



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE
Conselho Nacional de Avaliação da Qualidade do Ensino Superior (CNAQ)

Manual de Avaliação Externa de Instituições

Draft 1

Março de 2016

Ficha técnica

Título: Manual de Avaliação Externa de Instituições

Editor: Conselho Nacional de Avaliação da Qualidade do Ensino Superior (CNAQ)

Revisto por:

JeffyMukora (Coordenador)

Gizelda Barreto

Irene Mendes

Membros Executivos do CNAQ

Ana Maria Nhampule, Presidente

Hilário Langa, Director Executivo

JeffyMukora, Director Executivo

Membros Não-executivos do CNAQ

Armindo Tiago

Maria de Fátima Arthur

Patrício Langa

Samaria Tovela

Tiragem

2ª Edição

Prefácio

O presente Manual de Avaliação Externa de Instituições é um documento essencial para as equipas que vão participar no processo de avaliação externa da qualidade de instituições do ensino superior e para as IES's, em geral. Resulta da actualização dos anteriores manuais de avaliação externa da qualidade, tendo em conta as lições apreendidas na experiência-piloto de avaliação externa da qualidade, realizado pelo CNAQ em 2014, da contribuição de saberes de vários profissionais da área do ensino superior e de outras experiências em várias partes do mundo.

O Manual de Avaliação Externa de Instituições aborda, de forma concisa e detalhada, aspectos relacionados com a garantia da qualidade do ensino superior desde o seu enquadramento legal, finalidade da avaliação externa, as etapas do processo, aspectos metodológicos, indicadores da qualidade para avaliação, principais intervenientes e respectivos papéis.

Para além de contribuir para a melhoria da qualidade do ensino superior em Moçambique, pretende-se que o presente manual seja igualmente útil para as IES's no processo da elaboração dos seus manuais de auto-avaliação e eventual avaliação por pares.

Reconhecemos que o manual é uma obra dinâmica, podendo por isso ser melhorado graças aos contributos que possam advir dos potenciais leitores e críticos do mesmo.

Maputo, Março de 2016

Ana Maria Nhampule, PhD, (Professora Auxiliar)
Presidente do CNAQ

Índice

0. Introdução.....	8
1. Objectivos da avaliação externa de instituições	11
1.1 Objectivos gerais da avaliação externa de instituições	11
1.2 Objectivos específicos da avaliação externa de instituições.....	12
1.3	Incidência da avaliação externa de instituições 12
2. Princípios da avaliação externa de instituições	14
3. Normas, características e estrutura do relatório	15
3.1 Normas a ter em conta na redacção dosRPAE.....	15
3.2 Características do RAE	16
3.3 Estrutura do RAE.....	17
4.A CAE de instituições	18
4.1. Composição da CAE.....	18
4.2. Funções da CAE	18
4.2.1 Comuns a todos os membros da CAE	18
4.2.2 Específicas do coordenador da CAE.....	19
4.2.3 Específicas do professor socializado.....	20
4.2.4 Específicas do Especialista.....	20
4.2.5 Específicas do Gestor de Procedimentos.....	21
5.Etapas da avaliação externa de instituições.....	22
5.1 Etapa 1: recepção do RAA, constituição e formação da CAE.....	23
5.2 Etapa 2: apreciação do RAA.....	23
5.3 Etapa 3:preparação da visita	24
5.4 Etapa 4: realização da visita.....	25
5.5Etapa 5: versão provisória do RAE.....	31
5.6 Etapa 6: contraditório.....	32
5.8. Etapa 8: o momento após-avaliação externa de instituições.....	33
5.8.1 Cessação das responsabilidades da CAE e apreciação do trabalhorealizado	33
6. Indicadores da qualidade para avaliação de instituições.....	34
7. Mapa de indicadores, padrões, critérios de verificação e sistema de pontuação: como usá-lo	35
7.1 Descrição do mapa	36
7.2 Como usar o instrumento	36
7.3 Como preencher o instrumento	37
7.4 Como pontuar	37
7.5 Como resumir os resultados.....	37
8.6. Como Classificar	39
Resumo do Mapa de Indicadores	39
8.6 Como classificar	41
Bibliografia.....	45
Anexos.....	46
Anexo 1 – Estrutura do RAE.....	47
Anexo 1- Mapa de indicadores, padrões e critérios de verificação:	72
8.6. Como Classificar	130

Resumo do Mapa de Indicadores130

Índice de figuras

<u>Figura 1: Organização do trabalho da CAE</u>	20
---	----

Índice de tabelas

<u>Tabela 1: Como resumir os resultados</u>	Erro! Marcador não definido.
<u>Tabela 2: Escala de desempenho versus pontuação</u>	40
<u>Tabela 3: Tabela de acreditação</u>	41

0. Introdução

Tem-se vindo a assistir, desde as últimas décadas do século XX, a uma notável importância do ensino superior, para o crescimento dos indivíduos e para o desenvolvimento sócio-cultural e económico dos países e sociedades. Nesse contexto, a avaliação da qualidade dos sistemas e instituições educacionais tornou-se um assunto de grande importância não apenas para governos e instituições, mas também, de uma forma geral, para toda a sociedade.

Passados mais de trinta anos desde a emergência do assunto qualidade, ainda não existem respostas definitivas para questões como: “*O que é qualidade do ensino superior?*” “*Pode estabelecer-se um conceito único de qualidade do ensino superior?*” “*Um sistema de ensino superior considerado de qualidade num país em desenvolvimento seria visto da mesma forma num país desenvolvido?*”

Provavelmente, uma das palavras mais empregadas nos trabalhos e pesquisas no campo do ensino superior é “qualidade”. De acordo com Santiago (1999), os contextos em que surge o assunto: “qualidade do ensino superior” são diferentes, conforme as especificidades dos países e das próprias instituições. Onde já existia uma elevada competição de mercado, a adopção de programas da qualidade justificou-se principalmente como reacção às pressões externas na competição por clientes, isto é, estudantes e financiamento. Noutros países, o aumento da autonomia induziu à criação de dispositivos de controlo *a posteriori* da qualidade por meio de avaliações para auto-regulação ou de auditorias externas para acompanhamento dos sistemas pelas administrações centrais.

Diversas definições de qualidade começaram então a surgir durante a década de 80, mas é a partir do ano 2000 que surgem vários autores a pronunciarem-se acerca deste assunto, dentre os quais destaca-se Demo (2006, p.11) que diz que a qualidade “*tem a ver com a profundidade, perfeição, principalmente com a participação e criação*”.

Moçambique não ficou alheio a este contexto em torno da qualidade. É assim que, depois de várias reflexões sobre *qualidade e avaliação da qualidade* a nível do ensino superior, surge o Decreto nº 63/2007 de 31 de Dezembro que estabelece o *Sistema Nacional de Avaliação, Acreditação e Garantia da Qualidade do Ensino Superior em Moçambique*, (SINAQES). Este, combinado com o Decreto nº 64/2007, estabelece os *Estatutos do Conselho Nacional de Avaliação da Qualidade do Ensino Superior* (CNAQ) que definem, no geral, o regime jurídico e o âmbito legal de actuação do SINAQES, que lhe atribuem as seguintes competências:

1. desenvolver e promover o princípio da cultura de procura constante da qualidade dos serviços prestados à sociedade pelas instituições de ensino superior (IES's);
2. identificar, desenvolver e implementar normas e indicadores da qualidade;
3. informar a sociedade sobre a qualidade do ensino nas IES's;
4. apoiar na identificação de problemas do ensino superior (ES) e no esboço de mecanismos da sua resolução, assim como na definição das políticas do Estado para o sector; e
5. concorrer para a integração do ES moçambicano na região e no mundo.

O SINAQES compreende três sub-sistemas:

- a) sub-sistema de auto-avaliação;
- b) sub-sistema de avaliação externa;
- c) sub-sistema de acreditação.

A prossecução dos objectivos da avaliação da qualidade e da acreditação desenvolve-se através da auto-avaliação e posterior avaliação externa (AE) e que, no contexto deste manual, se trata da avaliação de instituições.

A avaliação das instituições é feita, portanto, através das suas unidades orgânicas (UO's). Ao se avaliarem as diferentes UO's, fazem, igualmente, a avaliação da instituição. O mesmo acontece na avaliação de cursos e/ou programas, na medida em que o processo avaliativo começa com a própria UO.

Neste contexto, AE é o processo que se realiza através de avaliadores externos sem relação com a IES que se encontra em avaliação. Este processo inclui visitas às UO's de ensino, pesquisa e extensão.

Tais processos são da responsabilidade do CNAQ, ao qual compete nomear os painéis de avaliação e envolvem a análise do relatório de auto-avaliação (RAA), a visita ao estabelecimento de ensino e a recolha e análise das evidências e da informação complementar necessária à avaliação da instituição. O processo culmina com a emissão de uma declaração sobre a qualidade da instituição visada.

O presente *Manual de Avaliação Externa de Instituições* resulta da tentativa de melhoria e refinamento do manual do CNAQ de 2013 e nele faz-se o enquadramento legal do processo de garantia da qualidade no ES em Moçambique, descrevendo os objectivos, princípios, a comissão de avaliação externa (CAE), as etapas do processo de avaliação externa numa instituição, explicitando os indicadores bem como os padrões de qualidade que orientam a AE.

É, pois, relativamente ao domínio dos padrões, com o intuito de dar objectividade à AE, que se introduziram as principais alterações ao manual anterior.

Em anexo, apresenta-se um mapa de indicadores, padrões, critérios de verificação e sistema de pontuação. Apresenta-se ainda, o exemplo da estrutura do relatório de avaliação externa (RAE).

1. Objectivos da avaliação externa de instituições

O presente manual destina-se a orientar as IES's e os Avaliadores Externos no processo de AE de instituições.

1.1 Objectivos gerais da avaliação externa de instituições

Com a AE, visam-se três objectivos gerais:

- (1) encorajar e apoiar as IES's a manterem a cultura de melhoria contínua de serviços prestados, através de processos de garantia da qualidade que se alicerçam nos indicadores do SINAQES e dos seus próprios requisitos. Deste modo, cada instituição avaliada reforça o conhecimento que tem sobre si própria, beneficiando-se de uma análise que incide sobre os seus pontos fortes e fracos mais relevantes, mas conduzida de uma perspectiva externa;
- (2) contribuir para a validação do RAA de instituições e ajuizar sobre a adequação do plano de melhorias proposto a curto, médio e longo prazo; e
- (3) permitir às IES's desenvolverem e aperfeiçoarem indicadores da qualidade consistentes que forneçam garantias a elas próprias, aos parceiros e ao CNAQ da eficiência dos sistemas, políticas e regulamentos de gestão e administração, de currículos, correspondentes processos de ensino-aprendizagem, bem como da investigação e extensão, os quais concorrem para o cumprimento da missão e visão institucionais.

Assim, no geral, da AE, espera realizar-se um juízo independente de aferição dos vários indicadores da qualidade considerados no exercício de auto-avaliação, bem como na prestação de garantias a instituições, parceiros e CNAQ do cumprimento da missão institucional.

1.2 Objectivos específicos da avaliação externa de instituições

Concretamente, a AE tem por objectivos específicos:

- a) contribuir para a identificação dos problemas reais da instituição visada;
- b) avaliar a qualidade da instituição, tendo por referência a sua missão, os padrões pré-estabelecidos e os objectivos estratégicos do ES em Moçambique;
- c) aferir a qualidade da auto-avaliação realizada relativamente à instituição visada.
- d) proporcionar os elementos para o processo de acreditação, pelo órgão implementador e supervisor do SINAQES.

Com o objectivo de clarificar o contexto em que a AE de instituições se processa, o presente documento tem por finalidades:

1. apoiar e facilitar o trabalho das CAE's;
2. explicitar os passos a serem seguidos pelas CAE's de instituições no sentido de levar a cabo o processo de AE;
3. fornecer linhas de orientação para as CAE's, esclarecendo o modo como estas se devem preparar e qual deve ser a sua conduta durante as visitas de AE.
4. contribuir para a homogeneidade do processo de AE, no sentido de construir e valorizar os indicadores e padrões de natureza global ou específica, inerentes aos diversos domínios do conhecimento científico.

1.3 Incidência da avaliação externa de instituições

De um modo geral, a AE de instituições incide sobre a qualidade da instituição. Na prática, ela recai sobre os sistemas, as políticas, os planos estratégicos, os recursos e os regulamentos que garantem uma gestão de qualidade dos principais pilares de ensino-aprendizagem, investigação e extensão. Assim, o trabalho da CAE de instituições também vai incidir sobre as questões de governação, gestão e financiamento

institucional, que serão avaliadas em termos do seu impacto no alcance dos objectivos estratégicos relativos aos pilares atrás mencionados.

Mais especificamente, a AE de instituições recai sobre três grandes áreas:

Área 1: *missão*: sua formulação, relevância, actualidade e divulgação e sua ligação com os processos de planeamento, alocação de recursos e objectivos estratégicos;

Área 2: *gestão e/ou governação*: democraticidade, prestação de contas, descrição de funções e tarefas, adequação da estrutura da direcção e administração à missão da instituição/UO e mecanismos de gestão da qualidade;

Área 3: *ensino-aprendizagem, investigação e extensão*: realizações, medidas, iniciativas, inovações, regulamentos institucionais e os impactos das áreas 1 e 2 sobre esta área.

A adequação da missão e dos objectivos estratégicos de uma IES/UO e os propósitos para os quais terão sido escritos serão determinantes em relação às respostas institucionais às necessidades e contextos local, nacional, regional e internacional.

Para o cumprimento da missão, os mecanismos de gestão da qualidade deverão ser considerados na planificação institucional e a todos os níveis de operação. Do mesmo modo, a planificação da instituição garante a mobilização e alocação de recursos adequados para o desenvolvimento, implementação e melhoria da qualidade das actividades principais da própria instituição.

Com base na sua missão, as IES's criam uma gestão e/ou governação de processos que, embebidos numa cultura académica, devem afectar positivamente os processos de ensino-aprendizagem, investigação e extensão.

O CNAQ obterá dados sobre estas áreas através do recurso aos indicadores da qualidade aprovados pelo SINAQES.

2. Princípios da avaliação externa de instituições

A AE rege-se por princípios que compreendem a objectividade, igualdade, a transparência, a participação, a regularidade e periodicidade e a confidencialidade.

A objectividade assegura que a AE de instituições se baseie em indicadores de avaliação previamente estabelecidos, enquanto o princípio de igualdade faz com que esta conceda e garanta igual tratamento a todas as IES's avaliadas, públicas e privadas, salvaguardando as especificidades de cada uma delas e assegurando a ausência de conflitos de interesse dos avaliadores em relação às IES's visadas.

O princípio da transparência garante que as normas, os mecanismos, os procedimentos, os indicadores e padrões e os resultados da AE sejam do conhecimento público.

A participação de todas as IES's visadas no processo de AE é indispensável para garantir a sua eficácia e um verdadeiro retrato das instituições em análise.

O princípio da regularidade e periodicidade decorre do seu carácter construtivo, devendo a AE ser periódica e ter em conta os avanços conseguidos pela IES visada relativamente à AE anterior.

Finalmente, o princípio da confidencialidade pretende salvaguardar que, enquanto o processo de AE estiver em curso e até que os seus resultados sejam oficialmente tornados públicos pelo órgão competente e nos termos da lei, esta se revista de um carácter confidencial e os seus agentes sejam vinculados aos deveres de sigilo profissional.

