

ISCSP

INSTITUTO SUPERIOR DE
CIÊNCIAS SOCIAIS E POLÍTICAS
UNIVERSIDADE DE LISBOA

Relatório de Avaliação
Pós-Graduações
Organização e Funcionamento da Oferta
Educativa
Ano Letivo 2016/2017

IEPG
INSTITUTO DE ESTUDOS
PÓS-GRADUADOS



AGQ
ÁREA DE AVALIAÇÃO E
GARANTIA DA QUALIDADE

Setembro de 2017

Índice

| | |
|-----------------------|---|
| Enquadramento | 2 |
| I. Resultados Globais | 3 |
| II. Perfis Médios | 4 |

Enquadramento

Os questionários de avaliação final das Pós-Graduações, foram aplicados em suporte papel, entre os dias 01 e 08 de junho.

O processo de aplicação dos questionários foi articulado com o Gabinete de Apoio ao Instituto de Estudos Pós-Graduados (ISCSP-IEPG), que facultou todos os dados necessários e estabeleceu o contacto com os docentes para conhecimento deste processo de avaliação em sala.

A aplicação dos questionários em sala foi assegurada pela Área de Avaliação e Garantia da Qualidade.

Para garantir uma maior objetividade neste processo de avaliação, procurou-se obter em todas as Pós-Graduações uma percentagem mínima de resposta de 50%. Esta situação não se verificou em sala na Pós-Graduação em Diplomacia Comercial e na Pós-Graduação em *Governance and Strategic Intelligence*. Assim, para estas duas Pós-Graduações, os questionários foram aplicados, via *online*, através do programa *SurveyMonkey*. As Pós Graduações em Psicologia Positiva Aplicada e em Terrorismo e Contra-Terrorismo foram avaliadas durante o mês de Agosto, também via *online*, através do programa *SurveyMonkey*.

Neste sentido, através do quadro que se segue podemos observar que, considerando todas as Pós-Graduações, a percentagem de resposta situou-se entre os 50% e os 90%.

| PÓS-GRADUAÇÃO | N.º DE ALUNOS INSCRITOS | N.º DE QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS | % DE RESPOSTA |
|--|-------------------------|----------------------------------|---------------|
| Administração e Gestão da Saúde | 11 | 8 | 72,73 |
| Comunicação e Marketing Político | 10 | 5 | 50,00 |
| Comunicação Estratégica Digital | 22 | 13 | 59,09 |
| Contabilidade e Gestão Pública | 24 | 16 | 66,67 |
| Crise e Ação Humanitária | 14 | 7 | 50,00 |
| Diplomacia Comercial | 12 | 6 | 50,00 |
| Economia Social | 12 | 9 | 75,00 |
| Estudos Forenses | 10 | 9 | 90,00 |
| Gestao de Recursos Humanos | 28 | 16 | 57,14 |
| <i>Governance and Strategic Intelligence</i> | 8 | 5 | 62,50 |
| Informações e Segurança | 9 | 5 | 55,56 |
| Proteção de Crianças em Perigo e Intervenção Local | 17 | 12 | 70,59 |
| Psicologia Positiva Aplicada | 22 | 12 | 54,55 |
| Terrorismo e Contra-Terrorismo | 12 | 7 | 58,33 |

I. Resultados Globais

N.º DE ALUNOS INSCRITOS

211

N.º DE QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS

130

A avaliação foi feita com base numa escala de **0** (zero) a **5** (cinco) em que **0** corresponde ao valor extremamente negativo e o **5** ao valor extremamente positivo.

I. AVALIAÇÃO VERTENTE PEDAGÓGICA E CIENTÍFICA

| Aspetos Avaliados: | MEDIANA |
|---|------------|
| Adequabilidade do horário | 4,3 |
| Nível de coerência interna do plano de estudos (articulação dos conteúdos das disciplinas) | 3,6 |
| Qualidade pedagógica do corpo docente (clareza da explicação, interação com os alunos em aula, disponibilização de materiais/bibliografia para auto-estudo) | 4,0 |
| Nível de exigência | 3,9 |
| No geral, o meu grau de satisfação com esta pós-graduação é | 3,9 |
| Média Global da Vertente Pedagógica e Científica | 4,0 |

II. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

| Satisfação com os Serviços Aspetos Avaliados: | MEDIANA |
|---|------------|
| Acompanhamento da Coordenação | 4,1 |
| Infraestruturas (salas e equipamentos) | 4,3 |
| Informação disponibilizada nos canais digitais (Páginas web, <i>facebook</i> e <i>email</i>) | 4,1 |
| Recursos bibliográficos online (B-on, JSTOR, Proquest, RCAAP e Repositórios online) | 3,4 |
| No geral, o meu grau de satisfação com os serviços é | 3,9 |
| Média Global dos Serviços | 4,0 |

| Satisfação com os Serviços Prestados pelo Gabinete de Apoio ao IEPG Aspetos Avaliados: | MEDIANA |
|--|------------|
| Adequação dos horários de atendimento | 4,1 |
| Qualidade do atendimento | 4,4 |
| Iniciativa e empenho na resposta às solicitações | 4,3 |
| O tempo de resposta à(s) sua(s) solicitação(ões) | 4,2 |
| A transparência do serviço sobre o seu funcionamento e os processos de tomada de decisão | 4,0 |
| A qualidade e adequação das instalações do gabinete | 4,2 |
| A qualidade global do atendimento | 4,3 |
| Média Global do Gabinete de Apoio ao IEPG | 4,2 |

