

CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE: UM PROJETO PARA A EXCELÊNCIA INSTITUCIONAL

Amendoeira, José (PhD).¹ Pró-Presidente para a Qualidade. Unidade de Investigação do Instituto Politécnico de Santarém. Centro de Investigação Interdisciplinar em Saúde / Instituto de Ciências da Saúde - Universidade Católica Portuguesa

A avaliação da qualidade assume na atualidade uma dimensão transnacional, relevando-se a abordagem pela certificação da qualidade, como estratégia essencial ao aprofundamento do processo de convergência europeia, numa perspetiva de sistemas educacionais globais.

Objetivo - Integrar uma dimensão da certificação da qualidade a partir da abordagem por processos no âmbito da missão de uma Instituição de Ensino Superior Portuguesa.

Problemática - A ENQA reconhece que as prioridades para o futuro, necessitam considerar a natureza das mudanças inerentes ao espaço nacional, europeu e de forma mais global, relevando a aprendizagem ao longo da vida, a educação transnacional, o *e-learning* e a mudança da condição de estudante em si mesmo, com impacto na educação, aprendizagem e avaliação dos estudantes, e consequentemente, na garantia da qualidade desses processos. O debate organiza-se a partir de posições antagónicas, confrontando-se a certificação pelas Normas ISO com a certificação por recurso a outros procedimentos, de entre os quais se relevam os Referenciais Europeus de Qualidade na Educação Superior. O trabalho desenvolvido pelo International Workshop Agreement (IWA) “... *Essentially this will be through an open workshop mechanism whereby market players will be able to negotiate in a workshop setting the contents of particular normative documents*“, encontrando-se na atualidade a ser desenvolvida uma norma que aproxime os requisitos para a *standardização*, aos critérios específicos que emergem dos referenciais europeus.

A interação direta entre os sistemas de garantia interna e os sistemas nacionais de garantia externa da qualidade, assume a valorização das ações de transparência e melhoria (mais ligados à avaliação) orientada para a produção de informação validada, objetiva e compreensível sobre a instituição, procurando a melhoria sistemática e sustentada da qualidade. O sistema interno de qualidade é suficientemente focalizado na melhoria contínua das instituições e das suas atividades, sem um peso excessivo de requisitos de natureza documental.

Metodologia – A análise documental constitui-se no recurso metodológico base ao desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade, mobilizando uma abordagem sistémica, numa contínua interação entre as dimensões macro e micro do processo de convergência europeu.

Resultados – A missão da instituição centraliza-se na sua oferta formativa, investigação e extensão à comunidade, releva-se a criação do sistema de garantia interna de qualidade em fase de implementação, que encoraje uma cultura de qualidade distinta, manifestada na autonomia com responsabilidade.

Na Instituição em análise, optou-se pela abordagem por processos, que por consensualização interna se classificam em:

“Processo” - associado à missão, aos valores e visão do Instituto (Ensino. Investigação. Extensão à Comunidade).

“Processos de Suporte”, enquadram-se na estrutura documental como essenciais na interação entre as duas tipologias, contribuindo para a eficácia e efetividade do sistema em construção (Gestão de Recursos. Gestão Financeira. Gestão da Informação. Planeamento Académico. E_Learning).

A certificação do sistema de gestão da qualidade constitui-se na meta a atingir pela Instituição, considerando o preconizado pela Agência de Avaliação e Acreditação das Instituições do Ensino Superior (A3ES), por referência ao espaço europeu.

Palavras chave: Avaliação; Certificação da Qualidade; Educação Superior.

¹ José Amendoeira – jjpam2@gmail.com / jamendoeira@ics.lisboa.ucp.pt