FORMAÇÃO DA HAQAA3 SOBRE GARANTIA DE QUALIDADE EXTERNA · PALESTRA DE ABERTURA

Qualidade e Garantia da Qualidade no Ensino Superior

Conceitos, percursos e a vertente humana da qualidade

Dra. Tess Goodliffe

Diretora de Garantia da Qualidade, Planeamento e Acreditação, Universidade de Sohar, Omã

12 de novembro de 2026 · Online

Harmonização, Garantia da Qualidade e Acreditação em África

HAQAA3

SOBRE MIM

A qualidade vista sob três perspetivas

A agência

Conselho de Acreditação de Omã, a ajudar a construir um sistema nacional de garantia de qualidade e a Rede de Qualidade de Omã (2006)

A instituição

Diretor de Garantia da Qualidade, Planeamento e Acreditação, Universidade de Sohar

O avaliador

Avaliações externas em Omã e na região; estudo da SARUA sobre a garantia de qualidade interna na SADC (2022–23)



SESSÃO DE HOJE

Três perguntas e as vossas opiniões entre elas

1 O que é a qualidade no ensino superior?

2 **O que é a garantia da qualidade e por que razão se desenvolveu?**

3 Onde estamos agora? Desafios e tendências

AQUECIMENTO · NO CHAT

Pensem numa experiência de aprendizagem que tenha sido verdadeiramente de qualidade.

Numa palavra: o que é que a tornou de qualidade?

1

O que é a qualidade no ensino superior?

Um conceito controverso, com muitas interpretações

CINCO FORMAS DE ENCARAR A QUALIDADE · HARVEY & GREEN (1993)

A qualidade não é uma coisa única

⭐	**Excecional**	Excelência, padrões elevados, a elite
✅	**Consistência**	Acertar sempre, zero defeitos
💼	**Adequação à finalidade**	Cumprir a missão definida pela instituição
📊	**Relação qualidade-preço**	Eficiência e responsabilização na gestão dos fundos públicos
💡	**Transformação**	Transformar e capacitar o aluno

O OBJETIVO É IMPORTANTE

Adequação *à* finalidade e adequação *da* finalidade

Adequação *à* finalidade

A instituição cumpre o que promete?

Adéquação *à* finalidade

Será essa missão a mais adequada para os seus estudantes, para o seu país e para a sociedade?

Nos contextos africanos e do Golfo, a questão da finalidade envolve **relevância, acesso e equidade, desenvolvimento nacional** e **bem público**, e não apenas excelência e classificações.


É uma Lança
É um Ventoinha
É uma parede
É uma corda
É uma Cobra
É uma árvore

PARTES INTERESSADAS

De quem é a qualidade?

Alunos

Aprendizagem, apoio, tratamento justo, um futuro

Docentes

Padrões disciplinares, liberdade académica

Empregadores

Licenciados com competências relevantes

Governo

Responsabilização, boa gestão dos fundos públicos

Sociedade

Bem público, desenvolvimento, cidadania

Agências**de garantia da qualidade**

Equilibrar todos estes aspetos, de forma justa e transparente

Cultura da qualidade: estruturas e valores partilhados

Aspetos estruturais e de gestão

Políticas, processos, funções, dados e análises que coordenam o trabalho de qualidade. Estes podem ser concebidos, documentados e auditados.

Culturais e psicológicos

Valores partilhados, confiança, empenho e sentido de pertença.
Estes não podem ser impostos; desenvolvem-se através da participação e da liderança.

Só se tornam uma cultura de qualidade quando estão **interligados**, através da comunicação e da participação. Procedimentos sólidos com um compromisso fraco geram **conformidade**. O compromisso sem estrutura gera **boas intenções que se desvanecem**.

A cultura de qualidade não pode ser simplesmente imposta: é moldada pelo contexto, pela confiança e pela forma como as pessoas vivenciam o trabalho de qualidade.

ENQUETE RÁPIDA

Qual é a visão de qualidade mais forte no seu sistema nacional atualmente?

1 Excepcionalidade · **2** Consistência · **3** Adequação à finalidade · **4** Relação qualidade-preço · **5** Transformação

2

O que é a garantia da qualidade?

