



Harmonisation, Quality Assurance
and Accreditation in Africa



Co-funded by
the European Union



HAQAA3



Padrões e Linhas de Orientação Africanos para
a Garantia de Qualidade no Ensino Superior
(ASG-QA) na prática: interpretação e guia do
utilizador

HAQAA 3 – formação para agências

22 de maio de 2025

Prof. Florence K. Lenga



Deutscher Akademischer Austauschdienst
German Academic Exchange Service



Objetivo geral dos ASG - QA

- Os Padrões e Linhas de Orientação Africanos para a Garantia de Qualidade no Ensino Superior (ASG-QA) desenvolvidos em 2018 como parte do Quadro Pan-Africano de Garantia de Qualidade e Acreditação (PAQAF):
 - Fornecem um quadro continental para harmonizar os sistemas de garantia da qualidade do ensino superior e promover metodologias compatíveis, aprovado pela União Africana.
 - Fornecem um quadro de base unificado, suficientemente geral para ter em conta a diversidade dos contextos nacionais, assegurando ao mesmo tempo a comparabilidade.
 - O seu objetivo é apoiar as instituições de ensino superior (IES) e as agências de garantia da qualidade (AGQ) no desenvolvimento de sistemas e práticas de garantia da qualidade internos e externos adequados que correspondam às boas práticas internacionais.

O que são os ASG-QA?

- Um conjunto de padrões e orientações não prescritivos, mas flexíveis, para a GQI e a GQE no ensino superior em África.
- Fornecem um quadro global para a GQ no ensino superior em África.
- Padrões - requisitos mínimos comuns.
- Requisitos - necessidades ou expectativas declaradas, geralmente implícitas ou obrigatórias
- Linhas de orientação - termos mais específicos para aconselhar as IES e as AGQ sobre a melhor forma de abordar cada padrão e permitir a recolha de provas em apoio do seu estatuto de qualidade.
- Os ASG-QA foram lançados em dezembro de 2018 e estão disponíveis nas quatro línguas da União Africana, ou seja, inglês, francês, português e árabe.



Finalidade específica: apoiar as instituições de ensino superior e agências de garantia de qualidade em África para:

01

Ter um quadro comum e compreensão dos sistemas de GQ – a nível continental, regional e nacional.

02

Desenvolver a confiança mútua, facilitando a mobilidade dos estudantes e dos recursos humanos em África

03

Garantir a melhoria da qualidade – auto-avaliação, avaliação externa por pares e monitoria e avaliação contínua.

04

Promover a transparência e a prestação de contas – fornecendo ao público informações sobre a GQ

05

Promover a competitividade internacional do sistema de ensino superior de África

06

Apoiar a produção de recursos de ensino e aprendizagem relevantes assim como instrumentos de avaliação de estudantes

Princípios

O sucesso na garantia de qualidade no ensino superior em África baseia-se nos seguintes princípios dos ASC-QA:

- Qualidade e garantia de qualidade são primordialmente responsabilidade das instituições de ensino superior
- A autonomia, identidade e integridade das instituições de ensino superior é reconhecida e respeitada.

