

***Cultura de Qualidade nas
Instituições de Ensino Superior***

Sistemas de Gestão da Qualidade no Ensino Superior

**Comissão CS/11
Instituto Português da Qualidade**

20.10.2010

Sérgio Machado dos Santos

A3ES

Qualidade e Garantia da Qualidade na Agenda do Espaço Europeu de Ensino Superior

- **A temática adquiriu uma importância crescente ao longo do Processo de Bolonha**
 - Abordagem “tímida” na Declaração de Bolonha
 - Desenvolvimento em *crescendo* ao longo dos sucessivos Comunicados
- **Apareceu associada às reformas na organização do ensino**
 - Exemplo: A ***Reforma para a Qualidade***, na Noruega
- **Marco importante: a adoção dos ESG em 2005**
 - Estabelecimento de um referencial comum para a garantia da qualidade no EEES
 - Transposição para os regimes jurídicos nacionais

O Papel Nuclear da Avaliação Interna [1]

➤ **Princípio fundamental** (afirmação da autonomia institucional)

- *A qualidade e a garantia da qualidade são responsabilidade, em primeiro lugar, das próprias instituições de ensino superior*

➤ **Parte 1 dos ESG**

- Estabelece padrões e orientações para a garantia interna da qualidade nas IES
- Padrão 1.1 – Política e procedimentos para a garantia da qualidade
 - As IES deverão dispor de uma política e procedimentos formais para a garantia da qualidade e os padrões de qualidade dos seus cursos e graus.

➔ Obrigatoriedade de as IES desenvolverem um SIGQ ←

O Panorama Europeu na Garantia da Qualidade

- Avanços muito significativos na Garantia Externa da Qualidade
 - Instalação de “Agências” em todos os países subscritores
 - Diversidade de abordagens → multiplicidade de processos de avaliação / acreditação / auditoria ... (contextualizados)
 - Situação evolutiva muito dinâmica

- Progressos mais lentos na implantação dos SIGQ
 - Generalização do desenvolvimento de instrumentos de garantia da qualidade
 - Evolução positiva no envolvimento dos estudantes e outros parceiros
 - Mas: com problemas de sistematização e coerência global (e alguma confusão de conceitos)

O Papel Nuclear da Avaliação Interna [2]

➤ Características básicas da **avaliação interna**

- **Processo sistemático:** Implica monitorização e controlo, mas também avaliação e retroacção → orientado à *melhoria contínua*
 - **Processo abrangente:** avalia todas as actividades nucleares e os agentes envolvidos
 - **Processo participativo:** envolve activamente todos os actores
 - **Processo institucionalizado:** obedece a uma política institucional para a qualidade e envolve estruturas e procedimentos devidamente institucionalizados
- SIGQ formalmente constituído
- Orientado à melhoria contínua da qualidade

Princípios Orientadores para um SIGQ

➤ Exemplo de “Boas Práticas” (NOKUT):

- *O sistema de garantia interna de qualidade deverá:*
 - Estar bem integrado e articulado com os mecanismos de governação
 - Gerar informação adequada e assegurar a respectiva análise e disseminação pelos diversos níveis de responsabilidade e gestão
 - Dispor de procedimentos para a tomada de medidas para o desenvolvimento e melhoria institucional
 - Estar baseado em procedimentos intimamente associados aos próprios processos e ambientes de aprendizagem
 - Ser motivador para todo o pessoal e estudantes
 - Ser avaliado internamente e desenvolvido de acordo com as necessidades

Referenciais para os SIGQ

➤ **Padrões Europeus (ESG)**

- Parte 1 dos ESG (orientados à garantia da qualidade do ensino)

➤ **Regime jurídico nacional**

- RJIES
- Lei nº 38/2007

➤ **Sugestão de referenciais no estudo da A3ES**

- Conjunto de 10 referenciais, acompanhados de orientações
 - 7 alinhados com a Parte 1 dos ESG
 - 3 adicionais, relativos à investigação e desenvolvimento, à interacção com a sociedade e à internacionalização
- Documento orientador para as instituições

Requisitos essenciais para os SIGQ

➤ Definição explícita de objectivos de qualidade

- Definição clara da missão, visão e objectivos da instituição
- Estratégia para o desenvolvimento institucional
- Objectivos específicos e metas associados a planos operacionais

➤ Adopção de um Documento Estratégico para a Qualidade

- Política institucional para a qualidade
- Organização do SIGQ (âmbito e objectivos, estruturas, níveis de responsabilidade)
- Metodologias para a avaliação interna (procedimentos para a garantia da qualidade do ensino, investigação e relações com o exterior, bem como dos recursos humanos, materiais e serviços)
- Produção e difusão (interna e externa) da informação
- Participação dos parceiros (internos e externos)
- “Meta-avaliação”

➤ Sistema de informação

Cultura de Qualidade

➤ Elementos para uma cultura de qualidade (EQAF 2007)

- Clareza de propósito
- Lideranças inspiradoras e motivadoras
- Envolvimento da comunidade académica
 - foco na mudança de comportamento das pessoas
- Centralidade do estudante
 - nos processos de aprendizagem
 - no envolvimento nos processos de avaliação
- Processo integrado e contínuo de auto-reflexão (ciclos de qualidade)
- Criação de um ambiente apropriado a iniciativas de melhoria, mesmo quando impliquem a assunção de risco

“The quest for the Holy Grail of optimum quality assurance is more about smart systems than about large ones”

· U  · C · UNIVERSIDADE DE COIMBRA

DETERMINANTES DE UM NOVO MODELO DE GESTÃO:
CONTEXTO DE MUDANÇA NA UC

Marisa Silva | Universidade de Coimbra Encontro "Sistemas de Gestão da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior" CSQ11 | IPQ | 2010.10.20

· U  · C · UNIVERSIDADE DE COIMBRA

1 | CONTEXTO
2 | NOVO MODELO DE GESTÃO
3 | SISTEMA DE GESTÃO
4 | GESTÃO DA MUDANÇA

Marisa Silva | Universidade de Coimbra Encontro "Sistemas de Gestão da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior" CSQ11 | IPQ | 2010.10.20



1 | contexto

Explosão do Sistema de Ensino Superior (anos 80 e 90)

Recente decréscimo significativo de alunos tradicionais (licenciaturas)

Pressão no sentido da redução do financiamento público

- Contexto fortemente competitivo, em particular na Investigação
- 2000: Mudança no Sistema de Contabilidade Educação (POC-E)
- Últimos anos com fortes perturbações de enquadramento ("políticas" de financiamento; mudanças de regras do Tesouro; etc.)
- 2007: Alteração no Regime Jurídico das IES (RJIES)
- 7.º Programa Quadro – Financiamento a Custos Totais

Marisa Silva | Universidade de Coimbra Encontro "Sistemas de Gestão da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior" CS/11 | IPO | 2010.10.20

1 | contexto

O Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior

Lei n.º 62/2007, de 10 de Setembro | cap. IV | art. 76.º a 107.º

define e enquadra o governo próprio e a autonomia de gestão das IES



Os Estatutos da Universidade de Coimbra

Despacho Normativo n.º 43/2008, 01 de Setembro de 2008

1 | contexto

Estatutos da Universidade de Coimbra

Princípios de Governação da Universidade

Artigo 8.º | **Gestão da Qualidade**

"1 — A Universidade adopta, em todas as áreas de actuação, práticas baseadas em sistemas de gestão da qualidade aferidos e avaliados segundo padrões reconhecidos internacionalmente."

1 | contexto

Estatutos da Universidade de Coimbra

Artigo 9º | **Gestão descentralizada** [na governação da UC]

*"Salvaguardada a unidade de decisão e acção estratégica, o governo da Universidade de Coimbra assenta numa **gestão descentralizada**, através da delegação de competências nos órgãos de direcção das Faculdades e de outras unidades orgânicas."*

*"As Faculdades e as demais unidades orgânicas **gozam de autonomia científica, pedagógica e cultural**, mas não são dotadas de autonomia administrativa e financeira." (n.º3)*

1 | contexto

Estatutos da Universidade de Coimbra

Criação de um **Centro de Serviços Comuns** (CSC.UC)

- organizado e dirigido pela Administração, que pode "*funcionar de forma desconcentrada, à luz dos princípios de eficiência e eficácia do serviço público*" (art. 27.º, n.º 2);
- "*o processo de integração na Administração da Universidade de Coimbra das administrações das Faculdades que actualmente gozam de autonomia administrativa e financeira*" pressupõe a criação do CSC (art. 69.º, n.º 1).

1 | contexto

Estatutos da Universidade de Coimbra

“A Universidade de Coimbra afirma-se pela conjugação da tradição, da contemporaneidade e da inovação.”

Art.º 4.º n.º2

• U  C • UNIVERSIDADE DE COIMBRA

2 | Novo modelo de gestão



Marisa Silva | Universidade de Coimbra

Encontro “Sistemas de Gestão da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior” CS/11 | IPQ | 2010.10.20

2 | novo modelo de gestão

Estudo de viabilidade para CSC.UC e elegibilidade de processos

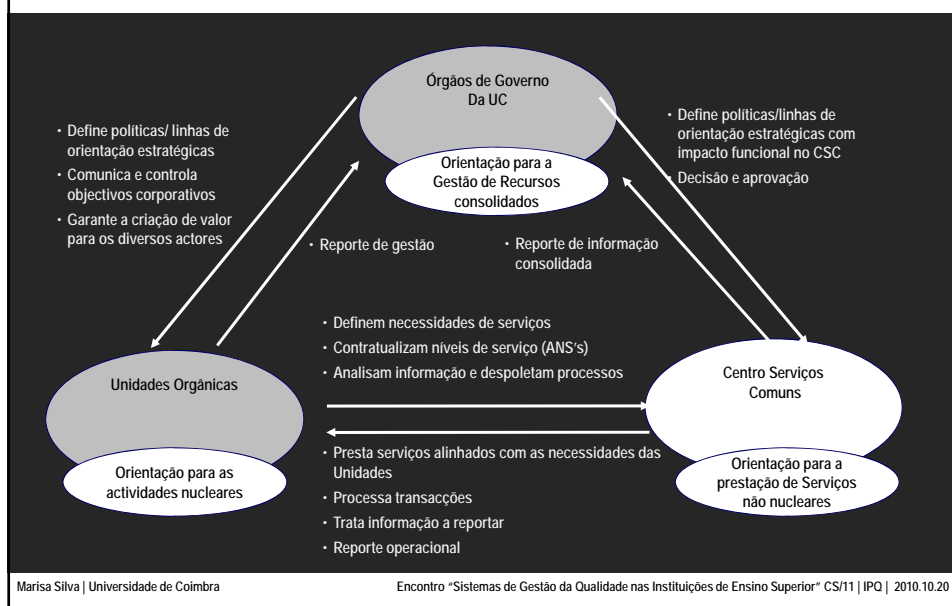
Os processos mais apropriados aos serviços comuns são aqueles que **não têm** uma importância estratégica vital para a actividade nuclear e que são prática corrente na generalidade das unidades orgânicas.



Marisa Silva | Universidade de Coimbra

Encontro "Sistemas de Gestão da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior" CS/11 | IPO | 2010.10.20

2 | novo modelo de gestão



Marisa Silva | Universidade de Coimbra

Encontro "Sistemas de Gestão da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior" CS/11 | IPO | 2010.10.20

2 | novo modelo de gestão

BENEFÍCIOS GERAIS DO CSC

- Capacitação para, com os recursos disponíveis, garantir níveis superiores de eficiência e de qualidade, baseados nas melhores práticas
- *Standardização* de políticas e processos
- Aumento da produtividade
- Incremento de competências por maior especialização
- Implementação de múltiplos pequenos ganhos
- Minimização do número de sistemas

BENEFÍCIOS SECTORIAIS DO CSC

Benefícios para as Unidades

- Liberta a gestão das Unidades das actividades de suporte
- Melhora o apoio à decisão
- Reduz as tensões entre a gestão de linha e o *staff* de suporte
- Focaliza a responsabilidade na gestão dos seus custos

Benefícios para a Administração

- Cria e desenvolve competências especializadas
- Incrementa o controlo financeiro e operacional
- Melhora o alinhamento das funções de suporte com as necessidades dos diversos actores
- Motiva os colaboradores
- Potencia a prestação de serviços e racionaliza a sua aquisição

2 | novo modelo de gestão

A forma como as estruturas definidas se relacionam deverá seguir os seguintes **Princípios Operacionais**:

- O CSC executa processos;
- Os ANS (acordos de nível de serviço) definem a responsabilidade e nível de serviço a prestar pelo CSC às Unidades Orgânicas;
- Os Órgãos de Governo, Unidades e CSC monitorizam os resultados e desempenho e promovem a melhoria contínua dos processos que desenvolvem.

2 | novo modelo de gestão

Estruturas Dinamizadoras

- ➔ **Comité de acompanhamento**
Objectivos: Assegurar o acompanhamento e a gestão global do projecto
- ➔ **Grupos de reflexão**
Objectivos: Identificação de serviços, interlocutores e requisitos de interface por Serviço; validação de trabalhos desenvolvidos
- ➔ **Grupos de trabalho**
Objectivos: Proposta de desenho dos novos processos; acompanhamento dos trabalhos de consultora (se aplicável)

2 | novo modelo de gestão

breve descrição do projecto

0. GESTÃO DO PROJECTO
Comité de acompanhamento

1. VIABILIDADE

2. DESENHO
Grupos de Reflexão
Grupos de Trabalho

3. IMPLEMENTAÇÃO

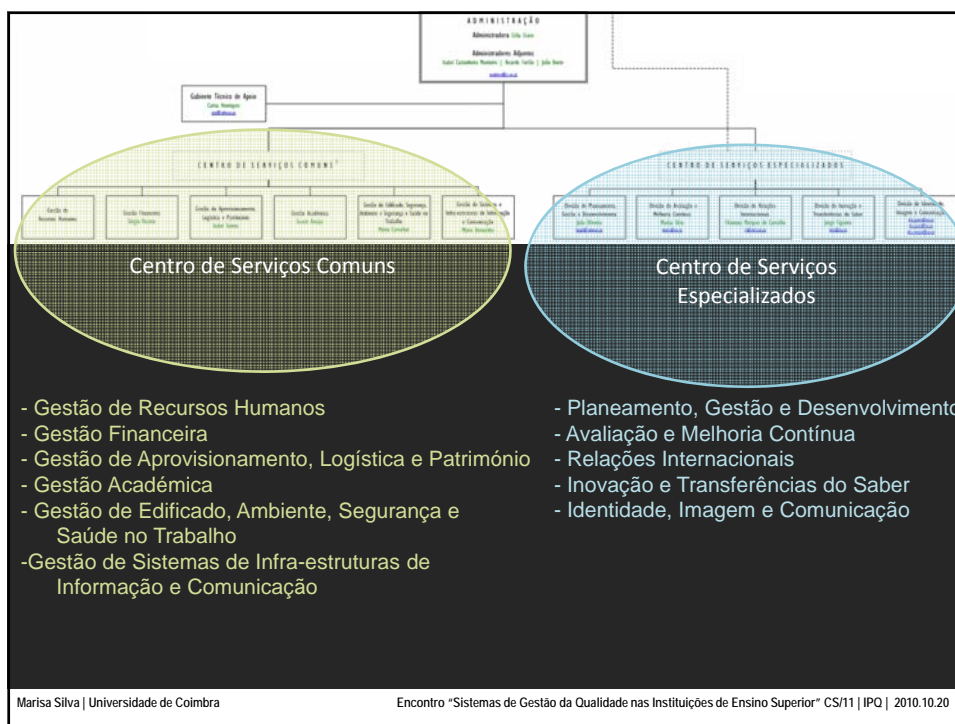
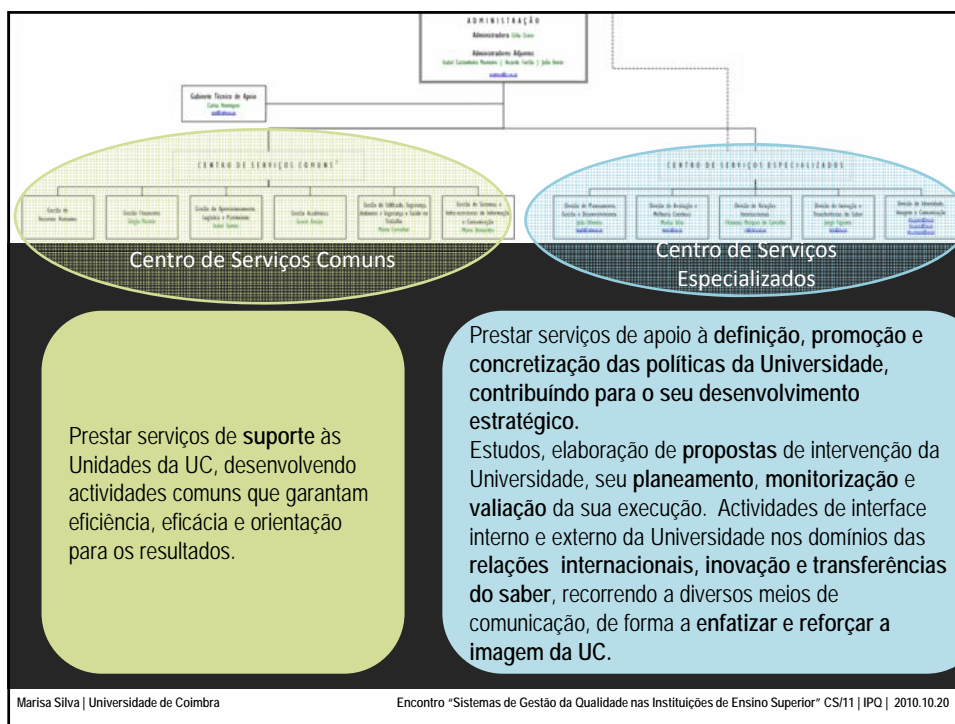
Grupos de Trabalho

5. PLANO DE COMUNICAÇÃO E GESTÃO DA MUDANÇA

Comité de acompanhamento

4. E
S
T
A
B
I
L
I
Z
A
Ç
Ã
O
&
O
P
T
I
M
I
Z
A
Ç
Ã
O





U C UNIVERSIDADE DE COIMBRA

3 | Sistema de Gestão



Marisa Silva | Universidade de Coimbra Encontro "Sistemas de Gestão da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior" CS/11 | IPQ | 2010.10.20

3 | sistema de gestão

oportunidade para o alinhamento



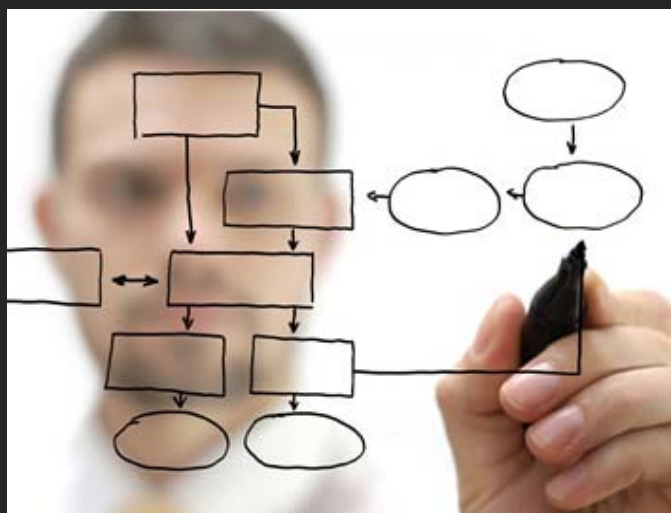
Marisa Silva | Universidade de Coimbra Encontro "Sistemas de Gestão da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior" CS/11 | IPO | 2010.10.20

3 | sistema de gestão

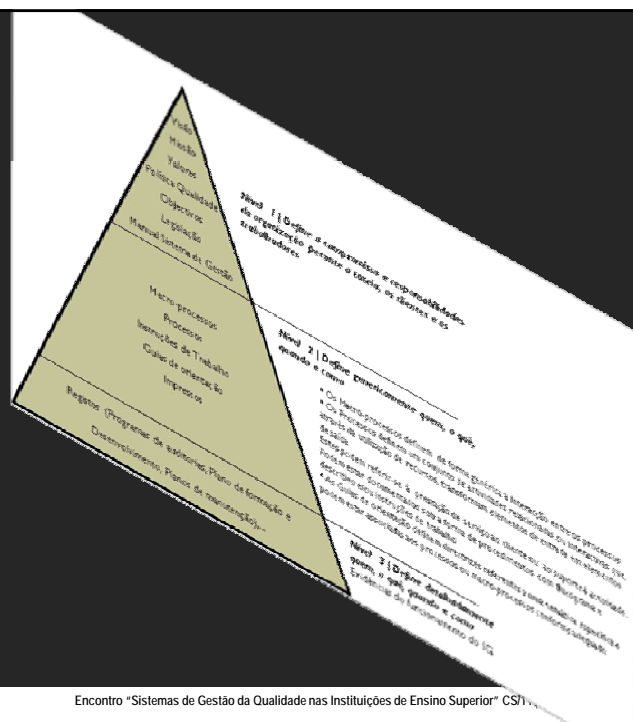
[re]desenho do sistema de gestão

Serviços
 Requisitos
 Patamares Qualidade
 Eficiência
 Eficácia
 Automatização
 Desmaterialização