3. Normas, características e estrutura do relatório

Nos pontos subsequentes, serão referidas as normas, as características e a estrutura dos relatórios provisórios de avaliação externa (RPAE) e dos relatórios de avaliação externa de instituições (RAE). O objectivo deste capítulo é o de conferir aos avaliadores externos meios que, por um lado, facilitem a elaboração dos relatórios e, por outro lado, permitam que exista uma matriz única de relatórios que permitam a comparabilidade dos mesmos quando elaborados por diferentes CAE's

3.1 Normas a ter em conta na redacção dos RPAE

A redacção do RPAE deve observar as seguintes regras:

1. concordância com a versão apresentada oralmente aos responsáveis pelo estabelecimento de ensino;
2. observância de confidencialidade:
 - a) ausência de referências explícitas a pessoas, instituições que não as directamente avaliadas;
 - b) cumprimento dos requisitos legais de protecção de dados pessoais, assegurando, nomeadamente, o anonimato das pessoas participantes no processo avaliativo.
3. apresentação de uma conclusão inequívoca e fundamentada sobre a qualidade da instituição.

As recomendações finais devem:

- a) basear-se e ser conexas com os dados e evidências recolhidos durante o processo e fazer referência clara e objectiva aos aspectos avaliados;
- b) evitar quaisquer comparações com outras IES's;
- c) ser claras e coerentes.

Os relatórios devem incluir um comentário às propostas de melhoria formuladas pela IES, oferecendo propostas alternativas ou complementares quando tal seja admissível e justificado. As propostas alternativas devem:

- a) basear-se em critérios claros e objectivos e, se possível, apontar a forma de ultrapassar os problemas detectados, possibilitando o subsequente desenvolvimento de acções de melhoria;
- b) concordar com os parâmetros da avaliação;
- c) ser orientadas para a superação das fraquezas e para o reforço das forças identificadas;
- d) levar em consideração o contexto específico da instituição avaliada.

3.2 Características do RAE

Aquando da elaboração do RAE de instituições, a CAE deve pautar-se por uma atitude positiva relativamente à IES em avaliação. Sempre que possível, todas as recomendações e conclusões devem ser baseadas ou justificadas em evidências objectivas.

Quando tal não for praticável, as opiniões da CAE podem ainda ser expressas, desde que a lógica subjacente seja bem fundamentada. No entanto, são de evitar referências pessoais que, de algum modo, possam prejudicar ou embaraçar os elementos da instituição avaliada. É expressamente vedada a utilização de procedimentos e práticas de outras IES's (em todo ou em parte) como exemplo ou modelo para a IES avaliada.

A AE pode ainda contribuir para a troca de experiências e de boas práticas. Contudo, recomendações redigidas num tom demasiado prescritivo não são aconselháveis por exemplo, “*a Instituição X deverá adoptar o procedimento Y composto pelos passos Z*”.

3.3 Estrutura do RAE

O RAE, que não deve exceder as vinte (20) páginas, deve obedecer à estrutura que já se encontra inserida na base de dados do CNAQ, mas se for necessário apresentar o RAE em formato físico, deve contemplar os seguintes tópicos:

- 1) Enquadramento/contextualização/introdução
- 2) Metodologia utilizada
- 3) Avaliação da definição de missão e dos objectivos gerais e operacionais
- 4) Avaliação dos resultados da auto-avaliação/análise SWOT (forças e fraquezas)
- 5) Avaliação do plano de melhorias
- 6) Conclusão e recomendações.

A CAE deverá produzir um RAE com comentários e recomendações. Depois de aprovada a sua versão final, esta deve ser enviada ao CNAQ, que, por sua vez, a endereça à IES cuja UO está a ser avaliada.

4.A CAE de instituições

A CAE de instituições é composta por um conjunto de especialistas seleccionados pelo CNAQ com base na experiência e na relevância da sua formação para a instituição a avaliar. Dependendo do tipo, missão e/ou das condições específicas da instituição visada, a comissão integra professores socializados, pares de outras IES's nacionais ou internacionais, oferecendo uma dimensão colegial à AE. A participação de especialistas internacionais serve como exercício de marco referencial, quer para a avaliação das instituições visadas como para todo o SINAQES.

4.1. Composição da CAE

Os membros da CAE pertencentes às instituições são seleccionados e nomeados pelo CNAQ. Esta selecção é efectuada com total transparência e é objectivamente baseada na adequação do currículo e do perfil dos indigitados às funções a desempenhar, devendo estar assegurada a independência dos avaliadores em relação às IES's a serem avaliadas.

Cada CAE avaliará uma instituição e será apoiada por um funcionário do CNAQ, que actuará como gestor do procedimento. Esta deverá ser constituída por três membros: um coordenador, um professor socializado e um relator, acompanhados pelo gestor do CNAQ. Sempre que possível, o professor socializado deverá ser recrutado internacionalmente, entre peritos reconhecidos na área académico-científica relevante.

4.2. Funções da CAE

4.2.1 Comuns a todos os membros da CAE

- a) ler e analisar a legislação do ES que constitui a base legal para a AE;
- b) ler e analisar o RAA produzido pela IES;

- c) proceder à apreciação dos indicadores e padrões que integram o *Manual de Avaliação Externa de Instituições*;
- d) discutir as datas para a visita à IES e participar no esboço da sua programação;
- e) conduzir a avaliação da IES, seguindo o estabelecido pelo *Manual de Avaliação Externa de Instituições* e demais normas de conduta pertinentes;
- f) participar em reuniões com as autoridades académicas, a equipa de auto-avaliação, os actores institucionais e os actores extra institucionais;
- g) providenciar, do ponto de vista académico, científico e profissional, uma perspectiva sobre a instituição em avaliação;
- h) discutir os resultados da AE, elaborar recomendações e propor melhorias, a integrar na redacção do *Relatório Final de Avaliação Externa*(RFAE) das instituições visadas;
- i) coadjuvar na elaboração e aprovação do RAE, tanto na sua apresentação oral, como nas versões escritas, provisória e final.

4.2.2 Específicas do coordenador da CAE

O coordenador é uma personalidade de reconhecida credibilidade e que merece respeito em termos de competências profissionais no sub-sistema de ES. As suas funções incluem:

1. representar e liderar a CAE de instituições;
2. definir, em articulação com os outros membros da CAE, o plano de actividades da CAE e distribuí-las pelos seus elementos;
3. definir, com o responsável pelo órgão central da qualidade da IES, as datas e a agenda da visita;
4. orientar todas as reuniões que vão decorrer na instituição: com as autoridades académicas e os diferentes estratos da comunidade académica (docentes, estudantes e CTA) e extras institucionais (graduados das instituições em apreciação, empregadores, representantes da comunidade, etc.);

5. orientar as discussões e debates internos da CAE de instituições, nomeadamente, sobre os resultados da avaliação;
6. coordenar a reunião final com as autoridades académicas e submeter, oralmente, perante as mesmas, os RPAE;
7. coordenar a revisão da versão provisória dos RAE de instituições, bem como a redacção das suas versões definitivas;
8. validar os RPAE de instituições e responsabilizar-se pela sua remissão ao CNAQ.

4.2.3 Específicas do professor socializado

O professor socializado deverá ser um docente do ensino superior de preferência com o grau de doutor, sendo vantajoso que tenha alguma experiência nos processos de avaliação da qualidade do ES. Tem como tarefas:

1. apoiar o coordenador no cumprimento do foco da avaliação da IES;
2. tomar notas durante as entrevistas para cruzamento de informação entre os restantes membros da CAE;
3. participar na elaboração dos relatórios nas suas versões provisória e definitiva;
4. contribuir para a melhoria do processo de avaliação da qualidade da IES visada.

4.2.4 Específicas do Especialista

O especialista deverá ser escolhido/Designado pelo CNAQ entre os membros da CAE, devendo preferencialmente ter experiência na redacção de documentos formais e profissionais. As suas funções são:

1. tirar notas de todas as reuniões e entrevistas da CAE;
2. redigir todas as actas resultantes das reuniões e entrevistas da CAE;
3. escrever os rascunhos do relatório de avaliação da CAE;
4. elaborar o ERA e submetê-lo ao coordenador da CAE.

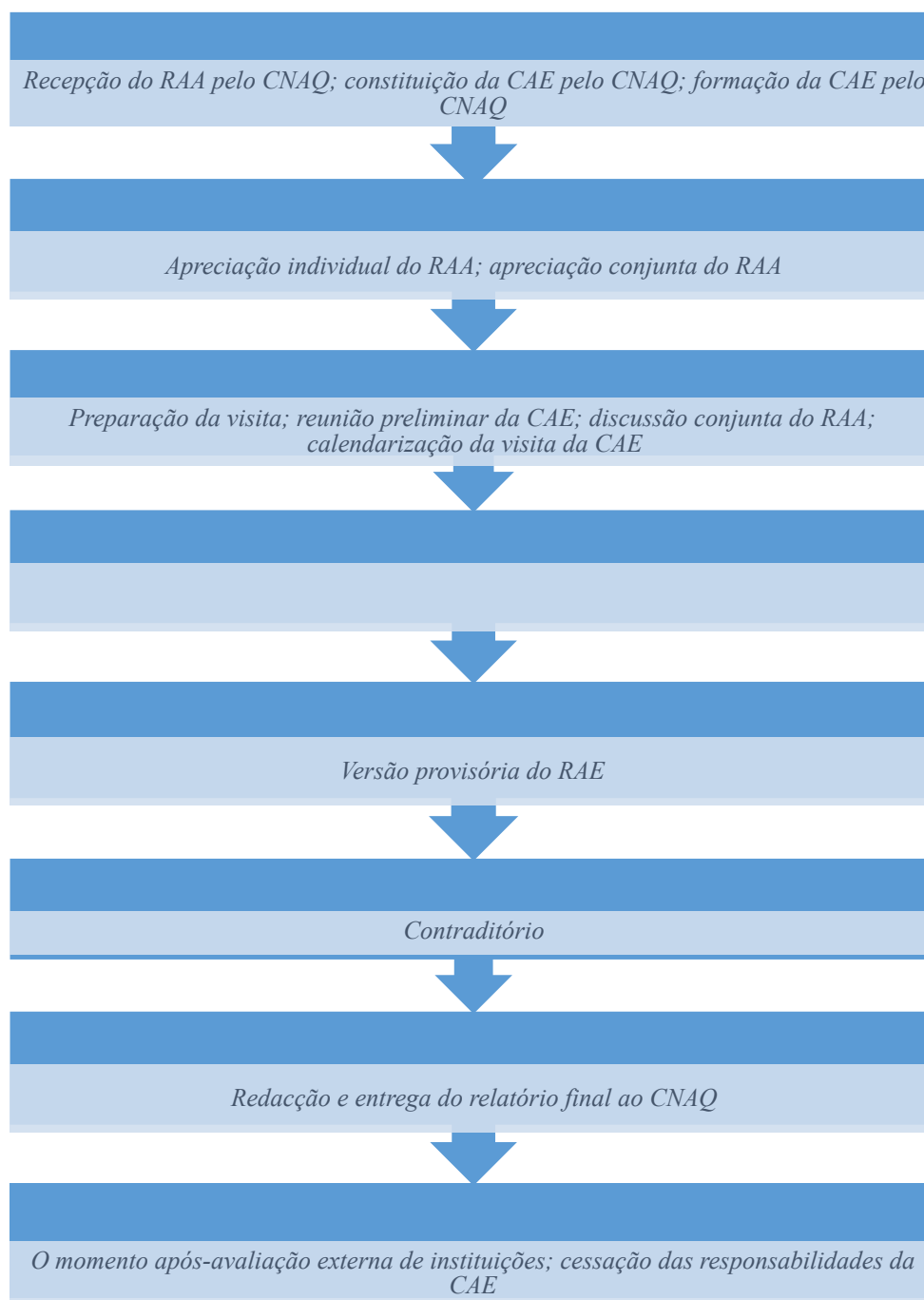
4.2.5 Específicas do Gestor de Procedimentos

O gestor de procedimentos é um técnico sénior do CNAQ que participa na AE e assiste o coordenador. Ele deverá garantir que o processo de AE decorra sem sobressaltos, desempenhando, igualmente, a função de assessor da CAE. Assim, as suas funções são:

1. actuar como a pessoa principal de contacto entre a IES visada e a CAE;
2. fazer a verificação de toda a documentação necessária, antes do início da avaliação, garantindo que esteja completa e seja adequada;
3. aconselhar e assistir o coordenador da CAE em todas as fases da avaliação, especialmente durante a fase preparatória;
4. garantir que todas as actas das visitas durante a avaliação, incluindo transcrições de entrevistas, sejam feitas e arquivadas de forma adequada;
5. assistir o coordenador no processo de preparação e condução de entrevistas e apreciação da documentação de avaliação;
6. assistir o coordenador no cumprimento do foco da avaliação institucional específica;
7. auxiliar o coordenador na aferição da mensagem final de comunicação das impressões da CAE aos gestores da IES visada sobre o estado da qualidade da instituição;
8. garantir a tramitação de todo o expediente entre a CAE e a IES visada;
9. registar e arquivar toda a documentação relativa à avaliação da IES;
10. controlar e garantir o cumprimento do calendário das actividades da CAE durante a avaliação;
11. assegurar a logística necessária para a realização plena das actividades da CAE.

5. Etapas da avaliação externa de instituições

Para o bom desempenho da AE de instituições, deverão ser cumpridas as etapas que se explicam nos pontos subsequentes, conforme sintetizado na figura abaixo:



Organização do trabalho da CAE

Figura 1:

5.1 Etapa 1: recepção do RAA, constituição e formação da CAE

Nesta etapa, o CNAQ recebe o RAA proveniente da IES. Após a recepção do RAA, o CNAQ faz a avaliação do mesmo e nomeia a CAE de acordo com a instituição a ser avaliada.

Depois de seleccionados, os membros que compõem a CAE e assim que esta esteja definitivamente composta e aprovada, o CNAQ informa-os e dá início à sua actividade, enviando o RAA recebido da IES a cada um deles. Estes frequentam uma acção de formação especificamente desenhada e promovida pelo CNAQ, a qual poderá ter lugar três a quatro semanas antes do início da AE.

Após a constituição da CAE, o CNAQ comunica à IES a sua composição. A IES, através dos seus responsáveis, pode pronunciar-se sobre a composição da CAE antes da realização da visita e, eventualmente, deduzir oposição à inclusão de algum dos seus membros, com fundamento na existência de alguma incompatibilidade para essa inclusão. Neste último caso, o CNAQ analisará as razões que sustentam essa oposição e, se tal se justificar, procederá à substituição do (s) membro (s) da CAE, sobre o(s) qual (is) tenha sido deduzida fundada oposição.

5.2 Etapa 2: apreciação do RAA

Além da frequência à acção de formação referida no ponto anterior, os membros da CAE de instituições procederão, individualmente, à leitura, análise e estudo prévio de documentos tais como a *Lei do Ensino Superior*, o *Manual de Avaliação Externa de Instituições* e, em especial, o RAA correspondente à instituição em análise. Os membros da CAE farão ainda a apreciação global dos procedimentos a seguir para o desempenho pleno das suas funções.

A partir da realização da referida análise e, tendo por referência o *Manual de Avaliação Externa de Instituições*, cada um dos membros da CAE deve, por escrito, decidir sobre:

1. a suficiência da informação constante do RAA;

2. áreas específicas que deverão merecer uma atenção especial durante a avaliação;
3. a necessidade de, se este for o caso, clarificar certos pontos do RAA;
4. a necessidade de acedera informação complementar durante a visita;
5. as principais linhas orientadoras das reuniões com os diferentes actores (institucionais e extra institucionais) a ter lugar durante a visita.

