

Implementação dos referenciais A3ES nos SIGQ certificados: o caso do Instituto Politécnico de Setúbal

Helena Gonçalves
helen.goncalves@ips.pt

Joaquim Silva Ribeiro
silva.ribeiro@esce.ips.pt

Orlando Serrano
orlando.serrano@ips.pt

Instituto Politécnico de Setúbal

Resumo:

À semelhança do contexto Europeu, também em Portugal a Qualidade tem vindo a registar um desenvolvimento crescente, nas Instituições de Ensino Superior (IES). É nesse quadro, que a implementação de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade (SIGQ) tem sido incentivada pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), através de um processo voluntário de certificação, a funcionar desde 2012, que permite às IES a certificação dos seus SIGQ, em conformidade com um conjunto de referenciais próprios (A3ES, 2016), adaptados dos Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ENQA, 2015). Numa altura em que este processo evidencia já “alguns resultados” – em maio de 2018, são dezoito os SIGQ certificados – realiza-se o presente estudo com o objetivo de sistematizar o grau de implementação dos Referenciais A3ES nos SIGQ certificados até ao momento, analisando com maior detalhe o SIGQ do Instituto Politécnico de Setúbal, tendo por base a abordagem utilizada e as suas perspectivas de evolução. Seguindo uma metodologia assente na análise documental (Relatórios de Avaliação das Comissões de Avaliação Externa), os dados analisados evidenciam não apenas a necessidade de consolidação do SIGQ/IPS em áreas coincidentes com uma parte significativa das demais IES, mas também a identificação de áreas em que o nível de implementação do SIGQ/IPS contraria a “tendência global”, quer pela positiva, quer pela negativa, consubstanciando, assim, alguns dos pontos fortes e fracos, identificados pela instituição durante o processo de autoavaliação.

Palavras-chave: Certificação; Ensino Superior; Qualidade; Sistemas Internos de Garantia da Qualidade

Abstract:

As in the European context, Quality in Portugal has also been increasing in the Higher Education Institutions (HEIs). It is within this framework that the implementation of Internal Quality Assurance Systems (IQAS) has been encouraged by the Agency for Assessment and Accreditation of Higher Education (A3ES), through a voluntary certification process, in operation since 2012, (A3ES, 2016), which allows HEI to certify their IQAS, in accordance with a set of own guidelines (A3ES, 2016), adapted from the Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ENQA, 2015). At a time that this process already shows "some results" - in May 2018, eighteen IQAS are certified - the present study is carried out with the objective of systematize the degree of implementation of the A3ES guidelines in the IQAS certified up to the moment, analysing with more detail the IQAS of the Polytechnic Institute of Setúbal, based on the approach used and its evolution perspectives. Following a methodology based on documentary analysis (Evaluation Reports of External Evaluation Committees), the data analysed show not only the need to consolidate the IQAS/IPS in areas coincident with a significant part of other HEI, but also the identification of areas in which the level of implementation of the IQAS/IPS contravenes the "global trend", both positive and negative ways, thus constituting some of the strengths and weaknesses identified by the institution during the self- assessment process.

Keywords: Certification; Higher Education; Internal Quality Assurance Systems Quality;

1. Introdução

1.1 Enquadramento

A Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) é a entidade que, a nível nacional, procede à avaliação e acreditação das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos (n.º 1 do Art.º 3.º do Decreto-Lei n.º 369/2007, de 5 de Novembro).

Competindo às Instituições de Ensino Superior (IES) a definição da forma como organizam e funcionam os seus Sistemas Internos de Garantia da Qualidade (SIGQ), em função da sua missão, objetivos e cultura institucional (Santos, 2011), no contexto Europeu, tem cabido às próprias agências de avaliação e acreditação nacionais a definição e a adoção de linhas de orientação para que as IES possam implementar os seus SIGQ (Rosa et al., 2015).

Neste sentido, a A3ES tem vindo a desenvolver um conjunto de estudos, documentos e instrumentos de apoio aos processos de certificação dos SIGQ, nomeadamente no que se refere aos objetivos e princípios orientadores, bem como às áreas e aos critérios de análise e

certificação, todos eles enquadrados num conjunto de referenciais próprios (A3ES, 2016a), adaptados dos *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area* (ENQA, 2015).

Decorrente deste enquadramento, várias IES nacionais têm vindo a conceber e implementar os seus SIGQ, numa procura de garantia da qualidade dos seus processos e atividades, nomeadamente no que se refere ao ensino e aprendizagem (Rosa et al., 2015). Para tal, também tem contribuído o processo de certificação dos SIGQ, por parte da A3ES que, através de um processo voluntário, em funcionamento desde 2012, tem permitido que um número crescente de IES tenha vindo a obter a certificação dos seus SIGQ.

O presente estudo propõe-se aferir o nível de implementação dos Referenciais A3ES a nível global, nos SIGQ certificados até ao momento (A3ES, 2018) e a nível local, no SIGQ do Instituto Politécnico de Setúbal, numa perspetiva de melhoria contínua do próprio sistema.

1.2 Breve descrição do processo de auditoria aos SIGQ

Tendo por base o manual de auditoria realizado e disponibilizado pela A3ES (A3ES, 2016b), com vista a apoiar as IES, na implementação dos seus SIGQ, descrevem-se, de forma sumária, os objetivos, as áreas e os critérios de análise e certificação, bem como o próprio processo.

1.2.1 Objetivo

Tendo como objeto, as estratégias institucionais para a qualidade e o modo como estas se traduzem em sistemas de garantia da qualidade eficazes e bem documentados, a auditoria institucional da A3ES tem como principal objetivo apoiar as IES a desenvolverem os seus SIGQ, identificando e desenvolvendo boas práticas no domínio da garantia da qualidade.

1.2.2 Áreas e critérios de análise

Apresentam-se, de seguida, as áreas de análise e os referenciais associados, definidos pela A3ES, em consonância com os padrões europeus (ENQA, 2015) e os requisitos legais aplicáveis.