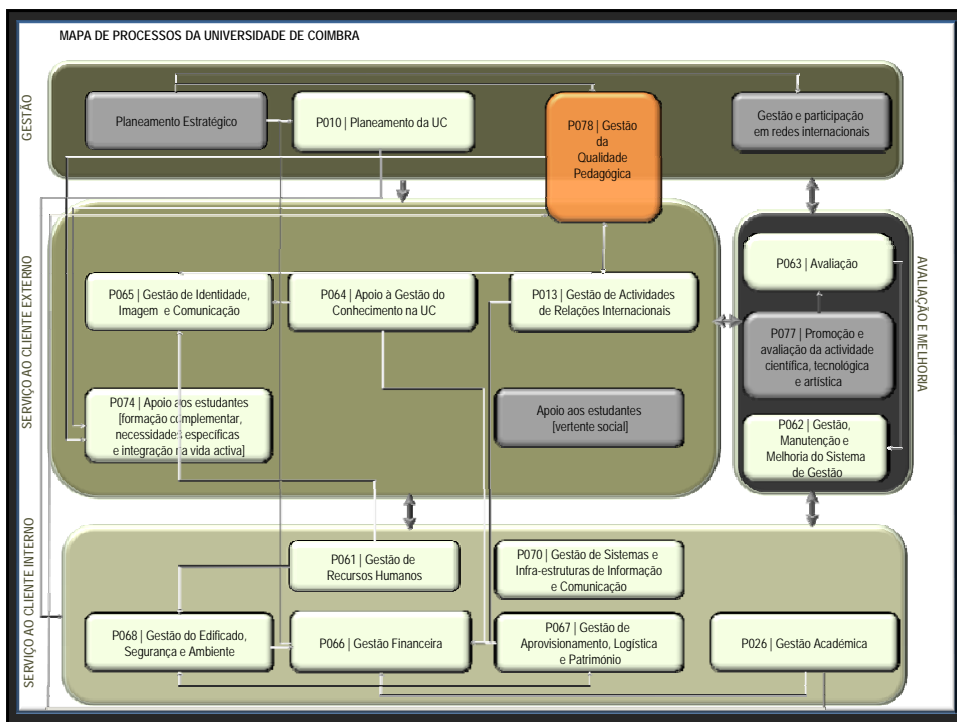
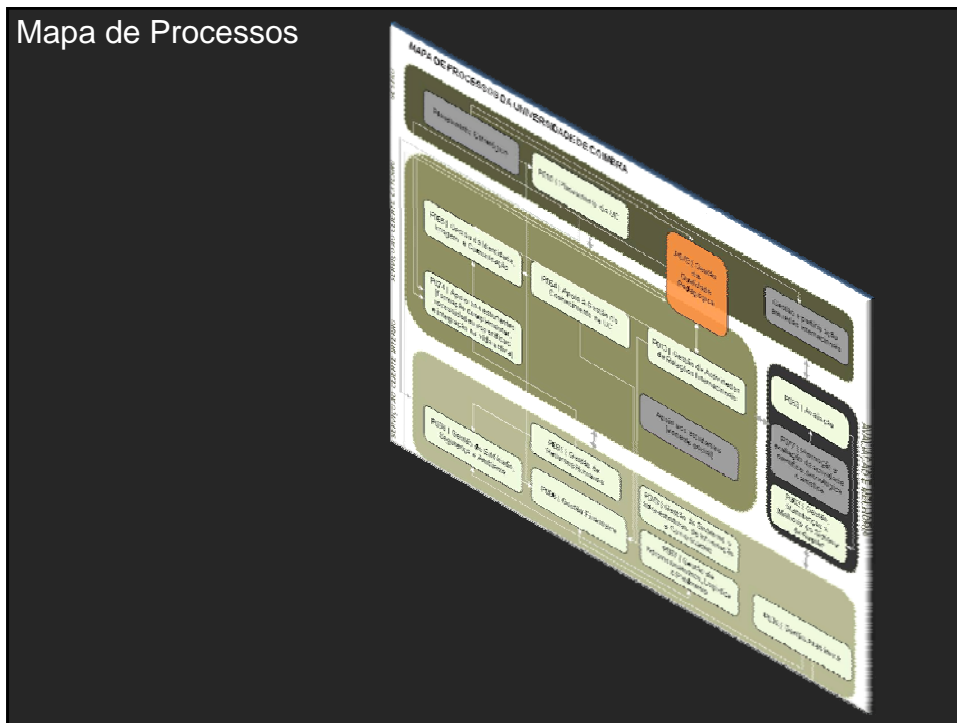
Processos
 Templates
 Indicadores
 Processos Auscultação
 Interface entre Unidades
 Articulação com SI



Estrutura documental



Mapa de Processos



Macro-processos / Referenciais SGQ

Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sistema de Gestão da UC										
Manual do Sistema de Gestão	☺									
Gestão, Manutenção e Melhoria do Sistema de Gestão	☺				☺	☺				
Avaliação		☺				☺	☺			
Gestão da Qualidade Pedagógica		☺	☺				☺			
Gestão Académica			☺				☺			
Apoio aos Estudantes			☺							
Apoio aos Estudantes [Vertente Social]			☺							
Regulamentos			☺							
Apoio à Gestão do Conhecimento na UC			☺					☺	☺	
Gestão de Recursos Humanos				☺						
Gestão do Edificado, Segurança e Ambiente					☺					
Gestão de Aprovisionamento, Logística e Património					☺					
Gestão de Sistemas de Infra-estruturas de Informação e Comunicação						☺				
Gestão de Identidade, Imagem e Comunicação							☺	☺		
Promção e Avaliação da Actividade Científica, Tecnológica e Artística								☺	☺	
Gestão e Participação em Redes Internacionais										☺
Gestão de Actividades de Relações Internacionais										☺

Macro-processos / Referenciais SGQ

Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sistema de Gestão da UC										
Manual do Sistema de Gestão	☺									
Gestão, Manutenção e Melhoria do Sistema de Gestão	☺				☺	☺				
Avaliação		☺				☺	☺			
Gestão da Qualidade Pedagógica		☺	☺				☺			
Gestão Académica			☺				☺			
Apoio aos Estudantes			☺							
Apoio aos Estudantes [Vertente Social]			☺							
Regulamentos			☺							
Apoio à Gestão do Conhecimento na UC			☺					☺	☺	
Gestão de Recursos Humanos				☺						
Gestão do Edificado, Segurança e Ambiente					☺					
Gestão de Aprovisionamento, Logística e Património					☺					
Gestão de Sistemas de Infra-estruturas de Informação e Comunicação						☺				
Gestão de Identidade, Imagem e Comunicação							☺	☺		
Promção e Avaliação da Actividade Científica, Tecnológica e Artística								☺	☺	
Gestão e Participação em Redes Internacionais										☺
Gestão de Actividades de Relações Internacionais										☺

Referenciais | Legenda:
 1. Definição da Política e Objectivos de Qualidade; 2. Definição e Garantia da Qualidade da Oferta Formativa; 3. Garantia da Qualidade das Aprendizagens e Apoio aos Estudantes; 4. RH; 5. Recursos Materiais e Serviços; 6. SI; 7. Informação Pública; 8. I&D; 9. Relações com o Exterior; 10. Internacionalização.
 Santos, 2009.

Manual do Sistema de Gestão



U C UNIVERSIDADE DE COIMBRA

4 | Gestão da mudança

Maria Glória | Universidade de Coimbra Encontro "Sistemas de Gestão da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior" CSQ11 | IPQ | 2010.10.20

4 | gestão da mudança

ENTRAVES À MUDANÇA



4 | gestão da mudança

ENTRAVES À MUDANÇA

- Dificuldade em identificar sinais de necessidade de mudança
- Rotinas / dificuldade devido às exigências do dia-a-dia
- Cultura da organização (reflexo da forma de agir e pensar)
- Falta de envolvimento dos elementos da organização
- Aversão ao risco inerente à mudança (aventurar-se no desconhecido)
- Custo da mudança (balanço entre a necessidade de mudança, o custo, o risco e o retorno esperado)
- Entraves psicológicos individuais à mudança
 - Falta de confiança e optimismo
 - Falta de experiência passada que constitua fonte de segurança
 - Falta de motivação

Pina e Cunha e Rego (2002)

4 | gestão da mudança

PROJECTO AMBICIOSO COM IMPACTO EM TODA A COMUNIDADE UNIVERSITÁRIA



IMPORTÂNCIA DE ENVOLVER DIVERSOS INTERLOCUTORES / TRABALHADORES



PLANO DE COMUNICAÇÃO
E GESTÃO DA MUDANÇA



4 | gestão da mudança

PROJECTO COM IMPACTO EM TODA A COMUNIDADE UNIVERSITÁRIA



PLANO DE COMUNICAÇÃO E GESTÃO DA MUDANÇA



Divulgação regular de informação | Formação das novas chefias | Formação dos trabalhadores



Divulgação de informação à comunidade universitária

Página Web | *Newsletter* | Reuniões | *Flyers* | Cartazes | Emails

4 | gestão da mudança

Iniciativa 1 | Kickoff da Gestão da Mudança

Planeamento
 Construção da Identidade do Projecto
 ChangeSurvey | Diagnóstico à Mudança



Caracterização da Amostra
 Programa de Reestruturação
 Atitude da Gestão de Topo no processo
 Eu e o novo contexto profissional

4 | gestão da mudança

Iniciativa 2 | Comunicar, Apropriar e Gerir a Mudança

Estratégia de Comunicação e Divulgação
 Encontros de Chefias e Lideranças
 Kit de Acolhimento

- Acção para agentes de mudança
- Teambuilding entre dirigentes das estruturas [Força da Academia]
- Teambuilding Equipas Naturais
- Desenvolvimento de novo modelo de acolhimento e kit de acolhimento
- FAQs [pedido de contributos para questões, tratamento e disponibilização via newsletter e site]
- Formação on-job
- ...



Concluindo...

Mudança planeada?

versus (???)

Mudança emergente?

Concluindo...

É necessário conferir complementaridade às duas lógicas:

- (1) a visão da mudança como uma sequência de passos planeados;
- (2) as contribuições da mudança emergente.

A importância da mudança emergente como fonte de vitalidade organizacional

Concluindo...

Esta complementaridade poderá passar pelo **planeamento da mudança emergente**, não com o propósito de a formalizar ou tornar previsível, mas para **facilitar a sua ocorrência** e colher os seus benefícios de uma forma mais sistemática.

A dificuldade de relacionar processos tão distintos, e em alguns aspectos quase contrários, não promete ser fácil – parecendo haver neles um pendor de paradoxalidade de difícil ultrapassagem.

Apesar disso, essa conjugação constitui um **desafio importante** para muitas organizações contemporâneas.

Pina e Cunha e Rego (2002)



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Marisa Silva | marisa@uc.pt
Divisão de Avaliação e Melhoria Contínua

2010: Acreditação Ano Zero

Os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade na Rede das Instituições de Ensino Superior em Portugal

Cláudia S. Sarrico (ISEG-UTL) e Madalena Fonseca (A3ES)

Encontro Sistemas de Gestão da Qualidade no Ensino Superior
Instituto Português da Qualidade

Caparica, 20 de Outubro de 2010

Plano da Apresentação

- Parte I

- Qualidade no ensino superior
- Autonomia *versus* responsabilização e prestação de contas
- Avaliação da qualidade
- Indicadores de desempenho

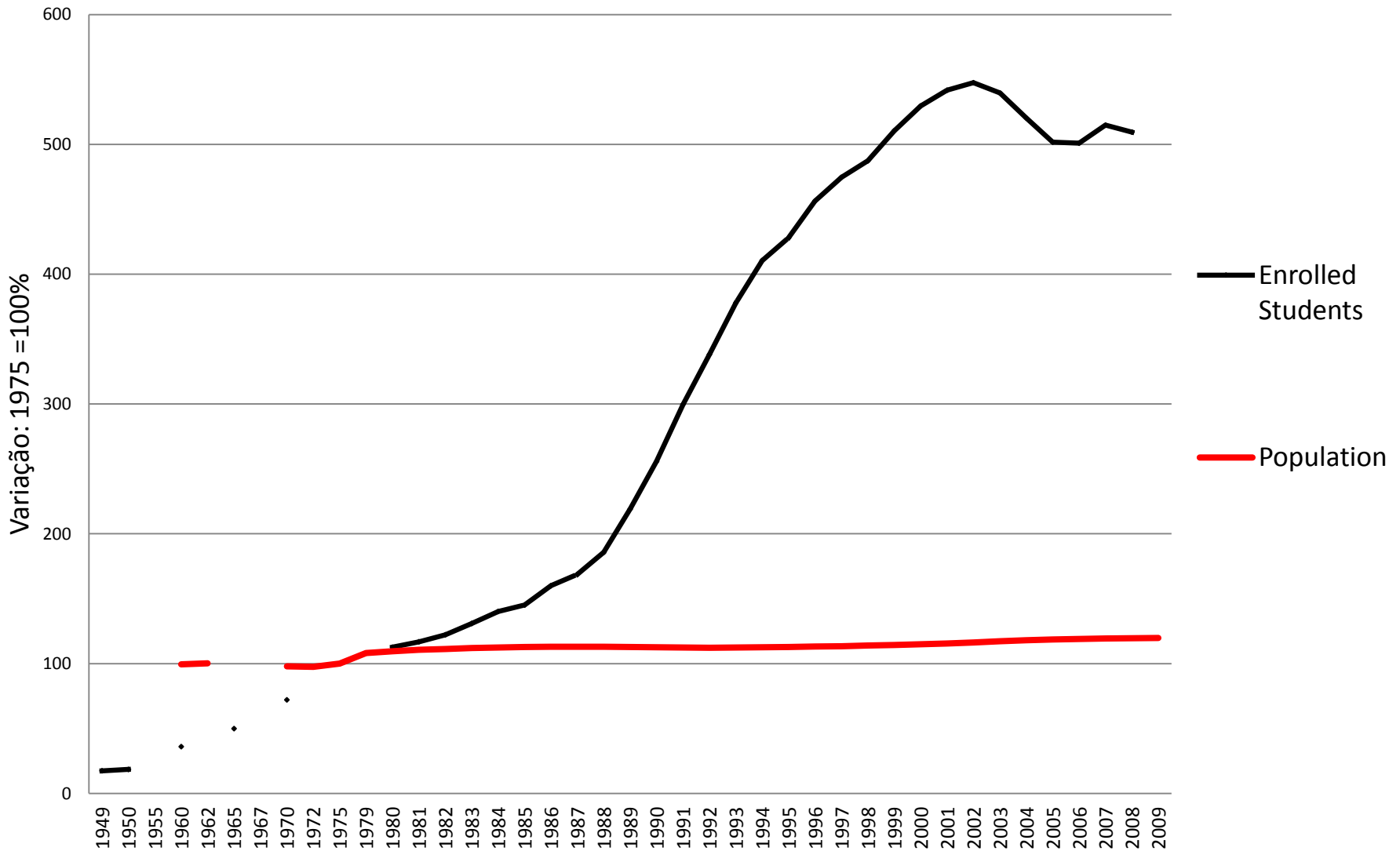
- Parte II

- Garantia de Qualidade, Criatividade, Inovação
- GQ: diversidade e flexibilidade *versus* normalização e rigidez
- Sistemas internos de garantia de qualidade
- Principais Procedimentos/ Modelos de GQ das IES em Portugal

- É preciso ter em conta conceitos de qualidade absoluta e de qualidade relativa.
- A garantia de qualidade não se deverá converter num fardo burocrático, com a normalização dos sistemas e destruição do potencial de criatividade das universidades.
- **A garantia de qualidade deve criar qualidade e não trabalho** (Sursock, 2002).

Estudantes matriculados no Ensino Superior em Portugal

1975 = 100%

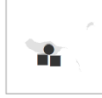


Azores



0 100 km

Madeira

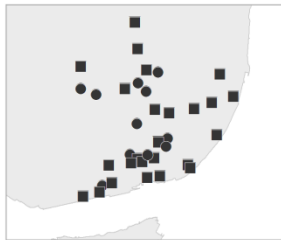


0 50 km

Porto



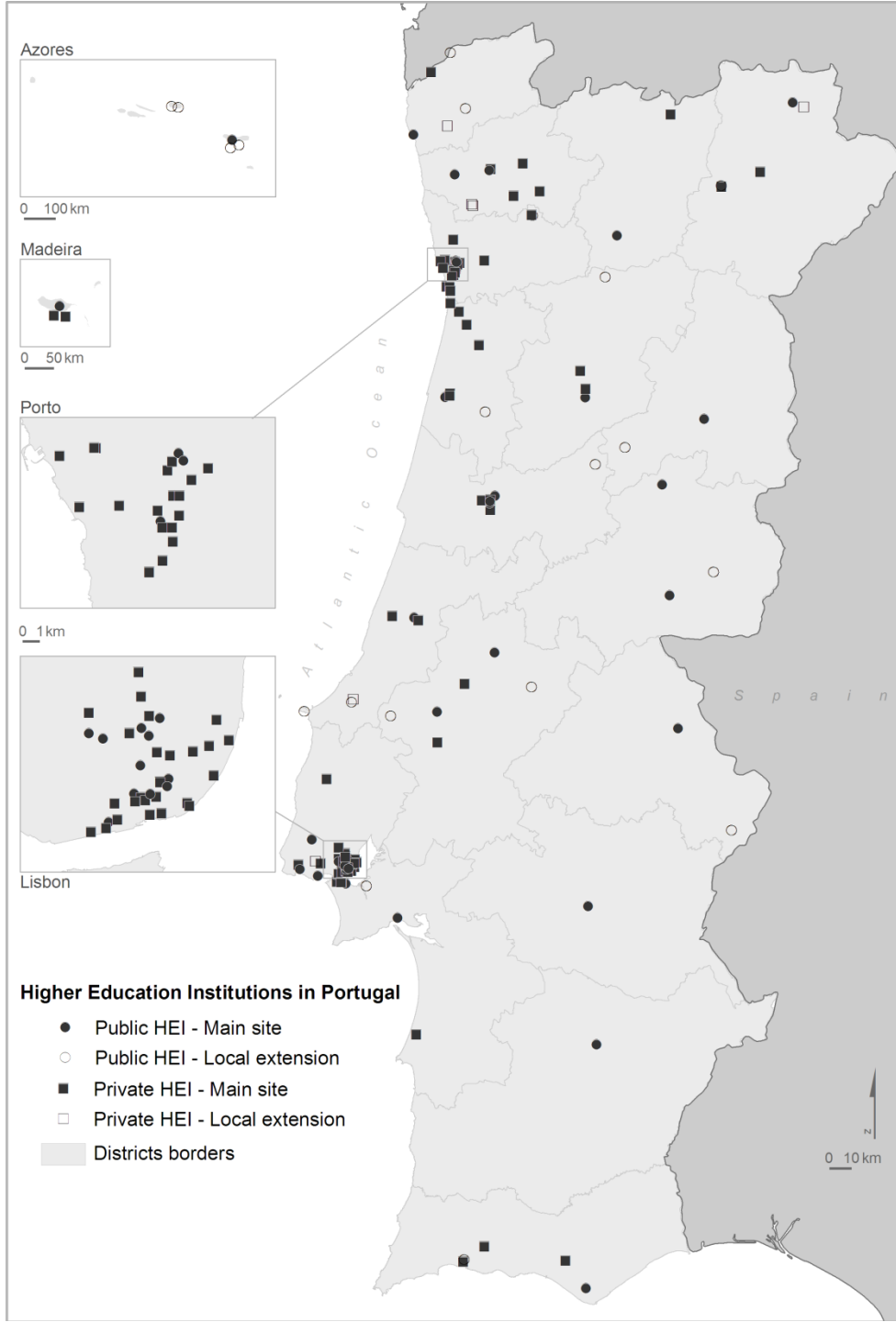
0 1 km



Lisbon

Higher Education Institutions in Portugal

- Public HEI - Main site
- Public HEI - Local extension
- Private HEI - Main site
- Private HEI - Local extension
- Districts borders



