



BALANÇO DA QUALIDADE

ESCE

2018

ELABORADO POR (GQ): Filipe Carvalho

Data: _____

APROVADO POR (Direção): João Paulo Vieito

Data: _____

Índice Geral

Conteúdo

Índice de Figuras.....	3
1. Adequação da Política da Qualidade à UO/UF	4
2. Desempenho dos Objetivos Estratégicos e Operacionais definidos no âmbito dos Processos.....	5
3. Desempenho dos Processos (resultado de indicadores)	9
4. Acompanhamento das Ações do Balanço anterior e concretização dos Planos de Melhoria.....	10
5. Análise de Ocorrências (análise de principais causas, tendência).....	25
6. Auditorias ao Sistema (e outras avaliações).....	26
7. Avaliação de Fornecedores	26
8. Auscultação e Avaliação da Satisfação (estudantes, colaboradores, diplomados, entidades externas) 27	
9. Evolução de nº de Colaboradores, qualificação e concretização do Plano de Formação	32
10. Impacto de alterações na Legislação, Regulamentação e Normas	33
11. Contexto da Organização e Pensamento baseado no Risco	33
11.1. Análise de contexto organizacional ao nível da UO (PESTELE)	34
11.2. Compreensão de necessidades e expetativas de Partes Interessadas relevantes para a UO ...	36
11.3. Identificação de Riscos e Oportunidades (SWOT).....	37
12. Definição de Ações (recursos, prazos, metas).....	38
13. Anexos.....	39

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Objetivos da qualidade 2018.....	5
Tabela 2 - Desempenho de processos	9
Tabela 3 - Ações do balanço anterior.....	10
Tabela 4 - Atratividade CF.....	15
Tabela 5 - Atratividade de MCE	16
Tabela 6 - Atratividade de OGE.....	17
Tabela 7 - Atratividade de GDL.....	18
Tabela 8 - Atratividade de CTeSP TL.....	19
Tabela 9 - Atratividade de CTeSP GPME	19
Tabela 10 - Atratividade de ML.....	20
Tabela 11 - Diplomados CF	21
Tabela 12 - Diplomados MCE	21
Tabela 13 - Diplomados OGE.....	22
Tabela 14 - Diplomados de GDL	22
Tabela 15 - Abandono ESCE	23
Tabela 16 - Taxa de desemprego	24
Tabela 17 - Ocorrências referentes aos processos da ESCE	25
Tabela 18 - Índices de satisfação ESCE.....	27
Tabela 19 - Índice de participação CF	27
Tabela 20 - Índices de satisfação CF.....	27
Tabela 21 - Índices de participação MCE	28
Tabela 22 - Índices de satisfação MCE.....	28
Tabela 23 - Índices de participação OGE.....	28
Tabela 24 - Índices de satisfação OGE	29
Tabela 25 - Índices de participação GDL.....	29
Tabela 26 - Índices de satisfação GDL	29
Tabela 27 - Índices de participação CTeSP CG de PME	30
Tabela 28 - Índices de satisfação CTeSP CG de PME.....	30
Tabela 29 - Índices de participação CTeSP de TL	30
Tabela 30 - Índices de satisfação CTeSP de TL.....	30
Tabela 31 - Graduação dos docentes.....	32
Tabela 32 - Ações para 2019.....	38

Índice de Figuras

Figura 1 - Índices de satisfação CTeSP de CG PME	31
Figura 2 - Índices de satisfação CTeSP de TL	31
Figura 3 - Grau de satisfação com as cantinas do IPVC	32

1. Adequação da Política da Qualidade à UO/UF

O Sistema Interno de Gestão e de Garantia da Qualidade do Instituto Politécnico de Viana do Castelo (SGGQ-IPVC) tem como finalidade promover a Política da Qualidade do IPVC, em todas as vertentes da missão institucional. A Escola Superior de Ciências Empresariais (ESCE), enquanto escola do IPVC, beneficia com a utilização de uma Política da Qualidade adequada, nomeadamente no que diz respeito à informação que é gerada pelo SGGQ e que permite sustentar medidas de melhoria contínua e de monitorização de ações implementadas.

Com a crescente maturidade do sistema de gestão da qualidade, tem sido possível direcionar as políticas da qualidade de uma forma mais adequada e realista. Sem deixar de lado o rigor e a exigência, temos vindo a tornar os processos mais simples e eficientes.

A plataforma ON, permite que muitos dos registos necessários à monitorização das atividades sejam feitos de forma automática. Este facto faz com que a gestão da escola e das atividades desenvolvidas sejam feitas de forma mais transparente e atualizada. Apesar de considerarmos que este é um fator positivo na gestão temos que ter a consciência de que muitas das fragilidades que sempre nos acompanharam estão agora muito mais expostas e que devemos contextualizar as nossas falhas num processo de melhoria contínua.



2. Desempenho dos Objetivos Estratégicos e Operacionais definidos no âmbito dos Processos

Tabela 1- Objetivos da qualidade 2018

PE - Eixo 1_Educação Ensino e Formação								
Objetivo da Qualidade	Ações	Subações	Prazo	Responsável	Indicadores	Meta	Resultados anteriores (se aplicável) e Atual	Tendência
E1_OE1_O01 Monitorizar a oferta formativa e os processos de formação numa atitude institucional de autoavaliação	Análise da oferta formativa para aumentar a atratividade	1. Analisar nas licenciaturas ÍNDICE ATRATIVIDADE (CNA e ou outros regimes e razões associadas	Out de cada ano	GAB/OBS	Índice de satisfação de procura de acordo com a DGES	Manter N.º Lic. com <10% atratividade	Cursos licenciatura com <10% de atratividade (Cand. 1ª Op 1ª fase/vagas): 2016: - Gestão da Distribuição e Logística (8%) - Contab. e Fisc. (pós-laboral) (5%) 2017: Nenhum 2018: Nenhum	↗
E1_OE1.OO3 Identificar, avaliar e disseminar as melhores práticas de ensino/aprendizagem	Planeamento e realização de formação para docentes visando o aperfeiçoamento de competências pedagógicas e sua eficácia educativa	3. Implementação/monitorização e avaliação de projeto de formação pedagógica de docentes	Dezembro 2019	Teresa Gonçalves; Grupo do Processo Formação; Filipa Patrocínio; Lina Fonseca	2.Grau de satisfação do aluno relativamente ao docente	2,5	O grau de satisfação do aluno relativamente ao docente IPVC 2015/16: 88,1% (3,5) IASQE-4,7% docentes com avaliação =<2 2016/17: 91,3% (3,7) IASQE-2,97% docentes com avaliação =<2 2017/18: 92,75% IASQE- 1,65% docentes com avaliação =<2,5	↗
E1_OE2.OO1 Identificar as necessidades de formação, em particular na região Minho-Lima	Constituição de uma rede partilhada de educação no âmbito do Conselho Estratégico do	1. Criação de uma base de dados por tipologia com todos os agentes de desenvolvimento (Agrupamentos escolares; Escolas		Presidente; Diretores; Observatório; ANES-PO	Grau de adequabilidade da oferta formativa Porcentagem de participação dos agentes de desenvolvimento	4	Inq. Ent. Externas- 2016: - Satisfação com Diplomados- 4,3 (86% satisfação) - Imagem IPVC- 4,0 (80%) 2017: - Satisfação com Diplomados- 4,2 (84% satisfação) - Imagem IPVC- 3,9 (78%)	↘



	Alto Minho para identificar necessidades de formação	Profissionais; IEFP; ANESPO; CIM; Associações Profissionais			nas ações de divulgação			
E2_OE1_O3 Fomentar a produção científica e a transferência de conhecimento	E2_OE1_OO1_A3 transformação das atividades de ID&I e prestação de serviços em produção técnico-científica e patentes	3 - Aumentar o nº de docentes com centros de custos e a respetiva dotação	2018	Ana Paula Vale	% de docentes que participa na ID&I e transferência com, pelo menos, uma publicação ou uma participação em projeto financiado ou participação ativa em congresso/seminário	50%	Sem dados que permitam monitorização adequada	
E4_OE2_O2 Aumentar a mobilidade internacional e participação em redes ao nível de formação, estágios e de investigação	E4_OE2_OO2_A1 Envolvimento das comissões de curso na divulgação e no incentivo à participação nos vários tipos de mobilidade, bem como na angariação de estágios	3. Monitorização da mobilidade institucional	Anualmente	Maria José C. Barros, Clementina Sousa, Joana Oliveira, Sandra Silva, Jorge Dantas, Teresa Bernardino, Elsa Coelho, Sónia Simas	nº de MOBILIDADE formação/estágios/investigação		<p>2015/2016 Alunos In/Out – 13/12 Professores In/Out – 11/3 Staff In/Out – 5/1 Estágios In/Out – 0/1</p> <p>2016/2017 Alunos In/Out – 18/8 Professores In/Out – 7/2 Staff In/Out – 1/3 Estágios In/Out – 0/1</p> <p>2017/2018 Alunos In/Out – 16/9 Professores In/Out – 2/12 Staff In/Out – 4/1 Estágios In/Out – 0/5</p>	→



