

O sistema interno de promoção e garantia da qualidade e o sistema de informação integrado da Universidade de Évora

Inês Secca Ruivo, Luís Rato, Paulo Quaresma, Ana Geraldês de Carvalho, Carla Miguéns, Dália Cristóvão, Luís Raposo, Joaquim Godinho, Luís Quintano, Gonçalo Marrafa

miruivo@uevora.pt, lmr@uevora.pt, pq@uevora.pt

Universidade de Évora, Portugal

Palavras-chave: Sistema de garantia da qualidade, Sistema de informação, Sistema integrado

Resumo

Nos últimos anos a Universidade de Évora (UEvora) tem vindo a efetuar uma aposta estratégica no desenvolvimento de um sistema de informação que integre a monitorização e melhoria continuada das componentes académicas e de investigação com as componentes de garantia de qualidade e de gestão.

Neste sentido, a UEvora tem desenvolvido, desde 1993, modelos dinâmicos e sistemáticos de (re)organização interna dos seus procedimentos e práticas, com vista à operacionalização de resultados que garantam a conquista de índices de qualidade evolutivos no tempo, dando assim origem ao Sistema Interno de Promoção e Garantia da Qualidade (SIPGQ). Determinante para o sucesso do SIPGQ tem sido o trabalho dos Serviços de Informática, nomeadamente pelo desenvolvimento, desde 1999, do Sistema de Informação Integrado (SIIUE).

O SIIUE é um sistema que foi implementado recorrendo exclusivamente a tecnologias baseadas em software livre, tais como, o sistema gestor de base de dados PostgreSQL e a linguagem PHP, integrando as componentes académicas mais diretamente relacionadas com os alunos (matrículas, inscrições, avaliações) e com os docentes (distribuição de serviço, horários, pautas) com as componentes de investigação e desenvolvimento (gestão de projetos de I&D, contratos de colaboração e prestação de serviços). Tendo em conta o interesse manifestado por diversas instituições de Ensino Superior portuguesas e estrangeiras, a UEvora está a iniciar um processo de consolidação e modularização, visando a sua disponibilização futura a outras instituições.

O SIPGQ é o sistema de garantia de qualidade da UEvora e é um dos poucos sistemas que, em Portugal, foi certificado pela A3ES – Agência de Avaliação e Acreditação do

Ensino Superior. O SIPGQ integra indicadores elaborados com informação base proveniente do SIIUE, assim como o resultado de inquéritos de opinião realizados aos alunos sobre as unidades curriculares que frequentaram, o seu curso e a Universidade. Esta integração permite efetuar a geração automática de relatórios de unidades curriculares, de curso e de unidade orgânica. Também o processo de avaliação dos docentes e das unidades orgânicas da UEvora encontram enquadramento e suporte no SIPGQ e no SIIUE, respetivamente.

Em suma, tanto o SIIUE e o SIPGQ constituem-se como ferramentas fundamentais para o apoio a uma gestão informada na Universidade de Évora.

1.Introdução

O processo de aprendizagem permanente numa ótica de auto análise individual e institucional de resultados monitorizados, com vista ao alcance de índices de qualidade sempre melhorados no tempo é o objetivo base de qualquer sistema de garantia da qualidade. Quando esse sistema se aplica ao contexto do Ensino Superior, surge como determinante a clara noção de que a sua organização tem por objetivo último a garantia da qualidade contínua do ensino e da investigação, sendo o estudante cliente e produto dos resultados alcançados pela instituição. Deste modo a Universidade de Évora tem investido nos últimos 15 anos no desenvolvimento de um sistema de informação que integra a monitorização automática de processos e suporta a melhoria continuada das diversas componentes de atividade da universidade.

