



THE AFRICA-EU PARTNERSHIP
LE PARTENARIAT AFRIQUE-UE



Manual do utilizador das Normas e Directrizes Africanas para a Garantia da Qualidade no Ensino Superior (NDA-GQ)



Manual do utilizador das Normas e Directrizes Africanas para a Garantia da Qualidade no Ensino Superior (NDA-GQ)

Introdução

Contextualização das Normas e Directrizes Africanas para a Garantia da Qualidade no Ensino Superior

As Normas e Directrizes Africanas para a Garantia da Qualidade no Ensino Superior (ASG-QA) foram desenvolvidas em 2018 como parte do Quadro Pan-Africano de Garantia da Qualidade e Acreditação (PAQAF), que fornece, um quadro continental para harmonizar os sistemas de garantia da qualidade do ensino superior e promover metodologias compatíveis, aprovado pela União Africana.

As NDA-GQ/ ASG-QA foram desenvolvidos na sequência de um levantamento das normas existentes a nível nacional e regional, uma comparação com outras normas e directrizes internacionais existentes, bem como uma ampla consulta às partes interessadas. Isto foi feito com o apoio da Iniciativa HAQAA - Harmonização, Acreditação e Garantia de Qualidade no Ensino Superior Africano, financiada pela União Europeia em apoio à sua parceria com a União Africana.

Como instrumento do PAQAF, o ASG-QA visa apoiar as instituições de ensino superior (IES) e os organismos de garantia da qualidade (OGQ/QAAs) no desenvolvimento de sistemas e práticas de garantia da qualidade internos e externos adequados que correspondam às boas práticas internacionais. De facto, o ASG-QG proporciona um quadro básico unificado que é suficientemente geral para ter em conta a diversidade dos contextos nacionais, assegurando ao mesmo tempo a comparabilidade.

As Normas são indicadas como normas ou requisitos mínimos comuns. As Directrizes - que são mais específicas - descrevem a forma como as normas podem ser alcançadas e permitem o fornecimento de evidências para apoiar o estado de qualidade nas IES e nas AQA. Estes Fornecem exemplos de boas práticas, e a lista não é exaustiva.

As ASG-QA não são prescritivas nem exaustivas, permitindo assim a sua aplicação a todos os processos de garantia da qualidade e a todos os tipos de IES em África, independentemente da modalidade de estudo ou localização, incluindo a educação transnacional e transfronteiriça. A ASG-QA permite, por conseguinte, uma abordagem reforçada para a **escalada** da qualidade institucional e educacional.

Os ASG-QA estão disponíveis nas quatro línguas oficiais da União Africana: Inglês, Francês, Árabe e Português, e já foram amplamente divulgados e utilizados por agências nacionais de GQ e sistemas de GQ em África, bem como pelas IES. O Comité de Ciência e Tecnologia (STC) da Comissão da União Africana tem exortado repetidamente os Estados membros africanos a promover a aceitação e utilização do ASG-QA, em conjunto com as normas nacionais ou regionais, onde elas existam.

Relativamente a este último, é muito importante salientar que o ASG-QA, e subsequentemente este Guia do Utilizador, foram desenvolvidos com base no princípio da compatibilidade e do valor acrescentado continental para África. Antes do desenvolvimento do ASG-QA em 2016, foi realizado um levantamento exaustivo que

analisou as normas, directrizes e referências existentes para a garantia de qualidade e acreditação a nível nacional e regional. Normas existentes e bem referenciadas como as da África Oriental e do Conseil Africain et Malgache pour l'Enseignement Supérieur (CAMES), para a África francófona, foram analisadas, e foi assegurado que o ASG-QA adopta-se e complementa-se os seus princípios. Através da extensa divulgação do ASG-QA ao longo dos últimos 6 anos, foi dada uma atenção cuidadosa à dimensão continental única que o ASG-QA oferece, e como devem ser vistos como um dos vários instrumentos que podem moldar os sistemas de GQ em África, dependendo da dinâmica política e das estruturas dos respectivos países e comunidades económicas regionais em África. O ASG-QA e este Manual do Utilizador são ferramentas africanas únicas, abrangendo diferentes tipos de sistemas de IS e línguas em todo o continente, na busca de um espaço africano comum de ensino superior onde a mobilidade é uma realidade e onde os sistemas e as regiões se tornam mais **porosos e menos silenciados**.

Objectivo do Manual do Utilizador

O objectivo deste Manual do Utilizador é apoiar ainda mais a implementação do ASG-QA, fornecendo orientação e explicação prática, incluindo:

- esclarecimentos para melhorar a compreensão e interpretação do ASG-QA, particularmente relacionado com aspectos das normas individuais que se revelaram desafiantes nos primeiros anos da sua utilização;
- sobre a implementação das normas para IES e ASG-QA nas fases iniciais de desenvolvimento;
- exemplos de como as IES e ASG-QA podem demonstrar que estão a cumprir com os compromissos da ASG-QA quando são submetidas a revisões internas ou externas.

Processo de Elaboração e Consulta (consultoria)

No âmbito do contrato **HAQAA2**, a segunda fase do **HAQAA**, este Manual do Utilizador foi redigido pelo Grupo de trabalho da ASG-QA, composta por peritos em garantia da qualidade do ensino superior da África Oriental, Ocidental, Setentrional, Austral e Central. Também fez parte desta equipa, Um perito **Europeu** do Ensino Superior, para oferecer uma reflexão e algumas experiências comparativas da Europa. A Associação Europeia para a Garantia da Qualidade no Ensino Superior, como parte da equipa de implementação do HAQAA2, com o apoio da OBREAL Global, coordenou o trabalho do Grupo. A **ASG-QA** essencialmente, informou sobre a elaboração do manual dos Utilizadores e, como tal, são os principais pontos de referência do Manual. Uma actividade que contribuiu ainda mais para a elaboração deste documento foi um relatório que avaliou o impacto das revisões da agência piloto de GQ em comparação com o **ASG-QA** (testado em **HAQAA1**) e a adequação à finalidade da metodologia de revisão utilizada nas revisões da agência piloto e nas visitas de consultoria realizadas durante o período HAQAA1. A base deste relatório foi uma análise dos relatórios de auto-avaliação produzidos pelas agências e ministérios que participaram nas revisões e visitas de consultoria piloto, bem como na revisão relatórios dos painéis sobre as revisões e visitas de consultoria da agência; recolha de feedback das agências e ministérios que participaram na revisão ou visita de consultoria; e recolha de feedback dos peritos que realizaram as revisões e visitas de consultoria da agência. A recolha de feedback em todos os casos foi feita através de grupos focais virtuais levados a cabo entre Abril e Junho de 2020. As principais conclusões deste relatório de avaliação de impacto foram discutidas pelo Grupo de trabalho e informaram a elaboração do Manual dos Utilizadores, quando aplicável.

Foram utilizadas várias modalidades para desenvolver ainda mais o Manual do Utilizador: Dois grupos foram formados no início de 2021, tendo cada grupo trabalhado na Secção 1 (garantia de qualidade interna das IES) e na Secção 2 (garantia de qualidade externa) respectivamente. O projecto inicial das secções foi distribuído para

contributos entre os membros do Grupo de Trabalho, seguido de uma discussão e reflexão crítica numa série de reuniões para comentários adicionais, contributos e reforço do Manual do Utilizador.

Além disso, o projecto do Manual do Utilizador foi partilhado com um grupo de ‘embaixadores do HAQAA’ na garantia de qualidade no ensino superior, para mais informações sobre a adequação da estrutura geral e a introdução do documento. Os embaixadores do HAQAA são licenciados em cursos de formação que o HAQAA realizou para a GQ externa e interna, nomeados pelos governos e instituições e seleccionados de forma competitiva. Estes ofereceram exemplos de boas práticas/ evidências e comentários gerais sobre o Manual como um todo. Finalmente, o projecto final do Manual do Utilizador foi submetido à Comissão da União Africana para consideração e aprovação antes de proceder à sua publicação.

Grupos Alvo

O Manual do Utilizador destina-se a profissionais de garantia da qualidade em IES e AAQ, bem como a qualquer organização e peritos que realizam revisões externas de AAQ.

Âmbito de aplicação e aplicabilidade

O Manual do Utilizador não se destina a estabelecer quaisquer normas ou requisitos adicionais para além do **ASG-QA** propriamente dito. Além disso, os exemplos dados são ilustrativos, não normativos, e não exaustivos. Deve-se recordar que os **ASG-QA** são um conjunto de normas de base e o princípio de melhoria da garantia de qualidade que incentivam as IES e as AAQ a irem além destas normas. Contudo, os utilizadores deste Manual são encorajados a utilizá-lo em apoio às normas nacionais e reguladoras nos seus próprios países, onde estas existem.

O Manual do Utilizador está estruturado da mesma forma que o **ASG-QA** e deve ser lido em conjunto com esse documento, que continua a ser a referência acordada para as normas de garantia da qualidade. A interligação das três partes do **ASG-QA** deve ser tida em conta na utilização do manual do Utilizador. Assim, ao abordar as normas e directrizes da Parte A, a IES devem estar atentas às normas e directrizes da Parte B que as **ASG-QA** aplicarão ao realizar revisões externas da qualidade nas instituições, de modo a garantir que os seus sistemas e processos internos de garantia da qualidade estejam alinhados ou satisfazem os critérios e processos externos de garantia da qualidade. As avaliações de qualidade devem também reconhecer devidamente a existência de normas internas de garantia da qualidade (Parte A) utilizadas pelas IES quando se envolvem em auto-avaliações, a fim de garantir que a sua garantia de qualidade interna é adequada às actividades externas de garantia da qualidade em que estão envolvidas. Do mesmo modo, as IES devem considerar as normas e directrizes da Parte B quando se envolvem em actividades para garantir a sua própria qualidade (Parte C), porque existe uma ligação estreita entre as duas Partes. É igualmente importante mencionar que a Secção 1 do Manual do Utilizador é bastante longa, porque as IES têm de assumir a responsabilidade de nutrir e manter a sua própria qualidade e, ao fazê-lo, têm de garantir que a garantia de qualidade interna é suficientemente robusta para se prepararem para todos os tipos de actividades externas de garantia da qualidade, tais como acreditação de programas, acreditação institucional, auditorias de qualidade, revisões, etc. Além disso, inclui normas e directrizes para o ensino aberto e à distância (ODEL).

A implementação do **ASG-QA**, complementada pelo Manual do Utilizador, devem ser vistas como um esforço combinado entre IES e AAQ a nível institucional, nacional, regional e continental para lutar pela harmonização e por um espaço comum de ensino superior africano, baseado nos princípios genéricos de garantia e melhoria da qualidade.

PRINCIPAIS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

PRINCIPAIS CONCEITOS

Nos últimos anos, e apesar de a massificação estudantil ser cada vez mais prevalente, as instituições africanas de ensino superior identificaram a necessidade crucial e contínua de avaliar o nível de satisfação das necessidades dos estudantes e das partes interessadas, a fim de melhorar a sua competitividade em termos de ensino, investigação e serviço à sociedade. Para tal, a implementação de ferramentas e quadros de qualidade é uma necessidade do ensino superior africano para responder aos desafios presentes e futuros, num ambiente profundamente diferente daquele que tem existido nas últimas décadas. Para acompanhar esta mudança, a **GSA-QA** foi concebida, e este documento de seguimento fornece orientações práticas e explicações para apoiar ainda mais a implementação da **GSA-QA**. Para facilitar a sua utilização, é necessária uma revisão dos conceitos-chave que estão na base deste trabalho.

O que é a qualidade?

Embora exista uma riqueza de definições na literatura, a nossa escolha, que é muito subjectiva, é a dada pelo Perellon¹ em 2003, nomeadamente, “qualidade é a adequação das práticas aos objectivos identificados pelos actores no trabalho, e não aos valores abstractos”. Apesar de que uma definição nunca é neutra, esta, pelo facto de estar centrada na acção, e não apenas em valores e crenças, parece-nos bem adaptada à acção. Dito isto, em 2005, Burla acha que a qualidade poderia ser definida como “um confronto entre as necessidades dos estudantes, as prioridades dos professores, e as necessidades da comunidade profissional”; porque, no IS, em todas as fases da gestão da qualidade, a eficácia depende do envolvimento activo dos interessados e particularmente do cliente (seja o estudante ou o empregador, ou qualquer outra parte interessada). Apesar de que, mesmo que a palavra “qualidade” seja unanimemente aceite e a noção de qualidade seja, por si só, um conceito unificador, a implementação requer uma mudança de paradigma com impacto nas práticas.

E quanto à garantia da qualidade, o que se refere a práticas semelhantes?

Originalmente, o objectivo da garantia de qualidade é permitir que o cliente tenha garantia de que todos os meios serão implementados para assegurar que o serviço/produto corresponda às suas expectativas. Mesmo que esta última seja muito genérica, a definição específica de Ekong² (1998) que diz que “um sistema de garantia da qualidade é um conjunto de acções e meios postos em prática por uma instituição com o objectivo de lhe permitir confirmar a si própria e aos outros interessados que foram criadas as condições necessárias para que os estudantes alcancem as normas que a instituição estabeleceu para si própria” parece relevante. Pelo que, vale a pena complementá-la com a definição dada por Woodhouse³ em 1999, nomeadamente “o termo garantia de qualidade refere-se às estratégias, procedimentos, acções e atitudes necessárias para garantir que a qualidade seja mantida e melhorada”, recordando ao mesmo tempo que estas definições são

1. Perellon, J.F. (2003), «*La qualité dans l'enseignement supérieur*», Presses polytechniques et universitaires romandes, coll. «Le savoir suisse», Lausanne, (Switzerland).

2. Ekong^{ème}, D. (1998), “*Higher Education in the 21st Century; Vision and Action*”, World Conference on Higher Education, UNESCO, Paris, 5-9 October 1998.

3. Woodhouse, D. (1999), “*Quality and Quality Assurance*”, Quality and Internationalisation in Higher Education, OECD, Paris.

realizadas pelas quatro funções principais seguintes: responsabilidade, controlo, cumprimento e melhoria. A partir daí, e porque tudo está intrinsecamente ligado, a implementação de uma visão sistémica e de uma abordagem processual tornará possível obter resultados coerentes e previsíveis de forma mais eficaz e eficiente, institucionalizando ao mesmo tempo a prática e a cultura da avaliação e da melhoria contínua.

Assim, qualquer que seja o modelo escolhido ou concebido, é necessário estar consciente das particularidades da instituição de ensino superior em questão e integrar o modelo no seu contexto e na visão e missão global da instituição em questão. Uma implementação bem-sucedida requer um forte empenho da gestão de topo, apropriação e capacitação, envolvimento motivado do pessoal, e a inclusão de todos os interessados, respeitando ao mesmo tempo as regras éticas.

DEFINIÇÕES

DEFINIÇÕES

Acreditação: O processo de verificação ou aprovação de uma instituição de ensino superior ou agência de garantia da qualidade por uma organização externa autorizada, normalmente por um período de tempo fixo. A acreditação é um reconhecimento de competência.

Acção correctiva: acção para eliminar a causa de uma não conformidade e prevenir a sua recorrência.

Estudante: um beneficiário que adquire conhecimentos e desenvolve competências com a ajuda de um serviço educativo.

Aperfeiçoamento: actividade realizada para melhorar o desempenho da instituição. Quando a actividade levada a cabo é recorrente, chama-se melhoria contínua.

Garantia de qualidade: parte da gestão da qualidade destinada a dar confiança aos interessados através do cumprimento dos requisitos expressos num quadro de qualidade (política, estratégia, procedimentos, registos, avaliação, etc.).

Garantia de qualidade externa: Acompanhamento e avaliação sistemática das actividades de uma agência de garantia da qualidade do ensino superior e dos processos subjacentes para garantir que os requisitos estabelecidos numa determinada norma são cumpridos.

Garantia da qualidade interna: sistemas padronizados dentro de uma instituição de ensino superior ou agência de garantia da qualidade que garantam a qualidade e adequação em relação aos requisitos de uma norma e aos objectivos da instituição.

Auto-avaliação: avaliação de uma instituição ou agência do seu próprio desempenho por avaliadores internos da instituição ou agência.

Cliente: pessoa ou organização susceptível de receber ou que recebe um produto ou serviço destinado a essa pessoa ou organização, ou solicitado por essa pessoa ou organização.

Comité de avaliação: um grupo de indivíduos envolvidos na realização de uma avaliação.

Competência: a capacidade de aplicar conhecimentos e competências para alcançar resultados desejados.

Conformidade: a satisfação de um requisito. Em contrapartida, a não conformidade é o não cumprimento de um requisito.

Contexto de uma instituição: uma combinação de questões internas e externas que podem afectar a abordagem da instituição para estabelecer e alcançar os seus objectivos.

Correcção: acção para eliminar uma não-conformidade detectada.

Critérios de avaliação: um conjunto de políticas, procedimentos, ou requisitos utilizados como referência contra os quais se comparam provas objectivas.

Eficácia: o nível de realização das actividades planeadas e dos resultados esperados. Quando uma instituição alcança os seus objectivos, diz-se que é eficaz.

Eficiência: o rácio entre o resultado obtido e os recursos utilizados. Quanto mais a instituição racionaliza as suas despesas e recursos, ao mesmo tempo que alcança os seus objectivos, mais eficiente se torna.

Gravação: Um documento que regista os resultados alcançados ou fornece provas da conclusão de uma tarefa ou actividade.

Avaliação: um processo metódico, independente e documentado de obtenção de provas objectivas e de avaliação objectiva para determinar até que ponto os critérios são cumpridos.

Avaliação externa: uma avaliação aprofundada realizada numa agência de garantia da qualidade por uma equipa de pessoas qualificadas que não são pessoal da agência.

Instituição de ensino superior (IES): universidade, colégio, instituto ou outra organização de ensino superior.

Avaliador externo: uma pessoa contratada para uma missão e ligada à equipa que avalia a instituição ou agência de ensino superior. O avaliador deve ser externo à instituição ou agência, e possuir as competências necessárias para a tarefa.

Requisito: uma necessidade ou expectativa declarada, geralmente implícita ou obrigatória.

Perito: uma pessoa que traz conhecimentos ou competências específicas para a equipa de avaliação.

Orientação: uma linha geral de acção e orientação a seguir, com base na qual serão estabelecidos os parâmetros de referência e os requisitos a cumprir. As orientações orientam as decisões futuras.

Gestão da qualidade: actividades coordenadas para orientar e dirigir uma instituição no que diz respeito à qualidade.

Missão: o objectivo, mandato e âmbito das actividades de uma instituição, tal como formulado pelo quadro regulador e/ou pela direcção.

ISO 45001: sistemas de gestão da saúde e segurança no trabalho - requisitos e orientações para a sua utilização.

ISO 17025: Requisitos gerais para a competência de laboratórios de ensaio e **calibragem**.

Objectivo de qualidade: o resultado a alcançar em relação à qualidade.

Organização: uma pessoa ou grupo de pessoas que desempenham um papel, com responsabilidades, autoridade e relações para alcançar os seus objectivos.

Parte interessada: uma pessoa ou organismo que pode influenciar uma decisão ou actividade, ou ser influenciado ou sentir-se influenciado por uma decisão ou actividade.