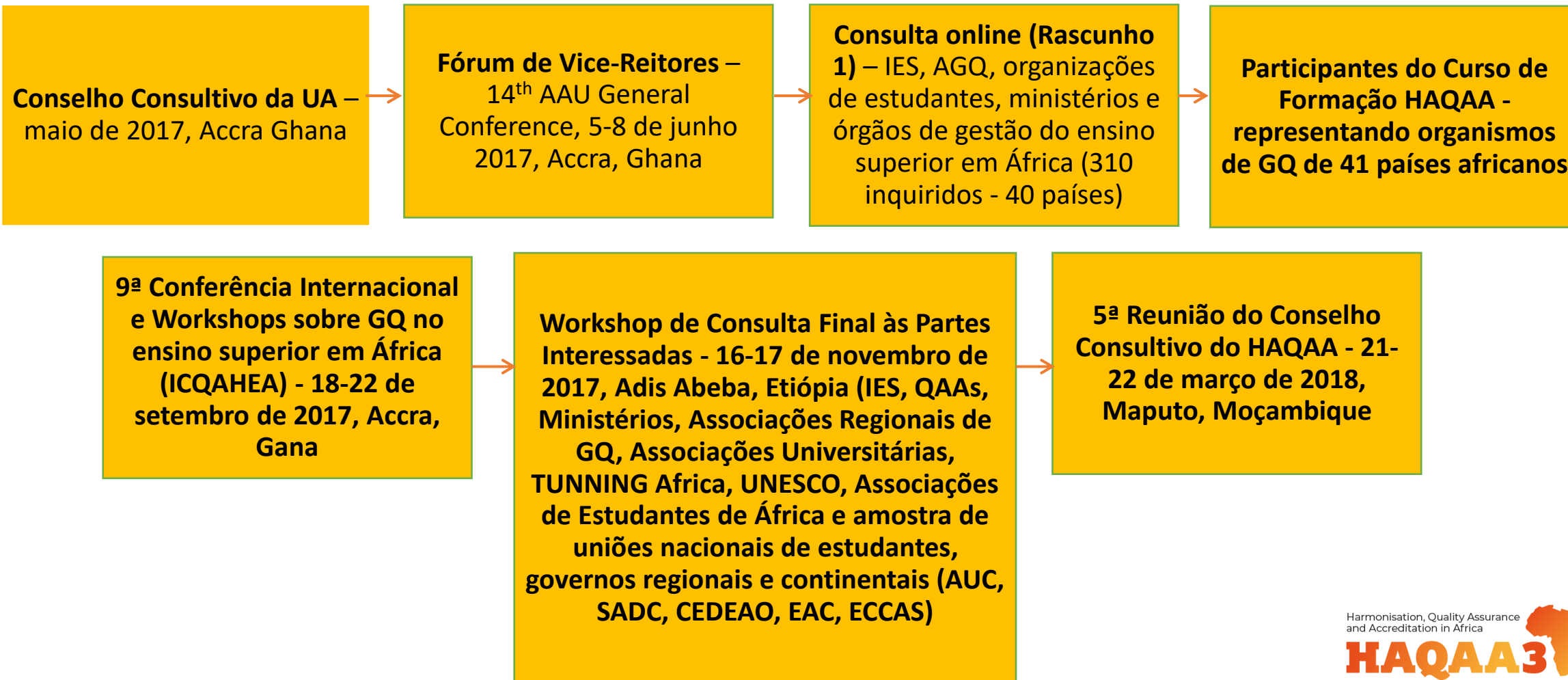
As Instituições de Ensino Superior e as agências de garantia de qualidade podem adaptar os padrões e diretrizes para os adequar aos seus próprios sistemas e contextos baseados em evidências.

Desenvolvimento dos ASG-QA

- O desenvolvimento do ASG-QA foi feito através de uma ampla consulta com as partes interessadas
- Os padrões e diretrizes existentes para o ensino superior em uso nos países africanos foram documentados e analisados, tendo sido encontrado um elevado nível de semelhanças - Fase de redação por um Grupo de Trabalho Técnico da UA com representação regional (setembro de 2016 a março de 2018)
 - Foi também realizada uma avaliação comparativa com redes ou associações regionais de garantia da qualidade. Estas incluíam:
 - Inter University Council of East Africa (IUCEA)
 - Arab Network for Quality Assurance in Higher Education (ANQAHE)
 - Conseil Africain et Malgache pour L'Enseignement Supérieur - The African and Malagasy Council for Higher Education - (CAMES) na África Francófona
- Os ASG-QA foram também comparados com outras normas e diretrizes internacionais, tais como as Normas e Diretrizes Europeias para a Garantia de Qualidade no EEES (ESG) 2015



