

FECIES 2017



COMPILADORES:

Alejandro Guillén-Riquelme y María Guillot-Valdés (Comps.)

ISBN: 978-84-09-02096-6

FECIES 2017

Autor: XIV FORO INTERNACIONAL SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN Y DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR (FECIES). Granada, 22-24 de Junio de 2017

Compiladores: Alejandro Guillén-Riquelme y María Guillot-Valdés

Edita: Asociación Española de Psicología Conductual (AEPC).

CIF: G-23220056

Facultad de Psicología.

Universidad de Granada.

18011 Granada (España).

Correo electrónico: info@aepe.es. Web: <http://www.aepe.es>.

ISBN: 978-84-09-02096-6

NOTA EDITORIAL: Las opiniones y contenidos de los capítulos publicados en el libro “FECIES 2017”, son de responsabilidad exclusiva de los autores; asimismo, éstos se responsabilizarán de obtener el permiso correspondiente para incluir material publicado en otro lugar.

**SISTEMAS DE GARANTIA DA QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR EM
PORTUGAL ACREDITADOS PELA A3ES. CONVERGÊNCIAS E
DIVERGÊNCIAS**

Joaquim Mourato, João Emílio Alves, Francisco Morais, Isabel Mourato, Albano

Silva e Maria José Quarenta

Instituto Politécnico de Portalegre

Resumo

Neste texto aprofunda-se um estudo anterior, da responsabilidade dos mesmos autores, sobre a temática dos Sistemas Integrados de Garantia da Qualidade (SIGQ) acreditados pela A3ES (Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior) em Portugal, procurando aferir um conjunto de indicadores relativos, quer à vertente estratégica, quer à vertente operacional, inerentes à implementação dos respetivos SIGQ. O método utilizado incidiu numa amostra de 5 instituições, representativas do universo das Instituições de Ensino Superior (IES) portuguesas e centrou-se na recolha de informação através de entrevistas semi-diretivas dirigidas aos responsáveis de cada instituição pela implementação dos respetivos SIGQ. Os resultados obtidos apontam para um significativo conjunto de convergências, sobretudo na vertente estratégica dos SIGQ, encontrando-se algumas divergências no modo como os mesmos SIGQ são implementados do ponto de vista operacional.

Palavras-chave: Sistemas internos de garantia da qualidade; Estratégia; Operacionalização e instituições de ensino superior.

Resumen

En este texto se profundiza un estudio anterior, de la responsabilidad de los mismos autores, sobre la temática de los Sistemas Integrados de Garantía de la Calidad (SIGQ) acreditados por la A3ES (Agencia de Evaluación y Acreditación de la Enseñanza Superior) en Portugal, buscando un conjunto de indicadores relativos a la vertiente estratégica ya la vertiente operativa, inherentes a la aplicación de los SIGQ. El método utilizado se centró en una muestra de 5 instituciones, representativas del universo de las instituciones de enseñanza superior (IES) portuguesas y se centró en la recogida de información a través de entrevistas semi directivas dirigidas a los responsables de cada

institución por la implementación de los respetos SIGQ. Los resultados obtenidos apuntan a un significativo conjunto de convergencias, sobre todo en la vertiente estratégica de los SIGQ, encontrándose algunas divergencias en la forma en que los mismos SIGQ se implementan desde el punto de vista operacional.

Palabras clave: Sistemas internos de garantía de la calidad; Estrategia; Operacionalización e instituciones de enseñanza superior.

Abstract

In this text, an earlier study by the same authors on the subject of Integrated Quality Assurance Systems (IQAS) accredited by the A3ES (Agency for Evaluation and Accreditation of Higher Education) in Portugal, seeks to measure a set of indicators Strategic aspect and operational aspect, inherent to the implementation of the respective IQAS. The method used focused on a sample of 5 institutions, representative of the universe of Portuguese Institutions of Higher Education (HEI), and focused on the collection of information through semi-directive interviews directed to the heads of each institution by the implementation of the respective IQAS. The results obtained point to a significant set of convergences, mainly in the strategic aspect of the IGOSS, and there are some differences in the way in which the IQAS are implemented from the operational point of view.

Keywords: Internal quality assurance systems; Strategy; Operationalization and institutions of higher education.

Introdução

O sistema de governação do ensino superior português tem conhecido na última década alterações profundas, em consequência de várias recomendações emanadas de entidades internacionais, designadamente da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) e da Associação Europeia para a Garantia da Qualidade no Ensino Superior (ENQA) (A3ES, 2013; Rosa, Sarrico, Machado y Costa, 2015).

A certificação obtida dos sistemas internos de garantia da qualidade por um conjunto de IES portuguesas corresponde ao reconhecimento do esforço realizado pelas mesmas no sentido da simplificação de procedimentos e do incremento da qualidade e acreditação dos seus ciclos de estudos. No universo das IES portuguesas, 14 têm os seus

sistemas de garantia da qualidade acreditados pela A3ES, com graus de consolidação distintos, a par de algumas práticas convergentes e outras divergentes no que respeita, tanto à sua vertente estratégica, como à sua vertente de operacionalização.