E5_OE1_O O1 Valorizar o desenvolvimento profissional dos colaboradores e a adequação da estrutura do pessoal que garantam a sustentabilidade, que atenda às áreas prioritárias da formação e do I&D+I, bem como do funcionamento do IPVC	E5_OE1_OO1_A1 Elaboração e Implementação de Plano de Gestão de Pessoal Docente (PGPD)	1. Identificação e análise de PGPD de outras IP, contextualização com ADD e contratações especiais/regime transitório	2018	Presidente do IPVC; Margarida Amorim Pereira; Filipa Patrocínio; Luis Mourão; Carlos Rodrigues; Diretores de Escola			Em 2018 foram abertos: - 8 Concursos para professor adjunto, 6 dos quais já se encontram finalizados. -- 1 concurso para professor coordenador principal.	↗
---	--	---	------	---	--	--	---	---

-
- Não atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).
 - Atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).
 - Indicador que exige especial atenção; meta no limite.

Como é possível verificar, as metas definidas para o ano letivo 2017/2018 foram atingidas na generalidade dos objetivos. Destaca-se pela positiva, a manutenção do alto índice de atratividade dos cursos, que reforça as ações de divulgação que têm vindo a ser desenvolvidas e das dinâmicas de colaboração das empresas da região. Destaque positivo ainda para a continuidade do elevado nível de satisfação dos alunos em todas as dimensões avaliadas.

Também no que diz respeito à estabilização do corpo docente podemos registar uma evolução positiva. Parte dos concursos abertos para professores adjuntos é referente a áreas afetas à ESCE e representa um claro investimento nas formações que ministramos. Esperamos que após a conclusão deste processo, seja possível desenvolver atividades relacionadas com a investigação científica, nomeadamente com a inclusão de estudantes em projetos de investigação e de parceria com empresas.



3. Desempenho dos Processos (resultado de indicadores)

Tabela 2 - Desempenho de processos

Processo / Sub-processo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Fonte de Dados	Periodicidade	Meta	Resultados anteriores (se aplicável) e Atual	Conclusão	Responsável de Dados	Tendência
ACA	Emitir certidões/Diplomas de conclusão de unidades curriculares efetuadas	Data de pedido/data emissão (por amostragem geral)		Anual	5 dias úteis	2016 100% 2017 90% 2018 95%	Meta não atingida		→
RHU	Taxa de cobertura da execução do plano de formação	(N.º de funcionários que frequentou as ações previstas pelo plano de formação/N.º total de funcionários)X 100		Anual	50%	2018 100%	Meta atingida		
AHS	Combate a incêndios	N.º de ações realizadas	Registo de presenças e sumários	Anual	1 por ano, por UO/UF	Não se efetuou em 2016 Realizou-se em 2017 Não se efetuou em 2018	Meta não atingida	GP's	→
	N.º Simulacros	N.º Simulacros realizados, por ano, por UO	Relatório do simulacro	Anual	1 por ano/UF, por UO	2016 – 8 2017 – 5 2018 - 5	Meta não atingida	GP's	→
	Formação de primeiros socorros	N.º de ações realizadas	Registo de presenças e sumários	Anual	1 por ano, por UO/UF	Não se efetuou em 2016 Realizou-se em 2017 Não se efetuou em 2018	Meta não atingida	GP's	→

→ Não atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).

→ Atingiu meta (se a tendência é de melhorar ↗ se a tendência é de piorar ↘).

→ Indicador que exige especial atenção; meta no limite.



No que diz respeito ao AHS, verificamos que ainda não foi possível concluir o plano de segurança interno. Existem questões externas à instituição que estão a dificultar o processo. Desta forma optamos por não levar a cabo nenhuma iniciativa formal de segurança. No entanto estamos a tratar de alguns aspetos relacionados com a garantia da segurança das pessoas que utilizam as instalações da ESCE, como por exemplo auditorias internas que nos permitem identificar problemas que tentamos resolver. Esperamos que em 2019 seja possível ultrapassar esta situação e concluir o plano de segurança interno.

O reduzido número de pessoal não docente dificulta, em períodos de maior número de solicitações, o cumprimento dos prazos estabelecidos. Consideramos, no entanto, que, tendo em conta os constrangimentos existentes, a taxa de respostas dentro dos prazos é significativa. Reconhecendo as limitações orçamentais do Instituto que impedem um reforço do pessoal administrativo continuamos a apostar na melhoria das condições de trabalho do pessoal existente e na sua formação.

4. Acompanhamento das Ações do Balanço anterior e concretização dos Planos de Melhoria

Tabela 3 - Ações do balanço anterior

AÇÃO N°/ DATA	SUB- PROCESSO / ATIVIDA- DE	DESCRIÇÃO DA AÇÃO	Indicador	RESPONSÁVEL	PRAZO	OBJETIVO(S) DA AÇÃO	SITUAÇÃO 31/12/17
1/01.01.2018		Aumentar do número de parcerias para estágios	N° de parcerias em 2018/n° de parcerias em 2017	Gabinete de apoio aos cursos; Coordenadores de Curso; Direção	12 meses	>1	
2/01.01.2018		Número de atividades de prestação de serviços à comunidade	N.º de ações realizadas	Coordenadores de Curso; Direção	12 meses	6	
3/01.01.2018		Projetos de investigação que contribuam para o desenvolvimento da região	N° de projetos	Direção	12 meses	1	
4/01.01.2018		Promover a estabilização do corpo docente	N.º de concursos abertos para docentes	Presidência Direção	12 meses	4	
5/01.01.2018		Preparar formações de curta duração para os quadros médios e superiores das empresas da região	N° de formações propostas	Coordenadores de Curso; Direção	12 meses	2	



6/01.01.2018		Estreitar a proximidade com a comunidade educativa a montante, concretamente alunos do secundário e escolas profissionais	Nº de iniciativas de divulgação	Coordenadores de Curso; Direção	12 meses	5	
7/01.01.2018		Promoção de seminários e conferências internacionais	Nº de eventos	Coordenadores de Curso; Direção	12 meses	2	
8/01.01.2018		Contribuir para o aumento do número de trabalhos científicos dos alunos e docentes da ESCE nas bibliotecas do IPVC	Nº de trabalhos em 2018	Coordenadores de Curso; Direção; CP	12 meses	>2	
9/01.01.2018		Contribuir para o aumento do número de diplomados nas diversas licenciaturas	Nº de diplomados em 2017/2018/ Nº de diplomados em 2016/2017	Coordenadores de Curso; Direção; CP; docentes	12 meses	>1	
10/01.01.2018		Definir linhas de investigação de grupos multidisciplinares de docentes da ESCE	Nº de grupos de investigação definidos	Direção; docentes	24 meses	1	

Ação 1:

Tal como havia sido previsto no ano letivo anterior, foi possível libertar um dia por semana no horário dos alunos dos terceiros anos das licenciaturas para que estes tivessem a possibilidade de fazer estágios extracurriculares. Este é, no entanto, um processo em evolução e convém fortalecer os laços com as empresas e instituições da região, para que cada vez mais alunos tenham contacto com o mundo empresarial, mesmo antes de finalizar as suas formações.

Ação 2:

A prestação de serviços à comunidade continua a ser feita de forma pontual. É necessário criar uma estrutura que defina as políticas e determine as atividades e as equipas a envolver. Com a estabilização do corpo docente surge uma oportunidade para finalmente pensar nesta dimensão de uma forma estruturada e a longo prazo.

Ação 3:

Ao longo de 2018 vários docentes da ESCE participaram em projetos de investigação com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento da região. O projeto SMOB está relacionado com a mobilidade sustentável no Alto Minho.

O processo de criação de centros de investigação pode ser uma oportunidade para que os docentes do IPVC desenvolvam mais projetos colaborativos e destinados ao desenvolvimento da região.

Ações 4:

Dos quatro concursos para professor adjunto nas áreas de formação da ESCE, dois já foram concluídos. Espera-se que os outros dois fiquem concluídos em breve.

Uma vez que estes processos são demorados, é necessário reavaliar as necessidades de recursos humanos para preparar possíveis necessidades atempadamente.