Azores



0 100 km

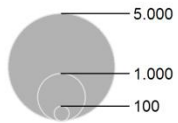
Madeira



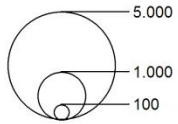
0 50 km

Access to Public Higher Education in Portugal (2009/2010)

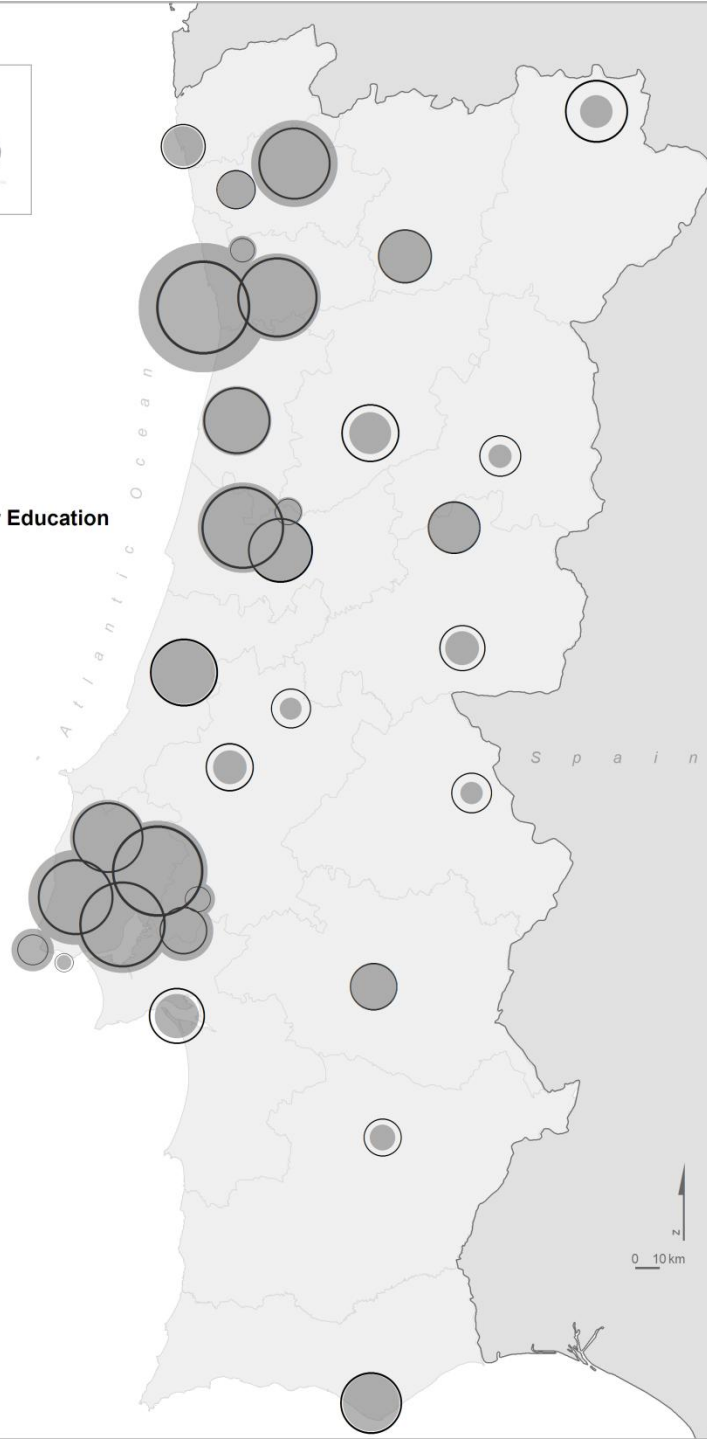
Candidates
(1st. preferences)



Vacancies
(Numerus Clausus)



Districts borders



Características básicas da **Avaliação Interna** *

- A. Processo **sistemático**: Implica monitorização e controlo, mas também avaliação e retroacção; orientado à melhoria contínua.
- B. Processo **abrangente**: avalia todas as actividades e agentes.
- C. Processo **participativo**: envolve activamente todos os actores.
- D. Processo **institucionalizado**: obedece a uma política institucional para a qualidade e envolve estruturas e procedimentos devidamente institucionalizados.

Enhancing Creativity (EUA Project)

Recomendações

1. Sensível ao **contexto**
2. Abordagem *desenvolvente*
3. **Inclusiva**
4. Envolvimento dos **actores chave**
5. Colaboração entre **IES e Agências**
6. Assunção do **risco e o insucesso**
7. **Troca de experiências**

Sete referenciais 'alinhados' com os ESG + 3*

- 1 - Definição da **política institucional e procedimentos para a garantia de qualidade**
- 2 - Garantia da qualidade da oferta formativa: **aprovação, monitorização e revisão periódica de cursos e graus**
- 3 - Garantia da qualidade das aprendizagens e apoio aos estudantes: **avaliação dos estudantes**
- 4 - Garantia da qualidade dos recursos humanos: **garantia de qualidade do pessoal docente**
- 5 - Gestão e melhoria dos recursos materiais e serviços: **recursos de aprendizagem e apoio aos estudantes**
- 6 – **Sistemas de informação** (recolha, análise e utilização da informação)
- 7 – **Informação Pública**
- 8 -Garantia da qualidade da **investigação e desenvolvimento** (contemplado em 1 -)
- 9 - Garantia da qualidade das **relações com o exterior**
- 10 - **Internacionalização**

7. Sistemas internos de garantia da qualidade:

A instituição dispõe de um sistema interno de garantia de qualidade?

Deve ser indicado em que consiste esse sistema, como actua, se já foi ou não certificado e por que entidade.

A Base de Dados

326 respostas de Unidades Orgânicas

325 respostas válidas

Têm um sistema de garantia interna de qualidade? Sim/Não

(Por Unidades Orgânicas: Faculdades e Escolas)

Tipologia das IES	Sim	Não	Não, mas...	Sim+Não, mas...	Total
Universidades Públicas	69	40	9	78	109
Politécnicos Públicos	34	44	40	74	78
Universidades Privadas	26	18	6	32	44
Politécnicos Privados	31	29	11	42	60
Outros (U. Aberta; UCP; Militares)	7	27	11	18	34
TOTAL	167	158	77	244	325

Têm um sistema de garantia interna de qualidade? Sim/Não

Percentagem por tipologia de IES

Tipologia das IES	Sim	Não	Não, mas...	Sim+Não, mas...	Total
Universidades Públicas	63,30	36,70	8,26	71,56	100,00
Politécnicos Públicos	43,59	56,41	51,28	94,87	100,00
Universidades Privadas	59,09	40,91	13,64	72,73	100,00
Politécnicos Privados	51,67	48,33	18,33	70,00	100,00
Outros (Uni. Aberta; UCP; Militares)	20,59	79,41	32,35	52,94	100,00
TOTAL	51,38	48,62	23,69	75,08	100,00

A Instituição dispõe de um sistema interno de garantia de qualidade? Procedimentos referidos pelas IES

(Total de itens)	
1. A Instituição dispõe de um sistema interno de garantia de qualidade (SIM/NÃO)	17. Cobre: Investigação Científica
2. (Se Sim) NOME	18. Cobre: Estudantes (inquéritos aos estudantes)
3. Refere explicitamente a existência de Um Sistema de Informação	19. Cobre: Docentes
4. Aplica um Sistema de Certificação da Qualidade EFQM, EQUIS, ISO ou outro	20. Cobre: Cursos (Oferta formativa)
5. Aplica um sistema "ISO"	21. Cobre: Outros (Biblioteca e outros serviços de apoio aos estudantes)
6. Não dispõe de um SIGQ, mas dispõe de uma estrutura própria para a Garantia da Qualidade: Gabinete de Qualidade/Departamento ou indica um responsável pela área, Provedor da Qualidade, Provedor do Estudante ou outro...?	22. Dá Formação
7. Enumera e descreve todos os processos internos, diferentes relatórios, registos, regulamentos de auto-avaliação...	23. Cobre: ex-alunos/Alumni/ Empregadores/ Empregabilidade
8. É feita uma monitorização da qualidade pedagógica, por exemplo com Comissões de Curso	24. Cobre: Internacionalização
9. São elaborados relatórios pedagógicos pelos responsáveis pelas unidades curriculares ou pelos Directores dos Cursos	25. Cobre: Cobre toda a Instituição
10. Existe coordenação pedagógica. É explicitamente referida a existência de Director/ Coordenador de Curso	26. Faz avaliações externas por peritos, conselhos científicos, especialistas, outras entidades, Ordens Profissionais, etc.
11. São referidos explicitamente relatórios de auto-avaliação (não se enquadrando nas restantes situações anteriores)	27. Participação de Estudantes nas Avaliações Internas
12. Não dispõe de um SIGQ, mas está a implementar um sistema	28. O Sistema ou os procedimentos foram desenvolvidos no seguimento de exercícios anteriores no âmbito do CNAVES ou outros
13. Cobre: Objectivos/ Missão da Instituição	29. Foi avaliado pela EUA (data)
14. Cobre: Gestão/ Administração	30. Avaliações internacionais por outra entidade
15. Cobre: Serviços Administrativos	31. Tem Selos de Excelência/ Prémios de Qualidade
16. Cobre: Ensino/ Aprendizagem	32. Campos com "clientes"

A Instituição dispõe de um sistema interno de garantia de qualidade? Procedimentos mais relevantes

(Itens seleccionados)

1. A Instituição dispõe de um sistema interno de garantia de qualidade (SIM/NÃO)	14. Cobre: Docentes
2. (Se Sim) NOME	15. Cobre: Cursos (Oferta formativa)
3. Refere explicitamente a existência de Um Sistema de Informação	16. Cobre: Outros (Biblioteca e outros serviços de apoio aos estudantes)
4. Aplica um Sistema de Certificação da Qualidade EFQM, EQUIS, ISO ou outro	17. Dá Formação
5. Não dispõe de um SIGQ, mas dispõe de uma estrutura própria para a Garantia da Qualidade: Gabinete de Qualidade/Departamento ou indica um responsável pela área, Provedor da Qualidade, Provedor do Estudante ou outro...?	18. Cobre: ex-alunos/Alumni/ Empregadores/ Empregabilidade
6. É feita uma monitorização pedagógica; há coordenação pedagógica (Comissão de Curso, Director de Curso, Director da UO ou outro); são elaborados relatórios de auto-avaliação.	19. Cobre: Internacionalização
7. Não dispõe de um SIGQ, mas está a implementar um sistema	20. Faz avaliações externas por peritos, conselhos científicos, especialistas, outras entidades, Ordens Profissionais, etc.
8. Cobre: Objectivos/ Missão da Instituição	21. Participação de Estudantes nas Avaliações Internas
9. Cobre: Gestão/ Administração	22. O Sistema ou os procedimentos foram desenvolvidos no seguimento de exercícios anteriores no âmbito do CNAVES ou outros
10. Cobre: Serviços Administrativos	23. Foi avaliado pela EUA (data)
11. Cobre: Ensino/ Aprendizagem	24. Avaliações internacionais por outra entidade
12. Cobre: Investigação Científica	25. Tem Selos de Excelência/ Prémios de Qualidade
13. Cobre: Estudantes (inquéritos aos estudantes)	

A Instituição dispõe de um sistema interno de garantia de qualidade? Procedimentos mais relevantes

(“Variáveis”)

1. Dispõe de um Sistema de Informação	12. Cobre: Cursos (Oferta formativa)
2. Aplica um Sistema de Certificação da Qualidade EFQM, EQUIS, ISO ou outro	13. Cobre: Outros (Biblioteca e outros serviços de apoio aos estudantes)
3. Faz monitorização pedagógica; coordenação pedagógica (Comissão de Curso, Director de Curso, Director da UO ou outro); são elaborados relatórios de auto-avaliação.	14. Dá Formação
4. Não dispõe de um SIGQ, mas está a implementar um sistema	15. Cobre: ex-alunos/ <i>Alumni</i> / Empregadores/ Empregabilidade
5. Cobre: Objectivos/ Missão da Instituição	16. Cobre: Internacionalização
6. Cobre: Gestão/ Administração	17. Faz avaliações externas por peritos, conselhos científicos, especialistas, outras entidades, Ordens Profissionais, etc.
7. Cobre: Serviços Administrativos	18. Participação de Estudantes nas Avaliações Internas
8. Cobre: Ensino/ Aprendizagem	19. O Sistema ou os procedimentos foram desenvolvidos no seguimento de exercícios anteriores no âmbito do CNAVES ou outros
9. Cobre: Investigação Científica	20. Foi avaliado pela EUA (data)
10. Cobre: Estudantes (inquéritos aos estudantes)	21. Avaliações internacionais por outra entidade
11. Cobre: Docentes	22. Tem Selos de Excelência/ Prémios de Qualidade

Procedimentos referidos por maior número de Instituições

Procedimento	Nr. de Referências	%
Há monitorização pedagógica; coordenação pedagógica (Comissão de Curso, Director de Curso, Director da UO ou outro); são elaborados relatórios de auto-avaliação.	218	67,08
Avaliação do Ensino/ Aprendizagem	218	67,08
Inclui inquéritos aos estudantes	270	83,08
Docentes (inquéritos aos docentes?/ avaliação dos docentes?)	241	74,15
Monitorização da oferta formativa – os cursos	238	73,23

▪ Os Inquéritos de satisfação aos estudantes são sempre muito valorizados, em muitas situações, descritos como **o sistema de garantia de qualidade;**

▪ Os inquéritos aos alunos são o ponto forte do sistema de garantia de qualidade maior parte das instituições

Outros Procedimentos (menos) referidos pelas Intituições

Procedimento	Nr. de Referências	%
Tem um Sistema de Informação	88	27,08
Cobre a Investigação Científica	109	33,54
Ex-alunos/Alumni/ Empregadores/ Empregabilidade	140	43,08
Internacionalização	48	14,77
Faz avaliações externas por peritos , conselhos científicos, especialistas, outras entidades, Ordens Profissionais, etc.	55	16,92
Participação de Estudantes nas Avaliações Internas	91	28,00
O Sistema ou os procedimentos foram desenvolvidos no seguimento de exercícios anteriores no âmbito do CNAVES ou outros	49	15,08
Avaliações internacionais (EUA: data)	75	23,08
Avaliações internacionais por outra entidade	12	3,69
Tem Selos de Excelência/ Prémios de Qualidade	14	4,31

A participação dos estudantes nos processos de GQ:

“Existem delegados de turma (*quase como nas escolas secundárias*), representantes dos estudantes que são os interlocutores da direcção e dos coordenadores de áreas científicas. As notas internas, avisos e outra informação para os estudantes é enviada aos delegados de turma, que têm como tarefa disseminá-la. **A direcção da Instituição convoca os delegados para reuniões gerais com os coordenadores das áreas científicas. Há uma primeira reunião anual na 3ª ou 4ª semana de aulas e outra na última semana de aulas. É elaborado um relatório para a direcção com as conclusões dessas reuniões.**”

(Instituição privada de ensino politécnico localizada em Lisboa)

A Instituição dispõe de um sistema interno de garantia de qualidade? Quocientes de Especialização, por procedimento e tipologia das IES

	TOTAL		Universidades Públicas			Institutos Politécnicos Públicos			Universidades Privadas			Institutos Politécnicos Privados			Outras (Universidade Aberta, Militares, Católica)		
	Nr.	%	Nr.	%	Q.L.	Nr.	%	Q.L.	Nr.	%	Q.L.	Nr.	%	Q.L.	Nr.	%	Q.L.
Refere explicitamente a existência de Um Sistema de Informação	88	100,0	52	59,1	1,7	2	2,3	0,1	10	11,4	0,8	13	14,8	0,8	11	12,5	1,3
Aplica um Sistema de Certificação da Qualidade EFQM, EQUIS, ISO ou outro	109	100,0	24	22,0	0,7	47	43,1	1,8	19	17,4	1,3	18	16,5	0,9	1	0,9	0,1
Count dos campos "Sim" dos pontos 9. (Monitorização Pedagógica)	218	100,0	95	43,6	1,3	47	21,6	0,9	24	11,0	0,8	27	12,4	0,7	25	11,5	1,1

A Instituição dispõe de um sistema interno de garantia de qualidade? Quocientes de Especialização, por procedimento e tipologia das IES

	TOTAL		Universidades Públicas			Institutos Politécnicos Públicos			Universidades Privadas			Institutos Politécnicos Privados			Outras (Universidade Aberta, Militares, Católica)		
	Nr.	%	Nr.	%	Q.L.	Nr.	%	Q.L.	Nr.	%	Q.L.	Nr.	%	Q.L.	Nr.	%	Q.L.
Cobre: Objectivos/ Missão da Instituição	78	100,0	30	38,5	1,1	24	30,8	1,3	11	14,1	1,0	2	2,6	0,1	11	14,1	1,4
Cobre: Gestão/ Administração	91	100,0	1	1,1	0,0	21	23,1	1,0	26	28,6	2,1	26	28,6	1,5	17	18,7	1,9
Cobre: Serviços Administrativos	112	100,0	10	8,9	0,3	24	21,4	0,9	31	27,7	2,1	28	25,0	1,4	19	17,0	1,7
Cobre: Ensino/ Aprendizagem	218	100,0	93	42,7	1,3	41	18,8	0,8	30	13,8	1,0	36	16,5	0,9	18	8,3	0,8
Cobre: Investigação Científica	109	100,0	57	52,3	1,5	9	8,3	0,3	16	14,7	1,1	19	17,4	0,9	8	7,3	0,7
Cobre: Estudantes (inquéritos aos estudantes)	270	100,0	99	36,7	1,1	66	24,4	1,0	36	13,3	1,0	41	15,2	0,8	28	10,4	1,0
Cobre: Docentes	241	100,0	98	40,7	1,2	53	22,0	0,9	32	13,3	1,0	32	13,3	0,7	26	10,8	1,1
Cobre: Cursos (Oferta formativa)	238	100,0	84	35,3	1,0	70	29,4	1,2	28	11,8	0,9	32	13,4	0,7	24	10,1	1,0
Cobre: Outros (Biblioteca e outros serviços de apoio aos estudantes)	81	100,0	23	28,4	0,8	10	12,3	0,5	18	22,2	1,6	11	13,6	0,7	19	23,5	2,3
Dá Formação	14	100,0	10	71,4	2,1	0	0,0	0,0	1	7,1	0,5	1	7,1	0,4	2	14,3	1,4
Cobre: ex-alunos/Alumni/ Empregadores/ Empregabilidade	140	100,0	56	40,0	1,2	37	26,4	1,1	16	11,4	0,8	18	12,9	0,7	13	9,3	0,9

A Instituição dispõe de um sistema interno de garantia de qualidade? Quocientes de Especialização, por procedimento e tipologia das IES

	TOTAL		Universidades Públicas			Institutos Politécnicos Públicos			Universidades Privadas			Institutos Politécnicos Privados			Outras (Universidade Aberta, Militares, Católica)		
	Nr.	%	Nr.	%	Q.L.	Nr.	%	Q.L.	Nr.	%	Q.L.	Nr.	%	Q.L.	Nr.	%	Q.L.
Cobre: Internacionalização	48	100,0	25	52,1	1,5	4	8,3	0,3	2	4,2	0,3	2	4,2	0,2	15	31,3	3,1
Cobre toda a Instituição	55	100,0	22	40,0	1,2	16	29,1	1,2	5	9,1	0,7	0	0,0	0,0	12	21,8	2,2
Faz avaliações externas por peritos, conselhos científicos, especialistas, outras entidades, Ordens Profissionais, etc.	55	100,0	26	47,3	1,4	0	0,0	0,0	2	3,6	0,3	9	16,4	0,9	18	32,7	3,3
Participação de Estudantes nas Avaliações Internas	91	100,0	41	45,1	1,3	10	11,0	0,5	14	15,4	1,1	14	15,4	0,8	12	13,2	1,3
O Sistema ou os procedimentos foram desenvolvidos no seguimento de exercícios anteriores no âmbito do CNAVES ou outros	49	100,0	30	61,2	1,8	9	18,4	0,8	2	4,1	0,3	4	8,2	0,4	4	8,2	0,8
Avaliações internacionais (EUA: data)	75	100,0	50	66,7	2,0	14	18,7	0,8	5	6,7	0,5	5	6,7	0,4	1	1,3	0,1
Avaliações internacionais por outra entidade	12	100,0	3	25,0	0,7	0	0,0	0,0	1	8,3	0,6	1	8,3	0,5	7	58,3	5,8
Tem Selos de Excelência/ Prémios de Qualidade	14	100,0	6	42,9	1,3	3	21,4	0,9	0	0,0	0,0	1	7,1	0,4	4	28,6	2,9

RESULTADOS

Preliminares...