II. Perfis Médios | Tabelas

SIGLAS:

AGS = Administração e Gestão da Saúde
 CMP = Comunicação e Marketing Político
 CED = Comunicação Estratégica Digital
 CGP = Contabilidade e Gestão Pública

CAH = Crise e Ação Humanitária
 DC = Diplomacia Comercial
 ES = Economia Social
 EF = Estudos Forenses

GRH = Gestão de Recursos Humanos
 GSI = *Governance and Strategic Intelligence*
 IS = Informações e Segurança
 PCPIL = Proteção de Crianças em Perigo e
 Intervenção Local

PPA = Psicologia Positiva Aplicada
 TCT = Terrorismo e Contra-Terrorismo
 PM PG 2016/2017 = Perfis Médios Pós-Graduações 2016/2017

I. AVALIAÇÃO VERTENTE PEDAGÓGICA E CIENTÍFICA

| Aspetos Avaliados | AGS | CMP | CED | CGP | CAH | DC | ES | EF | GRH | GSI | IS | PCPIL | PPA | TCT | PM PG 2016/2017 |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|
| Adequabilidade do horário | 4,0 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 4,5 | 5,0 | 5,0 | 4,5 | 4,0 | 3,0 | 4,3 |
| Nível de coerência interna do plano de estudos (articulação dos conteúdos das disciplinas) | 3,0 | 5,0 | 4,0 | 3,0 | 3,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 3,0 | 3,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 2,0 | 3,6 |
| Qualidade pedagógica do corpo docente (clareza da explicação, interação com os alunos em aula, disponibilização de materiais/bibliografia para auto-estudo) | 3,0 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 3,0 | 4,0 | 5,0 | 5,0 | 3,5 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 3,0 | 4,0 |
| Nível de exigência | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 3,0 | 4,0 | 4,0 | 3,9 |
| No geral, o meu grau de satisfação com esta pós-graduação é | 3,5 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 3,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 3,5 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 3,0 | 3,9 |
| Média Global da Vertente Pedagógica e Científica | 3,5 | 4,8 | 4,0 | 3,8 | 3,4 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 3,7 | 4,4 | 4,2 | 3,9 | 4,0 | 3,0 | 4,0 |

II. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

| Aspetos Avaliados | AGS | CMP | CED | CGP | CAH | DC | ES | EF | GRH | GSI | IS | PCPIL | PPA | TCT | PM PG 2016/2017 |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|
| Acompanhamento da Coordenação | 3,0 | 5,0 | 5,0 | 4,0 | 3,0 | 4,5 | 5,0 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 5,0 | 3,0 | 4,5 | 3,0 | 4,1 |
| Infraestruturas (salas e equipamentos) | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 3,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 5,0 | 4,0 | 4,5 | 3,0 | 4,3 |
| Informação disponibilizada nos canais digitais (Páginas web, facebook e email) | 3,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,5 | 5,0 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,1 |
| Recursos bibliográficos online (B-on, JSTOR, Proquest, RCAAP e Repositórios online) | 2,0 | 4,0 | 4,0 | 3,0 | 4,0 | 3,0 | 3,5 | 4,0 | 3,0 | 4,0 | 4,0 | 2,5 | 4,0 | 3,0 | 3,4 |
| No geral, o meu grau de satisfação com os serviços é | 3,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 5,0 | 5,0 | 3,5 | 4,0 | 4,0 | 3,0 | 4,0 | 3,0 | 3,9 |
| Média Global dos Serviços | 3,2 | 4,2 | 4,2 | 3,8 | 3,6 | 4,2 | 4,7 | 4,8 | 3,7 | 4,0 | 4,4 | 3,3 | 4,2 | 3,2 | 4,0 |

III. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO GABINETE DE APOIO AO IEPG

| Aspetos Avaliados | AGS | CMP | CED | CGP | CAH | DC | ES | EF | GRH | GSI | IS | PCPIL | PPA | TCT | PM PG 2016/2017 |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------------|
| Adequação dos horários de atendimento | 4,0 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 5,0 | 3,0 | 4,0 | 4,0 | 4,1 |
| Qualidade do atendimento | 4,0 | 5,0 | 4,0 | 5,0 | 4,0 | 5,0 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 4,5 | 4,4 |
| Iniciativa e empenho na resposta às solicitações | 4,0 | 5,0 | 4,0 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 4,5 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,3 |
| O tempo de resposta à(s) sua(s) solicitação(ões) | 3,5 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,5 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,2 |
| A transparência do serviço sobre o seu funcionamento e os processos de tomada de decisão | 3,0 | 4,5 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 3,0 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 3,5 | 4,0 |
| A qualidade e adequação das instalações do gabinete | 4,0 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 4,5 | 5,0 | 4,0 | 3,5 | 3,5 | 4,2 |
| A qualidade global do atendimento | 4,0 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 4,5 | 5,0 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,3 |
| Média Global do Gabinete de Apoio ao IEPG | 3,8 | 4,9 | 4,0 | 4,3 | 4,1 | 4,4 | 4,9 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 5,0 | 3,9 | 3,9 | 3,9 | 4,2 |