

Garantia da qualidade no Ensino Superior

Véronique Delplancq
ESEV
Janeiro de 2010

Tópicos

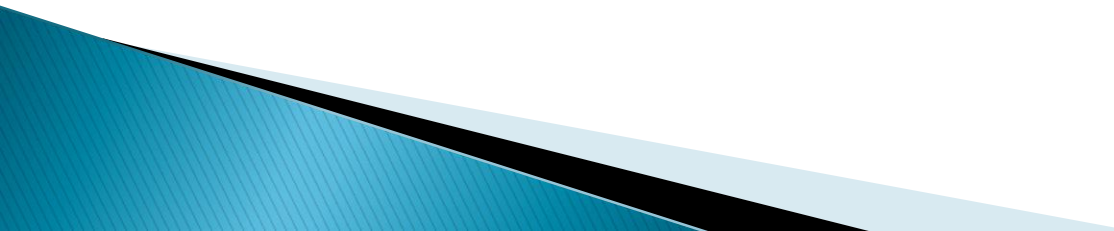
- ▶ Definição de “garantia da qualidade”;
- ▶ Importância e necessidade da garantia da qualidade;
- ▶ Definição de “garantia da qualidade” no âmbito do Ensino Superior (ES);
- ▶ No contexto mundial
 - USA
 - Rankings;
- ▶ Na Europa (resumo da evolução);
- ▶ Sistema interno de garantia da qualidade no ES;
- ▶ Grandes princípios da avaliação;
- ▶ Actores;
- ▶ Consequências;
- ▶ Em Portugal (Participação na criação do Espaço Europeu de Ensino Superior (EEES); Aplicação das recomendações relativas à garantia da qualidade):
 - Referências à garantia da qualidade (pistas);
 - Projecto ANSEES (Avaliação Nacional da Satisfação dos Estudantes do ES, CIPES);
 - Agência de Avaliação e Acreditação do ES;
- ▶ Na ESEV:
 - GEABA e o processo
- ▶ Sites (bases)

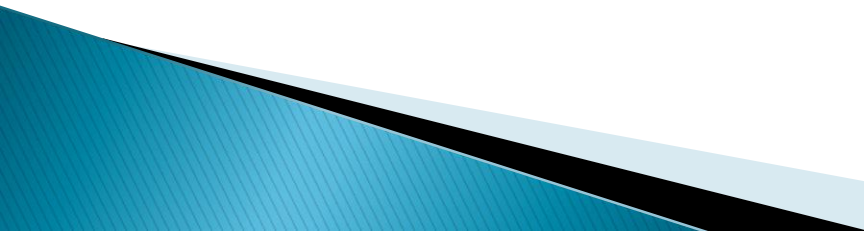
Objectivo

- ▶ Participar de modo activo no processo de construção do Espaço Europeu de Ensino Superior:
 - Acompanhamento da concretização do Processo de Bolonha;
 - Nomeadamente ao nível:
 - do processo de avaliação e de acreditação;
 - dos trabalhos do grupo GEABA.

Definição de “garantia da qualidade”

- ▶ **Qualidade:** conceito subjectivo, em permanente evolução, influenciado por diversos factores (cultura, modelos mentais, tipo de produto ou serviço prestado, necessidades e expectativas, ...);
- ▶ **Garantia da qualidade, gestão da qualidade e controle da qualidade:** conceitos relacionados com o de qualidade em várias áreas;

- A garantia da qualidade designa as acções tomadas para reduzir os aspectos fracos;
 - A gestão da qualidade envolve a concepção dos processos e dos produtos/serviços, a melhoria dos mesmos e o controle de qualidade;
 - O controle da qualidade concerne todas as acções relacionadas com a medição da qualidade, para diagnosticar se os requisitos estão a ser respeitados e se os objectivos estão a ser atingidos.
- 

- ▶ Para conhecer o andamento do trabalho, é necessário estabelecer parâmetros de medidas:
 - Os indicadores de desempenho da qualidade, conceito nada novo, apontem se a organização está competitiva em relação às expectativas.
 - Indicadores: modos de representação – quantitativa e/ou qualitativa – de características e propriedades de um aspecto da realidade observada;
 - Nova proposta de utilização de indicadores: devem ser reflexos da organização como um todo, apontando onde está a direcção estratégica a seguir.
- 