Da noção de qualidade aos sistemas que a protegem e a promovem

A garantia*de qualidade* envolve três tensões

Garantia da qualidade: as políticas, os processos e as ações através dos quais a qualidade do ensino superior é mantida e melhorada, e a confiança nela é transmitida a terceiros.

Quem o faz?	**Porquê?**	**Até que nível?**
Garantia de qualidade interna: a própria instituição	Prestação de contas: comprovar	Limiar: padrões mínimos
Garantia de qualidade externa: agências, pares	Aperfeiçoamento: melhorar	Aperfeiçoamento: para além do limiar

COMO FUNCIONA A GARANTIA DE QUALIDADE NA PRÁTICA

A garantia de qualidade é um ciclo, não um processo pontual

1 Dados

São dados suficientes para agir? Taxa de resposta, discriminada por grupo?

2 Análise

Alguém perguntou porquê, e não apenas o quê?

3 Decisão

Existe um responsável, um prazo e recursos?

4 Ação

A ação aborda a causa, e não apenas o sintoma?

5 Comunicação

As pessoas que deram feedback foram informadas sobre o que mudou?

6 Verificação do impacto

O sucesso é avaliado com base no que mudou para os alunos?

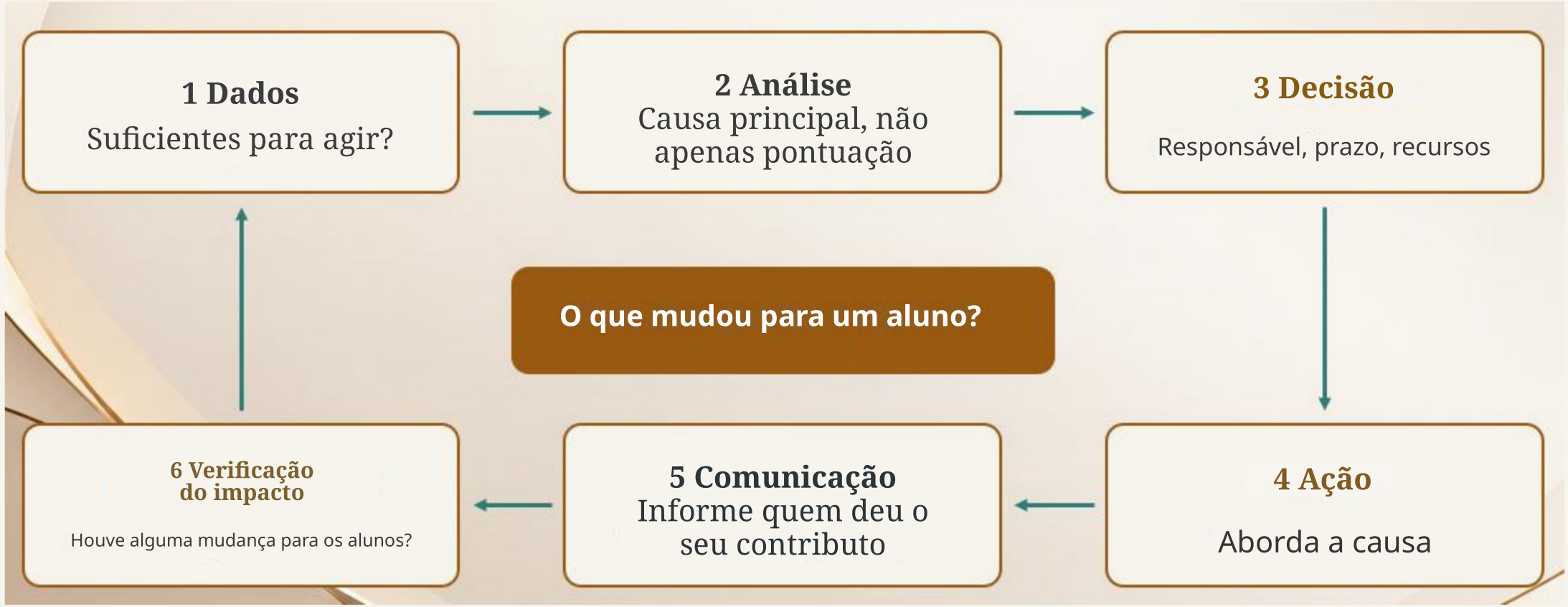
COMO FUNCIONA A GARANTIA DA QUALIDADE NA PRÁTICA

Um exemplo prático

- Um inquérito aos estudantes revela 58% de satisfação com o aconselhamento académico (meta de 70%), com uma taxa de resposta de 14%, relatada apenas ao nível da instituição.
- A ata da comissão indica «Resultados tomados em conta».
- É realizado um workshop; 22 dos 55 orientadores participam; o plano de ação é marcado como «Concluído».
- No ano seguinte: os resultados indicam 59%.
- Numa faculdade, cada orientador continua a ter mais de 60 estudantes, e nunca foi comunicado aos estudantes que alguma medida tivesse sido tomada.