Método (materiais, desenho e procedimento)

Neste trabalho é retomado um estudo anterior, da responsabilidade dos mesmos autores (Alves, Joaquim, Albano e Quarenta, 2016a; Joaquim, F. M., Albano, I. M., e Quarenta, 2016b). O método utilizado incidiu numa amostra de 5 instituições, representativas do universo das IES portuguesas³⁰, incluindo universidades e institutos politécnicos, de maior e menor dimensão e de diferentes geografias e centrou-se na recolha de informação por via de entrevistas semi-diretivas dirigidas aos responsáveis de cada instituição pela implementação dos respetivos SIGQ.

Resultados/Discussão

A análise dirigida aos SIGQ das IES centrou-se numa dupla vertente: i) vertente estratégica; ii) vertente operacional. Para a primeira, tomaram-se em consideração dois aspetos, a saber: a) o modelo organizativo do sistema (estrutura e órgãos envolvidos); b) a evolução do próprio sistema, incluindo a existência de outras certificações obtidas pelas mesmas IES. No que respeita à vertente operacional, a informação recolhida centrou-se em três itens: a) no modelo de operacionalização (documentos estratégicos e envolvimento das partes interessadas (PI); b) nos processos de monitorização, identificando quais os instrumentos e formas de comunicação interna e externa; c) identificação de boas práticas e resultados.

No que concerne à vertente estratégica e começando pela análise do modelo organizativo dos 5 SIGQ, é observável uma prática institucional comum a todas as IES assente no envolvimento de vários órgãos colegiais de diferente natureza. A articulação entre conselhos pedagógicos, conselhos científicos, conselhos técnico-científicos, direções de unidades orgânicas, coordenações de ciclos de estudos e a própria gestão de topo, (reitorias e presidências) materializam um envolvimento transversal às estruturas internas das IES nos processos de implementação dos respetivos SIGQ. Desta articulação resulta a criação de equipas de trabalho com a missão de organizar e gerir o

³⁰ Universidade de Évora, Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, Escola Superior de Enfermagem de Coimbra, Escola Superior Egas Moniz – Cooperativa de Ensino e Instituto Politécnico de Portalegre.

SIGQ, com meios e recursos humanos afetos. Estas equipas adquirem várias designações, sendo as mais comuns os “Conselhos para a Qualidade e Avaliação”, os “Conselhos Estratégicos para a Avaliação”, os “Gabinetes de Avaliação e Qualidade”, os “Gabinetes de Gestão da Qualidade”, os “Gabinetes de Estudos, Avaliação, Planeamento e Qualidade”, entre outros.

A organização dos SIGQ surge estruturada por processos (nucleares e de suporte), constituindo uma solução comum às IES, constituindo mais uma convergência identificada. Apenas num caso é referida a existência de “macroprocessos” e noutro caso tende a subsistir uma personificação da gestão do SIGQ.

Ainda no capítulo da vertente estratégica, a evolução dos SIGQ é uma constante nas IES estudadas. Entre alguns dos elementos que materializam essa evolução destaca-se o reconhecimento dos “processos de melhoria organizacional”, a “criação de mais estruturas e ferramentas de gestão e harmonização de procedimentos”, “mais investigação”, “mais formação interna sobre Sistemas de Gestão da Qualidade”, “mais comunicação com as partes interessadas (sobretudo internas)”, “uma perspetiva de gestão de riscos”, uma “simplificação de procedimentos” e a existência de “planos de ação e melhoria contínua”. Apenas num caso é assumida uma orientação dirigida de forma mais assumida para o processo de Ensino-Aprendizagem, constituindo uma situação divergente no conjunto das IES analisadas.

Paralelamente, é invocado em todos os casos a importância da obtenção de outras certificações, designadamente pela EUA (European University Association), as certificações no âmbito da Norma ISO 9001 (2008 e 2015) e a certificação pela própria A3ES. Estas certificações são valorizadas sobretudo pelo estímulo que imprimiram aos processos de melhoria contínua no âmbito da atividade das IES.

No domínio da vertente operacional, o modelo instituído é convergente com a identificação de referências ao SIGQ (âmbito, objetivos, processos, instrumentos,...) nos documentos de natureza estratégica que enquadram a ação das IES. Com efeito, é observável um alinhamento generalizado do trabalho desenvolvido no quadro do SIGQ de cada instituição com vários documentos estratégicos (Estatutos, Programas de Desenvolvimento Estratégico, Projetos Educativos e Científicos, Planos de Atividades, entre outros). As referências nestes documentos ao trabalho desenvolvido no âmbito dos SIGQ traduz um compromisso institucional por parte das estruturas de gestão de topo, conferindo aos grupos de trabalho responsáveis pela implementação dos SIGQ uma

maior legitimidade e uma clara aposta no seu desenvolvimento e apropriação por todas as partes interessadas.