Importância e necessidade da garantia da qualidade

- ▶ Com a utilização de indicadores, a organização desfruta de um conhecimento profundo do seu trabalho; possibilita:
 - Conhecer o foco da sua actuação;
 - Explorar mais os quadros de oportunidades;
 - Identificar com clareza a fortaleza;
 - Conhecer as fraquezas;
 - Preparar-se contra as ameaças.
- ▶ Deste modo, a tomada de decisão relativa às acções estratégicas, tácticas e operacionais é mais assertiva, o que permite uma melhor competitividade.

Definição de “garantia da qualidade” no contexto do ES

- ▶ O ES lida com muitas “qualidades”;
- ▶ O conceito é multidimensional e complexo:
 - Existe um número elevado de partes interessadas:
 - poder político, agências, departamentos estatais;
 - professores, alunos, empregadores, associações profissionais, etc.
 - Encontra-se sobre forte pressão:
 - exige-se maior *accountability* (“*obrigação de prestar contas*”) (com implicações no financiamento, no prestígio, etc.);
 - ambiente de competição entre instituições (sobretudo no contexto de escassez de recursos);
 - Depende essencialmente da qualidade organizacional.
- ▶ http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/456879BE-3E49-43AE-92A6-F54EEB2F677C/3601/JAS_Cabral_Coimbra_30_04_09.pdf (Jose Antonio Sarsfield Cabral, Universidade do Porto; 30.09.09)

No contexto mundial

USA

- ▶ “The U.S. Department of Education has published the “positive list” of schools that are accredited by accrediting agencies recognized by the Secretary of Education. The list can be found at <http://ope.ed.gov/accreditation>. This is a list of postsecondary institutions and programs that have chosen to be accredited by accrediting agencies recognized by the U.S. Secretary of Education. One of the reasons that institutions seek accreditation is so that their students are eligible to receive federal student aid or other federal benefits.”

- ▶ American college and university faculty, staff, alumni, students, and applicants monitor rankings produced by magazines such as U.S. News (<http://www.usnews.com/>) and World Report, Academic Ranking of World Universities;
 - Exemplo, 2008, Multimedia:
 - <http://grad-schools.usnews.rankingsandreviews.com/best-graduate-schools/top-fine-arts-schools/multimedia-visual-communications>

- ▶ These rankings are based on factors like brand recognition, selectivity in admissions, generosity of alumni donors, and volume of faculty research. Fifty-five US universities are listed in the top 200 in the world in the THES – QS World University Rankings.
- ▶ <http://www.ed.gov/students/prep/college/diplomamills/index.html>

Rankings

Outro exemplo de “Academic Ranking of World Universities”

http://en.wikipedia.org/wiki/College_and_university_rankings

http://fr.wikipedia.org/wiki/Classement_acad%C3%A9mique_des_universit%C3%A9s_mondiales

- ▶ Classificação académica das principais universidades mundiais da responsabilidade da Universidade de Jiao-Tong de Shanghai;
- ▶ As Instituições estão classificadas em função de 4 critérios:

Critères	Indicateurs	Pondération
Qualité de l'enseignement	Nombre de <u>prix Nobel</u> et de <u>médailles Fields</u> parmi les anciens élèves	10 %
Qualité de l'institution	Nombre de prix Nobel et de médailles Fields parmi les chercheurs	20 %
	Nombre de chercheurs les plus cités dans leurs disciplines	20 %
Publications	Articles publiés dans <u>Nature</u> et <u>Science</u>	20 %
	Articles indexés dans <u>Science Citation Index</u> , et <i>Arts & Humanities Citation Index</i>	20 %
Taille de l'institution	Performance académique au regard de la taille de l'institution	10 %

Na Europa (resumo da evolução)

- ▶ Fim de 1993, o Conselho da Europa e a UNESCO começaram a elaborar a “Convenção Sobre o Reconhecimento das Qualificações Relativas ao ES na Região Europeia”;

- ▶ A Recomendação do Parlamento Europeu e do Conselho da União Europeia 98/651/CE defendia sistemas de garantia da qualidade assentes num conjunto de elementos essenciais, incluindo a avaliação interna e externa dos programas ou dos estabelecimentos de ensino com a participação dos estudantes, a publicação dos resultados e a participação internacional.
 - Os resultados das avaliações de garantia de qualidade desempenham um papel significativo pelo facto de auxiliarem as instituições de ES a melhorarem o seu desempenho.