Ações 5:

Ainda não foi possível desenvolver formações de curta duração para os quadros médios e superiores das empresas da região. Consideramos, no entanto, que é importante dar especial atenção a este tipo de formação, uma vez que permite potencializar as competências intrínsecas dos nossos colaboradores, contribuir para a disseminação de conhecimentos técnicos e científicos aos quadros das empresas e estreitar relações de colaboração com as empresas.

Ação 6:

Ao longo do ano letivo 2017/2018 foram levadas a cabo algumas iniciativas que permitiram uma maior proximidade entre a ESCE e a comunidade educativa a montante. Além dos Open Days, que contaram com a participação de centenas de alunos das escolas secundárias e profissionais de toda a região do Minho, e das diversas Jornadas elaboradas por cada uma das licenciaturas que temos em funcionamento, tivemos oportunidade de contar com a presença de alunos noutras atividades desenvolvidas em parceria com outros atores da região, tais como a Câmara Municipal de Valença.

Ação 7:

Foram realizadas, nas instalações da ESCE, diversas atividades. Parte destas atividades foram organizadas sob responsabilidade da ESCE ou de parte dos seus colaboradores. Outras ainda, foram organizadas por outros intervenientes regionais, tais como grupos empresariais, associações empresarias, autarquias e ex-alunos da ESCE.

Ação 8:

Este é um trabalho ainda em desenvolvimento e é necessário acompanhar com atenção. Todos os trabalhos dos alunos referentes ao grau de Mestre ficam disponíveis na biblioteca. Consideramos no entanto que é necessário investir mais na dinamização da partilha de conhecimento entre os elementos docentes e discentes da ESCE.

Ações 9:

Com exceção do curso de CF, o número de alunos a finalizar a sua formação tem vindo a aumentar. Estes números refletem o crescimento da procura dos cursos ministrados na ESCE e a constante preocupação das diversas coordenações de curso com o sucesso escolar. Com a passagem do curso de CF para o regime diurno, a procura por este CE tem vindo também a aumentar e esperamos que o número de diplomados neste CE também aumente nos próximos anos.

Ações 10:

Com a criação de centros de investigação do IPVC pretendeu-se construir uma plataforma de trabalho colaborativo por parte dos docentes do IPVC em áreas científicas diretamente ligadas à formação ministrada. Este processo não está, contudo, concluído e é necessário perceber de que forma se pode contribuir para que a sua conclusão seja feita com sucesso.

Acreditamos ainda que a investigação que pode ser feita na ESCE não se esgota com o que é feito no âmbito destes centros de investigação e que é importante pensar este problema de uma forma abrangente e sustentada. Evolução da Oferta Formativa e Desempenho dos Cursos (Planos de Melhoria, Indicadores)

No ano letivo 2017/2018 abriu o primeiro ano de um CTeSP, quatro licenciaturas e um mestrado.

No CTeSP de Marketing Digital e E-Business foram preenchidas todas as 26 vagas abertas. Não é possível fazer uma análise evolutiva, uma vez que este é o primeiro ano que abre este ciclo de estudos. No mestrado de Logística (APNOR) foram preenchidas 19 das 25 vagas disponíveis. Este é um mestrado cuja abertura tem alternado com a do mestrado de Marketing. De registar que, em nenhuma outra edição foram preenchidas tantas vagas e que muitas das vagas foram preenchidas por ex-alunos de licenciaturas da ESCE.

A estratégia de alternar a oferta formativa ao nível dos CTeSP e dos Mestrado tem sido eficaz no que concerne o número de vagas preenchidas, no entanto, tendo em conta o crescente número de alunos das licenciaturas da ESCE que prosseguem para mestrado é de considerar uma continuidade da oferta formativa ao nível dos mestrados.

A evolução da atratividade das licenciaturas são analisadas em seguida, de forma individual.

Tabela 4 - Atratividade CF

Licenciatura Contabilidade e Fiscalidade (*PL)	2014/15*	2015/16*	2016/17*	2017/18	2018/19
N.º vagas	25	25	22	22	22
N.º Candidatos 1ªfase/1ªopção (CNA)	0	1	1	7	5
N.º Candidatos 1ªfase (CNA)	3	4	9	40	100
N.º Candidatos (Total CNA)	3	14	25	101	148
N.º de Colocados 1ªfase/1.ª opção	0	1	1	7	4
N.º Colocados 1ªfase (CNA)	0	2	2	11	23
N.º de Colocados (Total CNA)	0	5	8	24	31
N.º de COLOCADOS TOTAL (CNA+ outros regimes-1ºano/1ªvez)	5	12	12	31	36
N.º Matriculados CNA	0	2	6	20	23
N.º Matriculados Concursos e Regimes Especiais	5	9	13	7	4
N.º Matriculados CNA + Concursos e Regimes Especiais	5	11	19	27	27
Colocados 1.ª Fase CNA/Vagas CNA	0%	8%	9%	50%	105%
Colocados 1.ª Opção 1.ª Fase CNA/Vagas CNA	0%	4%	5%	32%	18%
Matriculados CNA (Todas as Fases)/Vagas CNA	0%	8%	27%	91%	105%
Matriculados Concursos e Regimes Especiais/ Vagas CNA	20%	36%	59%	32%	18%
Nota Mínima entrada 1ªfase CNA		131,8	126,9	100,8	114,6
Nota Média entrada 1ªfase CNA		120,6	146,05	114,89	121,7

O ano letivo 2017/2018 marcou uma mudança substancial na atratividade do curso de CF. A passagem do curso para o regime diurno poderá ter contribuído para um aumento substancial do número de candidatos CNA. Este ano a tendência mantém-se e o número de candidatos e de matriculados continua alto. De referir que, pela primeira vez, o número de colocados na 1ª fase do CNA excedeu o número de vagas.

Apesar dos esforços já levados a cabo, está ainda por explorar a localização transfronteiriça da escola (Norte de Portugal/Galiza), procurando dar ao CE um carácter Ibérico, com o reconhecimento do plano de estudos do curso junto de uma Universidade Espanhola (dupla titulação).

Tabela 5 - Atratividade de MCE

Licenciatura Marketing e Comunicação Empresarial	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19
N.º vagas	25	35	35	35	35
N.º Candidatos 1ªfase/1ªopção (CNA)	4	6	17	19	23
N.º Candidatos 1ªfase (CNA)	94	136	123	203	180
N.º Candidatos (Total CNA)	183	197	210	272	265
N.º de Colocados 1ªfase/1ª opção	4	6	13	10	14
N.º Colocados 1ªfase (CNA)	33	35	35	35	35
N.º de Colocados (Total CNA)	61	59	62	45	62
N.º de COLOCADOS TOTAL (CNA+ outros regimes-1ºano/1ªvez)	69	68	65	54	69
N.º Matriculados CNA	32	27	31	32	35
N.º Matriculados Concursos e Regimes Especiais	15	14	3	8	4
N.º Matriculados CNA + Concursos e Regimes Especiais	47	41	34	40	39
Colocados 1.ª Fase CNA/Vagas CNA	132%	100%	100%	100%	100%
Colocados 1.ª Opção 1.ª Fase CNA/Vagas CNA	16%	17%	37%	29%	40%
Matriculados CNA (Todas as Fases)/Vagas CNA	128%	77%	89%	91%	100%
Matriculados Concursos e Regimes Especiais/ Vagas CNA	60%	40%	9%	23%	11%
Nota Mínima entrada 1ªfase CNA	97,8	136	119,1	130,7	128,2
Nota Média entrada 1ªfase CNA	123,1	124	125,8	131,42	133,57

A tabela anterior, apresenta a evolução dos últimos 5 anos de procura do CE. O número total de candidatos continua a ser muito superior ao número de vagas, bem como o número total de colocados, quer pela via do CNA quer pelos regimes especiais, o que traduz uma considerável atratividade deste curso por parte dos candidatos.

Os valores de 18/19 demonstram também, uma consolidação dos números dos alunos matriculados via CNA. No ano letivo anterior este número já era de 91% e este ano passou a 100%.