Duas a três semanas antes da visita marca-se uma reunião preparatória da CAE, com a finalidade de discutir, em conjunto, as principais impressões e conclusões retiradas da análise individual do RAA. Constituem, ainda, objectivos específicos desta reunião:

- a) conhecer a composição da CAE;
- b) clarificar aspectos relacionados com as responsabilidades e/ou funções de cada membro da CAE;
- c) identificar a informação complementar necessária a clarificar, apoiar ou suplementar as evidências presentes nos RAA;
- d) identificar, ainda que preliminarmente, as principais forças e fraquezas da instituição em avaliação;
- e) apreciar, globalmente, o trabalho da Comissão de Auto-avaliação(CAA);
- f) explicitar as principais actividades a serem empreendidas durante a visita, organizá-las (vide calendarização proposta em seguida) e atribuí-las aos diferentes membros da CAE, tendo por base a natureza das suas responsabilidades, funções e competências. Estas actividades deverão ter em conta as evidências que serão recolhidas e analisadas no RAA, na documentação disponível localmente na IES visada, bem como na gerada através das entrevistas.

5.3 Etapa 3:preparação da visita

É importante realçar que uma das tarefas da CAE é formular uma opinião crítica construtiva sobre o exercício de auto-avaliação da instituição em avaliação. Antes de se iniciar o período da visita, cabe ao coordenador promover as reuniões necessárias com os restantes membros da CAE para que haja uma ampla discussão sobre o RAA, incidindo

sobre aspectos, tais como a credibilidade, a profundidade e abrangência da análise efectuada na auto-avaliação, a adequação das recomendações, as lacunas e a convergência dos vários corpos relativamente ao conteúdo do relatório, etc.

A preparação da visita de avaliação deve contemplar, pelo menos, uma reunião (dia 1) com a CAA da IES em avaliação para esclarecer dúvidas sobre o RAA, solicitar informação adicional e acordar sobre o calendário e programa da visita. É importante que, nesta fase, os membros da CAE cheguem a acordo sobre os aspectos a esclarecer e que definam o conjunto de questões que irão ser colocadas durante a visita.

5.4 Etapa 4: realização da visita

A realização da visita da CAE pressupõe que, previamente, tenham sido tomadas providências de ordem logística e organizativa.

A visita da CAE de instituições decorre num período compreendido entre 3 a 5 dias. A visita será organizada pelo CNAQ, através do seu gestor, sob a orientação do coordenador da CAE de instituições.

As despesas com a deslocação dos membros da CAE, incluindo despesas com transporte, alimentação e alojamento, são da responsabilidade do CNAQ.

Caberá ao gestor do CNAQ, sob a orientação do coordenador da CAE de instituições, procurar resolver quaisquer situações anómalas, imprevistas ou urgentes. Para o efeito, poderão ser contactados os serviços centrais do CNAQ.

Nas reuniões posteriores a partir do segundo dia, devem ser ouvidos não apenas os membros dos órgãos de gestão da instituição, como também docentes, investigadores, estudantes e CTA. Em termos indicativos, a lista de pessoas a contactar deve incluir:

1. os membros da CAA da instituição em avaliação;
2. o director-geral e membros dos outros órgãos de gestão;
3. representantes do pessoal docente e investigador;

4. representantes dos estudantes do primeiro, segundo e terceiro ciclos e antigos estudantes;
5. representantes do CTA (é desejável incluir colaboradores com conhecimento sobre as áreas nucleares e transversais abrangidas no processo de auto-avaliação);
6. se apropriado, representantes externos com interesses associados à IES a ser avaliada.

Durante a visita, o coordenador da CAE deve iniciar cada reunião, referindo-se aos objectivos da AE e colocar as questões previamente decididas.

No entanto, tal não impede que, durante a troca de impressões, sejam introduzidas perguntas suplementares sempre que os membros da CAE entendam pertinente. Todos os membros – incluindo o relator – podem colocar questões directamente.

Para além do relator, os restantes membros da CAE devem tomar as suas próprias notas durante a visita, e participar activa e construtivamente em todas as reuniões antes, durante e após a visita de avaliação, contribuindo assim para o RAE.

Registe-se que é importante que, pelo menos, um mesmo conjunto de perguntas seja formulado de forma idêntica aos vários estratos da comunidade académica (órgãos de gestão, docentes, estudantes e CTA), permitindo avaliar a consistência das respostas. Respostas discordantes sobre um dado tema será sinal de que é necessário aprofundarem a sua análise.

Adicionalmente, e com o objectivo de validar o conteúdo do RAA, devem ser analisadas a informação relevante que tenha surgido durante o período da visita. Esta validação deve ser sempre efectuada sem se identificar a fonte da informação. É importante também que a CAE se aperceba de aspectos intangíveis que reflectem o ambiente geral que prevalece na instituição e, em particular, nos seus vários estratos: partilha de valores, grau de motivação, nível de exigência e rigor, sentimento de pertença, etc.

A validação do conteúdo do RAA é feita com base numa análise detalhada da conformidade com os indicadores e padrões orientadores do CNAQ, embora, cada IES

possa, para além desses indicadores e padrões, incluir outros de acordo com a especificidade da sua instituição.

A análise de cada indicador e respectivos padrões deverá ser feita conforme abaixo se descreve:

a) **Elaboração de um comentário avaliativo:** com base em evidências, a CAE tece comentários sobre o desempenho da instituição no padrão. São exemplos de evidências adicionais ao RAA os seguintes documentos:

- 1) documentos constitutivos da instituição;
- 2) regulamentos da IES;
- 3) currículos e programas curriculares da instituição;
- 4) Avaliações e cópias de provas (testes e exames);
- 5) actas de reuniões de comissões relevantes;
- 6) relatórios anuais/semestrais da gestão da instituição;
- 7) RAA da instituição;
- 8) relatórios de censos, entrevistas com empregadores, estudantes e pessoas relevantes;
- 9) relatórios de visitas de estudo de docentes, investigadores e estudantes;
- 10) relatórios de pesquisas científicas;
- 11) publicações científicas, incluindo livros, manuais e artigos.

Faz-se notar que, ao fazer os comentários avaliativos em cada indicador e respectivos padrões, a equipa da CAE deverá auxiliar-se das seguintes perguntas:

- a) Que tipo de evidências foram consideradas?
- b) Quão apropriadas são as evidências consideradas?
- c) Onde/como foram encontradas?
- d) Como foram avaliadas?
- e) Que possíveis prejuízos ou limitações possuem? E como ultrapassá-las?
- f) Qual é a análise mais apropriada dessas evidências?
- g) Que implicações é que o resultado da análise tem na qualidade do padrão?
- h) Em que medida os regulamentos, órgãos e estruturas da instituição visada cumprem os objectivos para os quais foram criados?

- i) Em que medida a organização institucional dos mecanismos de garantia da qualidade atende a todos os aspectos dos indicadores do CNAQ?
- j) Qual é o modo único e distintivo através do qual a instituição enriquece e/ou adiciona excelência ao sub-sistema de ES e à sociedade a nível local, nacional, regional e internacional?
- k) O que é que a instituição faz para produzir e/ou enriquecer uma cultura e um ambiente académico dentro de si e na sociedade, em geral?
- l) Quais são os exemplos de realizações de sucesso na promoção e melhoria da qualidade dos últimos três anos?

Pode afirmar-se que, preferencialmente, cada reunião deve incluir um número reduzido de participantes provenientes da instituição avaliada, 6 a 7, facilitando uma discussão aberta. Nas reuniões com os estudantes, este número pode ser elevado até 15.

As reuniões com os diferentes interlocutores, relacionados com a instituição em avaliação, organizam-se de acordo com o número de dias. A título exemplificativo, apresenta-se a tabela seguinte que reflecte uma visita cuja duração é de 5 dias.

Reuniões com os diferentes grupos de interlocutores

Dia	O que?	Com quem?	Objectivos
1	Reunião prévia	Reunião com a CAA da UO onde funciona a instituição em avaliação (esta reunião pode ser realizada apenas com o coordenador CAE).	1. Rever, clarificar dúvidas sobre o RAA, solicitar informação adicional e acordar o calendário e programa da visita.
2	Reunião	Reunião com a CAA da instituição avaliada. Reuniões com os seguintes elementos: 1. Director da UO e membros dos órgãos de gestão da UO e instituição a ser avaliada. 2. Representantes dos estudantes de licenciatura, mestrado e doutoramento, e antigos estudantes. 3. Representantes do pessoal não docente. 4. Representantes externos com interesses associados à UO e à instituição (se apropriado).	2. Conhecer a forma como decorreu o processo de auto-avaliação. 3. Identificar e analisar questões relevantes emergentes da auto-avaliação: reacções ao RAA, existência ou não de clivagens internas, dificuldade em obter informação, entre outros. 4. Recolher e formar opinião sobre a forma como decorreu o processo de auto-avaliação. 5. Recolher e formar opinião sobre as questões principais referidas no RAA. 6. Recolher e formar opinião sobre a adequabilidade e aceitação do plano de melhorias. 7. Recolher e formar opinião sobre o desempenho e adequação da actividade da UO e da instituição.
3	Reunião	Reuniões com os seguintes elementos (continuação): 5. Representantes de docentes e investigadores	8. Recolher e formar opinião sobre a forma como decorreu o processo de auto-avaliação. 9. Recolher e formar opinião sobre as questões principais referidas no RAA. 10. Recolher e formar opinião sobre a adequabilidade e aceitação do plano de melhorias.
4	Reunião	Reunião com a CAA da UO.	11. Confrontar a CAA com as opiniões e factos obtidos nas reuniões anteriores. 12. Avaliar se a análise vertida no RAA reflecte fielmente a situação da UO e da instituição e se as respectivas recomendações são adequadas.
5	Reunião	Reunião com a CAA da instituição avaliada.	13. Discutir as linhas gerais do RAE (Relatório oral de avaliação externa). 14. Distribuir tarefas.

Durante a visita à IES visada e das actividades de avaliação, o coordenador garante que os membros da sua CAE respeitam e observam:

- a) o contexto e o foco da AE específica numa abordagem acordada com o CNAQ;
- b) o código de ética e procedimentos aplicáveis à avaliação da IES;
- c) as suas responsabilidades e/ou funções atribuídas para a realização da avaliação específica.

A CAE de instituições deve proceder à visita das instalações e demais infra-estruturas de funcionamento da instituição em avaliação (edifícios, laboratórios, bibliotecas, salas de estudo, etc.). Convém que se indague se as mesmas instalações e demais infra-estruturas correspondem ao local legalmente autorizado para o funcionamento do respectivo estabelecimento de ensino, registando a informação obtida.

Quando a visita estiver concluída, coordenador da CAE deve agendar uma reunião com os restantes membros da CAE para discutir as linhas gerais do RAE e distribuir tarefas.

Todas as apreciações e actividades da CAE devem apoiar-se obrigatoriamente:

1. na **análise de evidências e dos dados disponíveis**. As apreciações da CAE devem ser fundamentadas em evidências que lhe são disponibilizadas sobre a instituição em avaliação, isto é, o RAA, ou que por ela tenha sido recolhida, nomeadamente, através das reuniões com os diferentes grupos de interlocutores;
2. na **observação individual**. Constituindo uma das principais incumbências da CAE, esta observação tem por base o *Manual de Avaliação Externa de Instituições* e visa permitir recolher informação adicional e inacessível de outro modo;
3. sempre que necessário, na **análise de documentação adicional**, alguma já mencionada acima. O objectivo desta análise consiste em obter dados suplementares que facilitem a estruturação de juízos sobre os vários

aspectos em avaliação. O acesso a documentação adicional deve ser realizado pela CAE sempre que esta o julgue necessário e com o propósito de complementar informação já existente; e

4. finalmente, na **triangulação**. É muito importante que a CAE de instituições use a triangulação para cruzar informação e evidências recolhidas. Aqui, a triangulação refere-se à validação de dados através de várias fontes. Por exemplo, validar a implementação de dado regulamento, procurando evidências em actas de reuniões, relatórios, ou documentos em arquivos de órgãos apropriados. Também se pode cruzar a informação de uma pessoa ou grupo de pessoas com a de outras pessoas ou evidências documentais. Por isso, é de extrema importância consultar ou entrevistar gestores, docentes, membros do CTA e estudantes de diferentes níveis de responsabilidade na IES.

5.5 Etapa 5: versão provisória do RAE

Tendo como base as notas recolhidas nas várias reuniões e entrevistas da CAE com os diversos estratos da comunidade académica e usando de preferência um formulário¹ apropriado, a CAE prepara a versão provisória do RAE, que deve enviar a UO num prazo de catorze (14) dias após a realização da visita.

A versão provisória do relatório² é elaborada pelo relator/especialista com a aprovação do coordenador da CAE ou sob a sua supervisão, com base nas considerações apresentadas no relatório oral e nas notas compiladas pelos membros da CAE e depois discutida e aprovada em reunião da mesma.

O RAE provisório, deve ser formalmente aprovado por todos os membros da CAE. Após a sua aprovação o coordenador da CAE submete-o ao CNAQ no prazo de cinco semanas após a visita da CAE.

¹ O CNAQ está a preparar a plataforma electrónica para a elaboração do RAE *online*. No entanto, até à entrada em funcionamento pleno da plataforma electrónica os membros da CAE poderão utilizar o formato do formulário anexo a este manual.

² Deverá ser feito um relatório por cada IES ou UO avaliada.

Estes diferentes momentos na redacção do RAE devem ter presentes as finalidades do exercício de avaliação em causa: a acreditação, nos termos da lei, da instituição, objecto de avaliação e a consequente melhoria das condições do seu funcionamento e da sua qualidade.

5.6 Etapa 6: contraditório

O contraditório é o pronunciamento da IES avaliada face à versão provisória do RAE. O RPAE enviado ao CNAQ pelo coordenador da CAE é posteriormente remetido à IES visada no prazo de quinze dias, por aquela instituição. Após a recepção do RPAE, a IES tem sete (7) dias para fazer a apreciação do mesmo e proceder à sua eventual pronúncia.

A CAE, face à pronúncia apresentada, poderá rever o RPAE, se assim o entender. O contraditório, quando exista, deve ser divulgado.

5.7 Etapa 7: redacção e entrega do RAE ao CNAQ

É importante que a AE de instituições contribua para melhorar o conhecimento que a instituição avaliada tem de si própria e que estimule uma atitude de melhoria. Nestas condições, o RAE de instituições deverá traduzir, de uma forma sucinta e objectiva, um juízo crítico construtivo, quer sobre o processo de auto-avaliação, quer sobre o conteúdo do respectivo relatório.

O RAE, acompanhado do contraditório, deve ter como anexo o mapa de indicadores, padrões e critérios de verificação. É importante reter que, após a visita, o RAE deve ser enviado ao CNAQ num prazo de sete (7) dias após a recepção do contraditório. À semelhança do RPAE, a versão final do relatório, deve ser igualmente divulgada entre todos os estratos da comunidade académica.

5.8. Etapa 8: o momento após-avaliação externa de instituições

Os resultados da avaliação externa são públicos. Assim, na elaboração do RAE de instituições, deve ter-se em consideração a obrigatoriedade dessa divulgação pública, nomeadamente nos sítios da Internet do CNAQ e da IES/UO avaliada.

5.8.1 Cessação das responsabilidades da CAE e apreciação do trabalho realizado

A intervenção e responsabilidades da CAE de instituições cessa, quer em relação à instituição, quer ainda em relação ao CNAQ, com a entrega do RFAE de instituições ao CNAQ.

