

2010: Acreditação Ano Zero. Os Sistemas Internos de Garantia de Qualidade das Instituições de Ensino Superior em Portugal¹

Madalena Fonseca – A3ES

1. Introdução

A questão da “qualidade” do ensino superior e a necessidade de a garantir, tal como é considerada actualmente, anda associada ao crescimento e à expansão maciça e rápida que se verificaram na Europa e noutros países do Mundo, nos últimos 30 anos e a que generalizadamente se chama *massificação* do ensino superior (Trow, 2000). O carácter elitista do ensino superior anterior à *massificação*, assegurava em si mesmo a garantia da qualidade, entendida esta de uma forma absoluta e quase universal (Brennan & Patel, 2009; Santiago, Tremblay, Basri, & Arnal, 2008). A expansão do ensino superior foi acompanhada de uma grande diversificação que tornou os sistemas muito heterogéneos, ao contrário do que acontecia anteriormente, quando as universidades eram quase o único modelo institucional e os cursos e áreas de estudo e investigação eram também em menor número. A maior regulação governamental no controle da qualidade decorreu assim, antes de mais, da heterogeneidade dos sistemas e da necessidade de credibilizar a oferta formativa perante os potenciais estudantes e o mercado de trabalho. Na União Europeia, as políticas de comparabilidade de diplomas, mobilidade de estudantes e trabalhadores e reconhecimento recíproco de competências tornou particularmente importantes as medidas de regulação para a garantia de qualidade do ensino superior. Segundo a *European University Association* (Sursock & Smidt, 2010), nos últimos 10 anos, a garantia da qualidade foi ocupando um lugar cada vez mais relevante na agenda do ensino superior, dominando as principais políticas do sector, a par da investigação, da autonomia e do financiamento.

Não existe, porém, um padrão único, absoluto e generalizável de “qualidade” *no* e *do* ensino superior. As instituições têm, e devem ter, concepções diferentes, adequadas às respectivas visões e cenários de desenvolvimento desejáveis, respeitando, naturalmente, parâmetros fundamentais já institucionalizados em cada país ou em acordos internacionais. É preciso ter em conta conceitos de qualidade absoluta e de qualidade relativa. *“Uma educação de verdadeiramente elevada qualidade não pode resultar apenas de processos formais de garantia de qualidade mas tem de emergir de uma cultura de qualidade partilhada por todos os membros de uma comunidade educativa de ensino superior”* (Loukkola & Zhang, 2010, p. 6).

A cultura de qualidade, por seu turno, traduz-se num conjunto compartilhado e aceite de padrões de Qualidade – princípios – inserido no sistema de gestão das instituições. Segundo o glossário de termos básicos e definições da UNESCO, revisto em 2007, o conhecimento e compromisso com a qualidade do ensino superior, associados a uma cultura sólida de evidências e à gestão eficiente dessa qualidade, são os elementos de uma cultura de qualidade; a qual vai evoluindo de acordo com os novos paradigmas de qualidade no ensino superior (UNESCO/ CEPES, 2007, p. 77)

A garantia de qualidade não se deverá converter num fardo burocrático, com a normalização dos sistemas e destruição do potencial de criatividade das universidades. O sistema de

¹ Publicado online, no site da A3ES: www.a3es.pt

garantia de qualidade não pode criar trabalho em vez de qualidade (Surssock, 2002). Pelo contrário, os processos a ele associados deverão ser uma componente no desenvolvimento de uma cultura de qualidade, potenciando as oportunidades de debate interno e reflexão, de construção de visões e estratégias de evolução nas IES. Nos comunicados das reuniões dos Ministros da Educação da União Europeia de Berlin e Bergen, ficou claramente explicitado que a responsabilidade pela garantia da qualidade nas IES é das próprias instituições (EHEA, 2003; 2005). Cada instituição terá de encontrar o seu modelo próprio, num equilíbrio entre as imposições legais da regulação governamental e a autonomia institucional (Santiago, Tremblay, Basri, & Arnal, 2008).

Em Portugal, a Lei nº 38/2007, de 16 de Agosto aprovou o regime jurídico da avaliação da qualidade do ensino superior. Nesta Lei encontram-se elencados os parâmetros de avaliação de qualidade relacionados com a actuação dos estabelecimentos de ensino superior e com os resultados da actividade dos mesmos estabelecimentos, assim como os objectivos e princípios da avaliação, nomeadamente a sua obrigatoriedade, incidência, formas e agentes de avaliação. São definidas as regras fundamentais para a avaliação interna, para a avaliação externa, para a intervenção de docentes, estudantes e entidades externas na avaliação, bem como a internacionalização da avaliação, a publicidade e difusão da informação e os principais procedimentos. Esta Lei veio revogar a legislação anterior, incluindo a primeira lei sobre avaliação do ensino superior em Portugal, de 1994 (Lei nº 38/94).

Independentemente dos parâmetros gerais, mais vulgarmente usados, qualquer modelo de sistema de garantia de qualidade tem de ser flexível, contemplar a diversidade dos sistemas e não ser demasiado intrusivo (Surssock, 2002).

Em Portugal, como noutros países, a *massificação* do ensino superior envolveu um alargamento no acesso quer em termos sociais, quer económicos, de contexto cultural, níveis etários e regionais (Amaral, 2008; Fonseca, in press). Nos últimos cerca de 30 anos, desde o final da Ditadura, até à actualidade, o número de estudantes do ensino superior em Portugal aumentou mais de 6 vezes, passando de aproximadamente 57 mil para 373 mil estudantes, entre 1974 e 2008, respectivamente, depois de ter atingido o seu valor máximo, no ano de 2002, com mais de 400 mil estudantes. Sabendo que a população portuguesa, no mesmo período, sofreu um aumento inferior a 20%, passando de 8,9 milhões de habitantes, em 1975, para 10,6 milhões de habitantes, em 2008, rapidamente se tem uma percepção global da dimensão do crescimento do número de estudantes no ensino superior em Portugal. Entre 1980 e 2000, registaram-se os maiores aumentos no número de estudantes no ensino superior que, praticamente triplicaram entre 1985 e 1995, passando de 106 mil para 313 mil.

A expansão do sistema andou associada a políticas públicas e às respectivas medidas legislativas aplicadas em momentos precisos. Não se registou, por esse facto, uma evolução contínua mas, a períodos de rápido crescimento sucederam-se períodos de estabilização. Nem sempre os objectivos de alargamento social e territorial do acesso foram acompanhados do proporcional reforço dos recursos físicos, infra-estruturas ou humanos, com a necessária qualificação de docentes. Na sequência da abertura do ensino superior ao sector privado, nos anos 90, viveu-se um dos períodos de crescimento mais acelerado no número de instituições e estudantes no ensino superior em Portugal. O ano de 2002 correspondeu ao máximo histórico do número total de estudantes e ao início de um declínio no acesso que provocou alguma turbulência no sistema, a qual, contribuiu, em grande medida para o aumento da regulação do governo, para lá da definição do número de vagas. A partir do ano de 2002 e perante a diminuição do número de candidatos ao primeiro ano, primeira vez, generalizou-se, na sociedade portuguesa, a noção de que havia excesso de oferta no ensino superior. As políticas de democratização do ensino superior procuraram, inicialmente, alargar o recrutamento de estudantes a classes sociais e regiões até então sub-representadas, daí resultando um aumento quantitativo de estudantes, cursos e instituições. À medida que foi crescendo e

alargando-se, o sistema foi porém perdendo alguma credibilidade e confiança dos estudantes, das famílias, dos empregadores e da sociedade em geral que viram com bons olhos as medidas governamentais orientadas, agora, para as questões da qualidade (Amaral & Magalhães, 2009; Fonseca, in press). Aí se insere um conjunto de Leis, que inclui o Decreto-Lei 74 de 2006 que regulamenta os graus académicos e diplomas do ensino superior e os princípios da acreditação, a Lei 38 de 2007 que aprova o regime jurídico da avaliação do ensino superior – *Lei da Avaliação* - e o Decreto-Lei 369 de 2007 que cria e define os estatutos da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior.