Tabela 1 – Áreas de análise vs. Referenciais (A3ES)

| Áreas de Análise | | Referenciais |
|---|---|--|
| 1. Política institucional para a qualidade | | 1. Política e objetivos da qualidade |
| 3. Articulação entre o SIGQ e a gestão estratégica da instituição | | |
| 4. Participação das PI nos processos de GQ | | |
| 7. Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do SGQ | | |
| 2. Abrangência e eficácia dos procedimentos e estruturas de GQ | 2.1 Ensino e Aprendizagem | 2. Conceção e aprovação da oferta formativa |
| | | 3. Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante |
| | | 4. Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação |
| | | 5. Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos |
| | 2.2 Investigação e Desenvolvimento | 6. Investigação e Desenvolvimento |
| | 2.3 Colaboração interinstitucional e com a comunidade | 7. Colaboração interinstitucional e com a comunidade |
| | 2.4 Internacionalização | 8. Internacionalização |
| | 2.5 Políticas de gestão de pessoal | 9. Recursos Humanos |
| 2.6 Serviços de apoio | 10. Recursos Materiais e Serviços | |
| 5. Gestão da informação | | 11. Gestão da informação |
| 6. Publicação de informação relevante para as PI externas | | 12. Informação pública |
| | | 13. Caráter cíclico da garantia externa da qualidade |
| 8. O SIGQ no seu todo | | |

Fonte: produção própria

A avaliação realizada pelas Comissões de Avaliação Externa (CAE) incide sobre as áreas de análise descritas, em termos de apreciação do seu grau de desenvolvimento nos SIGQ – considerando os referenciais associados – sendo os resultados dessa apreciação expressos, numa escala de quatro níveis de desenvolvimento¹: (1) *Insuficiente*; 2) *Parcial*; 3) *Substancial*; 4) *Muito Avançado*).

¹ Nos primeiros processos de certificação, era utilizada uma escala equivalente: (1) *Inexistente*; 2) *Emergente*; 3) *Em desenvolvimento*; 4) *Consolidado*. No presente estudo será apenas considerada a escala atualmente utilizada.

1.2.3 Critérios de certificação

A certificação de um SIGQ exigirá, cumulativamente, as seguintes condições: (1) Apreciação mínima de “desenvolvimento parcial” em todas as áreas específicas de análise; 2) Apreciação de, pelo menos, “desenvolvimento substancial” em relação aos itens *Ensino e Aprendizagem* e *O SIGQ, no seu todo*; 3) Não mais de quatro áreas com apreciação de “desenvolvimento parcial”.

1.2.4. Processo de auditoria institucional

No que se refere ao modelo de auditoria institucional, adotado pela A3ES, este segue as quatro fases que integram habitualmente os processos de garantia externa da qualidade:

1. Preparação de um relatório de autoavaliação por parte da instituição;
2. Visitas *in loco* por parte da Comissão de Avaliação Externa;
3. Preparação de um relatório de auditoria;
4. Tomada de decisão e divulgação do relatório.

2. Estudo empírico

2.1 Âmbito

Tendo, desde o início do processo de Auditoria aos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade (ASIGQ), por parte da A3ES, sido certificados dezanove (19) SIGQ de IES, à data de realização do estudo (maio de 2018), apenas dezoito (18) se encontravam certificados (uma certificação não prorrogada²). Ainda assim, para efeitos do estudo empírico, foi considerada informação dos dezanove (19) SIGQ certificados pela A3ES.

2.2. Objetivos

Foram definidos os seguintes objetivos:

- Aferir o grau de implementação dos referenciais A3ES, enquanto modelo enquadrador dos SIGQ;
- Identificar o grau de implementação das práticas de garantia da qualidade subjacentes aos referenciais A3ES;

² Conforme Tabela 2.

- Posicionar o SIGQ/IPS no contexto global dos SIGQ certificados, numa perspetiva de melhoria contínua.

2.3 Metodologia

Para a concretização dos objetivos definidos, foi utilizada a metodologia de estudo de caso, com uma investigação empírica em contexto real (Yin, 2010), que contempla observações, no sentido de melhor compreender o assunto a estudar (Hill e Hill, 2000), assente em análise documental e com uma abordagem, essencialmente, qualitativa.

A recolha de dados foi efetuada através dos Relatórios de Avaliação das CAE, tendo sido identificados os vários níveis de desenvolvimento das áreas de análise, em cada um dos SIGQ, bem como analisadas as respetivas fundamentações.

Como mecanismos de análise e aferição de conteúdos, foram construídas grelhas de registo de informação, numa perspetiva comparativa entre os dezanove (19) SIGQ, tendo por base as áreas e os critérios de análise utilizados pela Agência.

2.4 Apresentação dos dados

Como se pode verificar na Tabela 2, foram, até à data, certificados dezanove (19) SIGQ/IES pela A3ES. A tabela permite também verificar o número de anos das certificações conferidas a cada um dos SIGQ, verificando-se que a maioria apresenta, atualmente, uma certificação total (6 anos), encontrando-se com certificação condicional apenas quatro (4) SIGQ, dois deles cujo processo de certificação ocorreu mais recentemente³.

³ Instituto Politécnico de Setúbal e Universidade do Algarve.

Tabela 2 – SIGQ/IES certificados pela A3ES

| Instituição de Ensino Superior | Decisão | N.º Anos | Data Publicação |
|---|-----------------------------|-----------------|------------------------|
| Escola Superior de Enfermagem de Coimbra | Certificado | 6 | 16-03-2014 |
| Escola Superior de Enfermagem de São José de Cluny | Certificado | 6 | 26-02-2015 |
| Instituto de Estudos Superiores Militares | Certificado | 6 | 14-01-2016 |
| Instituto Politécnico da Guarda | Certificado | 6 | 14-03-2014 |
| Instituto Politécnico de Leiria | Certificado | 2 | 31-03-2016 |
| Instituto Politécnico de Lisboa | Certificado | 3 | 16-03-2015 |
| Instituto Politécnico de Portalegre | Certificado | 6 | 27-02-2015 |
| Instituto Politécnico de Setúbal | Certificado | 1 | 19-02-2018 |
| Instituto Politécnico de Viana do Castelo | Certificado | 6 | 25-01-2013 |
| Universidade de Lisboa | Certificado | 6 | 08-01-2013 |
| Egas Moniz - Cooperativa de Ensino Superior, Crl | Certificação não prorrogada | 3 | 25-01-2013 |
| ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL) | Certificado | 6 | 11-02-2015 |
| Universidade de Aveiro | Certificado | 6 | 14-12-2017 |
| Universidade de Coimbra | Certificado | 6 | 06-04-2015 |
| Universidade de Évora | Certificado | 6 | 24-01-2013 |
| Universidade do Algarve | Certificado | 2 | 12-04-2018 |
| Universidade do Minho | Certificado | 6 | 08-01-2013 |
| Universidade do Porto | Certificado | 6 | 14-12-2017 |
| Universidade Portucalense Infante D. Henrique | Certificado | 6 | 14-12-2017 |

Fonte: A3ES (2018)

De referir o facto de que alguns dos SIGQ, agora certificados por seis (6) anos, terem sido inicialmente certificados condicionalmente e que, na sequência da implementação das condições definidas pelas CAE/A3ES, vieram a obter a certificação total.