- ▶ Em 19 de Junho de 1999 foi assinada a “Declaração de Bolonha”, declaração conjunta de Ministros da Educação de 29 países europeus:
 - Entre todos os objectivos:
 - “Incentivo à cooperação europeia na garantia da qualidade com o intuito de desenvolver critérios e metodologias comparáveis”;
- ▶ As prioridades da Declaração de Bolonha reflectem a necessidade de adaptar a educação aos novos desafios mundiais, tais como a globalização e as novas tecnologias;

- ▶ A Associação Europeia para a garantia da qualidade no ES (ENQA) foi criada em 2000 e, desde então, o número de organismos de garantia da qualidade ou de acreditação que a compõem tem vindo a aumentar em todos os Estados-Membros.

Recomendações da ENQA

▶ Nos estabelecimentos de ES:

- Definição de uma política e de procedimentos para assegurar a qualidade das formações e dos serviços;
- Desenvolvimento de uma cultura de gestão da qualidade e de estratégia para a melhoria constante da qualidade com respectiva divulgação (política, procedimentos, resultados);
- Centralização do processo sobre os alunos e diplomados;
- Elaboração de critérios, regulamentos e procedimentos (a publicar) para a avaliação dos alunos;
- Confirmação da qualidade e das competências do corpo docente e a sua actualização;
- Adequação e actualização dos recursos materiais à oferta;
- Revisão periódica dos programas;
- Criação de sistemas de informação (recolha, análise e utilização de informações vitais para a monitorização eficaz da oferta formativa e de todas as outras actividades);
- Divulgação das informações (quantitativas e qualitativas) relativas à formação, aos diplomas ...

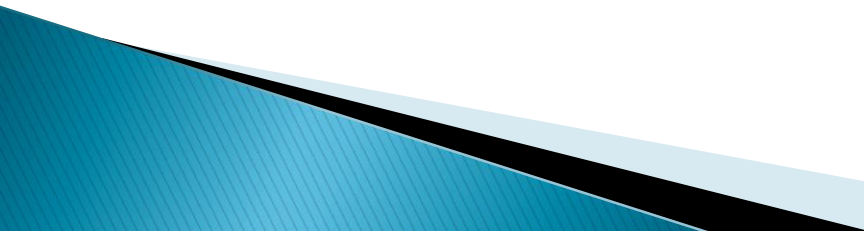
- ▶ Em Maio de 2001, os Ministros da Educação europeus reunidos em Praga reconheceram a importância e a necessidade de **três linhas de acção** para o evoluir do processo:
 - Promoção da aprendizagem ao longo da vida;
 - Incentivo ao envolvimento dos estudantes na gestão das instituições de ES;
 - Promoção da atractividade do EEES.

- ▶ No contexto da Estratégia de Lisboa, o Conselho Europeu, reunido em Barcelona em Março de 2002, concluiu que os sistemas europeus de educação e formação devem tornar-se uma “referência mundial de qualidade”.

- ▶ No decurso da reunião realizada em Bergen, em 19 e 20 de Maio de 2005, os Ministros da Educação de 45 países aprovaram as normas e directrizes destinadas a garantir a qualidade no EEES.

- Saudaram igualmente o princípio de um Registo Europeu dos Organismos de Garantia da Qualidade, assente numa avaliação à escala nacional;
- Pediram o ulterior desenvolvimento pela ENQA dos aspectos práticos ligados à implementação, em cooperação com a Associação Europeia das Universidades (EUA), a Associação Europeia das Instituições de Ensino Superior (EURASHE) e as Associações Nacionais de Estudantes na Europa (ESIB);
- Sublinharam a importância da cooperação entre organismos reconhecidos a nível nacional, a fim de se reforçar o reconhecimento mútuo da acreditação, ou das decisões em matéria de garantia da qualidade.