Pessoal: Pessoas que trabalham para e dentro da instituição. O pessoal de uma instituição de ensino superior inclui professores, investigadores, pessoal e técnico e administrativo e os responsáveis pela saúde e segurança.

Plano de avaliação: descrição das actividades e disposições necessárias para levar a cabo a avaliação.

Política de qualidade: As intenções e orientações de uma instituição em matéria de qualidade, tal como oficialmente formuladas pela sua direcção/gestores. A política de qualidade é traduzida em decisões.

Procedimento: Uma forma específica de levar a cabo uma actividade ou processo.

Processo: Um conjunto de actividades inter-relacionadas ou em interacção que utiliza *inputs* para produzir um resultado esperado. Um processo deve acrescentar valor.

Projecto: um único processo que consiste num conjunto de actividades coordenadas e controladas com datas de início e fim, realizadas para alcançar um objectivo de acordo com requisitos específicos, incluindo restrições de tempo, custo e recursos.

Relatório de avaliação externa: O principal resultado da avaliação de uma instituição ou agência de ensino superior sob a forma de um documento redigido pelo comité de avaliação, detalhando a avaliação.

Referência: Refere-se à especificação de aspectos, elementos ou princípios que um programa, instituição de ensino superior ou agência de garantia da qualidade deve cumprir e em relação aos quais a qualidade é avaliada.

Risco: o efeito da incerteza sobre a realização dos objectivos.

Estratégia: um plano para atingir um objectivo a longo prazo ou global. É o plano para alcançar a visão da instituição. A estratégia é dividida em acções.

Sistema de gestão da qualidade: Um conjunto de elementos inter-relacionados ou interactivos relacionados com a qualidade de uma organização, utilizados para estabelecer políticas, objectivos e processos para alcançar esses objectivos.

Validação: confirmação através de provas/evidências de que os requisitos para uma utilização específica ou aplicação pretendida foram cumpridos.

Verificação: confirmação através de provas de que os requisitos especificados foram cumpridos.

Visão: uma aspiração do que uma instituição deseja tornar-se, tal como formulada pela direcção.

SECÇÃO 1

GARANTIA DE QUALIDADE PARA INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR (PARTE A ASG-QA)

A secção 1 do Manual do Utilizador é dirigida às IES. De acordo com o princípio de que as IES têm a responsabilidade primária pela qualidade dos seus serviços e garantia de qualidade, a Parte A apresenta normas e directrizes para o **IQA** a nível das instituições, e incorpora também normas e directrizes para as modalidades ODeL.

As normas e directrizes cobrem aspectos da instituição e da actividade institucional que são essenciais para contribuir para um ambiente educativo de alta qualidade. O cumprimento destas normas ajuda a assegurar que uma instituição assuma a sua própria responsabilidade pela garantia de qualidade das suas actividades.

A Parte A do **ASG-QA** abrange uma série de tópicos, incluindo: governação institucional, políticas e processos que promovem um ensino superior de qualidade; ambiente de ensino e aprendizagem; investigação e inovação; colaboração e envolvimento da comunidade.

A forma exacta de implementação das normas dependerá do contexto da instituição de ensino superior. Por exemplo, a implementação variará consoante: o tipo de instituição (nível e disciplina da educação oferecida, o âmbito das actividades, dimensão e estrutura, formato legal...), a modalidade de educação (no local, online ou educação híbrida; ensino local ou transnacional...) e o contexto de funcionamento (ensino superior nacional e quadros legais de garantia da qualidade, normas nacionais ou regionais existentes).

O objectivo da Parte A do **ASG-QA** é proporcionar um ensino superior de qualidade em conformidade com os requisitos estabelecidos para os cursos, visão e missão da instituição e o objectivo global do ensino superior.

NORMA 1. VISÃO, MISSÃO E OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS

NORMA	Exemplos de boas práticas/evidências
<p>A instituição deve publicar declarações de visão e missão que reflectam o seu compromisso de melhoria contínua da qualidade; objectivos estratégicos e políticas e procedimentos claros que sejam consistentes com a sua visão e missão.</p> <p>Directrizes</p> <p>A visão institucional, a missão e os objectivos estratégicos:</p> <p>a) são publicamente divulgados; reflectem as aspirações e necessidades das partes interessadas, e sugerem planos e alvos estratégicos de desenvolvimento.</p> <p>b) relativamente à GQ, são traduzidos em políticas e planos estratégicos claros, que são operacionalizados em objectivos realizáveis</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Política de qualidade e compromisso da presidência redigida, afixada e comunicada a todas as partes interessadas da instituição.
<p>A instituição garante a existência de um sistema de GQ robusto e funcional para todas as suas actividades (académica, investigação e envolvimento da comunidade), e que facilita a coordenação da aprovação de políticas, procedimentos e mecanismos. A instituição, portanto, assegura que:</p> <p>a) a visão, as declarações de missão e os objectivos estratégicos reflectem o compromisso com a melhoria da qualidade;</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● A instituição tem um plano estratégico com a sua visão, missões e valores, com uma análise SWOT e planificação das acções a serem tomadas em conta para implementar um sistema de gestão da qualidade. ● As auditorias internas são planificadas, implementadas e mantidas. ● O âmbito, orientações de avaliação interna, áreas e campos de avaliação são definidos com antecedência.
<p>b) Várias formas de planificação (por exemplo, estratégica, institucional, académica e financeira) são coordenadas para garantir a qualidade dos resultados académicos;</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● A planificação estratégica está alinhada com a política da instituição, e é visível no plano de implementação da instituição. ● O sistema de informação está disponível e acessível a todos os actores dentro da instituição. ● As actas das reuniões e briefings são documentadas, mantidas, distribuídas e disponibilizadas para consulta. ● A planificação é actualizada em resposta a requisitos de mudança planificados e não planificados; toda a informação resultante é documentada e retida.

<p>c) Os planos a médio e longo prazos reflectem os programas oferecidos, bem como o seu foco de investigação para garantir a sustentabilidade e a melhoria contínua;</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● As actividades operacionais são alinhadas com os planos institucionais e são visíveis no plano de implementação da Instituição ou nos documentos estratégicos das faculdades. ● Os programas educacionais são desenvolvidos e validados pelos organismos adequados como prova do seu alinhamento com os objectivos estratégicos. ● Os programas de educação e investigação são visíveis, acessíveis a todos os interessados na instituição em formato digital ou em cópia impressa. ● As avaliações dos programas de ensino e de investigação são planificadas e realizadas regularmente, documentadas e mantidas como evidência dos resultados de monitoria. ● Após a avaliação dos programas de ensino e investigação, são implementadas acções de melhoria; a eficácia destas acções é medida e analisada.
<p>d) A formulação dos planos é colegial. Estes promovem um elevado grau de integridade institucional e de capacidade de resposta à mudança e são conhecidos pelos interessados; e</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Decretos que instituem comités científicos, conselhos científicos, conselhos de faculdade, conselhos universitários, conselhos de administração, etc. ● Actas e relatórios das reuniões dos comités científicos, conselhos científicos, conselhos de faculdade, conselhos universitários, conselhos de administração, etc. Todas as informações delas derivadas são conservadas. ● A actualização da planificação segue requisitos de mudança planificados e não planificados; toda a informação resultante é documentada e conservada. ● A informação pertinente é comunicada a todos os interessados através dos vários canais (correio electrónico, correio, folheto, etc.).
<p>e) Existe um acompanhamento contínuo e periódico, avaliação e análise comparativa de processos, incluindo auto-avaliação de programas académicos e auto-avaliação institucional para efeitos de melhoria contínua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● São definidos critérios e âmbito de avaliação; os avaliadores seleccionados são qualificados, imparciais e objectivos. ● As avaliações internas (institucionais e programáticas) são regularmente planificadas e implementadas. ● Os indicadores são implementados e analisados regularmente para identificar áreas a melhorar. ● Os resultados das avaliações são documentados e comunicados aos gestores e as acções são planificadas e implementadas. ● A informação documentada é mantida como prova da implementação do programa e dos resultados da avaliação.

NORMA 2. GOVERNAÇÃO E GESTÃO

NORMA	Pontos de destaque- Questões orientadoras	Exemplos de boas práticas – Evidências
<p>A instituição deve claramente declarar as estruturas de governação e gestão. Isto garantirá uma governação e gestão sólidas e éticas, incluindo práticas de GQ sólidas que apoiam a realização da sua missão e mandato legal.</p>		
<p>Diretrizes</p> <p>A instituição</p> <p>a) tem uma liderança qualificada, competente e experiente para supervisionar o desenvolvimento e gestão de uma cultura de qualidade dentro da instituição;</p> <p>b) tem órgãos de governação e gestão pertinentes, tais como: Conselho Universitário, Senado, Conselho de Administração, Corpo Estudantil; e vários comités, cada um com um mandato, deveres, responsabilidades, poderes, privilégios e titularidade claros; e estes órgãos são devidamente coordenados para garantir a eficiência, eficácia e qualidade;</p>	<p>1. Como são as suas estruturas de governação e gestão? Estão alinhadas com as normas nacionais e regulamentos?</p> <p>2. Os órgãos pertinentes têm mandatos, funções e responsabilidades claramente definidas? Em caso afirmativo, descreva as funções e responsabilidades dos órgãos pertinentes.</p> <p>3. Em que medida os estudantes estão envolvidos nestes órgãos</p> <p>4. Por favor, forneça informações sobre as qualificações e experiência do gestor da sua instituição. Forneça igualmente, informações sobre a sua idade e sexo e como a inclusão e internacionalização são tidas em conta no processo de recrutamento?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consulte o organigrama da sua instituição • Consultar os estatutos da instituição • Autoridades e responsabilidades documentadas e comunicadas (descrições de funções, contratos de trabalho, etc.) • Perfis de funções para cargos de gestão de topo • Processo de selecção do cargo de gestão de topo
<p>c) Possui uma política e estrutura de GQ que fluem por todos níveis;</p>	<p>1. <i>Se a sua instituição tem uma política de garantia da qualidade, qual é o procedimento para o seu funcionamento?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Anexe a política de qualidade relevante como evidência • Existência formal de uma unidade de garantia da qualidade (decisão ministerial ou interna) • Dotação orçamental para a unidade de GQ
<p>d) Possui sistemas e redes de comunicação claros para a promoção da divulgação de informação interna e externa para acessibilidade do público;</p>	<p>2. <i>Se a sua instituição tem uma estratégia de comunicação, como é que ela funciona?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Anexe a respectiva estratégia como evidência

e) Faz uso responsável da sua autonomia;		
f) Tem políticas e procedimentos para a delegação de autoridade, sempre que necessário;		
g) Permite aos estudantes participar na tomada de decisões em órgãos de governação pertinentes;	3. Até que ponto os estudantes estão envolvidos nestes órgãos?	<ul style="list-style-type: none"> ● Composição e revisão dos órgãos; inclusão de estudantes como membros permanentes ou como convidados ● Duração do mandato do estudante ● Processo de Selecção de Estudantes (nomeação ou eleição)
h) Assegura consultas regulares com as partes interessadas, relatórios e acções de acompanhamento de questões essenciais da política e operações para promover a qualidade, coesão, harmonia e identidade no seio da instituição;	4. Quais são os temas das consultas regulares com as principais partes interessadas?	<ul style="list-style-type: none"> ● Identificar as partes interessadas pertinentes ● Anexar pesquisa de mercado/ pesquisa de satisfação de saída de licenciados/ relatórios de estudo de rastreio como evidência de consultas regulares com as partes interessadas
i) Enfatiza a ética, transparência e integridade académica em todas as suas actividades de ensino, aprendizagem e investigação;		
j) Promove um elevado grau de integridade institucional e de capacidade de resposta, advogando e demonstrando honestidade e não discriminação no tratamento do seu pessoal, estudantes e o público e na gestão dos assuntos institucionais;		
k) Publica e divulga regularmente, de forma imparcial e objectiva, informação qualitativa e quantitativa sobre os cursos oferecidos, a investigação realizada e os serviços à comunidade;	5. Onde é que é publicada esta informação?	<ul style="list-style-type: none"> ● Programas propostos, resultados de investigação, envolvimento da comunidade documentado e comunicado (folheto, sítio web da instituição, redes sociais, etc.)
l) Desenvolveu e implementou processos eficazes para dissuadir, detectar e lidar com a má conduta dos estudantes ou do pessoal;		

<p>m) Tem políticas e procedimentos activados para gerir conflitos de interesse; e</p>	<p><i>6. Que tipo de procedimentos existem para gerir conflitos de interesse e para lida-se com a conduta do pessoal e dos estudantes?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Existência de uma política de resolução de conflitos ● Procedimento em caso de conflito de interesses ● Conformidade com o quadro legal e regulador/normativo ● Existência de uma carta e de um conselho de ética (e de gestão de conflitos) ● Existência de uma política de anti-corrupção ● Existência de uma política de igualdade de oportunidades
<p>n) Tem processos eficazes, sistemáticos, justos e em tempo útil, para a investigação de queixas, denúncias e recursos/apelos por parte de estudantes, pessoal e outros interessados.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ● Procedimentos formais de reclamação e recurso, acessíveis e comunicados ao pessoal e aos estudantes

NORMA 3 : RECURSOS HUMANOS

NORMA	Pontos de destaque- Questões orientadoras	Exemplos de boas práticas – Evidências
<p>A instituição deve ter políticas de recursos humanos que sejam inclusivas, e que garantam o recrutamento e a retenção de pessoal qualificado e competente em número adequado para cumprir a sua missão e cumprir o seu mandato legal.</p> <p>Directrizes</p> <p>A qualidade do pessoal é a chave para a qualidade da instituição de ensino superior e, por isso, ela:</p>		
<p>a) Tem «políticas e procedimentos claros que garantem a igualdade de oportunidades e a igualdade real de género nos recursos humanos para recrutamento, retenção e promoção de pessoal que se baseia na qualificação, competência e aptidões;</p>	<p>1. <i>Como é que a IES demonstra que o seu pessoal (académico, administrativo e de apoio/técnico) possui as qualificações, experiência e competências necessárias para apoio no cumprimento da sua missão, metas e objectivos?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Política de RH (recrutamento, retenção, desenvolvimento na carreira, etc.) ● Sistema de gestão do desempenho ● Acordos de desempenho do pessoal e planos de desenvolvimento pessoal ● Relatórios escritos/registos de avaliação do desempenho do pessoal, carga de trabalho e adesão às qualificações ● Contratos de trabalho do pessoal ● CV do pessoal ● Estrutura do pessoal ● Exemplos de especificações de trabalho aprovadas ● Existência de um departamento de RHs ● Existência de um oficial de RHs a tempo inteiro
	<p>2. <i>Como é que as políticas e estratégias institucionais de gestão de recursos humanos garantem que um número suficiente de pessoal qualificado é destacado para satisfazer as necessidades de recursos humanos na instituição?</i></p>	
	<p>3. <i>Que políticas e procedimentos a instituição tem em vigor para garantir a equidade no emprego, promoção e retenção de pessoal, incluindo a forma como são implementados os pontos acima referidos?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Política de promoção do pessoal ● Política de avaliação do pessoal ● Política e plano de formação e desenvolvimento ● Relatórios de actividades de desenvolvimento do pessoal; registos documentados do progresso do desenvolvimento do pessoal/ oportunidades de desenvolvimento de carreira ● Relatórios de inquérito de satisfação do pessoal promovido, bem como relatórios de auditoria com base em orientações definidas sobre promoções, qualificações de laborais

	<p>4. <i>Que sistemas existem para gerir o recrutamento, a nomeação, a conservação de registos (número de funcionários a tempo inteiro e a tempo parcial, qualificações do pessoal, taxas de rotação de pessoal, etc.), equidade no emprego, compensação e benefícios?</i></p> <p><i>Como é que estão integrados os vários sistemas para garantir uma provisão abrangente de recursos humanos?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Evidência da utilização de um sistema de gestão de informação para fins de integração
	<p>5. <i>Como é que funcionam todos os sistemas?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Relatórios periódicos sobre o funcionamento dos sistemas
	<p>6. <i>Que riscos e desafios a instituição enfrentou na implementação destes sistemas?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Relatórios de Gestão de Risco
	<p>7. <i>Que medidas a instituição tomou para mitigar o risco?</i></p>	
<p>b) Tem um núcleo de pessoal a tempo inteiro e mantém registos actualizados do número de pessoal, qualificações e taxas de rotatividade laboral;</p>	<p>8) <i>Quantos funcionários académicos e administrativos a tempo inteiro e a tempo parcial estão empregados?</i></p> <p><i>Que estratégias estão em vigor para reter o pessoal em sectores críticos?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Política de recrutamento de pessoal académico a tempo parcial, e provisão na política para áreas de escassez ● Política de carga de trabalho académica
	<p>9) <i>Quais são as taxas/ rácios de rotação de pessoal e quais são as razões para a situação actual?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Relatórios regulares sobre a retenção/rotação do pessoal
	<p>10) <i>Que planificação/estratégia de sucessão a instituição dispõe para garantir que a instituição continue a funcionar sem problemas ou sem interrupções depois que o pessoal em posições de destaque ter saído da instituição?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Planificação/estratégia de sucessão ● Actas das reuniões do conselho de administração indicando a discussão sobre a retenção/rotação do pessoal
<p>c) Tem políticas e procedimentos claros para o desenvolvimento contínuo do pessoal;</p>	<p>11) <i>Como é que o pessoal se envolve continuamente em oportunidades de crescimento profissional proporcionadas pela instituição, e como é que a instituição promove programas e oportunidades de desenvolvimento do pessoal que sejam inclusivos e justos?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Os contratos de desempenho do pessoal devem obter planos individuais de crescimento profissional ● O compromisso de desenvolvimento do pessoal deve ser indicado por uma dotação orçamental para o efeito ● Oportunidades de formação e desenvolvimento e a selecção dos beneficiários ● Qualquer parâmetro de referência para o rácio faculdade-estudante e docente-estudante a tempo inteiro
	<p>12) <i>Que sistemas estão a ser implementados para gerir a formação e desenvolvimento do pessoal?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Existência de um comité para gerir a formação e desenvolvimento do pessoal ● Dotação orçamental para este fim

d) Tem acordos contratuais claros com o pessoal, que descrevem as condições de laborais e estão alinhados com quaisquer requisitos legislativos do país da instituição;	13) <i>Como é que a instituição garante que o pessoal conhece as suas condições laborais?</i>	<ul style="list-style-type: none"> ● Manuais do pessoal/manuais
	14) <i>Como é que a instituição garante que os contratos de pessoal estão em conformidade com as leis laborais nacionais?</i>	<ul style="list-style-type: none"> ● Actas das reuniões do conselho de direcção indicando os relatórios de conformidade discutidos regularmente
	15) <i>Como é que a instituição adere a estes requisitos legislativos?</i>	<ul style="list-style-type: none"> ● Actas das reuniões do conselho de direcção indicando a discussão regular sobre adesão/não adesão aos requisitos legislativos
e) Fornece instalações e serviços adequados de apoio ao pessoal;	16) <i>Como é que a instituição cria um ambiente de trabalho favorável para apoiar e satisfazer as necessidades do pessoal, incluindo os tipos de serviços de apoio ao pessoal disponíveis, por exemplo, serviço ao cliente, apoio administrativo geral, bem-estar do pessoal, espaço de escritório, salas de reunião, etc., para ajudar o pessoal a alcançar os objectivos e metas institucionais?</i>	<ul style="list-style-type: none"> *Políticas em vigor sobre ambiente de trabalho propício/favorável ● Política de manutenção para apoio ao pessoal
f) Procede periodicamente à monitoria, avaliação e apreciação do pessoal; e	17) <i>Qual é a carga de trabalho do pessoal académico e quais são as razões para o status quo/situação actual?</i>	<ul style="list-style-type: none"> *Política de carga de trabalho do pessoal académico ● Relatórios de auditoria regulares sobre a carga de trabalho do pessoal académico
	18) <i>Que mecanismos estão em vigor para gerir o desempenho e avaliação do pessoal? Com que regularidade estes são conduzidos?</i>	<ul style="list-style-type: none"> ● Registos dos relatórios de avaliação do desempenho do pessoal
g) Adere às normas (locais/regionais) para rácios aluno-faculdade que promovam a aprendizagem centrada no estudante.	19) <i>Quais são os rácios aluno-faculdade e quais são as razões para a actual situação?</i>	<ul style="list-style-type: none"> ● Relatórios de auditoria regulares sobre os rácios aluno-faculdade
	20) <i>Porque é que estes rácios em particular, são utilizados e como é que apoiam na aprendizagem centrada no estudante?</i>	<ul style="list-style-type: none"> ● Relatórios de auditoria que indicam o cumprimento das políticas/ estabelece normas e orientações sobre rácios aluno-faculdade