Desenvolvimento dos ASG-QA (processo de consulta)



Âmbito de atuação

Os ASG-QA:

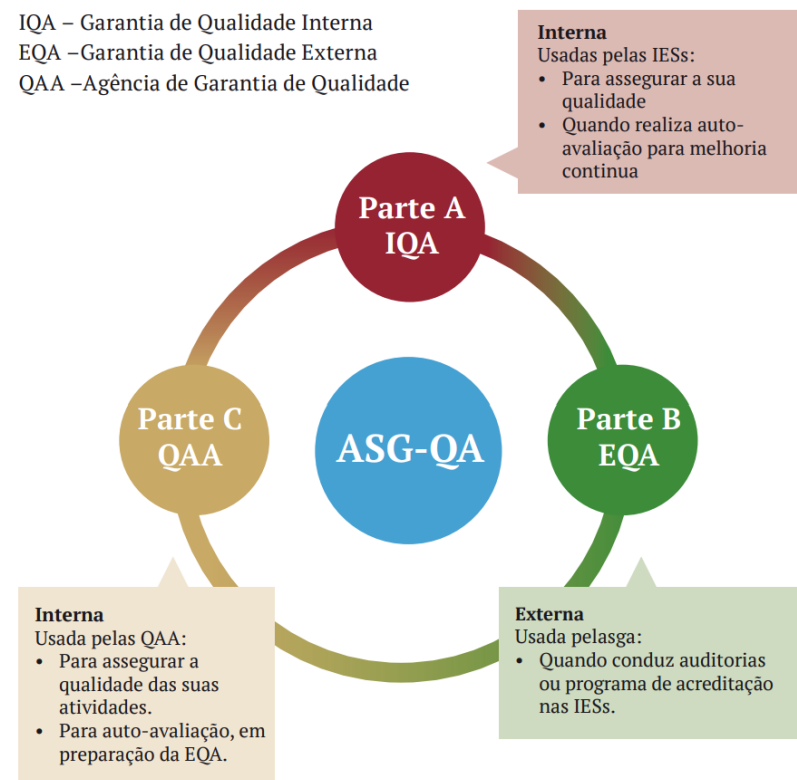
- A aplicam-se a todos os tipos de instituições de ensino superior em África, independentemente do modo de estudo ou local de execução, incluindo a execução transnacional e transfronteiriça.
- Abordam o estudante em todo o seu ciclo de vida universitária pois diz respeito a graduados e pós-graduados, salvo algumas exceções que sejam devidamente mencionadas.
- Ao referir-se ao pessoal (staff) da universidade é considerado o pessoal académico, o de pesquisa e o pessoal técnico administrativo ou de suporte, salvo algumas exceções que sejam devidamente mencionadas.
- Devem ser aplicados em consonância com os quadros de qualificações existentes e sistemas de acumulação e transferência de créditos operacional no continente.

Estrutura dos ASG-QA (I)

Os ASG-QA são apresentados em três partes:

- Parte A: Centra-se na Garantia Interna da Qualidade (IQA) das IES
 - A qualidade do ensino aberto e à distância (EAD) é incorporada na IQA
 - As IES devem desenvolver os seus sistemas de IQA de acordo com a Parte A dos ASG-QA
- Parte B: Descreve os padrões e orientações utilizados para a Garantia Externa da Qualidade (AQE) das IES pelas Agências Externas de Garantia da Qualidade (GQA)
 - As GQA devem utilizar os princípios, práticas e metodologias de AQE estabelecidos na Parte B ao efectuarem a garantia da qualidade nas IES
 - As GQA devem reconhecer os padrões e orientações de AQI utilizados pelas instituições na Parte A, para garantir que as práticas internas das IES são diretamente relevantes para qualquer AQE a que sejam submetidas

IQA – Garantia de Qualidade Interna
EQA – Garantia de Qualidade Externa
QAA – Agência de Garantia de Qualidade



Estrutura dos ASG-QA (II)

- Parte C: Centra-se na garantia de qualidade interna das Agências de Garantia da Qualidade (AGQ)
 - As AGQ devem realizar as suas actividades de garantia de qualidade em conformidade com os padrões e orientações articulados na Parte B.
- As três partes dos ASG-QA estão interligadas e, em conjunto, formam a base para um Quadro Africano de GQ.