Embora criada em 2007, a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior – A3ES – entrou em funcionamento no início de 2009. A primeira ronda de acreditações iniciar-se-ia no final do ano de 2009, tendo os guiões de avaliação e acreditação nas suas versões preliminares sido postos à discussão pública em Julho de 2009, junto das estruturas representativas das instituições – CRUP, CCISP e APESP – das próprias IES e publicadas no site da Agência.

Posteriormente, seriam publicadas as versões electrónicas dos guiões, para preenchimento *online*, pelas Instituições de Ensino Superior.

O final do ano de 2009 e o início de 2010 correspondem assim ao primeiro período de submissão de cursos à acreditação, pela Agência A3ES. 2010 é assim o Ano Zero das acreditações dos cursos do ensino superior em Portugal.

2. Enquadramento

O presente estudo consiste na análise da informação sobre sistemas internos de garantia de qualidade, a partir dos formulários electrónicos dos Pedidos de Acreditação Preliminar dos Ciclos de Estudos em Funcionamento submetidos à Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior – A3ES - por todas as Instituições de Ensino Superior em Portugal, entre Novembro de 2009 e Abril de 2010.

O Capítulo I do referido Guião para a Acreditação correspondia à caracterização da Unidade Orgânica – Faculdade, Escola Superior ou Instituto - em que os Ciclos de Estudos para acreditação, se inseriam. A informação considerada corresponde ao “Campo 7” do mesmo Guião, com a formulação que se apresenta de seguida, podendo a resposta ter uma dimensão máxima de 3.000 caracteres:

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.

Registaram-se respostas de 326 unidades orgânicas (UO), Faculdades, Escolas Superiores, Institutos ou outras, de todas as Universidades públicas e privadas, dos Institutos Politécnicos públicos e privados, da Universidade Aberta, das IES militares e da Universidade Católica Portuguesa (Quadro 1). Para além da submissão dos seus cursos, essas unidades orgânicas podem ter submetido outros cursos que oferecem em associação através de entidades virtuais criadas para cumprir os procedimentos da acreditação. Neste estudo apenas foram consideradas as 326 unidades orgânicas base e não os consórcios e parcerias. Foram consideradas 325 respostas válidas, sendo excluída apenas a resposta de uma unidade orgânica por se referir a um centro de investigação da mesma e não à unidade orgânica propriamente dita.

Quadro 1: Total de Respostas de Unidades Orgânicas segundo a tipologia das IES

Tipologia das IES	Total	%
Universidades Públicas	109	33,44
Institutos Politécnicos Públicos	78	23,93
Universidades Privadas	44	13,50
Institutos Politécnicos Privados	60	18,40
Uni. Aberta + IES Militares + Uni. Católica ²	35	10,74
TOTAL	326	100

3. Metodologia

Tratando-se, fundamentalmente, de uma questão aberta – ainda que com uma primeira componente fechada, do tipo sim/não – foi aplicada uma metodologia de análise de conteúdo, com algumas adaptações de carácter qualitativo.

Num primeiro exercício de análise das respostas, considerou-se a componente fechada da pergunta (sim/não), como critério para uma divisão. A análise de conteúdo das respostas viria porém a revelar uma grande proximidade entre os dois grupos, como se poderá ver na apresentação dos resultados.

A análise de conteúdo sempre foi objecto de grandes críticas, nem sempre lhe tendo sido reconhecida legitimidade teórica ou coerência metodológica, ao contrário do que muitos autores pretendiam, reconhecendo-a como “uma técnica de investigação para a descrição objectiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação” (Ghiglione & Matalon, 1993, p. 197). O método baseia-se no pressuposto de que é possível fazer inferências a partir da identificação sistemática e objectiva de características especificadas nas mensagens (Babbie, 2007). Quem diz o quê, a quem, como o diz e porque o diz. Estas são as perguntas em torno das quais se estrutura a análise do conteúdo. O presente estudo incide sobre “o quê” e “como”, sabendo-se que o “quem” corresponde ao universo das Unidades Orgânicas das Instituições de Ensino Superior, o “porquê?” estava, à partida, determinado por obrigações legais e o “a quem” corresponde à Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior – A3ES.

Inicialmente foram identificados todos os procedimentos e aspectos apontados pelas IES nas respostas, considerando-os como os tópicos mais relevantes ou variáveis caracterizadoras de um sistema interno de garantia de qualidade. Daí resultou uma lista inicial de 32 tópicos que constituiu a grelha de análise das 325 respostas das IES (Anexo 1). Depois de uma primeira análise exaustiva dos resultados, procedeu-se a um inquérito, pelo telefone a uma amostra de conveniência que se revelou muito representativa, para testar a metodologia e corrigir alguns desvios. Foram inquiridas 81 unidades orgânicas correspondentes a 25% do total. Nessas entrevistas, foram contactadas as pessoas responsáveis pelo preenchimento dos formulários

² A opção por agregar estas instituições, tão diferentes entre si, num mesmo conjunto resultou do facto de haver procedimentos muito específicos que as iriam deixar identificar facilmente. Para preservar o anonimato de alguma informação, em especial a fornecida directamente nos inquéritos ao telefone, optou-se por criar este conjunto residual.

electrónicos na plataforma da A3ES. Procedeu-se depois ao tratamento dos dados e à sua análise estatística, por tópicos e por instituições e tipologias de instituições. Daí resultou uma redução no número de variáveis (tópicos ou procedimentos) para 21, com base nas quais se trabalharam os resultados (Quadro 2). A opção de considerar, inicialmente, todos os procedimentos e termos usados pelas IES com vista à definição dos conceitos para a codificação dos textos, teve por base, não só uma maior flexibilidade e possibilidade de maior ou menor agregação posterior como também, a grande diversidade e diferentes estádios de desenvolvimento dos sistemas de garantia de qualidade nas IES. Actualmente ou a curto prazo, se o exercício se repetisse, era de esperar que as respostas fossem muito mais semelhantes e a própria linguagem dos textos fosse muito mais normalizada.