(Conclusões)

1. Formalmente instituídos como “Sistemas” ou não, os procedimentos de GQ estão a ser activamente desenvolvidos pelas Instituições;
2. Não são processos acabados; estão a ser implementados, por fases, “às camadas”!
3. Não há uma tendência clara para desenvolver sistemas de melhoria contínua, mais do que de conformidade;
4. Dominam procedimentos de classificação mais do que processos de avaliação;
5. Há uma clara concentração dos procedimentos nos “Inquéritos Pedagógicos” aos estudantes;
6. Verificação de protocolos de funcionamento e gestão muito valorizados nalgumas IES

7. **Há alguma rigidez e normalização excessiva em muitas IES, face às suas UO;**
8. Há evidência de algum efeito de “fardo” burocrático associado aos procedimentos de GQ;
9. Alguma IES têm modelos desenvolvidos especificamente para as suas características e especificidades (IES com vocação profissionalizante, domínios artísticos, gestão e economia e outras);
10. Descrição da Missão da Instituição como explicação dos processos de garantia de qualidade;
11. **Há comportamentos dominantes por tipologia de instituição**

EXEMPLOS

Aplicação de modelos de certificação de
qualidade exteriores ao Ensino Superior
(ISO9001 ou outros...)

“O Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) da *Escola S do IPX*, certificado pela Norma NP EN ISO 9001:2008, ...assenta em três processos: Planeamento, Ensino-Aprendizagem e Consultoria e Investigação.

... As suas **saídas** (*outcomes??*) são os critérios, os métodos, os recursos e informação necessários à operação, monitorização e controlo do serviço.

- Análise e acompanhamento da **satisfação de clientes internos e externos** através de inquéritos a estudantes, antigos alunos, empregadores e parceiros.

- **Não Conformidades e Produto não conforme – exige o tratamento das não conformidades e das evidências de serviço não conforme (com referência às características de serviço e indicadores) e das acções correctivas e preventivas.**

- A implementação das acções correctivas e preventivas, seus prazos de implementação e responsáveis, são acompanhados na sua eficácia.

A revisão pela Gestão tem como **saídas a melhoria da eficácia do sistema, das características do produto e necessidade de recursos à luz dos requisitos dos clientes.**

(Extracto da resposta de uma Escola de um Instituto Politécnico Público localizado numa cidade de média dimensão)

Ensino artístico

“A **IES Música** é uma instituição do ensino superior que garante a qualidade interna dos seus cursos através de um sistema

- todos os anos, **os nossos alunos são admitidos em programas de pós-graduação nas melhores congéneres internacionais** ...Em 2009, e num universo de cerca de 119 alunos que acolhemos em 2008/2009 (cerca de 30 obtiveram o grau de licenciado), foram admitidos 17 alunos em Inglaterra, Suíça, Alemanha, Holanda, França e Estados Unidos.

- ... há **um provedor de qualidade** que reporta aos conselhos, directivo e científico, conclusões sobre a estratégia pedagógica,

-... toda a **actividade pedagógica/artística é acompanhada semanalmente por maestros e solistas de renome mundial** ...acções específicas com os nossos alunos e formam os nossos docentes através de actividades de carácter pedagógico

- ...numa **frequência semestral**, a **IES Música**, convida **júris externos de outras instituições do ensino superior da música e/ou de âmbito artístico/cultural que, com a sua reconhecida competência, avaliam e dão pareceres sobre o desempenho qualitativo de docentes e discentes.**”

(Extracto da Resposta de uma Instituição Privada de Ensino Politécnico em Lisboa)

“institucionalmente” correcto

- Toda a cultura da **Uni-Priv** tem uma forte raiz de autoavaliação contínua em que se tomam em consideração as opiniões do corpo docente e igualmente do corpo discente.
- São aplicados anualmente questionários aos alunos e ex-alunos, procurando tratar informação sobre a pertinência das unidades curriculares, encadeamento de programas e desempenho dos docentes, a nível pedagógico e científico....
- Toda esta filosofia é perfeitamente assumida na cultura dinâmica da **Uni-Priv** . **A gestão da qualidade é assumida como integradora de todos os processos na Uni-Priv , numa lógica de TQM - Total Quality Management.**
- Os nossos processos de autoavaliação e qualidade interna serviram de base aos Dossiers entregues e aprovados pela Direcção Geral do Ensino Superior antes de Bolonha, em Bolonha e no Pós-Bolonha. Em relação aos sistemas suporte aos serviços administrativos prestados aos estudantes, prevê-se para 2010 o início de um projecto de certificação ISO9001.
- Em suma, **dispomos de um sistema interno de qualidade que garante avaliação obrigatória de docentes, de infraestruturas e da investigação conforme padronizado no documento de trabalho produzido por Sérgio Machado dos Santos para a A3ES (ANÁLISE COMPARATIVA DOS PROCESSOS EUROPEUS PARA A AVALIAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS INTERNOS DE GARANTIA DA QUALIDADE).**

(Extracto da Resposta de uma Instituição Privada de Ensino Universitário em Lisboa)

um modelo adaptado ao curso

Nos últimos 5 anos a *UNI EG* esteve envolvida em vários processos de **acreditação por instituições internacionais especializadas na avaliação da qualidade**: European Foundation for Management Development (EQUIS accreditation, 2004 e 2007), Association of MBAs (2005 e 2007) e Association to Advance Collegiate Schools of Business (2010). Cumprindo rigorosos requisitos de acreditação, a ***UNI EG* integra o restrito grupo de 43 escolas que em todo o mundo têm a Triple Crown** (acreditação por estas três instituições de referência). A integração na rede XXXX para a oferta do Master's in International Management ... também exige elevados critérios de qualidade. **A *UNI EG* é uma das 8 escolas simultaneamente membro do XXXX e detendo a Triple Crown.**

Estas acreditações implicam níveis elevados de qualidade do ensino e de compromisso com a melhoria contínua. Obrigam à **elaboração de aprofundados relatórios de reflexão interna, que têm funcionado como mecanismos de desenvolvimento da qualidade dos diferentes serviços** da *UNI EG*. Permitem a adopção de instrumentos de controlo da qualidade, como a introdução de um **sistema de garantia da qualidade do ensino**, seguindo as recomendações da AACSB. Obedecem a processos de **acompanhamento e reacreditação** que apreciam a implementação de recomendações e os níveis de qualidade atingidos (Extracto da Resposta de uma Universidade Pública em Lisboa)

Conclusão

1. Este é um retrato (fragmentado) dos modelos e práticas da garantia da qualidade das IES em Portugal, no momento em que são levadas a cabo as primeiras acreditações segundo o modelo europeu dominante;
2. Os resultados deverão constituir uma base de debate e discussão e não (outra) forma de avaliação;
3. Há na garantia de qualidade uma estratificação paralela à própria estratificação das Instituições – a qualidade é mais monitorizada nas Instituições mais fragilizadas e periferizadas!
4. As Instituições de “élite” apresentam sistemas mais flexíveis;
5. As instituições são as primeiras responsáveis pela garantia interna da qualidade e, também
6. As primeiras interessadas e responsáveis pela divulgação pública dos resultados

Agradeço:

- A Sérgio Machado dos Santos, as sugestões e críticas;
- A todos os que se disponibilizaram para me responder aos inquéritos ao telefone e esclarecer outras dúvidas e, pelo tempo que lhes roubei, em especial a:

Alexandra Pontes

Marta Pile

Helena Pinto

José António Cabral

José Alberto Rafael

António Carlos Correia

Dina Cruz

Filipa Barata

Maria de Lourdes Serrazina

Conceição Costa

Marisa Silva

Carla Almeida

José Reis

Muito obrigada pela atenção

c.sarrico@iseg.utl.pt

madalena.fonseca@a3es.pt

O texto integral desta apresentação será disponibilizado a quem o desejar. Obrigada!

Tabela com os resultados por tipologia de Instituição e respectivos quocientes de especialização de todas as variáveis consideradas

A Instituição dispõe de um sistema interno de garantia de qualidade? Quocientes de Especialização, por procedimento e tipologia das IES																	
	TOTAL		Universidades Públicas		Q.L.	Institutos Politécnicos Públicos			Universidades Privadas			Institutos Politécnicos Privados			Outras (Universidade Aberta, Militares, Católica)		
	Nr.	%	Nr.	%		Nr.	%	Q.L.	Nr.	%	Q.L.	Nr.	%	Q.L.	Nr.	%	Q.L.
Refere explicitamente a existência de Um Sistema de Informação	88	100,0	52	59,1	1,7	2	2,3	0,1	10	11,4	0,8	13	14,8	0,8	11	12,5	1,3
Aplica um Sistema de Certificação da Qualidade EFQM, EQUIS, ISO ou outro	109	100,0	24	22,0	0,7	47	43,1	1,8	19	17,4	1,3	18	16,5	0,9	1	0,9	0,1
Count dos campos "Sim" dos pontos 9. (Monitorização Pedagógica)	218	100,0	95	43,6	1,3	47	21,6	0,9	24	11,0	0,8	27	12,4	0,7	25	11,5	1,1
Cobre: Objectivos/ Missão da Instituição	78	100,0	30	38,5	1,1	24	30,8	1,3	11	14,1	1,0	2	2,6	0,1	11	14,1	1,4
Cobre: Gestão/ Administração	91	100,0	1	1,1	0,0	21	23,1	1,0	26	28,6	2,1	26	28,6	1,5	17	18,7	1,9
Cobre: Serviços Administrativos	112	100,0	10	8,9	0,3	24	21,4	0,9	31	27,7	2,1	28	25,0	1,4	19	17,0	1,7
Cobre: Ensino/ Aprendizagem	218	100,0	93	42,7	1,3	41	18,8	0,8	30	13,8	1,0	36	16,5	0,9	18	8,3	0,8
Cobre: Investigação Científica	109	100,0	57	52,3	1,5	9	8,3	0,3	16	14,7	1,1	19	17,4	0,9	8	7,3	0,7
Cobre: Estudantes (inquéritos aos estudantes)	270	100,0	99	36,7	1,1	66	24,4	1,0	36	13,3	1,0	41	15,2	0,8	28	10,4	1,0
Cobre: Docentes	241	100,0	98	40,7	1,2	53	22,0	0,9	32	13,3	1,0	32	13,3	0,7	26	10,8	1,1
Cobre: Cursos (Oferta formativa)	238	100,0	84	35,3	1,0	70	29,4	1,2	28	11,8	0,9	32	13,4	0,7	24	10,1	1,0
Cobre: Outros (Biblioteca e outros serviços de apoio aos estudantes)	81	100,0	23	28,4	0,8	10	12,3	0,5	18	22,2	1,6	11	13,6	0,7	19	23,5	2,3
Dá Formação	14	100,0	10	71,4	2,1	0	0,0	0,0	1	7,1	0,5	1	7,1	0,4	2	14,3	1,4
Cobre: ex-alunos/Alumni/ Empregadores/ Empregabilidade	140	100,0	56	40,0	1,2	37	26,4	1,1	16	11,4	0,8	18	12,9	0,7	13	9,3	0,9
Cobre: Internacionalização	48	100,0	25	52,1	1,5	4	8,3	0,3	2	4,2	0,3	2	4,2	0,2	15	31,3	3,1
Cobre toda a Instituição	55	100,0	22	40,0	1,2	16	29,1	1,2	5	9,1	0,7	0	0,0	0,0	12	21,8	2,2
Faz avaliações externas por peritos, conselhos científicos, especialistas,outras entidades, Ordens Profissionais, etc.	55	100,0	26	47,3	1,4	0	0,0	0,0	2	3,6	0,3	9	16,4	0,9	18	32,7	3,3
Participação de Estudantes nas Avaliações Internas	91	100,0	41	45,1	1,3	10	11,0	0,5	14	15,4	1,1	14	15,4	0,8	12	13,2	1,3
O Sistema ou os procedimentos foram desenvolvidos no seguimento de exercícios anteriores no âmbito do CNAVES ou outros	49	100,0	30	61,2	1,8	9	18,4	0,8	2	4,1	0,3	4	8,2	0,4	4	8,2	0,8
Avaliações internacionais (EUA: data)	75	100,0	50	66,7	2,0	14	18,7	0,8	5	6,7	0,5	5	6,7	0,4	1	1,3	0,1
Avaliações internacionais por outra entidade	12	100,0	3	25,0	0,7	0	0,0	0,0	1	8,3	0,6	1	8,3	0,5	7	58,3	5,8
Tem Selos de Excelência/ Prémios de Qualidade	14	100,0	6	42,9	1,3	3	21,4	0,9	0	0,0	0,0	1	7,1	0,4	4	28,6	2,9

2010: Acreditação Ano Zero

Os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade na Rede das Instituições de Ensino Superior em Portugal

Cláudia S. Sarrico (ISEG-UTL) e Madalena Fonseca (A3ES)

Encontro Sistemas de Gestão da Qualidade no Ensino Superior
Instituto Português da Qualidade

Caparica, 20 de Outubro de 2010

Plano da Apresentação

- Parte I
 - Qualidade no ensino superior
 - Autonomia versus responsabilização e prestação de contas
 - Avaliação da qualidade
 - Indicadores de desempenho
- Parte II
 - Garantia de Qualidade, Criatividade, Inovação
 - GQ: diversidade e flexibilidade *versus* normalização e rigidez
 - Sistemas internos de garantia de qualidade
 - Principais Procedimentos/ Modelos de GQ das IES em Portugal

Ponto de Partida

Ano	Evento
1999	Bolonha
2000	ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education , 2004)
2005	ESG (Berlin Communiqué, 2003; 3ª edição 2009)
2006	Regime jurídico de graus e diplomas de ensino superior
2007	Regime jurídico da avaliação da qualidade do ensino superior
2007	Regime jurídico das instituições de ensino superior
2007	Instituição da A3ES
2008	EQAR (Bergen Communiqué, 2005)
2008 e 2009	ECDU e ECPDESP

Qualidade no ensino superior

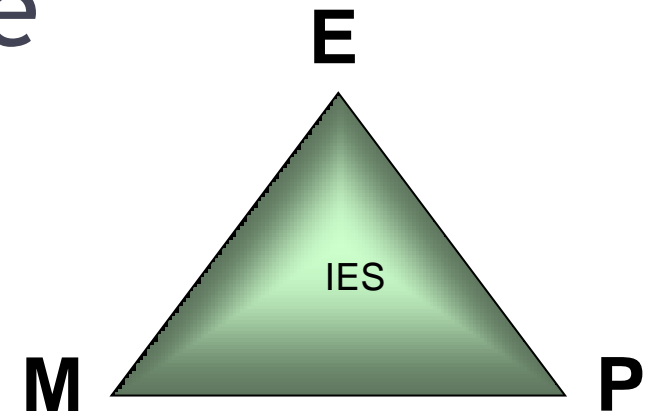
- Massificação.
- Espiral de custos.
- Diminuição do financiamento per capita.
- ***Manutenção da qualidade?***
 - Surgimento da avaliação externa do ensino.
 - Financiamento da investigação em função da avaliação é uma prática mais consolidada.

Autonomia versus responsabilização e prestação de contas

- Um lado da medalha – autonomia;
- Reverso da medalha – responsabilização e prestação de contas.

- Maior pressão para produtividade e qualidade.
- Maior selectividade na atribuição de financiamento, em função dos resultados da avaliação externa.

Avaliação da Qualidade



- **IES** – papel de desenvolvimento de mecanismos de melhoria da qualidade
- **Estado** – desenvolver mecanismos de prestação de contas das instituições que recebem financiamento público para o ensino e/ou investigação

Instrumentos de Avaliação

- Avaliação qualitativa
 - Avaliação pelos pares
 - Avaliação pelos estudantes
- Avaliação quantitativa
 - Indicadores de desempenho
- **Complementaridade dos instrumentos**

Informação sobre ensino superior e ciência e tecnologia

- **Ensino superior:**
 - docentes (REBIDES – GPEARI);
 - não docentes (INDEZ – DGES);
 - vagas, inscritos e diplomados (DIMAS, RAIDES – GPEARI);
 - procura de emprego (RAIDES – GPEARI e IEFEP).
- **Ciência e tecnologia:**
 - despesas em I&D e bolsas de investigação (IPCTN – GPEARI);
 - indicadores bibliométricos de produção, citações e impacto (Thomson Reuters – GPEARI);
 - docentes que integram unidades de investigação (FCT);
 - classificação das unidades de investigação (FCT);
 - financiamento atribuído a unidades de investigação, laboratórios associados, projectos, FAAC, e bolsas (FCT);
 - patentes (INPI).

Situação Actual

- **O que temos já**
 - Enquadramento legislativo;
 - Acreditação em funcionamento;
 - Informação estatística sobre inscritos, diplomados, procura de emprego, docentes, produção científica.
- **O que queremos ter**
 - Base de dados integrada de indicadores de desempenho;
 - Sistemas internos de garantia de qualidade das instituições de ensino superior;
 - Certificação dos SIGQ.



Sistema de Gestão da Qualidade Integrado no Contexto do Instituto Politécnico de Setúbal

Encontro da CS 11

IPQ - Caparica | 20 DE OUTUBRO DE 2010

António Ramos Pires
(Pró Presidente IPS)

Âmbito

- Breve apresentação do IPS
- Relatório de avaliação externa EUA
- Projecto UNIQUA/IPS
- Pressupostos do SGQ do IPS
- Alguns resultados
- Dificuldades
- Conclusões

Instituto Politécnico de Setúbal

- 5 Escolas (Tecnologia de Setúbal; Tecnologia do Barreiro; Ciências Empresariais; Educação; Saúde)
- 2 Campus (Setúbal e Barreiro=)
- 50 Cursos
- 6500 estudantes
- 550 Professores

Relatório de Avaliação Externa EUA (Dez08)

- Falta de “**Definição clara de padrões** ou práticas de GQ generalizadas às Escolas ou ao Instituto no seu conjunto”
- “Criação, em Setembro de 2008, de uma nova Unidade para a Avaliação e Qualidade do IPS (UNIQUA-IPS) – louvável”
- Desde o início, “As **Normas e Directrizes Europeias** em matéria de GQ para instituições de ensino superior”
- “**Enorme necessidade** de maior controlo estatístico e análise, como meios de apoio à gestão.

Relatório de Avaliação Externa EUA (Dez08)

- “Plano abrangente de recolha e tratamento de dados de forma interna e **transversal a todas as Escolas.**
- **Experiências anteriores já comprovaram que:**
- - a menos que os resultados dos dados... sejam adequadamente analisados e integrados na melhoria contínua dos métodos de ensino e aprendizagem,
- - o processo de avaliação do ensino acabará por degenerar numa acção burocrática e sem sentido”.

Relatório de Avaliação Externa EUA (Dez08)

- “Accionar um sistema de GQ é uma operação **complexa e profissional...**
- É fundamental que o pessoal docente, peça central da operação do sistema, tenha sido **devidamente consultado** na fase de concepção e de planeamento operacional, e que **tenha consentido** quanto à implementação do mesmo independentemente das **reservas e preocupações** que possa ter a respeito.

Relatório de Avaliação Externa EUA (Dez08)

- “Processos da qualidade **não se restringem** unicamente à análise dos questionários destinados aos estudantes..
- Equacione também o *feedback* ... da parte de outros *stakeholders*, como
- Antigos alunos, as entidades empregadoras, os diplomados e a comunidade socioeconómica em geral”

UNIQUA/IPS – Objectivos Gerais

- ❑ Criar um centro de competências na área da gestão da qualidade, que suporte as iniciativas da comunidade IPS;
- ❑ Definir e melhorar a qualidade dos serviços prestados (Cursos, I&D, Transferência Conhecimento e Tecnologia);
- ❑ Coordenar processos de avaliação interna e externa;
- ❑ Participar em iniciativas nacionais e internacionais na área da gestão da qualidade.