COMO FUNCIONA A GARANTIA DE QUALIDADE NA PRÁTICA

A garantia de qualidade é um ciclo, não um processo



A ARMADILHA DA CONFORMIDADE · NEWTON (2000)

Alimentar a besta ou melhorar a qualidade?

Melhorar a qualidade

- Os dados são discriminados e alguém pergunta porquê
- As ações visam as causas, com um responsável e um prazo
- Os alunos ficam a saber o que mudou graças ao seu feedback
- A autoavaliação é sincera quanto aos pontos fracos
- O sucesso é avaliado com base no que mudou para os alunos

⚠ Alimentar a besta

- Os relatórios são «tomados em conta»; o arquivo de provas cresce
- Os planos de ação são «concluídos» assim que a atividade é realizada
- Os colaboradores escrevem para o revisor, não para os colegas
- A autoavaliação mostra apenas os pontos fortes
- A atividade atinge o pico antes de uma revisão e, depois, diminui

O teste para qualquer processo de garantia de qualidade: **o que mudou para um aluno devido a isto?**

NÍVEIS DE GARANTIA DA QUALIDADE

Do continente para a sala de aula

Continental	ASG-QA, PAQAF, AfriQAN, a iniciativa HAQAA
Regional	Quadros da SADC, redes regionais, SARUA
Nacional	Agências de garantia da qualidade e avaliação externa · ASG-QA, Partes B e C
Institucional	Garantia de qualidade interna, cultura e prática quotidiana · ASG-QA Parte A

PORQUÊ ESTE CRESCIMENTO?

Seis fatores que tornaram a garantia da qualidade «popular»

Massificação e maior acesso

Crescimento dos prestadores privados

Educação transfronteiriça e online

Responsabilização pelo financiamento público

Mobilidade e reconhecimento das qualificações

Classificações e concorrência

UMA BREVE HISTÓRIA

A garantia da qualidade torna-se global e ganha uma dimensão africana

1991
Fundação da INQAAHE

2005
Normas e Orientações Europeias (ESG)

2009
AfriQAN criada

2014
Convenção de Adis Abeba sobre o reconhecimento

2015
Revisão das ESG

2018
Lançamento da ASG-QA

Hoje
HAQAA3, PAQAF, harmonização regional

Laranja: marcos africanos · Azul: marcos internacionais

Garantia*de qualidade* na SADC



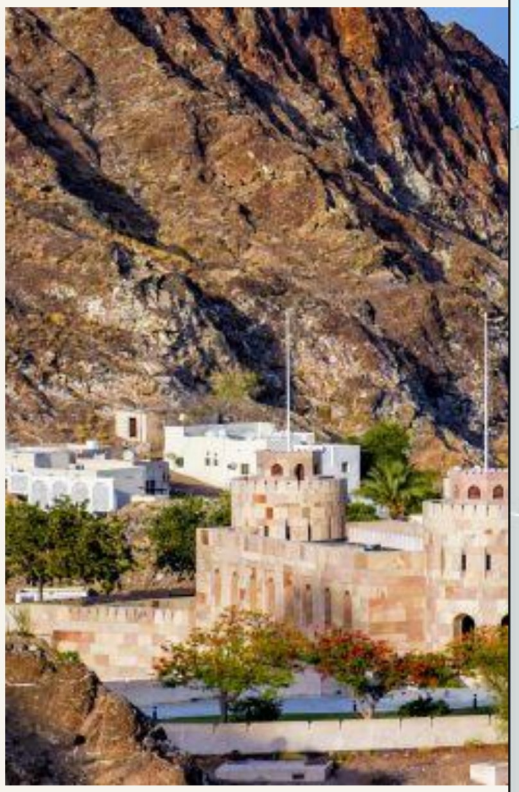
Agência ou conselho dedicado à garantia da qualidade no ensino superior
ou conselho