2. Sistema Interno de Promoção e Garantia da Qualidade

Com o Processo de Bolonha (Bologna Process – Bologna, 1999) nasce a definição de uma estratégia de superação de desequilíbrios no que respeita à qualidade das universidades europeias, sendo definidas medidas, procedimentos e orientações com vista ao estabelecimento de um quadro comum de referência que garanta a gradual implementação de sistemas de certificação da qualidade, aplicáveis a todas as instituições de ensino superior do espaço europeu. Esse processo, coordenado pela ENQA¹ em colaboração com a EUA², a EURASHE³ e a EBIS⁴, reflete-se em Portugal no ano de 2005, através de alterações introduzidas na Lei de Bases do Sistema

¹ European Network for Quality Assurance in Higher Education

² European University Association

³ European Association of Institutions in High Education

⁴ National Unions of Students in Europe

Educativo ao nível da organização dos ciclos de estudos do ensino superior de acordo com os princípios do Processo de Bolonha (Lei nº 49/2005, de 30 de agosto) e da publicação do Decreto-Lei nº 74/2006, de 24 de março, que regulamenta essas alterações, prevendo ainda a criação de uma agência de acreditação. Esta agência é criada através do Decreto-Lei nº 369/2007, de 5 de novembro, que define a constituição, pelo Estado Português, da Agência para a Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES). Passa então a ser missão da A3ES regular os termos da acreditação das instituições de ensino superior português e dos seus cursos, em conformidade com as definições do sistema europeu de garantia da qualidade do ensino superior.

A Universidade de Évora é detentora de preocupações com processos de gestão da qualidade desde 1993 e preconiza, desde 2006, a integração nas suas políticas de gestão das novas diretrizes nacionais e europeias. Como reconhecimento de um trabalho de melhoria contínua a instituição vê, em 2014, o seu Sistema Interno de Promoção e Garantia da Qualidade (SIPGQ-UÉ) acreditado pela A3ES. Como complemento fundamental dos seus objetivos de qualidade, no mesmo ano a universidade inicia o processo de certificação dos seus Serviços Académicos, Serviços Administrativos, Serviços de Informática e Serviços Técnicos.

Responder aos desafios que se desenham na gestão planificada dos subsistemas que compõem o complexo sistema funcional de uma universidade, exige do SIPGQ-UÉ: A definição e comunicação transversal de estratégias concertadas com uma cultura da qualidade; A promoção do claro reconhecimento de responsabilidades por todos os intervenientes no processo; A promoção do planeamento de ações e de procedimentos favoráveis ao alcance dos objetivos traçados; A definição e tratamento de indicadores que permitam a monitorização de resultados; A promoção de mecanismos de avaliação e de autoavaliação favoráveis à evolução; A divulgação transversal e cíclica de resultados.

Uma parte significativa dos procedimentos inerentes à organização, controlo e monitorização dos dados e da informação tratada no âmbito do SIPGQ-UÉ, decorre da eficácia do Sistema Integrado de Informação da Universidade de Évora (SIIUÉ). O SIIUÉ permite a automatização de um elevado número de procedimentos, fornecendo

dados para a construção de diversos indicadores, permitindo desse modo uma cada vez melhor articulação entre os pressupostos do SIPGQ-UÉ e toda a comunidade da universidade.

Enquadramento histórico do Sistema Interno de Promoção e Garantia da Qualidade da Universidade de Évora (SIPGQ-UÉ)

A preocupação da Universidade de Évora em relação às questões da qualidade foi materializada, em 1993, com a criação do Gabinete Coordenador da Avaliação e da Comissão de Acompanhamento da Avaliação (UÉ, Despacho n.º 96/93), seguindo-se, em 1994, a criação do Conselho de Avaliação (UÉ, Despacho n.º 117/94). Esta Comissão, a partir de 1998, Pró-Reitoria, teve várias denominações que resultaram das diferentes atribuições que lhe foram dadas e que passaram desde a coordenação dos processos de avaliação junto da Fundação das Universidades Portuguesas até aos processos de acreditação junto das Ordens Profissionais. A partir de 2006, coube também a esta estrutura (o atual Gabinete de Planeamento e Garantia da Qualidade) o acompanhamento de processos de avaliação institucional por entidades internacionais, nomeadamente pela European University Association, assim como a coordenação e apoio na adequação dos ciclos de estudo ao denominado Processo de Bolonha.

