

**Autoavaliação de qualidade: seu impacto na melhoria de uma instituição de ensino superior. «estudo de caso»**

Quality self-assessment: its impact on the improvement of a higher education institution.  
«Case study»

Autoevaluación de la calidad: su impacto en la mejora de una institución de educación superior. «Estudio de caso»

Felismino Basílio<sup>1</sup>: 0000-0002-1417-9828  
José Matias Alves<sup>2</sup>: 0000-0002-9490-9957

<sup>1</sup> Universidade Zambeze – Maputo, Moçambique; fbasirio2@gmail.com

<sup>2</sup> Universidade Católica Portuguesa – Liboa, Portugal; matiasalvesucp.porto@gmail.com

**RESUMO:**

O estudo foi realizado com objetivo de avaliar o impacto da autoavaliação na melhoria de qualidade de ensino, pesquisa e extensão numa universidade da província de Tete-Moçambique. Definiu-se um estudo de caso único, com abordagem qualitativa. Os dados foram colhidos através da entrevista, análise documental, observação direta e inquérito e foram discutidos à luz da triangulação de fontes e do quadro teórico. Os resultados foram apresentados por categorias temáticas. Concluiu-se que a autoavaliação de qualidade gera poucos contributos para a melhoria da IES, sendo os poucos existentes concentrados no ensino e quase insignificantes para a pesquisa e inexistentes para a extensão, o fato é motivado, de entre outras razões, pela realização descontínua da autoavaliação na instituição, isto é, só ocorre quando a IES pretende submeter um curso para a acreditação. Recomenda-se que as IES devem elaborar instrumentos próprios, com base nos documentos do CNAQ, constituídos por critérios que permitam efetivamente promover e avaliar a melhoria da qualidade de ensino, pesquisa e extensão e posterior promoção da cultura de autoavaliação contínua.

**Palavras-chave:** autoavaliação de qualidade; impacto; ensino superior; Moçambique.

**ABSTRACT:**

The study was carried out with the objective of evaluating the impact of self-assessment in improving the quality of teaching, research and extension at a university in the province of Tete-Mozambique. A single case study was defined, with a qualitative approach. Data were collected through interviews, document analysis, direct observation and inquiry and were discussed in light of the triangulation of sources and the theoretical framework. The results were presented by thematic categories. It was concluded that the self-assessment of quality generates few contributions to the improvement of the HEI, with the few existing ones concentrated in teaching and almost insignificant for research and non-existent for extension, the fact is motivated, among other reasons, by the discontinuous realization of the self-assessment at the institution, that is, it only occurs when the HEI intends to submit a course for accreditation. It is recommended that the HEIs should develop their own instruments, based on the CNAQ documents, consisting of criteria that effectively promote and evaluate the improvement of the quality of teaching, research and extension and subsequent promotion of the culture of continuous self-assessment.

**Keywords:** self-assessment of quality; impact; higher education; Mozambique.

## RESUMEN:

El estudio se realizó con el objetivo de evaluar el impacto de la autoevaluación en la mejora de la calidad de la docencia, la investigación y la extensión en una universidad de la provincia de Tete-Mozambique. Se definió un estudio de caso único, con un enfoque cualitativo. Los datos fueron recolectados a través de entrevistas, análisis de documentos, observación directa e indagación y discutidos a la luz de la triangulación de fuentes y del marco teórico. Los resultados fueron presentados por categorías temáticas. Se concluyó que la autoevaluación de la calidad genera pocos aportes al mejoramiento de las IES, siendo los pocos existentes concentrados en la docencia y casi insignificantes para la investigación e inexistentes para la extensión, el hecho es motivado, entre otras razones, por la realización discontinua de la autoevaluación en la institución, o sea, sólo ocurre cuando la IES pretende presentar un curso para acreditación. Se recomienda que las IES desarrollen sus propios instrumentos, basados en los documentos del CNAQ, consistentes en criterios que promuevan y evalúen de manera efectiva la mejora de la calidad de la docencia, la investigación y la extensión y el posterior fomento de la cultura de la autoevaluación continua.

**Palabras clave:** autoevaluación de la calidad; impacto; enseñanza superior; Mozambique.

## Introdução

A qualidade de ensino é uma das maiores e frequentes discussões no seio da comunidade moçambicana, seja em televisão, rádio, ou até em grupos acadêmicos e/ou sociais. Os comentários e posições que tem-se acompanhado indicam que a qualidade de ensino superior em Moçambique depreciou com o tempo, sendo, provavelmente, concomitante com a crescente massificação da frequência do mesmo.

Essas frequentes discussões colocam em desafio os governantes do país, no sentido de criarem cada vez mais condições que contribuam para a melhoria da qualidade do ensino e da instituição no geral. Para o efeito, o Governo de Moçambique tem vindo a desenhar políticas, que se resumem pela criação e aprovação de Leis e decretos destinados a regular a qualidade do ensino superior.

