

# Controlo, Garantia e Gestão da Qualidade em Instituições Portuguesas de Ensino Superior

**Margarida Saraiva**

Universidade de Évora e BRU-UNIDE/ISCTE-IUL

[msaraiva@uevora.pt](mailto:msaraiva@uevora.pt)

**António Ramos Pires**

Universidade Europeia

[ramos.pires1@gmail.com](mailto:ramos.pires1@gmail.com)

## Resumo

A educação, e em particular o Ensino Superior (ES), constitui o setor mais determinante para o futuro de uma sociedade. Pelo que, espera-se que funcione aos mais elevados níveis de desempenho. As experiências disponíveis de implementação de Sistemas da Qualidade (SQ) em Instituições de Ensino Superior (IES), mostram grandes dificuldades de gestão do processo-chave do ensino-aprendizagem, ficando muitas vezes nas áreas administrativas.

A evolução dos SQ mostra que grandes setores de atividade não se identificam com a norma ISO 9001 (baseada em requisitos), justificando a criação de modelos e referenciais baseados na autoavaliação (caso da A3ES). Alguns destes motivos derivam da história da qualidade, mas por outro lado, a diversidade e natureza de alguns setores levaram a modelos setoriais menos prescritivos, mais atrativos para organizações complexas e com qualificações elevadas.

Neste artigo apresenta-se uma comparação entre os requisitos da ISO 9001 e os Referenciais da A3ES e uma análise aos SQ adotados em 6 IES em Portugal, tendo em vista caracterizar a sua natureza e âmbito.

Entre as conclusões salienta-se que os SQ centram-se na monitorização do macro processo de ensino-aprendizagem e usam largamente inquéritos aos estudantes. A eficácia destas abordagens é questionável, dado que os resultados não são evidenciados. Outros macroprocessos, tais como a investigação e desenvolvimento, e a transferência de conhecimento, não são monitorizados ao mesmo nível. Do ponto de vista da melhoria, não se verificam práticas de comparação com o desempenho de outras IES similares e/ou de referência, nem de valorização das melhorias. A intervenção das partes interessadas é outra área pouco explorada.

Face a estas conclusões torna-se importante investigar outras formas de intervenção dos sistemas da qualidade e as próprias formas de organização interna e externa das IES, de modo a melhorar a eficácia global no cumprimento da sua missão.

**Palavras-Chave:** Qualidade, Sistema da Qualidade, Garantia da Qualidade, Ensino Superior

**Abstract:**

Education, and the higher one, is the most determining sector for the future of a society. Therefore, it is expected to operate at the highest levels of performance. The available experiences of implementing Quality Systems (QS) in Higher Education Institutions (HEIs) show great difficulties in managing the key teaching-learning process, often remaining in the administrative areas. The evolution of QS shows that large sectors of activity do not identify with ISO 9001 (based on requirements), justifying the creation of models and references based on self-assessment (case of A3ES). Some of these reasons derive from the history of quality, but on the other hand, the diversity and nature of some sectors have led to less prescriptive sector models, more attractive to complex and highly skilled organizations. This article presents a comparison between the ISO 9001 requirements and the A3ES referential and an analysis of the QS adopted in 6 HEIs in Portugal, aiming to characterize their nature and scope. Among the conclusions, QS focus on monitoring the macro-teaching-learning process and make extensive use of student surveys. The efficacy of these approaches is questionable, since the results are not evidenced. Other macro processes, such as research and development, and knowledge transfer, are not monitored at the same level. From the point of view of improvement, there are no practices of comparison with the performance of other similar HEIs and, nor quantification of the improvements. Stakeholder intervention is another unexplored area. In view of these conclusions, it is important to research other forms of intervention of the quality systems as well the own internal and external forms of organization of the HEIs aiming to improve overall efficiency in the fulfilment of their mission.

**Keywords:** Quality, Quality System, Quality Assurance, Higher Education