Tabela 6 - Atratividade de OGE

Licenciatura Organização e Gestão Empresariais	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19
N.º vagas	25	25	25	25	25
N.º Candidatos 1ªfase/1ªopção (CNA)	0	1	6	11	9
N.º Candidatos 1ªfase (CNA)	20	34	75	126	142
N.º Candidatos (Total CNA)	32	59	143	172	194
N.º de Colocados 1ªfase/1.ª opção	0	1	6	7	7
N.º Colocados 1ªfase (CNA)	3	6	23	25	26
N.º de Colocados (Total CNA)	5	18	37	30	35
N.º de COLOCADOS TOTAL (CNA+ outros regimes-1ºano/1ªvez)	9	41	41	37	42
N.º Matriculados CNA	1	10	22	29	26
N.º Matriculados Concursos e Regimes Especiais	5	24	7	1	6
N.º Matriculados CNA + Concursos e Regimes Especiais	6	34	29	30	32
Colocados 1.ª Fase CNA/Vagas CNA	12%	24%	92%	100%	104%
Colocados 1.ª Opção 1.ª Fase CNA/Vagas CNA	0%	4%	24%	28%	28%
Matriculados CNA (Todas as Fases)/Vagas CNA	4%	40%	88%	116%	104%
Matriculados Concursos e Regimes Especiais/ Vagas CNA	20%	96%	28%	4%	24%
Nota Mínima entrada 1ªfase CNA	114,8	109,6	103,4	122,1	124,2
Nota Média entrada 1ªfase CNA	113,5	119,4	117,06	128,22	131,4

Com base na tabela 9 relativa à procura do CE, a tendência de procura crescente já observada em anos anteriores mantém-se. Mais uma vez se verifica que todas as vagas disponibilizadas foram preenchidas por CNA. Pode-se também aferir que o número de candidatos CNA 1ª fase excede em muito o número de vagas disponíveis e que o nº de candidatos CNA 1º fase, 1ª opção se mantém muito próximo do máximo já atingido.

Considera-se, por isso, que se deve continuar a apostar na qualidade do ensino ministrado de modo a contribuir para valorizar este curso junto dos potenciais candidatos e das pessoas que trabalham com os diplomados deste CE.

Tabela 7 - Atratividade de GDL

Licenciatura Gestão da Distribuição e Logística (*PL)	2014/15*	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19
N.º vagas	22	22	25	25	25
N.º Candidatos 1ªfase/1ªopção (CNA)	0	3	2	3	15
N.º Candidatos 1ªfase (CNA)	3	10	25	29	71
N.º Candidatos (Total CNA)	3	25	58	80	105
N.º de Colocados 1ªfase/1ª opção	0	3	2	3	14
N.º Colocados 1ªfase (CNA)	0	3	4	8	25
N.º de Colocados (Total CNA)	0	5	23	27	33
N.º de COLOCADOS TOTAL (CNA+ outros regimes-1ºano/1ªvez)	5	29	25	36	40
N.º Matriculados CNA	0	4	15	20	26
N.º Matriculados Concursos e Regimes Especiais	5	23	3	10	5
N.º Matriculados CNA + Concursos e Regimes Especiais	5	27	18	30	31
Colocados 1.ª Fase CNA/Vagas CNA	0%	14%	16%	32%	100%
Colocados 1.ª Opção 1.ª Fase CNA/Vagas CNA	0%	14%	8%	12%	56%
Matriculados CNA (Todas as Fases)/Vagas CNA	0%	18%	60%	80%	104%
Matriculados Concursos e Regimes Especiais/ Vagas CNA	23%	105%	12%	40%	20%
Nota Mínima entrada 1ªfase CNA		119	142,6	104,8	108,7
Nota Média entrada 1ªfase CNA		111,3	131,1	116,93	121,7

O CE tem vindo a consolidar a atratividade junto dos candidatos CNA, invertendo uma tendência de baixo número de candidatos que se verificava há alguns anos.

Acreditamos que a reestruturação do ciclo de estudos, a divulgação das potencialidades do curso e a crescente procura por profissionais com conhecimentos de logística são fatores que contribuíram para esta evolução.

A excelente procura que os ciclos de estudo em funcionamento na ESCE obteve, no ano de 2017/2018, manteve-se, e em alguns casos melhorou, no ano letivo de 2018,2019.

A realização de atividades de promoção diversificadas, como os Open Days, junto dos potenciais candidatos e a existência de novas e modernas instalações, terão contribuído para o aumento geral do número de candidatos em todas as ofertas formativas. A Reformulação do plano de

estudos da licenciatura de GDL e da licenciatura de MCE, mais adequados às necessidades do mercado, nestas duas áreas das ciências empresariais, terão contribuído para o aumento do número de candidatos neste dois CE. A constante procura pela melhoria contínua dos nossos processos contribuirá seguramente para a satisfação dos nossos atuais alunos e conseqüentemente para a melhoria da imagem que estes transmitem aos seus conhecidos.

O aumento das parecerias com entidades das região, nomeadamente no que diz respeito ao número de alunos em estágio, contribuiu para aumentar a nossa notoriedade e respeito na região do Alto Minho. Temos vindo a trabalhar para proporcionar este tipo de experiência a um número mais alargado de alunos mas há ainda algum trabalho a fazer.

No que diz respeito aos CEsSP a situação é um pouco diferente, como se pode verificar pelas seguintes tabelas.

Tabela 8 - Atratividade de CTeSP TL

CTeSP Transportes e Logística	2015/16	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Vagas	30	-	30	-
Candidatos	34	-	13	-
Matriculados	21	-	16	-

Tabela 9 - Atratividade de CTeSP GPME

CTeSP de Contabilidade e Gestão para PME	2015/16	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Vagas	-	30	30	-
Candidatos	-	30	27	-
Matriculados	-	15	13	-

No ano letivo 2017/2018 apenas o CTeSP TL e o CTeSP GPME funcionaram no primeiro ano. No caso do CTeSP TL ocorreu uma interrupção desta oferta em 2016/2017 e no caso do CTeSP GPME isso não se verificou. Em ambos os CE se verifica um diminuto número de alunos matriculados. Estas formações têm vindo a ser objeto de divulgação junto dos interessados, tais como as licenciaturas. No entanto, uma vez que este tipo de formações é recente, acreditamos que ainda existem algumas reservas por parte dos potenciais candidatos relativamente à sua importância.

Após uma análise cuidada, não só às opiniões dos alunos como também aos interesses das empresas da região, decidimos que deveremos fazer uma aposta continuada nesta formação e fortalecer a sua divulgação.

No que diz respeito aos mestrados, existem em funcionamento na ESCE dois mestrados. No entanto estes mestrados não têm funcionado em simultâneo, pelo que aqui fazemos referência apenas ao mestrado de Logística.

Tabela 10 - Atratividade de ML

Mestrado de Logística	2015/16	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Vagas	25	-	25	25
Candidatos	19	-	19	18
Matriculados	19	-	19	18

Este mestrado tem tido alguma aceitação pelos alunos das licenciaturas da ESCE, o que mostra não que, ao longo da formação, os alunos vão adquirindo interesse por esta área das ciências empresariais, como também que os alunos que frequentam as licenciaturas na ESCE confiam na escola para continuar a apostar nas suas formações.

Têm vindo a ser feitas algumas considerações sobre os conteúdos deste mestrado e consideramos que é importante refletir sobre o plano de estudos do curso.

No que diz respeito a pós-graduações, em 2017/2018 iniciou-se a primeira edição da pós-graduação de Marketing Digital e E-Business e prevê-se mais uma edição da pós-graduação em Gestão da Qualidade. Não existem até ao momento dados sobre a abertura de outras formações de curta duração.

Este tipo de formação é para nós preponderante. Além da missão de formar temos também a missão de servir a comunidade na qual estamos inseridos e de participar ativamente no desenvolvimento local e regional. Com o crescente número de parcerias e colaborações, esperamos, em breve, ter condições para implementar formações de curta duração, direcionadas a lacunas identificadas pelas próprias empresas.

No que diz respeito ao aproveitamento dos alunos nas diversas unidades curriculares, podemos verificar que, em geral, as taxas de alunos aprovados relativamente aos avaliados é alta.

No curso de CF, verificou-se a existência de alguma UC com taxas de aprovadas baixas (inferior a 75%). Da análise do RAC verificamos que a comissão remete a definição de estratégias de combate ao baixo aproveitamento para os respetivos RUC. É importante que a comissão acompanhe este processo e defina medidas adicionais, se considerar necessário.

No curso de MCE foram também identificadas alguma UC com taxas de aprovados baixos. Com base na análise dos RUC, a comissão de curso fez um conjunto de sugestões de melhoria

que ficaram registados no RAC. Será importante perceber quais as medidas aí identificadas que são viáveis e acompanhar a sua implementação.

No curso de OGE as unidades curriculares com taxas de aprovação inferiores a 75% têm vindo a ser acompanhadas pela comissão de curso. Os docentes têm implementado estratégias diversificadas para combater o insucesso, mas algumas das UC continuam no vermelho.

No curso de GDL existe também algumas UC com taxas de aprovação inferior a 75%. Estas são fundamentalmente dos primeiros anos dos ciclos de estudo, o que pode significar uma necessidade de adaptação ao ensino superior.

