

**ISCSP**

INSTITUTO SUPERIOR DE  
CIÊNCIAS SOCIAIS E POLÍTICAS  
UNIVERSIDADE DE LISBOA

Relatório de Avaliação  
**Organização e Funcionamento da Oferta  
Educativa**  
Ano Letivo 2018/2019

**IFOR**  
INSTITUTO DE FORMAÇÃO  
E CONSULTORIA



**AGQ**  
ÁREA DE AVALIAÇÃO E  
GARANTIA DA QUALIDADE

outubro de 2019

## Enquadramento

Os questionários de avaliação final dos cursos do Instituto de Formação e Consultoria (IFOR), foram aplicados via papel ou via *online* (através do programa *SurveyMonkey*), no final dos respetivos cursos.

Os processos de criação e aplicação dos questionários foram articulados com o Gabinete de Apoio ao IFOR, que facultou os dados necessários. Assim, a criação dos questionários foi assegurada pela Área de Avaliação e Garantia da Qualidade, bem como a aplicação dos questionários em papel nas salas de aulas, juntamente com o Gabinete de Apoio ao IFOR. No caso dos questionários aplicados via *online*, o envio aos alunos dos *links* de acesso aos questionários foi assegurado pelo Gabinete de Apoio ao IFOR.

Para garantir uma maior objetividade no processo de avaliação, procurou obter-se em todos os cursos uma percentagem mínima de resposta de 50%. No entanto, a percentagem mínima de 50% não se verificou no Curso de Formação Especializada em Administração Pública | 2.º Semestre. Na tabela em baixo verifica-se que a percentagem de resposta situou-se entre os 40,00% e os 100,00%.

CURSO	APLICAÇÃO	N.º DE ALUNOS INSCRITOS	N.º DE QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS	% DE RESPOSTA
Facilitadores em Justiça Restaurativa	papel	10	6	60,00
Mindfulness e Comunicação Não Violenta em Contexto Educativo	<i>online</i>	15	12	80,00
Supervisão em Serviço Social   1.ª Edição	<i>online</i>	23	20	86,96
Supervisão em Serviço Social   2.ª Edição	<i>online</i>	13	9	69,23
Curso Avançado em Administração Pública   1.º Semestre	papel	8	7	87,50
Curso Avançado em Administração Pública   2.º Semestre	papel	7	7	100,00
Curso Avançado em Ciência Política   1.º Semestre	<i>online</i>	8	5	62,50
Curso Avançado em Ciência Política   2.º Semestre	papel	8	5	62,50
Curso de Formação Especializada em Ciência Política   1.º Semestre	papel	12	10	83,33
Curso de Formação Especializada em Ciência Política   2.º Semestre	papel	12	11	91,67
Curso de Formação Especializada em Administração Pública   1.º Semestre	papel	10	7	70,00
Curso de Formação Especializada em Administração Pública   2.º Semestre	papel	10	4	40,00
Curso de Formação Especializada em Administração Pública   3.º Semestre	papel	15	8	53,33

## I. Resultados Globais

N.º DE ALUNOS INSCRITOS

151

N.º DE QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS

111

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

### I. AVALIAÇÃO DO CURSO

Aspetos Avaliados:	MÉDIA
Adequabilidade do horário *	4,6
Nível de coerência interna do plano de estudos (articulação dos conteúdos das disciplinas)	4,4
Qualidade pedagógica do corpo docente (clareza da explicação, interação com os alunos em aula, disponibilização de materiais/bibliografia para autoestudo)	4,8
Nível de exigência	4,4
Acompanhamento da Coordenação	4,6
No geral, o meu nível de satisfação com este curso é	4,7
<b>Média Global da Avaliação do Curso</b>	<b>4,6</b>

\* Adequação do tipo de regime (intensivo) - Turmas Especiais

### II. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS E INSTALAÇÕES

Satisfação com os Serviços   Aspetos Avaliados:	MÉDIA	
GLOBAL	Instalações (salas e equipamentos)	4,9
	Informação disponibilizada nos canais digitais (Páginas web , facebook e email )	4,4
	Recursos bibliográficos online (B-on, JSTOR, PROQUEST, RCAAP e Repositórios online )	4,6
	No geral, o meu nível de satisfação com os serviços gerais e instalações é	4,6
	<b>Média Global da Avaliação dos Serviços e Instalações</b>	<b>4,7</b>

### II. AVALIAÇÃO DO GABINETE DE APOIO AO IFOR

Satisfação com os Serviços Prestados pelo Gabinete de Apoio ao IFOR   Aspetos Avaliados:	MÉDIA	
GABINETE DE APOIO AO IFOR	Adequação dos horários de atendimento	4,5
	Qualidade do atendimento	4,6
	Iniciativa e empenho na resposta à(s) solicitação(ões)	4,7
	O tempo de resposta à(s) sua(s) solicitação(ões)	4,6
	A transparência do serviço sobre o seu funcionamento e os processos de tomada de decisão	4,3
	A qualidade e adequação das instalações do gabinete	4,7
	No geral, o meu nível de satisfação com os serviços prestados pelo IFOR é	4,5
<b>Média Global da Avaliação do Gabinete de Apoio ao IFOR</b>	<b>4,5</b>	