Autoridade responsável pelas qualificações no ensino superior

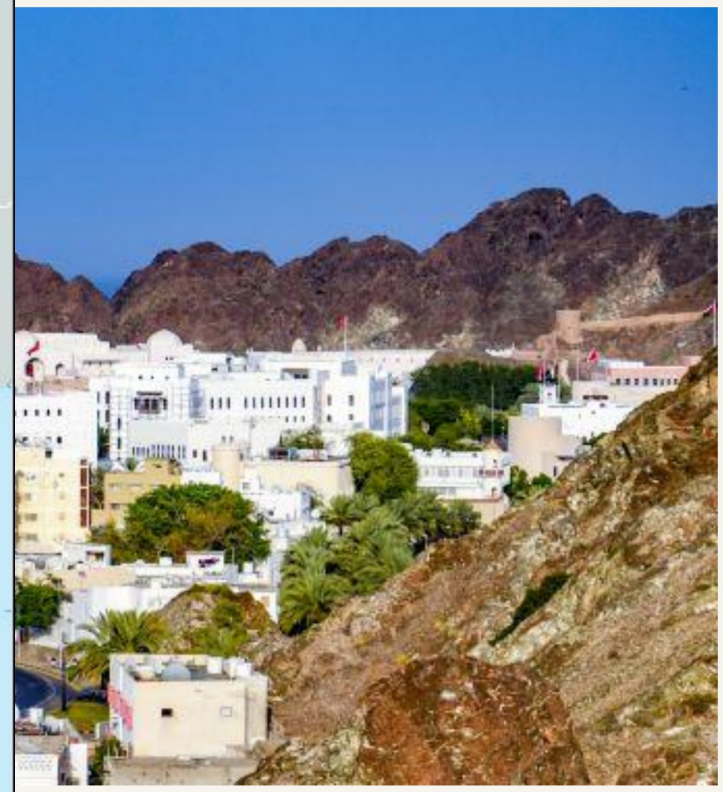
Ministério ou unidade de coordenação nacional

Connosco hoje: Angola, Botsuana, Essuatíni, Maláui, Maurícia, Moçambique (anfitrião), Seicheles, África do Sul, Zâmbia, Zimbábue, além de Cabo Verde, Guiné-Bissau e São Tomé e Príncipe

Mapa em mosaico, sem escala. Baseado em Hoosen, Chetty & Butcher (2018), com alterações de nome posteriores




TURQUIA
MAR CASPIO
ÁSIA
CHIPRE
SÍRIA
MAR
MAR LÍBANO
ISRAEL
IRAQUE
IRÃO
JORDÂNIA
KUWAIT
Golfo Pérsico
BAHREIN
CATAR
ARÁBIA SAUDITA
ARÁBIA EMIRADOS
MAR VERMELHO
OMÃ
ÁFRICA
IÉMEN
MAR ARÁBIO
Golfo de Áden
0 100 100 200 milhas
0 100 200 km
© Encyclopædia Britannica, Inc.



UM CASO DE FORA DA REGIÃO · OMÃ

De uma miscelânea importada a um sistema nacional

Década de 1990

As instituições de ensino superior privadas crescem através de afiliações estrangeiras, importando cada uma as regras de garantia da qualidade do seu parceiro

2006

Plano Nacional de Qualidade, além de uma rede de instituições entre pares (OQN) para reforçar as capacidades

2010 – 2026

A agência de acreditação amadurece; surgem normas institucionais e para os programas; a rede transforma-se numa associação (2018)



Lição: as normas estabelecem o mínimo exigido, mas são as pessoas e as redes que constroem a cultura.

É A SUA VEZ · NO CHAT

O que motivou a garantia da qualidade no seu país ou a criação da sua agência?

3

Onde estamos agora?

A perspetiva a partir do interior das instituições e o que isso significa para as agências



SARUA: Situação atual da garantia interna de qualidade

Projeto de investigação realizado em 2021-22, publicado em 2023

Os sistemas estão implementados. A cultura ainda está a adaptar-se.