NORMA 4: GESTÃO DE RECURSOS FINANCEIROS

NORMA	Pontos de destaque- Questões orientadoras	Exemplos de boas práticas – Evidências
<p>A instituição deve dispor de recursos financeiros adequados e de uma gestão financeira prudente e alinhada com a sua missão, objectivos e mandato para garantir uma educação de qualidade.</p>		
<p>Directrizes</p> <p>A sustentabilidade financeira é a espinha dorsal de qualquer instituição, e os recursos financeiros adequados e uma gestão financeira prudente devem ser conduzidos dentro de um quadro aprovado de estratégias, políticas e procedimentos institucionais, que permitam à instituição satisfazer as suas necessidades financeiras para garantir resultados académicos de qualidade. A instituição tem:</p>	<p><i>1. Como é que a instituição garante que a base de recursos é gerida com prudência, com base numa planificação financeira sólida e na elaboração de orçamentos claros para todas as actividades que a instituição realiza, em conformidade com a sua visão, missão e objectivos?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Manual de Procedimentos Financeiros e Contabilísticos
<p>a) Recursos financeiros adequados para cumprir com o seu mandato e objectivos de forma eficaz e eficiente;</p>	<p><i>2. A instituição dispõe de uma base de recursos financeiros apropriada e fiável para proporcionar uma educação de qualidade sustentável?</i></p>	
<p>b) A diversified financial and sustainable resource base, and ensures a balanced allocation of resources to core functions of teaching and learning, research, and community engagement;</p> <p>Uma base de recursos financeiros diversificada e sustentável, e assegura uma atribuição equilibrada de recursos a funções centrais de ensino e aprendizagem, investigação e envolvimento da comunidade;</p>		<ul style="list-style-type: none"> ● Fontes de financiamento; públicas / governamentais, privadas, propinas de estudantes, bolsas de estudo, rendimentos não essenciais gerados por outras actividades ● Contas da instituição, segregadas por tipo e finalidade

<p>c) Um sistema de gestão financeira prudente, que inclui estratégias, políticas e procedimentos de orçamentação, afectação de recursos, reparações e manutenção de infra-estruturas, gestão de activos, gestão de dívidas e relatórios financeiros;</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Estratégias de gestão do risco e da dívida • e procedimentos de afectação financeira • Políticas e procedimentos de planificação financeira • Políticas e procedimentos de preparação do orçamento • Políticas e procedimentos relativos às receitas e despesas (e investimento, se houver) • Orçamento/alocação de fundos para programas de investigação • Dotação orçamental para planos de melhoramento resultantes de avaliações de programas
<p>d) Um sistema para enfrentar os riscos, lacunas e desafios identificados, para a melhoria contínua; e</p>	<p><i>3. Será que os planos estabelecidos incorporam potenciais estratégias de gestão de risco?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relatórios de análise de gestão do risco financeiro
<p>e) Monitoria, avaliação (através de auditorias financeiras) e processos de análise comparativa para o sistema de gestão financeira, utilizando as melhores práticas internacionais ou alguma outra base de contabilidade apropriada para a instituição.</p>	<p><i>4. Pode a instituição fornecer provas, evidências de uma gestão financeira responsável e transparente que siga os procedimentos financeiros estabelecidos?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relatórios de auditoria financeira externa • Comissão de Auditoria e Risco • Existência de um sistema de controlo interno • Relatórios de auditoria interna (devem incluir questões financeiras)

NORMA 5. INFRA-ESTRUTURAS E INSTALAÇÕES

NORMA	Exemplos de boas práticas / Evidências
<p>A instituição deve dispor de infra-estruturas, instalações e recursos adequados e apropriados para apoiar o ensino, a aprendizagem e a investigação.</p> <p>Directrizes</p> <p>Para uma boa experiência no ensino superior, as instituições fornecem uma gama de recursos para ajudar na aprendizagem dos estudantes. As infra-estruturas e instalações estão de acordo com os objectivos e finalidades da instituição de ensino superior, os programas oferecidos, a estratégia de ensino e aprendizagem, assim como a investigação. A instituição tem:</p>	
<p>a) Instalações académicas, administrativas e recreativas (salas de conferências, salas de seminários, escritórios do pessoal, laboratórios, estúdios, workshops, etc.) adequadas para o número de estudantes e de pessoal;</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Número de escritórios, número de salas, número de salas de conferências (anfiteatro), número de laboratórios, número de salas de reuniões, etc. (em relação ao número de professores e alunos) ● Existência e tamanho das áreas de recreação, parques de estacionamento, etc. ● Existência de rampas ou elevadores para facilitar o acesso às instalações ● Existência de um Plano de circulação visível e disponível a todos ● As instalações estão equipadas para aumentar a eficácia das actividades de ensino (mobiliário confortável e moderno, projector de vídeo, computador, etc.). ● A manutenção preventiva dos edifícios/áreas secundárias das instalações e das áreas de ensino (electricidade, aquecimento, ar condicionado, humidade, etc.) deve ser estrategicamente planificada e implementada. ● A arquitectura e disposição dos locais deve ser compatível com o tipo de formação e facilitar o intercâmbio. ● As infra-estruturas devem ser concebidas de modo a que os espaços promovam a criatividade, a comunicação e o convívio. ● Os professores devem ter um espaço de trabalho e áreas de atendimento aos estudantes que sejam óptimas e satisfaçam os requisitos ergonómicos. ● A organização e disposição das instalações deve ter em conta a especificidade de cada área de formação. ● As condições (ambientais) das instalações e áreas de ensino (electricidade, aquecimento, ar condicionado, humidade, etc.) devem ser controladas de modo a não perturbar o bom funcionamento/ decurso das aulas e das avaliações, bem como a socialização dos estudantes. ● As instalações de testes laboratoriais, incluindo, mas não se limitando a fontes de energia, iluminação e condições ambientais, devem ser adequadas para facilitar a execução adequada de testes. ● O laboratório deve monitorar, controlar e registar as condições ambientais de acordo com os requisitos das especificações, métodos e procedimentos pertinentes, ou quando estes influenciem a qualidade dos resultados. ● As áreas adjacentes aos laboratórios, onde existam actividades incompatíveis, devem ser separadas. ● Existência de uma unidade permanente, totalmente equipada e com pessoal para a manutenção e reparação de equipamento e instalações ● Disponibilidade do contrato de manutenção e auditoria do sistema de infra-estruturas ● Estão disponível o plano de localização e sinalização direccional para as salas aulas, laboratórios e outras instalações ● Fornecimento de equipamento informático e software ao pessoal e aos estudantes ● Disponibilidade de uma política de renovação de equipamento informático para o pessoal

<p>b) Uma biblioteca devidamente organizada, equipada com instalações e recursos (físicos e/ou electrónicos); adequada ao número de estudantes e de pessoal;</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Existência de uma biblioteca acessível e aberta ao longo do dia, adaptada ao número de estudantes e que respeite as regras e requisitos em termos de conforto, higiene e ergonomia ● Existência de um sistema para gerir e facilitar a pesquisa dos recursos documentais ● Existência de salas de trabalho insonorizadas na biblioteca.
<p>c) Infra-estrutura de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) adequada, incluindo conectividade acessível, de alta velocidade e dedicada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Fornecimento de uma plataforma de ensino à distância. ● A infra-estrutura dedicada ao ensino à distância cumpre os requisitos normativos em termos de segurança, higiene e conforto. ● A planificação das actividades e a sua actualização seguem uma estratégia e mudanças necessárias planificadas e não planificadas; toda a informação resultante é documentada e guardada. ● Acesso à Internet fiável e de alta velocidade ● Política e procedimentos específicos para a concepção e implementação do ensino à distância ● Infra-estrutura suficiente e adequada para garantir apoio técnico em termos de espaço do servidor, redundância ou equilíbrio de carga ● Plano informático para garantir a manutenção e actualização das TICs ● Serviços técnicos competentes e fiáveis em termos de backup e serviços remotos ● Recursos para desenvolver os conhecimentos e competências dos professores em TICs ● Regras de procedimento para garantir a privacidade, segurança e protecção dos dados e de qualquer informação confidencial relevante ● Acesso à formação para estudantes fora do campus ou virtuais ● Orçamento para infra-estruturas de TICs e serviços relacionados
<p>d) Instalações que cumpram com as disposições nacionais pertinentes em matéria de saúde e segurança; e</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Existência de um registo de segurança das instalações e equipamentos (aprovado pelas autoridades) ● Relatórios de visitas técnicas às instalações ● Unidade de Saúde, Segurança e Ambiente ● Cumprimento das normas de segurança em termos de combate a incêndios (extintores de incêndio, bocas de incêndio, equipas de resgate, etc.) ● Conformidade com as normas de saúde e segurança de acordo com a norma ISO 45001 ● Procedimentos de manutenção específicos para laboratórios e oficinas ● Medidas são tomadas, comunicadas e implementadas em caso de pandemia ou de qualquer risco de contaminação ● Conformidade com os requisitos da norma ISO 17025 para laboratórios de ensaio (ensino e investigação) ● A localização dos edifícios e das diversas zonas (parques de estacionamento, zonas de armazenamento(arrecadação, etc.) está ligada ao plano de tráfego e aos principais riscos identificados (incêndio, explosão, toxicidade, etc.) ● Os ambientes físicos (ruídos, iluminação, qualidade do ar, etc.) nos laboratórios práticos requerem atenção e cuidados especiais para garantir condições de saúde e de segurança aos estudantes, professores e pessoal
<p>e) Instalações acessíveis à pessoas com deficiência.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Existência física de rampas de acesso (com inclinação respeitando as normas) a todos os espaços (educacional, investigação, administração, biblioteca, etc.) ● Existência física de elevadores para todos os espaços altos (educacional, investigação, administração, biblioteca, etc.) ● A informação essencial deve estar acessível à pessoas com deficiência (para deficientes auditivos, visuais, deficientes de mobilidade, etc.). ● A instituição deve limitar o número de percursos pedestres com uma diferença de nível para facilitar o acesso das pessoas com deficiência. ● Política de manutenção de todas estas infra-estruturas/equipamentos ● Planos directores

No caso do *E-learning*, a instituição garante:

a) Infra-estruturas suficientes para garantir o apoio técnico em termos de

- i. Espaço do servidor,
- ii. Redundância ou equilíbrio de carga,
- iii. Serviço de assistência técnica,
- iv. Acesso à Internet fiável, e
- v. Serviços técnicos fiáveis em termos de back-up e serviços remotos; e
- vi. Recursos para desenvolver os conhecimentos e competências dos seus profissionais das TICs

b) Que tenha um plano das TICs para efeitos de:

- i. Manutenção e actualização de tecnologias; e
 - ii. Garantia de credibilidade, privacidade, segurança e protecção.
- c) Que haja consistência e coerência do quadro/enquadramento técnico para estudantes e pessoal académico, que assegure que qualquer mudança na tecnologia seja introduzida de uma forma que minimize o seu impacto nos estudantes e no pessoal académico.

Por conseguinte, a instituição tem:

- i. Uma estrutura clara para comunicar alterações nos programas de software, hardware ou sistema/procedimento técnico quando um estudante ou pessoal passa de um curso para outro,
 - ii. Um programa/processo de formação tanto para pessoal como para estudantes quando um novo software ou um novo sistema é adoptado,
 - iii. Acesso à formação dos estudantes que estejam fora do campus ou estudantes virtuais, e
 - iv. Política de aprendizagem de novo software quando um estudante ou tutor passa de um curso para outro.
- d). Que o hardware, o software e assistência técnica são elementos importante do e-learning e, por conseguinte, a instituição tem o seguinte em vigor:
- i. Um serviço de assistência que funciona 24 horas e 7 dias por semana,
 - ii. Um sistema de monitoria e apoio de uma gama de hardware / software,
 - iii. Expectativas técnicas claramente declaradas,
 - iv. Um sistema de Perguntas colocadas Frequentemente (FAQs), que deve ser avaliado e dado um feedback aos estudantes.

- Existência de uma unidade permanente, totalmente equipada e com pessoal para a manutenção e reparação de equipamento e instalações
- Disponibilidade de um contrato de manutenção e auditoria do sistema de infra-estruturas
- Tem disponível um Plano de localização e sinalização direccional de salas de aulas e laboratórios e outras instalações.
- Fornecimento de equipamento informático e software ao pessoal e aos estudantes
- Disponibilidade de uma política de renovação do equipamento informático para o pessoal

NORMA 6. RECRUTAMENTO, ADMISSÃO, CERTIFICAÇÃO E SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE

NORMA	Pontos de destaque- Questões orientadoras	Exemplos de boas práticas – Evidências
<p>A instituição deve ter políticas e procedimentos pré-definidos, publicados e sistematicamente aplicados que possam garantir o recrutamento e a admissão justos e equitativos, a progressão, a certificação e os serviços de apoio ao longo de todas as fases do ciclo de vida do estudante, e em questões relativas à empregabilidade futura dos estudantes.</p> <p>A instituição deve ter políticas e estratégias documentadas que promovam o bem-estar e a orientação dos estudantes nas áreas curriculares, profissionais e pessoais.</p> <p style="text-align: center;">Directrizes</p> <p>Proporcionar condições e apoio necessários para que os estudantes progredam na sua carreira académica é do melhor interesse de cada estudante, programas e instituições. É vital ter procedimentos de admissão, reconhecimento e conclusão adequados ao fim a que se destinam. Por conseguinte, a instituição tem orientações e estratégias claras:</p>		
<p>(a) Para a promoção/marketing da instituição e dos seus programas, recrutamento, admissão, selecção e registo;</p> <p>(b) Que promovem a diversidade na admissão, incluindo a integração da perspectiva de género e a consideração dos grupos desfavorecidos e pessoas com necessidades especiais, quando aplicável;</p> <p>(c) Que garantem que os estudantes admitidos satisfaçam os requisitos mínimos gerais e específicos do programa de admissão;</p> <p>(d) Que garantem o acompanhamento, avaliação e avaliação comparativa para melhorar a gestão das matrículas;</p> <p>(e) Que garantem a recolha e compilação contínua de dados sobre a admissão, progresso e desempenho dos estudantes, bem como as taxas de graduação;</p>	<p style="text-align: center;">a) Recrutamento e Admissão de Estudantes</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A instituição formulou criteriosamente os critérios de admissão para programas de licenciatura e pós-graduação? 2. <i>Onde é feita a selecção? Será que os procedimentos e os critérios estão claros, adequados e transparentes? Quais são os requisitos? Como é que os futuros estudantes adquirem a informação sobre o referido modo de selecção?</i> 3. <i>A carga de estudo planificada para os programas em oferta está de acordo com a carga real de estudo que os estudantes levam a cabo?</i> 4. <i>Como se analisa o desenvolvimento da admissão dos estudantes?</i> 5. <i>Que mecanismos existem para efectuar a qualidade e dimensão / capacidade das admissões, e qual é a eficácia desses mecanismos? Pode um estudante completar um programa de estudo no tempo previsto?</i> 6. <i>No caso de existência de critérios de admissão, sera que elas estão em conformidade com os requisitos e/ou legislações locais?</i> 7. <i>Existe algum mecanismo de recurso relativamente à admissão?</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de admissão, equivalência e transferência • Políticas e procedimentos sobre a transferência de estudantes e equivalência dos cursos • Documentação sobre admissão de estudantes, graduação, transferência e equivalência dos cursos • O papel dos conselhos e a sua responsabilidade na implementação, e acompanhamento das políticas de ensino e aprendizagem.