O Processo de Bolonha trouxe novos desafios em termos de qualidade, porque, foi preciso criar mecanismos que garantissem um nível de qualidade dos ciclos de estudo equivalente em todos os países do Espaço Europeu de Ensino Superior. É neste contexto que surge o denominado *Comunicado de Bergen (Bologna Process – Bergen, 2005)* realizado pelos ministros europeus com o pelouro do ensino superior de cada país, onde são referidos os progressos ao nível da garantia da qualidade, evidenciando a necessidade das instituições de ensino superior introduzirem mecanismos de garantia interna da qualidade. São ainda adotados os denominados *European Standards and Guidelines for Quality Assurance (ESG) (ENQA, 2005)*.

Os ESG preconizam um conjunto de normas e referenciais para a garantia da qualidade interna e externa das instituições de ensino superior, assim como, para as agências de garantia externa da qualidade (ENQA, 2005). Estas normas e referenciais eram para aplicar apenas aos três graus de ensino indicados no Processo de Bolonha,

não se aplicando à investigação, nem à gestão geral das instituições de ensino superior. A legislação nacional transpôs os ESG, tendo a primeira versão do SIPQG-UÉ, denominado PROQUAL, procurado cumprir o aqui enunciado.

No ponto 1.6 dos ESG, sistemas de informação, é referida a necessidade de a instituição se conhecer a ela própria. Para isso deverá possuir um sistema de recolha, tratamento e análise de dados. De entre a informação que deverá ser considerada, o documento refere (ENQA, 2005:18):

- “Progressão dos estudantes e taxas de sucesso escolar;
- Empregabilidade dos diplomados;
- Satisfação dos estudantes com o curso;
- Eficácia dos docentes;
- Perfil da população estudantil;
- Recursos de ensino disponíveis e seus custos;
- Indicadores chave de performance da instituição.”

A criação do Programa para a Promoção da Qualidade (PROQUAL), pela Universidade de Évora, procurou instituir mecanismos internos de garantia da qualidade, nomeadamente de qualidade do ensino. O ênfase no ensino é justificado por esta ser a principal missão da universidade, para mais num momento em que foi preciso garantir a qualidade dos cursos que foram reformulados segundo os parâmetros de Bolonha. Contudo, considerando o universo de ação da universidade, é definido que o programa da qualidade deve “envolver todas as vertentes da sua missão, que engloba o ensino, a investigação e a prestação de serviços à comunidade” (UÉ, 2009:6).

Quatro anos após a constituição da A3ES, através do trabalho do Prof. Machado dos Santos (Santos, 2011), a agência apresenta os referenciais para um sistema interno de garantia da qualidade. Esses referenciais, assentes nos ESG da ENQA, e embora mantendo a vertente do ensino/aprendizagem como o aspeto central enunciam um conjunto de referenciais para outras áreas da universidade, com o intuito de tornar o sistema de garantia da qualidade num sistema mais abrangente, aplicado a toda a

universidade.

Surge nesse decurso a necessidade da Universidade de Évora encetar um processo de revisão do SIPQG-UÉ (então PROQUAL). A versão revista assenta a sua estrutura nos referenciais da A3ES, garantindo no entanto algumas adaptações adequadas a especificidades da universidade. Da versão do PROQUAL de novembro de 2011 (UÉ, 2011), para além do ensino/aprendizagem, destaca-se a introdução de referenciais para vertentes como a investigação, as relações com o exterior e a avaliação dos serviços.

Desde então, os fatores internos que alicerçam a revisão do SIPQG-UÉ, prendem-se com a operacionalização do sistema, numa ótica que se quer dinâmica do ciclo de melhoria contínua. Nesse sentido, em 2011 identificou-se a existência de um conjunto de procedimentos de avaliação como a aplicação, tratamento e elaboração de relatórios sobre os inquéritos aos alunos, cujos resultados não desencadeavam procedimentos para corrigir as não conformidades detetadas, pelo que o sistema voltou a ser revisto considerando a deteção e implementação de mecanismos de controlo adequados.

