



**REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE**  
**CONSELHO NACIONAL DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DO ENSINO SUPERIOR**  
**(CNAQ)**

**Política do CNAQ para a qualidade**

**1. Declaração de política de qualidade**

O CNAQ exprime formalmente o seu compromisso permanente com a qualidade, assumindo a garantia da qualidade no desempenho das suas funções como um valor essencial para assegurar a credibilidade da sua actuação e a confiança nela depositada pelas partes interessadas, nomeadamente instituições de ensino superior, estudantes, empregadores, ordens profissionais, poder político e sociedade em geral.

**2. Elementos estruturantes da política de qualidade do CNAQ**

São elementos estruturantes da política de qualidade do CNAQ:

- Uma clara definição da sua missão e objectivos;
- O plano estratégico e o seu plano operacional de actividades;
- O enquadramento da sua actuação com os padrões e orientações internacionais para a garantia da qualidade e pelas disposições legais aplicáveis;
- A preocupação com a transparência em todas as actividades desenvolvidas;
- O estabelecimento de mecanismos de responsabilização e prestação de contas;
- A adopção de um Código de Ética aplicável a todos os colaboradores (internos e externos) do CNAQ;
- O desenvolvimento de uma cultura e consciencialização para a qualidade nos colaboradores (internos e externos) do CNAQ;
- O estabelecimento de mecanismos de monitoria e melhoria contínua das suas actividades;
- A realização, com carácter sistemático, de estudos e projectos de investigação e desenvolvimento para aprofundamento de temas e mecanismos relativos à garantia da qualidade;
- A avaliação externa periódica da Agência, em conformidade com os padrões regionais, continentais e globais;
- A política de internacionalização do CNAQ.

### **3 Mecanismos de garantia interna da qualidade**

Na prossecução da sua política de qualidade, o CNAQ estabelece, designadamente, os seguintes mecanismos de garantia interna da qualidade:

- Elaboração e divulgação de documentação, formalmente aprovada, relativa a normas, regulamentos, procedimentos e instrumentos pertinentes para o funcionamento dos órgãos do CNAQ e para o desenvolvimento dos processos de avaliação externa e acreditação;
- Monitoria, revisão e actualização regulares das normas que regem os procedimentos de auto-avaliação, avaliação externa e acreditação;
- Busca de *feedback* e sugestões de melhoria, através de inquéritos dirigidos às IES, aos membros das comissões de avaliação externa e aos gestores de procedimentos, sobre a organização, instrumentos, funcionamento e resultados dos processos de avaliação e acreditação desenvolvidos pelo CNAQ;
- Auscultação das IES e dos seus órgãos representativos a propósito do desenvolvimento de critérios, procedimentos e instrumentos relacionados com os processos de avaliação externa e acreditação;
- *Feedback* interno regular a partir dos gestores de procedimentos, em resultado de contactos frequentes com os membros executivos do CNAQ que acompanham de perto as diferentes fases dos processos de avaliação externa e acreditação;
- Reflexão prospectiva interna do Conselho Directivo do CNAQ sobre *feedback*, comentários, análises e sugestões recebidos, incorporando-os nos processos de tomada de decisão;
- Formação especializada regular dos membros das CAE e dos colaboradores permanentes do CNAQ.

### **4. Procedimentos de garantia interna da qualidade**

A política de qualidade do CNAQ, expressa no ponto anterior, define os principais procedimentos e mecanismos de promoção e melhoria da qualidade e prestação de contas. Analisam-se de seguida esses elementos.

#### **4.1. Documentação**

O CNAQ dispõe de documentação formalmente aprovada e publicitada na página Web relativa à sua estratégia e estrutura organizativa, bem como a normas e regulamentos aplicáveis ao regular funcionamento das suas atividades, a procedimentos e instrumentos utilizados no desenvolvimento dos processos de autoavaliação, avaliação externa e acreditação, e a mecanismos de garantia interna da qualidade. Explicitam-se, de seguida, os documentos formais mais relevantes, com as correspondentes hiperligações à página do CNAQ.