<p>(f) Que promovem a retenção e progressão dos estudantes, e abordam questões relativas às taxas de abandono escolar;</p>	<p>b) Certificação</p> <p>1. <i>A instituição dispõe-se de um sistema de monitoria estruturado para recolher informação sobre o índice de desistência e o sucesso entre os estudantes nos programas institucionais oferecidos?</i></p> <p>2. <i>O tempo médio para a graduação está de acordo com o tempo previsto para a conclusão dos programas na instituição?</i></p> <p>3. <i>Como são alinhadas as qualificações finais obtidas pelos graduados com os resultados de aprendizagem esperados dos programas de estudo na instituição, e como são reconhecidas pelos organismos profissionais e empregadores?</i></p> <p>4. <i>Como é que a instituição toma conhecimento sobre as políticas e legislação nacionais relativas ao reconhecimento das qualificações adquiridas pelos estudantes a nível local, regional e internacional?</i></p> <p>5. <i>Qual é a percentagem de graduados que obtêm emprego no prazo de dois anos após a graduação?</i></p> <p>6. <i>O conteúdo e o nível dos projectos de graduação estão de acordo com o grau atribuído (Licenciado / Mestrado / Doutoramento)?</i></p> <p>7. <i>Como é que a instituição garante que os graduados estão aptos a operar adequadamente no campo pelo qual foram formados?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Regulamentos e procedimentos de teste e classificação • Análise de admissão dos estudantes em relação as taxas anuais de desistência e as estatísticas de graduação • Políticas e procedimentos de requisitos de graduação para cursos de graduação • Políticas e procedimentos de requisitos de graduação para o diploma superior, bem como dos programas de mestrado e doutoramento, tais como o exame de proficiência para os programas de doutoramento, o exame global para os programas de mestrado, e quaisquer outros requisitos • Regulamentos e procedimentos para preparação de dissertações e teses • Cumprimento dos prazos especificados para os programas oferecidos • Estatísticas anuais de registos de graduação para todos os níveis de programas oferecidos pela instituição • Percentagem dos graduados a exercer a profissão no prazo de seis meses após a graduação, durante os últimos cinco anos. • Política de acompanhamento dos graduados
<p>(g) Que garantem processos rigorosos para a emissão e conservação de certificados; e</p>		

<p>(h) Que garantem a conservação dos registos detalhados e transcrições, indicando a lista dos cursos, unidades e notas. As necessidades de uma população estudantil diversificada (tais como estudantes com maturidade, a tempo parcial, trabalhadores e internacionais, bem como estudantes com necessidades especiais) e a mudança para uma aprendizagem centrada do estudante e modos flexíveis de aprendizagem e ensino, são tidos em conta na atribuição, planificação e fornecimento de recursos de aprendizagem e apoio ao estudante. Os serviços de apoio podem ser organizados em diversas formas, dependendo do contexto institucional. No entanto, a garantia de qualidade interna assegura que todos os recursos estejam adequados à finalidade, acessíveis, e que os estudantes recebam informação sobre os serviços que lhes são disponibilizados. Os estudantes carecem de orientação, e estão previstas disposições adequadas para os aconselhar e assisti-los nos domínios curriculares, profissionais e pessoais. São tomadas disposições adequadas para informar e aconselhar os potenciais estudantes durante as fases de candidatura e de inscrição.</p>		
<p>A instituição possui directrizes para a promoção da aprendizagem dos estudantes através de:</p> <p>(a) <i>Aconselhamento</i> sobre questões académicas;</p>	<p style="text-align: center;">c) Serviços Estudantis</p> <p>Directivas e aconselhamento</p> <p>8. <i>Como é que os estudantes são sensibilizados relativamente aos seus direitos e responsabilidades enquanto levam a cabo os seus programas de estudo?</i></p> <p>9. <i>Quais são as políticas, regulamentos e procedimentos em vigor para o aconselhamento psicológico e social? Como são implementadas?</i></p> <p>10. <i>A instituição tem unidades/centros específicos estabelecidos para o aconselhamento e orientação dos estudantes, e o que implica o acompanhamento e a orientação na sua instituição?</i></p> <p>11. <i>Que mecanismos existem para apoio e acompanhamento de estudantes com dificuldades específicas de aprendizagem?</i></p> <p>12. <i>Como é que a instituição zela pelo desenvolvimento de competências independentes dos estudantes?</i></p> <p>13. <i>Como é que a instituição garante a progressão dos estudantes de um nível de ensino para o nível sucessivo com êxito, e como é que subsequentemente os mesmos podem ter um emprego remunerado?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas, normas e procedimentos de sensibilização dos estudantes • Políticas e normas relativas aos direitos e responsabilidades dos estudantes • Procedimentos de aconselhamento psicológico e social • Procedimentos de orientação vocacional • Fornecimento de unidades organizacionais ou gabinetes de consultoria e aconselhamento a estudantes • Actividades de consultoria e aconselhamento aos estudantes e avaliação periódica dos mesmos • Cursos de formação orientados para o desenvolvimento de competências independentes por parte dos estudantes • Funções claramente definidos e responsabilidade pelo aconselhamento académico e pessoal • Oferta de aconselhamento aos estudantes sobre as competências de aprendizagem desejadas para a prossecução dos programas de estudo • O papel dos comités e conselhos na orientação e aconselhamento dos estudantes • Planos de desenvolvimento e acompanhamento em orientação e aconselhamento de estudantes • Oferta de oportunidades para que os estudantes possam progredir tanto na vertical como na horizontal • Aconselhamento sobre carreiras profissionais prestado aos alunos

	<p>Comunicação com os estudantes / graduados</p> <p>14. Como é organizado o fluxo de informação para os estudantes potenciais? É prestada atenção adequada às exigências dos seus perfis educativos?</p> <p>15. Quais são os mecanismos de identificação dos problemas dos estudantes nos programas de estudo e que medidas são tomadas para os solucionar e/ou prevenir para os estudantes afectados ou no desenvolvimento do programa?</p> <p>16. Como é que os estudantes são aconselhados relativamente a problemas relacionados com opções de cursos, mudança de opções, interrupção ou término de estudos, formação prática ou trabalho final do projecto?</p> <p>17. É fornecida a informação sobre perspectivas de desenvolvimento de carreira? Os estudantes têm a oportunidade de se familiarizarem com o mercado de trabalho através de formação prática, cursos de iniciação e opções afins?</p> <p>18. Que funções desempenham os membros do pessoal na informação e coaching dos estudantes, e na integração dos estudantes nos programas de estudo?</p> <p>19. Em que medida é que a estrutura e a organização dos programas de estudo contribuem para que os estudantes adoptem uma abordagem de estudo activa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos para reforçar a relação entre a instituição e o graduado • A representação dos graduados nos conselhos e comités de administração • Coordenação e cooperação com os empregadores e entidades empregadoras • Estatísticas de participação dos graduados nas actividades educativas da instituição • Sondagens de saída dos graduados após a conclusão dos programas oferecidos • Sondagens de opinião orientadas para os graduados e empregadores • Estatísticas das actividades dos antigos estudantes (<i>alumni</i>) e número de seus participantes
<p>h) Aconselhamento sobre questões financeiras;</p>		
<p>i) Prestação de serviços de saúde e de aconselhamento ao pessoal; e</p>	<p>27. Que políticas, regulamentos e procedimentos estão em vigor para o aconselhamento psicológico e social? Como são implementadas?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de aconselhamento psicológico e social

<p>(d) Prestação de assistência profissionalizante.</p> <p>A instituição apoia e desenvolve estratégias apropriadas para a criação e funcionamento de instalações e associações culturais, artísticas e desportivas.</p>	<p>28. <i>Que procedimentos existem para garantir a qualidade das actividades de apoio aos estudantes, tais como: sistema de tutoria, aconselhamento e/ou aconselhamento de estudantes, alojamento de estudantes, serviços de saúde, e instalações desportivas?</i></p>	<ul style="list-style-type: none">• Regulamentação das eleições e procedimentos dos estudantes• Regulamentação das bolsas e empréstimos estudantis e procedimentos, bem como do número de estudantes que deles beneficiam-se• Regulamentação seguida para a prestação de serviços de apoio, e respectivos procedimentos• A política adoptada pela instituição para as actividades extra-curriculares, e para as estatísticas das actividades, bem como do número de seus participantes• A função dos Núcleos de estudantes no apoio aos serviços, o número de núcleos e os seus objectivos bem como a qualidade• Acompanhamento do desempenho e desenvolvimento dos serviços de apoio• Inquéritos sobre a opinião dos estudantes relativamente a serviços como alojamento, desporto, saúde, restaurantes, bancos e livrarias• Mecanismos de análise das reclamações dos estudantes e como é que os estudantes beneficiam-se das mesmas
--	---	---

NORMA 7. CONCEPÇÃO, APROVAÇÃO, MONITORIA E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE ESTUDO

NORMA	Pontos de destaque- Questões orientadoras	Exemplos de boas práticas – Evidências
<p>A instituição deve ter políticas e sistemas que garantem a concepção e desenvolvimento, monitoria e avaliação de qualidade, programas de estudo pertinentes baseados nos resultados da aprendizagem e alinhados às necessidades das partes interessadas; e que contribuem para a realização da sua missão, proporcionais as normas nacionais, regionais e internacionais.</p> <p>No caso do EAD, o fornecedor deve dispor de mecanismos de pré-teste ou de pilotagem dos materiais de aprendizagem para garantir que estes estejam ao nível dos estudantes e que sejam capazes de ser usados sem dificuldades.</p> <p style="text-align: center;">Diretrizes</p> <p>Da Instituição:</p>	<p>A concepção de programas de estudo baseia-se nos princípios educativos sólidos e proporciona uma série de experiências de aprendizagem coerentes e interactivas que desenvolvem conhecimentos, aptidões e competências alinhadas aos resultados de aprendizagem adequados ao nível da qualificação. A qualificação resultante de um programa de estudo deve ser claramente definida e comunicada, e referir-se ao nível correcto do quadro nacional de qualificações para o ensino superior e, conseqüentemente, do Quadro de Qualificações a nível regional e internacional. O processo de aprovação segue as políticas e procedimentos estabelecidos pela instituição, agência reguladora e organismos profissionais.</p> <p>Uma instituição deve ter um sistema de monitoria e avaliação para recolher informações sobre a qualidade dos seus programas de estudo. O sistema de monitoria e avaliação deve incluir pelo menos: as avaliações dos estudantes, revisões de cursos / módulos / programas do pessoal, um sistema de aproveitamento dos estudantes, taxas de abandono e de aprovação, feedback estruturado do mercado de trabalho, e feedback estruturado ex-estudantes (alumni).</p>	

<p>(a) Dispõe de políticas, procedimentos e processos para a introdução de novos programas com resultados de aprendizagem e que são baseados em competências, e para a alteração ou eliminação gradual de programas e os programas permanentes estão sujeitos a monitoria e avaliação contínuas (incluindo revisão externa periódica) e desenvolvimento para garantir a actualidade, qualidade e relevância;</p>	<p>Concepção e aprovação de programas de estudo</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>A instituição tem normas claras para o currículo, módulo, ou concepção e desenvolvimento de cursos?</i> 2. <i>Quem inicia a introdução de novos programas? Que procedimentos estão em vigor, e se os mesmos estão claramente documentados e seguidos?</i> 3. <i>Quem está envolvido na concepção, aprovação e implementação dos procedimentos de garantia da qualidade e o que isso implica?</i> 4. <i>Porquê e quando é que a instituição decide lançar um novo programa?</i> 5. <i>Cada unidade ou módulo do curso está concebido tendo em consideração os resultados da aprendizagem do programa e o nível de qualificação?</i> 6. <i>As características inovadoras, interactivas e envolventes estão incorporadas nos currículos em linha, combinados e directamente relacionados com a aprendizagem?</i> 7. <i>A concepção curricular é coerente? Desenvolve as competências disciplinares e genéricas progressivamente ao longo da duração do programa de estudos?</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas e procedimentos para a introdução, desenvolvimento, revisão e finalização de programas de estudo • Políticas e procedimentos de admissão e graduação • Políticas e procedimentos sobre a transferência de estudantes e equivalência dos cursos • Aperfeiçoamento contínuo dos métodos de aprendizagem e de ensino • - Relação integrada entre os membros da faculdade e o pessoal que trabalha na biblioteca e nas bases de dados • - O papel dos conselhos e a sua responsabilidade na implementação e no acompanhamento das políticas de ensino e aprendizagem • Publicação de todos os resultados de aprendizagem esperados de todos os programas de estudo • Clareza e integração dos planos de estudo nos programas oferecidos • Grau de compatibilidade dos programas com a visão, missão e objectivos da instituição • Programas de orientação estudantil e de aconselhamento académico
--	---	---

	<p>Monitoria e avaliação dos programas de estudo</p> <p><i>8. Como é garantida a melhoria contínua dos programas?</i></p> <p><i>9. Como desenvolver o sistema de monitoria para aperfeiçoar o seu sistema de garantia da qualidade interna (SGQI)?</i></p> <p><i>10. Que tipo de dados pertinentes alimentam o processo de revisões periódicas?</i></p> <p><i>11. Com que frequência os cursos, módulos ou programas são revistos? As revisões avaliam os serviços de apoio, os recursos e o pessoal? Por que razão optou-se por estes intervalos de monitoria e revisão, não mais ou não menos curtos?</i></p> <p><i>12. Como são organizadas as revisões periódicas?</i></p> <p><i>13. Como é que garantem uma estrutura transparente de responsabilidades e de tarefas?</i></p> <p><i>14. A carga de trabalho das revisões periódicas é um problema?</i></p> <p><i>15. As alterações de programa introduzidas com base nas revisões periódicas afectaram o seu objectivo original? Os seus recursos?</i></p> <p><i>16. Os objectivos do programa, os resultados de aprendizagem pretendidos, a estratégia de avaliação e os métodos de ensino precisam de ser alterados como resultado das revisões?</i></p> <p><i>17. Como se verifica a adequação do ambiente de aprendizagem e dos serviços de apoio para efeitos de execução do programa?</i></p> <p><i>18. Como comunica os resultados da monitoria e das revisões periódicas?</i></p> <p><i>19. É feita alguma coisa com os resultados, e quão transparente é a implementação dos resultados das revisões?</i></p>	<ul style="list-style-type: none">• Planos de aperfeiçoamento contínuo• Políticas e procedimentos para avaliar e desenvolver currículos numa base regular• Políticas e procedimentos de monitoria de garantia da qualidade de entradas, processos e saídas dos programas propostos• Política de avaliação do ensino/aprendizagem• Políticas sobre o processo e procedimentos de avaliação do desempenho dos estudantes e membros do corpo docente• Alterações documentadas e implementação nos cursos/módulos e nos programas com base no feedback dos comités de AQI, dos comités de estudantes e dos resultados do software analisados pelos intervenientes externos
--	--	---

<p>b) Tem programas académicos que estão de acordo com a sua missão e objectivos e respondem às expectativas e necessidades das partes interessadas; portanto, os programas mostram alcance, profundidade, coerência, qualidade e relevância; estão actualizados e adequados em termos de conteúdo e alcance, promovendo conteúdos essenciais, ideias, valores e a aquisição de competências de empregabilidade, tais como aprendizagem/apropriação/estágio/treinamento relacionados com o trabalho;</p>	<p>20. <i>Como é que os programas estão ligados às necessidades do mercado de trabalho, necessidades sociais, e desenvolvimento de diferentes disciplinas a nível nacional e regional?</i></p> <p>21. <i>Os cursos / módulos / programas reflectem abordagens pedagógicas à concepção curricular, e não apenas às abordagens técnicas?</i></p> <p>22. <i>Como é que as necessidades da sociedade são identificadas e incluídas nos programas? Existem outras mudanças, tais como na investigação, tecnologia, necessidades dos estudantes ou expectativas dos empregadores, que afectam o programa?</i></p>	
<p>c) Garante que as estruturas do programa e as horas/unidades de crédito estão de acordo com as normas internacionais relativas à quantidade de estudos exigidos para cada qualificação que oferece (ou para o nível das qualificações atribuídas); e que os programas são aprovados pelos organismos nacionais de GQAA e profissionais pertinentes, quando aplicável;</p>	<p>23. <i>Quantos dos vossos programas são acreditados pelo vosso organismo de garantia da qualidade?</i></p>	
<p>d) Tem mecanismos eficazes para a participação das partes interessadas na concepção, revisão e validação do currículo, incluindo o feedback dos estudantes, ex-estudantes e empregadores;</p>	<p>24. <i>A sua instituição envolve intervenientes externos na concepção de novos programas? Se assim é, como estão envolvidos na concepção dos programas de estudo? Algum exemplo nos últimos cinco anos?</i></p> <p>25. <i>Como estão envolvidos os vários intervenientes internos (incluindo estudantes) e externos na monitoria e avaliação periódicas?</i></p> <p>26. <i>Realizam e analisam inquéritos aos estudantes, empregadores e ex-estudantes?</i></p> <p>27. <i>Are these surveys statistically representative?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados dos inquéritos sobre as opiniões dos estudantes sobre o desempenho da aprendizagem do programa • Resultados dos inquéritos aos docentes sobre os resultados de aprendizagem dos programas de estudo • Estudos sobre o mercado de trabalho e a satisfação dos graduados e empregadores • Mecanismos estruturados de feedback do mercado de trabalho e dos ex-estudantes • Utilização de software desenvolvido para avaliação dos programas pelos intervenientes externos, tais como ex-estudantes e empregadores • Compatibilidade e constância entre os resultados da aprendizagem do programa e os requisitos do mercado de trabalho

<p>e) Tem políticas que exigem que os resultados de aprendizagem formulados sejam definidos e documentados para todos os programas e cursos, e garante que as especificações do programa sejam acessíveis aos estudantes (ou partes interessadas);</p>	<p>28. Os resultados da aprendizagem para todos os tipos de programas são claros, acessíveis e realistas?</p> <p>29. Os resultados da aprendizagem são comunicados aos futuros estudantes, aos atuais estudantes e ao quadro do pessoal?</p> <p>30. O desenvolvimento dos resultados de aprendizagem é evidente no currículo e nos modos de avaliação declarados?</p> <p>31. As tarefas de avaliação são mapeadas para cada resultado de aprendizagem? Qual é o sistema de identificação dos resultados de aprendizagem alcançados? Como são validados os resultados de aprendizagem?</p> <p>32. Os resultados de aprendizagem para os diferentes modos de entrega curricular dos programas de estudo englobam conhecimentos específicos da matéria, bem como competências genéricas, tais como competências de resolução de problemas, colaboração, comunicação, análise e TIC?</p>	
<p>f) Dispõe de estruturas e procedimentos para a aprovação de programas pelos organismos competentes, tais como o Senado, e autoridades tais como organismos profissionais, caso seja aplicável;</p>		
<p>g) Dispõe de programas que são desenvolvidos por pessoal adequado, qualificado e competente com habilidades pedagógicas;</p>	<p>33. Quais são as qualificações e experiência do seu pessoal docente?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O grau de consistência das qualificações dos membros da faculdade com as áreas de especialização • Fornecimento de uma tabela com informações sobre o número de docentes com licenciatura, mestrado e doutoramento, incluindo formação pedagógica, idade e sexo.
<p>h) Tem acordos formais adequados para todos os programas oferecidos em parceria com outras instituições, pormenorizadamente especificando as funções e responsabilidades de ambos os parceiros, incluindo compromissos de ensino e acordos de GQ; e</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Modelos de acordos e parcerias.
<p>i) Garante que os resultados da aprendizagem formulados são comparados com os descritores ao nível dos Quadros de Qualificações nacionais ou regionais, conforme o caso.</p>	<p>34. Os resultados da aprendizagem estão alinhados com o quadro nacional / regional de qualificações, normas pertinentes, requisitos nacionais / profissionais de acreditação e necessidades de força de trabalho?</p>	