## II. Perfis Médios | Tabelas

I. AVALIAÇÃO DO CURSO															
Aspetos Avaliados	FJR	MCNVCE	SSS   1ED	SSS   2ED	CAAP   1S	CAAP   2S	CACP   1S	CACP   2S	CFECP   1S	CFECP   2S	CFEAP   1S	CFEAP   2S	CFEAP   3S	PM IFOR 2018/2019	
Adequabilidade do horário *	4,5	4,0	5,0	5,0	4,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,5	5,0	4,6	
Nível de coerência interna do plano de estudos (articulação dos conteúdos das disciplinas)	4,5	4,0	5,0	5,0	5,0	4,0	3,0	4,0	5,0	5,0	4,5	4,5	4,0	4,4	
Qualidade pedagógica do corpo docente (clareza da explicação, interação com os alunos em aula, disponibilização de materiais/bibliografia para autoestudo)	5,0	4,5	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	4,5	4,5	4,5	4,8	
Nível de exigência	4,0	3,0	4,0	4,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	4,0	4,5	4,5	5,0	4,4	
Acompanhamento da Coordenação	4,5	4,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	4,0	4,5	5,0	5,0	4,5	4,0	4,6	
No geral, o meu nível de satisfação com este curso é	4,5	4,5	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	4,0	4,5	4,5	4,5	4,7	
<b>Média Global da Avaliação do Curso</b>	<b>4,5</b>	<b>4,0</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,7</b>	<b>4,0</b>	<b>4,7</b>	<b>4,9</b>	<b>4,7</b>	<b>4,5</b>	<b>4,5</b>	<b>4,5</b>	<b>4,6</b>	

\* Adequação do tipo de regime (intensivo) - Turmas Especiais

II. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS E INSTALAÇÕES															
Aspetos Avaliados	FJR	MCNVCE	SSS   1ED	SSS   2ED	CAAP   1S	CAAP   2S	CACP   1S	CACP   2S	CFECP   1S	CFECP   2S	CFEAP   1S	CFEAP   2S	CFEAP   3S	PM IFOR 2018/2019	
Instalações (salas e equipamentos)	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,5	4,5	5,0	4,9	
Informação disponibilizada nos canais digitais (Páginas web, facebook e email)	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,4	
Recursos bibliográficos online (B-on, JSTOR, PROQUEST, RCAAP e Repositórios online)	**	**	**	**	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,5	4,0	4,0	4,6	
No geral, o meu nível de satisfação com os serviços gerais e instalações é	4,5	5,0	4,5	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,6	
<b>Média Global da Avaliação dos Serviços e Instalações</b>	<b>4,5</b>	<b>5,0</b>	<b>4,8</b>	<b>5,0</b>	<b>5,0</b>	<b>4,3</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>5,0</b>	<b>4,3</b>	<b>4,1</b>	<b>4,3</b>	<b>4,7</b>	

\*\* Questão não avaliada

III. AVALIAÇÃO DO GABINETE DE APOIO AO IFOR															
Aspetos Avaliados	FJR	MCNVCE	SSS   1ED	SSS   2ED	CAAP   1S	CAAP   2S	CACP   1S	CACP   2S	CFECP   1S	CFECP   2S	CFEAP   1S	CFEAP   2S	CFEAP   3S	PM IFOR 2018/2019	
Adequação dos horários de atendimento	4,5	4,0	4,0	5,0	5,0	4,0	5,0	4,0	5,0	4,0	5,0	4,5	4,0	4,5	
Qualidade do atendimento	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	4,0	5,0	4,0	5,0	5,0	4,5	4,0	4,0	4,6	
Iniciativa e empenho na resposta à(s) solicitação(ões)	4,5	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,0	4,7	
O tempo de resposta à(s) sua(s) solicitação(ões)	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	4,0	5,0	4,0	5,0	3,5	4,0	4,6	
A transparência do serviço sobre o seu funcionamento e os processos de tomada de decisão	4,0	5,0	4,0	5,0	4,0	4,0	5,0	4,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,3	
A qualidade e adequação das instalações do gabinete	4,5	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,7	
No geral, o meu nível de satisfação com os serviços prestados pelo IFOR é	4,5	5,0	4,5	5,0	5,0	4,0	5,0	4,0	5,0	4,0	4,5	4,0	4,0	4,5	
<b>Média Global da Avaliação do Gabinete de Apoio ao IFOR</b>	<b>4,6</b>	<b>4,9</b>	<b>4,4</b>	<b>5,0</b>	<b>4,9</b>	<b>4,1</b>	<b>5,0</b>	<b>4,1</b>	<b>5,0</b>	<b>4,4</b>	<b>4,6</b>	<b>4,0</b>	<b>4,0</b>	<b>4,5</b>	

SIGLAS:

FJR = Facilitadores em Justiça Restaurativa

MCNVCE = Mindfulness e Comunicação

Não Violenta em Contexto Educativo

SSS | 1ED = Supervisão em Serviço Social |

1.ª Edição

SSS | 2ED = Supervisão em Serviço Social |

2.ª Edição

CAAP | 1S = Curso Avançado em

Administração Pública | 1.º Semestre

CAAP | 2S = Curso Avançado em

Administração Pública | 2.º Semestre

CACP | 1S = Curso Avançado em Ciência

Política | 1.º Semestre

CACP | 2S = Curso Avançado em Ciência

Política | 2.º Semestre

CFECP | 1S = Curso de Formação

Especializada em Ciência Política | 1.º

Semestre

CFECP | 2S = Curso de Formação

Especializada em Ciência Política | 2.º

Semestre

CFEAP | 1S = Curso de Formação

Especializada em Administração Pública |

1.º Semestre

CFEAP | 2S = Curso de Formação

Especializada em Administração Pública |

2.º Semestre

CFEAP | 3S = Curso de Formação

Especializada em Administração Pública |

3.º Semestre

PM IFOR 2018/2019 = Perfis Médios IFOR

Ano Letivo 2018/2019