Destaca-se, assim, o facto da recolha de informação para o estudo ter tido por base os relatórios de avaliação das CAE que estiveram na origem das certificações, algumas delas condicionais, não sendo, nestas situações, considerados os desenvolvimentos realizados posteriormente e que

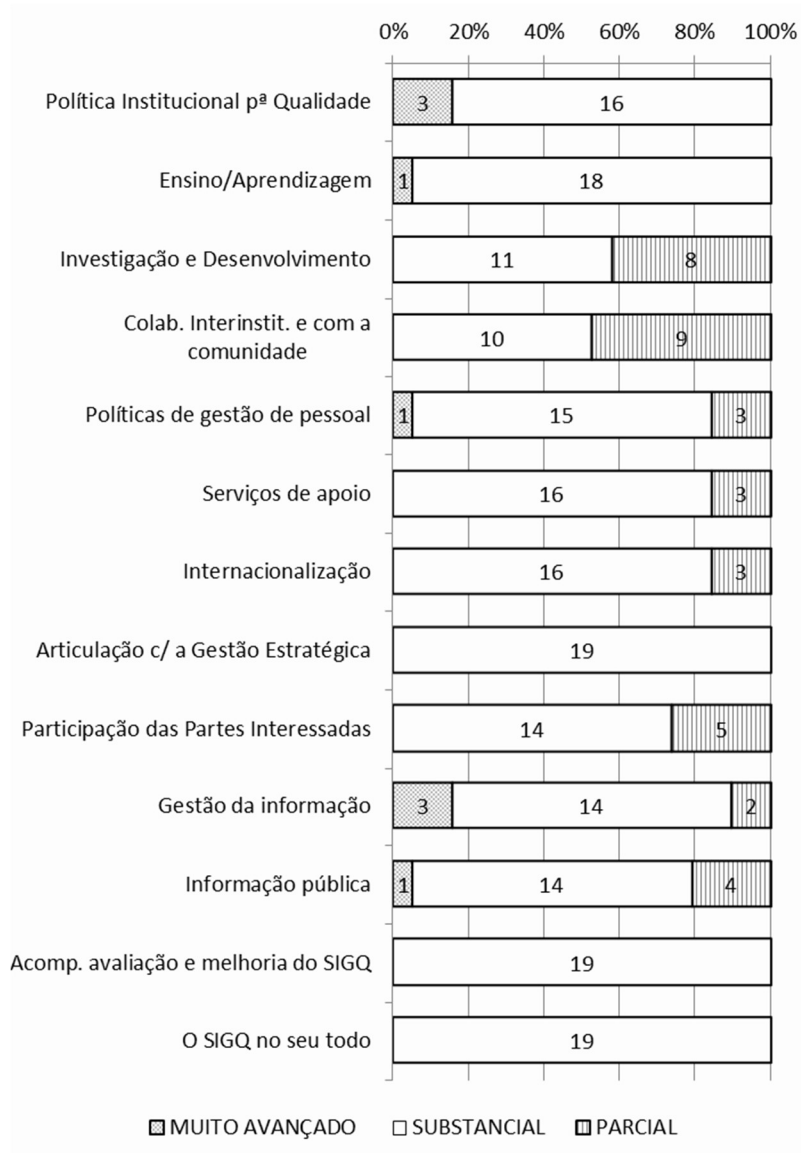
conduziram a um aumento do tempo de certificação.

Apresenta-se, de seguida, a informação agregada sobre os dezanove (19) SIGQ certificados relativamente ao grau de implementação das áreas de análise, subjacentes aos referenciais A3ES (Tabela 3).

Tabela 3 – Grau de implementação dos Referenciais A3ES nos SIGQ/IES certificados

| ÁREAS DE ANÁLISE/REFERENCIAL | CRITÉRIOS DE ANÁLISE/NÍVEIS DE DESENVOLVIMENTO | | | |
|---|--|-------------|---------|--------------|
| | MUITO AVANÇADO | SUBSTANCIAL | PARCIAL | INSUFICIENTE |
| Política institucional para a Qualidade | 3 | 16 | 0 | 0 |
| Ensino e Aprendizagem | 1 | 18 | 0 | 0 |
| Investigação e Desenvolvimento | 0 | 11 | 8 | 0 |
| Colaboração interinstitucional e com a comunidade | 0 | 10 | 9 | 0 |
| Políticas de gestão de pessoal | 1 | 15 | 3 | 0 |
| Serviços de apoio | 0 | 16 | 3 | 0 |
| Internacionalização | 0 | 16 | 3 | 0 |
| Articulação do SIGQ com a gestão estratégica | 0 | 19 | 0 | 0 |
| Participação das partes interessadas | 0 | 14 | 5 | 0 |
| Gestão da informação | 3 | 14 | 2 | 0 |
| Publicação de informação relevante para as PI | 1 | 14 | 4 | 0 |
| Acompanhamento, avaliação e melhoria do SIGQ | 0 | 19 | 0 | 0 |
| O SIGQ no seu todo | 0 | 19 | 0 | 0 |

Fonte: produção própria

Figura 1 – Grau de implementação dos Referenciais A3ES nos SIGQ/IES certificados

Fonte: produção própria

2.5 Análise dos dados

Os dados permitem verificar algumas diferenças significativas relativamente ao grau de desenvolvimento das várias áreas (Tabela 3; Figura 1), pelo que, para efeitos de análise, serão considerados dois grandes grupos:

- Áreas/referenciais “mais implementados” - aqueles em que um maior número de SIGQ obteve a classificação de “Substancial” (ou superior) e que, simultaneamente, não apresentaram, em nenhum dos SIGQ analisados, a classificação de “Parcial”;
- Áreas/referenciais “menos implementados” - aqueles em que uma parte significativa dos SIGQ obteve a classificação de “Parcial”.