<p>No caso do EAD, o pré-teste dos materiais de aprendizagem é essencial para garantir que os estudantes tenham capacidade de atingir os objectivos ou os resultados de aprendizagem almejados.</p> <p>A ampla exigência de pré-testes deve estar disponível, como por exemplo:</p> <p>(a) Percepção dos objectivos por parte dos estudantes;</p> <p>(b) Língua de apresentação;</p> <p>(c) Explicação dos conceitos, ideias e teorias;</p> <p>(d) Utilização de exemplos para ilustração;</p> <p>(e) Actividades e exercícios práticos dados, e feedback fornecido;</p> <p>(f) Utilização de símbolos ou ícones;</p> <p>(g) Dispositivos de navegação para materiais on-line;</p> <p>(h) Motivação e apoio aos interesses dos estudantes; e</p> <p>(i) Utilizar conceitos didácticos em módulos de escrita.</p>	<p>35. <i>A sua instituição oferece programas de ODeL?</i></p> <p>36. <i>A instituição dispõe de formatos padronizados para a concepção e desenvolvimento instrucional de tais programas? Como é que estes são implementados?</i></p> <p>37. <i>Os desenhos instrucionais reconhecem a diversidade dos contextos e estilos de aprendizagem dos estudantes, e asseguram uma programação realista das actividades? As concepções incluem a avaliação da aprendizagem em relação aos resultados da aprendizagem declarada?</i></p> <p>38. <i>Que tecnologias existem (recursos de aprendizagem multimédia) para envolver e apoiar os estudantes e para os dotar de meios de comunicação? Como é medida a pertinência destas tecnologias?</i></p> <p>39. <i>Que tipos de actividades de aprendizagem são fornecidas nos programas de estudo para encorajar a aprendizagem activa, a aprendizagem em colaboração e a auto-avaliação?</i></p> <p>40. <i>Como é que a instituição assegura a existência de pessoal adequado para a produção de materiais didácticos de qualidade? Que procedimentos estão em vigor para os processos de produção de qualidade?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Política para a implementação dos programas ODeL • Os modelos são concebidos e desenvolvidos para uma concepção instrucional eficaz e um desenvolvimento eficiente do curso • A instituição providencia formação prévia e contributos necessários para o pessoal envolvido na concepção e desenvolvimento instrucional • A instituição adere às formalidades e modelos acordados a serem utilizados para a concepção e desenvolvimento instrucional • O modelo de desenho instrucional requer o uso de uma linguagem inclusiva e oferece uma variedade de actividades que acomodam diferentes estilos de aprendizagem, circunstâncias e preferências • Os modelos são concebidos e desenvolvidos para uma concepção instrucional eficaz e um desenvolvimento eficiente do curso • A instituição fornece formação prévia e contributos necessários ao pessoal envolvido na concepção e desenvolvimento instrucional • A instituição adere às formalidades e modelos acordados a serem utilizados para a concepção e desenvolvimento instrucional • O modelo de desenho instrucional requer o uso de uma linguagem inclusiva e proporciona uma variedade de actividades que acomodam diferentes estilos de aprendizagem, circunstâncias e preferências • A programação de actividades responde às necessidades dos estudantes à distância e ao seu acesso à tecnologia e a outras facilidades • Os resultados da aprendizagem são claramente indicados. A avaliação é concebida para medir os resultados de aprendizagem em termos de critérios definidos • A tecnologia apropriada é utilizada para envolver e apoiar os estudantes • A comunicação com os estudantes recorre às tecnologias mais acessíveis aos estudantes, tais como a Internet, telemóvel, telefone, televisão e rádio • A instituição analisa a facilidade de utilização e o nível de tecnologia disponíveis para os estudantes • Estratégias de aprendizagem adequadas, tais como aprendizagem experimental, aprendizagem colaborativa e aprendizagem pessoal são concebidas para os cursos • A instituição sistematicamente regista e avalia a eficácia e o impacto das estratégias de aprendizagem • As funções e responsabilidades pela garantia de qualidade na concepção, desenvolvimento e produção dos materiais do curso são claramente especificadas • A instituição tem mecanismos para garantir a competência relevante dos que desenvolvem os conteúdos, do pessoal técnico e administrativo e de apoio e outros envolvidos na concepção, desenvolvimento e produção dos cursos • As normas técnicas e de produção na concepção, desenvolvimento e produção dos cursos são claramente especificadas • Os materiais do curso desenvolvidos são testados e a qualidade garantida com referência às metas e objectivos dos programas de estudo e às necessidades dos estudantes antes do seu lançamento para utilização extensiva • A instituição é regularmente informada pelos tutores sobre os materiais do curso, com referência à sua facilidade de utilização, adequação e eficácia • O feedback é utilizado para melhorar os materiais do curso e garantir a sua qualidade
--	---	---

NORMA 8. ENSINO, APRENDIZAGEM E AVALIAÇÃO

NORMA	Pontos de destaque- Questões orientadoras	Exemplos de boas práticas – Evidências
<p>A instituição deve implementar, de forma coerente com a sua visão e missão, políticas e procedimentos que promovam a aprendizagem e aquisição de conhecimentos, competências e aptidões adequadas; e garantir uma avaliação justa e transparente baseada na avaliação centrada no estudante.</p> <p>Os princípios, normas e procedimentos de avaliação são explícitos e colocados à disposição ao público, tanto para os estudantes como para o pessoal.</p> <p style="text-align: center;">Diretrizes</p> <p>Ensinar e aprender é uma das actividades centrais de uma instituição de ensino superior, e é importante que o pessoal académico e os facilitadores garantam uma experiência estudantil de qualidade para que os estudantes possam adquirir conhecimentos, competências e aptidões adequadas.</p> <p>A instituição deve garantir que:</p>		
<p>a) As estratégias de ensino, aprendizagem e avaliação são centradas no estudante e flexíveis; motivam a auto-reflexão e o envolvimento dos estudantes no processo de aprendizagem;</p>	<p style="text-align: center;">Ensino e Aprendizagem</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Como é que a instituição garante que as estratégias de ensino e aprendizagem são adequadas para o modo de entrega ou tipo de oferta? 2. Como é que a instituição assegura que os métodos de ensino e aprendizagem são adequados para a obtenção dos resultados de aprendizagem pretendidos? 3. Descreve que mecanismos existem para garantir que o pessoal docente tenha as competências e a experiência necessárias para facilitar uma aprendizagem eficaz? 4. Explica que mecanismos estão em vigor para o desenvolvimento profissional contínuo do pessoal? 5. Que práticas de ensino colaborativo são aplicadas para encorajar os estudantes a construir e aperfeiçoar competências de pensamento crítico e independente, e envolvê-los activamente no processo de aprendizagem que lhes permita dominar as competências necessárias (aprendizagem participativa, aprendizagem experimental, abordagens de aprendizagem colaborativa, etc.)? 	<ul style="list-style-type: none"> • enquadramento/ política de ensino, aprendizagem e avaliação • Relatórios escritos sobre análises de diferentes tipos de avaliações, incluindo desafios/fracos identificados e medidas correctivas recomendadas para melhorar a qualidade do ensino, da aprendizagem e da avaliação • Registos escrito dos relatórios de avaliação dos estudantes partilhados com os estudantes • Registos de desempenho dos estudantes e dos resultados de aprendizagem

<p>b) Existem sistemas de monitoria, avaliação e assessoria periódica das abordagens de ensino e aprendizagem para a melhoria da qualidade; e</p>	<p><i>6. Como é que a instituição assegura um ambiente de ensino e aprendizagem conducente para apoiar a aprendizagem activa dos estudantes e permitir-lhes alcançar resultados de aprendizagem?</i></p> <p><i>j) Como é que a instituição apoia estudantes de diferentes origens e com necessidades diversas?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estratégias utilizadas para atender à diversidade estudantil • Registos de acomodação da diversidade estudantil
<p>c) Existem sistemas de monitoria, avaliação e assessoria periódica das abordagens de ensino e aprendizagem para a melhoria da qualidade; e</p>	<p><i>k) Que sistemas existem para monitorar e avaliar os métodos de ensino e aprendizagem? Com que regularidade é feito isto e quem está envolvido nestas actividades?</i></p> <p><i>l) Que mecanismos estão em vigor para garantir o feedback sobre a satisfação dos estudantes relativamente aos métodos e processos de ensino, aprendizagem e avaliação?</i></p> <p><i>m) Que sistemas de monitoria e avaliação a instituição tem em funcionamento para garantir a melhoria contínua da aprendizagem e da facilitação?</i></p> <p><i>n) Como é que a instituição garante que a qualidade das abordagens de ensino e aprendizagem é mantida?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registos escritos de intervenções de formação em resposta às acções correctivas para melhorar os métodos e competências pedagógicas e de avaliação dos docentes/eficiência dos instrumentos e métodos utilizados para avaliar o desempenho dos docentes • Ferramenta (questionário) para avaliações dos chefes de departamento • Ferramenta para avaliações de pares
<p>d) Existem mecanismos para que os estudantes possam fornecer feedback sobre suas experiências de aprendizagem.</p>	<p><i>o) Que mecanismos e processos estão em vigor para solicitar a opinião dos estudantes sobre suas experiências de aprendizagem? Com que frequência isto é feito, se os estudantes de facto participam nestas actividades de feedback?</i></p> <p><i>p) Caso os estudantes não participam nas actividades de feedback, que estratégias são utilizadas para os motivar a fornecer feedback?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inquéritos de satisfação dos estudantes (ferramenta para avaliações estudante-docente, ferramenta para avaliações estudante-curso)

No caso do EAD:	Ensino aberto e à distância	
<p>a) A decisão sobre o meio ou mídia de entrega deve levar em conta o seguinte:</p> <p>i. Acessibilidade para os estudantes,</p> <p>ii. O custo de utilização, tanto pela instituição nas instalações e a manutenção, como pelo custo do estudante,</p> <p>iii. Pontos fortes do ensino em relação ao conteúdo específico,</p> <p>iv. Sua capacidade de criar interatividade,</p> <p>v. Requisitos organizacionais para o desenvolvimento,</p> <p>vi. Sua novidade, e</p> <p>vii. Velocidade dentro da qual ela pode ser configurada.</p> <p>b) Há sessões presenciais para fornecer orientação geral e introdução aos materiais do curso no início do curso;</p> <p>c) Há sessões presenciais especiais para aspectos difíceis do curso durante o programa/curso; e</p> <p>d) Há sessões presenciais para fornecer algum trabalho de revisão aos estudantes antes dos exames.</p>	<p>14. <i>Que mecanismos a instituição têm em vigor para a implementação efetiva do EAD?</i></p> <p>15. <i>Como é que a instituição garante infraestruturas adequadas e apropriadas, recursos de tecnologia da informação e comunicação (TIC), biblioteca e recursos de informação, etc., para que os estudantes de EAD possam apoiar suas necessidades de ensino, aprendizagem e académicas?</i></p> <p>16. <i>Que estrutura de taxas a instituição possui para especificar vários custos (para os estudantes e para a instituição) associados à oferta do EAD?</i></p> <p>17. <i>Que planos e procedimentos existem para garantir que as ofertas de EAD não sejam inferiores ao ensino, aprendizagem e avaliação presenciais (por exemplo, apoio aos estudantes DE com aspectos difíceis do currículo, revisão e preparação para exames, entre outros)?</i></p> <p>18. <i>Que providências existem para ensinar os estudantes de EAD e como a instituição garante que todos os estudantes tenham igual acesso ao ensino?</i></p> <p>19. <i>Como a instituição atende à orientação dos estudantes de educação à distância (DE)?</i></p> <p>20. <i>Que providências existem para ajudar os estudantes de educação à distância com aspectos difíceis do currículo?</i></p> <p>21. <i>Que providências existem para atender a sessões de revisão de exames para estudantes de educação à distância?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Política e diretrizes da EAD • Estrutura de taxas para ODL • Relatórios que detalham os custos da oferta do EAD • Formação contínua e intervenções de desenvolvimento profissional para docentes • Relatórios sobre intervenções de formação para docentes que lecionam no modo DE • Horários e listas de presença para sessões de orientação de estudantes, sessões de contato e sessões de preparação para exames

<p>Avaliação dos estudantes é um dos elementos mais importantes do ensino superior porque os resultados da avaliação têm um efeito profundo na progressão dos estudantes e nas suas futuras carreiras. É, portanto, importante que a avaliação seja sempre realizada de forma profissional. Isto implica que:</p> <p>(a) A avaliação e os procedimentos sejam publicados e aplicados de forma consistente, e incluem:</p> <p>i. Um conjunto de métodos de avaliação (por exemplo, trabalhos de curso, projetos, pesquisas, dissertações e exames para servir propósitos de avaliação formativa e sumativa),</p> <p>ii. Moderação interna e externa,</p> <p>iii. Procedimentos de vigilâncias,</p> <p>iv. Monitoria do progresso dos estudantes,</p> <p>v. Validade e confiabilidade das práticas de avaliação,</p> <p>vi. Registro dos resultados da avaliação e resolução de disputas, e</p> <p>vii. Rigor e segurança do sistema de avaliação.</p>	<p style="text-align: center;">Avaliação dos estudantes</p> <p>22. <i>Como é que o pessoal e os estudantes são informados sobre os princípios, normas e procedimentos de avaliação (que plataformas/métodos são usados para transmitir estas informações)?</i></p> <p>23. <i>A instituição tem uma política de avaliação e moderação? Que processos existem para garantir sua implementação efetiva?</i></p> <p>24. <i>Que mecanismos existem para garantir que os métodos de avaliação formativa e sumativa sejam apropriados para seu propósito?</i></p> <p>25. <i>Qual é o nível de competência do pessoal académico para desenvolver estratégias de avaliação adequadas para medir efetivamente o progresso dos estudantes no sentido de alcançar resultados de aprendizagem?</i></p> <p>26. <i>Que mecanismos existem para garantir que os métodos de avaliação medirão efetivamente o progresso dos estudantes no sentido de alcançar os resultados de aprendizagem para o programa?</i></p> <p>27. <i>Como os resultados da avaliação e as decisões são registrados e documentados de forma segura, precisa e sistemática?</i></p> <p>28. <i>Que mecanismos e procedimentos existem para a captura e gestão de dados? Que procedimentos de controlo e medidas de segurança existem para o armazenamento dos resultados da avaliação?</i></p> <p>29. <i>Como é conduzida a moderação interna e externa? O sistema de avaliação prevê a moderação interna e externa, e a que níveis?</i></p> <p>30. <i>Existem procedimentos efectivos de vigilância em vigor? Como os exames, incluindo a vigilância, são tratados de forma precisa e segura?</i></p> <p>31. <i>O sistema de avaliação prevê a aprendizagem baseada no trabalho?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Política de avaliação e moderação • Guia/manual de procedimentos de exame • Guia para assessores/examinadores e moderadores • Sistema de captura de notas/resultados dos exames dos estudantes • Registos de progressão dos estudantes
--	---	--

<p>(a) As normas de avaliação são explícitas para cada programa e são baseadas na competência ou nos resultados, quando aplicável;</p>		
<p>(b) A avaliação é realizada por examinadores competentes e imparciais;</p>	<p>32. <i>Que medidas existem para garantir que os estudantes sejam avaliados por pessoal bem qualificado e experiente?</i></p> <p>33. <i>Que oportunidade de capacitação do pessoal a instituição tem para melhorar as práticas de avaliação e as habilidades dos académicos?</i></p> <p>34. <i>Que mecanismos existem para garantir que o pessoal, incluindo examinadores e moderadores, que conduzem as avaliações compreendam os princípios e funções da avaliação?</i></p> <p>35. <i>Como a instituição garante que a avaliação seja conduzida com segurança e com rigor e justiça?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Appointment procedures for moderators • Reports on staff development and training interventions and effectiveness thereof
<p>(c) A integridade dos exames e a atribuição de diplomas são asseguradas para proteger contra a má prática de exames;</p>	<p>36. <i>Que mecanismos existem para garantir a integridade e precisão dos exames e a emissão de certificados?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relatórios dos assessores/examinadores e moderadores
<p>(d) Há feedback objetivo regular para os estudantes sobre seus pontos fortes e fracos, e apoio em aconselhamento apropriado para melhorias;</p>	<p>37. <i>A instituição dispõe de sistemas para identificar estudantes com fraco desempenho e como a instituição lida com tais estudantes?</i></p>	
<p>(e) Há um processo disciplinar e de reclamação para os estudantes que possam se sentir prejudicados; e</p>	<p>38. <i>Como a instituição lida com os recursos dos estudantes e os casos disciplinares? Quais são os sistemas e procedimentos em vigor?</i></p>	
<p>(f) Existe um manual de GQ, que é conhecido pelo pessoal e pelos estudantes.</p>	<p>39. <i>A instituição tem um manual/guia/manual que detalha as atividades e procedimentos internos de garantia da qualidade? Por que meios é acessível ao pessoal e aos estudantes?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relatórios sobre as actividades internas de GQ e sua eficácia

NORMA 9. PESQUISA E INOVAÇÃO

NORMA	Exemplos de boas práticas - Evidências
<p>A instituição deve incentivar, promover e se envolver em pesquisas inovadoras coerentes com suas políticas e planos estratégicos, e atender às necessidades nacionais, regionais, continentais e internacionais. A instituição deve incentivar a inovação no seu ensino, aprendizagem e pesquisa.</p> <p>A instituição deverá garantir que a administração dos estudos de pós-graduação seja conduzida dentro de uma estrutura aprovada de políticas e planos institucionais que garantam uma pesquisa ética de qualidade.</p> <p style="text-align: center;">Directrizes</p> <p>A pesquisa é uma das actividades centrais de uma instituição de ensino superior, e a instituição requer, portanto, uma política de pesquisa em toda a instituição que estabeleça a direcção de sua pesquisa. A política é tanto a nível institucional quanto de programa de pesquisa (pós-graduação) para garantir o envolvimento adequado na pesquisa.</p>	
<p>A instituição deve garantir que:</p> <p>a) existe uma compreensão partilhada da natureza, do papel e dos objectivos da pesquisa;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A política e os objetivos da pesquisa são formalizados no plano de implementação da instituição, de acordo com a política nacional e regional e suas prioridades. Eles são divulgados e compartilhados. • Os objetivos da pesquisa são pertinentes para o contexto e as necessidades dos territórios. • A natureza da pesquisa é consistente com as missões e valores da instituição.
<p>b) Existem NORMAS, procedimentos e processos para a aprovação de propostas de pesquisa, e teses, e a condução e supervisão de estudos de pesquisa;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O organograma da instituição torna visível a estrutura, a hierarquia e toda a organização da pesquisa (tarefas, funções, responsabilidades). • Os requisitos para a aprovação de teses e tópicos de pesquisa são decididos nos órgãos previstos para este fim (comité e conselho científico), documentados nas actas e conservados. São visíveis e comunicados a todas as partes interessadas. • A consulta do manual de procedimentos específicos de pesquisa, que inclui o procedimento de selecção de um tópico de pesquisa (garantindo ética, transparência e justiça). • Planos directores de pesquisa seguindo os temas prioritários do país são desenvolvidos e disponibilizados para os doutorandos, escolas de doutorados e todas as partes interessadas.

<p>c) There are policies, research management systems and strategies, adequate infrastructure and resources that facilitate all staff to undertake innovative research, and publish research results;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Há um plano estratégico de pesquisa validado pelos órgãos competentes (comité e conselho científico). • O equipamento de medição deve ser regularmente verificado e calibrado (existência de certificado de calibração). • Cumprimento das exigências da ISO 17025 para laboratórios de teste (pesquisa) • Conformidade com as regras de saúde e segurança de acordo com as exigências da ISO 45001 • Os recursos humanos dentro dos laboratórios (pesquisadores e pessoal de apoio) são suficientes, tanto qualitativo quanto quantitativamente. • O laboratório deve monitorar, controlar e registar as condições ambientais de acordo com as exigências das especificações, métodos e procedimentos pertinentes, ou onde eles afectam a qualidade dos resultados. • Em laboratórios, as áreas adjacentes onde há actividades incompatíveis devem ser separadas. • As condições ambientais das salas e áreas de ensino (eletricidade, aquecimento, ar condicionado, umidade, etc.) devem ser controladas de forma a não perturbar a boa condução do ensino e da avaliação ou a socialização dos estudantes. Registos destas condições existem para verificação. • O planeamento das visitas científicas é documentado e implementado para permitir que os pesquisadores comuniquem seus resultados. • As instruções para testes devem ser documentadas e afixadas nas proximidades do equipamento em questão.
<p>d) Existem normas e processos para a aprovação de propostas e teses de pesquisa, de acordo com as necessidades de pesquisa do contexto nacional ou regional, e possibilidades de capacitação de pesquisadores, gestão de parcerias de pesquisa e contratos de pesquisa, manipulação da propriedade intelectual e comercialização da pesquisa, e gestão eficaz e confiável das informações de pesquisa;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de formação e conscientização sobre propriedade intelectual são organizadas regularmente. As informações sobre estas actividades são documentadas e conservadas. • Há uma incubadora na instituição. • As actividades de promoção da pesquisa são documentadas e conservadas. • Existe uma estrutura específica para o relacionamento com o sector socioeconómico, para a pesquisa aplicada (verificação de uma ordem interna ou ministerial). • Os projetos de pesquisa são financiados por várias fontes públicas e privadas. • Verificação do número, qualidade e relevância dos contratos com parceiros externos para pesquisa aplicada que atenda às necessidades da sociedade (empresas públicas, empresas privadas, instituições públicas, ONGs, etc.).
<p>e) Existe integridade académica adequada através do estabelecimento e uso de comités e conselhos de pesquisa apropriados para garantir a integridade académica;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Existência de um decreto interno ou ministerial criando um órgão responsável pelo respeito e monitoria da ética e da deontologia. • O código de ética e deontologia (específico para pesquisa, ou incluindo uma parte específica para pesquisa) é documentado, disponível e comunicado. Ele deve incluir todas as exigências relativas à não-discriminação de pesquisadores. • As informações documentadas sobre o compromisso formal do pesquisador com a ética e a conduta profissional são mantidas e acessíveis. • Actividades de conscientização e divulgação são organizadas regularmente para os pesquisadores (verificação documental destas actividades). • Evidências documentadas de que a formação em plágio é organizada regularmente são mantidas e estão disponíveis.