Quadro 2: 21 Procedimentos dos SGQ das IES

1	É referido explicitamente um Sistema de Informação	12	Avaliação de outros serviços de apoio aos Estudantes
2	Aplica um Sistema de Gestão da Qualidade EFQM, EQUIS, ISO ou outro	13	É dada formação interna para a qualidade
3	Monitorização da qualidade pedagógica	14	Inquéritos a Ex-alunos/ <i>Alumni</i> / Empregadores/ Aval. Da Empregabilidade
4	Avaliação dos Objectivos/ Missão da Instituição	15	Avaliação da internacionalização
5	Avaliação da Gestão/ Administração	16	Avaliações externas por peritos, conselhos científicos, especialistas, outras entidades, Ordens Profissionais, etc.
6	Avaliação dos Serviços Administrativos	17	Participação de Estudantes nas Avaliações Internas
7	Avaliação do Ensino/ Aprendizagem	18	O Sistema ou os procedimentos foram desenvolvidos no seguimento de exercícios anteriores no âmbito do CNAVES ou outros
8	Avaliação da Investigação Científica	19	Avaliações internacionais (EUA: data)
9	Inquéritos de satisfação aos Estudantes	20	Avaliações internacionais por outra entidade que não a EUA
10	Avaliação dos Docentes	21	Selos de Excelência/ Prémios de Qualidade
11	Avaliação da oferta formativa - cursos		

Consideraram-se inicialmente os procedimentos explicitamente apresentados pelas IES e os termos usados, não se inferindo outros significados, potencialmente implícitos nos textos, no sentido de reduzir a subjectividade na análise do conteúdo. Assim, procedeu-se à descodificação dos textos, pressupondo que o texto correspondia exactamente àquilo que as IES queriam apresentar, fugindo a conjecturas do tipo “o que a instituição deveria querer dizer era o seguinte: ...” já que, se a instituição quisesse dizer outra coisa que não o que inseriu no formulário, seguramente tê-lo-ia dito (Ghiglione & Matalon, 1993, p. 205). Na redução das variáveis caracterizadoras dos procedimentos, procedeu-se a agregações de tópicos redundantes, a partir dos resultados totais e inferindo, nessa fase, alguns conceitos implícitos.

O conjunto dos tópicos ou procedimentos referidos pelas IES foram assim consideradas as variáveis mais relevantes que caracterizam os sistemas de garantia de qualidade das IES, em Portugal. Essas variáveis foram confrontadas com uma grelha de 10 parâmetros, correspondentes aos referenciais dos *European Standards and Guidelines (ESG)*, na versão adaptada a Portugal por Sérgio Machado dos Santos (Santos, 2010) a qual considerou 3 referenciais adicionais aos 7 originais da ENQA (Quadro 3). Esta formulação dos referenciais tem em conta outros modelos e propostas de sistemas de garantia interna de qualidade para lá dos ESG, nomeadamente as recomendações da EUA nos últimos Relatórios anuais “Trends”

(Sursock & Smidt, 2010) e os resultados do Projecto “Creativity in Higher Education” (EUA, 2007).

A informação base tem como principais pontos positivos o facto de cobrir a totalidade das instituições, ter sido recolhida num único momento, ao longo de um período limitado de tempo (cerca de 5 meses) e ser da exclusiva responsabilidade das instituições. Para além disso, a informação foi fornecida antes da divulgação e discussão pública do Estudo encomendado pela A3ES, sobre os SIGQ, *Análise Comparativa dos Processos Europeus para a Avaliação e Certificação de Sistemas Internos de Garantia de Qualidade* (Santos, 2010) e antes das primeiras acreditações terem tido lugar, bem como da divulgação dos primeiros resultados da acreditação de novos ciclos de estudos.

Existem, porém, fragilidades na informação, das quais se destacam algumas que poderão ter introduzido maiores enviesamentos. A primeira das quais diz respeito ao carácter aberto da pergunta.

As conclusões que agora se pretendem inferir das respostas extravasam o que poderá ter sido o entendimento de muitos respondentes sobre a questão inserida num formulário com objectivos precisos de caracterização da unidade orgânica no âmbito de um processo de acreditação. As diferentes interpretações da questão também estão condicionadas pela diversidade das instituições e pelo perfil do respondente. Ainda que submetidas formalmente pelo responsável do órgão máximo de gestão das instituições - Reitor, Presidente ou Director – as respostas foram preparadas por colaboradores com diferentes perfis e funções e consequentemente diferentes entendimentos sobre qualidade. As estruturas e organização interna das próprias IES, mais ou menos centralizadas, com maior ou menor participação de académicos nos órgãos de gestão e administração, muitas vezes reflexo, também, de diferentes conceitos e concepções de “qualidade”, condicionaram igualmente as respostas. A grande extensão do campo de resposta também condicionou as mesmas. Algumas IES sentiram-se “obrigadas” a usar o tamanho do campo, enquanto outras o ignoraram, nomeadamente as que responderam apenas “não”, verificando-se posteriormente, pelos inquéritos telefónicos, que também praticam procedimentos indicados pelas restantes. Algumas respostas sugerem mesmo um exercício “mecânico” de preenchimento do formulário, sem grande reflexão prévia. Estão nessa situação, respostas “copy/paste” encontradas em várias unidades orgânicas de várias instituições em que não foi alterado o nome da unidade orgânica ou substituída uma instrução do texto original, proveniente do órgão de gestão mais elevado. A título de exemplo, pode-se referir a inserção em todas as respostas das unidades orgânicas de uma IES, de um pequeno apontamento, enviado provavelmente pelos serviços centrais, para ser substituído por um texto próprio de cada UO e que, inadvertidamente foi incluído no texto de resposta. O texto corresponderia ao tópico 5. Da resposta base preparada centralmente e consiste no seguinte: “5. Especificação pelo Director da Faculdade das acções a empreender e dos respectivos responsáveis.”

Finalmente é preciso não esquecer que a questão partia da A3ES, facto que, pela natureza das suas competências na avaliação e acreditação dos cursos, poderá ter induzido discursos “politicamente – ou, no caso, institucionalmente - correctos”.

Os inquéritos ao telefone foram conduzidos com o objectivo de testar a qualidade da informação e corrigir erros mas, embora as instituições tenham participado e colaborado de forma muito positiva nestes inquéritos, é impossível medir o grau de um novo enviesamento que eles possam conter. Decorreu um ano desde que os formulários foram disponibilizados, já houve muitas sessões de discussão pública do estudo *Análise Comparativa dos Processos Europeus para a Avaliação e Certificação de Sistemas Internos de Garantia de Qualidade*, e já se fechou um primeiro ciclo de acreditações. Para além desta “aprendizagem”, é de admitir

que se repita um comportamento “institucionalmente correcto” nas respostas, já que continua a ser “a Agência” a fazer as perguntas.

Apesar das reservas nas conclusões, a riqueza das respostas impunha um tratamento e um estudo aprofundado, e os resultados poderão constituir um ponto de partida para um debate alargado em torno dos conceitos das IES sobre garantia de qualidade, assim como as suas percepções e avaliações do papel da Agência, das avaliações e acreditações, e dos futuros desenvolvimentos. Mais do que olhar para o passado, a garantia de qualidade deverá dirigir-se ao futuro (Sursock, 2002).

4. As IES perante os Padrões e Orientações Europeus de garantia de qualidade no ensino superior

Procurou-se que este estudo não se limitasse a verificar a concordância com os ESG mas incluísse outros elementos ligados à gestão estratégica das IES, num entendimento do conceito de Garantia de Qualidade como uma componente da Cultura de Qualidade.

Globalmente pode concluir-se que há apenas um dos referenciais para o qual não foram apontados procedimentos nas respostas das instituições que o contemplem (Quadro 3). Trata-se do referencial relativo à **Informação pública**: “A instituição está dotada de mecanismos que permitem a publicação periódica de informação actualizada, imparcial e objectiva, tanto quantitativa como qualitativa, acerca dos cursos, graus e diplomas oferecidos e das demais actividades que desenvolve”³. O referencial relativo aos **Sistemas de informação**: “A instituição está dotada de mecanismos que permitem garantir a recolha, análise e utilização dos resultados e de outra informação relevante para a gestão eficaz dos cursos e demais actividades.”⁴, não se encontra contemplado de forma relevante nas respostas das IES. À excepção destes dois referenciais, relativamente sub-representados nas respostas das IES, todos os restantes são de forma mais ou menos intensiva, abrangidos pelos procedimentos das IES. Muitas vezes, a intensidade e importância relativa de cada um dos referenciais varia em função do tipo de instituição, universitária ou politécnica, pública ou privada.