UNIQUA /IPS – Constituição da Equipa

1 COORDENADOR

1 TÉCNICA

8 ESTUDANTES DE DOUTORAMENTO

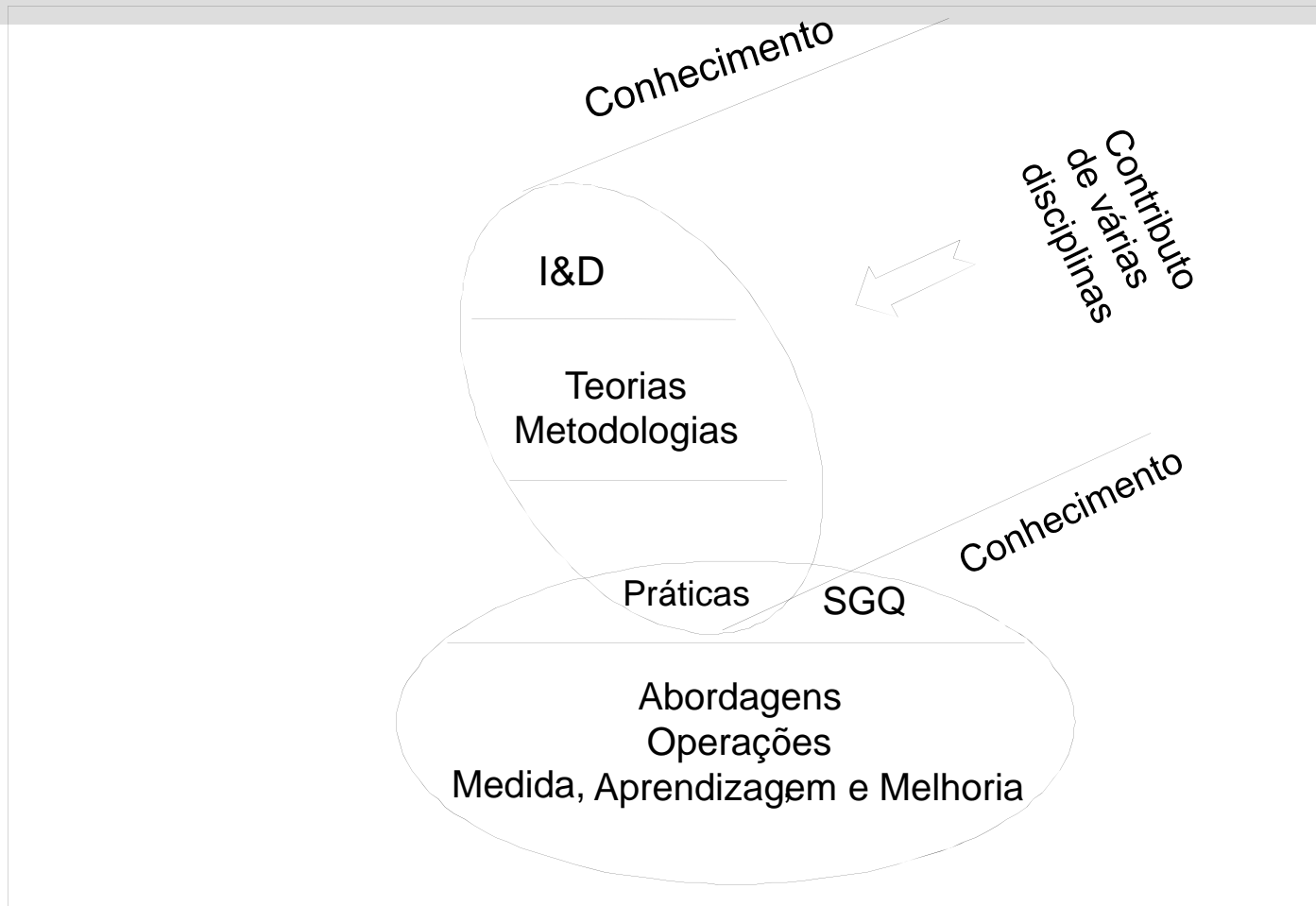
4 OUTROS DOUTORADOS

Equipa Pluridisciplinar

UNIQUA /IPS – Constituição da Equipa

- ❑ Convite do Coordenador
- ❑ Interesse pessoal no estudo e na aplicação de técnicas, na área da Avaliação e da Gestão da Qualidade
- ❑ Compromisso entre os interesses académicos e o trabalho realizado na UNIQUA/IPS

Compromisso I&D/Operação do SGQ



Sistemas de Gestão da Qualidade

Os

PROCESSOS DE ENSINO-APRENDIZAGEM

estão entre os

MAIS COMPLEXOS DE PODEREM SER GERIDOS

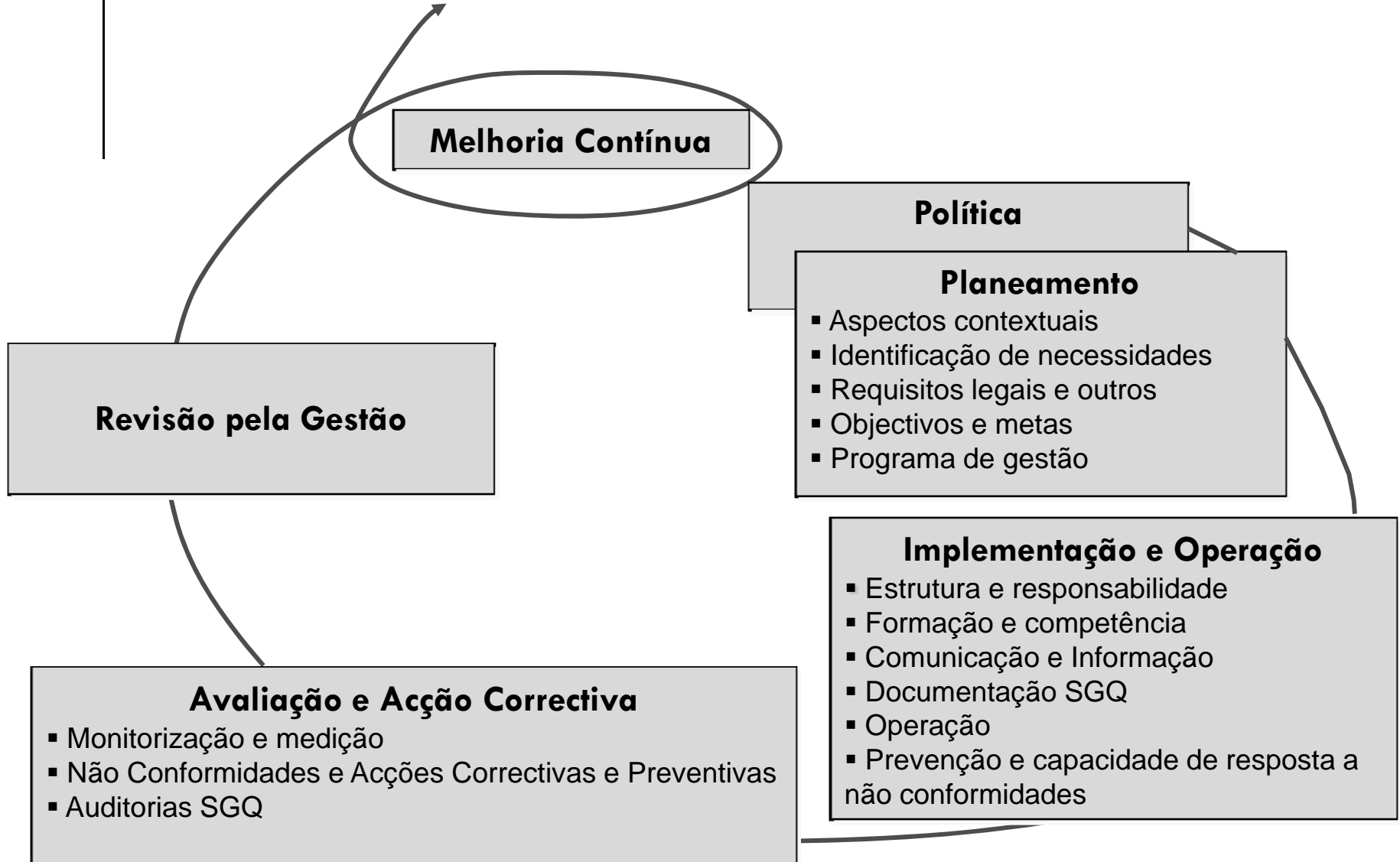
(tempo do ciclo, inter-relações de conhecimento,
fraca integração de vários agentes educativos);

SGQ

(definição possível)

***Conjunto de procedimentos organizacionais capazes de dar a máxima confiança
(a todas as PI) de que a qualidade está a ser obtida com o mínimo de
recursos.***

Modelo de Sistema de Gestão



Alguns conceitos:

- Poucos são os acadêmicos que gostam de se referir aos seus estudantes como “clientes” (Williams,93);
- Os estudantes são, por vezes, encarados como:
 - a “matéria-prima” mais importante das IES (para serem moldados em “produtos finais”: diplomados);
 - “aprendizes” que aprendem o seu “ofício” por parte de pessoas que detêm conhecimento consolidado sobre o mesmo.
- Os clientes podem ser os *stakeholders*, assim como os estudantes e/ou empregadores (Lee and Spisto, 2010)
- Os estudantes (existentes e potenciais), os empregados, os empregadores, o governo e as empresas (Kanji et al,1999) .

Alguns conceitos:

QUALIDADE vista pelas **INSTITUIÇÕES**:

- “Fitness for purpose” (72,5%);
- “Atender às expectativas dos clientes” (25, 5%)

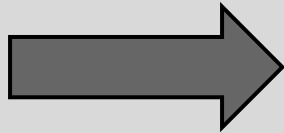
(Kangi et al,1999)

Alguns conceitos:

- VISÃO DE QUALIDADE DAS PARTES INTERESSADAS: experiência total do estudante (experiência anterior ao ingresso no curso, *ethos* institucional, recursos e serviços da instituição);
- EXISTÊNCIA DE UM CONTRACTO (ou pelo menos de um entendimento explícito) entre a IES, o estudante e o docente, a nível individual.
- IDENTIFICAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS DOS ESTUDANTES DE ENTRADA (estudantes com várias qualificações e que reflectem diferentes interesses e capacidades
- IMPORTÂNCIA DE DAR MAIOR ÊNFASE A ESTAS NECESSIDADES, reforçando o diagnóstico e contribuindo para a identificação das capacidades e do potencial de desenvolvimento de cada estudante de entrada.

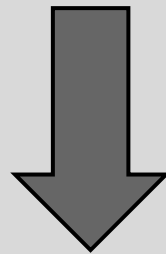
Consenso

**MELHORIA
CONTÍNUA**



Sempre foi o “coração” da **I&D** nas **IES**

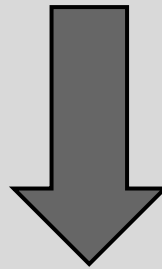
- **Epistemologias da resolução de problemas**
- **Metodologias de I&D (bem como os seus resultados)**



Têm constituído o “motor” de **melhoria (contínua)**
dos **PROCESSOS DE ENSINO-APRENDIZAGEM.**

Consenso (!)

AS INICIATIVAS DA QUALIDADE SÃO VULNERÁVEIS



- Ao conhecimento insuficiente da gestão
 - Ao entendimento inadequado dos processos de controlo,
- =
- Situações de baixa eficácia
 - Falha destas iniciativas, a longo prazo.

(Oakland, 2003; Soltani et al.2010)

SGQ em IES - Pressupostos

SGQ:

- Concebidos para controlar e gerir as actividades mais relevantes com impacto na qualidade das saídas;

QUALIDADE :

- Nível de conformidade com os requisitos;
- Obtenção dos resultados desejados (qualidade definida) de forma eficaz e eficiente.

SGQ em IES

Alguns “drivers”

- ❑ Pressões financeiras crescentes;
- ❑ Pressões do mercado para melhoria da qualidade e redução do custo;
- ❑ Rápido aumento do número de estudantes.

4 Principais vias de entrada

- ❑ Órgãos de Gestão (pessoas da área da Gestão Empresarial);
- ❑ Cursos nas áreas das Ciências Empresariais e das Engenharias;
- ❑ Pressão directa por parte dos Governos;
- ❑ Rápida diversificação de funções

SGQ em IES - Pressupostos

As abordagens da Qualidade diferem das abordagens de Gestão tradicionais:

- Processos melhor sustentados conduzem a melhores produtos e serviços (estes processos podem ser permanentemente melhorados);
- Cultura específica que favoreça uma prática de melhoria contínua;
- SGQ bem sucedido ? - apenas quando move a entidade para um nível de desempenho significativamente superior.

Algumas dificuldades

- Definição das **necessidades** (muitas e de origem diversificada);
- Fragilidade das **metodologias** de concepção e desenvolvimento dos *Curricula*;
- Hesitações na **formação pedagógica** dos professores;
- Dificuldade em perceber o que está previsto como **qualidade das ofertas formativas** (e o que, conseqüentemente, deverá ser avaliado)

Resistências

- As IES não estão receptivas a novas abordagens de Gestão, como os SGQ, identificados como vindo das empresas (sinal suficiente de que não são aplicáveis a IES);
- Os acadêmicos há muito que rejeitam interferências externas à instituição e a introdução de novas técnicas de gestão.

A SUA RESISTÊNCIA TEM TIDO SUCESSO!

Resistências

ARGUMENTOS DE RESISTÊNCIA FREQUENTES: ideias pré concebidas sobre liberdade, poder, controlo, facilitismo, “pedagogia romântica”, dando origem à, muitas vezes conveniente, passividade dos estudantes;

NUMA PERSPECTIVA OPOSTA:

Ao invés de tentar reparar a antiga imagem da “Escola”, deverá existir um comprometimento, numa iniciativa global, de envolver os estudantes com várias fontes de informação, envolvendo-os, cada vez mais, com problemas locais e regionais.

Mudança

- Ao invés de preparar os estudantes para contextos estáveis e previsíveis, devemos, cada vez mais, ajudá-los a actuar em **contextos instáveis**.
- Os estudantes encaram o mundo como uma **rede interligada de relações**, ao passo que muitas das IES continuam, a encarar o mundo como **campos segmentados de conhecimento e experiências**.

Características que não facilitam

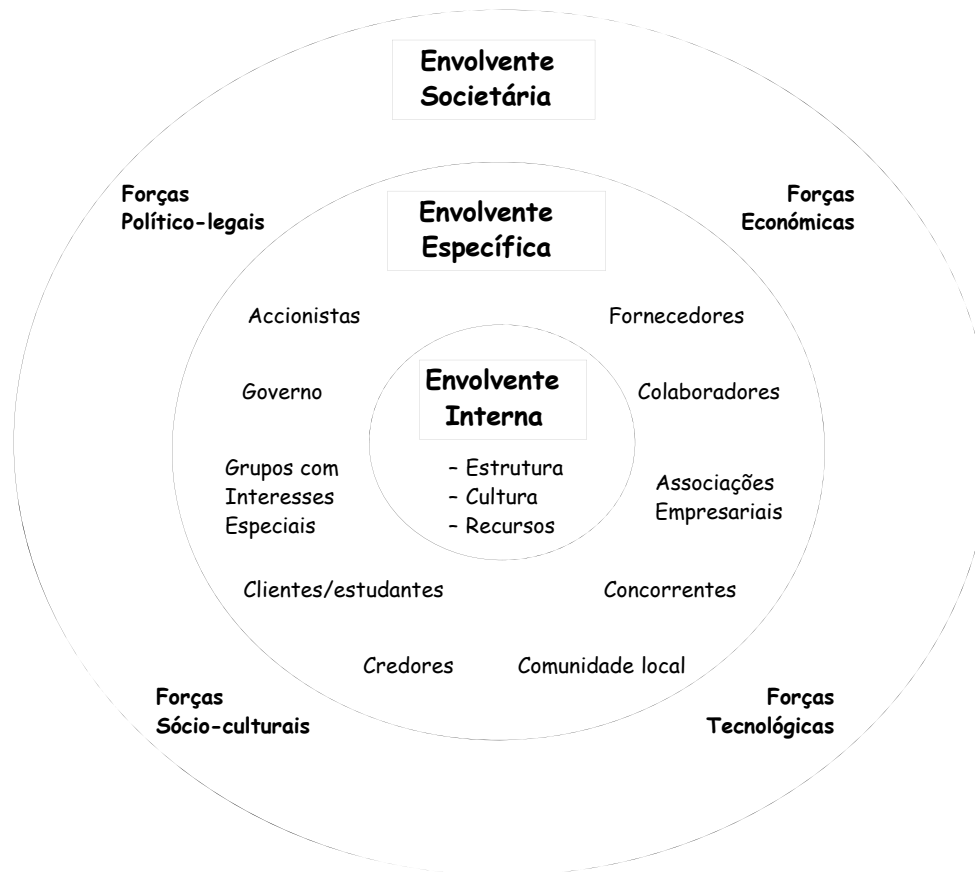
As IES deveriam ter algumas destas características (ou todas elas):

- Estrutura pouco hierarquizada;
- Redes baseadas em equipas;
- Novas relações empregadores/empregados;
- Mudança contínua e caleidoscópica;
- Flexibilidade;
- Mudanças nas medidas de desempenho;
- Gestão dos activos imateriais

NO ENTANTO... muito frequentemente,

as IES estão numa situação oposta,
situando-se perto de organizações em declínio.


Contextos internos e externos



Abordagem IPS

- Abordagem por **PROCESSOS** ;
- **VISÃO SISTÊMICA** : das entradas às saídas, elementos e suas interacções;
- **SOLUÇÃO ORGANIZATIVA INOVADORA;**
- Prioridade à **INFORMAÇÃO** ;
- Suporte nos **SI**

Pontos de partida

- “Os problemas que surgem nas organizações são, quase sempre, produto das interações das partes (do sistema) e nunca o resultado de uma acção individual.” (Watson, 2010:30);
- Qualidade  percepções positivas dos estudantes;
- Pilares fundamentais:
 - Conhecimento profundo das variáveis com impacto nos resultados;
 - Gestão baseada nos factos;

“Estimular o desequilíbrio com informação.”

(Snyder et al, 2000:320)

Das entradas às saídas

Varáveis relacionadas com:

- Actividades Académicas
- Eficiência e Eficácia

Variáveis relacionadas com:

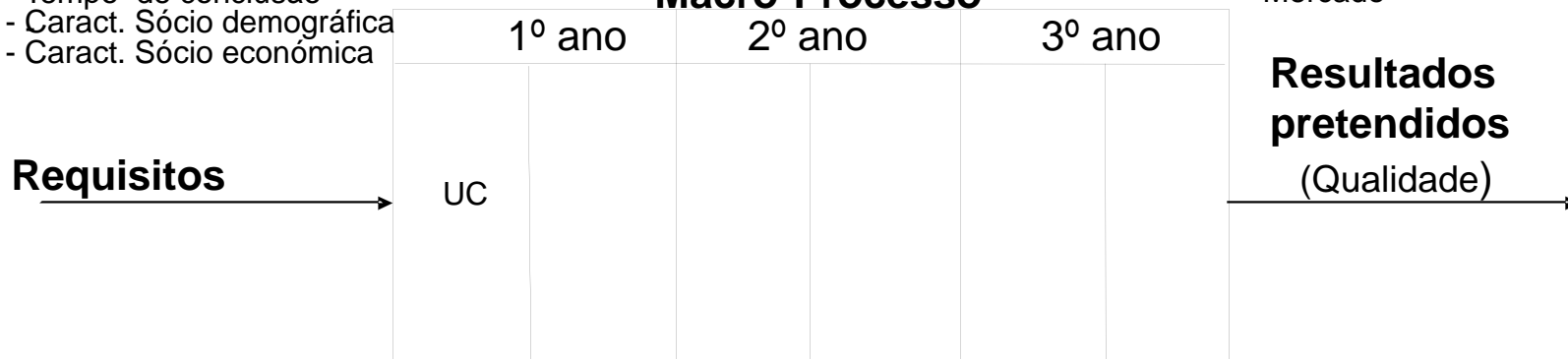
- Nível de Conhecimento
- Tempo de conclusão
- Caract. Sócio demográfica
- Caract. Sócio económica

Ensino – Aprendizagem

Macro Processo

Variáveis relacionadas com :

- Mercado



Instrumentos

- Caracterização Sócio Demográfica
- Necessidades e Expectativas
- Projecto Institucional (características distintivas)

Instrumentos

- Questionário aos Estudantes
- Questionário aos Docentes
- Questionário Abandono Escolar (alerta)
- Regulamento dos graus académicos
- Desempenho Docente
- Ferramentas de Diagnóstico

Instrumentos

- Questionário de Empregabilidade
- Questionário aos Empregadores
- Questionário aos Diplomados
- Informação publicamente disponível
- Observatório de Inserção na Vida Activai

UNIQUA/IPS: Projectos “mais divulgados”

COORDENAÇÃO:

- dos **Relatórios de Concretização do Processo de Bolonha;**
- do **Processo de Acreditação dos Cursos** (A3ES).