<p>f) A pesquisa realizada é relevante e responde às necessidades de avanço académico e às expectativas de desenvolvimento da comunidade; e</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Existência de um procedimento para facilitar a monitoria científica e tecnológica; isto é divulgado a todos os pesquisadores. • Os temas de pesquisa desenvolvidos estão de acordo com a política e estratégia de pesquisa planejada. • Ter uma política de cooperação e acordos de parceria a fim de atender às necessidades do ambiente sócio-económico (público ou privado). • Garantir, internamente, o agrupamento dos recursos e actividades de pesquisa. • Incentivar temas de pesquisa transdisciplinares e multidisciplinares. • Identificar as áreas de especialização a fim de aproveitar as oportunidades de parceria e financiamento em seu ambiente. • Os planos de desenvolvimento dos laboratórios de pesquisa integram o desenvolvimento previsto dos recursos humanos. • Ter procedimentos para a promoção de pesquisadores com critérios pré-definidos. • O desenvolvimento da carreira dos pesquisadores é documentado e visível no livro de procedimentos específicos da pesquisa (ou outro documento); é transparente, justo e baseado no mérito; para este fim, os critérios são pré-definidos e comunicados aos pesquisadores. • A instituição planifica e implementa a formação e coaching para jovens pesquisadores para adquirir as habilidades necessárias, e avalia a eficácia destas actividades; esta informação é documentada e conservada. • A instituição tem uma política para tornar o conhecimento organizacional disponível aos jovens pesquisadores, conforme necessário, através de formação e actividades de conscientização; esta informação é documentada e conservada.
<p>g) Há uma monitoria e avaliação eficazes do sistema de pesquisa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliações internas e externas de pesquisas (projetos, laboratórios, etc.) são planeadas e realizadas regularmente. As avaliações são realizadas levando em conta a especificidade das disciplinas e utilizando diferentes critérios, dependendo dos objetivos perseguidos. • Os avaliadores devem ser qualificados e selecionados fora do escopo da avaliação; eles devem respeitar os princípios da avaliação de acordo com a NORMA ISO 19011, que deve ser documentada e assinada por eles (registro). • As recomendações das avaliações internas são implementadas e monitoradas para medir sua eficácia. Os resultados da avaliação são comunicados à direção pertinente, com o objetivo de empreender as acções correctivas necessárias e avaliar sua eficácia. Estas devem ser documentadas e conservadas. • A instituição possui órgãos de direcção e monitoria da pesquisa. • A análise da avaliação e a comparação com os objetivos de qualidade permitem a implementação de acções de melhoria que devem ser documentadas no relatório; o relatório é mantido e a eficácia das acções é medida. • Os indicadores de desempenho são estabelecidos e analisados regularmente para identificar as áreas de melhoria. • As acções de melhoria contínua, além daquelas devidas à auto-avaliação, são regularmente implementadas e monitoradas para medir sua eficácia. • A alocação orçamentária para as actividades de pesquisa de acordo com os padrões estabelecidos.

NORMA 10. ENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE

NORMA	Pontos de destaque- Questões orientadoras	Exemplos de boas práticas – Evidências
<p>A instituição deve encorajar o envolvimento em programas de alcance comunitário como parte da sua responsabilidade social.</p> <p>Directrizes</p> <p>Uma instituição de ensino superior não é apenas responsável pelo ensino, aprendizagem e investigação, mas também por servir a sociedade. A instituição assegura que as actividades de envolvimento comunitário são conduzidas no âmbito de políticas e estratégias institucionais que facilitam a colaboração entre a instituição e as suas comunidades maiores (local, nacional, regional, continental e global) para o intercâmbio mutuamente benéfico de conhecimentos e recursos num contexto de parceria e reciprocidade.</p>	<p>1. <i>Como é que a instituição organiza a sua relação com outros organismos, tais como comunidades, indivíduos e outras instituições, num quadro institucional que promove o intercâmbio de conhecimentos científicos, humanitários e outros campos?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas e planos relacionados com a natureza da relação com a comunidade • Apoio financeiro e em infraestruturas para satisfazer as necessidades de desenvolvimento da comunidade local
<p>Para o benefício dos estudantes, da instituição e da sociedade, a instituição incorpora o envolvimento da comunidade nas suas actividades, com o objectivo de</p> <p>(a) Enriquecer bolsas de estudo, investigação e actividades criativas</p> <p>(b) Melhorar o ensino e a aprendizagem;</p> <p>(c) Facilitar a preparação de cidadãos instruídos e empenhados;</p> <p>(d) Reforçar os valores democráticos e a responsabilidade cívica dos estudantes;</p> <p>(e) Abordar questões críticas da sociedade e contribuir para o bem público.</p>	<p>2. <i>Como é que a instituição preserva os recursos naturais e o ambiente da comunidade em que se encontra?</i></p> <p>3. <i>De que forma a instituição contribui para a economia e para a melhoria do bem-estar social (apoio físico e cognitivo) da comunidade local?</i></p> <p><i>Como é que o pessoal e os graduados da instituição contribuem para o desenvolvimento da comunidade local?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estudos e investigação relacionados com o desenvolvimento sustentável • Cursos de formação e palestras de desenvolvimento e de sensibilização • Iniciativas conjuntas e projectos de desenvolvimento • Serviços de saúde / Eventos do Dia da Feira Médica • Contribuições de membros do corpo docente e estudantes para o serviço e desenvolvimento da comunidade local • - A contribuição da instituição para a preservação do ambiente e dos recursos naturais • Estatísticas das despesas anuais efectivas em todas as actividades do serviço comunitário • Estatísticas dos membros da faculdade / pessoal administrativo / estudantes que participaram em actividades de serviço comunitário local • Estatísticas de membros da comunidade local que beneficiam anualmente dos serviços de saúde e eventos médicos.
<p>(f) A instituição deve garantir a existência de mecanismos de parceria com outros intervenientes na comunidade para o desenvolvimento sustentável.</p>	<p>5. <i>A instituição inclui a representação dos membros da comunidade nos seus conselhos de administração no seio dos grupos de decisão?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Selecção e representação da comunidade local nos conselhos de administração e comités

NORMA 11. SISTEMA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO

NORMA	Pontos de destaque - Perguntas orientadoras	Exemplos de boas práticas - Evidências
<p>A instituição deve garantir a recolha, análise e utilização de informações pertinentes para a gestão eficaz dos seus programas de estudo e outras actividades.</p>	<p>Dados exactos, em tempo útil e fiáveis são vitais para permitir às IES planear e gerir os seus programas da forma mais eficiente, e tomar decisões estratégicas, académicas e outras decisões baseadas em provas.</p>	
<p>Directrizes</p> <p>Dados fiáveis são cruciais para uma tomada de decisão informada e para compreender o que está a funcionar e quais os desafios que precisam de ser enfrentados. Processos eficazes de recolha e análise de informação sobre programas académicos e outras actividades da instituição alimentam o sistema interno de GQ.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>A instituição tem um sistema de gestão de informação (SGI) seguro e fiável?</i> 2. <i>Que mecanismos existem para garantir que o SGI é monitorizado e revisto regularmente?</i> 3. <i>Como é que a SGI é avaliada para se manter a par das boas práticas internacionais?</i> 4. <i>Que tipos de dados são gerados através do SGI?</i> 5. <i>De que forma estão os estudantes e o pessoal envolvido em estratégias de mitigação de deficiências nos dados gerados através da SGI?</i> 6. <i>Que mecanismos existem para lidar com os riscos, lacunas e desafios na SGI?</i> 7. <i>Como é utilizada a informação da SGI para informar os processos de planeamento na instituição?</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Política IMS e Diretrizes • Infra-estrutura de TC necessária para apoiar a utilização eficaz de um IMS • Pessoal qualificado para operar a IMS • Qualificações do pessoal da IMS • Auditorias regulares de dados • Política de TIC e Diretrizes • Política de Gestão de Riscos e Diretrizes • Plano e relatórios de auditoria de dados • Comprovante de registo NQF • Relatórios de revisão do programa

<p>A informação recolhida dependerá da visão e da missão da instituição.</p> <p>No entanto, os seguintes pontos são importantes a abordar:</p> <p>(a) Indicadores-chave de desempenho;</p>		<p>The IMS covers the following aspects:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A IMS cobre os seguintes aspectos: • Indicadores-chave de desempenho, por exemplo, rácio aluno-professor, rácio aluno-supervisor, taxas de retenção de alunos, taxas de satisfação do pessoal, etc. • Recursos de aprendizagem e serviços prestados aos estudantes • Dados sobre programas académicos, por exemplo, nível NQF e créditos, estado de inscrição no NQF, estado de acreditação do programa, tipo de oferta, duração do programa, etc. • Dados sobre o pessoal, por exemplo, qualificações do pessoal, anos de experiência, etc. • Dados de investigação, p. ex., resultados da investigação do pessoal académico, patentes de investigação registadas; e • Dados financeiros, por exemplo, rendimentos de propinas, investigação, e actividades de rendimento do terceiro fluxo; dívidas de estudantes, etc.
<p>(a) Perfil da população estudantil (incluindo por género);</p>	<p><i>8. A sua instituição tem informação acessível sobre o perfil dos estudantes, taxas de progressão, desistências e taxas de transferência?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dados dos estudantes, por exemplo, perfil da população estudantil; número de matrículas dos estudantes; progressão, desistência e taxas de graduação dos estudantes
<p>(b) Recursos de aprendizagem e serviços estudantis disponíveis;</p>		
<p>(c) Progressão dos estudantes, taxas de desistência, e taxas de graduação;</p>		

<p>(d) Satisfação dos estudantes e ex-alunos com os programas e o ensino ministrado; e</p>	<p><i>9. A sua instituição realiza inquéritos de satisfação a estudantes e ex-estudantes? Em caso afirmativo, como são utilizados os resultados destes inquéritos para melhorar a qualidade do ensino e da aprendizagem?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação dos estudantes e ex-alunos com os programas • Estudante-leitor, avaliação de cursos de estudantes
<p>(e) Percursos profissionais para estudantes.</p> <p>É importante que tanto os estudantes como o pessoal fiquem envolvidos em actividades de análise e acompanhamento para colmatar as lacunas.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Percursos profissionais dos estudantes

NORMA 12. COMUNICAÇÃO PÚBLICA

NORMA	Pontos de destaque- Questões orientadoras	Exemplos de boas práticas – Evidências
<p>A instituição deve publicar informações sobre suas actividades, incluindo programas, de uma forma clara, exacta e objectiva; e garantir que as informações sejam actualizadas e acessíveis.</p> <p>A instituição deve garantir que a promoção dos seus programas seja efectuada de forma justa e ética, seguindo as melhores práticas aceitáveis, e que cumpra com toda a legislação pertinente.</p>		
<p>Directrizes</p> <p>A informação sobre as actividades da instituição é útil para os futuros e os actuais estudantes, ex-estudantes e outros interessados, e para o público. A informação inclui programas oferecidos, critérios de selecção, resultados de aprendizagem esperados, qualificações que atribuem, procedimentos de ensino e aprendizagem, taxas de graduação, oportunidades de aprendizagem, e informação sobre o emprego dos seus diplomados. A instituição e os departamentos devem garantir que:</p> <p>a) Os materiais promocionais dão uma visão clara e precisa do programa, as suas provisões, objectivos e resultados, incluindo:</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificação do programa, O organismo que atribui a qualificação e o seu estatuto de acreditação; O modo de entrega, O nível do programa sobre o Quadro Nacional de Qualificações (NQF), quando aplicável, Taxas envolvidas, Termos e condições pertinentes para o programa, Condições de retirada do programa,, Financial agreements with the provider; and Rights, obligations and commitments expected of the student. 	<ol style="list-style-type: none"> <i>Que tipo de documentação e procedimentos existem para se dispor de informação sobre as actividades/empresas da instituição para estudantes actuais e futuros, ex-estudantes, outros interessados e o público em geral?</i> <i>De que forma são transmitidos os seguintes detalhes aos estudantes actuais e futuros, e a outros interessados:</i> <ul style="list-style-type: none"> - tipos de programas oferecidos - resultados de aprendizagem esperados - como os estudantes são seleccionados nos vários programas - taxas de conclusão - tipos de qualificações atribuídas - taxas de empregabilidade dos graduados <i>Como é que a instituição garante que o material promocional cumpre as NORMAs éticas e os requisitos legislativos nacionais?</i> <i>Como são dados a conhecer aos estudantes actuais e futuros (por exemplo, do modo e duração dos programas, nível do QNQ e estatuto de acreditação, organismo de atribuição de qualificações, taxas/taxas dos estudantes, termos e condições, situações em que os estudantes podem desistir do programa, acordos financeiros entre os estudantes e a instituição, e direitos e responsabilidades dos estudantes)?</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ● Políticas de comunicação públicas ● Anuário do regulamento e Informação geral ● Anuários da Faculdade ● Sítio da Web da instituição ● Prova de informação suas actividades/empresas divulgada a todas as partes interessadas, por exemplo, imprensa escrita, electrónica, meios de comunicação social, etc. ● Materiais promocionais, por exemplo, brochuras, circulares, boletins informativos, anúncios em jornais, etc. ● Regulamento de serviço ao cliente ● Inquéritos/questionários de qualidade de serviço ● Resultados/relatórios de inquéritos de qualidade de serviço que incluem recomendações de melhoria ● Planos de melhoria e relatórios de progresso ● Inquéritos sobre estudos de graduação e de traçador de empregadores ● Relatórios de estudos de pós-graduação e de rastreio de empregadores

b) Os estudantes são plenamente informados das questões que os afectam no que diz respeito à gestão do programa, tais como:

i. Língua de comunicação,

ii. obrigatoriedade às tecnologias, no caso do EAD,

iii. Competências técnicas dos estudantes necessários para se inscreverem no programa, no caso do EAD,

iv. Calendário em que os programas são oferecidos e natureza dos resultados da aprendizagem,

v. Textos requeridos e acesso a materiais de referência,

vi. Compreensão das expectativas de aprendizagem independente,

vii. Calendário para interações presenciais, no caso do EAD,

viii. Calendário de exames,

ix. Calendário para a apresentação dos trabalhos, e

x. Recolha de certificados.

5. Como é que a instituição garante que os estudantes são informados sobre questões que os afectam no que diz respeito à gestão do programa?

6. Que mecanismos existem para garantir que a informação sobre programas seja publicitada e promovida de forma justa e ética?

7. Que mecanismos existem para garantir que a informação publicada sobre a instituição, incluindo informação sobre o programa, seja clara, exacta, objectiva, recente e facilmente acessível aos actuais e futuros estudantes, ex-alunos, outras partes interessadas e ao público em geral?

8. Como é que a instituição assegura que são mantidos registos precisos da empregabilidade dos graduados?

NORMA 13. COLABORAÇÃO, MOBILIDADE DO PESSOAL DOCENTE E ESTUDANTIL

NORMA	Pontos de destaque- Questões orientadoras	Exemplos de boas práticas – Evidências
<p>A instituição deve ter mecanismos que promovem a colaboração com outras IES, organismos profissionais, instituições de investigação e actores sociais pertinentes a nível nacional, regional, continental e internacional e para facilitar a mobilidade de estudantes e do pessoal.</p>	<p><i>1. A instituição desenvolveu parcerias e colaborações de ensino com outras instituições nacionais e internacionais para promover o intercâmbio de estudantes, intercâmbio de pessoal, enriquecimento de programas, oportunidades de bolsas de estudo, investigação e transferência de conhecimentos, e pedagogia?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas que regem o estabelecimento de colaborações a todos os níveis • Procedimentos e mecanismos de cooperação a nível local, regional e internacional • Subsídios e assistência oferecidos por instituições e organizações nacionais, regionais e internacionais
<p>Directrizes</p> <p>A instituição tem políticas que promovem a mobilidade do pessoal académico, investigadores e estudantes do programa, a nível internacional. A instituição de graduação garante o ensino adequada e de alta qualidade dos programas na instituição parceira.</p>	<p><i>1. A instituição segue princípios bem articulados sobre os critérios de selecção das colaborações, que incluem</i></p> <p><i>2. uma missão institucional partilhada, uma aprendizagem comum centrada no aprendiz, uma cultura aberta, mutuamente respeitosa e responsável, e</i></p> <p><i>3. alinhamento e avaliação comparativa com as melhores práticas a nível mundial?</i></p> <p><i>4. Como são internacionalizados os programas e as actividades de investigação, a fim de atrair estudantes internacionais, e construir uma presença e reputação internacionais?</i></p>	

<p>As instituições colaboradoras:</p> <p>(a) Garantir que os programas de colaboração estejam ao nível e rigor exigidos como os da instituição-mãe;</p> <p>(b) Garantir que os estudantes beneficiem do mesmo NORMA de recursos que os estudantes regulares da instituição que os concede;</p> <p>(c) Assumir a responsabilidade de garantir a qualidade da oferta educacional em colaboração;</p> <p>(d) Garantir que as instituições colaboradoras sejam aprovadas pelo organismo de GQA/Profissional relevante e sujeitas a auditorias periódicas de qualidade; e</p> <p>(e) Garantir que os estudantes fiquem plenamente informados sobre a natureza da colaboração entre as instituições em causa.</p>	<p><i>5. Como são internacionalizados os programas e as actividades de investigação, a fim de atrair estudantes internacionais, e construir uma presença e reputação internacionais?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Projetos conjuntos, cursos de formação e programas de estudo • Workshops conjuntos, convecções e conferências • Mecanismos e actividades relacionadas com a atracção de estudantes a nível local e internacional • Mecanismos e actividades relacionadas com programas de intercâmbio de pessoal a nível local e internacional • Disponibilidade de gabinetes/unidades dentro das estruturas organizacionais pertinentes relacionadas com a cooperação internacional.
<p>Se o programa for oferecido através de acordos de colaboração, o fornecedor define claramente os direitos e responsabilidades das partes, propriedade legal, estatuto de acreditação do programa, e recursos disponíveis para o programa.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Memorandos de Entendimento e Memorandos de Acordo assinados e os mecanismos para a sua aprovação e assinatura • Mecanismos de seguimento de MdE e MdA, sua avaliação e implementação

SECÇÃO 2

A secção 2 do Guia do Utilizador é dirigida a QAAs e contém referências às partes B e C do ASG-QA. A Parte B trata dos objectivos de GQ externos, enquanto a Parte C diz respeito à GQ interna dos organismos de garantia da qualidade.