A conformidade é o motor

O cumprimento dos requisitos externos de garantia da qualidade continua a ser o principal motor da garantia da qualidade interna

O pessoal responsável pela garantia da qualidade sente-se isolado

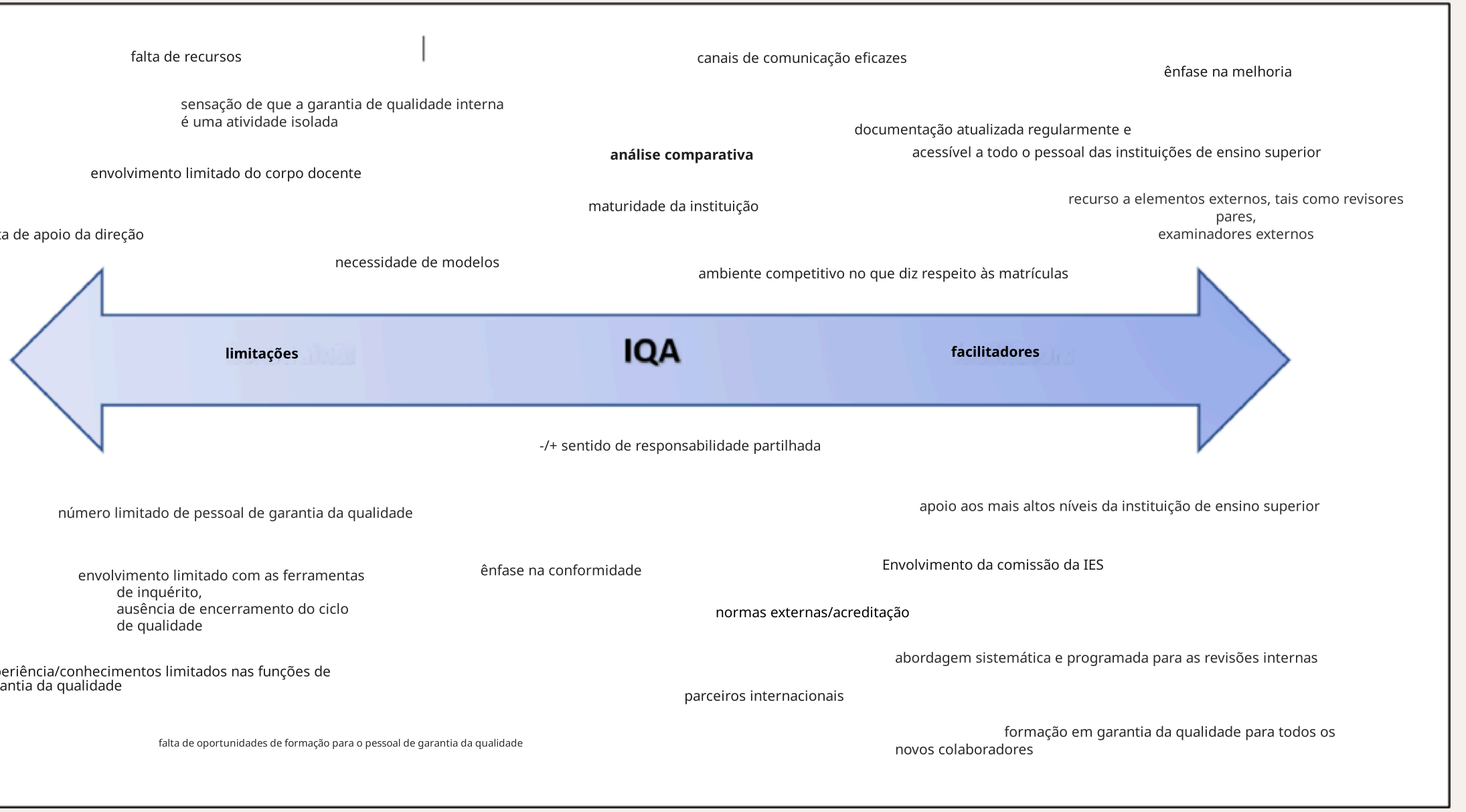
Frequentemente com recursos insuficientes e vistos como «polícia» ou burocracia

Os ciclos permanecem abertos

Os dados são recolhidos, mas nem sempre são implementadas alterações ou comunicados os resultados

