

REFERENCIAIS PARA OS SISTEMAS INTERNOS DE GARANTIA DA QUALIDADE NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR

(Versão de outubro de 2016, adaptada aos ESG 2015)

Os referenciais a seguir apresentados, formulados em termos de proposições que caracterizam um sistema interno de garantia da qualidade consolidado e consonante com os padrões europeus (ESG 2015) e os requisitos legais aplicáveis, têm por objetivo fornecer um quadro de referência que possa auxiliar as instituições de ensino superior na conceção e implementação dos seus sistemas de qualidade, bem como servir de referencial na aplicação dos critérios de auditoria com vista à certificação dos sistemas internos de garantia da qualidade das instituições.

A definição dos referenciais encontra-se sistematizada em torno dos seguintes vetores:

- A política para a garantia da qualidade;
- Os processos nucleares da missão institucional – o ensino e aprendizagem, a investigação e desenvolvimento (ensino universitário) ou a investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível (ensino politécnico), e a colaboração interinstitucional e com a comunidade – incluindo a internacionalização;
- A gestão dos recursos humanos e dos recursos materiais e serviços de apoio;
- A gestão e publicitação da informação;
- A avaliação externa periódica.

Em linha com os ESG 2015, no presente documento o termo “curso” refere-se a curso de ensino superior em sentido lato, independentemente de ser ou não conferente de um grau académico. De igual modo, a política para a garantia da qualidade deverá ter em consideração as atividades nucleares da instituição que sejam subcontratadas ou desenvolvidas por terceiros.

1. Política para a garantia da qualidade

Referencial 1 - Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade: *A instituição consolidou uma cultura de qualidade, apoiada numa política e em objetivos de qualidade formalmente definidos e publicamente disponíveis.*

Nesse sentido, a instituição preparou, aprovou formalmente e publicou documentação em que exprime a política institucional e os objetivos para a qualidade, que inclui, nomeadamente:

- A estratégia institucional para a melhoria contínua da qualidade, traduzida na prossecução de determinados objetivos de qualidade, como parte integrante da gestão estratégica global da instituição e contributo para a prestação de contas;
- A organização do sistema de garantia da qualidade, apontando as responsabilidades dos diferentes órgãos e serviços neste domínio;
- As formas de envolvimento e responsabilidades dos estudantes e demais partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade;
- As formas de assegurar a integridade académica e a vigilância contra a fraude académica e contra qualquer forma de intolerância ou discriminação em relação a estudantes ou pessoal docente e não-docente;
- O modo de implementação, acompanhamento e revisão da política para a qualidade e da sua tradução num sistema interno de garantia da qualidade eficaz.

2. Garantia da qualidade nos processos nucleares da missão institucional

Referencial 2 – Conceção e aprovação da oferta formativa: *A instituição dispõe de processos para a conceção e aprovação da sua oferta formativa, garantindo que os cursos ministrados são concebidos e estruturados de modo a que possam atingir os objetivos fixados, designadamente os objetivos de aprendizagem. A habilitação e a qualificação alcançadas em cada curso, bem como o correspondente nível nos quadros nacional e europeu de qualificações no ensino superior, são claramente especificados e publicitados.*

A instituição promoveu, a este propósito, a definição de procedimentos para assegurar que os seus cursos:

- São concebidos a partir de objetivos alinhados com a estratégia institucional de oferta formativa e definem explicitamente os objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências) a atingir;
- Envolvem os estudantes e outras partes interessadas na sua conceção;
- Beneficiam do contributo de peritos e referenciais externos;
- São concebidos de modo a permitir a normal progressão dos estudantes;
- Definem a carga expectável de trabalho dos estudantes, expressa em ECTS;
- Incluem oportunidades de experiência profissional na área de formação devidamente estruturadas, quando aplicável;
- São sujeitos a um processo institucional formal de aprovação final.

Na conceção dos seus cursos a instituição tem ainda em conta os propósitos do ensino superior definidos pelo Conselho da Europa na Recomendação Rec (2007)6 relativa à responsabilidade pública do ensino superior e investigação, designadamente:

- O contributo para a empregabilidade;
- A preparação para a cidadania ativa;
- O apoio ao desenvolvimento pessoal dos estudantes;
- A criação de uma base de conhecimento abrangente e avançada que estimule a investigação e a inovação.