Em 2014, após a concessão de acreditação do SIPQG-UÉ pela A3ES, foi realizada uma nova versão do Manual da Qualidade, com vista a aprofundar os procedimentos de garantia da qualidade mediante a integração de soluções de resposta às recomendações da Comissão de Avaliação Externa.

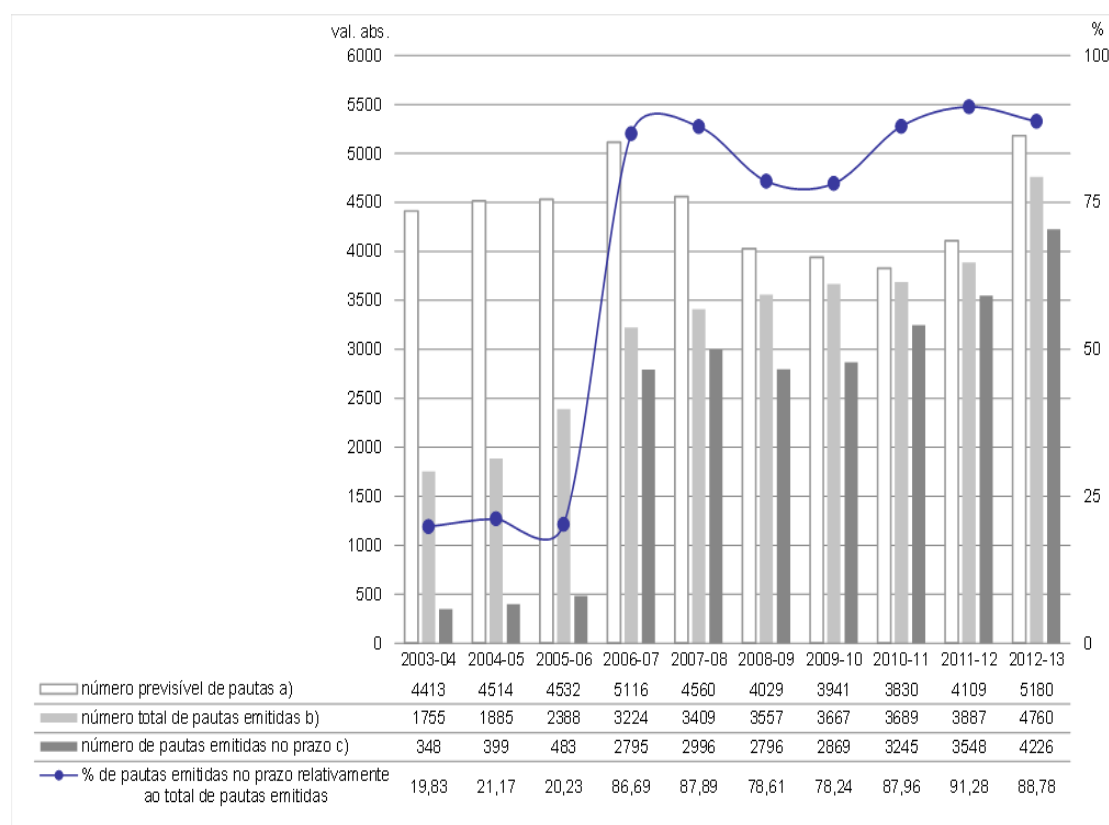
Evidências do funcionamento do SIPGQ-UÉ

De acordo com o referido no Manual da Qualidade da universidade, “o SIPGQ-UÉ deve ser entendido como um documento de trabalho dinâmico, sujeito a uma adaptação permanente com a experiência adquirida, com a evolução natural da instituição e com as exigências externas” (UÉ, 2014:7). Fruto desta capacidade de adaptação, o SIPGQ-UÉ é atualmente um importante instrumento para a gestão da Universidade, nomeadamente pelo facto de assumir que “o planeamento, monitorização, relato, documentação e desmaterialização são instrumentos fundamentais da política da qualidade na medida em que incluem os instrumentos necessários para garantir a melhoria contínua das diversas vertentes da Universidade.