As pessoas querem interagir

Existe uma forte procura por formação e por uma comunidade de prática


falta de recursos
canais de comunicação eficazes
ênfase na melhoria
sensação de que a garantia de qualidade interna é uma atividade isolada
documentação atualizada regularmente e acessível a todo o pessoal das instituições de ensino superior
análise comparativa
envolvimento limitado do corpo docente
maturidade da instituição
recurso a elementos externos, tais como revisores pares, examinadores externos
falta de apoio da direção
necessidade de modelos
ambiente competitivo no que diz respeito às matrículas
limitações
IQA
facilitadores
-/+ sentido de responsabilidade partilhada
número limitado de pessoal de garantia da qualidade
apoio aos mais altos níveis da instituição de ensino superior
ênfase na conformidade
Envolvimento da comissão da IES
envolvimento limitado com as ferramentas de inquérito, ausência de encerramento do ciclo de qualidade
normas externas/acreditação
abordagem sistemática e programada para as revisões internas
experiência/conhecimentos limitados nas funções de garantia da qualidade
parceiros internacionais
formação em garantia da qualidade para todos os novos colaboradores
falta de oportunidades de formação para o pessoal de garantia da qualidade

O QUE AJUDA, O QUE IMPEDE

Imagens espelhadas

O que ajuda

- Apoio da direção da instituição
- Formação para todo o pessoal, não apenas para o pessoal de garantia da qualidade
- Comunicação clara e bidirecional
- Revisão por pares, examinadores externos, análise comparativa
- Partilha de boas práticas

! Obstáculos

- Apoio fraco da gestão, relatórios pouco claros
- Financiamento limitado e pessoal de garantia da qualidade insuficiente
- Resistência à mudança
- Foco exclusivo na conformidade
- Elevada rotatividade do pessoal destacado

Adaptado de SARUA (2023), Figura 19 · 23

Comunidades de prática: aprender em conjunto

Domínio

Uma preocupação comum que é importante para as pessoas. Na OAQHE, este domínio alargou-se da preparação de auditorias à acreditação, à utilização de dados, à IA e ao bem-estar dos estudantes.

Comunidade

Relações de confiança entre instituições. A OAQHE reúne membros dos setores público e privado, um Conselho de Administração composto por voluntários eleitos e membros individuais e estudantes.

Prática

Um repertório partilhado construído através da ação conjunta: webinars sobre a saúde mental dos estudantes durante a pandemia, ensino online e a voz dos estudantes; um Dia da Qualidade anual.

O pessoal responsável pela qualidade trabalha frequentemente num «terceiro espaço» entre as funções académicas e administrativas e pode sentir-se isolado.
As comunidades criam **capital social**: a confiança e a reciprocidade que tornam a cooperação possível.

ENTÃO, O QUE ISSO SIGNIFICA PARA AS AGÊNCIAS?

A forma como concebemos a garantia de qualidade externa molda o que acontece no interior das instituições

- Criem confiança, não medo: revisão por pares e diálogo
- Seja um promotor de capacidades, além de um avaliador
- Manter as avaliações proporcionadas e centradas nos resultados
- Apoiar redes e comunidades de prática

TENDÊNCIAS A ACOMPANHAR

Para além da conformidade: o que está a mudar

Impacto social e valor público

IA e integridade académica

transfronteiriça

Microcredenciais

Os estudantes como parceiros na garantia da qualidade

Dados, painéis de controlo e análises Oferta online e

Sustentabilidade e os ODS

Avaliação baseada no risco e proporcional

É A SUA VEZ · NO CHAT

Que mudança faria com que a garantia da qualidade no seu sistema se centrasse mais na aprendizagem do que na conformidade?

O que mudou para um aluno devido a isto?

Quem utilizou o resultado?

Identifique a função e a decisão que isso influenciou. Se ninguém o utilizou, trata-se de evidência, não de informação.

O ciclo foi fechado?

As pessoas que deram feedback foram informadas sobre o que mudou e alguém verificou o impacto?

Continuaríamos a fazê-lo?

Se amanhã ninguém nos avaliasse, este processo sobreviveria? Se não, redesenhe-o.

Quem aprendeu com quem?

Que colegas, redes ou alunos contribuíram para isso? A qualidade melhora quando a prática é partilhada.

Experimente isto este mês: escolha um processo que gere ou avalie e acompanhe um resultado ao longo das seis etapas do ciclo: dados, análise, decisão, ação, comunicação e verificação do impacto.