UNIQUA/IPS : Gestão da Qualidade

- **Guias interpretativos** de dois referenciais para o Ensino Superior (IWA2 e ENQA);
 - **Diagnóstico IPS** de acordo com esses referenciais, assim como com os referenciais da A3ES (Formação interna UNIQUA/IPS);
 - **Modelo de Abordagem por Processos** aplicado ao IPS;
-
- Projecto de Modelo de Escola
 - Avaliação interna da estrutura organizativa

UNIQUA/IPS: Estudos

- **Caracterização das causas de Abandono Escolar**
 - Estudo piloto na ESTSetúbal (2008/2009)
 - Estudo a nível do IPS (em curso)
 - **Caracterização sócio demográfica dos Estudantes IPS (1º Ciclo) (1ºano/1ªvez);**
 - **Disponibilização de instrumentos de avaliação do processo de ensino-aprendizagem comuns às Escolas IPS;**
-
- **Caracterização sócio demográfica dos Estudantes IPS (2º Ciclo) (1ºano/1ªvez);**
 - **PREPARAÇÃO DO PROGRAMA DE FOLLOW UP DA *EUA* (2011)**
 - Estudo sobre o sucesso escolar;
 - Estudo sobre a monitorização e a gestão das actividades de I&D e TCT.

UNIQUA/IPS: outros Projectos

- Metodologia para *Benchmarking* dos *curricula*;
- Informatização progressiva da recolha de dados, com vista à produção de relatórios;
- Criação de um estrutura para análise e tratamento de dados;
- Formação interna dos membros da UNIQUA/IPS

Vantagens SGQ

- Os Órgãos de Gestão podem encontrar suporte na Estrutura da Qualidade e não mais exigências
- A disponibilização de informação relevante e actualizada leva a uma gestão baseada em factos, evitando, assim, análises vagas e intuitivas.

Dificuldades

As maiores dificuldades são:

- A frequente forma de pensar (linear) das pessoas;
- Estruturas e sistemas antigos que tendem a permanecer inalterados.

Perante essas forças tradicionais, devemos usar uma ferramenta muito poderosa:

FOMENTAR NOVAS IDEIAS!



OBRIGADO.

UNIQUA -IPS

PROPOSTA DE INTEGRAÇÃO DOS MECANISMOS DE GESTÃO DA QUALIDADE

Marta Pile

Área de Estudos e Planeamento
do IST

IPQ, Caparica, 20 Out 2010



INSTITUTO
SUPERIOR
TÉCNICO





INSTITUTO
SUPERIOR
TÉCNICO

SUMÁRIO

1. A AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NO IST

2. O DESENVOLVIMENTO DO SIQuIST

Princípios

Modelo

Abordagem

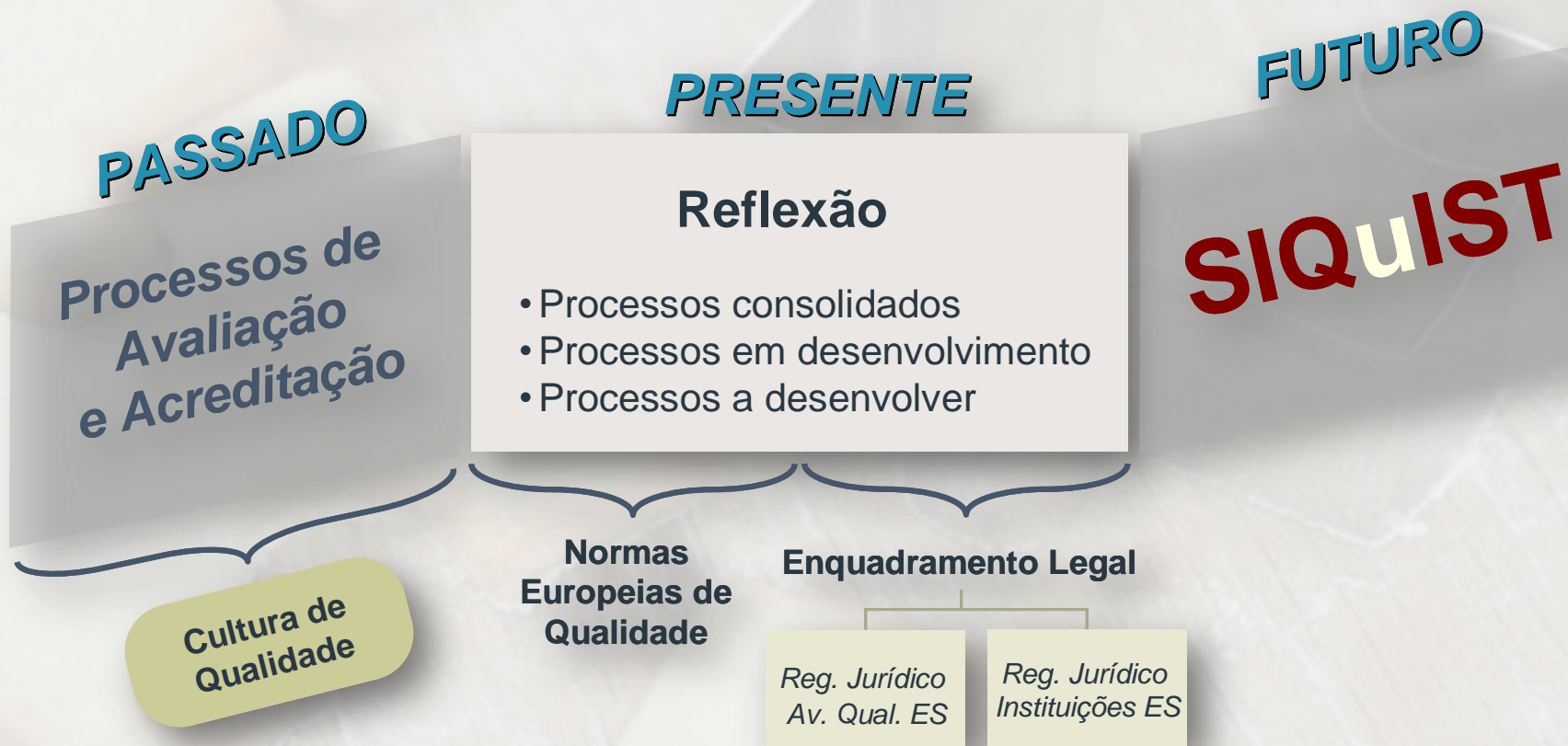
3. MAPEAMENTO DOS PROCESSOS

4. SIGQ DA UTL

Manual de Qualidade

Indicadores

A Avaliação da Qualidade no IST





A Avaliação da Qualidade no IST: instrumentos de monitorização da qualidade do ensino

REGULAMENTOS

DE 1º,
2º E 3º
CICLOS

QUC

QUALIDADE DAS UNIDADES
CURRICULARES

**ESTUDOS
REGULARES**

INGRESSO, INSUCESSO ESCOLAR,
ABANDONOS, ...

PROGRAMA DE MONITORIZAÇÃO E
TUTORADO

FÉNIX

SISTEMA DE INFORMAÇÃO

OEIST

OBSERVATÓRIO DE
EMPREGABILIDADE DO IST

RAAA

RELATÓRIOS ANUAIS DE AUTO-
AVALIAÇÃO DOS CURSOS



O desenvolvimento do SIQuIST: Princípios

- 1. Explicitar a política de garantia da qualidade e procedimentos**
- 2. Aprovar, monitorizar e rever periodicamente os CE**
- 3. Avaliar os estudantes com critérios aplicados de forma consistente**
- 4. Garantir a qualidade do seu corpo docente**
- 5. Disponibilizar recursos adequados de suporte à aprendizagem**
- 6. Dispor de um sistema de informação fiável/consistente**
- 7. Publicitar informação actualizada sobre os CE**
- 8. Promover e avaliar a actividade científica e tecnológica**
- 9. Promover e avaliar as actividades de ligação à sociedade**

REFERENCIAIS

ENQA (2005). *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*. Disponível em: <http://www.enqa.eu/files/ENQA%20Bergen%20Report.pdf> . Acesso em: 22-12-2009

Sérgio Machado dos Santos (2009). *Análise Comparativa dos Processos Europeus para a Avaliação e Certificação de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade (Versão de Trabalho 1.0)*



INSTITUTO
SUPERIOR
TÉCNICO

O desenvolvimento do SIQuIST: Princípios



Ajustado



Estimulante



Abrangente



Inclusivo



Aberto



Flexível



Participativo



O desenvolvimento do SIQuIST: Modelo





INSTITUTO
SUPERIOR
TÉCNICO

O desenvolvimento do SIQuIST: Modelo

GOVERNAÇÃO

INTERNACIONALIZAÇÃO

RECURSOS

Ensino

I&DI

Ligação à
Sociedade



O desenvolvimento do SIQuIST: Abordagem



Nível Estratégico
PROCESSOS
de **GESTÃO**

Nível Operacional
PROCESSOS
NUCLEARES e
de **SUPORTE**

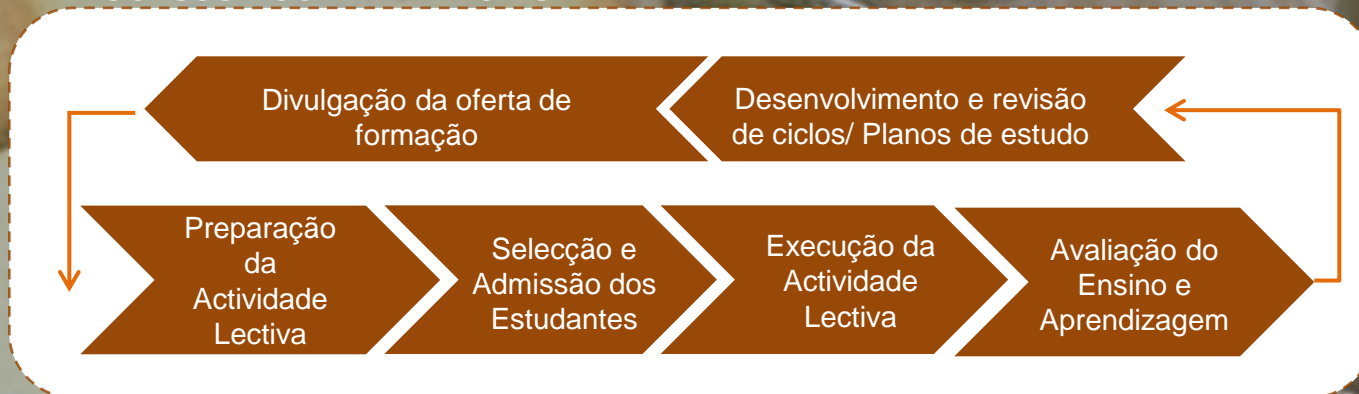


Mapeamento dos Processos

PROCESSOS DE GESTÃO



PROCESSO NUCLEAR - ENSINO



PROCESSOS DE SUPORTE





INSTITUTO
SUPERIOR
TÉCNICO

Mapeamento dos Processos



O QUÊ?

identificação dos processos-chave

PORQUÊ?

identificação dos objectivos

COMO?

identificação das actividades

QUANDO?

definição da calendarização

ONDE?

identificação da área de actividade/
serviço/ departamento onde se realizam

QUEM?

identificação de responsabilidades

CONTROLO

registos para monitorização do processo e medição da evolução dos resultados

AVALIAÇÃO

recolha de evidências sobre a eficácia do processo

FEED-BACK

identificação do destino dos “outputs”



INSTITUTO
SUPERIOR
TÉCNICO

SIGQ da UTL



GRUPO DE TRABALHO

SISTEMA INTERNO DE
GARANTIA DE QUALIDADE

3 SUB-GRUPOS

MANUAL DE QUALIDADE

INDICADORES DE QUALIDADE

REGULAMENTO DO SIGC





INSTITUTO
SUPERIOR
TÉCNICO

SIGQ da UTL: Manual de Qualidade

FOCO



Práticas Organizacionais

Garantia da qualidade dos
processos **NUCLEARES**
(Ensino, I&DI, Ligação à Sociedade)

DEFINE



Funcionamento do SIGQ

Competências dos agentes
envolvidos

IDENTIFICA



Indicadores de Desempenho

Decisões estratégicas

ORIENTA



Auto-Avaliação

Avaliação Externa



INSTITUTO
SUPERIOR
TÉCNICO

SIGQ da UTL: Manual de Qualidade

Vectores de Qualidade



Avaliar/promover
SATISFAÇÃO
dos “stakeholders”

Promover **EFICÁCIA DO
ENSINO/I&DI**



Promover
**AUTO-AVALIAÇÃO/
AVALIAÇÃO EXTERNA**



Contribuir **MELHOR
AMBIENTE**



Promover **EFICÁCIA
DO SIGQ**



Identificar
**NECESSIDADES
E EXPECTATIVAS**
da comunidade

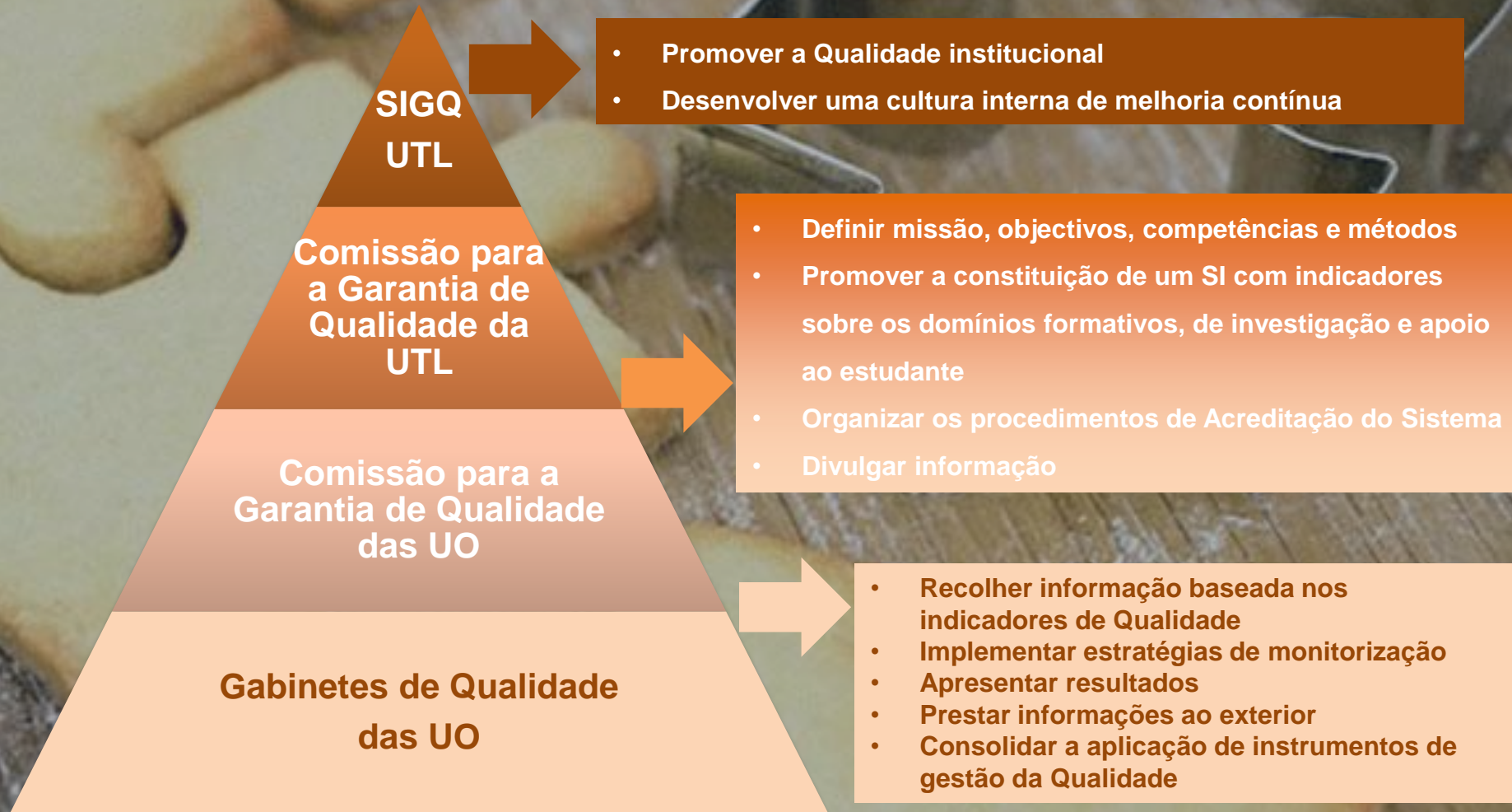


Promover/ desenvolver
**INOVAÇÃO
ORGANIZACIONAL**





ESTRUTURA ORGANIZATIVA





INSTITUTO
SUPERIOR
TÉCNICO

SIGQ da UTL: Manual de Qualidade



SIGQ da UTL: Indicadores

ÁREAS

DIMENSÕES

INDICADORES

ENSINO

ATRATIVIDADE/RECONHECIMENTO
EFICÁCIA
EFICIÊNCIA
INTERNACIONALIZAÇÃO
RESPONSABILIDADE SOCIAL

I&DI

EFICÁCIA
INTERNACIONALIZAÇÃO
RECONHECIMENTO/IMPACTO
RESPONSABILIDADE SOCIAL

LIGAÇÃO À SOCIEDADE

EFICÁCIA
INTERNACIONALIZAÇÃO
RESPONSABILIDADE SOCIAL
RECONHECIMENTO/IMPACTO

GESTÃO E SUPORTE

ESTRATÉGICA
FINANCEIRA
ADMINISTRATIVA
RECURSOS HUMANOS
RECURSOS MATERIAIS

Processos
Nucleares

Processos de
Gestão e Suporte

SIGQ da UTL: Indicadores

ENSINO

I&D

LIGAÇÃO À SOCIEDADE

GOVERNAÇÃO


NOME	DESCRIÇÃO	UTILIDADE	FONTE
Taxa de Ocupação	Nº Colocados / Vagas 1ª fase	Atractividade/Relação Oferta-Procura	DGES/Instituição
Taxa de Diplomados	Nº Diplomados / Nº Matriculados último ano curricular	Eficácia	RAIDES / Instituição
Tempo médio para conclusão curso	Nº médio de ano para a conclusão do curso	Eficiência	RAIDES / Instituição
% estudantes estrangeiros	Nº estudantes estrang. a frequentar a instituição/(Nº Matriculados+Nº estudantes programas mobilidade)	Internacionalização	RAIDES / Instituição
Produção Científica por doutorado elegível	Nº publicações/Nº Doutorados Elegíveis	Eficácia	Instituição/FCT
% investigadores estrangeiros	Nº investig. Estrang. a trabalhar nos centros de I&D da Instituição/ Nº Investig. centros de I&D	Internacionalização	Instituição
Citações por doutorado elegível	Nº Citações por doutorado elegível	Reconhecimento/Impacto	Instituição/ISI/Science Citation
% Teses Desenvolvidas com o exterior	Nº Teses Mestrado Desenvolvidas com o exterior/Nº Teses Mestrado	Eficácia	Instituição
% graduados empregados no estrangeiros	Nº graduados empregados/Nº graduados empregados no estrangeiro	Internacionalização	Instituição
Patentes Concedidas	Nº Patentes Concedidas	Reconhecimento/Impacto	INPI
Rácio Nº horas formação/funcionários	Nº horas de formação/º funcionários (docentes e não docentes)	Recursos Humanos	Balço Social
% Receitas Próprias	Valor de receitas próprias/Valor do orçamento disponível	Financeira	Instituição
Nº Reclamações	Nº Reclamações vários serviços no livro amarelo por ano	Administrativa	Instituição



INSTITUTO
SUPERIOR
TÉCNICO

marta.pile@ist.utl.pt

http://gep.ist.utl.pt/



INSTITUTO SUPERIOR TÉCNICO
Universidade Técnica de Lisboa

Login IST | Contactos | Mapa do Site

Pesquisar:

Início
Aluno
Docente
Não Docente
Candidato
Alumni


- Página Inicial
- Sobre a AEP
- Estudos e Projectos
- Avaliação da Qualidade
- Outros documentos
- Inquéritos
- Relatórios e Planos
- Newsletter
- Eventos
- Contactos

AEP

Área de Estudos e Planeamento

Destaque

Noticias



Bolonha: mudança, cultura, qualidade e boas práticas

Carla Patrocínio, Marta Graça, Marta Pile, Isabel Gonçalves e Ana Lucas, Setembro 2010

Comunicação levada a cabo no Seminário “Revisitar a pedagogia no novo modelo de ensino superior” promovido pelo Instituto Politécnico de Castelo Branco na Escola Superior de Tecnologia.