O planeamento desenvolve-se de forma cíclica, envolvendo diferentes fases de interação entre os órgãos e as unidades. Os principais elementos do planeamento são o Plano de Atividades e o Quadro de Avaliação e Responsabilidade (QUAR). Os indicadores do SIPGQ-UÉ fornecem o referencial sobre o qual são estabelecidos os objetivos e metas dos QUAR” (UÉ, 2014:8).

Os indicadores do SIPGQ-UÉ procuram abarcar toda a vida da Universidade, dando-se como exemplo alguns casos: do ensino (taxa de sucesso escolar, taxa de abandono), da investigação (número de publicações, número e valor de projetos de investigação candidatados e financiados), internacionalização (percentagens de alunos e pessoal docente e não docente em mobilidade), dos recursos humanos (taxa de qualificação do corpo docente), entre muitos outros. Existem também indicadores que procuram medir de modo mais direto o nível de cumprimento de algumas das ações previstas no SIPGQ-UÉ como sejam, a taxa de pautas emitidas no prazo, as taxas de resposta a inquérito de opinião aos alunos ou a percentagem de relatórios de autoavaliação do SIPGQ-UÉ. Esses indicadores são também usados ao longo de todo o ciclo de planeamento interno da UÉ que, só a título de exemplo, aquando da elaboração e monitorização dos QUAR’s das Unidades Orgânicas e dos Serviços permitem que a mesma se torne mais célere e assertiva.

Taxa de pautas emitidas no prazo



Fonte: Indicador 5.6 SIPGQ-UÉ

Evolução das taxas de resposta ao inquérito de opinião aos alunos – parte relativa ao curso e unidades curriculares

	Parte relativa ao curso					Parte relativa às unidades curriculares				
	2010-11		2011-12		2012-13	2010-11		2011-12		2012-13
	1º	2º	1º	2º	1º e 2º	1º	2º	1º	2º	1º e 2º
	Sem.	Sem.	Sem.	Sem.	Sem.	Sem.	Sem.	Sem.	Sem.	Sem.
1º ciclo	24,2	35,6	21,8	61,5	71,7	21,5	23,8	26,1	63,9	59,1
2º ciclo	29,9	35,9	18,0	34,1	54,6	21,5	25,7	30,0	45,4	51,0
3º ciclo	29,1	34,7	12,1	25,6	39,7	14,2	24,6	16,7	34,8	32,8

Fonte: Relatórios "Monitorização da qualidade do ensino – inquérito de opinião aos estudantes", Pró-Reitoria para a Avaliação e Promoção da Qualidade/Gabinete de Planeamento e Garantia da Qualidade, Universidade de Évora.

Para além dos indicadores, o SIPGQ-UÉ contém outras ferramentas de monitorização da qualidade, como são exemplo os vários relatórios produzidos (relatórios de unidade curricular, relatórios de ciclo de estudo, relatórios de escola, etc.), os inquéritos de opinião aos estudantes, ou ainda a avaliação de desempenho do corpo docente e não docente. Estão ainda definidos documentos de apoio aos procedimentos de melhoria e garantia da qualidade, como sejam, os planos de melhoria dos ciclos de estudo em

funcionamento, os planos de melhoria da unidade curricular ou os relatórios de auditoria à unidade curricular. Complementarmente, existem ainda definidos alguns circuitos de informação e de competências, nomeadamente ao nível de, por exemplo, processo sobre funcionamento do ano letivo, processo de reestruturação de uma unidade curricular ou processo para elaboração de relatório de ciclo de estudos, com identificação de respetivas consequências.

Assumindo-se o SIPGQ-UÉ em alinhamento com a evolução dos paradigmas internacionais de qualidade do ensino superior, tem como principal função garantir processos de melhoria contínua dos sistemas de trabalho da universidade, com vista à permanente evolução da sua qualidade. O SIPGQ-UÉ é assim entendido pela instituição não apenas como uma necessidade mas, também e sobretudo, como uma oportunidade.