Analisando os resultados das respostas das instituições, procuraram-se comportamentos dominantes e tipologias de Sistemas de GQ. É possível inferir dos resultados quais são os procedimentos dominantes, e mais generalizados, nos sistemas de garantia de qualidade das instituições. Sendo evidente uma clara preocupação no desenvolvimento de uma cultura de qualidade em toda a rede, através da aplicação de procedimentos diversos, cobrindo todas as actividades e domínios do ensino superior, do ensino/aprendizagem à investigação e desenvolvimento socioeconómico das regiões onde as IES se localizam, as conclusões e resultados deste exercício deverão porém, ser considerados com algumas reservas.

³ Versão em português de Sérgio Machado dos Santos, 2010.

⁴ Versão em português de Sérgio Machado dos Santos, 2010.

Quadro 3

Itens/ parâmetros expressos nos textos das IES	European Standards and Guidelines (ENQA)* + 3									
	1 - Política institucional e Procedimentos para a GQ	2 - Aprovação, monitorização e revisão periódica de cursos e graus	3 - Avaliação dos estudantes	4 - Garantia da qualidade do pessoal docente	5 - Recursos de aprendizagem e apoio aos estudantes	6 - Sistemas de informação	7 - Informação Pública	8 - Investigação e desenvolvimento	9 - Relações com o exterior	10 - Internacionalização
Tem Selos de Excelência/ Prémios de Qualidade										
Avaliação dos Objectivos/ Missão da Instituição										
Avaliação da Gestão/ Administração										
Dá Formação										
Participação de Estudantes nas Avaliações Internas										
Há monitorização pedagógica; coordenação pedagógica (Comissão de Curso, Director de Curso, Director da UO ou outro); são elaborados relatórios de auto-avaliação.										
Cobre: Cursos (Oferta formativa)										
Faz avaliações externas por peritos, conselhos científicos, especialistas, outras entidades, Ordens Profissionais, etc.										
Cobre: Ensino/ Aprendizagem										
Cobre: Docentes										
Cobre: Serviços Administrativos										
Cobre: Estudantes (inquéritos aos estudantes)										
Cobre: Outros (Biblioteca e outros serviços de apoio aos estudantes)										
Um Sistema de Informação										
Cobre: Investigação Científica										
Cobre: ex-alunos/ <i>Alumni</i> / Empregadores/ Empregabilidade										
Foi avaliado pela EUA (data)										
Avaliações internacionais por outra entidade										
Cobre: Internacionalização										
Sistema de Gestão da Qualidade EFQM, EQUIS, ISO ou outro										
O Sistema ou os procedimentos foram desenvolvidos no seguimento de exercícios anteriores no âmbito do CNAVES ou outros										
•Versão em português de Sérgio Machado dos Santos										

5. Sistemas internos de garantia de qualidade nas IES: Sim/Não, Não, mas...

183 unidades orgânicas responderam explicitamente “sim” e 142 “não”, à questão “A instituição dispõe de um sistema interno de garantia de qualidade?” (Quadro 4.). 74 das respostas “não” descreviam, no entanto, os seus procedimentos de garantia de qualidade afirmando explicitamente que, embora não tendo um sistema, enquanto tal, dispunham de uma estrutura própria para a garantia da qualidade e avaliação interna. Em conformidade com isso, é possível afirmar que 257 das 325 instituições, isto é cerca de 80%, reconhecem expressamente manterem mecanismos de garantia de qualidade interna, distribuídos da seguinte forma:

Quadro 4: Respostas à questão fechada “A Instituição dispõe de 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 UO's	
	Nr	%	Nr	%	Nr	%	Nr	%	Nr	%
Universidades Públicas	74	67,89	35	32,11	9	8,26	83	76,15	109	100,00
Politécnicos Públicos	34	43,59	44	56,41	40	51,28	74	94,87	78	100,00
Universidades Privadas	27	61,36	17	38,64	6	13,64	33	75,00	44	100,00
Politécnicos Privados	31	51,67	29	48,33	11	18,33	42	70,00	60	100,00
Uni. Aberta + IES Militares + Uni. Católica	17	50,00	17	50,00	11	32,35	28	82,35	34	100,00
TOTAL	183	56,31	142	43,69	74	22,77	257	79,08	325	100,00

Tendo em conta a grande semelhança entre os procedimentos descritos pelas UO que explicitamente disseram “sim”, e as que afirmaram “não” e com base no cálculo de quocientes de especialização⁵ procedeu-se à descodificação dos textos de forma global, não separando os dois subgrupos de UO. Os inquiridos ao telefone vieram mesmo a revelar situações em que algumas unidades orgânicas que tinham respondido explicitamente “sim”, encontram-se em fase de implementação de certos procedimentos, não dispo de um sistema se garantia de qualidade completamente desenvolvido. Verificou-se que muitas instituições com procedimentos praticamente iguais tinham afirmado “sim”, enquanto outras tinham expressamente respondido “não”! Por essa razão, optou-se por centrar o estudo nos procedimentos propriamente ditos e não na resposta “sim” ou “não” simplesmente.

Nem sempre institucionalizados e sob a designação formal de Sistema Interno de Garantia de Qualidade, há um conjunto de procedimentos generalizados, por toda a rede de IES, de monitorização pedagógica e avaliação que põem em evidência progressos significativos no

⁵ Foi calculado o rácio entre a percentagem de referências por cada procedimento (nº de UO que referiram o procedimento em relação ao total) para as UO que afirmaram “sim” e as que afirmaram “não”. Considerou-se o intervalo entre a média + 1 desvio padrão e a média – 1 desvio padrão, ficando apenas 6 dos 32 procedimentos, fora desse intervalo. Na análise desses 6 procedimentos será referida essa situação.

desenvolvimento de instrumentos de garantia de qualidade já anteriormente identificados (Santos, 2010).

Houve instituições que colocaram rigorosamente o mesmo texto em todas as UO. Dessas, algumas fazem-no porque os sistemas que têm (de informação, gestão ou de garantia de qualidade) são centrais ou iguais e geridos centralmente; noutras, é introduzido um texto que descreve todos os procedimentos mais ou menos ligados à garantia da qualidade de forma relativamente teórica, sem que se possa claramente concluir que esses procedimentos estejam de facto a ser aplicados; noutras, é dito apenas que não existe sistema, ainda que, de facto, haja procedimentos que garantem a qualidade. Nas instituições em que não há uma infra-estrutura especializada na gestão/garantia da qualidade, o texto poderá ter sido preparado centralmente e tenta demonstrar como a instituição considera a questão da GQ como prioritária e quais os desenvolvimentos que tem feito nesse âmbito.

Há instituições que apresentam textos diferenciados mas com uma base comum (quase, a mesma coisa, por outras palavras), não necessariamente correspondendo a sistemas diferenciados inseridos num outro sistema superior, central, por exemplo, mas apenas descrições de processos pedagógicos ou outros comuns a toda a instituição.

Há, finalmente, instituições de média e grande dimensão, em que cada UO respondeu de forma independente à questão e descreveu processos próprios, diferentes entre si. Trata-se de instituições em que há uma grande autonomia e os procedimentos estão a ser desenvolvidos em função das especialidades de cada UO.

5.1. Domínios abrangidos pela garantia interna de qualidade nas IES

A partir das respostas das IES e dos respectivos textos, considerando os termos explicitamente usados, definiu-se uma listagem de áreas ou domínios abrangidos pelos seus sistemas internos de garantia de qualidade (Quadro 5), tendo-se posteriormente contabilizado a frequência com que as IES os referiram.