De acordo com estes critérios apresentam-se, de seguida, as áreas com “maior” e “menor” grau de implementação/desenvolvimento, conforme fundamentações das CAE.

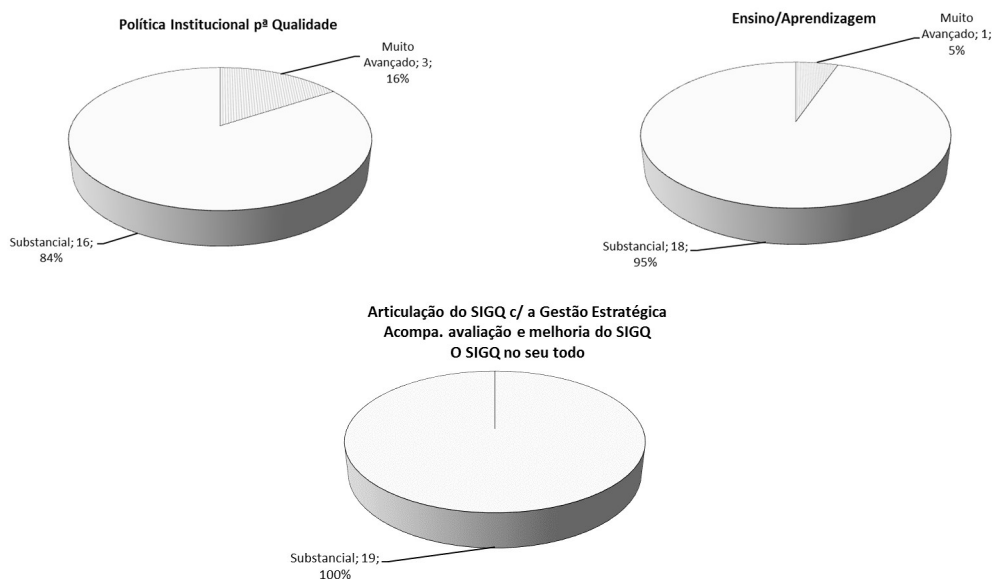
2.5.1 Áreas de análise com “maior” grau de implementação/desenvolvimento

Conforme se pode verificar na Tabela 3, os dados permitem constatar que, globalmente, as áreas em que os SIGQ evidenciam um “maior” grau de implementação são:

- Política institucional para a Qualidade;
- Ensino e Aprendizagem;
- Articulação do SIGQ com a Gestão Estratégica;
- Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do SIGQ;
- O SIGQ no seu todo.

Figura 2 - Áreas de análise/Referenciais com “maior” grau de implementação/desenvolvimento

Figura 2 - Áreas de análise/Referenciais com “maior” grau de implementação/desenvolvimento



Fonte: produção própria

Estas áreas, que evidenciam um desenvolvimento “substancial” na grande maioria dos SIGQ certificados, evidenciam também, algumas delas, a classificação de “Muito avançado” nas áreas *Política Institucional para a Qualidade* (16%) e *Ensino/Aprendizagem*⁴ (5%), como é possível verificar na Figura 2. As fundamentações da apreciação das áreas dos SIGGQ certificados evidenciam, globalmente:

Ao nível da *Política Institucional para a Qualidade*

- O envolvimento e o compromisso dos órgãos de gestão/governança com os SIGQ;
- A definição (e documentação) de objetivos, funções, atores e responsabilidades;
- A implementação e o acompanhamento da política de qualidade (e sua revisão);
- A presença, mais ou menos consolidada, de uma “cultura da qualidade”;
- A integração dos SIGQ nos ciclos de planeamento e processos de gestão (Planos Estratégicos, Planos e Relatórios de Atividades, entre outros);
- A monitorização regular dos processos e atividades das IES, numa perspetiva de melhoria contínua.

Ao nível do *Ensino/Aprendizagem*

- A definição (e documentação) de objetivos, funções, atores e responsabilidades;

- A reflexão sobre os objetivos dos ciclos de estudos (e de aprendizagem);
- A auscultação, mais ou menos evidente, das PI externas na criação, alteração, suspensão ou extinção dos ciclos de estudos;
- A existência de mecanismos de deteção de instâncias de qualidade insuficiente (inquéritos aos estudantes e/ou relatórios de monitorização das atividades);
- A preocupação com a formação pedagógica dos docentes, traduzida, de forma mais ou menos efetiva, em ações de formação.

Ao nível da *Articulação dos SIGQ com a Gestão Estratégica*

- O envolvimento dos órgãos de gestão e governação com os SIGQ, com evidência dos mecanismos que asseguram essa integração;
- A interligação dos SIGQ com as atividades e a gestão estratégica das IES;
- A monitorização da evolução e do cumprimento de indicadores estratégicos;
- A utilização da informação gerada para o desenvolvimento e melhoria.

⁴ A certificação dos SIGQ implica a classificação (mínima) de “Substancial” nas áreas de *Ensino/Aprendizagem* e *O SIGQ no seu todo*.

Ao nível do *Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do SIGQ*

- A integração de procedimentos de revisão e melhoria dos SIGQ;
- A evidência de que a informação recolhida é usada como ferramenta para a gestão e melhoria da qualidade;
- A evidência da análise contínua de indicadores de desempenho e de relatórios produzidos pelos órgãos e demais estruturas;
- Uma maior consolidação do exercício de metavaliação na área do Ensino e Aprendizagem, comparativamente com as outras áreas de análise.

Ao nível do *SIGQ no seu todo*

- A evidência da eficácia dos SIGQ na monitorização, avaliação e melhoria do desempenho das IES, sendo, de uma forma geral, os elementos estruturantes da garantia de qualidade e do planeamento estratégico assegurados pelos SIGQ;
- A integração de todas as áreas de missão e de suporte das IES nos SIGQ (algumas delas com níveis distintos de desenvolvimento), ainda que, globalmente, se continue a verificar um maior grau de desenvolvimento no Ensino e Aprendizagem;
- A evidência de que os SIGQ procuram o envolvimento e a participação de todos, contribuindo para a consolidação de uma “cultura da qualidade”, no sentido da melhoria contínua, com a definição de responsabilidades, competências e funções;
- A articulação entre os SIGQ e os órgãos de gestão e governação das IES, fator-chave para que os SIGQ funcionam de forma satisfatória;
- A evidência do reforço de comprometimento com a melhoria contínua, ainda que haja espaço para melhorar ao nível dos SIGQ como um todo, garantindo o seu funcionamento articulado e integrado, de forma plena;
- O suporte dos sistemas de informação aos processos de planeamento e gestão.