Posteriormente, cada membro da CAE é informado sobre a conclusão do processo e das eventuais acções a empreender pelo CNAQ face aos resultados da AE. Quaisquer questões ou dúvidas que possam surgir neste contexto, bem como quaisquer solicitações da comunicação social, devem ser remetidas ao CNAQ.

Após a cessação da sua actividade, os membros da CAE de instituições, farão, a pedido do CNAQ, uma apreciação crítica sobre o trabalho realizado, através da resposta a um inquérito apropriado.

6. Indicadores da qualidade para avaliação de instituições

A seguir, são tornados explícitos os nove indicadores, propostos pelo SINAQES, através do Decreto-lei nº 63/2006, de 31 de Dezembro, no contexto das avaliações do CNAQ. Repare-se que estes indicadores são os que constam no guião de auto-avaliação.

Os indicadores, aqui apresentados, são os definidos pelo SINAQES:³

Indicador 1: *Missão e objectivos*

Indicador 2: *Gestão e/ou governação (organização e gestão dos mecanismos de garantia da qualidade)*

Indicador 3: *Currículo*

Indicador 4: *Corpo docente*

Indicador 5: *Corpo discente e ambientes de aprendizagem*

Indicador 6: *Pesquisa e extensão*

Indicador 7: *Infra-estruturas: laboratórios, salas de aulas, bibliotecas e equipamentos*

Indicador 8: *Corpo técnico-administrativo*

Indicador 9: *Nível de internacionalização das actividades da instituição*

O SINAQES é uma lei do Estado moçambicano e deve, por isso, ser respeitada. Porém, que cada IES pode acrescentar uma outra designação para indicador, como por exemplo, área ou dimensão.

³Para mais informações sobre este tema, consulte, por favor, o anexo no final deste manual.

7. Mapa de indicadores, padrões, critérios de verificação e sistema de pontuação: como usá-lo

Um padrão é uma expectativa explícita que descreve o nível de desempenho aceitável de uma instituição. Estes foram elaborados de forma a proteger os anseios da sociedade, pais, estudantes, encarregados de educação, familiares, empresas, ordens profissionais e as próprias IES's. Os padrões foram ainda elaborados para que, quando alcançados, conduzam, tendencialmente, a uma maior qualidade da instituição. Eles incluem os processos desenvolvidos pela IES ou UO ou os resultados que esta espera atingir relativamente aos serviços que oferece.

Os padrões podem ser específicos a cada IES, como os reflectidos nas normas, procedimentos ou orientações de cada um deles. No entanto, a IES deve incluir, no seu exercício de auto-avaliação, os que aqui se apresentam, uma vez que estes são os genéricos e mínimos a que se deverá observar e outros padrões que poderão surgir de consensos sobre as “melhores práticas”, conforme a fase de conhecimento, idade, dimensão e tecnologia vigentes na IES.

Na incorporação do padrão, é útil considerar o seu propósito e objectivo, bem como a expectativa de como ele vai ser alcançado. Um padrão deve ser claro para que qualquer leitor saiba como será desenvolvido. Deve ainda considerar qual o tipo de prova de desempenho exigida (evidência), como documentação da instituição em dados agregados do corpo docente e CTA.

O padrão, incorporado no processo de avaliação da instituição, pode ser verificado por meio de uma combinação de técnicas e uma variedade de fontes de evidências, incluindo entrevistas com estudantes, empregadores, membros do quadro de pessoal e observação directa dos processos existentes na IES, proporcionando um cenário mais completo do nível de desempenho dos indicadores. É útil considerar essa prova de desempenho na formulação de um sistema de monitorização do desempenho dos padrões; caso contrário, o padrão pode parecer bom, no plano abstracto, mas a IES não dispor de meios para determinar se é realmente implementado na prática.

7.1 Descrição do mapa

O mapa de indicadores, padrões e critérios de verificação é constituído por sessenta e dois padrões. Estes padrões básicos estão organizados por indicador⁴.

Cada padrão de desempenho apresenta um determinado número de “critérios de verificação”. Os critérios de verificação são facilmente observáveis. No quadro, que se apresenta no final deste texto, pode observar-se que os referidos critérios contêm três opções de resposta sendo elas:

- a) “SIM” (S), “NÃO” (N) e “NÃO APLICÁVEL” (NA), permitindo identificar de imediato o grau de cumprimento do padrão;
- b) estabelecendo, de forma objectiva, o nível desejado de desempenho;
- c) medindo o nível actual de desempenho quando aplicado a uma instituição;
- d) ajudando a identificar as lacunas de desempenho.

7.2 Como usar o instrumento

O instrumento deve ser utilizado para conduzir medições nas IES’s/ UO’s relativamente às mesmas. Os padrões contêm critérios de verificação que auxiliam na forma como e onde se deve recolher/verificar a informação necessária para o seu cumprimento.

As medições são suportadas pelos dados existentes e ou elaborados por cada uma das IES’s. Há alguns métodos para a recolha de dados que devem ser tidos em conta, entre eles, podem destacar-se:

- a) a observação directa
estruturada;
- b) a análise documental;
- c) as entrevistas; e
- d) os inquéritos por questionário.

⁴ Repare-se que a designação “indicador” foi determinada pelo SINAQES, porém cada IES’s poderá adoptar a sua própria terminologia, tal como: área, dimensão ou outra para designar indicador.

7.3 Como preencher o instrumento

O preenchimento do instrumento de medição é relativamente simples e para que o modelo produza os efeitos com o sucesso desejado convém seguir alguns passos:

1. registre imediatamente a informação recolhida;
2. registre, na coluna correspondente, a informação recolhida assinalando:
 1. “S” (SIM) se um procedimento é desempenhado ou se o item existe;
 2. “N” (NÃO) se o procedimento não é desempenhado ou se é desempenhado incorrectamente; ou
 3. “NA” (NÃO APLICÁVEL) quando o item requeira uma condição que não existe e/ou não é aplicável à instituição.
2. não deixe nenhum critério de verificação em branco;
4. na coluna de comentários, escreva comentários pertinentes, de forma concisa, realçando as lacunas relevantes e as suas potenciais causas.

7.4 Como pontuar

Após o passo anterior, preenchimento do instrumento de medição, deve efectuar a pontuação com base no instrumento de medição, tendo em conta o seguinte:

1. cada critério de verificação vale um (1) ponto;
2. para cada padrão ser alcançado na totalidade, todos os critérios de verificação devem ser assinalados com a opção:
 - a. “S” SIM;ou “NA”NÃO APLICÁVEL

7.5 Como resumir os resultados

Resuma os resultados, usando o sumário no fim de cada indicador do seguinte modo:

1. escreva o número total dos critérios de verificação alcançados por cada padrão na coluna 4, abaixo exemplificada: “Total de critérios de verificação alcançados”;

calcule a percentagem do desempenho no padrão, dividindo o número de critérios de verificação alcançados, coluna 3 pelo número total de critérios de verificação do padrão, coluna 4. Exemplo, $6/12 * 100 = 50\%$. Proceda de modo idêntico para cada um dos padrões do indicador, conforme acima exemplificado;

2. Finalmente, calcule o desempenho no indicador (Coluna 6) dividindo o total do somatório das percentagens do desempenho no padrão, pelo número total de padrões do indicador (total da Coluna 5), a dividir pelo total da Coluna 2.

Ex.: $150/2 = 75\%$

Tabela 1: Como resumir os resultados

Indicador 1 Missão e objectivos gerais da UO (1) (2)		Nº de critérios de verificação do padrão (3)	Total de critérios de verificação alcançados (%) (4)	Desempenho no padrão (%) (5)	Desempenho no indicador (%) (6)
Padrão	1.1	14	7	50%	75%
Padrão	1.2	5	5	100%	
Total de Padrões do Indicador	2	19	13	150%	

8.6. Como Classificar

Resumo do Mapa de Indicadores

Indicador		Total de padrões por indicador	Total de Desempenho dos padrões (%)	Desempenho da UO no indicador (%)	Desempenho qualitativo no indicador
I	Missão e objectivos gerais da unidade orgânica	2	150.00	75.00	Satisfatório com muitas reservas
II	Organização e gestão dos mecanismos de garantia de qualidade	11	1.079.54	98.14	Excelente
III	Currículo	8	742.16	92.77	Excelente
IV	Corpo docente do curso	7	666.61	95.23	Excelente
V	Corpo discente	8	700.00	87.50	Bom
VI	Pesquisa e extensão	6	577.74	96.29	Excelente
VI I	Infra-estruturas	10	914.00	91.40	Excelente
VI II	Corpo técnico administrativo	6	578.52	96.42	Excelente
IX	Internacionalização	4	250.00	62.50	Satisfatório com reservas
SubTotal				795.25/9	
Total do desempenho do curso				88.36	Bom

Média = $\frac{\text{somatório do desempenho da UO no indicador (\%)}}{n}$

9

Média = $\frac{75.00+98.14+92.77+95.23+87.50+96.29+91.40+96.42+62.5}{9} = \frac{795.25}{9} = 88.36\%$

9

9

8.6 Como classificar

Após o processo de avaliação, o desempenho da instituição pode enquadrar-se numa escala de 1 a 4 pontos.

1. Não satisfatório
2. Satisfatório com muitas reservas
3. Bom
4. Excelente

Tabela 2: Escala de desempenho versus pontuação

Escala	Desempenho	Pontuação em %
1	Não satisfatório	0 - 59%
2	Satisfatório com muitas reservas	60 - 79%
3	Bom	80 - 89%
4	Excelente	90 - 100%

Serão utilizados os seguintes pontos limiares para a acreditação e ações adicionais:

1. não acreditada;
2. acreditada (nível C), com certificado válido por dois anos;
3. acreditada (nível B), com certificado válido por três anos; ou
4. acreditada plenamente (nível A), com certificado válido por cinco anos.

Uma instituição enquadra-se:

1. no nível C da acreditação quando a percentagem dos critérios alcançados se situa entre os 60 e 79%, necessitando de monitorização rigorosa dos seus processos;
2. no nível B quando a sua pontuação se situa entre os 80 e 89%, necessitando de monitorização;
3. no nível A, quando a maiorias requisitos são alcançados, pontuando entre os 90 e os 100%.

As instituições, que atinjam uma percentagem de critérios alcançados entre 0 e 49%, não podem ser acreditadas, necessitando de uma intervenção urgente.

Tabela 3: Tabela de acreditação

Níveis	Sugestão de metas para as instituições	% dos critérios alcançados	Desempenho
	Ação urgente/não acreditada	0 - 59%	Não satisfatório
Nível C	Acreditada condicionalmente, válido até dois anos	60 - 79%	Satisfatório com muitas reservas
Nível B	Acreditada condicionalmente, válido até três anos	80 - 89%	Bom

Nível A	Acreditada plenamente, válidos cinco anos	90 - 100%	Excelente
----------------	---	-----------	-----------

8.7. Indicadores Chave e Critérios de Verificação de Carácter Obrigatório

Foram definidos quatro indicadores chave que são os mais determinantes para a qualidade das Instituições do Ensino Superior:

- Indicador 3: Currículo
- Indicador 4: Corpo Docente
- Indicador 6: Pesquisa e Extensão
- Indicador 7: Infra-estruturas

Estes indicadores chave foram definidos tomando como referência os indicadores mais usados na classificação das instituições de ensino superior em rankings internacionais.

Em cada um dos indicadores chave existem critérios de verificação cujo alcance é de carácter obrigatório, como sejam:

- **Indicador currículo:** correspondência entre o perfil do graduado e o conteúdo curricular;
- **Indicador Corpo Docente:** 50% dos docentes em tempo inteiro com grau de doutor para Universidades e Academias e 50% dos docentes em tempo inteiro com grau de mestre para as outras IES;
- **Indicador Pesquisa e Extensão:** Publicações do corpo docente e investigadores em revistas nacionais/ internacionais nos últimos três (3) anos;
- **Indicador Infra-estruturas:** Laboratórios devidamente equipados.

Perdem 20% do total da pontuação as IES que não atingem 100% nos critérios de carácter obrigatório.

Nenhum IES é acreditada com excelente sem alcançar 100% dos critérios de carácter obrigatório

8.7.1 Fórmula para subtrair 20%

Sendo:

$$\text{Média} = \frac{75+98.14+92.77+95.23+87.50+96.29+91.40+96.42+62.5}{9} = \frac{795.25}{9} = \mathbf{88.36\%}$$

$$\boxed{n - (0.2 * n) = x}$$

Logo: $88.36 - (0.2 * 88.36) = 70.68\%$

Bibliografia

DEMO, P. (2006). *Educação e qualidade*. Campinas: Papirus.

SANTIAGO, R. *O conceito de qualidade no Ensino Superior*. In: ENCONTRO INA, 1., 1999, Lisboa. Acta Geral. Lisboa: Instituto Nacional de Administração, 1999. p. 355-380.

Anexos

Anexo 1 – Estrutura do RAE

Capa

- ✓ Nome da IES
- ✓ Período a que diz respeito a avaliação externa
- ✓ Data
- ✓ Membros da Comissão de Avaliação Externa

Índice

0. Introdução.....	8
1. Objectivos da avaliação externa de instituições	11
1.1 Objectivos gerais da avaliação externa de instituições	11
1.2 Objectivos específicos da avaliação externa de instituições	12
1.3 Incidência da avaliação externa de instituições ...	12
2. Princípios da avaliação externa de instituições	14
3. Normas, características e estrutura do relatório	15
3.1 Normas a ter em conta na redacção dosRPAE	15
3.2 Características do RAE	16
3.3 Estrutura do RAE	17
4.A CAE de instituições	18
4.1. Composição da CAE.....	18
4.2. Funções da CAE	18
4.2.1Comuns a todos os membros da CAE ...	18
4.2.2 Específicas do coordenador da CAE.....	19
4.2.3 Específicas do professor socializado.....	20
4.2.4Específicas do Especialista ...	20
4.2.5Específicas do Gestor de Procedimentos ...	21
5.Etapas da avaliação externa de instituições.....	22
5.1 Etapa 1: recepção do RAA, constituição e formação da CAE.....	23
5.2 Etapa 2: apreciação do RAA.....	23
5.3 Etapa 3:preparação da visita	24
5.4 Etapa 4: realização da visita.....	25
5.5Etapa 5: versão provisória do RAE.....	31
5.6 Etapa 6: contraditório.....	32
5.8. Etapa 8: o momento após-avaliação externa de instituições.....	33
5.8.1 Cessação das responsabilidades da CAE e apreciação do trabalhorealizado..	33
6. Indicadores da qualidade para avaliação de instituições.....	34
7. Mapa de indicadores, padrões, critérios de verificação e sistema de pontuação: como usá-lo	35
7.1 Descrição do mapa.....	36
7.2 Como usar o instrumento	36
7.3 Como preencher o instrumento.....	37
7.4 Como pontuar	37
7.5 Como resumir os resultados.....	37
8.6. Como Classificar	39
Resumo do Mapa de Indicadores	39
8.6 Como classificar	41
Bibliografia.....	45
Anexos.....	46
Anexo 1 – Estrutura do RAE.....	47
Anexo 1- Mapa de indicadores, padrões e critérios de verificação:	72
8.6. Como Classificar	130
Resumo do Mapa de Indicadores	130

Anexos

1. Enquadramento/contextualização/introdução

- 1) Incluir o contexto em que é realizada a avaliação externa e o seu objectivo.
- 2) Apresentação da Instituição/Unidade Orgânica (UO) que oferece o curso e/ou programa, qual a sua missão e os seus objectivos, como se organiza e quais as suas principais actividades de ensino, investigação e extensão.
- 3) Apresentação da instituição a ser avaliada, incluindo os seus objectivos e enquadramento da sua missão.