O MANUAL DO UTILIZADOR DOS ASG-QA

O manual do utilizador dos ASG-QA



The purpose of the Users' Guide – that was developed in 2022 – is to further support the implementation of the ASG-QA and to provide practical guidance and explanation to HEIs and QAAs, in terms of:

- Clarification for better understanding – to provide detailed explanations and clarifications to improve understanding and interpretation of the ASG-QA.
- Guidance for early-stage development – recognizing the importance of fostering growth, the guide provides expert guidance for HEIs and QAAs in the early stages of their development.
- Demonstrating commitment – to facilitate successful internal and external reviews, the guide provides examples of how HEIs and QAAs can effectively demonstrate their compliance with the commitments outlined in the ASG-QA.

The ASG-QA and the Users' Guide, therefore, are tools that embrace different types of HE systems and languages across the continent, in pursuit of a common African higher education space where mobility has become a reality and where systems and regions are now more absorbent than ever before.

Parte A: Garantia interna da qualidade (13 padrões)

N.	Padrão	N.	Padrão
1	Visão, Missão e Objetivos Estratégicos	8	Ensino, Aprendizagem e Avaliação
2	Governança e Administração	9	Investigação e inovação
3	Recursos Humanos	10	Actividades de Extensão
4	Gestão de Recursos Financeiros	11	Gestão de Informação
5	Infraestruturas e Serviços de Apoio	12	Comunicação Pública
6	Recrutamento, admissão, progressão, certificação e serviços de apoio ao estudante	13	Cooperação, Mobilidade do Pessoal e do Estudante
7	Desenho, Aprovação e Monitoria de Cursos e/ou Programas		

Parte B: Garantia externa da qualidade (7 padrões)

N.	Padrão
1	Objetivos da garantia da qualidade externa (EQA) e Considerações para a garantia da Qualidade Interna (IQA)
2	Concepção de mecanismos de garantia de qualidade externa adequados à finalidade
3	Processos de implementação da Garantia de Qualidade Externa (EQA)
4	Independência da Avaliação
5	Resultados e decisão de avaliação externa
6	Revisão Periódica de Instituições e Programas
7	Queixas e Reclamações

Part E C: Garantia interna da qualidade das AGQ (9 padrões)

N.	Padrão	N.	Padrão
1	Estatuto legal	6	Garantia de qualidade interna
2	Formulação da Visão e Missão	7	Recursos financeiros e recursos humanos
3	Governança e Gestão	8	Benchmarking, Redes e Colaboração
4	Independência da agência de garantia de qualidade	9	Revisão Periódica das agências de garantia de qualidade (QAA)
5	Políticas, processos e atividades		

Parte B: Objetivos da garantia da GQE e Considerações para a GQI
P1. A EQA deve garantir que a IES tenha claramente articuladas a visão e missão, e deve ajudar as IES a garantir a eficácia dos mecanismos internos de garantia de qualidade operacionais na instituição, proporcionando um instrumento adicional para avaliar a qualidade institucional

Linhas de Orientação

- A EQA reconhece e apoia a responsabilidade institucional pela sua GQ
- Ajuda as IES a aderir aos princípios, normas e diretrizes de GQ estabelecidos no sector do ensino superior
- Ajuda as IES a desenvolver e a enraizar uma cultura de qualidade institucional através da criação de mecanismos de melhoria contínua da qualidade

Exemplos de boas práticas / evidências

- Disponibilizar a análise dos quadros de referência e documentos tidos em conta no processo de avaliação externa
- Apresentar mecanismos de monitorização e, se possível, resultados que documentem a metodologia da agência no processo de avaliação externa
- Explicar como a agência conceptualiza a sua avaliação das IES
- Existência de documentação fornecida às IES antes da avaliação

Parte B: Concepção de mecanismos de garantia de qualidade externa adequados à finalidade

P2. Os padrões, linhas de orientação e processos para a garantia de qualidade externa devem ser definidos e desenhados para assegurar a adequação à finalidade, e são definidos com o propósito de alcançar os objetivos e metas da EQA pretendidos e para fortalecer os sistemas de IQA.