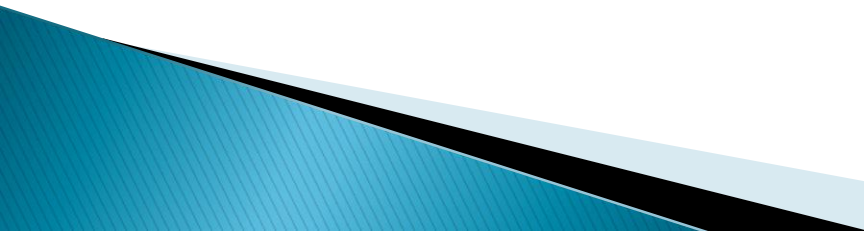
- ▶ No seu texto (15 de Fevereiro de 2006 (2006/143/CE)) relativo à continuação da cooperação europeia com vista à garantia da qualidade do ES, o Parlamento Europeu e o Conselho da União Europeia recomendam aos Estados-Membros de encorajar:

- todos os estabelecimentos de ES em actividade nos seus territórios a:
 - instituir ou desenvolver sistemas de garantia de qualidade, internos e rigorosos, em conformidade com as normas e directrizes de garantia de qualidade no EEES, adoptadas em Bergen;
 - todos os organismos de garantia da qualidade ou de acreditação em actividade nos seus territórios a:
 - serem independentes nas suas avaliações;
 - aplicarem os critérios de garantia de qualidade definidos na Recomendação 98/651/CE;
 - executarem o conjunto de normas e directrizes gerais comuns adoptadas em Bergen, para efeitos de avaliação.
 - Estas normas deverão ser aprofundadas em colaboração com representantes do ES e deverão ser aplicadas de modo que protejam e fomentem a diversidade e a inovação.
- 

Sistema interno de garantia da qualidade no ES

- ▶ Conjunto de processos relacionados com os resultados que se pretendem obter:
 - Definição de uma plataforma de padrões e normas de trabalho (“as boas práticas”) (na base da análise de satisfação “factores chave de sucesso”);
 - Definir objectivos, metas e procedimentos focalizados no aluno (nomeadamente criação de indicadores);
 - Proceder à avaliação dos resultados (relatórios com análise SWOT) e respectivas melhoria/ acções correctivas (resultados e processo);
 - Divulgar de forma ampla (para gerir a confiança) do processo, dos resultados, de informações diversas, da reutilização das conclusões...;
 - Montar um sistema de auditoria.
- ▶ Planeamento, monitorização, melhoria;
- ▶ Dinâmica, continuidade, sistematização, automatização;
- ▶ Avaliação, acreditação, avaliação, acreditação, etc.

Grandes princípios da avaliação

- ▶ Não pode existir avaliação externa sem avaliação interna;
 - ▶ Não pode existir avaliação interna sem avaliação externa;
 - ▶ Os avaliadores devem proceder a uma avaliação da qualidade das suas actividades;
 - ▶ A avaliação é transparente, rigorosa e de alto nível (nos seus objectivos, métodos, procedimentos e qualidade dos especialistas).
- 

Actores

- ▶ Para desenvolver uma cultura de qualidade, é necessário de implementar
um modelo de gestão participativo
- ▶ Quer dizer: sistema conhecido e assumido por toda a comunidade da Instituição
Docentes, não docentes e discentes