2. Metodologia utilizada

Incluir uma breve descrição das várias fases, actividades realizadas e métodos utilizados no processo de avaliação externa da instituição.

Aconselha-se que recorra a:

- ✓ Entrevistas a estudantes, docentes, CTA, graduados e empregadores e/ou ordens profissionais
- ✓ Atas e relatórios de reuniões institucionais
- ✓ Planos de actividades sectoriais, faculdade/unidade orgânica - UO
- ✓ Documentos normativos da Instituição
- ✓ Visita às infra-estruturas

3. Avaliação da definição de missão e dos objectivos gerais e operacionais

4. Avaliação dos resultados da auto-avaliação/análise SWOT (forças e fraquezas)

Para cada indicador incluir a avaliação dos principais dados relativos ao mesmo, a análise SWOT resultante da classificação do desempenho em cada padrão e respectivos critérios de verificação, e as principais recomendações (forças e fraquezas).

5. Avaliação de análise global (ameaças e oportunidades)

Incluir a avaliação da análise SWOT global do curso, oportunidades e ameaças, considerando o ambiente externo, isto é, o que ocorre fora da instituição/UO.

6. Avaliação do plano de melhorias

Apreciação do plano de melhorias apresentado no RAA

7. Conclusões e recomendações

Incluir as principais conclusões da análise SWOT e as principais recomendações que devem conter:

- a) A classificação qualitativa atribuída em relação à avaliação global da instituição, expressas nas menções de não satisfatório, satisfatório com muitas reservas, bom e excelente.
- b) Recomendações para o plano de melhorias.

Anexo 2 - Código de Conduta do Avaliador Externo

Índice

0. Introdução.....	8
1. Objectivos da avaliação externa de instituições	11
1.1 Objectivos gerais da avaliação externa de instituições	11
1.2 Objectivos específicos da avaliação externa de instituições.....	12
1.3 Incidência da avaliação externa de instituições ...	12
2. Princípios da avaliação externa de instituições	14
3. Normas, características e estrutura do relatório	15
3.1 Normas a ter em conta na redacção dosRPAE.....	15
3.2 Características do RAE.....	16
3.3 Estrutura do RAE.....	17
4.A CAE de instituições	18
4.1. Composição da CAE.....	18
4.2. Funções da CAE	18
4.2.1.....Comuns a todos os membros da CAE ...	18
4.2.2 Específicas do coordenador da CAE.....	19
4.2.3 Específicas do professor socializado.....	20
4.2.4.....Específicas do Especialista ...	20
4.2.5.....Específicas do Gestor de Procedimentos ...	21
5.Etapas da avaliação externa de instituições.....	22
5.1 Etapa 1: recepção do RAA, constituição e formação da CAE.....	23
5.2 Etapa 2: apreciação do RAA.....	23
5.3 Etapa 3:preparação da visita	24
5.4 Etapa 4: realização da visita.....	25
5.5Etapa 5: versão provisória do RAE.....	31
5.6 Etapa 6: contraditório.....	32
5.8. Etapa 8: o momento após-avaliação externa de instituições.....	33
5.8.1 Cessação das responsabilidades da CAE e apreciação do trabalhorealizado..	33
6. Indicadores da qualidade para avaliação de instituições.....	34
7. Mapa de indicadores, padrões, critérios de verificação e sistema de pontuação: como usá-lo	35
7.1 Descrição do mapa.....	36
7.2 Como usar o instrumento	36
7.3 Como preencher o instrumento.....	37
7.4 Como pontuar	37

7.5 Como resumir os resultados	37
8.6. Como Classificar	39
Resumo do Mapa de Indicadores	39
8.6 Como classificar	41
Bibliografia	45
Anexos	46
Anexo 1 – Estrutura do RAE	47
Anexo 1- Mapa de indicadores, padrões e critérios de verificação:	72
8.6. Como Classificar	130
Resumo do Mapa de Indicadores	130

1. Introdução

O processo de avaliação que conduz à Acreditação das Instituições de Ensino Superior (IES's) depende, em grande medida, do trabalho realizado pelos avaliadores externos que as visitam, pelo que devem conhecer perfeitamente os indicadores estabelecidos como marco de referência do Conselho Nacional de Avaliação da Qualidade (CNAQ), com o objectivo de compará-los com as condições do curso e/ou programa avaliado ou da IES avaliada.

Os procedimentos, para a selecção da equipa de avaliadores externos e para o desenvolvimento da visita, definidos no CNAQ, no seu Manual de Avaliação Externa de Cursos e/ou Programas e de Instituições, devem ser bem estudados e conhecidos pelos avaliadores externos. Dentro deste processo, que implica uma interacção directa entre os avaliadores externos e os membros da comunidade académica do curso e/ou programa ou instituição a avaliar, devem considerar-se alguns aspectos comportamentais que favorecem o processo de avaliação externa e evitam a ocorrência de conflitos de interesse.

O CNAQ prevê realizar a formação dos avaliadores externos, englobando situações e condições relacionadas com a imagem do avaliador externo bem como com o conhecimento do código de conduta e de valores do avaliador externo. Certamente que com a experiência acrescentada e contínua no decorrer das visitas de avaliação externa e acreditação, o CNAQ terá oportunidade de melhorar o presente documento que serve como guia da conduta dos avaliadores externos que se comprometem a realizar as suas tarefas de avaliação externa com equidade, lealdade e diligência.

É importante recordar que este documento deverá ser acompanhado de outros existentes para as diferentes profissões que tenham Códigos de Ética específicos e que regem a actividade e comportamento do exercício profissional, e o avaliador externo deverá ter conhecimento dos mesmos através das Ordens ou Colégios sectoriais.

1. Recomendações gerais

A Acreditação feita pelo CNAQ implica o processo de avaliação de um curso e/ou programa ou de uma IES com a finalidade de conhecer os seus pontos fortes e fracos, ameaças e oportunidades e assim poder dar testemunho do seu nível de qualidade. A avaliação serve ainda para orientar as tarefas educativas das instituições responsáveis pela formação profissional e contribuir para a melhoria da qualidade do ensino superior num determinado domínio a nível institucional e nacional.

O processo consiste em comparar o conteúdo do curso e/ou programa ou IES com modelos estabelecidos a nível nacional, regional e até internacional na área em questão, mas sempre tendo em conta a realidade nacional.

A avaliação externa com fins de apuramento da qualidade de cursos e/ou programas ou IES's não consiste numa comparação entre cursos e/ou programas e IES's nacionais, pelo que o avaliador externo deverá, sim, avaliar o cumprimento da missão e objectivos da IES, bem como dos indicadores específicos para cada curso e/ou programa ou IES, sem tomar como referência outros cursos e/ou programas ou IES's que tenham sido visitados ou avaliados.

Para realizar a comparação entre o curso e/ou programa ou IES e os indicadores da qualidade definidos pelo CNAQ (e pelas Ordens profissionais), as IES's elaboram os seus relatórios de auto-avaliação, onde cada indicador é analisado, sendo então determinado se se verifica ou não o seu cumprimento e em que medida, assegurando que existem documentos ou evidências justificativas de suporte que possam ser verificadas pelos avaliadores. Assim, o avaliador externo poderá observar se o que as IES's indicam é o que realmente se encontra no curso e/ou programa ou IES e o requerido pelo CNAQ.

Dado que ao finalizar a avaliação externa se deverá chegar a um dos seguintes quatro veredictos (não satisfatório; satisfatório com muitas reservas; bom e excelente), é necessário que o relatório de cada avaliador externo qualifique e justifique a qualificação outorgada ao estado de qualidade do curso e/ou programa ou IES,

incluindo sugestões e recomendações segundo o caso. Estas últimas deverão ser incorporadas no relatório final.

2. Código de conduta do avaliador externo

Artigo 1

(Definição)

O avaliador externo é um representante oficial do CNAQ que o propôs pelo que o seu comportamento durante a visita e o cumprimento do seu trabalho deve ser assumido com responsabilidade, dedicação e eficiência. Pertencer à Comissão de Avaliação Externa (CAE) do CNAQ, que orienta e superintende o processo de avaliação externa de cursos e/ou programas e instituições, é uma honra profissional que deve ser acompanhada por uma elevada responsabilidade.

Artigo 2

(Perfil)

O avaliador externo deve ter reconhecimento académico, experiência docente e profissional, preferencialmente, com o grau de Doutor para poder interpolar os seus pares nas IES's. O avaliador externo deverá proporcionar ao CNAQ a informação que comprove o seu *curriculum vitae*.

Artigo 3

(Compromisso e responsabilidade)

O avaliador externo deve assumir o compromisso e a responsabilidade que implica um processo de avaliação externa para ajudar a melhorar o curso e/ou programa ou IES avaliado, pelo que é imprescindível a sua atitude de bem-estar, orientada a apoiar este processo de melhoria da qualidade.

Artigo 4

(Ética)

O avaliador externo deve observar o código de ética geral dos docentes universitários e o presente código de conduta. Sempre que isso implicar, deverá ter conhecimento dos códigos de ética específicos do curso e/ou programa dirigido à profissão regulamentada.

Artigo 5

(Conflitos de interesse)

Ao avaliar-se um curso e/ou programa ou IES, não deve haver conflitos de interesse devido à relação existente ou que possa ter existido entre o avaliador externo e a instituição a avaliar. No caso de existir, é responsabilidade do avaliador externo fazer saber desse conflito e abster-se de participar na avaliação.

Os principais conflitos de interesse incluem:

- a) ser ou ter sido professor, funcionário ou empregado do curso e/ou programa ou IES a avaliar ou da IES a que pertence o curso e/ou programa.
- b) ter sido estudante ou graduado do curso e/ou programa ou da IES a avaliar.
- c) ter sido candidato(a) a ocupar um posto na IES.
- d) ser, no momento da avaliação, director de uma escola ou faculdade noutra IES do País.
- e) ter ou ter tido laços académicos ou de negócios com membros do curso e/ou programa ou IES, que possam resultar num conflito de interesse.
- f) ter uma relação familiar ou afectiva com dirigentes do curso e/ou programa ou IES.
- g) ter ou ter tido problemas pessoais com membros do curso e/ou programa ou IES.

Artigo 6

(Preparação para a visita)

O avaliador externo deve estar preparado para a visita; isso implica conhecer a documentação e assistir às reuniões prévias.

Artigo 7

(Pontualidade)

O avaliador externo deve assistir com pontualidade a todas as reuniões que o coordenador da CAE indique.

Artigo 8

(Definição de áreas de trabalho)

Antes de iniciar a visita de avaliação, a CAE deve reunir-se a fim de definir as áreas de trabalho de cada um dos avaliadores externos e discutir com o coordenador da CAE o desenvolvimento do processo. Por outro lado, o avaliador externo deverá assinar um termo de compromisso de confidencialidade.

Artigo 9

(Prazos)

O avaliador externo deve zelar pelo cumprimento dos tempos pré-estabelecidos a fim de poder entregar o resultado final em tempo oportuno.

Artigo 10

(Planeamento)

Deve planear-se o trabalho de tal modo que se assegure que os resultados possam reflectir a realidade da visita. É necessário fixar-se uma agenda de trabalho e respeitá-la.

Artigo 11

(Objectividade e integridade)

Durante o processo de avaliação externa e nas suas avaliações, o avaliador externo deverá manter a objectividade e integridade, sendo indispensável actuar de forma imparcial e justa.

Artigo 12

(Independência de critérios)

O avaliador externo deve manter sempre uma independência de critério sem assumir compromissos com posturas de grupos ou com interesses particulares ou partidários alheios à avaliação.

Artigo 13

(Competências do avaliador)

O papel do avaliador externo é o de recolher e analisar informação ou evidências. Para o efeito, pode fazer as perguntas necessárias e solicitar qualquer informação adicional, escutando atentamente as respostas.

No entanto, durante a visita os avaliadores externos devem abster-se de fazer comentários positivos ou negativos referentes ao cumprimento dos indicadores na presença de

membros do curso e/ou programa ou IES em avaliação, já que os comentários negativos geram nervosismo e pressão entre os membros da IES, enquanto os comentários positivos podem gerar expectativas que não correspondam ao veredicto final. O avaliador externo deve ainda evitar comentários referentes a outras avaliações em que tenha participado, sobre a orientação do CNAQ ou sobre qualquer outra situação alheia ao processo que possa afectar interesses pessoais ou institucionais. O avaliador externo deverá manter sempre uma posição modesta, evitando pretender demonstrar superioridade ou prepotência.

Artigo 14

(Postura do avaliador)

1. O avaliador deve evitar fazer comentários lesivos, comparativos, ou que de alguma maneira se relacionem ou afectem os processos de avaliação externa das IES's ou do CNAQ. Todas as críticas realizadas pelo avaliador externo aos procedimentos de avaliação do CNAQ deverão ser feitas por escrito no final da avaliação e devem ser enviadas à Presidência do CNAQ para que aí se discutam ou se realizem as modificações pertinentes. Constitui uma falta de ética grave o criticar publicamente o CNAQ sem haver previamente discutido o assunto no interior do Conselho.
2. O avaliador externo deve evitar tecer comentários hostis, de burla, de duplo sentido, boatos ou trato ofensivo para qualquer pessoa.
3. Devem evitar-se contradições e não gerar polémicas com outro avaliador externo em frente aos membros da instituição em avaliação. Este tipo de situações deverá ser ventilado e discutido durante as reuniões dos avaliadores externos que se programam ao longo da visita.
4. O avaliador externo deve ser discreto e prudente. Comete uma falta grave quem directa ou indirectamente intervenha ou aceite alterações, negociações ou prerrogativas alheias aos assuntos inerentes ao processo de avaliação externa.

5. O avaliador externo deverá declinar qualquer convite, obséquio ou reunião privada com membros do programa, à excepção de alguma refeição institucional oferecida pelas autoridades do curso e/ou programa ou IES a toda a CAE, assim como algum pequeno presente institucional de carácter simbólico e que seja entregue a todos os membros da equipa avaliadora.
6. Por nenhum motivo o avaliador externo de um curso e/ou programa ou IES poderá posteriormente actuar como consultor ou assessor para atender às recomendações emanadas do processo de avaliação externa do referido curso e/ou programa ou IES. Ao fazê-lo incorre em falta grave.
7. O avaliador externo deve evitar fazer comparações alheias às derivadas dos quadros de referência e indicadores aprovados pelo CNAQ.
8. Os relatos do avaliador externo deverão realizar-se de forma rigorosa e metodológica, justa e objectiva, dentro do quadro de respeito profissional entre pares.
9. Durante a visita da avaliação externa, deverão ser evitadas as críticas abertas a pessoas ou procedimentos da instituição avaliada. Estas situações poderão realizar-se por escrito em local próprio providenciado pelo CNAQ, para que não se gerem situações de tensão.
10. O avaliador externo deve abster-se de se envolver em problemas institucionais, assim como entre pessoas da instituição avaliada. Deverá evitar tomar partido ou ter determinada postura ante diferentes problemas de distintos grupos. Deverá, ainda, tratar diplomaticamente qualquer aversão pessoal ou negação ao processo, que manifestem os integrantes do programa a avaliar.