2.5.2 Áreas de análise com “menor” grau de implementação/desenvolvimento

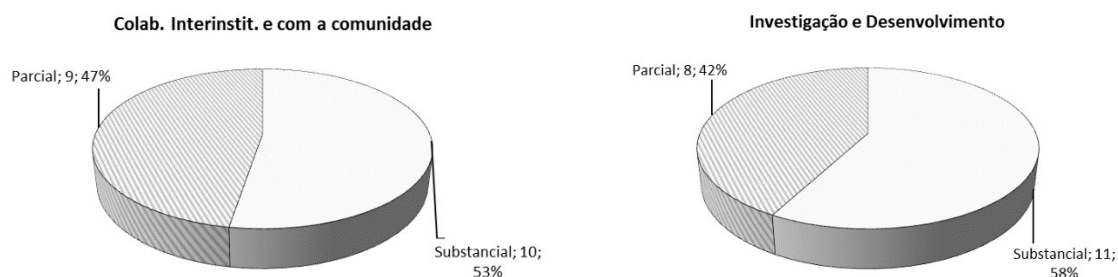
A Tabela 3 permite também constatar que as áreas/referenciais em que uma parte significativa dos SIGQ obteve a classificação de “Parcial”, são:

- *Colaboração interinstitucional e com a comunidade;*
- *Investigação e Desenvolvimento.*

Numa análise mais detalhada, a Figura 3 confirma essas duas áreas como as “menos” consolidadas, com nove (9) e oito (8) SIGQ com apreciação de “Desenvolvimento parcial”), respetivamente.

Figura 3 - Áreas de análise/Referenciais com “menor” grau de implementação/desenvolvimento

Figura 3 - Áreas de análise/Referenciais com “menor” grau de implementação/desenvolvimento



Fonte: produção própria

As fundamentações da apreciação das áreas dos SIGGQ certificados evidenciam, globalmente:

Ao nível da *Colaboração interinstitucional e com a comunidade*

- A existência de estruturas orientadas para a cooperação interinstitucional e com a comunidade e exemplos de ações e projetos desenvolvidos pelas IES;
- A definição de objetivos, metas e indicadores de monitorização das atividades, ainda que, muitas vezes, numa perspetiva de contabilização, sem a respetiva componente de análise crítica e estratégica;
- O facto de nem sempre se garantir a auscultação de empregadores e entidades recetoras de estágios, como forma de avaliar os interesses formativos e a adequação de conteúdos;
- O facto de nem sempre se evidenciarem mecanismos formais de seguimento dos projetos (bem como da definição dos respetivos critérios);
- A necessidade de formalizar o contributo dos parceiros externos, de modo a garantir a promoção da melhoria da qualidade;
- A necessidade de integração (consolidação e sistematização) de procedimentos e de metodologias transversais de avaliação de parcerias e de gestão de protocolos;
- A necessidade de evidenciar a forma de integração das atividades com as estruturas de gestão da qualidade, na matriz científico-pedagógica;
- A necessidade de evidenciar, de forma sistemática, a forma como as instâncias de qualidade insuficiente são detetadas, tratadas e acompanhadas.

Ao nível da *Investigação e Desenvolvimento*

- A existência de estruturas e equipas de apoio e coordenação das atividades de I&D;
- O desenvolvimento e a aplicação de documentos normativos e/ou regulamentos de âmbito institucional;
- A evidência de que nem todos os SIGQ integram um documento formal que reflita a Política de Investigação da respetiva IES;
- A utilização de bases de dados próprias, de repositórios institucionais ou do repositório nacional (RCAAP) para integração/disponibilização dos trabalhos produzidos nas IES;
- A definição de objetivos, indicadores e metas para as atividades de produção científica e o seu acompanhamento periódico, ainda que se continuem a verificar situações de subjetividade sobre a forma como estes são definidos;
- A monitorização, revisão e melhoria, mais ou menos consolidadas, das unidades e projetos de investigação, verificando-se, em alguns casos, a não identificação sistemática e abrangente de instâncias de qualidade insuficiente;
- A evidência de que nem todos os SIGQ integram mecanismos de participação dos estudantes nas atividades de I&D;
- A não evidência, em todas as situações, sobre a forma como é feita a articulação com as Unidades Orgânicas e seus Conselhos (Técnico) Científicos, de forma a garantir uma visão global das competências reunidas e necessárias.

2.5.3 Análise global

Decorrente da utilização de dois grandes grupos para a análise dos dados, não foram objeto de apreciação seis (6) áreas de implementação dos SIGQ, designadamente *Políticas de Gestão de Pessoal, Serviços de Apoio, Internacionalização, Participação das Partes Interessadas, Gestão da Informação e Publicação de informação relevante para as Partes Interessadas externas*.

Todavia, e tendo sido analisadas as áreas de missão das IES, destaca-se o facto de estas terem registado níveis globais de implementação diferentes, com o “Ensino e Aprendizagem” a evidenciar um nível (maioritariamente) substancial ou superior, enquanto as áreas de “Investigação e Desenvolvimento” e “Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade” evidenciaram um “menor” nível de desenvolvimento e implementação.

2.6 SIGQ/IPS: análise comparativa

2.6.1 Situação do SIGQ do IPS

A certificação do SIGQ/IPS integra, nas diferentes áreas de análise, os graus de desenvolvimento a seguir apresentados.