Consequências

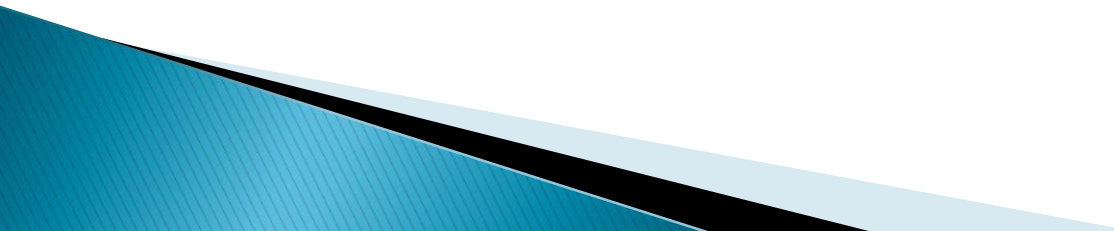
- ▶ “Vontade de classificar as instituições de ES:
 - Já existe um registo centralizado em Bruxelas (http://en.wikipedia.org/wiki/College_and_university_rankings#European_Union);
 - A Comissão decidiu, recentemente, encomendar um sistema de classificação das Universidades Europeias, adoptando o sistema americano da Carnegie–Mellon;
 - Observamos a popularização crescente da utilização dos rankings a nível global;
 - A OCDE decidiu avançar de forma decidida para um estudo de viabilidade da utilização do processo de Pisa (http://en.wikipedia.org/wiki/Programme_for_International_Student_Assessment) para o ES (exemplo: exame na entrada na formação e no fim, na saída);
 - A Reunião de Leuven refere a “Multinational transparency tools” baseadas em dados comparáveis e indicadores adequados a descrever os diversos perfis das instituições de ES e dos seus programas.”
- ▶ (Alberto Amaral, Director da Agência Nacional de Acreditação) (Coimbra, 30 de Abril de 2009; <http://www.esev.ipv.pt/>, Internacional e http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/456879BE-3E49-43AE-92A6-F54EEB2F677C/3598/AAmaral_Bolonha_Coimbra_2009.pdf)

Em Portugal

Participação na criação do EEES

Aplicação das recomendações relativas à garantia da qualidade

- ▶ Reforma do ES português, centrada na modernização, onde se destacam:
 - O novo regime jurídico das instituições;
 - O sistema de graus e diplomas (processo de Bolonha) e de garantia da qualidade;
 - A mobilidade dos estudantes e diplomados;
 - A abertura do ensino a novos públicos, promoção de condições para o acesso e frequência do ES;
 - A revisão da carreira docente do ES.
 - <http://www.cienciahoje.pt/index.php?oid=34577&op=al>

- ▶ Para o primeiro ponto, foi adoptado um quadro de referência para o desenvolvimento e a qualidade do sistema,
 - com o objectivo da qualificação, de nível internacional,
 - no reforço da especialização do sistema binário, clarificando a diferente natureza e objectivos de universidades e institutos politécnicos, na diversidade no estatuto legal das instituições, incluindo um modelo de natureza fundacional de direito privado,
 - no estabelecimento de consórcios e na reforma do sistema de governo das instituições públicas
 - e a inclusão obrigatória de membros externos às instituições nos seus órgãos.
- 

Referências à garantia da qualidade (algumas pistas)

- ▶ Lei de Bases do Sistema Educativo (Lei nº 49/ 2005 de 30 de Agosto);
- ▶ Programa de Avaliação (9 de Janeiro de 2006: <http://www.mctes.pt/?idc=19&idi=510&idt=22>);
- ▶ Decreto-Lei nº 74/ 2006 de 24 de Março (Graus académicos e diplomas do ES):
http://www.mctes.pt/archive/doc/Decreto_Lei_no_74___2006.pdf;
- ▶ Decreto-Lei nº 107/ 2008 de 25 de Junho (republicação):
http://www.mctes.pt/archive/doc/dl_2008_107.pdf;
- ▶ RJIES (2007): http://devel.mctes.pt/archive/doc/RJIES_0.pdf;
- ▶ Criação do GPEARI (2007; Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais):
<http://www.gpearl.mctes.pt/index.php?idc=182>.

Projecto ANSEES

- Avaliação Nacional da Satisfação dos Estudantes do ES -, levado a cabo pelo CIPES
- Centro de Investigação de Políticas do ES -

- ▶ A avaliação da satisfação dos alunos como elemento essencial do processo de qualidade do ES

- ▶ Necessidade de se proceder a uma abordagem actualista ao ES português:
 - prende-se com a evolução conceptual do modo como são tratados os estudantes e, conseqüentemente, da sua passagem para serem encarados como utentes de um serviço de educação.
- ▶ Esta evolução do conceito – que deixa cair por terra a figura do sujeito passivo do sistema – obriga a uma transfiguração das instituições de ES na dimensão e tipo de oferta formativa que prestam, passando do "mero" serviço de transmissão de conhecimentos para o campo da competição qualitativa da prestação do serviço de educação.