Artigo 15

(Imagem do avaliador externo)

1. Na realização do seu trabalho, o avaliador externo deve:

- a) ter sempre uma postura de amabilidade, eficiência e compromisso;
 - b) actuar sempre de forma séria, objectiva, honesta, responsável e prudente;
 - c) ser pontual em todas as tarefas solicitadas, cumprindo com a programação estabelecida;
 - d) aplicar sempre a comunicação verbal de forma positiva com os seus interlocutores, sejam eles membros da CAE ou do CAA.
2. Na realização do seu trabalho, o avaliador externo não deve:
- a) levar acompanhantes alheios ao trabalho que se vai realizar;
 - b) abusar da hospitalidade de pessoas ou da IES, solicitando ou aceitando condições especiais não outorgadas a outros membros da CAE;
 - c) utilizar ou reproduzir, em benefício próprio, para fins comerciais ou de recebimento de vantagens directas ou indirectas sem prévia autorização, quaisquer materiais ou publicações de propriedade do CNAQ;
 - d) falar, apresentar-se ou executar qualquer actividade em nome do CNAQ, sem estar devidamente autorizado para tal; e
 - e) usar o nome ou logótipo do CNAQ como identificação da sua condição de avaliador externo, assim como a colocação no seu cartão-de-visita.
3. Nas sessões de abertura e encerramento, assim como nas reuniões protocolares, o avaliador externo vestirá roupa formal, de acordo com os costumes da localidade e da IES. Para o resto das actividades pode vestir roupa casual, cuidando sempre da imagem do CNAQ.

Artigo 16

(Disposições finais)

1. O avaliador externo deverá cumprir sempre com as restrições habituais das áreas que visitarem, sobretudo no uso de material de protecção especial.
2. A não observação do Código de Conduta implica a exclusão do avaliador dos ciclos de avaliação seguintes.

Anexo 1- Mapa de indicadores, padrões e critérios de verificação:

Avaliação Institucional

Indicador 1

Missão e objectivos gerais da Instituição

Padrão	Critério de verificação	S;N ; ou N/ A	Evidências	Comentários	Pontuação
1.1 A Instituição deve possuir uma missão e esta deve ser clara, relevante, estar articulada com os objectivos estratégicos. Deve ser divulgada, actual e pertinente para o desenvolvimento socio-económico do País.	Verifique se:				
	1.1.1 Existe declaração de missão aprovada pelo órgão máximo da Instituição.				
	1.1.2 A missão expressa claramente as intenções fundamentais da Instituição.				
	1.1.3 A missão é relevante é pertinente para o desenvolvimento socio-económico do País.				
	1.1.4 A missão se encontra divulgada na página WEB, nas vitrinas ou em locais público da Instituição				
	1.1.5 A comunidade académica conhece a missão da Instituição:				
	1.1.5.1 os estudantes;				
1.1.5.2 os docentes;					

Padrão	Critério de verificação	S;N ; ou N/ A	Evidências	Comentários	Pontuação
	1.1.5.3 os órgãos de direcção;				
	1.1.5.4 o CTA.				
	1.1.6 A missão da Instituição é actual.				
1.2 Os objectivos estratégicos da Instituição devem estar claramente definidos, ser relevantes, estar alinhados com a missão e expressar as intenções institucionais com a qualidade e os objectivos estabelecidos pela legislação vigente para o Ensino Superior (ES).	Verifique se:				
	1.2.1 Existem objectivos claramente definidos no plano estratégico da Instituição.				
	1.2.2 Os objectivos definidos no plano estratégico são relevantes para o desenvolvimento da Instituição.				
	1.2.3 Os objectivos estratégicos estão alinhados com a missão da Instituição.				
	1.2.4 Os objectivos estratégicos expressam as intenções da Instituição com a qualidade.				
	1.2.5 Os objectivos estratégicos da Instituição expressam as intenções institucionais com os objectivos estabelecidos pela legislação vigente para o ES.				

Indicador: 1 Missão e objectivos gerais da Instituição

Indicador 1	Nº de padrões	Nº de critérios de verificação do padrão	Critérios de verificação alcançados	Desempenho no padrão (%)	Desempenho no indicador (%)
	1.1	9			
	1.2	5			
Total do indicador 1	2	14			

Indicador 2

Organização e gestão dos mecanismos de garantia da qualidade

Padrão	CrITÉrios de verificação	S; N ou N/A	Evidênc ias	Comentár ios	Pontu ação
2.1 A Instituição deve ter a sua criação e funcionamento aprovado e publicado e deve dar a conhecer o seu sistema de gestão devendo este estar adequado à sua missão.	Verifique se:				
	2.1.1 Existe aprovação da criação da Instituição.				
	2.1.2 Existe autorização para seu funcionamento				
	2.1.3 Os estatutos da Instituição estão publicados no BR.				
	2.1.4 A Instituição possui um organigrama.				
	Verifique se a comunidade acadêmica conhece o organigrama da Instituição:				
	2.1.5 os estudantes;				
	2.1.6 os docentes;				
	2.1.7 os órgãos de direcço;				
	2.1.8 o CTA.				
2.2. A Instituição deve possuir polÍticas claras, transparentes e democráticas de partilha e tomada de deciso e estas devem ser do conhecimento da comunidade acadêmica.	Verifique se existem normas sobre os procedimentos institucionais:				
	2.2.1 Estatutos;				
	2.2.2 Regulamentos para a graduação				
	2.2.3 Regulamentos para a pós-graduação				
	2.2.4 regulamento acadêmico;				
	Verifique se existe uma participaço inclusiva e transparente na gestão da Instituição:				

Padrão	CrITÉrios de verificaçŁo	S; N ou N/A	Evidênc ias	ComentÁr ios	Pontu açŁo
	2.2.5 dos estudantes;				
	2.2.6 dos docentes;				
	7. do CTA.				
	2.2.8 Verifique se existem ÓrgŁos colegiais a funcionar.				
	2.2.9 Verifique se o grau de centralizaçŁo e descentralizaçŁo existente É adequado para a gestŁo da InstituiçŁo.				
	2.2.10 Verifique se a InstituiçŁo possui medidas/instâncias de apoio, participaçŁo e consulta à tomada de decisŁo.				
2.3A InstituiçŁo deve possuir plano de actividades, políticas claras de financiamento e de distribuiçŁo de recursos e protocolos de cooperaçŁo e estes devem ser do conhecimento dos ÓrgŁos de direcçŁo,	Verifique se existem:				
	2.3.1 Planos de actividades orçamentados;				
	2.3.2 Procedimentos administrativos legalmente válidos para a execuçŁo do orçamento				
	Verifique se o plano de actividades e o orçamento É conhecido pelos:				
	2.3.3 ÓrgŁos de direcçŁo;				
	2.3.4 docentes;				
	2.3.5 CTA.				
	Verifique se existem:				

Padrão	Critérios de verificação	S; N ou N/A	Evidênc ias	Comentár ios	Pontu ação
chefias e CTA.	2.3.6 diversidade de fontes de financiamento;				
	2.3.7 Procedimentos em funcionamento para mobilização de fundos.				
	Verifique se existe distribuição de fundos para:				
	2.3.8 o processo de ensino;				
	2.3.9 a investigação científica e extensão;				
	2.3.10 Formação (docentes e CTA);				
	2.3.11 a garantia da qualidade.				
2.4 A Instituição deve possuir, divulgar e promover políticas para a promoção da igualdade e equidade de género e estas devem ser conhecidas pela comunidade académica.	2.4.1 Verifique se a Instituição possui a documentação referente às políticas nacionais para a promoção da igualdade e equidade de género.				
	2.4.2 Verifique se a direcção da Instituição divulga internamente a política nacional para a promoção da igualdade e equidade de género.				
	2.4.3 Verifique se Instituição promove a igualdade e equidade de género.				
	Verifique se as políticas para a promoção da igualdade e equidade de género são conhecidas:				
	2.4.4 pelos estudantes;				

Padrão	CrITÉrios de verificação	S; N ou N/A	Evidênc ias	Comentár ios	Pontu aço
	2.4.5 pelos docentes;				
	2.4.6 pelos rgos de direco;				
	2.4.7 pelo CTA.				
2.5 A Instituição deve possuir descrição de funções e responsabilida des de todos os seus recursos humanos.	Verifique se as descrições de funções são baseadas no regulamento de carreiras para:				
	2.5.1 os docentes;				
	2.5.2 os dirigentes;				
	2.5.3 o CTA.				
2.6 A Instituição deve possuir e divulgar o sistema de avaliação de desempenho e formação dos seus recursos humanos.	Verifique se existe um sistema de avaliação de desempenho para o pessoal:				
	2.6.1 docente;				
	2.6.2 dirigente;				
	2.6.3 CTA.				
	Verifique se a Instituição divulga o sistema de avaliação de desempenho para o pessoal:				
	2.6.4 docente;				
	2.6.5 dirigente;				
	2.6.6 CTA.				
	2.6.7 Verifique se as avaliações de desempenho são realizadas recorrendo a formatos padronizados.				
	2.6.8 Verifique se as avaliações são documentadas por escrito.				

Padrão	CrITÉrios de verificação	S; N ou N/A	Evidênc ias	Comentár ios	Pontu aço
	2.6.9 Verifique se os docentes são avaliados e tomam conhecimento dos resultados da avaliação por escrito				
	2.6.10 Verifique se os dirigentes são avaliados e tomam conhecimento dos resultados da avaliação por escrito				
	2.6.11 Verifique se o CTA é avaliado e toma conhecimento dos resultados da avaliação por escrito				
2.7 A Instituição deve possuir e divulgar a existênca de rgos de garantia da qualidade aprovados bem como os seus mecanismos e procedimentos.	2.7.1 Verifique se existe um órgão central de garantia da qualidade.				
	2.7.2 Verifique se o órgão de garantia da qualidade foi formalmente nomeado.				
	2.7.3 Verifique se existe o manual de auto-avaliação da qualidade.				
	2.7.4 Verifique se existem procedimentos para a recolha de informação e avaliação periódica da Instituição.				
	2.7.5 Verifique se existem mecanismos de discussão e utilização dos resultados das auto-avaliações para a definição de acções de melhoria.				

Padrão	CrITÉrios de verificação	S; N ou N/A	Evidênc ias	Comentár ios	Pontu aço
	2.7.6 Verifique se existe um sistema de organização e gestão de evidências da qualidade.				
	Verifique se os resultados das avaliações da qualidade são divulgados a toda comunidade acadêmic				
	2.7.7 estudantes;				
	2.7.8 docentes;				
	2.7.9 rgos de direcco;				
	2.7.10 CTA.				
2.8 A Instituico deve possuir sistemas de registo e disseminação de informação relevante a todos os níveis.	Verifique se a Instituico possui um sistema de registo e arquivo de documentação relativa aos:				
	2.8.1 Estudantes;				
	2.8.2 Docentes.				
	2.8.3 CTA.				
	Verifique se existe:				
	2.8.4 um mecanismo de comunicação entre as diversas áreas ;				
	2.8.5 Um mecanismo de comunicação vertical				
	2.8.6 Um mecanismo de comunicação horizontal;				

Indicador: 2 Organização e gestão dos mecanismos de garantia da qualidade

Indicador 2	Nº de padrões	Nº de critérios de verificação do padrão	Crítérios de verificação alcançados	Desempenho no padrão (%)	Desempenho no indicador (%)
	2.1				
	2.2				
	2.3				
	2.4				
	2.5				
	2.6				
	2.7				
	2.8				
Total do indicador 2	8				

Indicador 3

Currículo

Padrão	Critério de verificação	S; N ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
3.1 A instituição deve definir o seu quadro curricular para os programas de graduação e pós-graduação. Este quadro deve conter os elementos essenciais destinados a assegurar a harmonização dos programas oferecidos pela instituição	Verifique se existe o Quadro Curricular definido e aprovado:				
	3.1.1 Para cursos e/ou programas de graduação;				
	3.1.2 Para cursos e/ou programas de pós-graduação.				
	Verifique se:				
	3.1.3 Existe uma coerência/alinhamento dos objectivos e competências definidos no Quadro Curricular com a missão e objectivos estratégicos da instituição				
3.1.4 Os curriculos oferecidos na instituição são alinhados com o Quadro Curricular.					

Padrão	Critério de verificação	S; N ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	3.1.5 Existe correspondência entre as competências definidas no Quadro Curricular e definidas no Quadro Nacional de Qualificações de Ensino Superior.				
3.2 A Instituição deve possuir dados organizados, um sistema de criação, revisão e extinção de cursos e/ou programas.	Verifique se existe informação sobre:				
	3.2.1 O número de cursos e/ou programas oferecidos por nível (ciclo de estudos) pela Instituição.				
	3.2.2 A percentagem de cursos e/ou programas acreditados.				
	3.2.3 O número de cursos e/ou programas extintos.				
	3.2.4 O número de cursos e/ou programas com horário pós-laboral.				
	Verifique se a aprovação de novos cursos e/ou programas está ligada ao:				
	3.2.5 cumprimento da missão da Instituição.				

Padrão	Critério de verificação	S; N ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	3.2.6 cumprimento da missão da UO.				
	3.2.7 Padrões da entidade reguladora (CNAQ).				
	3.2.8 Verifique se os conteúdos curriculares são revistos e ajustados periodicamente, tendo em conta as necessidades dos empregadores.				
3.3A Instituição deve possuir um sistema de metodologias de ensino-aprendizagem e normas e regulamentos de avaliação de estudantes coerente com o quadro curricular.	3.3.1 Verifique se os métodos de ensino-aprendizagem dos cursos e/ou programas da Instituição estão descritos de forma clara.				
	Verifique se os métodos de ensino-aprendizagem dos cursos e/ou programas facilitam:				
	3.3.2 a apreensão de conhecimentos;				
	3.3.3 o desenvolvimento de habilidades;				
	3.3.4 o desenvolvimento das atitudes descritas.				

Padrão	Critério de verificação	S; N ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	3.3.5 Verifique se os métodos de ensino-aprendizagem dos cursos e/ou programas são diversificados.				
	3.3.6 Verifique se os métodos de ensino-aprendizagem dos cursos e/ou programas satisfazem as necessidades educativas dos estudantes, mantendo os padrões de qualidade adequados.				
	3.3.7 Verifique se a Instituição possui normas e regulamentos de avaliação de estudantes.				
	3.3.7 Verifique se os docentes conhecem as normas e os regulamentos de avaliação				
	3.3.8 Verifique se os estudantes conhecem as normas e os regulamentos de avaliação.				
Verifique se os métodos de avaliação dos estudantes são:					

Padrão	Critério de verificação	S; N ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	3.3.9 justos em todos os cursos e/ou programas da Instituição;				
	3.3.10 coerentes com o modelo de ensino-aprendizagem adotado, em todos os cursos e/ou programas da Instituição.				
	3.3.11 Verifique se os resultados da avaliação dos estudantes são dados a conhecer aos <u>mesmos</u> dentro do tempo regulamentar.				
	3.6.12 Verifique se os resultados da avaliação dos estudantes são conservados de modo seguro.				
	3.3.13 Verifique se os certificados dos graus acadêmicos estão de acordo com os aprovados na Instituição.				
	3.3.14 Verifique se as linhas de responsabilidade e monitorização nesta matéria são claras.				

Padrão	Critério de verificação	S; N ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
3.4 A Instituição deve possuir, divulgar e implementar o sistema de créditos.	3.4.1 Verifique se a Instituição possui um sistema de créditos académicos conforme com a legislação do ES.				
	Verifique se o sistema de créditos académicos é conhecido:				
	3.4.2 pelos estudantes;				
	3.4.3 pelos docentes;				
	3.4.4 pelos órgãos de direcção;				
	3.4.5.4pelo CTA.				
	3.4.6 Verifique se os resultados do desempenho dos estudantes são transformados em créditos académicos.				
3.5 A Instituição deve possuir parcerias nacionais e internacionais para a implementação dos currículos.	3.5.1 Verifique se a Instituição possui parcerias nacionais para a implementação dos currículos.				
	3.5.2 Verifique se a Instituição possui parcerias internacionais para a implementação dos currículos.				