- O Plano Estratégico do CNAQ;
- O Plano operacional de actividade do ano corrente;
- A Estrutura Organizacional do CNAQ;
- A Política de Internacionalização
- O Quadro Normativo relativo ao Regulamento dos Procedimentos de Avaliação Externa e Acreditação das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos;
- Os Guiões e Procedimentos para os processos de acreditação prévia de novos cursos, autoavaliação de cursos em funcionamento;
- O Manual de Avaliação Externa, para os processos e procedimentos de avaliação externa;
- A Política de Qualidade do CNAQ, acima transcrita.

#### **4.2. Revisão de normas e procedimentos**

O Conselho Directivo do CNAQ, através de mecanismos de *feedback* formal e informal e de reflexão interna, a seguir descritos, promove o acompanhamento próximo e a monitoria dos procedimentos de auto-avaliação, avaliação externa e acreditação, bem como a consequente revisão e actualização regular das normas e dos mecanismos que lhes são aplicáveis.

#### **4.3. Feedback externo**

Sem prejuízo dos mecanismos de recolha sistemática de *feedback* formal sobre as suas actividades e resultados, o CNAQ, no seu trabalho e na sua concepção sobre os processos de auto-avaliação, avaliação externa e acreditação e dos procedimentos que lhes estão associados, privilegia o contacto directo com diferentes parceiros, através de reuniões frequentes com liderança de instituições de ensino superior, com associações estudantis e associações profissionais, com representantes de Unidades Internas de Garantia de Qualidade, com especialistas externos e com diferentes partes interessadas interessadas no ensino superior.

O CNAQ promove, igualmente, a recolha sistemática de feedback das IES e dos membros das CAE, através da aplicação de inquéritos na sequência das avaliações efetuadas.

#### **4.4. Feedback e reflexão internos**

Existe um contacto próximo e frequente entre os gestores de procedimentos e a Direcção de Avaliação Externa, para acompanhamento do andamento dos processos e apreciação da aplicação de procedimentos durante avaliação externa. A recolha de feedback interno, informal e contínuo constitui, portanto, um procedimento importante para a garantia da qualidade interna. As dificuldades identificadas são imediatamente resolvidas ou discutidas nas reuniões do Conselho Directivo, de acordo com o seu grau de complexidade.

Cumulativamente ocorre uma recolha sistemática de *feedback* interno. Inquéritos sobre processos de acreditação, aplicados a instituições e membros das CAE, também são respondidos pelos gestores de procedimentos. Além disso, há duas reuniões anuais do Conselho Directivo com todo o staff do CNAQ para identificação e discussão de questões problemáticas e para identificar sugestões de sua resolução.

#### **4.5. Formação dos colaboradores**

A formação dos seus colaboradores é considerada pelo CNAQ como um dos elementos fundamentais para a qualidade das actividades desenvolvidas.

A formação dos membros das CAE inclui uma acção de formação de dois dias, especificamente desenhada e promovida pelo CNAQ. A todos os membros das CAE é entregue um pacote de informação (*Kit do Avaliador*), que inclui, designadamente, o Manual de Avaliação, Mapa de Indicadores, Padrões e Critérios de Verificação, cópia dos diplomas legais mais relevantes, os guiões de autoavaliação e relatórios de autoavaliação. É especificamente recomendado que cada um dos membros da CAE se prepare individualmente para a avaliação externa, mediante a análise e estudo prévio da documentação relevante e, em especial, dos relatórios de autoavaliação apresentados pelas instituições.

Os gestores de procedimentos participam numa formação inicial e ainda fazem parte de preparação dos avaliadores externos.

#### **4.6. Código de Ética**

A conduta e actuação dos colaboradores do CNAQ são enquadradas e reguladas pelos princípios, valores e normas seguintes:

##### **Isenção e imparcialidade**

- ✓ Os colaboradores devem actuar de forma isenta e imparcial, não privilegiando ou prejudicando os intervenientes envolvidos, no exercício da sua função, e não se deixando influenciar por pressões externas que condicionem os seus princípios de actuação e rigor.