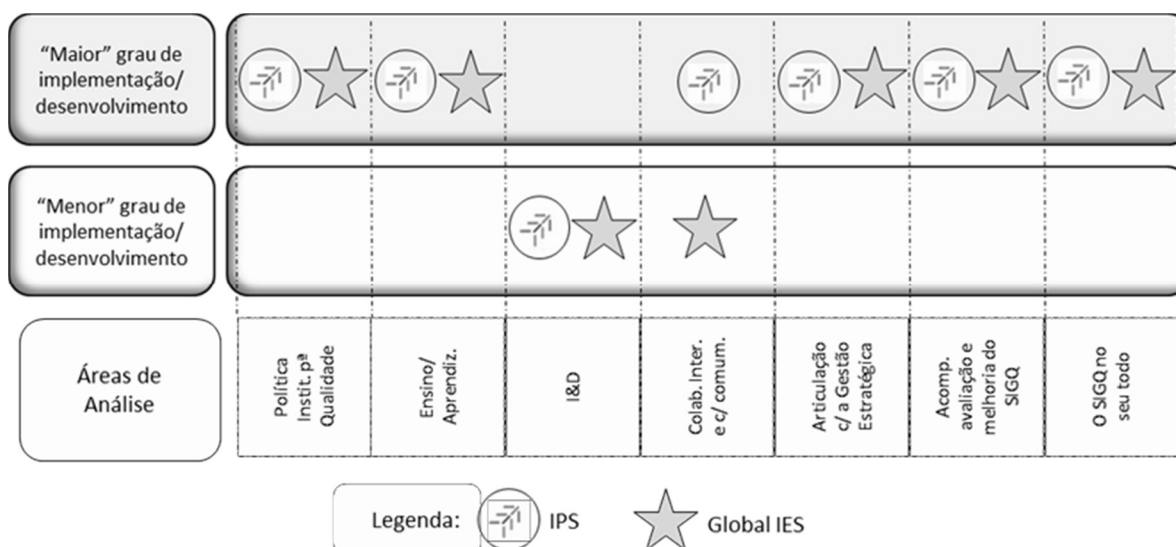
Tabela 4 – Grau de implementação dos Referenciais A3ES no SIGQ/IPS

| ÁREAS DE ANÁLISE/REFERENCIAL | CRITÉRIOS DE ANÁLISE/NÍVEIS DE DESENVOLVIMENTO | | | |
|---|--|-------------|---------|--------------|
| | MUITO AVANÇADO | SUBSTANCIAL | PARCIAL | INSUFICIENTE |
| Política institucional para a Qualidade | | √ | | |
| Ensino e Aprendizagem | | √ | | |
| Investigação e Desenvolvimento | | | √ | |
| Colaboração interinstitucional e com a comunidade | | √ | | |
| Políticas de gestão de pessoal | | | √ | |
| Serviços de apoio | | | √ | |
| Internacionalização | | √ | | |
| Articulação do SIGQ com a gestão estratégica | | √ | | |
| Participação das partes interessadas | | √ | | |
| Gestão da informação | | | √ | |
| Publicação de informação relevante para as PI | | √ | | |
| Acompanhamento, avaliação e melhoria do SIGQ | | √ | | |
| O SIGQ no seu todo | | √ | | |

Fonte: produção própria

2.6.2 Análise Comparativa

Identificadas, globalmente, as áreas de análise com “maior” e “menor” grau de implementação dos referenciais A3ES nos SIGQ certificados, descreve-se de seguida, a situação do SIGQ/IPS em cada uma dessas áreas, numa perspetiva “comparativa”, sublinhando aquelas em que se verifica uma concordância ou discordância mais significativas, relativamente à globalidade dos SIGQ.

Figura 3 - Áreas de análise/Referenciais IPS vs. Global IES

Fonte: produção própria

Os dados analisados evidenciam não apenas a necessidade de consolidação do SIGQ/IPS em áreas coincidentes com um número maior de IES, mas também a identificação de áreas em que o nível de implementação do SIGQ/IPS contraria a “tendência global”, quer pela positiva, quer pela negativa.

É de acordo com essa perspectiva que se enunciam, de seguida, as áreas em que o SIGQ/IPS confirma ou contraria a “tendência global”.

Tabela 5 – Áreas de análise de acordo com a tendência (+)

| Áreas de análise de acordo com a tendência (+): Desenvolvimento substancial ou superior (19 IES: total) | Desenvolvimento Substancial SIGQ IPS |
|---|---|
| Política institucional para a Qualidade | √ |
| Ensino e Aprendizagem | √ |
| Articulação com os órgãos de gestão e governação | √ |
| Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do SIGQ | √ |
| O SIGQ no seu todo | √ |

Fonte: produção própria

No que se refere às áreas de análise em que o SIGQ/IPS apresenta um “maior” grau de desenvolvimento, equivalente aos demais SIGQ, os dados permitem verificar um conjunto de pontos comuns, para cada uma das áreas, conforme a seguir descrito:

- *Política institucional para a Qualidade*
 - A documentação e a definição de responsabilidades estão, globalmente, bem organizadas (ainda que, em alguns casos, a linha de responsabilidades não esteja suficientemente clara);
 - Os Planos de Atividades (IPS e Escolas), que decorrem do Plano Estratégico, definem as ações a desenvolver e os padrões de qualidade a atingir;
 - A existência de planos, regulamentos, relatórios globais e relatórios das Unidades Curriculares (UC), dos Cursos (e das Escolas) e Planos de Melhoria, mas que não estão ainda suficientemente consolidados.
- *Ensino e Aprendizagem*
 - Definidos os procedimentos e os atores envolvidos nas diversas fases do ciclo de vida dos cursos;

- Definidos os mecanismos de monitorização (ainda que, em algumas situações, sejam escassos os registos da implementação de ações de melhoria);
- Evidência de propostas de melhoria nos relatórios das UC e de que estas são monitorizadas e discutidas (Reuniões dos Departamentos e Conselhos Pedagógicos);
- Necessidade de reforçar a importância dos Relatórios de Curso, envolvendo também os estudantes, numa situação de paridade com os docentes⁵.
- *Articulação do SIGQ com a Gestão Estratégica*
 - Ligação entre objetivos, indicadores e metas (estabelecidos nos vários níveis da gestão);
 - Evidência da interligação do SIGQ com as atividades e a gestão estratégica.
- *Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do SIGQ*
 - Monitorização do SIGQ assente nos dados dos Relatórios de Atividades (IPS e Escolas) e dos Relatórios da Oferta Formativa, analisados de acordo com os indicadores definidos no Plano Estratégico e nos respetivos Planos de Atividades;
 - Não evidência da concretização do Plano Anual de Auditorias do IPS e do relatório de reporte, à gestão de topo, do desempenho do SIGQ;
 - Evidência da monitorização do funcionamento do SIGQ em áreas centrais, como o ensino e aprendizagem, ainda que esta careça de alguma sistematização em outras áreas do SIGQ (situações de falhas/ausências de instâncias de reflexão intermédia).
- *O SIGQ no seu todo*
 - O SIGQ integra todas as áreas de formação, atividades de investigação e serviços e está concebido para melhorar, de forma continuada, o desempenho institucional, ainda que se verifiquem algumas fragilidades de atuação em algumas áreas;
 - Os Planos e Relatórios de Atividades constituem-se como os principais instrumentos de monitorização do SIGQ;
 - Ao nível do ensino e aprendizagem, o SIGQ prevê a monitorização e a revisão periódica dos cursos, incluindo a auscultação dos estudantes através de inquéritos pedagógicos e a realização de relatórios (UC, Curso e Escolas) que integram propostas de melhoria;
 - Evidência de utilização de instrumentos de apoio e promoção das atividades de I&D, ainda que não estejam implementados todos os mecanismos de monitorização e de avaliação crítica da investigação, de forma a garantir a melhoria contínua;

⁵ Condição a satisfazer no prazo de um ano para obtenção da certificação sem condições.