[Ver Comunicação](#)

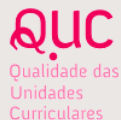
[Institutos e Universidades proibidos de contratar](#)

Diário Económico, 15 de Outubro de 2010

Novidades

[Ver todas Noticias](#)

Estudos e Projectos	Avaliação da Qualidade	Estatísticas e Prospetiva	Divulgação e Planeamento
<p>Caracterização do Programa ERASMUS - Apresentação</p> <p>João Paiva Fernandes, Rui Mendes, Abril de 2010</p> <p>Apresentação do Estudo Caracterização do Programa ERASMUS: Análise das motivações, condições de frequência e expectativas dos estudantes de Janeiro de 2009</p> <p>Ver Apresentação</p> <p>Ingresso no IST em 2009/10</p> <p>Ana Torres, Carla Patrocínio (coord.), Dezembro 2009</p> <p>“A caracterização do ingresso no IST tem-se revelado um instrumento de gestão para o IST, na</p>	<p>Caracterização global da população escolar ingressada no IST - 2009/10</p> <p>Marta Graça, Ana Torres, Carla Patrocínio (coord.), Dezembro 2009</p> <p>“Nos últimos anos, o Ensino Superior Português tem vindo a sofrer profundas transformações. A necessidade de integrar e competir numa dimensão europeia, a par com a conhecida diminuição do público-alvo em condições de ingressar no Ensino Superior tem-nos levado a analisar mais detalhadamente os perfis de alunos ingressados no Instituto Superior Técnico (IST).”</p> <p>Ver Documento</p>	<p>Regras de inscrição vs. desempenho dos alunos</p> <p>Carla Patrocínio, Abril de 2009</p> <p>Neste trabalho pretende-se analisar os factores que influenciam o desempenho dos alunos em cada semestre, de entre os usados no âmbito das regras das inscrições e/ou outros que possam ser facilmente obtidos para o efeito, e caracterizar potenciais alterações na regra das inscrições, seja nos pesos dados a cada elemento que a integra, seja no limite máximo de inscrições em créditos ECTS/unidades curriculares.</p> <p>Mais Informações</p> <p>Impacto de alterações no elenco de</p>	<p>Rankings Internacionais Universitários</p> <p>João Patrício, Agosto 2009</p> <p>Este trabalho tem como objectivo compilar informação sobre os principais rankings universitários e acompanhar a situação das instituições nacionais nos mesmos.</p> <p>Relatório</p> <p>Últimas Participações em Eventos</p> <p>Actividades de Enriquecimento Curricular - o seu contributo para o desenvolvimento global dos alunos de</p>



Managing quality in European universities

Thérèse Zhang

EUA Project Officer, Quality Assurance Unit

Caparica, 20 October 2010

Contents

- Brief overview on EUA's work in quality assurance
- Quality Assurance in Teaching and Learning: a European perspective
- Tidbits from the EUA survey « Examining quality culture in higher education institutions »: the state of art in various European institutions
- Lessons learnt and conclusions for the future

A brief overview on EUA's work in QA

- Institutional Evaluation Programme (IEP) since 1994
- Workshops and other events on management etc.
- Projects e.g.:
 - ✓ Quality Culture (3 rounds), 2002-2006
 - ✓ European Masters New Evaluation Methodology (EMNEM), 2005-2006
 - ✓ Creativity project, 2006-2007
 - ✓ Quality Assurance for the Higher Education Change Agenda (QAHECA), 2008-2009
 - ✓ Examining Quality Culture in Higher Education Institutions (EQC), 2009-2011
- Co-operation with ENQA, ESU and EURASHE (E4 group)

A brief overview on EUA's work in QA (2): The Institutional Evaluation Programme

- **Objective:** to strengthen institutions in a European context
- A strategic tool for institutional change: equips institutions to deal with challenges by enhancing their capacity to adapt to a changing context
- The distinctive features of the IEP are:
 - ✓ A strong emphasis on the self-evaluation phase
 - ✓ A European and international perspective
 - ✓ A peer-review approach
 - ✓ An improvement orientation

A brief overview on EUA's work in QA (3): An institutional approach

The focus of the IEP is the institution as a whole.
It focuses upon:

- ✓ Decision-making processes and institutional structures and effectiveness of strategic planning
- ✓ Relevance of internal quality processes and the degree to which their outcomes are used in decision making and strategic management as well as perceived gaps in these internal mechanisms.

A brief overview on EUA's work in QA (4): The Quality Culture project

To increase awareness of the need to develop an internal quality culture in universities in order to:

- Improve quality levels, without stifling diversity and innovation
- Strengthen institutional autonomy
- Promote non-intrusive external QA procedures, i.e., institutional audit

Carefully chosen title: Quality culture vs. Quality control or Quality management to indicate:

- The importance of a change in attitude and behaviour within the institutions
- The importance of a grass-root development of quality rather than a top-down approach

Quality Assurance in Teaching and Learning: a European perspective

- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESGs)
- Developed in co-operation by the E4 Group
- Adopted by the Ministers
- Standards and Guidelines for QA
 - ✓ Institutional level
 - ✓ Agency level
 - ✓ For agencies

Internal Quality Assurance at institutional level as defined by the ESGs

- Formal and publicly available **strategy** incl. a policy and procedures for QA, commitment towards a QC, continuous QE, with a role for stakeholders
- Formal mechanisms for **approving, periodically reviewing** and **monitoring** programmes and awards
- Published and constantly applied criteria, regulations and procedures for **student assessment**
- Ways for ensuring/documenting that **teaching staff** is qualified and competent to do so
- Adequacy and appropriateness of **learning resources and student support** for each programme offered
- Collection, analysis and use of **relevant information** for the effective management of study programmes and other activities
- **Publication** of regular, up-to-date, impartial and objective information about what is offered

Tidbits from a EUA survey: « Examining quality culture in HEIs » (EQC, 2009-2011)

- Aims to:
 - ✓ Identify internal quality assurance processes **IN PLACE** in HEIs. How the institutions have used and implemented the part of the ESGs dedicated to internal QA within HEIs.
 - ✓ Discuss the dynamics between the development of institutional quality culture and quality assurance processes.
 - ✓ Identifying and presenting good practices in a final report in order to disseminate them.
- An on-line survey open from February to April 2010
- 222 HEIs from 36 countries have answered

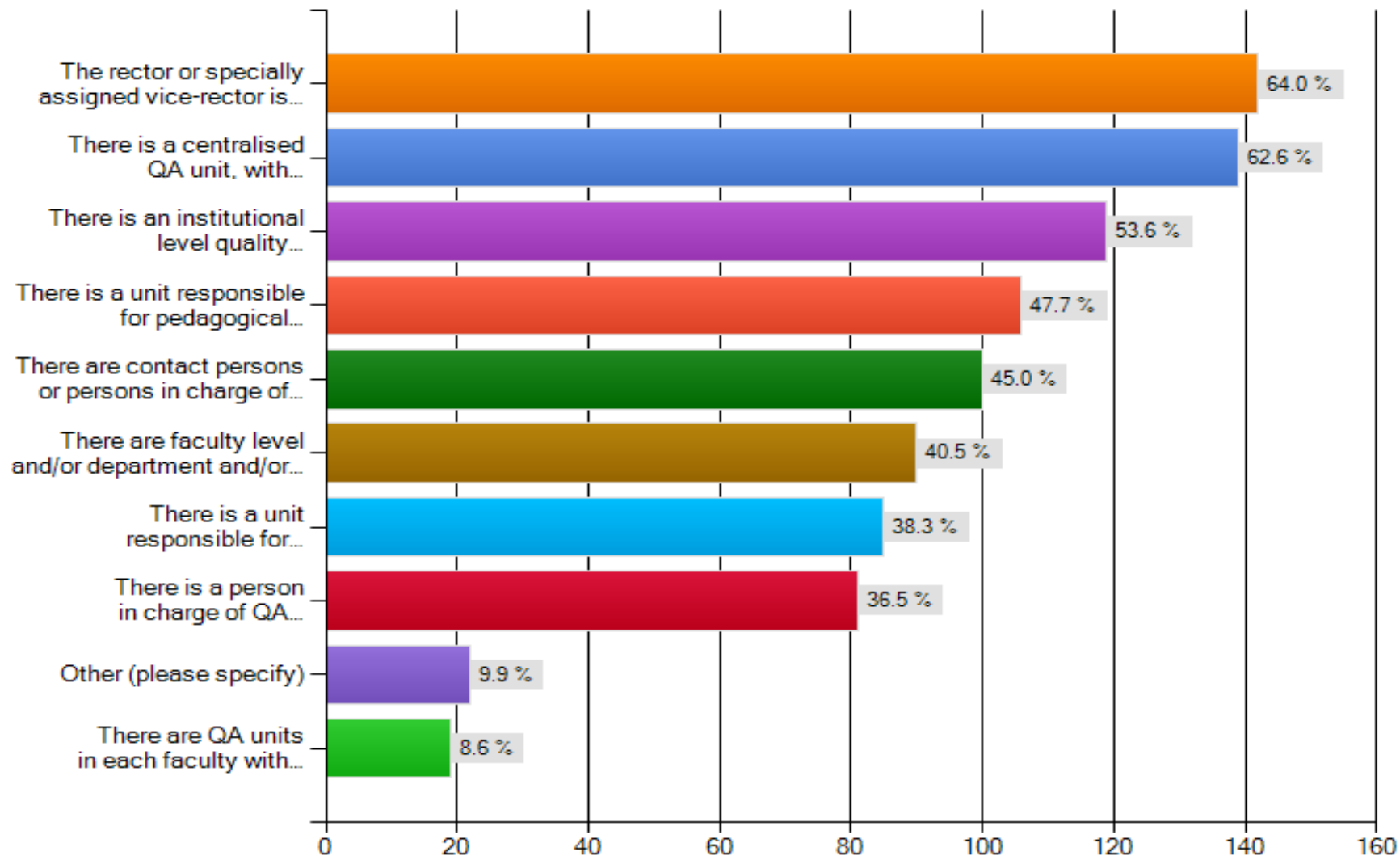
Tidbits from the EQC survey (2)

- 79 % of the respondents are universities
- Countries from which there were over 10 respondents: Finland, Germany, Ireland, Portugal (12), Spain and UK
- Activities covered by quality assurance processes:
 - ✓ Teaching and learning nearly 100%
 - ✓ Research 80 %
 - ✓ Service to society 50 %
 - ✓ Student support services 75 %
 - ✓ Governance and administration of the institution 66 %
- Tendency not to recognise all QA related processes within a HEI as quality assurance processes (may be a quality culture)

Tidbits from the EQC survey (3): QA structures and strategies

- 90% have institutional strategic document or equivalent document
 - ✓ 2/3 have either a separate institutional QA policy statement
 - ✓ 1/4 have its quality statement included in the strategic plan
- Large variety of organisational structures
- QA system in teaching and learning, in particular:
 - ✓ 2/3 institution-specific but follows national QA frameworks and guidelines
 - ✓ 1/4 tailor-made to the institution's needs and does not apply any ready-made model
 - ✓ whereas less than 10 % mentioned that it applies a ready-made model such as ISO, EFQM, and CAF

What kind of structure do you have in place to support the internal quality assurance processes?



Tidbits from the EQC survey (4): QA is a recent development across Europe

- Introducing a QA system or equivalent is a very recent development across Europe:
 - ✓ 36% started between 2005 and 2009
 - ✓ 21% between 2000 and 2005
 - ✓ 19% in the 1990's
 - ✓ 16% are currently designing and/or planning it
 - ✓ 8% before 1990

Tidbits from the EQC survey (5): Responsibilities and stakeholders' involvement

- In 66% the senior leadership takes the lead in the process.
- In those cases 33% where the leadership was not leading the process, it still somehow follows-up the process.
- Half of the respondents have no committee responsible for curriculum and quality assurance.
- When such committee exist, they involve students in 50% of cases.
- Students are ownly involved in 25% of the universities

Tidbits from the EQC survey (6): The feedback loop

- 70% of respondents use **student surveys** as one of the means to monitor students' perceptions of the teaching they receive. Among them:
 - ✓ 90% take the results into account in the assessment of teaching staff.
 - ✓ 60% of the respondents state that students who participated in a survey are informed about the outcomes and the resulting actions taken
 - ✓ 5% make the information on teachers' aptitudes and performance publicly available.

... But only 40% measure the student workload

Tidbits from the EQC survey (7): Information systems

95 % have a centralised information system in place

- ✓ Student progression and success rates: 90%
- ✓ Teacher-student ratio per faculty/department/institute or in the respective faculty/department/institute: 65%
- ✓ Tracking graduates' employment: 40%
- ✓ Students' satisfaction with their programmes: 50%
- ✓ Profile of the student population (e.g., age, gender, education background, socio-cultural background...): 80%
- ✓ Available learning resources and, when applicable, their costs: 45%
- ✓ Other (such as the institution's own performance indicators): 10%

Lessons learnt from EUA's QA work

- A single set of standards for HE is not **desirable** since it clashes with the need to have an innovative and diverse HE sector
- But it is important that each institution is clear about its own standards
- And that each institution is (externally) evaluated in the context of its standards
- Strong institutional autonomy is linked to the effective development of an internal quality culture

Lessons learnt (2)

- The challenge is two-fold:
 - ✓ To systematise standards and operations across an institution while taking into account the professional concentration of expertise at the grass roots.
 - ✓ To develop a set of standards in line with the institutional mission, without stifling individual initiatives and departmental diversity.

- An institution must develop quality measures that are congruent with its **internal environment**

- An institution must develop quality measures that are congruent with its **external environment**

The EUA policy position

- Main responsibility for QA lies with the institutions
- Context sensitive (institutional and disciplinary diversity)
- Fitness for purpose approach
- Enhancement oriented
- Internal and external evaluations or QA processes should be complementary
- Transparency and co-operation

Thank you for your attention!

More information on EUA's work in QA: www.eua.be

More information on IEP: www.eua.be/iep

The publication « Examining Quality Culture – Part 1: Quality Assurance processes in HEIs » will be available by Nov. 2010.

Integrated Analysis of Qualifications Frameworks and Field-Specific Quality Assurance Procedures The EUR-ACE System in the Engineering Field

Sebastião Feyo de Azevedo,
Professor of Chemical Engineering
Dean of the Faculty of Engineering, University of Porto

sfeyo@fe.up.pt

<http://www.fe.up.pt/~sfeyo>

Meeting: Comissão Sectorial 11 -
Innovation and Quality in Higher Education
IPQ, Caparica, 20 October 2010

1

To say what I am going to say...

Integrated Qualifications Frameworks

- ① Qualifications Frameworks and Quality Assurance in the context of the Bologna reforms
 - ① Bologna - Why?, What?? and How?
- ② Qualifications Frameworks in three layers
 - ② Meta frameworks; Sectoral frameworks - EUR-ACE; Branch level descriptors
- ③ General issues about quality assurance - global vs. field specific systems
 - ③ EUR-ACE as sectoral reference for field-specific quality assurance in Engineering
- ④ Concluding Notes

Bologna - WHY ?

Driving forces for changes in Europe and in the World Facts of the last quarter of the XX Century

- ☞ Last quarter of the 20th Century - Intense search of new routes for Europe and for the role of Europe in the World, driven by
 - ✓ Progress observed in Science and Technology, namely
 - in digital systems and communications
 - in health and life sciences
 - ✓ Political changes that took place in Europe, Berlin 1989
 - ✓ Expectations and demands of Society
 - Education for All - mass education policies
 - Quality requirements of a Society of "Comfort" - sharp increase of energy consumption

Bologna - WHY?

Life Today

A Mix of Challenges, Threats and Opportunities

- ☞ The computer and communications era - globalisation
- ☞ The global market economy - driving today's Societies
- ☞ The increase of Expectation of Life vs. Social sustainability - work longer years - back to School
- ☞ The decrease of knowledge half-time - back to School
- ☞ The demographic challenge - new publics
- ☞ Global Competition - 'Borderless Higher Education Market' and the emerging Asian talents and economies
- ☞ Significant change in the concepts of individual career management, mainly for Young People - need for the offer of **education to adapt**

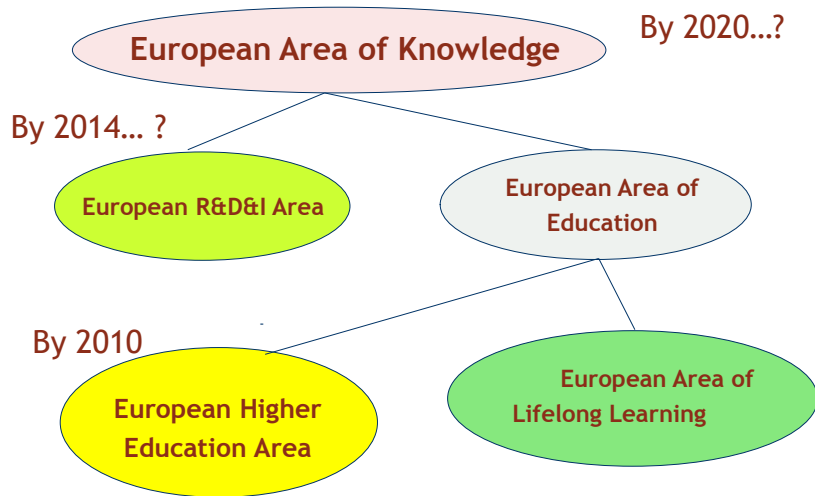
Bologna - WHAT ? What it is not... What it is...

- ☞ **The Bologna Process is not...**
 - ✓ Any criticism or defeating position relatively to the past of Higher Education
 - ✓ A magic solution to improve from night to day the system of Higher Education
- ☞ **The Bologna Process is...**
 - ✓ The perception of the present and the preparation of the future in a Global World of fast and deep changes
- ☞ **The Bologna Process is indeed a major dimension of the European answer to the**
 - ✓ **CHALLENGES FOR A CHANGING WORLD**

Bologna - HOW? Essential policies and instruments

- ☞ **A global World living in and with a new paradigm of coexistence**
 - ✓ **COOPETITION = COOPERATION + COMPETITION**
- ☞ **That requires**
 - **Mobility of students and professionals**
 - **A new cultural paradigm of Education - Lifelong Learning**
 - **New management and transnational cooperation policies**
- ☞ **Which in turn requires**
 - **Policies and Instruments for recognition of academic and professional qualifications**
 - **POLITICAL WILL**

Bologna - HOW, 10 Years on? The European Area of... Knowledge... still under construction till ... 2020 !!!....



SFA, IPQ, Caparica, 20 October 2010

www.fe.up.pt/~sfeyo

sfeyo@fe.up.pt

From Paris and Bologna to Budapest-Vienna 2010... ...and beyond... Characterizing the Process

- ☞ Policy areas
- ☞ Structural organization issues
- ☞ The Substance - academic issues

SFA, IPQ, Caparica, 20 October 2010

www.fe.up.pt/~sfeyo

sfeyo@fe.up.pt

From Bologna to Leuven/Louvain-La-Neuve... and beyond The Structure - action lines and instruments for action

- ✓ **A Degree Structure -**
 - **Based on recognised QUALIFICATIONS FRAMEWORKS**
- ✓ **A System to measure work and OUTCOMES**
 - **The ECTS credit and accumulation system**
- ✓ **A way of documenting qualifications**
 - **The DIPLOMA SUPPLEMENT**
- ✓ **A System to guarantee transparence**
 - **Building accepted QUALITY ASSURANCE procedures**
- ✓ **A System for recognition of qualifications**
 - **OVERCOMING DIFFICULTIES** posed by the diversity of 'recognition cultures'

The Core of the Bologna Reforms Keywords characterizing Structural Issues

- ☞ **The name of the game is BUILDING TRUST**
- ☞ **TRUST GOES WITH MOBILITY, COOPERATION, ACCREDITATION**
 - ✓ **MOBILITY AND COOPERATION** require professional recognition
 - ✓ **Professional recognition** requires **TRUST**
 - ✓ **TRUST** requires transparency and readability of structures and professional qualifications
- ☞ **Such requires:**
 - ✓ **COMPARABLE QUALIFICATIONS FRAMEWORKS**
 - And**
 - ✓ **RECOGNISED QUALITY ASSURANCE PROCEDURES**

To say what I am going to say...

- ① Qualifications Frameworks and Quality Assurance in the context of the Bologna reforms
 - ① Bologna - Why?, What?? and How?
- ② Qualifications Frameworks in three layers
 - ② **Meta frameworks**; Sectoral frameworks - EUR-ACE; Branch level descriptors
- ③ General issues about quality assurance - global vs. field specific systems
 - ③ EUR-ACE as sectoral reference for field-specific quality assurance in Engineering
- ④ Concluding Notes

Qualifications Frameworks The different layers - Who does what...