No que se refere ao envolvimento das PI, se por um lado é inequívoca a existência de uma pluralidade de entidades, internas e externas, no âmbito dos SIGQ, as que revelam uma participação mais regular correspondem às partes interessadas internas, o que se justifica pela mais fácil mobilização e disponibilidade para participar, por exemplo, em reuniões de trabalho, na revisão dos processos, nos momentos de auditoria e na constituição dos próprios Grupos de Melhoria Contínua. As PI externas tendem a assumir uma participação mais pontual, traduzida nos processos de avaliação de diplomados (ex: estágios dos estudantes) e nas discussões iniciais dos processos de criação de novos ciclos de estudos). Do universo destas últimas, destacam-se as empresas, as autarquias e as organizações da economia social.

Como perspectivas divergentes, identificaram-se práticas específicas, como por exemplo o envolvimento das PI externas exclusivamente em momentos de debate e revisão do respetivo SIGQ e, num outro caso, em que a referência às PI ocorre em iniciativas avulsas.

No que respeita à monitorização dos SIGQ, as principais convergências incidem em práticas que passam pela utilização de plataformas informáticas (ex: sistema FENIX, enquanto mecanismo de reporte de informação e desmaterialização de procedimentos); pelo acompanhamento e controlo dos processos; pela produção de relatórios semestrais e anuais; pela utilização de mecanismos de comunicação interna (ex: newsletter, e-mail, intranet; redes sociais, páginas web,...); e pela elaboração de relatórios de indicadores. Como práticas específicas registaram-se três situações: a existência de um sistema de informação disperso (sem sistematização); a monitorização manual de processos e indicadores; e a inexistência de periodicidade para a monitorização.

Por fim, destacam-se algumas boas práticas convergentes e outras divergentes, espelhadas no quadro 1.

Quadro 1

Boas Práticas e Resultados

Boas práticas convergentes no conjunto das IES
<ul style="list-style-type: none"> • Cultura de autoavaliação • Planos de melhoria • Envolvimento e contributo das PI • Produção de relatórios • Avaliação das PI • Identificação de pontos críticos/fragilidades do SIGQ e respetiva correção (permanente) • Proximidade e transparência nas práticas institucionais • Maior relacionamento e conhecimento institucional intra e inter unidades orgânicas das IES • Corpo docente + qualificado • Melhor gestão de recursos da IES • + envolvimento e + cultura de melhoria • Maior diversidade de públicos envolvidos
Boas práticas específicas (divergentes) no conjunto das IES
<ul style="list-style-type: none"> • + Investigação • + Internacionalização • Gabinete de Formação Pedagógica • Plataformas digitais integradas • Visitas/reuniões da estrutura responsável pela Qualidade aos órgãos e serviços da IES • Formação sobre SGQ junto das PI internas (dirigentes, técnicos, outros colaboradores)

Fonte: Elaboração própria

Conclusões

Com a realização deste estudo, foi possível observar um significativo número de práticas similares (convergências), sobretudo na vertente estratégica. Por seu turno, a maioria dos pontos de divergência incidem, com maior expressão, na vertente operacional. Paralelamente, destaca-se um conjunto de práticas instituídas no sentido da promoção da cultura da qualidade nas IES e um reconhecimento generalizado das mais-valias decorrentes de SIGQ implementados.

Referências

A3ES. (2013). *Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior. Manual para o processo de Auditoria* (Vol.1.1.). Lisboa: A3ES.

- Alves, J. E., Joaquim, F. M., Albano, I. M., e Quarenta, M. J. (2016a). Os sistemas de gestão e garantia de qualidade no Ensino Superior em Portugal acreditados pela A3ES: uma análise comparativa. En T. Ramiro-Sánchez, M^a T. Ramiro-Sánchez, y M^a P. Bermúdez (Comps.), *Libro de resúmenes de los trabajos aceptados en el XIII Foro Internacional sobre la Evaluación de la Calidad de la Investigación y de la Educación Superior (FECIES)* (p. 81). Granada: AEPC.
- Alves, J. E., Joaquim, F. M., Albano, I. M., e Quarenta, M. J. (2016b). O Sistema de Gestão da Qualidade no Instituto Politécnico de Portalegre: modelo e resultados. En T. Ramiro-Sánchez, M^a T. Ramiro-Sánchez, y M^a P. Bermúdez (Comps.), *Libro de resúmenes de los trabajos aceptados en el XIII Foro Internacional sobre la Evaluación de la Calidad de la Investigación y de la Educación Superior (FECIES)* (p. 82). Granada: AEPC.
- Rosa, M. J., Sarrico, C. S., Machado, I., y Costa, C. (2015). *Importância e Grau de implementação dos Referenciais da A3ES nas instituições de Ensino Superior portuguesas. A3ES READINGS, 13*. Lisboa: A3ES.