Quadro 5: Domínios abrangidos pela Garantia Interna de Qualidade: (Unidades Orgânicas - Faculdades e Escolas – que referem cada domínio)		
	Nr.	%
Avaliação da satisfação dos Estudantes	270	83,08
Avaliação dos Docentes	241	74,15
Avaliação da oferta formativa (cursos)	238	73,23
Avaliação do ensino/ aprendizagem	218	67,08
Avaliação da empregabilidade - inquéritos a ex-alunos/ <i>Alumni</i> / empregadores	140	43,08
Avaliação dos serviços administrativos	112	34,46
Avaliação da investigação científica	109	33,54
Avaliação da gestão/ administração	91	28,00
Avaliação de outros serviços de apoio aos estudantes	81	24,92
Avaliação dos objectivos/ missão da Instituição	78	24,00
A avaliação cobre toda a instituição	55	16,92
Avaliação da internacionalização	48	14,77
Total de Respostas das UO	325	100,00

Poucas instituições afirmaram explicitamente que os seus sistemas internos de garantia de qualidade abrangiam a totalidade da instituição, pelo que se optou por considerar a frequência da referência aos diferentes domínios de forma discriminada.

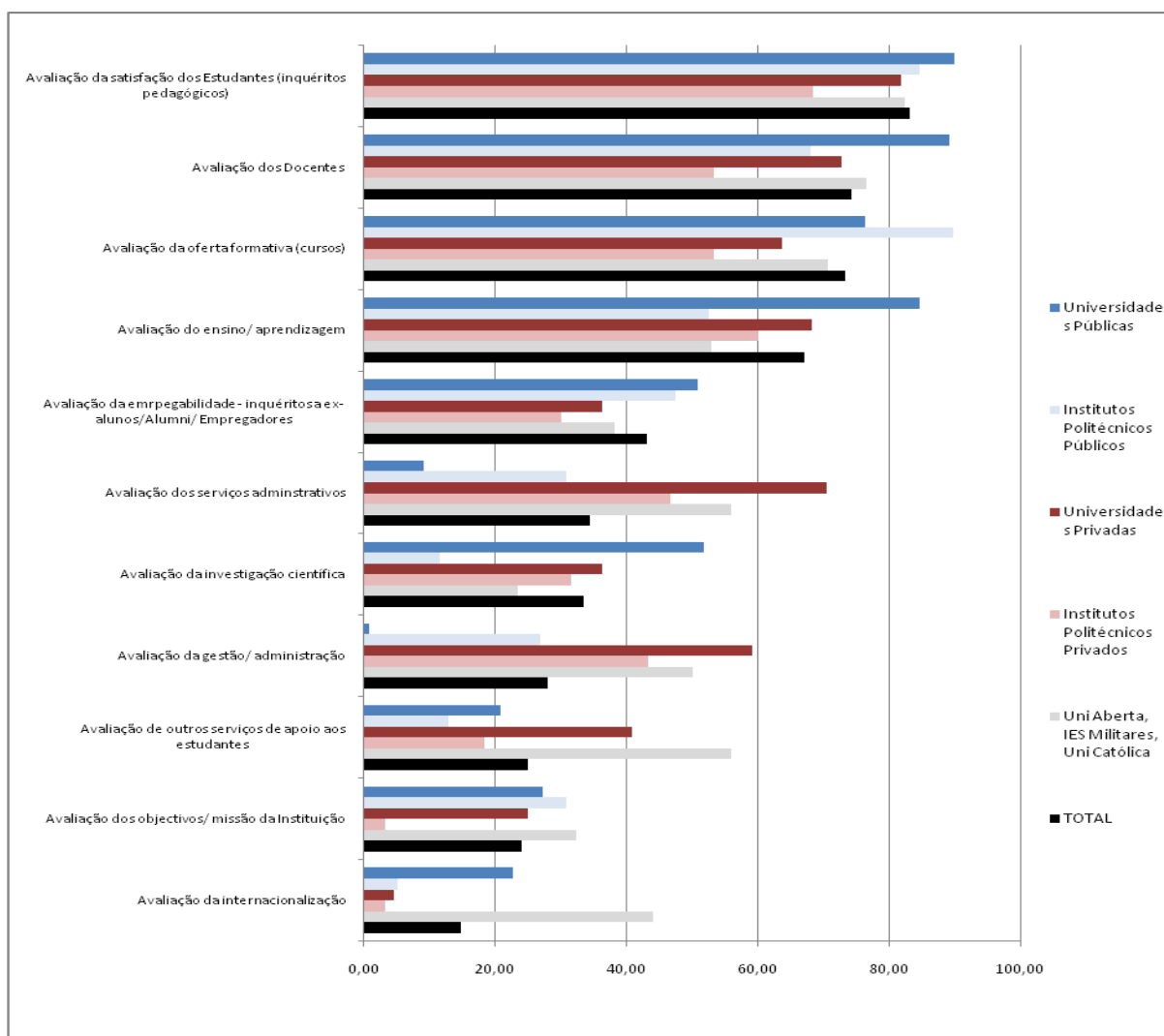
A realização de inquéritos de satisfação aos estudantes, a avaliação dos docentes, a avaliação da oferta formativa (cursos) e a avaliação do ensino/ aprendizagem correspondem às áreas referidas com maior incidência pelas instituições: sempre por mais de metade das mesmas. Algumas das instituições afirmaram que áreas como a gestão/ administração ou os serviços administrativos não eram assumidamente abrangidos pela garantia de qualidade que se focaliza nas funções centrais das Instituições de Ensino Superior: o ensino/aprendizagem e a investigação científica.

Verifica-se alguma especialização em procedimentos por tipologia de instituição.

Os procedimentos relacionados com a avaliação da empregabilidade com inquéritos aos ex-alunos e/ou a empregadores são relevantes nas instituições públicas, universidades e politécnicos, ainda que com valores ligeiramente acima da unidade, enquanto as restantes instituições registam valores inferiores à unidade.

A avaliação dos serviços administrativos e da gestão e administração são referidos de forma mais significativa pelas instituições privadas, universidades e politécnicos e pelo grupo da Universidade Aberta, IES Militares e Universidade Católica Portuguesa. Os institutos politécnicos públicos, sendo das instituições que mais utilizam instrumentos de avaliação de conformidades do tipo Norma ISO, não se destacam, paradoxalmente, na avaliação dos serviços administrativos.

Gráfico 1. Domínios abrangidos pela garantia interna de qualidade nas IES



A avaliação da investigação científica, sendo um dos domínios sub-representados nas referências das IES, é relevante nas universidades públicas e privadas já que estas instituições podem oferecer ciclos de estudos de doutoramento que estão condicionados à existência de investigação avançada no respectivo domínio científico, regra geral desenvolvida em centros de investigação ali sediados. Embora constitua também uma das áreas sub-representadas nas respostas, a avaliação da internacionalização é um procedimento mais importante para as universidades públicas e para o grupo da Universidade Aberta, IES militares e Universidade Católica Portuguesa.

A avaliação dos objectivos e da missão da instituição é referida em todo o tipo de instituições excepto nos institutos politécnicos privados, ainda que não seja um dos procedimentos de maior importância. À excepção dos politécnicos privados, em todos os outros tipos de IES, este tópico apresenta um quociente de especialização superior à unidade. Em muitas das respostas das IES, a descrição da missão da instituição confunde-se com o próprio sistema de garantia ou avaliação interna da qualidade, não ficando claramente explícito qual o objectivo do procedimento que pretendem caracterizar.