Linhas de Orientação

Os padrões, as Linhas de Orientação e os processos desenvolvidos e implementados pelas GQA e pelas instituições são criados em consulta com as partes interessadas. Os padrões e as Linhas de Orientação destinam-se a:

- Acreditação / auditoria periódica de programas
- Acreditação / auditoria institucional periódica

Exemplos de boas práticas / evidências

- Indicar os períodos de validade dos resultados da avaliação das IES, dos programas de formação e da investigação
- Documentação sobre o envolvimento e o feedback das partes interessadas, tais como: conferência nacional de partes interessadas, inquéritos e consultas às partes interessadas e publicação dos resultados
- Apresentar e analisar as metodologias e os sistemas de referência utilizados para os vários tipos de avaliação implementados pela GQA

Parte B: Processos de implementação da Garantia de Qualidade Externa (EQA)

P3. Os critérios, processos e procedimentos para EQA devem ser pré-definidos, confiáveis, publicados e consistentemente implementados com o propósito de prestação de contas.

Linhas de Orientação

GQE é efectuada com base na autoavaliação preparada pela instituição. Os processos de GQE incluem:

- Autoavaliação pela instituição e produção do relatório de autoavaliação (RAA)
- Visita à instituição e entrevistas com as partes interessadas da instituição
- Relatório de análise da visita ao local

Exemplos de boas práticas / evidências

- Demonstrar a existência e acessibilidade dos documentos de referência
- Existência de documentos que descrevem as principais fases da avaliação externa e o seguimento das recomendações
- Existência de documentos para monitorizar a aplicação dos procedimentos
- Utilizar o feedback, os resultados dos inquéritos às IES e aos peritos para demonstrar a aplicação dos processos e a consequente satisfação das partes interessadas
- Relatórios de visitas aos locais disponíveis

Parte B: Independência da Avaliação

P4. A GQE é realizada por Painéis de peritos externos, identificados numa vasta gama de especialistas com conhecimentos e experiência.

Linhas de Orientação

Os especialistas:

- Com aptidões adequadas e competentes para desempenhar a sua tarefa são cuidadosamente selecionados
- Devem ser adequadamente informados sobre os princípios e procedimentos da GQE
- São independentes na sua apreciação da qualidade do programa ou da instituição
- Não têm qualquer conflito de interesses com a instituição ou o programa em análise
- Assinam um formulário de declaração de independência e de ausência de conflito de interesses

É dada à instituição a oportunidade de declarar que não se opõe à participação na equipa de peritos

Exemplos de boas práticas / evidências

- Manuais de procedimentos/documentos para a seleção e gestão de especialistas
- Critérios de seleção
- Estatísticas sobre a diversidade dos perfis dos especialistas: académicos, investigadores, profissionais, especialistas em GQ, estudantes, género, idade e origem geográfica
- Documentação sobre a formação dos especialistas
- Documentação sobre transparência
- Formulários de declaração assinados de ausência de conflito de interesses

Indicar a oportunidade dada à IES de emitir um parecer de não objeção sobre os especialistas nomeados

Parte B: Resultados e decisão de avaliação externa

P5 Os relatórios e as decisões tomadas como resultado de avaliação externa devem ser claros e baseados em critérios, processos e procedimentos publicados para fins de prestação de contas.