- Evidência de procedimentos no âmbito das políticas de gestão de pessoal que refletem o esforço do IPS na qualificação dos seus quadros. No que se refere aos docentes, confirmou-se a ausência de planos de formação estruturados e a não implementação do respetivo regulamento de avaliação⁶.

Tabela 6 – Áreas de análise de acordo com a tendência (-)

| Áreas de análise de acordo com a tendência (-): | Desenvolvimento Parcial SIGQ IPS |
|---|----------------------------------|
| Desenvolvimento parcial (8 IES) | |
| Investigação e Desenvolvimento | √ |

Fonte: produção própria

No que se refere às áreas de análise em que o SIGQ/IPS revela um “menor” grau de implementação, conforme um número maior de SIGQ, destaca-se a área da *Investigação e Desenvolvimento*, evidenciando vários pontos em comum com os restantes SIGQ.

Aspetos a destacar relativamente à globalidade dos SIGQ certificados⁷:

- A monitorização das atividades de I&D circunscreve-se à comparação dos resultados anuais expressos nos Relatórios de Atividades do IPS com o valor das metas fixadas no Plano Estratégico e nos Planos Anuais;
- Necessidade de consolidação de mecanismos de deteção de instâncias de qualidade insuficiente: iniciar funcionamento das Comissões Científicas dos Centros de Investigação e garantir uma boa articulação com os CTC das Escolas;
- Necessidade de revisão dos indicadores de I&D (mais orientados para os resultados);
- Necessidade de atualização/melhoria do portal do IPS, no que se refere à apresentação pública das atividades de I&D.

Tabela 7 – Áreas de análise “contra tendência” (+)

| Áreas de análise “contra tendência” (+): | Desenvolvimento Substancial SIGQ IPS |
|---|--------------------------------------|
| Desenvolvimento parcial (9 IES) | |
| Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade | √ |

Fonte: produção própria

No que se refere às áreas de análise em que o SIGQ/IPS apresenta um “maior” grau de desenvolvimento, não coincidente com um número maior de SIGQ, há a registar a área de *Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade*, em que foi atribuída a classificação de

⁶ Condição a satisfazer de imediato para obtenção da certificação sem condições.

⁷ Condições a satisfazer no prazo de dois anos para obtenção da certificação sem condições.

“Substancial”, quando uma significativa parte dos restantes (9) obteve a classificação de “Parcial”. Sobre esta situação, descrevem-se, em seguida, os aspetos identificados, conforme fundamentação da CAE/A3ES.

Aspetos a destacar relativamente à globalidade dos SIGQ certificados:

- O IPS associa as atividades de colaboração interinstitucional e com a comunidade às suas atividades centrais de ensino e aprendizagem, investigação e internacionalização;
- A monitorização dos projetos é realizada nos Relatórios de Atividades (IPS e Escolas), pela análise da concretização das metas/dos objetivos definidos nos respetivos Planos;
- A evidência de que a comunidade académica (docentes, funcionários e estudantes) participa em projetos de Responsabilidade Social.

Aspetos a melhorar:

- A não evidência de relatórios de avaliação dos contributos resultantes de ações culturais e artísticas no exterior ou para o desenvolvimento regional e nacional;
- O facto da ligação entre as formas existentes de monitorização e o SIGQ não estar, ainda, completamente construída e cimentada.

Tabela 8 – Áreas de análise “contra tendência” (-)

| Áreas de análise “contra tendência” (-): | Desenvolvimento Parcial SIGQ IPS |
|--|-------------------------------------|
| Desenvolvimento substancial ou superior (16 IES) | |
| Gestão da Informação | √ |

Fonte: produção própria

Para além das áreas anteriormente descritas associadas aos dois grandes grupos considerados quanto ao grau de desenvolvimento, salienta-se, ainda, uma área em que o SIGQ/IPS apresenta um “menor” grau de desenvolvimento, não coincidente com um número maior de SIGQ.

Trata-se da área de *Gestão da Informação*, em que o SIGQ obteve a classificação de “Parcial”, quando uma significativa parte dos restantes (17) obteve a classificação de “Substancial” ou superior e somente um outro SIGQ obteve a classificação de “Parcial”.

Sobre esta situação, descrevem-se, de seguida, os principais aspetos identificados pela CAE:

- O SI acomoda toda a informação da divisão académica, ciclos de estudos, indicadores de desempenho, perfil dos estudantes, entre outras informações;
- Evidência da não integração de algumas rotinas do SI que impedem a divulgação sistemática de informação relevante aos atores internos;
- O SI ainda não está implementado numa das Escolas, que utiliza um sistema próprio;

- Falta de homogeneização nos portais das Escolas, com formatos diferentes de organização da informação, o que dificulta a utilização das partes interessadas externas.

3. Conclusões

O presente estudo visou contribuir para um maior conhecimento do grau de implementação dos referenciais A3ES nas IES nacionais, e posicionar o SIGQ/IPS no contexto global dos SIGQ certificados, numa perspetiva de melhoria contínua.

Os dados analisados, permitem verificar que não existe uma grande diversidade no nível de implementação das treze (13) áreas de análise (e referenciais associados), tomando como referência os níveis de desenvolvimento previstos: “Insuficiente”, “Parcial”, “Substancial” e “Muito Avançado”. Apenas as áreas de “Políticas de Gestão de Pessoal”, “Gestão da Informação” e “Publicação de informação relevante para as PI externas” apresentam alguma dispersão, sendo, todavia, na sua maioria, classificadas com “Desenvolvimento Substancial”.