5.2. Procedimentos dominantes

Para além dos 4 domínios sobre os quais incidem os procedimentos mais referidos pelas instituições e analisados no ponto anterior - a avaliação da satisfação dos estudantes, a avaliação dos docentes e a avaliação da oferta formativa - a monitorização/coordenação pedagógica constitui o foco principal dos procedimentos das IES ao nível da garantia de qualidade, tendo os procedimentos associados registado também valores superiores a 50% das respostas.

Inicialmente, foram considerados 4 tópicos distintos para analisar a questão da monitorização da qualidade pedagógica, considerando separadamente os termos usados pelas IES nas suas respostas. Assim, consideraram-se separadamente as referências explícitas a “monitorização da qualidade pedagógica”, com a indicação de comissões de curso ou outros responsáveis (1), a elaboração de “relatórios pedagógicos” pelos responsáveis pelas unidades curriculares ou pelos directores dos cursos (2), a “coordenação pedagógica” conduzida pelo director/ coordenador de curso (3) ou a elaboração de “relatórios de auto-avaliação” cujos textos não permitissem um enquadramento nas restantes situações anteriores (4). Estes 4 tópicos integravam a listagem inicial de 32 tópicos explicitamente referidos pelas IES. Foram no entanto, reduzidos a um único, uma vez que se considerou que eram redundantes e correspondiam a um mesmo procedimento o qual, por seu turno, corresponde a um dos referenciais dos ESG: *Aprovação, monitorização e revisão periódica de cursos e graus*. Assim, o procedimento “Monitorização da qualidade pedagógica” inclui uma ou mais das 4 referências acima descritas, nos textos das IES.

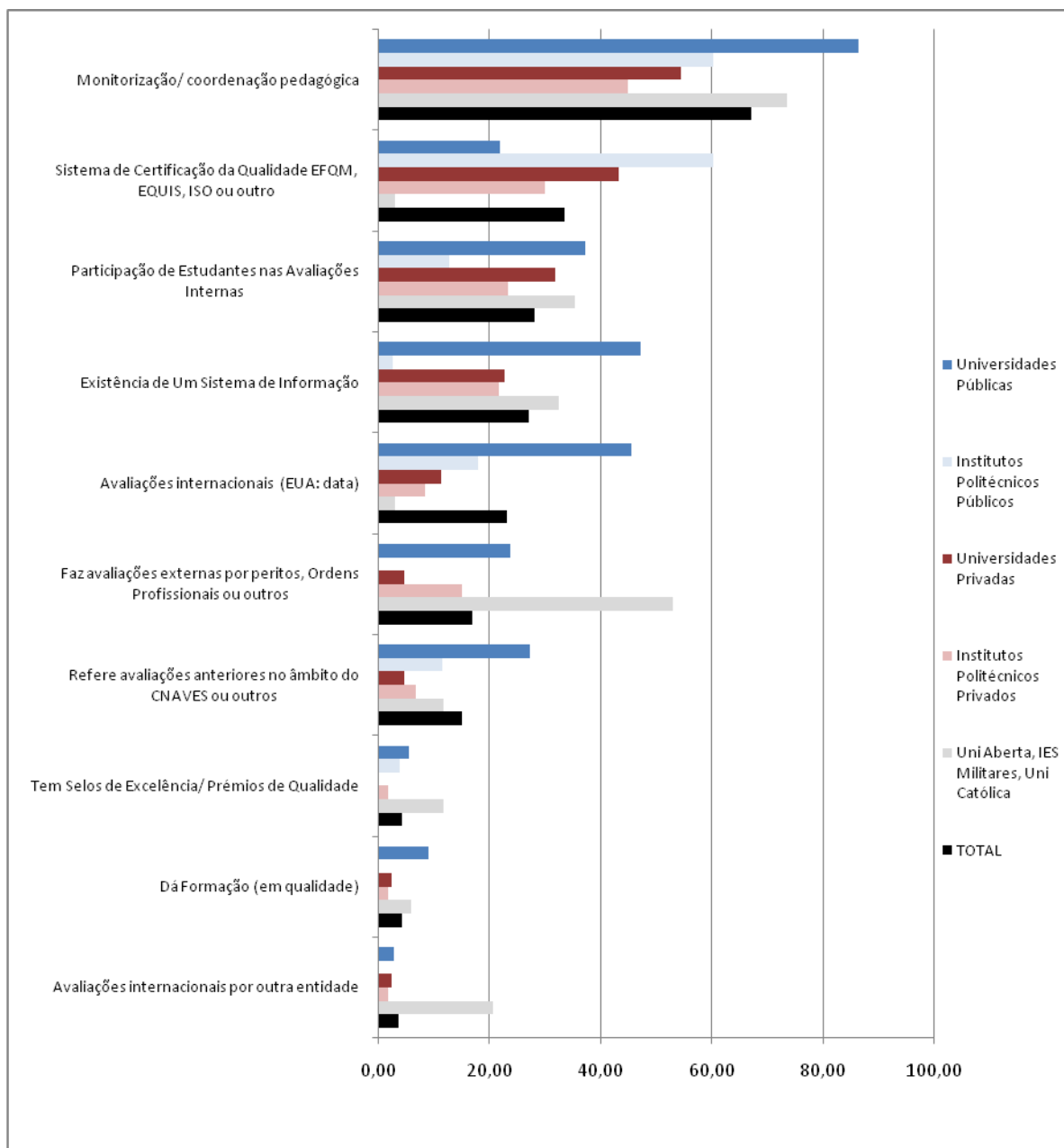
5.3. Outros procedimentos

Outros procedimentos foram menos referidos e regra geral de forma diferenciada, pelos diferentes tipos de IES:

5.3.1. Aplicação de Sistemas de Certificação da Qualidade EFQM, EQUIS, ISO ou outro

Os sistemas de garantia de qualidade associados à aplicação de metodologias de avaliação de conformidades, com recurso a sistemas de certificação, por exemplo ISO9001 ou outros, como EFQM ou EQUIS, encontram-se generalizados nos institutos politécnicos públicos, nas universidades privadas e, excepcionalmente, em laboratórios ou centros de investigação

Gráfico 2. Outros procedimentos da garantia interna de qualidade nas IES



especializados de unidades orgânicas de outras instituições, como por exemplo, faculdades de medicina ou escolas superiores de enfermagem ou outras da área da saúde, para o ISO9001:2008 ou faculdades e escolas de economia e gestão para o modelo EQUIS.

Os institutos politécnicos públicos (IPs) dizem usar o Sistema ISO9001 de forma generalizada.

Mais de metade dos IPs apresentaram um modelo muito rígido dos seus procedimentos, não só inserindo exactamente o mesmo texto, em todas as unidades orgânicas como indicando a aplicação do sistema ISO9001, em muitos casos, sem adaptação ao ensino superior. Os inquéritos ao telefone revelaram que se tratou de uma prática generalizada há alguns anos, numa fase de alguma falta de tradição em procedimentos de garantia interna de qualidade que estará a ser abandonada, neste momento, em muitos casos. Algumas unidades orgânicas, mantendo muitos procedimentos e metodologias de organização interna dos serviços “aprendidos” com a implementação dum sistema de garantia de qualidade certificado pela

ISO, actualizados e desenvolvidos em modelos adaptados à instituição já não têm os seus sistemas certificados anualmente, pelas entidades que o faziam anteriormente, por não considerarem necessário.