Linhas de Orientação

- As decisões de avaliação externa da qualidade são publicadas sem pôr em causa a integridade do processo de revisão
- Os relatórios de GQE são pormenorizados, claros e precisos para garantir um acompanhamento fácil
- Os relatórios de revisão indicam claramente os elogios, as recomendações e as decisões formais
- É dada à instituição a oportunidade de proceder a uma verificação factual para garantir a exatidão do relatório
- As decisões tomadas estão isentas de influência externa

Exemplos de boas práticas / evidências

- Tornar públicos os documentos relativos a referências, processos e procedimentos
- Tornar públicos e acessíveis os relatórios e as decisões das AGQ
- Efetuar uma análise crítica dos relatórios publicados sobre a sua clareza, os seus pontos fortes e fracos e as decisões tomadas
- Demonstrar a existência e o funcionamento comprovado do mecanismo de direito de resposta
- Demonstrar a existência de códigos de ética para prevenir o risco de conflito de interesses

Parte B: Revisão Periódica de Instituições e Programas

P6. A avaliação externa de instituições e programas deve ser realizada de forma cíclica.

Linhas de Orientação

A duração do ciclo de avaliação é claramente definida e publicada:

- Para os programas académicos, o ciclo de avaliação é coerente com a duração do programa, ou reflecte a validade definida do período de acreditação
- Dependendo do conteúdo do sistema de GQ, para as instituições, a avaliação institucional cíclica é realizada preferencialmente de cinco em cinco anos
- Cada avaliação cíclica resulta num relatório com as conclusões gerais da avaliação

Exemplos de boas práticas / evidências

Demonstrar a existência e acessibilidade de:

- Durações de ciclo claramente definidas e publicadas para as avaliações de programas/institucionais
- Informação pública sobre o planeamento pela GQE das avaliações cíclicas previstas, por exemplo, no sítio Web da AGQ
- Relatórios publicados dos programas cíclicos/avaliações institucionais realizados

Parte B: Queixas e Reclamações

P7. Os Processos de Apresentação de Reclamações devem ser claramente definidos e comunicados às instituições interessadas

Linhas de Orientação

- Existe um sistema de queixas e recursos estabelecido com procedimentos e processos claramente definidos
- A instituição e o público em geral podem levantar questões preocupantes de acordo com o sistema de queixas e recursos
- Os recursos e as queixas são tratados de forma profissional, num prazo acordado.

Exemplos de boas práticas / evidências

- Documentos acessíveis e fáceis de ler sobre os procedimentos e processos de queixas e recursos
- Análise das queixas e recursos tratados, da sua natureza e do tempo de resposta documentado
- Medidas documentadas tomadas para melhorar no futuro as questões tratadas

Parte C: Estatuto Legal

P1. A agência de garantia de qualidade (QAA) é legalmente constituída como órgão autónomo e reconhecido por uma autoridade pública competente como a agência de garantia de qualidade ao nível nacional.

Linhas de Orientação

- Quando a garantia externa da qualidade se destina a fins regulamentares, deve haver segurança de que os resultados do processo são aceites pelo sistema de ensino superior, pelas partes interessadas e pelo público
- A AGQ é criada por uma autoridade competente

Exemplos de boas práticas / evidências

- Instrumento jurídico adequado, tal como uma lei/decreto que estabeleceu a AGQ
- Estatutos que definem o mandato, o âmbito e os poderes da AGQ
- Relatórios de actividades da AGQ validados e transmitidos à hierarquia

Parte C: Formulação da Visão e Missão

P2. A agência de garantia de qualidade deve ter uma visão escrita e pública, bem como a declaração da missão ou conjunto de objetivos, tendo em conta o contexto do ensino superior

Linhas de Orientação

A visão, missão e objetivos mostram que:

- A garantia da qualidade é a principal atividade da agência
- Existe uma abordagem sistemática para alcançar a visão, missão e objetivos da QAA
- Os objetivos são implementados de acordo com um plano de gestão prático vinculado aos recursos da agência

Exemplos de boas práticas / evidências

- A AGQ tem uma visão, uma missão e objetivos publicados, que são claramente divulgados às partes interessadas e ao público
- A AGQ tem um plano estratégico, planos anuais e relatórios anuais de acordo com as actividades que desenvolve em relação ao seu mandato

Parte C: Governação e Gestão

P3. A agência de garantia de qualidade deve definir claramente estruturas que assegurem uma governação sã e ética e gestão, incluindo boas práticas de garantia de qualidade que apoiam a sua missão e mandato legal.