- ☞ **High level descriptors - Meta Frameworks**
 - ✓ Characterized at institutional level of governments and stakeholders
 - ✓ They represent the 'legal crust'
- ☞ **Complemented by Sectoral descriptors**
 - ✓ By area and specialty
 - ✓ In close cooperation with higher education institutions and professional associations
 - ✓ In transnational cooperation
 - ✓ They represent Bologna in practice
- ☞ **Complemented by descriptors at branch level**
 - ✓ Typically developed in Education Working parties and Academic Consortia, at European Level, or within regulatory bodies at national level
 - ✓ They are the basis for credibility of the whole system

Meta Qualifications Frameworks and the Directive for Recognition of Professional Qualifications

- ☞ (Two plus One) major documents at High Level
 - ✓ The QF-EHEA -Qualifications Framework for the European Higher Education Area - An Agreement
 - Adopted in Bergen 2005, within the Bologna Process
 - ✓ The EQF-LLL - European Qualifications Framework for Lifelong Learning - A Recommendation
 - Adopted by the EC - approved on April 23, 2008 by the Parliament and the Council of the European Union
 - ✓ The Directive for Recognition of Professional Qualifications, approved by the European Parliament and by the Council on September 7, 2005 - A Law within the Union
 - National laws should have been passed in all EC Countries till the end of 2007....

QF-EHEA - Qualifications Framework for the European Higher Education Area (Bergen, 2005)

- ☞ A degree structure with three main cycles, including, within national contexts, the possibility of intermediate qualifications
- ☞ Adopts the Dublin Descriptors developed by the Joint Quality Initiative Group as the cycle descriptors, characterizing levels to be attained in
 - *knowledge and understanding*
 - *applying knowledge and understanding*
 - *making judgements*
 - *communication*
 - *Learning skills*
- ☞ These are high level broad descriptors that will have to lead to more specific descriptors in each area or specialty within a given area

EQF-LLL - The European Qualifications Framework for Lifelong Learning

- ☞ Approved by the Parliament and the Council of the European Union on April 23, 2008
- ☞ Adopts 8 levels of qualifications characterized in terms of
 - Knowledge
 - Skills
 - Competences
- ☞ Establishes a link of compatibility with the Framework for Qualifications of the European Higher Education Area

A major Legal Document - the Directive for Recognition of Professional Qualifications (I)

- ☞ Article 11 - Five levels of qualification particularly relevant for professions that are out of the Annex for fully regulated professions
 - ✓ 2 levels requiring secondary education, general or vocational
 - ✓ 1 level, requiring short post-secondary education, not necessarily at higher education level, plus professional training
 - ✓ 2 levels of post-secondary education at higher education level, plus adequate professional training

Qualifications Frameworks and the Directive A striking coincidence or concerted action?

Bologna EQF-EHEA CYCLES	European Union EQF-LLL LEVELS	EU-Directive of Professional Recognition Art. 11 - LEVELS
Third Cycles	Level 8	
Second Cycles	Level 7	Art 11° e)
First Cycles	Level 6	Art. 11° d)
Short Cycles Linked to or Within First Cycles	Level 5	Art. 11° c)

To say what I am going to say...

- ① Qualifications Frameworks and Quality Assurance in the context of the Bologna reforms
 - ① Bologna - Why?, What?? and How?
- ② **Qualifications Frameworks in three layers**
 - ② Meta frameworks; Sectoral frameworks - EUR-ACE; Branch level descriptors
- ③ General issues about quality assurance - global vs. field specific systems
 - ③ EUR-ACE as sectoral reference for field-specific quality assurance in Engineering
- ④ Concluding Notes

Relevance of Sectoral and/or Branch level Frameworks Taken from the Leuven/Louvain-la-Neuve Communiqué 29 April 2009

“ ...

Curricular reform will thus be an ongoing process leading to high quality, flexible and more individually tailored education paths.

Academics, in close cooperation with student and employer representatives, will continue to develop learning outcomes and international reference points for a growing number of subject areas

... ”

SFA, IPQ, Caparica, 20 October 2010

www.fe.up.pt/~sfeyo

sfeyo@fe.up.pt

Bringing Qualifications Frameworks into Practice Sectoral or Subject Specific Frameworks

Initiatives that came to life along the years

- ☞ TUNING methodology
 - ✓ E4 proposals for Engineering
- ☞ TU3 proposals - Delft, Eindhoven e Twente
- ☞ EUR-ACE standards for professional quality assurance
- ☞ CDIO - Conceive-Design-Implement-Operate
- ☞ ABET standards for professional quality assurance
- ☞ European projects to identify core knowledge and competences at discipline level
- ☞ Initiatives leading to core curricula recommendations
 - ✓ European Working Parties on Education and joint initiatives at academic level

SFA, IPQ, Caparica, 20 October 2010

www.fe.up.pt/~sfeyo

sfeyo@fe.up.pt

Qualifications Frameworks for Quality Assurance The EUR-ACE Project

- ☞ **European Project that aimed at establishing an European System for Qualification of Engineering Education programmes**
- ✓ **14 European Institutions, among them “Ordem dos Engenheiros - Engineers Portugal”**
- ✓ **FEANI, SEFI, CESAER, EUROCADRES, ENQHEEI, ASIIN, CTI, IEI, CoPI, UNIFI, OE, UAICR, RAEE, EC-UK**
- ☞ **First Phase for setting the standards, supported by the European Commission (DG EaC) within SOCRATES and TEMPUS programmes; Concluded in 2005**
- ☞ **Second Phase for implementation, supported by the European Commission (DG EaC) within SOCRATES and TEMPUS programmes; concluded in 2008**

The EUR-ACE System I - The concept and objective

- ☞ **EUR-ACE developed Framework Standards, that were compiled as a “synthesis” between existing National Standards**
- ☞ **An European accreditation system that aims at**
 - ✓ **Ensuring consistency between existing national “engineering” accreditation systems;**
 - ✓ **Adding an European “quality label” to accreditation;**
 - ✓ **Introducing “accreditation” in other European and third countries;**
- and thus**
 - ✓ **Improving quality of education**
 - ✓ **Facilitating transnational recognition**
 - ✓ **Facilitating (physical and virtual) mobility**

The EUR-ACE System II - System Characterization

- ☞ **Programme Assessment Procedures should include clear information and evidence on the following components:**
 - ✓ Needs, objectives and outcomes
 - ✓ Educational process
 - ✓ Resources
 - ✓ Assessment of the educational process
 - ✓ Management system

- ☞ **In this context 'the criteria to be assessed' and the associated 'requirements' in the form of questions, valid for both FC and SC programmes should be addressed when assessing an engineering programme on education**

The EUR-ACE System IV - Knowledge and Competence areas

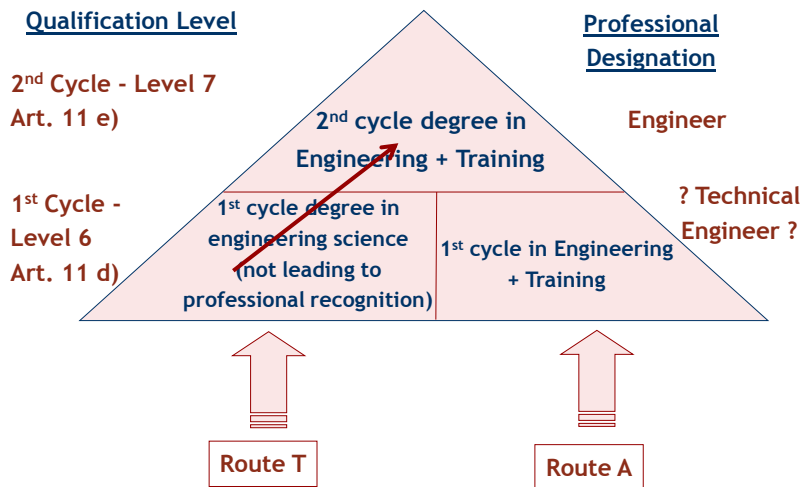
- ☞ **Programme Outcomes that must be satisfied**
 - **6 areas of competences are defined**
 - ✓ Knowledge and Understanding
 - ✓ Engineering Analysis
 - ✓ Engineering Design
 - ✓ Investigations
 - ✓ Engineering Practice
 - ✓ Transferable (personal) Skills

 - **For each category, the EUR-ACE Framework Standards list the expected Programme Outcomes of First Cycle and Second Cycle Studies**

How do EUR-ACE fits with Meta-Frameworks? QFs, the Directive and the EUR-ACE System

Bologna QF-EHEA CYCLES	European Union EQF-LLL LEVELS	EUR-ACE	EU-Directive of Professional Recognition Art. 11 - LEVELS
Third Cycles	Level 8		
Second Cycles	Level 7	Second Cycles	Art 11° e)
First Cycles	Level 6	First Cycles	Art. 11° d)
Short Cycles Linked to or Within First Cycles	Level 5		Art. 11° c)

Qualifications Frameworks and Academic Degree Structures in Engineering How they fit together



To say what I am going to say...

- ① Qualifications Frameworks and Quality Assurance in the context of the Bologna reforms
 - ① Bologna - Why?, What?? and How?
- ② Qualifications Frameworks in three layers
 - ② Meta frameworks; Sectoral frameworks - EUR-ACE; **Branch level descriptors**
- ③ General issues about quality assurance - global vs. field specific systems
 - ③ EUR-ACE as sectoral reference for field-specific quality assurance in Engineering
- ④ Concluding Notes

CLOSING VERTICALLY THE PROCESS Descriptors at Branch/Programme Level

- ☞ The Recommendations in the TUNING AHELO conceptual framework of expected/desired Learning Outcomes in Engineering (2009)
 - Specific LO for Civil Engineering - 1st Cycles
 - Specific LO for Electrical Engineering - 1st Cycles
 - Specific LO for Mechanical Engineering - 1st Cycles
- ☞ The Recommendations of the WPE-EFCE - Working Party on Education - European Federation of Chemical Engineering
- ☞ The VDI-GVC Recommendation for Chemical and Processing Engineering (2008)
- ☞ The CHEMEPASS Project (2006-2009) - that aimed at identifying relevant general and specific Learning Outcomes for Chemical Engineering Programmes

Descriptors at Branch/Programme Level Recommendations of the WPE-EFCE (I)

- ☞ **WPE-EFCE - Working Party on Education - European Federation of Chemical Engineering**
 - ✓ **Currently with 41 members, representing 26 Countries**
- ☞ **In 2005 - EFCE Board approved a set of Recommendations on core curriculum for chemical engineering - contents and methodologies**
- ☞ **In 2010 - EFCE Board approved a major revision of the Recommendations, aligning them with the Bologna Process main concepts (Learning Outcomes) and with the EUR-ACE Framework Standards**
- ☞ **See EFCE Site at <http://www.efce.info/wpe.html>**

Descriptors at Branch/Programme Level Recommendations of the WPE-EFCE (II)

- ☞ **These recommendations cover**
 - **Learning outcomes**
 - **Adopting the EUR-ACE Framework Standards for Accreditation of Engineering Education**
 - **Achieving the learning outcomes**
 - **Core curriculum**
 - **Teaching and learning**
 - **Industrial experience**
 - **Review of the educational process**
 - **Student assessment**

Descriptors at Branch/Programme Level

Examples of Recommendations of the WPE-EFCE (III)

First Cycle Chemical Engineering programme outcomes

After graduation, a first cycle degree chemical engineer should fulfill the following qualifications:

Engineering Design

The graduates have:

- ✓ The ability to develop a basic design for products and processes according to specified requirements
- ✓ A basic understanding of design methods and the ability to apply them

Descriptors at Branch/Programme Level

Examples of Recommendations of the WPE-EFCE (IV)

Second Cycle Chemical Engineering programme outcomes

After graduation, a first cycle degree chemical engineer should fulfill the following qualifications:

Engineering Design

The graduates are able to:

- ✓ Develop concepts and solutions to problems based on fundamental principles but also to problems which are posed in an unusual way - if necessary involving other fields
- ✓ **Develop new products, equipment, processes or methods**
- ✓ Use their powers of judgment as engineers in order to work with complex and possibly incomplete information, to recognise discrepancies and to deal with them

Descriptors at programme level Recommendations of the WPE-EFCE (III)

- ☞ Using as reference accumulated knowledge, competences and skills after a Second Cycle in Chemical Engineering :
- ☞ A minimum dimension is proposed to
 - ✓ Basic sciences, enlarged with life sciences
 - ✓ Chemical engineering sciences
 - ✓ Chemical engineering core
 - With engineering design,
 - With a dissertation for training R&D&I,
 - With diverse profiles through electives and external training.

Descriptors at Branch/Programme Level Recommendations of the WPE-EFCE (IV)

- ☞ The core curriculum proposed covers only approx. two thirds of a first and a second level degree study
- ☞ Typically a first cycle (“bachelor’s”) degree course will contain 20-30 % science courses, 40-50 % engineering courses, and up to 10 % non-technical topics.
- ☞ The core recommended for First Cycles gives a science content of 25 %, an engineering content of 36 %, and a non-technical content of 6 % of the total study (180 credits), leaving one third to deeper coverage of some of topics specific of a given course.
- ☞ The core curriculum proposed for Second Cycle (“master”) studies makes up 63 % of the total study (of 120 credits), leaving 37% for additional specialization and broadening.

To say what I am going to say...

- ① Qualifications Frameworks and Quality Assurance in the context of the Bologna reforms
 - ① Bologna - Why?, What?? and How?
- ② Qualifications Frameworks in three layers
 - ② Meta frameworks; Sectoral frameworks - EUR-ACE; Branch level descriptors
- ③ General issues about quality assurance - global vs. field specific systems
 - ③ EUR-ACE as sectoral reference for field-specific quality assurance in Engineering
- ④ Concluding Notes

General Quality Assurance Strategy at European Level Main Documents and Milestones

- ☞ Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG), Bergen 2005
- ☞ The European Quality Assurance Register (EQAR), London 2007
 - Formally set on March 4, 2008
- ☞ Process led by the Council of Europe, catalysing the approval of National Qualifications Frameworks
- ☞ Creation of National Accreditation Agencies that are expected to register with EQAR

Quality Assurance in Engineering I - Global vs. Field Specific Systems

- ☞ The issue is not to abandon “general” QA approaches, that lead to a relevant evaluation of the educational process, but rather to understand the relevance of “field-specific” QA systems
- ☞ “Field-specific” QA systems accentuate the need for aligning the goals of educational programmes with the expectations of the relevant stakeholders, in order to be comparable and ensure their relevance for the labour market.
- ☞ “Field-specific” QA systems give credibility and concreteness to the whole “Bologna”/EHEA system.

Quality Assurance in Engineering II - Issues leading to Field-Specific QA Systems

- ☞ Quality Assurance systems should include clear and measurable objectives and standards, associated to an accepted QF.
- ☞ The understanding by all stakeholders of academic degrees and related specific knowledge, competences and skills of their graduates is essential for both internal and external evaluation and for recognition.
- ☞ This means that we have to develop and implement field-specific strategies and methodologies for QA that must be supported by sectoral and branch specific descriptors of qualifications.

Accreditation Systems of Engineering Education

- ☞ The word “accreditation” employed as linked to a field-specific QA approach, in which the aims and contents of the educational programmes are to be specified:

“Accreditation of an engineering educational programme is the primary result of a process used to ensure the suitability of that programme as the entry route to the engineering profession.”

- ☞ Hence, sectoral and branch specific descriptors of outcomes, applied in combination with the ESG, should lead to “pre-professional accreditation” and Mutual Recognition Agreements for academic and/or professional purposes.

EUR-ACE Implementation I - Creation of the ENAEE (I)

- ☞ The EUR-ACE project has led to the creation on 8 February 2006 of an European Association
- ✓ The ENAEE - European Network for Accreditation of Engineering Education
- ☞ The ENAEE is responsible for maintaining and awarding the EUR-ACE label
- ☞ 7 European Agencies are currently accredited for awarding the EUR-ACE Label
- ✓ **Ordem dos Engenheiros - Engineers Portugal**, is one such Agency and is now preparing its accreditations

EUR-ACE Implementation II - The full set of main documents

☞ Main documents

- The EUR-ACE Framework Standards for the Accreditation of Engineering Programmes (approved on 5 November 2008)
 - ✓ Programme Outcomes for Accreditation
 - ✓ Criteria and Requirements for Programme Assessment and Programme Accreditation
 - ✓ Procedures for Programme Assessment and Programme Accreditation
- The Standards and Guidelines for Accreditation Agencies

☞ Currently, being reviewed for convergence and substantial compatibility with ESG, INQAAHE and ECA guidelines and codes of good practice

EUR-ACE - Accredited Agencies

ENAAE, proprietor of the EUR-ACE® trademark, authorizes National Agencies to award the EUR-ACE® (FC and/or SC) label

☞ As of May 2010, seven “Agencies” are authorized (EUR-ACE-accredited):

- **Since November 2006 (renewed December 2008):**
 - ASIIN (Accreditation Agency for Study Programs in Engineering, Informatics, Natural Sciences and Mathematics), Germany
 - CTI (Commission des Titres d’Ingénieur), France
 - Engineers Ireland
 - RAEE (Russian Association for Engineering Education)
 - Engineering Council, United Kingdom
 - Ordem dos Engenheiros, Portugal
- **Since January 2009:**
 - MÜDEK (Association for Evaluation and Accreditation of Engineering Programs), Turkey

EUR-ACE - Labels awarded per Agency As of May 2010, 600 EUR-ACE labels have been awarded

Agency	Date accr/n	Countries oper.	FCD	SCD	Total
ASIIN	Nov.2006	DE, CH	104	86	190
CTI	"	FR, BE,BG,ES	--	213	213
Eng.Ireland	"	IE	72	21	93
RAEE	"	RU, (KZ)	5	30	35
EngC	"	UK	?	?	36?
OE	"	PT	0	4	4
MÜDEK	Jan.2009	TR	29	--	29

SFA, IPQ, Caparica, 20 October 2010

www.fe.up.pt/~sfeyo

sfeyo@fe.up.pt

Awarded EUR-ACE Labels (as of May 2010) Listed per Country

Country	Agency	FCD	SCD	Total
DE	ASIIN	101	86	187
CH	ASIIN	3	0	3
FR	CTI	--	207	207
BE	CTI	--	1	1
BG	CTI	--	3	3
ES	CTI	--	1	1
IE	Eng.Ireland	72	21	93
RU	RAEE	5	30	35
UK	EngC	?	?	36?
PT	OE	0	4	4
TR	MÜDEK	29	--	29

Outside EHEA CTI

0

1

1

SFA, IPQ, Caparica, 20 October 2010

www.fe.up.pt/~sfeyo

sfeyo@fe.up.pt

To say what I am going to say...

- ① Qualifications Frameworks and Quality Assurance in the context of the Bologna reforms
 - ① Bologna - Why?, What?? and How?
- ② Qualifications Frameworks in three layers
 - ② Meta frameworks; Sectoral frameworks - EUR-ACE; Branch level descriptors
- ③ General issues about quality assurance - global vs. field specific systems
 - ③ EUR-ACE as sectoral reference for field-specific quality assurance in Engineering
- ④ **Concluding Notes**

Mobility - Recognition of Qualifications - Cooperation Qualifications Frameworks

- ☞ Mobility is a distinctive need of Today's Global World
- ☞ Recognition of professional qualifications is a major task ahead...
- ☞ Mobility and Recognition require transparent and compatible Frameworks at different complementary layers
- ☞ Mobility and Recognition of Qualifications are not an illusion, a dream, an objective or a target...

They are a MUST...

Required for European Development and for Progress on Earth

Bologna and Routes for Professional Qualification and Transnational Cooperation (I)

- ☞ The Engineering Profession requires different qualification levels and education profiles that should be guaranteed and identified through transparent Quality Assurance Procedures
- ☞ The framework being developed and put in practice within the Bologna agreements seem to serve adequately the needs of industry and society in general
 - ✓ Short vocational studies, first cycle studies and second cycle studies (stand-alone or integrated) constitute the basis of such framework
- ☞ The concept of Credit Accumulation, together with Lifelong Learning, is of utmost relevance in this new paradigm of building professional qualifications

Bologna and Routes for Professional Qualification and Transnational Cooperation (II)

- ☞ At sectoral and branch level, recommendations, descriptors, reference points and tools for characterizing degree programmes should be developed through institutional co-operation
- ☞ Within diversity, curricula should be designed with reference to such agreed recommendations or descriptors of learning outcomes at high level, sectoral level and branch level
- ☞ The aim is to increase transparency in order to
 - ✓ throw down barriers of recognition
 - ✓ promote co-operation, namely through joint degrees
 - ✓ increase mobility of students and staff

The Relevance of EUR-ACE

- ☞ EUR-ACE is not the first effort, at European level, to develop sectoral descriptors, BUT it is up to this stage the most comprehensive in the way it brings together academics and professional , universities and professional associations
- ☞ Possibly for that reason, EUR-ACE has been praised and has receives significant support by the Commission.
- ☞ EUR-ACE had served as reference for a new initiative at branch level, that it is expected to have significant follow-up in the near future - The branch level recommendations of the European Federation of Chemical Engineering

This is the way to walk to the future...