Que tipo de cultura de qualidade espera inspirar na sua instituição?

TRÊS CONCLUSÕES

A qualidade é construída pelas pessoas, não apenas pelas normas

A qualidade tem muitos significados: seja claro sobre de quem é e porquê

A garantia de qualidade externa funciona melhor quando reforça a garantia de qualidade interna

As redes e a confiança transformam os sistemas numa cultura de qualidade

Obrigado · Obrigada · Dra. Tess Goodliffe · tessgoodliffe@gmail.com

Referências (1 de 2)

Comissão da União Africana (2018) Normas e Orientações Africanas para a Garantia da Qualidade no Ensino Superior (ASG-QA). Adis Abeba: AUC / Iniciativa HAQAA.

ENQA, ESU, EUA e EURASHE (2015) Normas e Orientações para a Garantia da Qualidade no Espaço Europeu do Ensino Superior (ESG). Bruxelas.

Associação Europeia de Universidades (2006) Cultura de Qualidade nas Universidades Europeias: Uma Abordagem de Baixo para Cima. Bruxelas: EUA.

Goodliffe, T., Ismail, M. K. e Al-Maawali, W. (2027) Da Prática Partilhada ao Valor Público: Construir Comunidades de Qualidade para Além da Conformidade. Proposta de sessão para a Conferência INQAAHE 2027.

Harvey, L. & Green, D. (1993) Definir a qualidade. Assessment & Evaluation in Higher Education, 18(1), 9–34.

Harvey, L. e Stensaker, B. (2008) Cultura da qualidade: compreensões, limites e ligações. European Journal of Education, 43(4), 427–442.

Hoosen, S., Chetty, Y. & Butcher, N. (2018) Situação atual: Garantia de qualidade regional na África Austral (SADC). Bona: DAAD.

INQAAHE (2026) Conferência da INQAAHE 2027 – Convite à apresentação de propostas: Para além da conformidade: Reimaginar a qualidade através da perspetiva dos valores humanos.

Lajinian-Magarian, A., Al Habsi, F. e Goodliffe, T. (2011) Rede de Qualidade de Omã: Avaliação da Eficácia. Artigo apresentado na conferência da INQAAHE.

Lave, J. e Wenger, E. (1991) Aprendizagem Situada: Participação Periférica Legítima. Cambridge University Press.

Mayne, J. (2001) Abordar a atribuição através da análise da contribuição. Canadian Journal of Program Evaluation, 16(1), 1–24.

Referências (2 de 2)

Ministério do Ensino Superior de Omã (2006) Plano para um Sistema de Gestão da Qualidade do Ensino Superior de Omã (O Plano de Qualidade). Mascate.

Moore, M. H. (1995) Criar valor público: gestão estratégica na administração pública. Harvard University Press.

Nahapiet, J. & Ghoshal, S. (1998) Capital social, capital intelectual e a vantagem organizacional. Academy of Management Review, 23(2), 242–266.

Newton, J. (2000) Alimentar a besta ou melhorar a qualidade? Quality in Higher Education, 6(2), 153–163.

Oman Observer (2026, 12 de janeiro) Sua Majestade emite 16 decretos reais [Decretos Reais 12/2026 e 14/2026].

SARUA (2023) Situação atual da garantia interna de qualidade na SADC: Relatório Final (elaborado por T. Goodliffe). Joanesburgo: SARUA / HAQAA2.

UNESCO (2014) Convenção revista sobre o reconhecimento de estudos, certificados, diplomas, graus académicos e outras qualificações académicas no ensino superior nos Estados africanos (Convenção de Adis Abeba).

Wenger, E. (1998) Comunidades de Prática: Aprendizagem, Significado e Identidade. Cambridge University Press.

Wenger, E., Trayner, B. e de Laat, M. (2011) Promoção e Avaliação da Criação de Valor em Comunidades e Redes: Um Quadro Conceptual. Open Universiteit.

Whitchurch, C. (2008) Identidades em mudança e fronteiras difusas. Higher Education Quarterly, 62(4), 377–396.

Wilkinson, D. e Aspey, P. (2010) Avaliação da OQN: Relatório Final. Remarkable Performance Ltd, Oman Quality Network e o British Council.