Linhas de Orientação

A agência de garantia de qualidade deve ter:

- Uma liderança qualificada e experiente para supervisionar o desenvolvimento e gestão das melhores práticas em garantia de qualidade no ensino Superior
- Órgãos de governação relevantes, como o conselho de administração e várias comissões, cada qual com um mandato, poderes, responsabilidades e mandato claros; que sejam bem coordenados para garantir a eficiência e eficácia de sua visão, missão e objetivos estratégicos
- Procedimentos para a nomeação do conselho de administração e do Chefe do Executivo;
- Políticas e procedimentos para decisões financeiras e gerenciais
- Um sistema claro de comunicação de suas atividades para disseminar informações para prestação pública de contas

Exemplos de boas práticas / evidências

- Organigrama da AGQ
- Políticas e procedimentos de recrutamento para a nomeação do diretor executivo, do conselho de administração/conselho e do pessoal
- Disponibilidade de políticas e procedimentos existentes para a gestão financeira
- Relatórios validados pelo conselho de administração/conselho sobre as decisões de gestão tomadas em matéria financeira
- Estratégia de comunicação existente e mecanismo de feedback em vigor

Parte C: Independência da agência de garantia de qualidade

P4. A agência de garantia de qualidade deve ser independente e autónoma nas suas operações, resultados, julgamentos e decisões.

Linhas de Orientação

A agência de garantia de qualidade toma decisões independentes e julgamentos que não estão sujeitas a alterações por parte de terceiros. A independência de uma agência inclui o seguinte:

- Independência organizacional – Demonstrada por documentação oficial, como atos legislativos ou estatutos e instrumentos de governação Independência operacional – São as definições e operações dos procedimentos e métodos da agência, nomeação de peritos externos qualificados, sem objeção
- Independência dos resultados formais – a decisão final da atividade de garantia da qualidade continua a ser da responsabilidade da agência de garantia de qualidade

Exemplos de boas práticas / evidências

- Documentos políticos sobre a independência
- Procedimentos de nomeação e designação de pessoal e especialistas externos
- Procedimentos para o desenvolvimento e validação de normas de GQ
- Sistema de recursos e queixas em vigor, sua aplicação e mecanismos de feedback

Parte C: – Políticas, processos e atividades

P5. A agência de garantia de qualidade deve realizar suas atividades de garantia de qualidade de acordo com as padrões e linhas de orientações articuladas na Parte B dos ASG-QA

Linhas de Orientação

- Os padrões e processos externos de garantia da qualidade são adequados às actividades principais de uma instituição ou programa, tais como o ensino e a aprendizagem, a investigação e o trabalho comunitário
- A AGQ efectua auditorias/acreditação institucionais e acreditação/análises de programas numa base regular e apresenta antecipadamente o quadro de referência à instituição em causa
- A AGQ assegura a transparência nos seus processos de análise/avaliação, nomeadamente na nomeação de avaliadores externos

Exemplos de boas práticas / evidências

- Brochura sobre os padrões da AGQ
- Manual para a realização da avaliação / acreditação institucional e de programas
- Base de dados para os avaliadores
- Manual dos avaliadores com procedimentos operacionais normalizados

Parte C: Garantia de qualidade interna

P6. A agência de garantia de qualidade deve ter em vigor políticas e processos para a sua própria garantia de qualidade interna relacionada com a definição, a garantia e o reforço da qualidade e da integridade das suas actividades.