A forma exacta de implementação das NORMAs dependerá do contexto da agência. Por exemplo, a implementação variará em função: do tipo e âmbito da garantia de qualidade externa realizada (nível institucional ou de programa, acreditação ou auditoria/revisão...), do papel e do estatuto da agência no âmbito do sistema educativo (por exemplo, divisão de responsabilidades entre diferentes organizações, modalidades de financiamento...), e do quadro jurídico nacional do ensino superior e da garantia de qualidade.

NORMAS E DIRECTRIZES PARA A GARANTIA DE QUALIDADE EXTERNA (PARTE B DE ASG-QA)

Introdução

É importante, e em alguns países obrigatório, que as IES sejam submetidas a uma avaliação externa periódica para fins de responsabilização e para melhorar a qualidade da sua prestação. A Parte B descreve as metodologias (ou referências) que as IES dispõem para a garantia de qualidade externa (GQA) das IES a fim de apoiar as IES na implementação efectiva da sua auto-avaliação institucional e/ou do programa.

A Parte B da ASG-QA abrange os objectivos da EQA: desenvolvimento de mecanismos contextualmente adequados, independência, decisões e relatórios, avaliação periódica, e reclamações e recursos. Tem em conta as referências e orientações da Parte A (IQA) para as IES e assegura que a IQA revista é relevante e eficaz para a IES em questão e que existe coerência entre a garantia de qualidade interna realizada pelas próprias instituições e a garantia de qualidade externa.

NORMA 1. OBJECTIVOS DA GARANTIA DE QUALIDADE EXTERNA E A CONSIDERAÇÃO PELA GARANTIA DE QUALIDADE INTERNA

NORMA	Pontos de destaque- Questões orientadoras	Exemplos de boas práticas – Evidências
<p>A garantia de qualidade externa deve garantir que a instituição de ensino superior tenha uma visão claramente articulada e as declarações de missão, e deve ajudar a instituição a garantir a eficácia dos seus mecanismos internos de GQ, fornecendo um instrumento adicional para avaliar a qualidade institucional</p> <p>Directrizes</p> <p>A garantia de qualidade externa baseia-se na responsabilidade da instituição pela qualidade dos seus programas académicos e outras disposições e, por conseguinte, é importante que a garantia de qualidade externa reconheça e apoie a:</p>	<p>1. <i>Como é que a Agência garante que a instituição de ensino superior tem uma visão, missão e objectivos claramente definidos, articulados e publicamente disponíveis?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Mostrar com que critérios a Agência consegue garantir que uma IES desenvolve ou tem uma visão, missões e objectivos (análise dos quadros de referência e documentos tidos em conta no processo de avaliação externa).

a) Reconhecer a ligação entre o IQA e o EQA;	<i>2. Como é que a Agência tem em conta a política de qualidade e os procedimentos desenvolvidos pela instituição avaliada?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar o lugar do IQA nos critérios e NORMAS da Agência. • A IES em avaliação externa descreve e analisa os seus mecanismos de garantia da qualidade (para garantir a qualidade das suas actividades). Estes mecanismos de GQ estão alinhados com a visão e missão da instituição.
b) Aderir aos princípios, NORMAS e directrizes estabelecidas em matéria de GQ no sector do ensino superior;		
c) Desenvolver e consolidar uma cultura institucional de qualidade, estabelecendo mecanismos para a melhoria / melhoria contínua da qualidade;	<i>3. Como é que a Agência da Qualidade contribui para reforçar os mecanismos internos de GQ das instituições que avalia?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrar os mecanismos de monitorização e, se possível, os resultados para documentar o impacto da metodologia da Agência (relatório sobre a implementação de recomendações, estudos transversais, etc.).
d) Providenciar uma base para comparar entradas, processos e resultados com outras IES a nível nacional, regional e internacional;		
e) Determinar a capacidade da instituição para oferecer programas académicos;		
f) Avaliar a conformidade institucional com os requisitos legais e outros requisitos;		
g) Fornecer informação probatória independente aos seus interessados, ao público em geral e à comunidade internacional de que está a oferecer um ensino superior de qualidade; e	<i>4. Como garantir que as suas avaliações servem para melhorar o desempenho da IES avaliada?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Estratégias de acompanhamento delineadas

<p>h) Ser reconhecido e aceite a nível nacional, regional, continental e internacional</p>	<p><i>5. Como é que a Agência contextualiza as suas avaliações?</i></p> <p><i>6. Como é que os peritos por ela mandatados têm em conta as especificidades da área e respeitam a autonomia das IES e a liberdade académica dos membros da comunidade?</i></p>	<ul style="list-style-type: none">• Explicar como a Agência contextualiza as suas avaliações. Mostrar a documentação fornecida às IES antes da avaliação• Na metodologia de análise: os peritos encarregados da avaliação externa partem da auto análise da IES para desenvolver hipóteses de trabalho, e através de intercâmbios com os participantes nas entrevistas da visita, corroboram as suas hipóteses iniciais e aperfeiçoam a sua análise.• Na secção que descreve e analisa o sistema educativo no âmbito da Agência, explicam os objectivos dos esquemas e os resultados observados. Por exemplo: um objectivo pedagógico e de desenvolvimento (a, c e d - benchmarking); um objectivo de conformidade (b, e, f); um objectivo de reconhecimento, acreditação (g e h)
--	--	---

NORMA 2. CONCEPÇÃO DE MECANISMOS EXTERNOS DE GARANTIA DA QUALIDADE ADEQUADOS À FINALIDADE

Não há um método continental único a ser duplicado em todo o lado - um método será relevante e ganhará apoio se for desenvolvido em consulta com os PC e se tiver como objectivo melhorar o desempenho das IES.

NORMA	Pontos de destaque- Questões orientadoras	Exemplos de boas práticas – Evidências
<p>As NORMAs, directrizes e processos de garantia da qualidade externa devem ser concebidos para serem adequados ao fim a que se destinam, definidos para alcançar os objectivos e metas pretendidos do EQA, e para reforçar os</p>	<p>1. <i>Quais são os objectivos dos mecanismos de EQA da Agência (licenciamento, acreditação, auditoria, avaliação)? De que forma são pertinentes para o contexto? Quais são as implicações do EQA para o sistema educativo do país ou região? Para as IES envolvidas?</i></p> <p>2. <i>Como pode a agência verificar se os seus mecanismos de EQA (e resultados) cumprem as suas metas e objectivos pretendidos?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Descrever os objectivos e mecanismos da EQA (texto que estabelece a agência, documentos políticos, etc.). • - Indicar os períodos de validade dos resultados da avaliação das IES, programas de formação e investigação. • Mostrar como os resultados dos inquéritos às partes interessadas fornecem provas da realização dos objectivos. • Explicar de que forma o contexto nacional/regional moldou/orientou o desenvolvimento do sistema de qualidade externo.

NORMA 2. CONCEPÇÃO DE MECANISMOS EXTERNOS DE GARANTIA DA QUALIDADE ADEQUADOS AO FIM A QUE SE DESTINAM

Não existe um método único no continente válido para todos contextos. Um método será relevante e ganhará apoio se for desenvolvido em consulta com os CP's e se o objectivo for melhorar o desempenho das IES.

Norma	Pontos de destaque – Perguntas Orientadoras	Exemplos de Boas Práticas/ Evidências
<p>Normas, Diretrizes e processos para avaliação externa de qualidade devem ser desenhados para servirem o propósito, definidos para alcançar os fins e objectivos pretendidos das AEQ, e para reforçar os sistemas de IQA das Instituições.</p>	<p>3. <i>Quais são os fins dos mecanismos das AEQ da Agência (licenciamento, acreditação, auditoria, avaliação)? Até que ponto são pertinentes para o contexto? Quais são as implicações da AEQ para o Sistema de Ensino no país ou na região? Para as IES envolvidas?</i></p> <p>4. <i>Como é que a Agência verifica se os seus mecanismos de AEQ (e resultados) alcançam os fins e objectivos pretendidos?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Descrever os fins e mecanismos da AEQ (texto que estabelece a agência, documentos da política, etc.). • Definir os prazos de validade dos resultados da avaliação da IES, programas de formação e pesquisa. • Mostrar como os resultados de auscultação/sondagens aos parceiros oferecem evidências de alcance dos objectivos. • Explicar como o contexto nacional/regional moldou/orientou a elaboração do sistema externo de qualidade.
<p>Diretrizes</p> <p>É necessário que as normas, diretrizes, e processos desenvolvidos e implementados pelas AAQ sejam criados em consulta com os parceiros por forma a atender todas actividades académicas do Sistema de Ensino superior e para aceitabilidade.</p>	<p>5. <i>Como é que a Agência auscultou os seus parceiros sobre a metodologia?</i></p> <p>6. <i>A Agência está satisfeita com a colaboração com os seus parceiros?</i></p> <p>7. <i>Tem sentido de pertença?</i></p> <p>8. <i>Que meios foram adoptados para a sua melhoria?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentar actividades que permitiram ou permitem consulta e feedback dos parceiros. <p>Alguns Exemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conferência Nacional dos Parceiros • Inquéritos e consultas aos parceiros • Balanço ou disseminação dos resultados das sondagens e consultas • Publicação dos resultados, ou outros documentos de 'ponto de situação • Implementação da fase piloto e sua avaliação
<p>Os indicadores incluem:</p> <p>a) Indicadores e Directrizes para acreditação cíclica e periódica de programas, avaliação/auditoria; e/ou</p> <p>b) Indicadores ou Directrizes acreditação/avaliação/ auditoria periódica/cíclica institucional</p>	<p>9. <i>Os Directrizes e referências claras estão definidos e aplicados para avaliação de diferentes tipos de instituições e cursos no Sistema de Ensino superior, tendo em conta as modalidades da leccionação das IES (presencial, online, híbrido, modo-duplo, etc.)?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentar e analisar o catálogo das metodologias e sistemas referência usados por vários tipos de avaliação implementados pela agência externa de avaliação de qualidade

NORMA 3. PROCESSOS DE IMPLEMENTAÇÃO DE GARANTIA DA QUALIDADE EXTERNA

Para a implementação concreta, e a fim de desenvolver uma abordagem reflexiva, a IES construe, primeiro, uma auto-avaliação, numa forma colectiva e participativa, que servirá como base para avaliação externa.

Norma	Pontos de destaque – perguntas de orientação	Exemplos de boas práticas- Evidências
<p>Os Normas, processos, e procedimentos para AEQ deverá ser predefinido, credível, publicado, e consistentemente implementado com o propósito de prestação de contas</p>	<p>1. <i>Que meios a agência adoptou para garantir que os instrumentos e processos são credíveis, em linha com as práticas de avaliação de qualidade, incluindo publicação aos parceiros?</i></p> <p>2. <i>Qual é o nível de alinhamento da agência de avaliação de qualidade com as boas práticas em termos de procedimentos e avaliação?</i></p>	
<p>Directrizes</p> <p>A Avaliação de Qualidade é conduzida de forma profissional, consistente e transparente para garantir que seja aceitável a Instituição de Ensino Superior. A AEQ é conduzida com base na auto-avaliação preparada pela instituição. Os processos para AEQ incluem as seguintes actividades:</p> <p>a) Auto-avaliação pela instituição e produção de SAR/SER;</p> <p>b) Avaliação externa da instituição através da SAR/SER, visita a página da instituição e entrevistas com os parceiros da instituição, e evidência do documentário para suportar as reivindicações institucionais;</p> <p>c) Relatório Oral da gestão da instituição antes de o júri da revisão abandone a instituição;</p> <p>d) Relatório preliminar fornecido a instituição antes da produção do relatório final;</p> <p>e) Relatório final da Revisão externa; e</p> <p>f) Actividades de acompanhamento para garantir que as recomendações arroladas no relatório final são seguidas.</p>	<p>3. <i>Quais são os passos/fases no processo da avaliação externa baseadas na avaliação externa?</i></p> <p>4. <i>Como é que as IES são informados sobre os objectivos e finalidades dos processos da AEQ?</i></p> <p>5. <i>Foram definidas e comunicadas a instituição e ao avaliador perito directrizes claras para elaboração do SAR, o EER a e de acompanhamento das recomendações?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrar a existência e acessibilidade de documentos de referência: <ul style="list-style-type: none"> - Manuais/Documents para procedimentos de avaliação externa - Acessibilidade e disponibilidade dos documentos da Agência (website, brochuras, comunicações escritas ou orais, etc.) - Documentos descrevendo as etapas principais da avaliação externa e acompanhamento das recomendações - Documentos para monitoria dos procedimentos de implementação • Demonstrar consistência entre os calendários de visitas (que intervenientes para que entrevista?) e as directrizes usadas. • Usar o feedback, os resultados da IES e sondagens de peritos para demonstrar a implementação dos processos e a consequente satisfação dos parceiros

NORMA 4. IMPARCIALIDADE DA AVALIAÇÃO

Norma	Pontos de destaque – perguntas de orientação	Exemplos de boas práticas- Evidências
<p>A AEQ deverá ser conduzida por painéis de especialistas externos trazidos de diversos ramos de saber e experiências:</p>		
<p>a) os peritos são trazidos da academia, entidades empregadora ou profissionais em exercício</p>	<p>1. <i>Que critérios são fixados para a composição dos painéis</i></p> <p>2. <i>A composição das equipas é suficientemente diversificado? Inclui pares académicos, profissionais socio-económicos, estudantes e outros membros pertinentes?</i></p> <p>3. <i>Que critérios são fixados pela agência para servirem de base para a selecção de especialistas?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrar a existência e acessibilidade de documentos de referência: <ul style="list-style-type: none"> - Critérios de selecção - Termos de referência na composição de comités - Carta de ética e deontologia para os especialistas - Manuais de procedimentos/documentos para selecção e gestão de especialistas • Usar o feedback, os resultados das IES e sondagens de peritos para demonstrar a implementação dos processos e a conseqüente satisfação dos parceiros • Providenciar estatísticas sobre a diversidade dos perfis dos especialistas (académico, pesquisadores, estudantes, profissionais, especialistas de avaliação de qualidade, etc.) bem com diversidade (género, idade, origem geográfica, etc.)
<p>b) para garantir profissionalismo, consistência e Transparência dos resultados dos especialistas, é necessário que eles:</p> <p>i. sejam cuidadosamente seleccionados;</p> <p>ii. tenham habilidades apropriadas e sejam competentes para executar as tarefas que lhes forem incumbidas</p>		
<p>iii. sejam adequadamente introduzidos aos procedimentos e princípios da AEQ antes de assumirem a revisão externa</p>	<p>4. <i>a formação dos especialistas está organizada e ajustada de acordo com os desenvolvimentos de práticas, tomando em conta o contexto do Sistema de Ensino superior e dos princípios da AEQ?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fornecer documentação sobre formação de especialistas
<p>iv. Sejam imparciais na emissão dos seus juízos sobre a qualidade dos programas das instituições,</p>	<p>5. <i>Que meios estão a ser adoptados pela agência para garantir transparência e imparcialidade dos juízos através de compromisso e prática</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fornecer documentação sobre a transparência

<p>v. Não tenham conflito de interesse com a instituição ou programa que eles estão a avaliar, e</p> <p>vi. Assinem uma declaração de imparcialidade e formulário conflito de interesse</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Declaração de conflito de interesse
<p>c) no caso de um possíveis conflitos de interesse, a instituição é-lhe dada uma oportunidade para contestar qualquer membro do júri de revisão proposto; e</p>	<p><i>6. Existem normas claras para as instituições e para os peritos externos contestar a constituição da equipa?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Indicar onde pode ser encontrada a informação para as IES e peritos • Indicar as possibilidades dadas as IES para darem uma parecer sobre os peritos nomeados(Parecer de não-objeção)
<p>d) envolvimento de peritos internacionais é considerado uma boa prática in AEQ</p>		

NORMA 5. Decisão e relatório dos resultados avaliação de qualidade

Norma	Pontos de destaque – perguntas de orientação	Exemplos de boas práticas- Evidências
<p>Relatórios e decisões feitos como resultado de avaliação externa de qualidade deverão ser claros, baseados em normas, processos e procedimentos anunciados, e tornados acessíveis, para efeitos de prestação de contas.</p> <p>Directrizes</p> <p>As decisões da avaliação externa de qualidade tem um impacto significativo nas instituições e programas que são avaliados ou julgados. É importante que:</p>	<p>1. <i>Como a agência garante que as suas referências, processos, procedimentos e decisões são claros e conhecidos?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tornar público os documentos que dizem respeito as referências, processos e procedimentos (guiões, manuais de qualidade, etc.) • Tornar os relatórios e decisões de QAA's públicos e acessíveis.
<p>b) os relatórios da AEQ sejam a base das acções de acompanhamento, conseqüentemente devem ser claros, precisos e incluir:</p> <p>i. Finalidade da revisão</p> <p>ii. Descrição do contexto (da instituição de Ensino superior)</p> <p>iii. Descrição dos procedimentos, incluindo peritos envolvidos,</p> <p>iv. Evidência, análises e conclusões</p> <p>v. Condecorações/exemplos de boas práticas da instituição, conclusões</p> <p>vi. Recomendações para acções de acompanhamentos</p>	<p>2. <i>Como a agência garante que tem meios de produção de relatórios documentados e coerentes que assegurem tomada de decisões objectivas e justas?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conduzir uma análise crítica dos relatórios publicados
<p>c) a instituição é dada uma oportunidade para apontar erros factuais para garantir a verossimilidade dos relatórios.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar a existência e funcionamento comprovado do direito a mecanismos de defesa.
<p>d) a instituição é a primeira a receber o relatório da AEQ, no interesse da transparência e justiça, antes da distribuição para terceiros;</p>		

<p>e) as decisões tomadas pela entidade responsável não são sujeitos a influências Externas; e</p>	<p>3. Como a agência assegura consistência e justiça das decisões tomadas?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar a existência de códigos de conduta (para minimizar o risco de conflito de interesse) • Explicar como serão formados os comités de tomada de decisão final e com base em que princípios (ex.: transparência, objectividade, consistência, fiabilidade) • Explicar e analisar como peritos são formados para todas etapas das suas tarefas (incluindo elaboração do relatório)
<p>f) as decisões são em formato que foi dado a conhecer a instituição interessada (por exemplo, as condecorações, recomendações, e decisões formais).</p>		

NORMA 6. REVISÃO PERIÓDICA DAS INSTITUIÇÃO E PROGRAMS

Norma	Pontos de destaque – perguntas de orientação	Exemplos de boas práticas- Evidências
<p>A avaliação Externa de Qualidade das instituições e programas deverá ser feita na base em cíclica</p> <p>Directrizes</p> <p>A duração de um ciclo de revisão deve ser definido e anunciado:</p> <p>a) para programas académicos, o ciclo de revisão coincide com a duração do programa, ou reflecte a validade definida pelo período da acreditação;</p> <p>b) dependendo do contexto do Sistema da AQ, para instituições, Revisão institucional cíclica é conduzida preferencialmente a cada cinco anos; e</p> <p>c) todas as revisões cíclicas resultam em relatórios de conclusões gerais da revisão</p>	<p>1. <i>como a agência assegura que os programas e as instituições dentro da sua jurisdição são avaliados com base em ciclos?</i></p> <p>2. <i>Como a agência usa os resultados da avaliação num ciclo?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar a existência e acessibilidade de • Durações de ciclo claramente definidos e publicados • Informação pública na planificação das avaliações (ex.: página web da agência)

NORMA 7. RECLAMAÇÕES E RECURSOS

Norma	Pontos de destaque – perguntas de orientação	Exemplos de boas práticas- Evidências
<p>Os procedimentos para submissão de reclamações e recursos deverão ser claramente definidos e comunicados a instituição interessada</p>		
<p>Directrizes</p> <p>como forma de salvaguardar os direitos das instituições e garantir justiça no processo de tomada de decisão, é importante que as instituições tenham acesso aos processos que os permitam levantar assuntos do seu interesse junto das agências, se podem demonstrar que o resultado das avaliações externas não se baseia em vidências sãs. É, portanto, necessário que:</p> <p>a) Haja um Sistema de recursos estabelecido</p> <p>b) Que a instituição seja permitida levantar questões de interesse condizente com o Sistema de Recursos</p> <p>c) Haja um procedimento para atender reclamações levantadas pelo público em Geral;</p> <p>d) Haja processos e procedimentos de recurso e reclamações bem definidos, que são devidamente aplicados; e</p> <p>e) As Reclamações e recursos devem ser tramitados profissionalmente, de um período de tempo previamente acordado</p>	<p>1. <i>Como a Agência assegura que as IES que está a avaliar a justiça das decisões feitas como resultado das avaliações?</i></p> <p>2. <i>Como a Agência usa os resultados da avaliação num ciclo?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos explicando o processo de Recurso (introdução e processamento) • Ligação ao(s) procedimento (s) adhoc • Acessibilidade e disponibilidade dos procedimentos <p>• A análise dos casos deve ser tramitado (case law) se necessário, melhorais do procedimento.</p>

NORMAS E DIRECTRIZES PARA AVALIAÇÃO EXTERNA DE QUALIDADE (PARTE C DAS ASG - QA)

Introdução:

Parte C da ASG-QA é para efeitos de avaliação interna da qualidade das AQQ

A AIQ da QAAs é implementada através da auto-avaliação das suas política, práticas e actividades e/ou para escrutínio/avaliação por uma outra entidade/organização par. É importante que as QAAs façam uma auto-avaliação dos seus próprios processos para garantir que eles se alinhem com as normas internacionais, e que eles respondam as deficiência que o mundo normalmente identificou durante as revisões externas das IES.