Quadro 6: Sistemas de Garantia Interna de Qualidade nos Institutos Politécnicos Públicos

	O mesmo texto em todas as UO	Textos parecidos nas UO	Mix entre textos iguais e diferentes	Todas as respostas e diferentes	Sistemas ISO em todas UO	Sistemas ISO em algumas UO
IPa	X				X	
IPb	X				X	
IPc	X				X	
IPd	X				X	
IPE	X				X	
IPf	X					
IPg	X					
IPh	X					
IPi		X			X	
IPj			X		X	
IPk			X			X
IPl			X			X
IPm		X				
IPn				X		X
IPo				X		X

5.3.2. Participação de Estudantes nas Avaliações Internas

A participação dos estudantes nas avaliações, não sendo dos procedimentos mais relevantes, assume alguma importância relativa nas universidades públicas e privadas e no grupo constituído pela Universidade Aberta (também uma universidade pública), as IES militares e a Universidade Católica Portuguesa. Quanto às formas dessa participação, os textos nem sempre são claros.

O procedimento que se encontra institucionalizado e generalizado a todas as IES, públicas e privadas, e que corresponde à forma mais antiga e consolidada da participação dos estudantes na gestão universitária, é o de membros dos conselhos pedagógicos. A proporção de estudantes e docentes é variável, de instituição, para instituição, assim como as próprias competências dos conselhos pedagógicos.

Há estudantes nas comissões de cursos, de departamentos e outras, também de forma mais ou menos generalizada, dependendo a sua real participação e intervenção da própria dinâmica, eficiência e até importância ou reconhecimento institucional dessas comissões.

Uma instituição privada descreveu um procedimento específico e diferente das restantes. Existem delegados de turma, 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 IES 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.

A desenvolver-se o processo como descrito, pode considerar-se uma boa prática de *feedback* nos resultados de um procedimento de garantia de qualidade.

5.3.3. Sistemas de Informação

Tal como se indicou anteriormente e se detectou na comparação dos itens elencados, com os 10 referenciais europeus (7+3), os sistemas de informação não foram referidos de forma significativa por todas as instituições, sendo mais valorizado e, por isso, referido pelas universidades públicas e por instituições do grupo formado pela Universidade Aberta, Universidade Católica e IES Militares. Trata-se porém de um factor crítico da garantia de qualidade e um suporte importante para a disseminação da informação e a participação efectiva de todos os actores e *stakeholders* de cada instituição, aí se incluindo o retorno de resultados e informação de feedback que encerre o circuito da avaliação. O desenvolvimento da cultura de qualidade que se pretende potenciar nas IES é, antes de mais, um processo de aprendizagem contínua que precisa de se apoiar em sistemas de informação eficientes, actuais, de acesso fácil por todos.

5.3.4. Avaliações internacionais

A referência às avaliações pela EUA é relevante nas universidades públicas, embora seja referida por outro tipo de instituições mas de forma menos significativa.

Embora com valores inferiores aos das universidades públicas, mas aproximando-se da unidade (com 0,8%), os politécnicos públicos também referem estas avaliações. Tudo indica tratar-se de um procedimento em expansão. Em muitos casos, verifica-se que foi depois da avaliação EUA, normalmente apoiada pelo Estado, que as instituições começaram a instalar os seus gabinetes de avaliação e qualidade.

Nas universidades públicas e no grupo Universidade Aberta, IES Militares e Universidade Católica Portuguesa são referidas de forma recorrente avaliações externas por peritos, ordens profissionais ou outras entidades especializadas. Trata-se de um procedimento aparentemente associado a uma avaliação de excelência mais do que a uma avaliação de parâmetros mínimos de qualidade e por essa razão, dominante em instituições de carácter universitário.

5.3.5. Avaliações anteriores no âmbito do CNAVES

Referências a anteriores avaliações nacionais, no âmbito do CNAVES são também mais recorrentes nas universidades públicas, indicando uma maior antiguidade no desenvolvimento de processos de auto-avaliação e garantia interna de qualidade, por parte destas IES.

5.3.6. Tem Selos de Excelência/ Prémios de Qualidade

Há 14 Unidades Orgânicas a referirem selos de qualidade ou excelência, 6 das quais de Universidades Públicas mas, a maior parte corresponde a *ECTS Labels* (provavelmente existentes em maior número do que aquele em que aparece referido) ou acreditações pelo EUR-ACE em cursos de engenharia.

Há situações de excepção, de grande exclusividade, nos casos da Faculdade de Economia da UNL que detém, para 2010, o "Triple Crown" só detido por 43 escolas no Mundo e que corresponde à acreditação pelas 3 instituições mais relevantes, na área, European Foundation for Management Development – EQUIS (2004 e 2007), Association of MBAs (2005 e 2007) e Association to Advance Collegiate Schools of Business e, no caso da Faculdade de Medicina Veterinária da UTL, única instituição portuguesa de ensino superior de veterinária aprovada

internacionalmente pela European Association of Establishments for Evaluation of Veterinary Education (EAEVE).

5.3.7. Procedimentos referidos de forma residual

Nas universidades públicas e no grupo Universidade Aberta, IES Militares e Universidade Católica Portuguesa é referida a existência de formação interna em qualidade, procedimento que não pode deixar de ser considerado relevante, no quadro da caracterização dos sistemas internos de garantia de qualidade e pilar do desenvolvimento de uma cultura de qualidade.

Uma única instituição – localizada numa região periférica do país – refere a avaliação da contribuição da instituição para o desenvolvimento regional, ou 3ª missão do ensino superior como muitas vezes é designada.

6. Conclusões

A *massificação* com (ou sem) democratização, nem sempre se tem processado de forma “pacífica”, tendo gerado, muitas vezes, novos conflitos, no interior do sistema de ensino superior em Portugal e levado a uma estratificação do mesmo. Também os sistemas de garantia de qualidade (GQ) parece estarem a organizar-se e a estruturar-se por níveis ou patamares relacionados, num primeiro momento, com o entendimento do conceito de “qualidade” interiorizado pelas instituições.

As IES que poderão ser reconhecidas como as de maior qualidade não apresentam necessariamente os sistemas mais sofisticados ou mais burocráticos de GQ; aí, como na Universidade elitista do passado, a qualidade é um dado adquirido, o carácter elitista da instituição já é, ele próprio, um “selo” de garantia de qualidade, ao contrário das IES mais frágeis e periféricas onde a qualidade é, de facto, um factor crítico e mais difícil de conseguir, levando ao desenvolvimento de mais procedimentos de conformidades e evidências.

As grandes Universidades de Elite são-no, precisamente, porque têm mecanismos internos que lhes asseguram essa qualidade: têm infra-estruturas muito sólidas, privilegiam a investigação científica, estão nos grandes centros urbano-industriais e daí serem menos sensíveis à falta de financiamento, têm um passado de aprendizagem muito vasto - são *learning universities* - e recrutam, sem dificuldade, os melhores professores e os melhores alunos, no acesso.

É para os níveis inferiores da estratificação, que a GQ é, conseqüentemente, mais importante (crítica ?) E é por isso que, muitas vezes, se regista uma proliferação de procedimentos extremamente burocráticos nessas instituições.

Globalmente verifica-se que os procedimentos das IES em matéria de garantia de qualidade se concentram nos *input* e na oferta e menos nos resultados – *output*. Há uma tendência para o desenvolvimento dos sistemas de informação e para uma cada vez mais alargada e eficiente recolha e tratamento de informação, nem sempre acompanhada do correspondente (e desejável) *feedback*. Com efeito, os procedimentos relacionados com a divulgação, disseminação ou publicitação de resultados estão, pelo menos aparentemente, mais deficitários.