Referencial 3 – Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante: *A instituição adota os procedimentos mais adequados a assegurar que o ensino é ministrado de modo a favorecer um papel ativo do estudante na criação do processo de aprendizagem, bem como processos de avaliação dos estudantes que sejam consonantes com essa abordagem.*

Para a prossecução deste objetivo, a instituição promove a criação de ambientes de aprendizagem capazes de:

- Respeitar e atender à diversidade de estudantes e das suas necessidades, permitindo percursos flexíveis de aprendizagem;
- Considerar e usar diferentes métodos de ensino e aprendizagem, em conformidade com as necessidades dos estudantes e com os objetivos de aprendizagem;
- Avaliar e ajustar regularmente os métodos de ensino e aprendizagem;
- Assegurar um sentido de autonomia no estudante, garantindo, concomitantemente, orientação e apoio adequados por parte do professor;
- Promover o respeito mútuo na relação aluno-professor;
- Disponibilizar mecanismos para lidar com reclamações dos estudantes.

Tendo em consideração a importância da avaliação na progressão dos estudantes e das suas carreiras futuras, a instituição dispõe de mecanismos para garantir que a avaliação dos estudantes é efetuada de acordo com critérios, normas e procedimentos previamente definidos e publicitados, que são aplicados de forma justa e consistente, assegurando, designadamente, que:

- Os avaliadores estão familiarizados com os métodos e processos existentes de avaliação e exame e recebem apoio no desenvolvimento das suas competências neste domínio;
- A avaliação permite aos estudantes mostrar em que medida os seus resultados da aprendizagem atingem os objetivos de aprendizagem fixados e os estudantes recebem *feedback* sobre o seu desempenho, associado, quando necessário, a aconselhamento sobre o processo de aprendizagem;
- Sempre que possível, a avaliação é efetuada por mais do que um examinador;
- Os regulamentos de avaliação têm em consideração circunstâncias mitigadoras;
- Existe um procedimento formal de recurso por parte dos estudantes.

Referencial 4 – Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação: *A instituição está dotada de regulamentos devidamente aprovados e publicitados cobrindo todas as fases do ciclo de estudos do estudante na instituição (e.g. a admissão do estudante, a progressão, o reconhecimento e a certificação), que aplica de forma consistente.*

No âmbito deste padrão a instituição tem em consideração, nomeadamente, os seguintes aspetos:

- As políticas de acesso e os procedimentos e critérios de admissão, implementados de forma consistente e transparente, incluindo a oferta de processos de indução à instituição e ao curso;
- As condições e apoio para que os estudantes progridam normalmente nas suas carreiras académicas;
- O estabelecimento de processos e ferramentas para a recolha, monitorização e atuação sobre informação relativa à progressão dos estudantes;
- A adoção de procedimentos justos de reconhecimento de qualificações, períodos de estudos e aprendizagens prévias, incluindo aprendizagens informais e não-formais, em linha com os princípios da Convenção de Lisboa de 1997 sobre Equivalência de Períodos de Estudos Universitários;
- A adoção de processos de certificação suficientemente elucidativos quanto aos resultados de aprendizagem alcançados e ao contexto, nível, conteúdos e estatuto dos estudos completados, designadamente pela emissão do Suplemento ao Diploma.

Referencial 5 – Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos: *A instituição promove a monitorização e a revisão periódica dos seus cursos, de modo a assegurar que alcançam os objetivos para eles fixados e dão resposta às necessidades dos estudantes e da sociedade. As revisões efetuadas conduzem à melhoria contínua do curso e as ações planeadas ou executadas em resultado desse processo são comunicadas a todos os interessados.*

Os procedimentos de monitorização, avaliação e revisão dos cursos incluem a avaliação dos seguintes elementos:

- Os conteúdos do programa à luz da investigação mais recente no domínio disciplinar em causa, assegurando a sua atualidade;
- As novas necessidades da sociedade;
- A carga de trabalho dos estudantes e as taxas de progressão e conclusão;
- A eficácia dos procedimentos de avaliação dos estudantes;
- As expectativas, necessidades e satisfação dos estudantes em relação ao curso;
- O ambiente de aprendizagem e serviços de apoio aos estudantes e a sua adequação às necessidades do curso.

