-

OSTEO	2018/2019	3,9	3.9	-	-
-------	-----------	-----	-----	---	---

Legenda: FISIO – Fisioterapia; ENF – Enfermagem; OST - Osteopatia

Avaliação Média dos docentes das Ucs (Licenciaturas, escala de 1 a 5)

	ANO LETIVO	1º	2º	3º	4º
FISIO	2016/17	4.1	4.3	3.9	4.2
FISIO	2017/18	-	4,3	3,5	4,1
FISIO	2018/19	4,6	-	4,3	4,6
ENF	2016/17	4.0	4.8	4.0	4.1
ENF	2017/18	4,7	3,9	5,0	4,2
ENF	2018/2019	4.4	4.8	3,8	4.5
OSTEO	2017/18	4.4	-	-	-
OSTEO	2018/2019	4.0	4.0	-	-

Legenda: FISIO – Fisioterapia; ENF – Enfermagem; OST - Osteopatia

Assente na intranet, o Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) já está a funcionar de forma distribuída para a divulgação interna quer de resultados quer de procedimentos.

Recomendações

O GAQ recomenda que se continue o esforço de melhoria:

- **Estreita colaboração com a secretaria, NUPA e Direções de Curso** para garantir a integridade dos dados nomeadamente, na distribuição de serviço docente onde deve constar o código da UC e o código do docente ou docentes conforme o caso.
- **Maior envolvimento** da comunidade académica, nomeadamente estudantes e docentes nas atividades da escola. Este envolvimento requiere perseverança e transparência por parte **das coordenações de curso** nomeadamente na divulgação de resultados e comunicação dos objetivos.
- **Recomenda-se sessões de apresentação aos alunos que ingressam em qualquer curso da Escola** para que conheçam as ferramentas, os acessos, os serviços e as responsabilidades, nomeadamente a de responder aos questionários de avaliação.
- **A adoção da ferramenta de controlo interno, helpdesk por todas as comissões de acreditação e presidente da Escola.**

- **Reforço para que os docentes usem os canais de comunicação com os alunos** via email institucional e moodle (conteúdos e avaliações).
- **Divulgação da intranet, identificação de sugestões de melhoria e necessidades de formação interna.**

O GAQ está empenhado no acompanhamento de toda a instituição para a adoção de boas práticas e, a médio prazo, a obtenção das pertinentes certificações de Qualidade.