Como é possível verificar, os alunos apresentam uma maior dificuldade em acompanhar as unidades curriculares das áreas quantitativas. Apesar de espetável, consideramos que é importante refletir sobre este assunto. Este não é um assunto novo e tem já sido tema de muitas discussões. A direção considera que as diversas comissões de curso devem tentar intervir junto dos docentes e junto dos alunos para encontrar a melhor forma de ultrapassar estes problemas.

O número de diplomados será também analisado por curso.

Tabela 11 - Diplomados CF

Contabilidade e Fiscalidade	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018
N.º diplomados	7	10	5	3
N.º diplomados em N anos	2	3	3	2
N.º diplomados em N +1 anos	1	1	2	0
N.º diplomados N+2 anos	0	3	0	0
N.º diplomados em mais de N+2 anos	4	3	0	1

Estes números refletem a escassa procura pelo curso verificado nos últimos anos. No entanto, como já foi referido anteriormente, com a passagem do curso para o regime diurno, a procura por este ciclo de estudos aumentou e espera-se que esta tendência negativa seja invertida.

Tabela 12 - Diplomados MCE

Marketing e Comunicação Empresarial	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018
N.º diplomados	18	22	30	25
N.º diplomados em N anos	11	11	14	20
N.º diplomados em N +1 anos	3	8	9	5
N.º diplomados N+2 anos	2	1	4	0
N.º diplomados em mais de N+2 anos	2	1	3	0

Como é possível verificar, pela análise da tabela anterior, o número de alunos diplomados em N anos aumentou significativamente em 16/17 face aos anos letivos transatos. Esta tendência manteve-se em 17/18, apesar do número total de diplomados ter baixado. Podemos também verificar que uma percentagem significativa dos estudantes termina o curso em N ou N+1 anos, afe-rindo-se uma eficiência formativa positiva. Aliás, em 17/18, todos os diplomados se encontram nestas condições.

Tabela 13 - Diplomados OGE

Organização e Gestão Empresariais	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018
N.º diplomados	3	9	6	16
N.º diplomados em N anos	3	8	4	14
N.º diplomados em N +1 anos		1	2	1
N.º diplomados N+2 anos				1
N.º diplomados em mais de N+2 anos				

Como é possível verificar na tabela, o número de alunos diplomados no ano letivo 2017/18 voltou a aumentar, tendo a grande maioria deles feito o curso em N anos.

É necessário continuar a acompanhar a evolução destes números para perceber se os valores são justificáveis pela juventude do curso ou se é necessário tomar medidas adicionais.

Tabela 14 - Diplomados de GDL

Gestão da Distribuição e Logística	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018
N.º diplomados	4	10	16	14
N.º diplomados em N anos	2	6	9	13
N.º diplomados em N +1 anos	0	0	4	0
N.º diplomados N+2 anos	1	1	0	1
N.º diplomados em mais de N+2 anos	1	3	3	0

O número de diplomados tem sido reduzido, uma vez que o número de entradas no curso também tem sido reduzido. Espera-se que, com as entradas verificadas desde o ano de 2015/2016, este número aumente significativamente.

No que concerne o abandono escolar podemos também notar uma tendência positiva.

Tabela 15 - Abandono ESCE

Ciclo de estudos	Tipo	14/15	15/16	16/17	17/18
Gestão da Qualidade	CTeSP	-	6	1	0
Contabilidade e Gestão para PME	CTeSP	-	0	3	4
Transportes e Logística	CTeSP	-	8	0	4
Contabilidade e Fiscalidade (regime pós-laboral*)	LICENCIATURA	12	11	7	6+6*
Gestão da Distribuição e Logística	LICENCIATURA	4	5	12	8
Gestão da Distribuição e Logística (regime pós-laboral)	LICENCIATURA	4	6	0	2
Informática de Gestão	LICENCIATURA	3	0	0	0
Marketing e Comunicação Empresarial	LICENCIATURA	28	18	11	19
Marketing e Comunicação Empresarial (regime pós-laboral)	LICENCIATURA	0	3	0	0
Organização e Gestão Empresariais	LICENCIATURA	3	9	14	7
Logística	MESTRADO	0	7	7	4
Marketing	MESTRADO	4	7	8	13

De notar que a grande generalidade dos alunos que abandona é fundamentalmente do primeiro ano do curso, cerca de 63%. A exceção verifica-se nos mestrados, com o abandono a ocorrer fundamentalmente no segundo ano (ano da dissertação).

O abandono é um problema que muito nos preocupa e que temos tentado combater. Quando percebemos que um aluno pretende abandonar a licenciatura, iniciamos o processo de acompanhamento da situação. Em alguns dos casos conseguimos reverter a decisão, mas noutros essa decisão é irreversível. Verificámos que existem motivos diversos para os abandonos. Esses motivos são registados em impresso próprio, o ACA04/02, sendo os motivos mais indicados: motivos pessoais, falta de disponibilidade, incompatibilidade com a atividade profissional e motivos económicos.

A associação de estudantes tem colaborado connosco, de uma forma próxima, para tentar perceber quais os verdadeiros motivos dos alunos e para tentar encontrar uma solução que permita evitar o abandono.

Acreditamos que, com o crescente número de matriculados provenientes do CNA, o número de abandonos diminuirá de forma significativa. Temos vindo a investir na melhoria das condições de trabalho dos alunos e a procurar formas de que, mesmo os alunos mais desfavorecidos, tenham a possibilidade de estudar na ESCE. O Bus académico permitiu que muitos alunos da

região do Alto Minho tivessem a possibilidade de estudar em qualquer escola do IPVC sem ter que habitar junto desta. Apesar de ainda não ter sido possível disponibilizar uma residência aos nossos alunos, esta já está planeada e tudo faremos para que fique pronta o mais rapidamente possível.

No que diz respeito à empregabilidade não é possível ainda ter dados referentes ao curso de OGE. No que aos restantes diz respeito, os dados encontram-se na seguinte tabela:

Tabela 16 - Taxa de desemprego

Ciclo de estudos	2017	2018
Contabilidade e Fiscalidade (regime pós-laboral)	6,5%	4,7%
Marketing e Comunicação Empresarial	17,7%	8,0%
Gestão da Distribuição e Logística	6,3%	10,9%

A taxa de desemprego de CF e de MCE diminuiu em 2018 e a de GDL aumentou. Devemos acompanhar estes números para perceber de que forma o mercado de trabalho está a valorizar as formações da ESCE. Os dados de que dispomos não nos permitem perceber se o desemprego é de curta ou de longa duração e o universo de dados de que dispomos é ainda muito reduzido para poderemos tirar quaisquer conclusões definitivas.

Acreditamos que proporcionar uma experiência de estágio aos alunos do terceiro ano vai permitir, não só que estes se apresentem ao mundo do trabalho, como também que estes adquiram as competências necessárias à passagem para esse mundo, num ambiente controlado.

5. Análise de Ocorrências (análise de principais causas, tendência)

Tabela 17 - Ocorrências referentes aos processos da ESCE

ESCE (17/18)								
Tipo Estatística	FOR	ACA	ALI	AHS	EAR	CIN	GMS	ASS
N.º Total Reclamações	0/0	0/1	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	2/0
N.º Total Sugestões	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0
N.º Total NC	12/3	5/0	1/0	9/5	1/0	1/0	1/0	0/0
N.º Total Observações	1/1	1/0	0/0	0/0	3/0	0/0	0/0	0/0
Nº Total PNC	0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0
Nº Total OCORRÊNCIAS	13/4	6/1	1/0	9/5	4/0	1/0	1/0	2/0
N. Dias resposta Reclamação (15 d desde entrada na on.ipvc.pt)	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	191/0
N. Total de reclamações sem resposta	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0
N.º Total de Correções	0/	2/0	0/0	1/4	0/0	0/0	0/0	0/0
N.º Total de Ações Corretivas	2/3	1/1	1/0	0/0	1/0	0/0	0/0	2/0
N.º Total de Ações Preventivas	11/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	1/0	0/0
Taxa de ações “fechadas”	100%	100%	0%	100%	0%	0%	100%	0%
Taxa de ações “fechadas-eficazes”	100%	100%	0%	0%	0%	0%	100%	0%

Como podemos verificar, o número de ocorrências registadas em 2018 foi ainda mais baixo do que o número registado em 2017. Esta situação já tinha sido verificada em anos anteriores e mostra que continuamos a fazer um esforço considerável para desenvolver as nossas atividades dentro de um quadro de rigor.