Indicador: 3 Currículo

Indicador 3	Nº de padrões	Nº de critérios de verificação do padrão	Critérios de verificação alcançados	Desempenho no padrão (%)	Desempenho no indicador (%)
	3.1	5			
	3.2	8			
	3.3	15			
	3.4	6			
	3.5	2			
Total do indicador 3	5	36			

Indicador 4

Corpo docente

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidên cias	Comentár ios	Pontua ção
4.1 A Instituição deve possuir um corpo docente em número e qualificação necessária e suficiente para funcionar efectivamente.	Verifique se existe:				
	4.1.1 Uma informação organizada de todos os docentes com as respectivas qualificações e regime de contratação.				
	4.1.2 Certificado de habilitações e/ ou equivalências no processo individual dos docentes.				
4.2.A Instituição dever possuir docentes em regime de tempo integral experientes, qualificados em termos académicos, com formação psicopedagógica categorizados para funcionar efectivamente.	Verifique se a instituição possui um corpo docente inicial mínimo em tempo inteiro (registo e cadastro):				
	4.2.1 Um terço para as universidades e academias militares e policiais;				
	4.2.2 Um quarto de docentes para as restantes IES's				
Verifique se o corpo docente possui qualificações académicas que satisfazem os requisitos constantes no nº 5 do regulamento de licenciamento e funcionamento das IES's: :					

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidên cias	Comentár ios	Pontua ção
	4.2.3 Cinquenta por cento dos docentes a tempo inteiro com grau de doutor para universidades e academias militares (inicial).				
	4.2.4 Cinquenta por cento dos docentes a tempo inteiro com grau de mestre para as outras IES (inicial).				
	4.2.5 O corpo docente tem formação psicopedagógica que satisfaz as necessidades do processo de ensino-aprendizagem.				
4.3 A Instituição deve possuir, divulgar e implementar procedimentos de recrutamento e selecção do corpo docente.	4.3.1 Verifique se a Instituição possui políticas claras de recrutamento e selecção do corpo docente.				
	4.3.2 Verifique se a Instituição divulga as políticas de recrutamento e selecção do corpo docente.				
	4.3.3 Verifique se a Instituição implementa as políticas de recrutamento e selecção do corpo docente.				
4.4 A Instituição	Verifique se:				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
deve possuir, divulgar e implementar políticas de avaliação de desempenho do corpo docente.	4.4.1 A Instituição possui políticas claras de avaliação de desempenho do corpo docente.				
	4.4.2 Os docentes conhecem as políticas de avaliação de desempenho.				
	4.4.3 A Instituição implementa as políticas de avaliação de desempenho do corpo docente.				
4.5 A Instituição possui, implementa e divulga os planos de carreira para o corpo docente.	Verifique se:				
	4.5.1 A Instituição possui planos de carreira para o corpo docente.				
	4.5.2 A Instituição implementa os planos de carreira para o corpo docente.				
	4.5.3 Os docentes conhecem os planos de carreira.				

Indicador: 4 Corpo docente

Indicador 4	Nº de padrões	Nº de critérios de verificação do padrão	Critérios de verificação alcançados	Desempenho no padrão (%)	Desempenho no indicador (%)
	4.1	2			
	4.2	5			
	4.3	3			
	4.4	3			

	4.5	3		
Total do indicador 4	5	16		

Indicador 5

Corpo discente

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
5.1 A Instituição deve possuir dados estatísticos actualizados, sobre a eficiência formativa e sobre o grau de satisfação dos estudantes, dos graduados, dos empregadores e das ordens profissionais.	Verifique se existe informação organizada sobre :				
	5.1.1 O número de matriculados por curso e UO.				
	5.1.2 A percentagem de matriculados por ciclo de estudos (nº de matriculados por ciclo/nº total de matriculados).				
	5.1.3 O tempo médio para a conclusão do curso por grau e área de formação				
	5.1.4 A taxa de abandono por área de formação.				
	5.1.5 A taxa de progressão por área de formação.				
	5.1.6 O tempo médio de espera pelo primeiro emprego.				
	5.1.7 O nível de satisfação dos estudantes.				
	5.1.8 O nível de satisfação dos diplomados.				
	5.1.9 O nível de satisfação dos empregadores.				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	5.1.10 O nível de satisfação das entidades promotoras de estágios.				
	5.1.11 O nível de satisfação das ordens e associações profissionais.				
5.2 A Instituição deve possuir, divulgar e implementar políticas de recrutamento e admissão, tendo em conta a promoção da equidade de género e igualdade de oportunidades por província e turnos na composição dos estudantes.	Verifique se existe informação organizada sobre:				
	5.2.1 O número de vagas posta a concurso na Instituição por curso.				
	5.2.2 A taxa de ocupação por área de formação (nº de colocados/nº de vagas).				
	5.2.3 Número de colocados por curso.				
	5.2.4 Nota média dos colocados.				
	5.2.5 Nota mínima dos colocados por curso.				
	5.2.6 Número de estudantes inscritos no 1º ano pela 1ª vez.				
	5.2.7 A existência de políticas de promoção da igualdade de oportunidades.				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	5.2.8 Se os estudantes conhecem a existência de políticas de promoção da igualdade de oportunidades.				
	5.2.9 Se existem políticas de promoção da equidade de género.				
	5.2.10 Se os estudantes conhecem a existência de políticas de promoção da equidade de género.				
5.3 A Instituição deve possuir e divulgar o programa de gestão e manutenção do registo de estudantes.	Verifique se:				
	5.3.1 Existe um sistema de gestão e manutenção eficiente do registo de ingressos.				
	5.3.2 O sistema de gestão de ingressos é seguro.				
	5.3.3 Existe um sistema/ programa de gestão e manutenção do registo de estudantes.				
	5.3.4 Os estudantes conhecem o sistema de gestão e manutenção do registo de ingressos.				
5.4 A Instituição	Verifique se:				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
deve possuir e divulgar estruturas e medidas de apoio de aprendizagem e aconselhamento do ciclo de estudos.	5.4.1 A instituição possui estruturas e medidas de apoio pedagógico e de aconselhamento sobre os percursos académicos.				
	5.4.2 Os estudantes conhecem as estruturas e medidas de apoio pedagógico e de aconselhamento sobre os percursos académicos.				
	5.4.3 A instituição possui estruturas e medidas de apoio sobre metodologias de estudo no ensino superior.				
	5.4.4 Os estudantes conhecem as estruturas e medidas de apoio sobre metodologias de estudo no ensino superior.				
	5.4.5 A instituição possui um gabinete de aconselhamento psicológico.				
	5.4.6 Os estudantes conhecem o gabinete de aconselhamento psicológico.				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	5.4.7 Existem estruturas que promovam a integração dos estudantes na comunidade acadêmica da instituição.				
	5.4.8 Os estudantes conhecem as estruturas que promovem a sua integração na comunidade acadêmica da instituição.				
	A Instituição possui uma unidade de aconselhamento de estudantes sobre as possibilidades de:				
	5.4.9 bolsa;				
	5.4.10 financiamento;				
	5.4.11 emprego.				
5.5 A Instituição deve possuir e divulgar mecanismos que promovam a participação dos estudantes na avaliação periódica do processo de ensino, investigação e extensão.	Verifique se:				
	5.5.1 Os estudantes participam na avaliação periódica do processo de ensino-aprendizagem.				
	5.5.2 Os resultados do inquérito de satisfação dos estudantes são utilizados para a melhoria da Instituição e do processo de ensino-aprendizagem.				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	5.5.3 Os resultados do inquérito de satisfação dos estudantes são utilizados para a melhoria da investigação.				
	5.5.4 Os resultados do inquérito de satisfação dos estudantes são utilizados para a melhoria da extensão.				
	5.5.5 Os estudantes conhecem os resultados do inquérito de satisfação.				

Indicador: 5 Corpo discente

Indicador 5	Nº de padrões	Nº de critérios de verificação do padrão	Critérios de verificação alcançados	Desempenho no padrão (%)	Desempenho no indicador (%)
	5.1	11			
	5.2	10			
	5.3	4			
	5.4	11			
	5.5	5			
Total do indicador 5	5	42			

Indicador 6

Pesquisa e extensão

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
6.1 A instituição deve possuir mecanismos de garantia de qualidade e monitorização das actividades de pesquisa e extensão.	Verifique se:				
	6.1.1 A instituição possui uma linha de pesquisa.	S			
	6.1.2 A instituição oferece actividades de extensão.	S			
	6.1.3 A instituição monitoriza as actividades de pesquisa.	S			
	6.1.4 A instituição monitoriza as actividades de extensão.	S			
6.2 A Instituição deve possuir instrumentos que garantam o desenvolvimento e monitorização da qualidade da investigação e pós-graduação.	Verifique se:				
	6.2.1 Os instrumentos em vigor garantem o desenvolvimento/ melhoria da qualidade da investigação.	S			
	6.2.2 Os instrumentos em vigor garantem a monitorização da qualidade da investigação.	S			
	6.2.3 Os instrumentos em vigor garantem o desenvolvimento/ melhoria da qualidade da pós-graduação.	N/A			

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	6.2.4 Os instrumentos em vigor garantem a monitorização da qualidade da pós-graduação.	N/A			
	6.2.5 Os instrumentos em vigor garantem o aumento da produtividade na investigação.	S			
	6.2.6 Os instrumentos em vigor garantem o aumento da produtividade da extensão.	S			
	6.2.7 Os instrumentos existentes possibilitam o aumento da participação na investigação	S			
	6.2.8 Os instrumentos existentes possibilitam o aumento da qualidade da investigação.	S			
	6.2.9 Os instrumentos possibilitam o aumento da participação na extensão.	S			
	6.2.10 Os instrumentos possibilitam o aumento da qualidade na extensão.	S			
6.3 A Instituição	Verifique se existem:				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
deve possuir publicações em revistas nacionais e ou internacionais.	6.3.1 Artigos científicos com revisão por pares publicados pelos docentes e/ou investigadores da Instituição em revistas nacionais nos últimos 3 anos com relevância para as áreas dos seus cursos e/ou programas.	N			
	6.3.2 Artigos científicos com revisão por pares publicados pelos docentes e/ou investigadores da Instituição em revistas internacionais nos últimos 3 anos com relevância para as áreas dos seus cursos e/ou programas.	N			
6.4 A instituição deve possuir actividades de investigação e extensão e e/ou artísticas que contribuam para o bem-estar e melhoria da comunidade.	Verifique se				
	6.4.1 A Instituição possui um instrumento de mensuração da produtividade das acções de investigação.	S			
	6.4.2 A Instituição possui um instrumento de mensuração da produtividade das acções de extensão.	S			
	6.4.3 As actividades de investigação estão formalizadas.	S			

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	6.4.4 As actividades de extensão estão integradas nas comunidades.	S			
	6.4.5 As actividades de extensão estão integradas no processo de ensino-aprendizagem.	S			
	6.4.6 As actividades de extensão estão formalizadas.	S			
6.5 A Instituição deve possuir um mecanismo de dotação orçamental para actividades de investigação, extensão e apoio à produção científica.	Verifique se:				
	6.5.1 O orçamento da Instituição prevê as actividades de investigação.	S			
	6.5.2 O orçamento da Instituição prevê as actividades de extensão.	S			
	6.5.3 A Instituição possui incentivos financeiros atribuídos à produção científica realizada por docentes.	N			
	6.5.4 A Instituição possui incentivos financeiros atribuídos à produção científica realizada por investigadores.	N			

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	6.5.5 A Instituição possui incentivos financeiros atribuídos à produção científica realizada por discentes.	N			

Indicador: 6 Pesquisa e extensão

Indicador 6	Nº de padrões	Nº de critérios de verificação do padrão	Crítérios de verificação alcançados	Desempenho no padrão (%)	Desempenho no indicador (%)
	6.1	4			
	6.2	10			
	6.3	2			
	6.4	6			
	6.5	5			
Total do indicador 6	5	27			