Este é no entanto um primeiro retrato, uma fotografia rápida dos procedimentos em curso nas IES em Portugal. Baseou-se numa questão aberta, inserida nos formulários para acreditação dos ciclos de estudos em funcionamento. Ainda que cobrindo a totalidade das instituições de ensino superior em Portugal, tem algumas limitações e deverá ser tomado como um ponto de

partida para reflexão, mais do que um estudo conclusivo, encerrado. Em Portugal, como no resto da Europa, este é um assunto prioritário na Agenda das IES e a comparação e troca de experiências será uma aprendizagem proveitosa.

Anexo 1

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

(Total de variáveis/ termos explicitamente utilizados nos textos, pelas IES)

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 Gestão 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/ <i>Alumni</i> / 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.	Apresenta campos com o termo "clientes" para designar estudantes e/ou outros <i>stakeholders</i>

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

Os procedimentos mais referidos																		
	TOTAL		Universidades Públicas			Institutos Politécnicos Públicos			Universidades Privadas			Institutos Politécnicos Privados			Universidade Aberta + IES Militares + U. Católica			
	Nr.	%	Nr.	%	Q.L.	Nr.	%	Q.L.	Nr.	%	Q.L.	Nr.	%	Q.L.	Nr.	%	Q.L.	
Avaliação do 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	
Inquéritos de satisfação 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	
Avaliação da oferta formativa - cursos	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	
Há monitorização pedagógica; coordenação pedagógica (Comissão de Curso, Director de Curso, Director da UO ou outro); são elaborados relatórios de auto-avaliação.	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	
Avaliação dos 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	
Procedimentos menos referidos																		
	TOTAL		Universidades Públicas			Institutos Politécnicos Públicos			Universidades Privadas			Institutos Politécnicos Privados			Universidade Aberta + IES Militares + U. Católica			
	Nr.	%	Nr.	%	Q.L.	Nr.	%	Q.L.	Nr.	%	Q.L.	Nr.	%	Q.L.	Nr.	%	Q.L.	
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	
Procedimentos 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	
Avaliação da 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	

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
Inquéritos a Ex-alunos/Alumni/Empregadores/Aval. Da 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
Avaliação dos 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
É dada formação interna para a qualidade	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
É referido explicitamente 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
Avaliação da 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
Faz aval 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
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
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
Avaliação da 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
Avaliação dos 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
Avaliação de 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
Avaliações internacionais por outra entidade que não a EUA	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

Bibliografia

- Amaral, A. (2008). *A Reforma do Ensino Superior Português*. Lisboa: CNE.
- Amaral, A., & Magalhães, A. (2009). Between Institutional Competition and the Search for Equity of Opportunities: Access of Mature Students. *Higher Education Policy*, 505-521.
- Amaral, A., Fonseca, M., Tavares, D., & Sá, C. (2008 a). *A Rede Pública do Ensino Superior em Portugal. Um Olhar sobre o Acesso 2006/2007*. Porto: CIPES.
- Babbie, E. (2007). *The Practice of Social Research*. Belmont: Thomson Higher Education Learning Inc.
- Brennan, J., & Patel, K. (2008). Student Identities in Mass Higher Education. In A. Amaral, I. Bleiklie, & C. (. Musselin, *From Governance to Identity. A Festschrift for Mary Henkel* (pp. 19-30). London: Springer.
- Brennan, J., & Patel, K. (2009). 'Up-market' or 'Down-market': shopping for higher education in the UK. *CHER Annual Conference*. Porto: CHER.
- CNASES/CEOS. (1997). *O perfil socioeconómico dos estudantes do ensino superior*. Lisboa: CNASES/CEOS (UNL).
- EHEA (2003). *Realising the European Higher Education Area - Communiqué of the Conference of European Ministers Responsible for Higher Education*. Berlin.
- EHEA (2005). *The European Higher Education Area - Achieving the Goals. Communiqué of the Conference of European Ministers Responsible for Higher Education*. Bergen.
- EUA (2007). *Creativity in Higher Education. Report on the EUA Creativity Project 2006-2007*. Brussels: EUA.
- European Commission. (2007). *Key Data on Higher Education in Europe. 2007 Edition*. Brussels: EC.
- EUROSTUDENT. (2005). *Eurostudent 2005 Social and Economic Conditions of Student Life in Europe 2005*. Hannover: HIS Hochschul-Informationssystem.
- Fonseca, M. (in press). The Student Estate. In Neave, Guy; Amaral, Alberto (Ed) *A Nation, a Generation and Higher Education*. Portugal 1974-2009. Pp. 290-325.
- Fonseca, M., Tavares, D., Sá, C., & Amaral, A. (2010). Waves of (dis)Satisfaction. *forthcoming*.
- Gago, J. M. (1994). *Prospectiva do Ensino Superior em Portugal*. . Lisboa: Departamento de Programação e Gestão Financeira. Ministério da Educação.
- Ghiglione, R., & Matalon, B. (1993). *O Inquérito. Teoria e Prática*. Oeiras: Celta.
- GPEARI/MCTES. (2009). *Inquérito ao Registo de Alunos Inscritos e Diplomados do Ensino Superior*. Lisboa.
- Loukkola, T., & Zhang, T. (2010). *Examining Quality Culture: Part I – Quality assurance Processes in Higher Education Institutions*. Brussels: EUA.
- Magalhães, A., Amaral, A., & Tavares, O. (2009). Equity, Access and Institutional Competition. *Tertiary Education and Management*, 35-48.
- MCTES. (2006). *OECD Thematic Review of Tertiary Education - Country Background Report: Portugal*. Lisboa: MCTES.
- Santiago, P., Tremblay, K., Basri, E., & Arnal, E. (2008). *Tertiary Education for the Knowledge Society (vol1, vol 2)*. Paris: OECD.
- Santos, S. M. (2010). *Análise Comparativa dos Processos Europeus para a Avaliação e Certificação de Sistemas Internos de Garantia de Qualidade*. Lisboa: A3ES.
- Santos, S. M. (in press). *Análise Comparativa dos Processos Europeus para a Avaliação e Certificação de Sistemas Internos de Garantia de Qualidade*. Lisboa: A3ES.
- Sursock, A. (2002). Reflection from the higher education institutions' point of view: Accreditation and quality culture. *Working on the European Dimension of Quality: International conference on accreditation and quality assurance* (pp. 12 – 13 March 2002). Amsterdam: European University Association.

- Sursock, A., & Smidt, H. (2010). *Trends 2010*. Paris: EUA.
- Teixeira, P., Fonseca, M., Amado, D., Sá, C., & Amaral, A. (2009). A Regional Mismatch? Student Applications and Institutional Responses in the Portuguese Higher Education System. In K. Morhman, J. Shi, S. E. Feinblatt, & K. W. Chow, *Public Universities and Regional Development*. Chengdu: Sichuan University Press.
- Torgal, L. R. (1999). *A Universidade e o Estado Novo*. Coimbra: Minerva.
- Trow, M. (1973). *Problems in the Transition from Elite to Mass Higher Education*. Berkeley: Carnegie Commission on Higher Education.
- Trow, M. (2000). *From Mass Higher Education to Universal Access: The American Advantage*. Berkeley, California: CSHE (Research and Occasional Paper Series: CSHE.1.10).
- UNESCO/ CEPES. (2007). *Glossary*. Obtido de www.cepes