Com o decorrer dos anos de implementação do SGQ temos vindo a melhorar os nossos processos e a ficar cada vez mais exigentes nas metas definidas. Isto significa que por vezes o registo de mais ocorrência não corresponda necessariamente a uma degradação dos processos.

Os processos com maior número de ocorrências foram o FOR e o AHS. As ocorrências identificadas no processo FOR prendem-se essencialmente com a falta de informação disponibilizada na plataforma ou com a contradição entre a informação fornecida aos alunos por meios diferentes de comunicação. Temos vindo a alertar os docentes para este tipo de erros. No entanto, convém referir que da análise posterior feita às ocorrências, foi possível verificar que na generalidade das situações, a qualidade de ensino não foi posta em causa. Muitas vezes, com o decorrer do ano letivo, os docentes adaptam a planificação inicialmente feita procurando ir de encontro às necessidades dos alunos e não alteram a informação em todos os documentos existentes. Devemos também referir que têm ocorrido alguns problemas na contratação de docentes que provocam entropias no processo de ensino aprendizagem. É imprescindível que este processo seja feito

de forma mais atempada e célere de modo a garantir que os docentes contratados tenham todas as ferramentas de ensino desde o primeiro dia de aulas.

No que diz respeito ao processo AHS, as ocorrências identificadas estão intimamente relacionadas com o facto de termos iniciado as atividades no novo edifício e ainda não termos todos os processos a funcionar em pleno. Parte dos problemas identificados no ano anterior já foram resolvidos, mas existem outros para resolver. Estamos a fazer um esforço enorme para que tudo esteja de acordo com as regras definidas, o mais rapidamente possível.

Acreditamos que, com a estabilização do pessoal docente e com a crescente otimização das diversas plataformas será possível diminuir o número de ocorrências no processo FOR. Por outro lado, esperamos que o processo AHS tenha também menos ocorrências com a implementação das medidas já planeadas e com a elaboração do Plano de Segurança Interno.

6. Auditorias ao Sistema (e outras avaliações)

As diversas ocorrências detetadas têm sido tratadas de acordo com as indicações dos gestores dos respetivos processos. Por vezes a comunicação entre os diversos intervenientes não é feita de forma atempada, pelo que consideramos que existe a necessidade de se melhorar os canais de comunicação.

Sempre que uma ocorrência é detetada procuramos perceber se se trata de um caso pontual ou se existe a necessidade de tomar medidas mais estruturantes.

Existem situações que acompanhamos, pois interferem com as nossas atividades, mas cuja resolução não depende apenas das nossas ações. Nestas situações procuramos, junto dos responsáveis, perceber qual o ponto da situação e o prazo previsto para a implementação da solução.

7. Avaliação de Fornecedores

A avaliação de fornecedores é uma atividade realizada pelo requerente da aquisição de bens, serviços e empreitadas e pelo serviço de aprovisionamento/balcão único sendo, essencialmente, da competência do IPVC pois as aquisições encontram-se centralizadas no IPVC.

8. Auscultação e Avaliação da Satisfação (estudantes, colaboradores, diplomados, entidades externas)

Iniciamos a análise da satisfação pela opinião geral dos alunos.

Tabela 18 - Índices de satisfação ESCE

Sobre	1º Semestre			2º Semestre		
	CTeSP	Licenciatura	Mestrado	CTeSP	Licenciatura	Mestrado
Unidades Curriculares	91%	89%	65%	97%	87%	-
Docentes	89%	91%	64%	91%	89%	-

Como podemos ver na tabela, os índices gerais de satisfação são bastante elevados nas licenciaturas e CTeSP e reduzidos no mestrado. É importante perceber no decorrer deste ano se este aspeto se mantém para que seja resolvido durante o ano. Assim, devem-se analisar as respostas ao inquérito de satisfação do primeiro semestre de 18/19 com muita atenção

Devemos no entanto referir que parte da insatisfação dos alunos poderá estar relacionada com o plano de estudos do Mestrado de Logística e, como já tínhamos referido, é necessário avaliar a necessidade de fazer alterações.

Tabela 19 - Índice de participação CF

CF	Sem.	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018
Percentagem de participação	1ºS	36%	51%	14%	23%
	2ºS	13%	25%	38%	37%

Tabela 20 - Índices de satisfação CF

CF	Sem.	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018
Índice Médio Satisfação - Curso	1ºS	-	87%	90%	
	2ºS	-	91%	87%	88%
Índice Médio Satisfação - Docentes	1ºS	-	96%	92%	95%
	2ºS	-	92%	93%	79%
Índice Médio Satisfação - UCs	1ºS	-	87%	86%	96%
	2ºS	-	88%	76%	81%

Como podemos verificar, os índices de satisfação são elevados em todos os itens. No entanto a registar uma queda dos índices relativamente aos docentes, no segundo semestre. É importante verificar se esta diminuição foi pontual ou representa um problema estrutural que necessita de ser resolvido.

Tabela 21 - Índices de participação MCE

MCE	Sem.	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018
Percentagem de participação	1ºS	36%	42%	35%	51%
	2ºS	31%	30%	10%	24%

Tabela 22 - Índices de satisfação MCE

MCE	Sem.	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018
Índice Médio Satisfação - Curso	1ºS	89%	85%	92%	87%
	2ºS	88%	86%	84%	84%
Índice Médio Satisfação - Do- centes	1ºS	89%	86%	93%	89%
	2ºS	88%	86%	88%	88%
Índice Médio Satisfação - UCs	1ºS	89%	78%	86%	88%
	2ºS	88%	76%	77%	83%

No ano letivo 2017/2018 todos os índices foram superiores a 80%. Este facto demonstra uma elevada satisfação com a qualidade de ensino. A comissão de curso acredita ainda que o nível de satisfação será ainda maior após a reformulação do plano curricular que entrou em vigor no ano letivo 2017/2018.

Tabela 23 - Índices de participação OGE

OGE	Sem.	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018
Percentagem de participação	1ºS	36%	64%		22%
	2ºS	31%	21%	13%	23%

Tabela 24 - Índices de satisfação OGE

OGE	Sem.	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018
Índice Médio Satisfação - Curso	1ºS	90%	89%	91%	
	2ºS	86%	90%	88%	90%
Índice Médio Satisfação - Do-centes	1ºS	88%	92%	93%	96%
	2ºS	91%	92%	88%	94%
Índice Médio Satisfação - UCs	1ºS		82%	83%	93%
	2ºS		86%	81%	93%

Também no curso de OGE verificamos um elevado nível de satisfação com a qualidade de ensino. Em 17/18 aumentaram um pouco mais, estando todos acima de 90%.

Tabela 25 - Índices de participação GDL

GDL	Sem.	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018
Percentagem de participação	1ºS	23%	36%	35%	19%
	2ºS	21%	19%	14%	27%

Tabela 26 - Índices de satisfação GDL

GDL	Sem.	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018
Índice Médio Satisfação - Curso	1ºS				97%
	2ºS				
Índice Médio Satisfação - Do-centes	1ºS	85%	91%	91%	84%
	2ºS	95%	88%	81%	
Índice Médio Satisfação - UCs	1ºS	91%	85%	81%	82%
	2ºS	96%	85%	89%	

No curso de GDL também se verifica uma elevada satisfação com a qualidade do ensino. Tal como o curso de MCE, também o plano de estudos deste curso foi reformulado no ano letivo 2016/2017, pelo que a avaliação dos efeitos desta reformulação na satisfação da qualidade de ensino será feita nos anos letivos que se seguem.

Tabela 27 - Índices de participação CTeSP CG de PME

CTeSP em Contabilidade e Gestão de PME	Sem.	2016/2017	2017/2018
Percentagem de participação	1ºS	57%	62%
	2ºS	64%	9%

Tabela 28 - Índices de satisfação CTeSP CG de PME

CTeSP em Contabilidade e Gestão de PME	Sem.	2016/2017	2017/2018
Índice Médio Satisfação - Curso	1ºS	-	-
	2ºS	63%	86%
Índice Médio Satisfação - Docentes	1ºS	84%	89%
	2ºS	76%	98%
Índice Médio Satisfação – UC's	1ºS	79%	91%
	2ºS	70%	93%

Os índices de satisfação dos alunos deste CTeSP aumentaram significativamente. Este tipo de CE está ainda na sua fase inicial e é normal que tenha que haver alguns ajustes na forma como o curso é organizado, nomeadamente na colaboração com as entidades de estágio.