Conclusões:

O estudo revela que é a perspectiva de ter uma carreira aliciante e um grau académico que motivam alguém a entrar no ES

- ▶ <http://diario.iol.pt/sociedade/ensino-superior-estudantes-faculdades-universidades-ensino/1029420-4071.html>
- ▶ http://www.canalup.tv/?menu=noticia&id_noticia=3079

Agência de Avaliação e Acreditação do ES

- ▶ Foi instituída a Agência de Avaliação e Acreditação do ES (A3ES), entidade independente do Governo e das instituições de ensino superior, responsável pelos procedimentos de garantia da qualidade, bem como pela inserção de Portugal no sistema europeu de garantia da qualidade do ES – compatível com as práticas internacionais, em que a avaliação exterior e independente é obrigatória e serve de base ao processo de acreditação das instituições e dos seus cursos;
- ▶ Presidente do Conselho de Administração: Alberto Amaral (CIPES também).

- ▶ Site oficial: <http://www.a3es.pt/pt>
- Plano de actividades:
 - Ver, sobretudo, o ponto 4 (prioridades) (paragrafo 6: ordem de prioridades para 2009, paragrafo 7: exercício de triagem; último paragrafo: sistema estabilizado).
- Guiões e procedimentos:
 - <http://www.a3es.pt/pt/avaliacao-e-acreditacao/guioes-e-procedimentos>
- Quadro normativo (fixação de prazos e de taxas):
 - <http://www.a3es.pt/pt/avaliacao-e-acreditacao/quadro-normativo>
- Normas para a avaliação externa:
 - <http://www.a3es.pt/pt/avaliacao-e-acreditacao/normas-para-avaliacao-externa>

- ▶ Lei nº 38/ 2007 de 16 de Agosto (Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior: http://devel.mctes.pt/archive/doc/Lei_38_2007,_16_Agosto.pdf);
- ▶ Decreto-Lei nº 369/ 2007 de 5 de Novembro (Criação da Agência de Avaliação e Acreditação para a garantia da qualidade do ES (“Agência”) e respectivos estatutos:
http://devel.mctes.pt/archive/doc/DL_no_369___2007_Agencia_de_Avaliacao_e_Acred._do_E.S..pdf);
- ▶ Regulamento nº 504/ 2009 de 18 de Dezembro de 2009 (Procedimentos de avaliação e de acreditação das instituições de ES e dos respectivos ciclos de estudos: <http://www.a3es.pt/pt/avaliacao-e-acreditacao/quadro-normativo/regulamento> e <http://dre.pt/pdf2sdip/2009/12/244000000/5123751241.pdf>);
- ▶ Deliberação nº 3349/2009 de 18 de Dezembro de 2009 (Prazos para apresentação dos pedidos de acreditação prévia de novos ciclos de estudos e de acreditação preliminar de ciclos de estudos em funcionamento: <http://www.a3es.pt/pt/avaliacao-e-acreditacao/quadro-normativo/despacho-de-fixacao-de-prazos> e <http://dre.pt/pdf2sdip/2009/12/244000000/5123751237.pdf>).

Na ESEV

- ▶ Para além de todo o trabalho dos órgãos de gestão, dos vários serviços e da Cooperação Internacional, criação de comissões de trabalho e:

- ▶ Processo de auto-avaliação dos cursos com análise SWOT e divulgação no site da ESEV prevista;
 - FORMULAÇÃO DE METAS (definição de objectivos)
 - AUTO-REGULAÇÃO (controlo dos objectivos, controlo do processo, controlo dos resultados)
 - PROMOÇÃO DA QUALIDADE (aperfeiçoamento e reformulação de metas)
 - RESPONSABILIZAÇÃO (auto-avaliação, avaliação externa, certificação)