Referencial 6 – Investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível: *A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a atividade científica, tecnológica, artística e de desenvolvimento profissional de alto nível adequada à sua missão institucional.*

As políticas de investigação e desenvolvimento da instituição abordam, nomeadamente:

- Mecanismos de institucionalização e gestão da investigação (Procedimentos e critérios para a criação, extinção e gestão de unidades de investigação e de unidades de interface, captação de financiamentos, incentivos à produção científica, ...);
- Mecanismos de articulação entre o ensino e a investigação, designadamente no que se refere ao contacto dos estudantes com atividades de investigação e inovação desde os primeiros anos;
- Mecanismos de valorização económica do conhecimento;
- Procedimentos de monitorização, avaliação e melhoria dos recursos humanos e materiais afetos à investigação e desenvolvimento, da produção científica, tecnológica e artística, dos resultados da valorização do conhecimento e dos resultados da articulação entre o ensino e a investigação.

Referencial 7 – Colaboração interinstitucional e com a comunidade: *A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a colaboração interinstitucional e com a comunidade, nomeadamente quanto ao seu contributo para o desenvolvimento regional e nacional.*

No âmbito das políticas de interação com o exterior, a instituição dispõe de procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa, designadamente no que se refere:

- À colaboração interinstitucional;
- À prestação de serviços ao exterior;
- À ação cultural, desportiva e artística no exterior;
- À integração em projetos e parcerias nacionais;
- Ao contributo para o desenvolvimento regional e nacional, adequado à missão institucional;
- À obtenção de receitas próprias através da atividade desenvolvida.

Referencial 8 – Internacionalização: *A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar as suas atividades de cooperação internacional.*

No âmbito das suas políticas de internacionalização, a instituição definiu procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de índole internacional, designadamente as relativas:

- À participação/coordenação em atividades internacionais de educação e formação;
- À participação/coordenação em projetos internacionais de investigação;
- À mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não-docente.

3. Garantia da qualidade na gestão dos recursos e serviços de apoio

Referencial 9 – Recursos humanos: *A instituição conta com mecanismos apropriados, aplicados de forma justa e transparente, para assegurar que o recrutamento, gestão e formação do seu pessoal docente e pessoal não-docente se efetua com as devidas garantias de qualificação e competência para que possam cumprir com eficácia as funções que lhes são próprias.*

O papel dos docentes é essencial para um ensino de qualidade que fomente a aquisição de conhecimentos, aptidões e competências. O papel do pessoal não-docente é igualmente crucial nos serviços de apoio aos estudantes. Tendo em consideração que a diversificação dos corpos discentes e uma maior focagem nos objetivos de aprendizagem requerem um ensino mais centrado no estudante, que se repercute também em mudanças no papel dos docentes, a instituição proporciona aos seus docentes um ambiente favorecedor de um desempenho eficaz nestes novos contextos, designadamente quanto aos seguintes aspetos:

- Adoção e aplicação de processos claros, transparentes e justos de recrutamento e condições de emprego que reconheçam a importância do ensino;
- Promoção e oferta de oportunidades de desenvolvimento profissional;
- Incentivar a que a atividade académica promova a ligação entre educação e investigação;
- Encorajar a inovação nos métodos de ensino e o uso de novas tecnologias.

Compete à instituição a responsabilidade primeira pela qualidade do desempenho do seu pessoal. Nesse sentido, a instituição:

- Dispõe de normas e procedimentos para a recolha e tratamento de informação relativa às competências e aos resultados da atuação do pessoal docente e pessoal não-docente, com vista à avaliação de desempenho, à formação, à promoção e ao reconhecimento do mérito;
- Dotou-se de procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e *follow-up*.

Referencial 10– Recursos materiais e serviços: *A instituição está dotada de mecanismos que lhe permitem planear, gerir e melhorar os serviços e recursos materiais com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e demais atividades científico-pedagógicas.*

Com esta finalidade, a instituição:

- Disponibiliza uma variedade de recursos de apoio às aprendizagens, desde recursos físicos (instalações, bibliotecas, recursos TIC, equipamentos pedagógicos e científicos, ..., incluindo aspetos relacionados com a segurança e o meio ambiente, bem como com necessidades específicas de estudantes portadores de deficiência) a apoio de tutoria, supervisão e aconselhamento, promovendo a respetiva publicitação junto aos estudantes;
- Tem em consideração as necessidades de grupos específicos, como sejam os estudantes em tempo parcial ou empregados, os estudantes internacionais e os estudantes portadores de deficiência;
- Dispõe de mecanismos que permitem a recolha e análise de informação relativa à manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais e serviços de apoio;
- Dotou-se de procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e *follow-up*.