Tabela 29 - Índices de participação CTeSP de TL

CTeSP em TL	Sem.	2015/2016	2016/2017	2017/2018
Percentagem de participação	1ºS	63%	33%	64%
	2ºS	47%	30%	9%

Tabela 30 - Índices de satisfação CTeSP de TL

CTeSP em TL	Sem.	2015/2016	2016/2017	2017/2018
Índice Médio Satisfação - Curso	1ºS	86%	96%	
	2ºS	94%	-	100%
Índice Médio Satisfação - Docentes	1ºS	95%	97%	89%
	2ºS	88%	-	89%
Índice Médio Satisfação – UC's	1ºS	94%	91%	93%
	2ºS	84%	-	98%

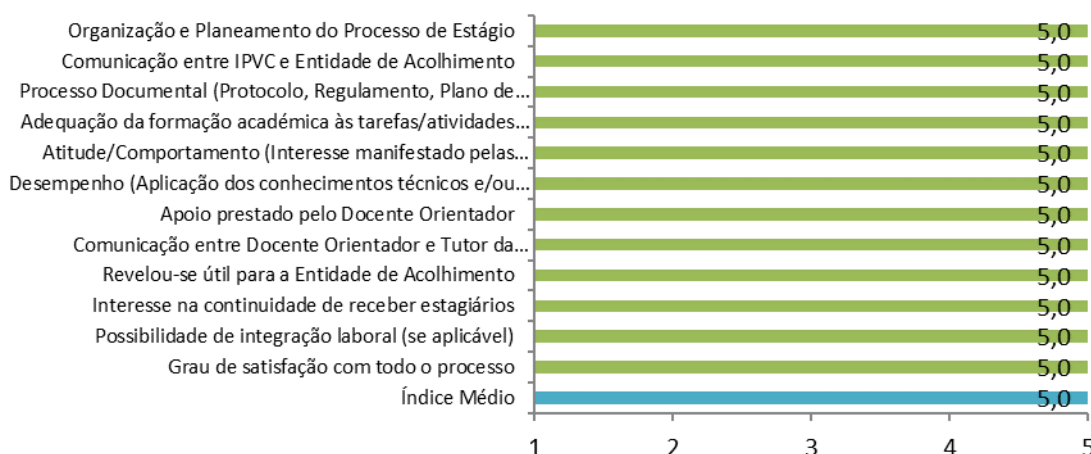
Os índices de satisfação do CTeSP de Transportes e Logística são também bastante elevados. Podemos verificar que, em geral, os alunos atribuem uma classificação elevada à qualidade do ensino ministrado neste tipo de ciclos de estudo.

Foi levado também a cabo um inquérito direcionado às entidades de acolhimento de estágios, obtendo-se os resultados que se apresentam em seguida.

Figura 1 - Índices de satisfação CTeSP de CG PME



Figura 2 - Índices de satisfação CTeSP de TL



Como podemos verificar nas figuras, o índice geral de satisfação das entidades que receberam alunos dos nossos CTeSP foram bastante elevados no de TL e baixos no de CG para PME. É necessário verificar o que motivou a baixa satisfação no de CG para PME para se poder resolver os problemas existentes.

As coordenações dos cursos bem como os respetivos orientadores internos acompanharam o decorrer dos trabalhos dos alunos e disponibilizaram-se para colaborar na resolução de potenciais problemas. As sinergias que são criadas com este tipo de colaboração poderão vir a ser apro-

veitadas para desenvolver outro tipo de projetos conjuntos. Não podemos correr o risco de quebrar as ligações ao mundo empresarial que nos envolve.

9. Evolução de nº de Colaboradores, qualificação e concretização do Plano de Formação

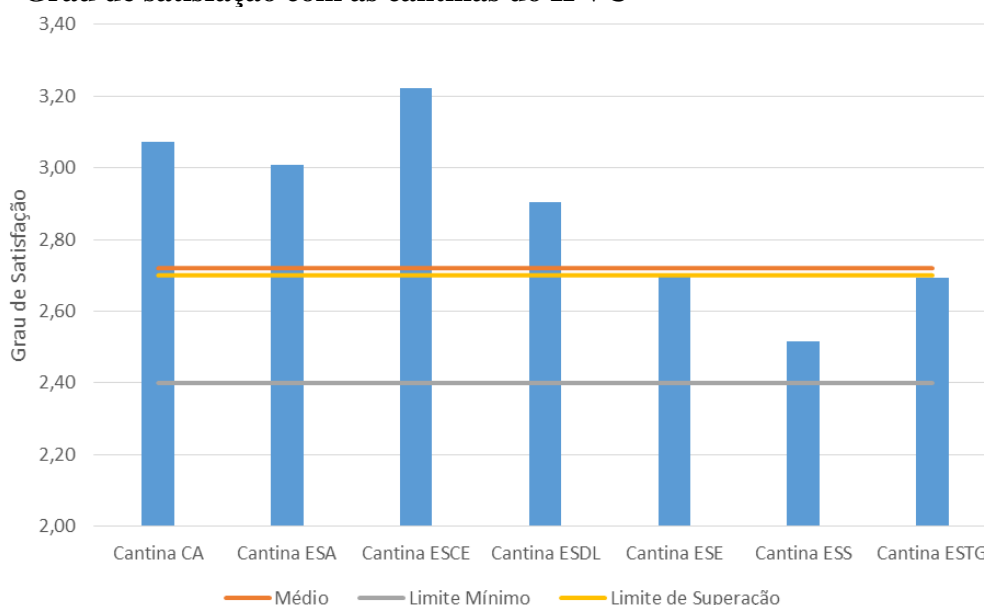
A ESCE é constituída por 37 docentes e 6 colaboradores não docentes. Na seguinte tabela podemos analisar a evolução das graduações dos docentes.

Tabela 31 - Graduação dos docentes

	2014	2015	2016	2017	2018
Doutoramento	17	17	19	22	21
Mestrado	7	9	8	9	7
Licenciatura	10	12	7	7	9
Total Docentes	34	38	34	38	37
Especialistas	4	4	4	4	5

O corpo de colaboradores não docentes continua a ser muito reduzida para dar resposta às necessidades da escola, pelo que existe a necessidade de um mesmo funcionário desempenhar diferentes tarefas. As refeições passaram a ser confeccionadas nas instalações da ESCE. E como podemos verificar os níveis de satisfação com a alimentação são bastante altos.

Figura 3 - Grau de satisfação com as cantinas do IPVC



A segurança do edifício está neste momento a ser assegurada por uma empresa externa. Este serviço melhorou significativamente as condições de trabalho dos docentes e dos alunos que estão na escola nos regimes pós laborais e no fim-de-semana.

No que diz respeito aos docentes, temos tido alguma estabilidade relativa. Têm colaborado com a ESCE diversos docentes a tempo integral em regime de contrato a termo certo e que não poderão continuar a desempenhar as suas funções nesta situação. Alguns dos concursos já abertos e indispensáveis para suprir a necessidade de docentes nas áreas específicas dos diversos cursos já estão concluídos mas há ainda outros que não estão. Esta situação dificultou a gestão de recursos humanos e obrigou a um esforço adicional por parte de docentes da área da contabilidade e do marketing. Esperamos que os processos pendentes se resolvam em breve.

Devemos também reavaliar a necessidade de ajustar o corpo docente às exigências legais e regulamentares para prevenir situações anómalas a médio e longo prazo.

10. Impacto de alterações na Legislação, Regulamentação e Normas

Não foram registadas este ano quaisquer alterações Legislativas que implicassem um impacto significativo nas nossas atividades.

11. Contexto da Organização e Pensamento baseado no Risco

A atividade na qual nos inserimos, o Ensino Superior, está dependente de muitos fatores externos que não conseguimos controlar e cuja variação é, em muitas situações, difícil de prever. As decisões devem ser tão fundamentadas quanto o possível e é importante perceber tendências. No entanto, para minimizar os erros, somos obrigados a evoluir mais lentamente do que aquilo que desejaríamos.

Tendo em conta o caminho já percorrido e as análises que vamos fazendo à evolução das outras instituições do Ensino Superior, consideramos que o principal alicerce do nosso crescimento, deve ser a construção de sinergias entre a nossa instituição, outras instituições do ensino superior (nacionais e estrangeiras) e outras instituições de diferente natureza.

11.1. Análise de contexto organizacional ao nível da UO (PESTELE)

Fatores políticos

Num quadro de contenção orçamental que dura há já alguns anos, temos vindo a pedir aos nossos colaboradores um esforço acrescido para continuar a desempenhar os serviços a que nos propomos e a trabalhar nos objetivos que definimos. Não é possível continuar, por muito mais tempo, a sustentar o nosso desenvolvimento no esforço pessoal e familiar dos nossos colaboradores e no voluntarismo dos nossos alunos.