3. Sistema de Informação Integrado

O SIIUE tem sido desenvolvido com o objetivo de simplificar processos e aumento da quantidade e qualidade da informação disponível, tendo no entanto o foco principal no ensino. O SIIUE integra atualmente as componentes académicas mais diretamente relacionadas com os alunos (matrículas, inscrições, avaliações, e registo académico) e com os docentes (distribuição de serviço, horários, pautas, sumários) com as componentes de investigação e desenvolvimento (gestão de projetos de I&D, contratos de colaboração e prestação de serviços) bem como o suporte às unidades e subunidades orgânicas, reitoria e serviços internos. O SIIUE está ainda integrado com diversos módulos cruciais para o funcionamento da universidade como o repositório digital de publicações científicas, o sistema de gestão documental, o ambiente informático de apoio à aprendizagem e e-learning (Moodle), os portais informativos da universidade, o sistema de empréstimo de livros da biblioteca, e o sistema de apoio à ação social escolar.

Evolução do SIIUE

O SIIUE (Sistema de Informação Integrado da Universidade de Évora) nasce em 1999, tendo sido apresentado como projeto em Novembro desse ano. Da proposta constavam os seguintes objetivos:

- Dar total resposta aos requisitos de fornecimento de informação colocados aos docentes e investigadores;
- Apoiar a tomada de decisões;
- Promover uma imagem da Universidade informativa, dinâmica e atual
- Fomentar sinergias internas.

Este projeto contemplava uma vertente de investigação, onde estavam enquadrados trabalhos no âmbito do desenvolvimento da linguagem ISCO (Abreu, 2001), e uma vertente aplicacional onde se pretendia dar suporte a todas as necessidades de gestão de informação da instituição.

Durante dois anos avançou-se com o desenvolvimento do SIIUE orientada para a informação curricular, fichas de disciplina, sumários, etc.. Ao mesmo tempo iniciou-se a gestão de “informação central e institucional” , como sejam funcionários, docentes, unidades, órgãos, etc, e ainda na gestão de projetos de investigação.

Em 2002 foi feita nova proposta de projeto tendo em conta a importância que o SIIUE passou a ter no dia-a-dia da instituição concentrando o esforço acrescido ao nível de recursos humanos. Com base nas reestruturações das licenciaturas (devido à inclusão dos créditos ECTS), em 2003 é integrado no SIIUE o módulo de gestão académica, que até então existia como uma aplicação isolada.

Até 2006 o SIIUE continua a sua expansão através de desenvolvimentos à medida das necessidades em áreas tão diversas como a gestão de projetos de investigação, avaliação de desempenho, avaliação institucional, etc. O SIIUE passa ainda a dar suporte a sistemas “externos” como o Moodle (e-learning) ou a Gestão Documental.

Em 2006 é decidido pela Reitoria a retirada do ISCO como plataforma de desenvolvimento do SIIUE. Tendo a equipa unicamente 3 pessoas a *full time*, e devido á necessidade de assegurar a continuidade do suporte à atividade académica a nova plataforma só foi disponibilizada (na sua primeira versão) em Dezembro de 2007.

Seguindo as diretivas e orientações da Reitoria da Universidade de Évora toda a

plataforma de desenvolvimento é integralmente baseada em software livre. Uma aposta claramente ganha e que permite, evitar custos de licenciamento (comparada com a opção por software proprietário) e concentrar o investimento nos recursos humanos que suportam o desenvolvimento. Esta abordagem tem permitido manter uma equipa de desenvolvimento com uma permanente capacidade de intervenção, e, como consequência, dar uma resposta mais rápidas às solicitações existentes. As ferramentas utilizadas no desenvolvimento são:

- Framework de desenvolvimento CakePHP
- Base de dados Postgresql
- Servidores WEB e DB Linux
- Desenvolvimento de portais Web - EzPublish
- Ticketing e Gestão de Projeto - Trac

Desde 2007 até à data o SIIUE tem vindo a ser desenvolvido de modo a fornecer novos serviços à comunidade numa perspectiva de planeamentos trimestrais em acordo com a Reitoria. Atualmente o SIIUE é elemento essencial no dia-a-dia da Universidade de Évora e o ponto central de gestão e recolha de informação para todas as plataformas periféricas (desde os diversos portais à Gestão Documental, entre outros). O SIIUE prossegue, atualmente, o seu desenvolvimento incluindo um progressivo processo de modularização que tendo em conta o interesse manifestado por diversas instituições de Ensino Superior, permitirá a sua disponibilização futura a outras instituições.

