

# A situação atual da garantia de qualidade interna na SADC



## Resumo Executivo

O objetivo desta investigação foi explorar o ponto de situação da Garantia Interna da Qualidade (GIQ) entre as instituições de ensino superior na SADC a partir da perspetiva das partes interessadas regionais que trabalham no sector do ensino superior. As principais conclusões, resumidas abaixo, indicam claramente a importância de monitorizar a implementação da GIQ e identificaram as áreas que a SARUA deve incluir nos seus futuros programas de desenvolvimento de capacidades. Além disso, a investigação destaca o valor atribuído à formação de uma Comunidade de Práticas (CoP) da SARUA para proporcionar um fórum de discussão e apoio contínuo entre os profissionais de GQ na região. Os resultados desta investigação mostram que, embora os sistemas de GIQ estejam implementados na maioria das instituições e exista uma compreensão considerável dos aspectos técnicos que sustentam o sucesso de um sistema de GIQ, existe um desafio na implementação da gestão da mudança a nível institucional para permitir a incorporação de uma cultura de qualidade partilhada.

### Principal objetivo da GIQ

O apoio à oferta de um ensino de qualidade foi considerado como o principal objetivo da GQI, juntamente com a garantia de que a instituição atinge a sua missão e os seus objectivos estratégicos. A importância de criar uma cultura de qualidade, de apoiar a melhoria contínua, de satisfazer as necessidades dos estudantes, do pessoal e das partes interessadas e de assegurar que a GQI é adequada à sua finalidade foi também salientada. Ficou claro que as instituições da região se encontram em fases diferentes em termos de implementação e revisão dos seus sistemas de GQI e que, a este respeito, a sua resposta aos contextos nacionais (necessidades do ensino superior, empregabilidade, normas externas) tem sido uma influência importante. Existe também um contraste entre as instituições que se têm concentrado na conformidade e as que consideram necessário dispor de sistemas de GQI flexíveis, dinâmicos e virados para o futuro.

### Factores impulsionadores da GQI

A conformidade com as expectativas das agências externas de garantia da qualidade (GQE) foi considerada um fator importante para a GQI, quer a nível do programa quer a nível institucional. Os participantes na investigação salientaram a importância da missão e da visão de uma instituição, da satisfação das necessidades dos estudantes e da intenção de atrair parceiros internacionais. A investigação, as classificações e as receitas de terceiros foram consideradas factores da GQI ligeiramente menos importantes. Os inquiridos também incluíram a reputação de uma IES, a gestão de riscos e a atração de estudantes/retenção de pessoal como potenciais motores da agenda da qualidade.

### Gestão e implementação da GQI

É necessário proceder à recolha e análise sistemáticas de dados essenciais para apoiar a gestão e a implementação da GQI e para apoiar o controlo da eficácia institucional. Algumas instituições utilizam normas de qualidade externas, como a ISO-9001, para enquadrar a GQI, ao passo que outras sublinharam a importância de dispor de uma documentação interna exaustiva que seja facilmente partilhada através de uma intranet ou de um portal do pessoal. Os comités têm um papel claro a desempenhar na facilitação da comunicação e no incentivo à adesão e um tema recorrente foi a necessidade de a implementação da GQI ser defendida aos mais altos níveis da instituição.

## Local de responsabilidade

Os inquiridos sublinharam a importância de formalizar a estrutura de comunicação para apoiar a GQI e garantir que a função seja integrada nos sistemas institucionais. Foi sublinhado o papel da unidade ou departamento de GQ no planeamento e coordenação do sistema de GQ; em algumas instituições, o pessoal académico foi destacado para cargos de GQ e esta abordagem foi considerada menos bem sucedida na implementação da GQI. A investigação revela que a representação de pessoal das unidades ou departamentos de GQ em comités de alto nível eleva o estatuto da garantia de qualidade, o que é fundamental para o sucesso.

## Documentação essencial

Os inquiridos descreveram uma série de documentação fundamental, incluindo políticas, quadros de referência, directrizes e listas de verificação, como fontes de informação sobre GQI, enquanto os manuais dos estudantes e do pessoal foram considerados menos úteis. Os inquéritos e questionários estão a ser utilizados como instrumentos de recolha de dados. Algumas instituições ainda se encontravam no processo de criação de documentação essencial, enquanto outras estavam a rever e a atualizar a documentação para garantir a sua adequação ao objetivo.

A garantia de acesso aos dados foi destacada como uma área a considerar, uma vez que as instituições precisavam de garantir que as pessoas certas pudessem aceder à informação certa. Os e-mails e os comités foram considerados os métodos de divulgação mais importantes, mostrando que os canais que promovem a comunicação bidirecional são considerados mais favoráveis. Os gestores de linha têm um papel importante a desempenhar, tanto no fornecimento como na retenção de documentação.

## Controlo e avaliação

A externalidade desempenha claramente um papel importante no acompanhamento e na avaliação da GQI, quer através de examinadores externos, quer através da análise dos resultados das actividades de GQE, quer através da acreditação de programas profissionais. Embora os inquéritos sejam uma ferramenta muito utilizada, as avaliações dos cursos ou módulos dos estudantes e as auditorias internas parecem ser mais valorizadas. As taxas de empregabilidade dos estudantes não eram necessariamente uma medida útil da eficácia do sistema de GQI. O que era menos claro era a forma como os ciclos de qualidade eram fechados e como eram comunicadas as alterações efetuadas em resposta ao feedback.

## Factores facilitadores

Os factores que contribuíram para o êxito da implementação dos sistemas de GQI incluíram o apoio ao mais alto nível da instituição, a identificação e partilha de boas práticas, o envolvimento de comissões, o trabalho em equipa, um sistema de gestão de dados altamente funcional, canais de comunicação claros e um envolvimento positivo com o pessoal académico. As instituições mais pequenas beneficiaram de oportunidades informais para discutir ou partilhar práticas e oferecer apoio mútuo. Um tema que foi salientado foi a importância da formação, quer seja facilitada internamente ou externamente, e a importância de o pessoal não pertencente ao sector de GQ receber formação em GQI.

## Barreiras

Os inquiridos identificaram uma vasta gama de obstáculos que impediam o êxito da implementação da GQI. Na maioria dos casos, estes podiam ser vistos como o inverso dos factores facilitadores e incluíam: falta de apoio da gestão e linhas de comunicação pouco claras; financiamento limitado e comunicação deficiente; resistência à mudança; falta de formação; falta de trabalho de equipa e um sentimento de isolamento entre o pessoal de GQ.

## Sugestões de melhoria/apoio

As sugestões de melhoria/apoio incluíram: formação (certificada e não certificada); oportunidades de envolvimento regular entre os directores de GQ e a criação de grupos de interesse especial; fornecimento de modelos ou recursos em linha; desenvolvimento de um glossário para incutir uma compreensão partilhada dos termos de GQ; e criação de uma base de dados de boas práticas para a SADC.