Um dos grandes parceiros da ESCE é a CMV. Compreendendo os contributos que a ESCE tem dado à região, a CMV tem vindo a apoiar as diversas iniciativas por nós propostas e tem, ela própria, desenvolvido atividades, que nos permitem participar no desenvolvimento local e regional.

Enquanto escola pública de ensino superior, inserida no IPVC, pretendemos continuar a contribuir para o desenvolvimento cultural, social, económico e científico da região, dos seus habitantes e das suas empresas.

Fatores económicos

O Orçamento de Estado com o qual temos que gerir as nossas diversas atividades tem dificultado o investimento na ciência e no ensino. Neste contexto torna-se necessário procurar outras formas de financiar as nossas atividades de investigação e de serviço à comunidade.

Temos vindo a desenvolver esforços para estreitar relações com o tecido económico e político da região, para que seja possível desenvolver projetos com financiamentos próprios, que possam ser implementados de forma sistemática e de acordo com as exigências dos nossos padrões sociais.

A procura pelos cursos da ESCE tem vindo a aumentar de forma gradual e acreditamos que é importante contribuir para que eles não abandonem os seus cursos por motivos económicos. Esta situação foi já verificada em anos passados, mas temos levado a cabo diversas iniciativas para permitir que, mesmo os alunos mais desfavorecidos, consigam finalizar as suas formações.

Com a iniciativa que temos levado a cabo, no sentido de colocar os nossos alunos dos terceiros anos a estagiar em tempo parcial em empresas da região, pretendemos contribuir para a formação integral dos nossos alunos e para o aumento da empregabilidade dos diplomados.

Fatores sociais

A região do Alto Minho é uma região pobre, com baixa densidade populacional e as habilitações académicas da população são inferiores à média nacional. Sendo uma região muito próxima de Espanha, dedica grande parte da sua atividade económica ao setor dos serviços e do turismo e considera muitas vezes que o ensino superior é um investimento em que o retorno financeiro não é condicente com o esforço que este requer.

Este ano registamos um acréscimo de alunos provenientes de outras regiões do país que têm a necessidade de residir em Valença para frequentar as aulas. Com o crescimento do número de alunos da ESCE verificamos que o a perceção que os habitantes de Valença têm sobre a ESCE tem vindo a sofrer alterações e que começam a perceber a importância económica que esta escola tem no desenvolvimento da sua cidade.

A evolução da oferta de habitação na região não tem acompanhado a evolução das necessidades dos alunos da ESCE. Este aspeto, aliado à especulação imobiliária que tem ocorrido um pouco por todo o país, torna cada vez mais urgente a construção de uma residência para albergar os nossos alunos, principalmente os mais desfavorecidos.

Fatores tecnológicos

Na região do Alto Minho existem algumas empresas que necessitam de quadros qualificados e têm recrutado alunos do IPVC e em particular alunos da ESCE para os preencher. Tem-nos sido transmitido que a formação ministrada na ESCE é muito boa e que pretendem a contar com a nossa colaboração na formação de quadros intermédios e superiores das suas empresas.

O número de alunos e diplomados da ESCE a trabalhar nas empresas da região é cada vez maior. É importante que as colaborações existentes, bem como as que se criem, sejam acompanhadas de perto pelos diversos intervenientes da escola, para que tudo corra bem. A contribuição para a evolução do tecido económico e empresarial é uma das nossas missões e as empresas são um dos nossos principais parceiros.

Devemos, no entanto, referir que não foi ainda possível elaborar cursos de curta duração, que consideramos serem importantes, para os funcionários das empresas da região adquirirem novas competências, nomeadamente no que às TIC diz respeito.

Fatores ecológicos

Temos como objetivo uma gestão consciente dos recursos, pelo que, neste novo edifício utilizamos já algumas tecnologias renováveis e que permitem reduzir o consumo energético, como por exemplo os painéis solares e as lâmpadas led. Pretendemos analisar de forma cuidada os procedimentos adotados para melhor determinar de que forma podemos contribuir para reduzir a pegada ecológica do total das nossas atividades.

Temos também tentado colaborar com outras entidades da região em projetos de sustentabilidade, como é o caso do SMOB (mobilidade sustentável).

Fatores legais

Para uma gestão adequada das nossas atividades é necessário ter sempre presente as regulamentações regionais, nacionais e europeias.

11.2. Compreensão de necessidades e expectativas de Partes Interessadas relevantes para a UO

Todos os colaboradores procuram ver as suas condições de trabalho melhoradas, tanto no que diz respeito à remuneração, com a aplicação de uma avaliação que lhes permita progredir nas suas carreiras, como no que diz respeito à sua evolução profissional, com a participação em formações que contribuam para a melhoria do seu desempenho. Tem sido feito um esforço, por parte do IPVC, para ir de encontro a estas necessidades.

Os alunos procuram obter níveis de sucesso académico elevados ao mesmo tempo que adquirem competências essenciais para o desempenho de uma profissão. Procuram também crescer dentro de uma comunidade educativa de forma a serem cada vez mais participativos e intervenientes nos processos de decisão do seu futuro e das comunidades a que pertencem. Temos dado cada vez mais responsabilidades aos alunos, nomeadamente com o papel que estes desempenham

nas diversas iniciativas e atividades que vamos desenvolvendo. São disso exemplo as diversas jornadas, os Open Days, conferências e palestras, entre outras.

Por seu lado os intervenientes políticos e económicos esperam que seja a ESCE a tomar a iniciativa de desenvolver parcerias e de mostrar de que forma podemos contribuir para o seu desenvolvimento.

11.3. Identificação de Riscos e Oportunidades (SWOT)

Riscos:

- Redução do número de alunos no ensino secundário;
- Reduzido número do corpo não docente;
- Desempenho de funções pelos docentes que são acrescidas à carga letiva máxima;
- Falta de recursos financeiros;
- Regulamentação em AHS bastante exigente.

Oportunidades:

- Novas instalações da ESCE;
- Forte atratividade dos parques industriais da região;
- Sistemas de Informação e utilização da plataforma ON;
- Parcerias já desenvolvidas;
- Relacionamento com o Município e com outras entidades parceiras;
- Apoio da estrutura central do IPVC;
- Plano Estratégico 2015-19 do IPVC.

12. Definição de Ações (recursos, prazos, metas)

Tabela 32 - Ações para 2019

Ação	Fórmula de Cálculo	Responsável	Duração	Meta
Auxiliar as Comissões de Curso no acompanhamento de estratégias de combate ao insucesso académico	Nº de UC com taxa de aproveitamento inferior a 75% em 2018.19/ Nº de UC com taxa de aproveitamento inferior a 75% em 2017.18	Direção	12 meses	<1
Aumentar do número de parcerias para estágios	Nº de parcerias em 2018/nº de parcerias em 2017	Gabinete de apoio aos cursos; Coordenadores de Curso; Direção	12 meses	>1
Número de atividades de prestação de serviços à comunidade	N.º de ações realizadas	Coordenadores de Curso; Direção	12 meses	6
Projetos de investigação que contribuam para o desenvolvimento da região	Nº de projetos	Direção	12 meses	1
Preparar formações de curta duração para os quadros médios e superiores das empresas da região	Nº de formações propostas	Coordenadores de Curso; Direção	12 meses	2
Estreitar a proximidade com a comunidade educativa a montante, concretamente alunos do secundário e escolas profissionais	Nº de iniciativas de divulgação	Coordenadores de Curso; Direção	12 meses	5
Promoção de seminários e conferências internacionais	Nº de eventos	Coordenadores de Curso; Direção	12 meses	3
Contribuir para o aumento do número de trabalhos científicos dos alunos e docentes da ESCE nas bibliotecas do IPVC	Nº de trabalhos em 2019/nº de trabalhos em 2018	Coordenadores de Curso; Direção; CP	12 meses	>1
Contribuir para o aumento do número de diplomados nas diversas licenciaturas	Nº de diplomados em 2017/2018/ Nº de diplomados em 2018/2019	Coordenadores de Curso; Direção; CP; docentes	12 meses	>1
Contribuir para diminuir os números do abandono escolar.	Nº de alunos que abandonou os estudos em 2018/2019/ Nº de alunos que abandonou os estudos em 2017/2018	Direção; Coordenadores de Curso	12 meses	<1
Melhorar as condições para a residência dos alunos em Valença.	Iniciar o processo de construção de uma residência.	Direção; Presidência; SAS	12 meses	1

13. Anexos

Na elaboração deste documento foram analisados os relatórios anuais de curso, os relatórios anuais de cada processo o balanço da qualidade de 2017, os relatórios das auditorias levadas a cabo durante o ano de 2018 e os diversos quadros de indicadores disponibilizados pelos serviços.