Para a análise global dos SIGQ certificados, foram considerados dois grandes grupos, relativamente ao grau de desenvolvimento: Áreas/referenciais “mais implementados” e “menos implementados”. Da análise efetuada, verifica-se que as áreas em que os SIGQ evidenciam um “maior” grau de implementação são a “Política institucional para a Qualidade”, “Ensino e Aprendizagem”, “Articulação do SIGQ com a Gestão Estratégica”, “Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do SIGQ” e “O SIGQ no seu todo”. Por sua vez, as Áreas/referenciais em que os SIGQ revelam, globalmente, um “menor” nível de implementação são a “Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade” e a “Investigação e Desenvolvimento”.

De realçar o facto da área do “Ensino e Aprendizagem” ser a única área de missão com um nível de desenvolvimento (maioritariamente) “substancial” ou superior, tendo as áreas de “Investigação e Desenvolvimento” e “Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade” (também elas áreas de missão das IES) evidenciado um “menor” nível de desenvolvimento. Esta situação poderá ser objeto de trabalhos futuros, pela relevância e importância que integram no contexto das IES.

Posicionando o SIGQ do Instituto Politécnico de Setúbal (IPS) no contexto global dos SIGQ certificados, verifica-se existirem várias áreas que apresentam um nível de desenvolvimento coincidente com um número maior de SIGQ e apenas duas áreas em que o nível de

implementação do SIGQ/IPS contraria a “tendência global”, quer pela positiva (“Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade”), quer pela negativa (“Gestão da Informação”).

No que se refere à “Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade”, sublinha-se o facto de as relações com o exterior se constituírem como uma prioridade institucional do IPS, uma situação também refletida no SIGGQ, através de um conjunto de procedimentos de promoção, monitorização, avaliação e melhoria das atividades desenvolvidas, ainda que, também a este nível, se considere haver espaço para melhoria.

Por sua vez, no que se refere à “Gestão da Informação”, parece importante sublinhar o facto de que se, por um lado, o sistema de informação existente permite a recolha de informação relevante e pertinente, sobre várias áreas do SIGQ, existem também aspetos importantes a consolidar e melhorar, para que essa “resposta” possa ser mais efetiva e abrangente.

Tendo globalmente sido atingidos os objetivos a que o estudo se propôs, sublinha-se o facto deste se constituir, acima de tudo, como mais uma forma do IPS refletir sobre o seu SIGQ, em especial nas áreas em que existe, claramente, espaço para melhorar.

Referências bibliográficas

A3ES (2016a). *Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior*. Disponível em: http://www.a3es.pt/sites/default/files/A3ES_Referenciais-SIGQ_201610.PDF

[acedido em maio de 2018].

A3ES (2016b). *Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de ensino Superior. Manual para o Processo de Auditoria*. Disponível em: http://www.a3es.pt/sites/default/files/A3ES_ManualAuditoria_1.2_201610.PDF

[acedido em maio de 2018].

A3ES (2018). Certificação dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade. Disponível em: <http://www.a3es.pt/pt/acreditacao-e-auditoria/resultados-dos-processos-de-acreditacao/certificacao-dos-sistemas-internos-de-garantia-da-qualidade> [acedido em maio de 2018].

ENQA (2015). *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*. Disponível em: http://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf

[acedido em maio de 2018].

Hill, M. Hill, A. (2000). *Investigação por questionário*. Lisboa: Edições Sílabo

Rosa, M. J., Sarrico, C. S., Machado, I., & Costa, C. (2015), *Importância e Grau de implementação dos Referenciais da A3ES nas instituições de Ensino Superior Portuguesas*. Col. A3ES READING, Nº13, Lisboa, A3ES.

Santos, S. M., (2011), *Análise Comparativa dos Processos Europeus para a Avaliação e Certificação de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade*, A3ES Readings 1, Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), Lisboa. Disponível em: http://www.a3es.pt/sites/default/files/ESTUDO_SIGQ_EN.pdf [acedido em maio de 2018]

Yin, R. (2010). *Estudo de Caso – Planejamento e Métodos*. (4ª edição). São Paulo: Bookman.

Curriculum Vitae:

Helena Gonçalves, Mestre em Ciências da Educação (FCSH/Universidade Nova de Lisboa) e Licenciada em Psicologia Educacional (ISPA - Instituto Universitário) é atualmente Técnica Superior na Unidade para a Avaliação e a Qualidade do Instituto Politécnico de Setúbal (UNIQUA). Tem desenvolvido trabalhos de investigação nas áreas de Gestão da Qualidade no Ensino Superior, Desempenho Académico e Abandono Escolar.

Joaquim Silva Ribeiro, Doutorado em Gestão, Mestre em Ciências Empresariais e Licenciado em Engenharia Mecânica. É Professor Coordenador da Escola Superior de Ciências Empresariais do Instituto Politécnico de Setúbal e Coordenador da Unidade para a Avaliação e a Qualidade do Instituto Politécnico de Setúbal (UNIQUA). Tem desenvolvido trabalhos de investigação nas áreas da Gestão, Estratégia, Gestão da Operações e Gestão da Qualidade.

Orlando Serrano, Mestre em Gestão, área de especialização em Sector Público e Administrativo da Universidade de Évora, Técnico Superior na Unidade para a Avaliação e a Qualidade do Instituto Politécnico de Setúbal (UNIQUA), mantém interesse nas temáticas sobre a administração pública, educação e qualidade, áreas nas quais desenvolveu investigação, tendo publicado alguns artigos científicos.

Authors Profiles:

Helena Gonçalves, MSc in Educational Sciences (FCSH/Universidade Nova de Lisboa) and Graduate in Educational Psychology (ISPA - Instituto Universitário) is currently a Senior Technician in the Unit for Evaluation and Quality of the Polytechnic Institute of Setúbal (UNIQUA). She has developed research in the areas of Quality Management in Higher Education, Academic performance and student dropout.

Joaquim Silva Ribeiro, PhD in Management, Master in Business Sciences and Degree in Mechanical Engineering. He is Coordinating Professor of the Business School of the Polytechnic Institute of Setúbal and Coordinator of Unit for Evaluation and Quality of the Polytechnic Institute of Setúbal (UNIQUA). He has developed research in the areas of Management, Strategy, Operations Management and Quality Management.

Orlando Serrano, Master in Management, specialization area in Public and Administrative Sector of the University of Évora, Senior Technician in the Unit for Evaluation and Quality of the Polytechnic Institute of Setúbal (UNIQUA), maintains interest in the topics on public administration, education and quality, areas in which he has developed research, and has published some scientific articles.