Linhas de Orientação

- A AGQ é responsável perante as partes interessadas e observa elevados padrões profissionais e integridade ao aderir aos seus princípios orientadores e éticos
- Os padrões e processos externos de garantia da qualidade são pré-determinados, predefinidos, publicados e disponibilizados às IES com bastante antecedência
- As políticas da AGQ garantem objetividade e equidade em todos os seus julgamentos, decisões e conclusões

Exemplos de boas práticas / evidências

- Disponibilidade de uma garantia de qualidade interna da agência
- Mecanismo de feedback em vigor e provas da sua aplicação
- Resumo dos relatórios sobre as actividades relacionadas com a aplicação do sistema de GQI da agência

Parte C: Recursos financeiros e recursos humanos

P7. A agência de garantia de qualidade deve dispor de recursos humanos, financeiros e materiais adequados para cumprir com eficácia e eficiência o seu mandato de garantia da qualidade.

Linhas de Orientação

A QAA é adequadamente financiada para realizar a sua visão, missão e objectivos:

- Assegurar que dispõe de instalações adequadas às suas actividades de garantia da qualidade
- Recrutar recursos humanos adequados e qualificados para levar a cabo as suas actividades de garantia da qualidade, tendo em conta as questões de género, os grupos desfavorecidos e as pessoas com deficiência
- Cumprir o seu mandato de garantia da qualidade externa de forma profissional, eficaz e eficiente

Exemplos de boas práticas / evidências

- Plano estratégico
- Orçamento anual das AGQ
- Relatórios/declarações financeiros auditados
- Avaliação dos riscos das actividades
- Relatórios sobre os activos
- Dados sobre o pessoal, discriminados por qualificações, cargo/quadro, sexo, idade

Parte C: Benchmarking, Redes e Colaboração

P8. A agência de garantia de qualidade promove e participa de iniciativas internacionais, workshops e conferências sobre garantia de qualidade para o intercâmbio, partilha de experiências e melhores práticas.

Linhas de Orientação

A AGQ deve manter-se relevante nas suas actividades através de:

- Colaboração com organismos profissionais
- Partilha de informações e experiências a nível regional, continental e internacional

Exemplos de boas práticas / evidências

- Política de internacionalização
- Estruturas e relatórios de internacionalização das IES
- Relatórios de actividades realizadas com organismos profissionais, outras AGQ e organizações internacionais relevantes
- Relatórios de avaliação comparativa

Parte C: Revisão Periódica das agências de garantia de qualidade

P9. A agência de garantia de qualidade deve ser submetida à revisão periódica interna e externa para melhoria contínua.

Linhas de Orientação

A AGQ:

- Realiza periodicamente uma auto-avaliação abrangente das suas práticas e actividades, incluindo a análise de dados
- Se submete a uma revisão externa periódica com base na auto-avaliação de cinco em cinco anos, por órgãos de GQ regionais, continentais ou internacionais
- Assegura que as recomendações necessárias sejam divulgadas e implementadas para melhoria
- Dependendo do contexto do sistema de controlo e garantia da qualidade, para a AGQ, a revisão cíclica é realizada preferencialmente a cada cinco anos

Exemplos de boas práticas / evidências

- Relatórios de avaliação interna e externa
- Procedimentos de avaliação
- Planos de melhoria e registos da sua aplicação

Agradecimentos

- O trabalho aqui relatado provém dos ASC-QA e do Manual do Utilizador para os ASC-QA
- Reconheço, por isso, os contributos de todas as pessoas que foram fundamentais para a realização dos dois documentos através das iniciativas Harmonização, Garantia da Qualidade e Acreditação em África (HAQAA) 1 e HAQAA 2
- Por último, agradeço a oportunidade que me foi concedida de participar neste fórum

Obrigada!

fklena@gmail.com

More information at

www.haqaa3.obreal.org