4. Gestão e publicitação da informação

Referencial 11 – Gestão da informação: *A instituição está dotada de mecanismos que permitem garantir a recolha, análise e utilização dos resultados e de outra informação relevante para a gestão eficaz dos cursos e demais atividades.*

Neste âmbito, a instituição:

- Dispõe de mecanismos que permitem obter informação sobre as necessidades e expectativas das diferentes partes interessadas em relação à qualidade das formações e serviços oferecidos;
- Conta com sistemas de recolha de informação fiável para o levantamento de resultados e outros dados e indicadores relevantes, que incluem, nomeadamente (cf. orientações do padrão 1.7 dos ESG):
 - Indicadores-chave de desempenho;
 - O perfil da população estudantil;
 - As taxas de progressão, sucesso e abandono dos estudantes;
 - A satisfação dos estudantes com os seus cursos;
 - Os recursos de aprendizagem e apoio aos estudantes disponíveis;
 - A empregabilidade e percursos profissionais dos graduados.
- Definiu procedimentos para regular e garantir os processos de tomada de decisão relacionados com a utilização dos resultados, bem como as estratégias de atuação para a melhoria dos processos e resultados e o correspondente follow-up;
- Dispõe de formas de envolvimento das partes interessadas, designadamente estudantes e pessoal docente e não-docente, na aferição, análise e melhoria dos resultados.

Referencial 12 – Informação pública: *A instituição está dotada de mecanismos que permitem a publicação de informação clara, precisa, objetiva, atualizada, imparcial e facilmente acessível acerca das atividades que desenvolve.*

Para este efeito, a instituição estabeleceu procedimentos para a prestação regular de informação pública acerca de um conjunto pré-definido de dados e resultados. De acordo com as orientações contidas no artigo 162º, nº 2, do RJES, no artigo 18º, alínea e) ii), da Lei nº 38/2007 e nas orientações do padrão 1.8 dos ESG, a informação a publicitar deverá incluir, nomeadamente:

- A missão e objetivos da instituição, os seus estatutos e regulamentos, bem como os das unidades orgânicas que a constituem;
- A oferta formativa;
- Os objetivos de aprendizagem e qualificações conferidas, e as perspetivas de empregabilidade, em relação a cada curso;
- A qualificação do pessoal docente e o seu regime de vínculo à instituição e de prestação de serviços;
- As políticas de acesso e orientação dos estudantes;
- A planificação dos cursos;
- As metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes;
- As oportunidades de mobilidade;
- Os direitos e deveres dos estudantes;
- Os serviços de ação social escolar;
- Os mecanismos para lidar com reclamações e sugestões;
- O acesso aos recursos materiais e serviços de apoio ao ensino;
- Os resultados do ensino, expressos nos resultados académicos, de inserção laboral (incluindo a monitorização do trajeto dos seus diplomados por um período razoável de tempo, na perspetiva da empregabilidade) e de grau de satisfação das partes interessadas;
- As políticas de garantia interna da qualidade, títulos de acreditação e resultados da avaliação da instituição e dos seus ciclos de estudos.

5. Avaliação externa periódica

Referencial 13 – *Caracter cíclico da garantia externa da qualidade:* *A instituição submete-se a processos de avaliação externa periódica, em linha com os Padrões e Orientações Europeus para o Ensino Superior (ESG).*

A avaliação externa, para além de oferecer informação validada que assegure à instituição e ao público a qualidade das atividades desenvolvidas, verifica a eficácia do sistema interno de garantia da qualidade, atua como catalisador da melhoria e pode oferecer novas perspetivas à instituição. Essa avaliação:

- Tem em consideração os requisitos do quadro legislativo nacional aplicável ao ensino superior e à sua avaliação;
- Explicita e tem em consideração o progresso feito desde a avaliação externa anterior.