##### **Integridade**

- ✓ Os colaboradores devem pautar o seu comportamento por uma actuação honesta, íntegra e digna de confiança em todas as suas relações profissionais, contribuindo para a boa imagem e reputação do CNAQ.

### **Confidencialidade**

- ✓ Os colaboradores devem guardar sigilo, não revelando ou utilizando informações sobre factos ou elementos respeitantes às entidades, com interlocutores externos ao CNAQ.

### **Transparência**

- ✓ No âmbito da sua actividade, e na relação com os seus colegas, os colaboradores devem actuar de forma transparente, facultando informação objectiva, factual e fundamentada, sempre que necessário para o exercício das suas funções.

### **Responsabilidade**

- ✓ Os colaboradores devem ser responsáveis pelas suas acções, decisões, actividades e resultados, em representação do CNAQ, honrando os valores éticos do CNAQ e respeitando os colegas com quem se relacionam.

### **Incompatibilidades**

- ✓ Os colaboradores não podem intervir em processos que envolvam, directa ou indirectamente, entidades com as quais tenham colaborado ou pessoas a quem estejam ou tenham estado ligados por laços de parentesco ou amizade.
- ✓ Os colaboradores devem avaliar todas as situações que possam levantar conflitos de interesse e comunicar superiormente qualquer situação que possa comprometer a observância das normas de conduta aplicáveis.

### **Cooperação e espírito de equipa**

- ✓ Os colaboradores devem cooperar entre si, bem como com os titulares dos órgãos próprios do CNAQ, admitindo diferenças de opinião e valorizando-as de forma construtiva, contribuindo para a manutenção de um bom ambiente de trabalho. Os colaboradores devem colaborar na realização de todas as tarefas que estão no âmbito da actividade do CNAQ e que permitem cumprir a sua missão, nomeadamente acompanhar processos de avaliação externa dos ciclos de estudos e instituições de ensino superior.

### **Profissionalismo**

- ✓ Os colaboradores devem cumprir todas as disposições legais e regulamentares em vigor aplicáveis à actividade do CNAQ, bem como todos os princípios éticos previstos neste código de conduta.
- ✓ Os funcionários devem garantir a boa imagem e reputação do CNAQ, evitando qualquer situação que possa desacreditar a Agência e seus funcionários.

- ✓ Os funcionários devem sempre ter em mente a missão e os objectivos estratégicos do CNAQ, bem como seu papel em alcançá-los.

#### **Propriedade intelectual**

- ✓ O resultado das investigações, estudos e relatórios desenvolvidos pelos colaboradores no desempenho das suas funções são propriedade do CNAQ, isto salvaguardando, naturalmente, a menção do nome do autor, sempre que se proceda à sua divulgação pública.
- ✓ Os resultados das investigações, estudos e relatórios não publicados podem ser utilizados pelo CNAQ e pelos seus colaboradores no estrito cumprimento das suas funções e em obediência às normas de proteção de dados.

#### **4. 7. Prestação de contas**

A presente subsecção descreve os principais mecanismos de prestação de contas (accountability) do CNAQ, desde a definição de missão e estratégia até aos mecanismos internos de garantia da qualidade. No que respeita à informação pública sobre as suas actividades e sobre os resultados das avaliações conduzidas, são regularmente publicitados na página Web:

- Os Relatórios de Actividades, com periodicidade anual;
- Os Resultados dos Processos de Avaliação Externa e Acreditação, incluindo, para cada ciclo de estudos ou instituição avaliados, o relatório de avaliação externa e a pronúncia da instituição caso exista.

No plano financeiro e patrimonial, os instrumentos contabilísticos do CNAQ são acompanhados e fiscalizados pelo Tribunal Administrativo.

A presente Política do CNAQ para a qualidade é transmitida a todos os colaboradores e é publicitada na página Web do CNAQ.

Maputo, 20 de Setembro de 2017

Presidente  
*Ana Maria Nhamitole*  
Ana Maria Nhamitole, Ph.D.  
(Professora Auxiliar)  
(CNAQ)