4. Conclusões

Desde o início dos anos noventa do século XX que a Universidade de Évora tem vindo progressivamente a desenvolver políticas e mecanismos de autoavaliação e de promoção da qualidade no âmbito do ensino, da investigação e da prestação de serviços à comunidade. Podemos considerar que a certificação do SIPGQ em 2013 pela A3ES foi o culminar de todo este processo. A criação do SIIUE em 1999, com vista a dar uma resposta integrada em termos de recolha, análise e uso dos resultados obtidos nas diversas áreas de intervenção da UÉ, constituiu desde logo uma importante ferramenta de apoio às diversas ações existentes no âmbito da avaliação e

da promoção da qualidade. Além da automatização e desmaterialização de determinados procedimentos, foi possível implementar de forma regular e mais abrangente práticas que anteriormente eram efetuadas de forma pontual e restrita, permitindo assim vários níveis de desagregação da informação com um menor consumo de recursos (humanos, físicos e financeiros).

Dever-se-á também salientar a importância que o SIPGQ possui para o desenvolvimento do SIIUE, uma vez que fornece o enquadramento necessário em termos de referenciais e de procedimentos de garantia da qualidade que deverão estar subjacentes à informação a ser disponibilizada, permitindo que essa informação possa contribuir de forma efetiva para os processos de decisão e melhoria contínua. Podemos assim concluir que existe uma complementaridade entre os dois sistemas.

Referências Bibliográficas:

Abreu, Salvador (2001), ISCO: A Practical Language for Logic-Based Construction of Heterogeneous Information Systems. In Proceedings of INAP'01, 229-237, Tokyo, Japan, October 2001, Prolog Association of Japan.

Bologna Process – Bologna (1999). Joint declaration of the European Ministers of Education. Communiqué of the Conference of Ministers Responsible for Higher Education, Bolonha, 19 junho 1999, retirado de http://www.ehea.info/Uploads/Declarations/BOLOGNA_DECLARATION 1.pdf, em 19-02-2012.

Bologna Process – Bergen (2005). The European Higher Education Area – Achieving the Goals. Communiqué of the Conference of European Ministers Responsible for Higher Education, Bergen, 19-20 maio 2005, retirado de http://www.ehea.info/Uploads/Declarations/Bergen_Communique1.pdf, em 19-02-2012.

ENQA (2005) Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. Helsinki, retirado de <http://www.enqa.eu/files/ENQA%20Bergen%20Report.pdf>, em 28-02-2012.

Santos, S. (2011), Análise Comparativa dos Processos Europeus para a Avaliação e

Certificação de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade. A3ES Readings nº1. Lisboa: A3ES.

UÉ (1994). *Despacho nº 117/94*. Évora, 18 novembro 1994, retirado de <https://gesdoc.uevora.pt>, em 07-02-2012.

UÉ (2009). *Programa para a Promoção da Qualidade da Universidade de Évora – versão 18.11.2009*. Pró-Reitoria para a Política da Qualidade e Inovação. Évora: Universidade de Évora.

UÉ (2011). *Programa para a Promoção da Qualidade da Universidade de Évora – versão 2011.1*. Pró-Reitoria para a Avaliação e Promoção da Qualidade. Évora: Universidade de Évora.

UÉ (2014). *Manual da Qualidade do Sistema Interno de Promoção e Garantia da Qualidade da Universidade de Évora – versão S I P G Q - U É 2014.1*. Gabinete de Planeamento e Garantia da Qualidade. Évora: Universidade de Évora.

UÉ (2011, 2012, 2013). *Monitorização da Qualidade do Ensino – inquérito de opinião aos estudantes*. Pró-Reitoria para a Avaliação e Promoção da Qualidade / Gabinete de Planeamento e Garantia da Qualidade. Évora: Universidade de Évora.