Indicador 7

Infra-estruturas: laboratórios, salas de aula, bibliotecas e equipamentos

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
7.1A Instituição deve possuir infra-estruturas adequadas para funcionar efectivamente.	Verifique se:				
	7.1.1 A Instituição possui salas de aula que correspondam ao número total de turmas em funcionamento (uma sala para, pelo menos, 2 turnos).				
	7.1.2 A Instituição possui auditório.				
	7.1.3 A Instituição possui anfiteatro.				
	7.1.4 A Instituição possui sala de conferências.				
	7.1.5 A Instituição possui laboratórios específicos para os cursos e/ou programas a funcionar.				
	7.1.6 A Instituição possui biblioteca.				
	7.1.7 A Instituição possui sala de informática.				
	7.1.8 A Instituição possui uma zona de vestiários para o CTA.				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	7.1.9 A Instituição possui área administrativa.				
	7.1.10 A Instituição possui uma área de convívio social para estudantes.				
	7.1.11 A Instituição possui uma sala restrita para assuntos estudantis.				
	7.1.12 A Instituição possui gabinetes ou sala restrita para os docentes.				
	Verifique se o espaço é suficiente para o desempenho das actividades programadas para:				
	7.1.13 estudantes;				
	7.1.14 docentes;				
	7.1.15. CTA;				
	7.1.16 chefias;				
	7.1.17 directores;				
	7.1.18 As instalações são adequadas e adaptadas para estudantes, docentes e CTA com necessidades especiais.				
7.2 A Instituição deve possuir equipamentos e serviços funcionais.	Verifique se:				
	7.2.1 Os laboratórios possuem equipamentos operacionais/funcionais.				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	7.2.2 A biblioteca contém um acervo bibliográfico actual e adequado aos cursos e/ou programas da Instituição.				
	7.2.3 Os computadores são em número suficiente para satisfazer a procura e são funcionais.				
	7.2.4 Os espaços de lazer são suficientes e funcionais.				
	7.2.5 A Instituição possui Internet operacional para acesso a toda a comunidade académica.				
	7.2.6 Há coerência entre as bibliotecas, laboratórios, equipamentos e as práticas pedagógicas dos docentes.				
7.3 A Instituição deve possuir equipamento nas salas de aula.	Verifique se:				
	7.3.1 As salas de aula possuem luz natural adequada.				
	7.3.2 As salas de aula possuem luz eléctrica adequada.				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	7.3.3 As janelas das salas de aula possuem persianas ou cortinas.				
	7.3.4 As salas de aulas possuem ventilação adequada (janelas de rede, ar condicionado ou ventoinhas a funcionar).				
	7.3.5 As salas de aula possuem o número suficiente de cadeiras para docentes e estudantes (uma cadeira por pessoa).				
	7.3.6 As salas de aula possuem espaço adequado e flexível para actividades em grupo (sala com dimensões de 7m X 6m para 30 estudantes).				
	7.3.7 As salas de aula possuem retroprojectores e <i>datas show</i> suficientes e funcionais.				
	7.3.8 As salas de aula possuem um quadro para anúncios.				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	7.3.9 As salas de aulas possuem um balde para o lixo.				
	7.3.10 As salas de aula possuem quadro convencional ou moderno.				
7.4 A Instituição deve possuir laboratórios adequados, em quantidade e qualidade para aulas práticas e deve ter procedimentos de manutenção e limpeza dos equipamentos.	Verifique se:				
	7.4.1 Os laboratórios possuem luz natural adequada.				
	7.4.2 Os laboratórios possuem luz eléctrica adequada.				
	7.4.3 Os laboratórios possuem ventilação adequada (janelas de rede ou ar condicionado ou ventoinhas) a funcionar.				
	7.4.4 Os laboratórios possuem espaço adequado para os estudantes realizarem as suas práticas.				
	7.4.5 Existe um procedimento de manutenção do equipamento.				
	7.4.6 Os laboratórios e respectivo equipamento são limpos.				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	7.4.7 Os laboratórios são adaptados para estudantes com necessidades especiais.				
	7.4.8 O laboratório possui lavatório e material para a higiene das mãos.				
	7.4.9 Os equipamentos do laboratório são adequados em quantidade e qualidade.				
	7.4.10 Os estudantes estão satisfeitos com as condições e equipamentos dos laboratórios.				
	7.4.11 Os docentes estão satisfeitos com as condições e equipamentos dos laboratórios.				
	7.4.12 O CTA está satisfeito com as condições e equipamentos dos laboratórios.				
7.5 A Instituição deve ter um procedimento para uso independente dos laboratórios.	Verifique se:				
	1. Existe um calendário ou cronograma para permitir o acesso dos estudantes fora das horas lectivas.				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	7.5.2 Existe um livro de registo dos materiais.				
	7.5.3 Existe um sistema de registo dos utilizadores				
	7.5.4 Existe um sistema de registo das técnicas exercitadas.				
	7.5.5 Existe um sistema de responsabilização que assegure a conservação dos materiais (inclui as fichas de requisição e fichas de controlo que indiquem a data e o estado de devolução do material).				
7.6 A Instituição deve possuir biblioteca com condições adequadas e equipamento para a sua organização e funcionamento	Verifique se:				
	7.6.1 A biblioteca possui luz natural adequada.				
	7.6.2 A biblioteca possui luz eléctrica adequada.				
	7.6.3 A biblioteca possui ventilação adequada (janelas de rede, ar condicionado ou ventoinhas a funcionar).				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	7.6.4 A quantidade de postos na biblioteca são adequados ao número total de estudantes da Instituição.				
	7.6.5 A organização dos materiais é adequada.				
	7.6.6 O volume de consultas é adequado.				
	7.6.7 O volume de empréstimos é adequado.				
	7.6.8 O número de exemplares satisfaz a procura.				
	7.6.9 O acervo da biblioteca é adequado às necessidades dos cursos e/ou programas a funcionar na Instituição.				
	7.6.10 A biblioteca possui um sistema operacional de registo e catalogação de materiais.				
	7.6.11 Os estudantes estão satisfeitos com a biblioteca.				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	7.6.12 Os outros utilizadores/ leitores da biblioteca estão satisfeitos com a quantidade da bibliografia.				
	7.6.13 Os outros utilizadores/ leitores da biblioteca estão satisfeitos com a qualidade da bibliografia.				
	7.6.14 Os outros utilizadores/ leitores da biblioteca estão satisfeitos com a acessibilidade da bibliografia.				
	7.6.15 A disponibilidade da bibliografia obrigatória ou recomendada é suficiente em relação à procura.				
	7.6.16 Os utilizadores/ leitores da biblioteca estão satisfeitos com o sistema de acesso aos materiais e à sua consulta.				
Verifique se a biblioteca possui o seguinte material audiovisual para uso dos estudantes:					
	7.6.17 TV;				
	7.6.18 VCR/DVD;				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	7.6.19 Computador que permita a leitura de CD-Roms/ DVDs;				
	7.6.20 A biblioteca possui um sistema operacional de registo dos utilizadores.				
Verifique se a biblioteca possui um sistema de registo operacional de pedido de livros para utilizar:					
	7.6.21 Dentro da biblioteca;				
	7.6.22 Fora da biblioteca.				
	7.6.23 Um sistema de responsabilização que assegure a conservação dos livros e outros itens da biblioteca				
7.7 A Instituição	Verifique se:				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
deve possuir um regulamento para funcionamento e limpeza da biblioteca.	7.7.1 A biblioteca possui um horário que estipule as horas do funcionamento da mesma.				
	7.7.2 A biblioteca possui um horário que permita aos estudantes o acesso de, pelo menos, 2 horas por dia, fora das horas lectivas.				
	7.7.3 Existe um regulamento para limpeza da biblioteca.				
	7.7.4 A biblioteca está limpa e organizada.				
7.8 A Instituição deve possuir casas de banho adequadas e com normas para a sua manutenção, higiene e limpeza.	Verifique se:				
	7.8.1 Existem casas de banho separadas para docentes e estudantes.				
	7.8.2 Existem casas de banho separadas por género.				
	7.8.3 Existe, pelo menos, uma casa de banho adaptada aos portadores com deficiência física.				
	7.8.4 Existe água canalizada nas casas de banho.				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	7.8.5 O autoclismo de cada uma das sanitas está a funcionar.				
	7.8.6 Existe um recipiente com saco plástico para o lixo em todas as casas de banho.				
	7.8.7 Existem fechaduras nas portas de todas as casas de banho.				
	7.8.8 Existem normas para limpeza das casas de banho.				
	7.8.9 As casas de banho são limpas após cada intervalo.				
7.9 A Instituição deve possuir uma política de manutenção, conservação e limpeza das instalações das salas de aula, laboratórios, bibliotecas e equipamentos.	Verifique se:				
	7.9.1 A Instituição tem um plano de manutenção das instalações.				
	7.9.2 A Instituição tem um plano de manutenção dos equipamentos.				
	7.9.3 As salas de aula e o seu equipamento estão bem conservados.				
	7.9.4 Os laboratórios e os seus equipamentos estão bem conservados.				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	7.9.5 A biblioteca e seus equipamentos estão bem conservados.				
	7.9.6 As restantes áreas e equipamentos da Instituição estão bem conservados.				
7.10 A Instituição deve possuir políticas de assistência médica, segurança, conservação e actualização de equipamentos e instalações.	7.10.1 Verifique se a Instituição possui uma sala com condições necessárias para assistência médica.				
	Verifique se a Instituição possui uma política de segurança:				
	7.10.2 estática (seguranças);				
	7.10.3 electrónica (videovigilância, controlo de acessos);				
	7.10.4 detecção incêndios;				
	Verifique se a Instituição possui:				
	7.10.5 seguro para estudantes;				
	7.10.6 seguro para colaboradores.				
	Verifique se a Instituição possui uma política de conservação de:				
	7.10.7 equipamentos;				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	7.10.8 instalações;				
	7.10.9 máquinas;				
	7.10.10 viaturas.				
	7.10.11 Verifique se existem normas ou procedimentos claros para adquirir, manter, rever e actualizar as instalações.				
	7.10.12 Verifique se existem normas ou procedimentos claros para adquirir, manter, rever e actualizar os equipamentos.				
	7.10.13 Verifique se existem normas ou procedimentos claros para adquirir, manter, e actualizar o acervo bibliográfico.				

Indicador: 7 Infra-estruturas: laboratórios, salas de aulas, bibliotecas e equipamentos

Indicador 7	Nº de padrões	Nº de critérios de verificação do padrão	Crítérios de verificação alcançados	Desempenho no padrão (%)	Desempenho no indicador (%)
	7.1	18			
	7.2	6			
	7.3	10			
	7.4	12			
	7.5	5			
	7.6	23			
	7.7	4			

	7.8	9		
	7.9	6		
	7.10	13		
Total do indicador 7	10	105		

Documentos e dados para este indicador:

1. N° de salas de aula;
2. N° de instalações administrativas;
3. N° e condições das salas de docentes;
4. N° e condições das salas de reuniões;
5. N° e condições dos gabinetes de trabalho;
6. N° e condições das salas de conferências/auditórios/anfiteatros;
7. N° e condições das instalações sanitárias;
8. N° e condições das áreas de convívio;
9. Acessos para portadores de necessidades especiais;
10. N° de equipamentos de informática, dos laboratórios, apoio administrativo;
11. N de bibliotecas (central e sectorial);
12. N° de livros, periódicos e títulos em geral;
13. N° e condições dos laboratórios de informática;
14. N° de equipamentos informáticos e condições de uso e acesso pelos estudantes;
15. N° e condições de laboratórios específicos;
16. Descrição do plano de segurança, protecção de riscos e protecção ambiental;
17. Questionários de satisfação dos utilizadores sobre as instalações em geral e especialmente sobre a biblioteca, laboratórios e equipamentos informáticos.

Indicador 8

Corpo técnico administrativo

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
8.1 A Instituição deve possuir um número de colaboradores do CTA para fazer face às suas necessidades.	Verifique se a quantidade de colaboradores do CTA satisfaz as necessidades da instituição:				
	8.1.1 pessoal administrativo;				
	8.1.2 registo académico;				
	8.1.3 laboratórios;				
	8.1.4 sala de informática				
	8.1.5 biblioteca;				
	8.1.6 apoio social;				
	8.1.7 segurança;				
	8.1.8 manutenção;				
	8.1.9 higiene e limpeza.				
	8.1.10 Os rácios CTA/docentes são aceitáveis (1 para 25 docentes).				
8.1.11 Os rácios CTA/estudantes são aceitáveis (1 para 50 estudantes).					
8.2 A Instituição deve possuir um CTA devidamente	Verifique se:				
	8.2.1 Existe uma lista de todo o CTA.				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
organizado, qualificado e com experiência para funcionar efectivamente.	8.2.2 Existem TOR's ou descrição de funções para todo o CTA.				
	Verifique se existem documentos no processo individual do CTA:				
	8.2.3 <i>curriculum vitae</i> ;				
	8.2.4 certificado de habilitações;				
	8.2.5 diploma ou outro;				
	8.2.6 As qualificações do CTA são suficientes para atender às exigências da instituição.				
8.3 A Instituição deve possuir, implementar e divulgar procedimentos de recrutamento e selecção do CTA.	Verifique se existem procedimentos claros de recrutamento e selecção do CTA:				
	8.3.1 lançamento de concurso ou publicação de anúncio de vaga;				
	8.3.2 nomeação de um júri ou avaliação curricular;				
	8.3.3 realização de entrevistas;				
	8.3.4 divulgação dos resultados da selecção;				
	8.3.5 Verifique se o CTA conhece os procedimentos de recrutamento e selecção.				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
8.4 A Instituição deve possuir, implementar e divulgar procedimentos avaliação e monitorização do desempenho do CTA.	Verifique se:				
	8.4.1 Existe uma política de avaliação e monitorização do desempenho do CTA.				
	8.4.2 A Instituição implementa a política de avaliação e monitorização do desempenho do CTA.				
	8.4.3 O CTA conhece os resultados da sua avaliação de desempenho.				
	8.5.4 O CTA é monitorizado e avaliado regularmente.				
8.5 A Instituição deve possuir, implementar e divulgar os planos de formação para o CTA.	Verifique se:				
	8.5.1 Existe um plano de formação de curta duração (cursos de capacitação técnico-profissional, por exemplo: arquivo, informática, etc.) para o CTA.				
	8.5.2 Existe um plano de formação de longa duração (cursos de licenciatura, mestrado, doutoramento) para o CTA.				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	8.5.3 Existe informação com a percentagem de CTA que já participou em formações de curta duração.				
	8.5.4 Existe informação com a percentagem de CTA que já participou ou está a participar em formações de longa duração.				
	8.5.5 O CTA conhece os planos de formação.				
8.6 A Instituição deve possuir, implementar e divulgar os planos de carreiras do CTA e respeitar os seus direitos, as normas e condições de higiene e segurança no trabalho.	Verifique se:				
	8.6.1 Existem procedimentos claros de gestão de carreiras do CTA.				
	8.6.2 Existe informação com a percentagem de CTA que já beneficiou dos planos de carreiras.				
	8.6.3 Existem regulamentos e normas que definam os direitos do CTA.				
	8.6.4 Existem materiais e equipamentos que garantam a higiene e segurança do CTA no local de trabalho.				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	8.6.5 O CTA está satisfeito com a forma como os seus direitos são respeitados e valorizados				
	8.6.6 Existem mecanismos regulares de monitorização da satisfação do CTA.				

Indicador: 8 Corpo técnico administrativo

Indicador 8	Nº de padrões	Nº de critérios de verificação do padrão	Crítérios de verificação alcançados	Desempenho no padrão (%)	Desempenho no indicador (%)
	8.1	11			
	8.2	6			
	8.3	5			
	8.4	4			
	8.5	5			
	8.6	6			
Total do indicador 8	6	37			

Indicador: 9

Internacionalização

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
9.1 A Instituição deve possuir políticas de promoção de frequência de estudantes estrangeiros.	Verifique se:				
	9.1.1 Existem políticas de promoção de frequência de estudantes estrangeiros				
	9.1.2 Existe informação com a percentagem de estudantes estrangeiros que frequentam os cursos e/ou programas da Instituição.				
9.2 A Instituição deve possuir e divulgar as políticas de mobilidade de estudantes para programas internacionais.	Verifique se:				
	9.2.1 Existem políticas de mobilidade de estudantes para programas internacionais.				
	9.2.2 Existe informação com a percentagem de estudantes da Instituição para programas internacionais.				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	9.2.3 Os estudantes têm conhecimento das políticas de mobilidade para programas internacionais.				
9.3 A Instituição deve possuir e divulgar políticas de mobilidade de docentes.	Verifique se:				
	9.3.1 Existem programas ou políticas de contratação de docentes estrangeiros.				
	9.3.2 A Instituição possui programas ou políticas de envio de docentes para o estrangeiro.				
	9.3.3 Os docentes conhecem as políticas de mobilidade de docentes.				
	9.3.4 Existe informação com a percentagem de docentes em programas de mobilidade.				
9.4 A Instituição deve possuir e divulgar políticas de mobilidade de investigadores.	Verifique se:				
	9.4.1 Existem políticas de mobilidade de investigadores para programas internacionais.				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	9.4.2 A Instituição possui programas ou políticas de envio de investigadores para o estrangeiro.				
	9.4.3 Os investigadores conhecem as políticas de mobilidade para programas internacionais.				

Indicador: 9 Internacionalização

Indicador 9	Nº de padrões	Nº de critérios de verificação do padrão	Crítérios de verificação alcançados	Desempenho no padrão (%)	Desempenho no indicador (%)
	9.1	2			
	9.2	3			
	9.3	4			
	9.4	3			
Total do indicador 9	4	12			

8.6. Como Classificar

Resumo do Mapa de Indicadores

Indicador		Total de padrões por indicador	Total de Desempenho dos padrões (%)	Desempenho da UO no indicador (%)	Desempenho qualitativo no indicador
I	Missão e objectivos gerais da unidade orgânica	2	150.00	100	Excelente
II	Organização e gestão dos mecanismos de garantia de qualidade	11	1.079.54	86.79	Bom
II I	Currículo	8	742.16	100	Excelente
I V	Corpo docente do curso	7	666.61	96	Bom
V	Corpo discente	8	700.00	82.79	Bom
V I	Pesquisa e extensão	6	577.74	80	Bom
V II	Infra-estruturas	10	914.00	95.81	Excelente
V II I	Corpo técnico administrativo	6	578.52	100	Excelente
I X	Internacionalização	4	250.00	56.25	Não-satisfatório
SubTotal				797.64	
Total do desempenho do curso				88.62-20% 70.90%	Satisfactorio com muitas reservas

Média = $\frac{\text{somatório do desempenho da UO no indicador (\%)}}{n}$

9

Média = $\frac{100+86.79+199+96+82.79+80+95.81+100+56.25}{9} = \frac{797.64}{9} = 88.62\%-20\% = 70.90\%$

9

9