- ▶ Criação do grupo GEABA (Grupo “Entender, Acompanhar Bolonha e Agir”) (Reunião do CD, 26 de Dezembro de 2008);
 - Enquadramento, missão (prioridades, objectivos: acompanhar Bolonha sobretudo ao nível da *implementação de um sistema de garantia da qualidade na ESEV para apoiar o processo de acreditação e avaliação*), constituição, documentos orientadores, trabalhos desenvolvidos, eventos promovidos e participação em eventos: ver a página internet da ESEV (*que vem responder às exigências de publicação e de divulgação*):
<http://www.esev.ipv.pt/PBolonha/PB.aspx>

– Várias fases do processo:

Dados de base:

- na entrada dos alunos
- qualificações dos docentes
- instalações e equipamentos
- recursos financeiros

Durante a formação:

- programas (competências e conteúdos)
- organização pedagógica, ...
- procedimentos administrativos
- desempenho de alunos/docentes
- opiniões (nomeadamente sobre a preparação para o mundo do trabalho e sobre o estágio/ projecto)

Saída

- avaliação de resultados da licenciatura:
 - taxas de sucesso
 - médias finais de curso
 - tempos de conclusão, ...
- opinião dos diplomados sobre a preparação para o mundo do trabalho, a formação
- opinião dos empregadores sobre o desempenho dos diplomados

– GEABA

Trabalhos desenvolvidos ou a ser desenvolvidos

- ▶ 1ª Reunião Geral no dia 4 de Março de 2009;
- ▶ Organização das informações sobre o grupo na página internet da ESEV, em colaboração com o Centro de Apoio informático;
- ▶ Organização da informação por curso;
- ▶ Trabalhos desenvolvidos com os Serviços Académicos (estatísticas) (**Observatório da Formação**);
- ▶ Recolha de informações, sob a forma de fichas, sobre a cooperação e a mobilidade nacional e internacional, a investigação ligada ao curso e as actividades extra-curriculares;
- ▶ Elaboração de inquéritos no âmbito da constituição do Observatório da Trajectória Profissional e da Gestão da Carreira, em colaboração com o Dr. Luís Nuno Sousa (Área Científica de Ciências Sociais);
- ▶ 2ª Reunião Geral no dia 13 de Maio de 2009;
- ▶ Constituição de um quadro geral com a tipologia das horas por curso e respectivo percentagem;
- ▶ Apreciação pelo Conselho Pedagógico em 10 de Julho de 2009 dos inquéritos elaborados no âmbito do **Observatório da Trajectória Profissional e da Gestão da Carreira** ;
- ▶ Colocação on-line dos inquéritos e solicitação de preenchimento;
- ▶ Elaboração de textos introdutórios e justificativos para todas as secções;
- ▶ Elaboração de inquéritos no âmbito da constituição do **Observatório do Estágio e do Projecto**;
- ▶ Elaboração de uma parte "recursos" com uma descrição dos recursos patrimoniais e materiais;
- ▶ Trabalhos de tradução em Francês e Inglês;
- ▶ 3ª Reunião Geral no dia 8 de Janeiro de 2010.

▶ SITES

BASES

- ▶ (VER site da ESEV, “Processo de Bolonha”, para mais pormenores)
- ▶ Criação do Espaço Europeu (EE) de Ensino Superior (ES):
- ▶ Aplicação do Processo de Bolonha (PB) (<http://www.ond.vlaanderen.be/hogeronderwijs/bologna/>), nomeadamente no que diz respeito à Aprendizagem ao Longo da Vida (ALV) (<http://alv.addition.pt/>);
- ▶ ENQA (European Network for Quality Assurance in Higher Education; 2000):
<http://www.enqa.eu/index.lasso>

Política da ENQA para a garantia da qualidade no EEES (Louvain La Neuve, Be, cimeira 28–29 de Abril de 2009):
<http://www.enqa.eu/files/ENQA%20Position%20Paper%20FR.pdf>
- ▶ EQAR (European Quality Assurance Register; 2008):
http://www.eqar.eu/uploads/media/EQAR_Infodoc.pdf
- ▶ EUA (European University Association; Institutional Evaluation Programme, Guidelines for Participating Institutions 2008):
http://www.eua.be/fileadmin/user_upload/files/Institutional_Evaluation_Programme/Guidelines_IEP_unis_08_Update.pdf