Parte C das ASG – QA cobre políticas, processos e actividades da QAA, bem como o seu estatuto legal, visão e missão, recursos humanos e imparcialidade.

NORMA 1. ESTATUTO LEGAL

Norma	Pontos de destaque – perguntas de orientação	Exemplos de boas práticas- Evidências
<p>A AAQ será uma entidade legal com um mandato, âmbito e competências bem definidos. Será reconhecida como uma agência de avaliação de qualidade a nível nacional/regional</p> <p>Directrizes</p> <p>quando a avaliação externa é conduzida para fins regulatórios, as instituições tem certeza que os resultados do processo são aceites dentro do Sistema de Ensino superior, pelos parceiros e pelo público. A AAQ é estabelecida por uma entidade competente.</p> <p>O mandato legal da AAQ especifica, entre outros, a:</p> <p>Sua criação através de um instrumento legal próprio, tal como uma lei ou estatuto orgânico.</p> <p>As suas competências e responsabilidades, incluindo o âmbito das actividades de avaliação de qualidade</p>	<p>1. <i>Comentar sobre o sei estado legal d sua AAQ, isto é, se é criado nos termos duma lei, decreto ou outra qualquer</i></p> <p>2. <i>Considera a sua AAQ ser reconhecida no teu país e região ?</i></p> <p><i>Explica porquê</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lei/decreto que cria a AAQ • Estatuto orgânico que define o mandato, o âmbito e competências • O relatório das actividades da AAQ validou e passou para apreciação superior.

NORMA 2. DECLARAÇÃO DA VISÃO E MISSÃO

Norma	Pontos de destaque – perguntas de orientação	Exemplos de boas práticas- Evidências
<p>O QAA deve ter uma visão escrita e uma declaração de missão ou um conjunto de objectivos, tendo em conta o contexto do ensino superior.</p> <p style="text-align: center;">Diretrizes</p> <p>A visão, a missão e os objectivos mostram que:</p>	<p>1. <i>Comentar na visão e missão da sua AAQ</i></p> <p>2. <i>Que actividades preparou para alcançar a visão, Missão e objectivos estratégicos da AAQ</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plano estratégico das AAQ • Relatórios anuais

NORMA 3. GOVERNANÇA E GESTÃO

Norma	Pontos de destaque – perguntas de orientação	Exemplos de boas práticas- Evidências
<p>A AAQ deverá definir claramente a estrutura que assegure uma governança e Gestão sã e ética, incluindo boas práticas de avaliação de qualidade que sejam pilares da sua missão e mandato legal.</p>		

Directrizes		
<p>A AAQ:</p> <p>(a) Tem liderança qualificada e experiente para supervisionar o desenvolvimento e gestão de boas práticas na avaliação de qualidade no Ensino superior;</p> <p>(b) Tem entidades de governança, tais como o corpo directivo e vários comités, cada com um mandato, competências responsabilidades e posse claros, que deverão ser bem coordenadas para garantir eficiência e eficácia da sua visão, missão e objectivos estratégicos.</p> <p>(c) Tem procedimentos para nomeação de órgão directivos a e chefe executivo.</p> <p>(d) Tem suas políticas e procedimentos para decisões financeiras e de gestão</p> <p>(e) Tem um Sistema de comunicação das suas actividades para disseminação da informação para prestação de contas públicas</p> <p>(f) Garante consulta regular com os parceiros, e acções de acompanhamento em assuntos chaves de política e operações;</p> <p>(g) Promove um alto grau de integridade e capacidade de resposta institucional na gestão de assuntos institucionais, através da advocação e demonstração de honestidade e não-discriminação no tratamento do pessoal e membros do público;</p> <p>(h) Tem processos efectivos para deter, detectando e lidando com má conducta do seu pessoal; e</p> <p>(i) Tem processos sistemáticos, tempestivos e justos para averiguação de reclamações, denúncia e recursos dos funcionários</p>	<p>1. <i>Comentar e reflectir sobre a estrutura de governança da sua organização, incluindo, mas não se limitando a: liderança, corpos directivos e políticas que estão em vigor para garantir o funcionamento próprio da sua AAQ de acordo com as directrizes indicadas.</i></p> <p>2. <i>Providenciar informações em formato tabular, apresentando o número de funcionários na sua AAQ em relação a idade, género e qualificações profissionais académica.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tabela da Organização das AAQ • Política de recrutamento de pessoal • Estratégias de Comunicação • Mecanismos de Mecanismos em vigor

NORMA 4. IMPARCIALIDADE DAS AAQ

Norma	Pontos de destaque – perguntas de orientação	Exemplos de boas práticas- Evidências
<p>As AAQs deverão ser imparciais e autónomos nos seus funcionamentos, resultados, juízos e decisões.</p>		
<p>Directrizes</p> <p>A AAQ faz Juízos e decisões independentes que não se sujeitam a influência de terceiros. A imparcialidade da agência inclui o seguinte:</p> <p>(a) Imparcialidade Organizacional</p> <p>Demonstrado por documentação oficial, tais como leis ou estatutos e instrumentos da governança que estipulam a imparcialidade do trabalho da agência em relação a terceiros (ex.: IES, governos, outros parceiros);</p> <p>(b) Imparcialidade de Funcionamento</p> <p>As definições e funcionamentos dos procedimentos e métodos da agência, nomeação e indicação de peritos externos (incluindo, incluindo disposições de não objecção)</p> <p>(c) Imparcialidade nos resultados formais a decisão final das actividades da avaliação de qualidade mantem-se responsabilidade da AAQ.</p>	<p>1. <i>Comentar sobre a imparcialidade da sua AAQ nos termos do descrito nas directrizes:</i></p> <p>- <i>organizacional</i></p> <p>- <i>de funcionamento</i></p> <p>- <i>imparcialidade dos resultados formais</i></p> <p>2. <i>Levar em conta, ao mínimo pormenor, como a imparcialidade organizacional e de funcionamento são salvaguardados na prática.</i></p> <p>3. <i>como é que a Agência funciona de forma imparcial, de facto, especialmente em termos designação e nomeação dos peritos.</i></p> <p>4. <i>como a agência garante que os resultados dos seus processos de avaliação de qualidade são da sua inteira responsabilidade?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos da Política de imparcialidade • Procedimentos para nomeação do pessoal • Procedimentos para criação e validação normas de AQ • Procedimentos para aprovação de propostas de peritos

NORMA 5. POLÍTICAS, PROCESSOS E ACTIVIDADES

Norma	Pontos de destaque – perguntas de orientação	Exemplos de boas práticas- Evidências
<p>A AAQ deverá realizar as suas actividades de avaliação de qualidade em harmonia com as normas e directrizes articuladas na parte B das ASG-QA</p> <p>Diretrizes</p> <p>É importante que a IES confiem nas AAQ; as agências são transparentes, e descrevem e divulgam os seus objectivos e actividades, âmbito do trabalho, conhecimento, e interação com a IES e outros parceiros.</p>		
<p>As normas e processos de avaliação externa de qualidade são adequados para as actividades centrais de uma instituição ou programa. O que inclui:</p> <p>(a) Ensino e aprendizagem, pesquisa e envolvimento/trabalho social;</p> <p>(b) Recursos tais como financeiros, humanos, e materiais institucionais;</p> <p>(c) Áreas específicas tais como níveis de desempenho, tipos de medições e parâmetros relativos, directrizes gerais ; e</p> <p>(d) Resultados específicos de aprendizagem.</p>	<p>1. <i>Descrever as normas que a sua agência usa quando faz auditorias/acreditação institucional e acreditação/revisão de programas</i></p> <p>2. <i>As IES no seu país estiveram envolvidos na concepção das normas?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Folheto de normas da AAQ

<p>Por forma a exercer as suas funções principais de avaliação externa de qualidade, a AAQ faz as suas auditorias institucionais/acreditação/revisão dos programas regularmente, e providencia, com antecedência, o guião à instituição interessada.</p>	<p><i>3. Descrever as normas que a sua agência usa quando faz auditorias/acreditação institucional e acreditação/revisão de programas</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manual para condução de avaliação/acreditação institucional e de programas
<p>Para garantir transparência, os processos de revisão/avaliação das AAQ's incluem:</p> <p>(a) Validação da auto-avaliação da instituição, tendo em conta os processos e normas da agência;</p> <p>(b) Indicação do júri de revisão de pares externo, composto por especialistas na área e peritos em matérias relacionadas com AQ no Ensino superior;</p> <p>(c) Visita à página Web pelo júri de revisão e entrevistas com vários membros do pessoal e parceiros da instituição</p> <p>(d) Relatório Oral antes de o júri deixar a instituição;</p> <p>(e) Apresentação do relatório preliminar a instituição para correções factuais;</p> <p>(f) Relatório Final da revisão externa para a instituição; e</p> <p>(g) Actividades de acompanhamento das recomendações deixadas no relatório final</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Base de dados para os revisores de pares • Manual para revisores de pares com procedimentos de funcionamento da NORMA.

NORMA 6. CRITÉRIOS E PROCESSOS DE AVALIAÇÃO INTERNA DE QUALIDADE

Norma	Pontos de destaque – perguntas de orientação	Exemplos de boas práticas- Evidências
<p>A AAQ terá políticas e processos de validação interna de qualidade em vigor, relacionados com a definição, garantia e melhoria de qualidade e integridade das suas próprias actividades.</p> <p>Directrizes</p> <p>A AAQ presta contas aos seus parceiros e rege-se por altas normas profissionais e integridade, seguindo princípios orientadores e éticos, e disponibiliza políticas, processos e procedimentos de avaliação interna de qualidade na sua página electrónica. As decisões das AAQ são imparciais, rigorosos, exaustivos, justos e consistentes, ainda que a apreciação seja feita por um outro júri. As políticas garantem, portanto:</p> <p>(a) Objectividade e justiça em todas as apreciações, decisões e conclusões;</p> <p>(b) As normas e directrizes para avaliação externa de qualidade para as IES's são de natureza geral, não são prescritivos e não interferem com a autonomia das instituições mas ajudam a garantir que todos parceiros e comunidade internacional todo profissionalismo, visibilidade, transparência, credibilidade, integridade, e prestação de contas públicas no sub-sector do Ensino superior.</p> <p>(c) Contributo nos mecanismos nacionais, regionais, continentais e internacionais estabelecidas para integridade, transparência e prestação de contas públicas, e</p> <p>(d) Profissionalismo e aceitação pública:</p> <p>i. Todos indivíduos envolvidos nas suas actividades são competentes e agem profissional e eticamente,</p> <p>ii. Mecanismos internos e externos de feedback tempestivos levam a melhoramento contínuo dentro da agência,</p> <p>iii. Protege contra intolerância de qualquer tipo ou discriminação'</p> <p>iv. Delinear comunicação apropriada com autoridades pertinentes nas jurisdições onde elas operam, e</p> <p>v. Qualquer actividade executada e materiais produzidos por consultores estão alinhadas com as suas normas e directrizes e com os de ASG-AQ</p>	<p><i>1. Descrever e comentar sobre as etapas definidas pela sua AAQ para garantir qualidade das actividades. Estas etapas incluem, mas não se limitam a: criação de uma política de avaliação interna de qualidade da AAQ, seus fins e objectivos; o profissionalismo de todos indivíduos envolvidos nas suas actividades; mecanismos de feedback em vigor, a participação de instituições de ensino superior na concepção das normas para avaliação externa de qualidade e a produção de relatórios sumário que descrevem e analisam as tendências gerais da revisão externa.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Avaliação Interna de Qualidade • Mecanismos de Feedback em vigor • Relatório sumário

A AAQ garante que as normas e processos usados para avaliação externa sejam pré-determinados, pré-definidos, divulgados e disponibilizados para as instituições antes dos procedimentos de avaliação externa de qualidade. A AAQ garante que:

(a) Os procedimentos e normas usadas para garantir a qualidade e relevância das IES's, tais como auto-avaliação institucional ou de programas e procedimentos de avaliação de qualidade, tem mecanismos de acompanhamento adequados para as recomendações e acções para melhoramento adicional.

(b) Existe uma análise temática (elaboração de sumários de relatórios), realizada de tempo em tempos, que descreve e analisa as tendências nas conclusões de revisões externas, análise e avaliação das instituições e seus programas possíveis orientações de políticas

2. Como a sua Agência assegura que as normas da AEQ são de uso fácil e mais acessíveis para todas as IES, incluindo as que funcionam em áreas remotas, onde o acesso à internet ainda é um desafio?

NORMA 7. RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS

Norma	Pontos de destaque – perguntas de orientação	Exemplos de boas práticas- Evidências
<p>A AAQ deve dispor de recursos humanos, financeiros adequados e apropriados e recursos materiais para cumprir efectiva e eficientemente o seu mandato de avaliação qualidade</p> <p style="text-align: center;">Directrizes</p> <p>A AAQ dispõe de fundos adequados para prossecução da sua visão, missão e objectivos de:</p> <p>(a) Garantir que dispõe de instalações adequadas à altura das suas actividades de AQ;</p> <p>(b) Recrutar recursos humanos adequados e qualificados, para exercer as suas funções de AQ, tendo em conta o género, grupos desfavorecidos e pessoas portadoras de deficiências.</p> <p>(c) Garantir melhorias das suas práticas e desenvolvimento; e</p> <p>(d) Informar ao público sobre as actividades e resultados</p>	<p>1. <i>Descrever e analisar os recursos humanos, financeiros e materiais de que a sua AAQ dispõe para efectivamente exercer as suas funções.</i></p> <p>2. <i>Demonstrar como a estrutura financeira e humana da Agência assegura a sustentabilidade das suas actividades dentro do âmbito e em harmonia com as ASG – QA.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orçamentos anuais e demonstrações financeiras não auditadas das AAQ's • Plano estratégico • Balanço das actividades • Relatório dos activos • Uma tabela ilustrativa das estatísticas dos funcionários, em função das habilitações literárias, do género e idade.

NORMA 8. AVALIAÇÃO COMPARATIVA, NETWORKING E COLABORAÇÃO

Norma	Pontos de destaque – perguntas de orientação	Exemplos de boas práticas- Evidências
<p>As AAQ deverão promover e participar em iniciativas, workshops e conferência internacionais sobre a avaliação de qualidade para troca de partilha de experiências e boas práticas.</p> <p>Directrizes</p> <p>É importante que AAQ mantenha-se relevante nas suas actividades. A AAQ:</p> <p>(a) Colabora com todos órgão pertinentes, tais como ordens profissionais para AQ e acreditação;</p> <p>(b) Partilha informações precisas, credíveis e de acesso fácil sobre as normas para registo/licenciamento e AQ de todos modos de leccionação;</p> <p>(c) Contribue para o elaboração e/ou actualização de convenções nacionais, regionais, continentais e internacionais de reconhecimento de cursos e qualificações e serve de centro nacional e regional, consoante o caso.</p> <p>(d) Toma parte em acordos bilaterais e multilaterais para facilitar o reconhecimento ou definição de equivalências das qualificações de cada país, baseado em procedimentos e Normas constantes dos acordos para reconhecimento dos cursos e qualificações; e</p> <p>(e) Contribue nos esforços regionais, continentais e internacionais para melhoria de acesso à informações, inteligíveis das IES ou provedores.</p>	<p>1. <i>Descrever e analisar as políticas de internacionalização, seus fins, objectivos e as actividades que realmente estão a ser realizadas dentro do âmbito da política.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Política de internacionalização • Estrutura de internacionalização e relatórios das IES's. • Exemplos de actividades realizadas conforme as directrizes • Relatório de avaliação comparativa

NORMA 9. REVISÃO PERIÓDICA DAS AAQ's

Norma	Pontos de destaque – perguntas de orientação	Exemplos de boas práticas- Evidências
<p>A AAQ passará por revisões periódicas internas e externas, por forma a demonstrar o seu cumprimento das ASG-AQ.</p> <p>Directrizes</p> <p>As AAQ tem um Sistema para uma AQ das suas próprias práticas e actividades que reforçam flexibilidade face a natureza volátil do Ensino superior, eficácia das suas operações, e a sua contribuição para o alcance dos seus objectivos. A AAQ, portanto:</p>	<p>1. <i>Com que frequência a AAQ passa por uma revisão interna e externa?</i></p>	
<p>(a) Realiza, periodicamente, uma auto-avaliação interna inteligível dos seus processos, práticas e actividades, incluindo análise de dados;</p> <p>(b) Assegura que as recomendações feitas são disponibilizadas e implementadas;</p> <p>(c) Dependendo do contexto do Sistema de AQ, para as AAQ's, a revisão cíclica é realizada preferencialmente de cinco em cinco anos</p>	<p>2. <i>Considere, ao mínimo pormenor, como a AAQ realiza as suas actividades e auto-avaliação.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relatórios internos e externos da revisão • Procedimentos de avaliação