De acordo com a Lei nº 27/2009, de 29 de Setembro, em Moçambique, o ensino superior é gerido pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, que é um órgão central do aparelho do estado, que, de acordo com os princípios, objetivos, políticas, estratégias e planos definidos pelo Governo, dirige, planifica e coordena as atividades no âmbito da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior. Igualmente:

Compete ao Ministério do sector do ES realizar ações periódicas de inspeção e avaliação das instituições, programas e cursos, mediante, entre outras medidas, a implementação de um sistema de acreditação e controlo da qualidade do ensino superior pelo qual se faz a verificação, entre outros, dos padrões da qualidade de qualificação do corpo docente, da qualidade das infraestruturas e das condições para a

realização de práticas ou estágios profissionais pelos corpos discentes e docentes (Lei nº 27/2009, de 29 de Setembro, p.15).

Portanto, na perspectiva de inspeção, avaliação, acreditação e controlo de qualidade das IES, o Governo criou o Sistema Nacional de Avaliação, Acreditação e Garantia de Qualidade do Ensino Superior (SINAQES) através do decreto-lei nº 63/2007, de 31 de Dezembro, que é uma instituição tutelada pelo Ministério supra. Para alcançar os intentos da sua criação, criou-se adicionalmente o Conselho Nacional de Avaliação de Qualidade (CNAQ) como órgão executivo do SINAQES, através do decreto-lei nº 64/2007, de 31 de Dezembro.

O SINAQES é composto por três subsistemas, nomeadamente: autoavaliação, avaliação externa e acreditação. A autoavaliação é um processo interno levado a cabo pela própria instituição de ensino superior, ao passo que os dois outros subsistemas são materializados pelo CNAQ. A execução dos três subsistemas é, por norma, baseado em princípios, procedimentos e regras que, em princípio, ajudam ou deviam ajudar a promover a qualidade do ensino superior, tal como avança Dias Sobrinho (2003) ao afirmar que:

De início devemos declarar sem qualquer ambiguidade que a avaliação produz efeitos. Entretanto, os efeitos produzidos pelas diferentes avaliações não são unívocos. Muitas são as avaliações, muitos seus usos e muitos os efeitos. Em outras palavras, nenhuma avaliação jamais é neutra ou inócua (p. 92).

Contudo, apesar da declaração afirmativa de Dias Sobrinho (2003), no presente estudo pretendeu-se avaliar se, na prática, as ações deste subsistema têm impacto ou não, na melhoria da qualidade de ensino, pesquisa e extensão, numa instituição de ensino superior na província de Tete, Moçambique, tendo em conta que, a instituição tem vindo desde 2018 a levar a cabo processos de autoavaliação de qualidade, os quais podem ser repletos de fingimento, hipocrisia e de faz de conta.

## **Revisão de Literatura**

### **Conceito de qualidade**

A discussão sobre o que é qualidade de ensino é bastante longa e complexa, por isso, Saraiva, Reis e Roldão (2006) entendem que “o conceito de qualidade de ensino não goza de alargado consenso, existindo importantes divergências no que respeita à sua definição” (p.64). A forma como a qualidade de ensino “é concebida, defendida e implementada é consequência da iniciativa privada dos seus programas de qualidade total, bem como, pela influência de

parcerias, acordos e convênios firmados com agências multilaterais, como o Banco Mundial e outras entidades” (ARAGÃO; BERTAGNA, 2015, p.2).

Todavia, embora haja inúmeros conceitos sobre o que é a qualidade, Garvin (1992) entende que os demais conceitos agrupam-se em 5 (cinco) categorias diferentes, nomeadamente: Transcendental, Baseada no usuário, Baseada na produção, Baseada no valor e Baseada no produto, cujos conceitos são apresentados no Quadro 1.

**Quadro 1-** Diversos pontos de vista sobre o conceito de qualidade

Conceito de qualidade	Abordagem	Percursor
<ul style="list-style-type: none"><li>Qualidade é ”buscar o padrão mais alto, em vez de se contentar com o malfeito ou fraudulento”</li><li>Qualidade ”não é uma ideia ou coisa concreta, é terceira entidade que não depende das duas e, embora não se possa definir, sabe-se o que ela é”</li></ul>	Transcendental 1	(TUCHMAN, 1980) (PIRSIG, 1974)
<ul style="list-style-type: none"><li>Qualidade ”consiste na capacidade que um produto, bem ou serviço tem de satisfazer o consumidor”</li><li>Qualidade ”é adequação ao uso”</li></ul>	Baseada no usuário	(EDWARDS, 1968) (JURAN, 1974)
<ul style="list-style-type: none"><li>Qualidade ”é o grau de conformidade dos produtos com os padrões estipulados pela administração”</li></ul>	Baseada na produção	(CROSBY, 1979)
<ul style="list-style-type: none"><li>Qualidade ”quer dizer, o melhor para certas condições do cliente”</li></ul>	Baseada no valor	(FEIGENBAU M, 1961)
<ul style="list-style-type: none"><li>Qualidade ”se refere às quantidades de atributo sem preço, presentes em cada unidade do atributo com preço”</li></ul>	Baseada no produto	(LEFFLER, 1982)

Fonte: Júnior (2003). Adaptado pelos autores.

Assim, diante dos diferentes conceitos de qualidade acima, constata-se que, embora os mesmos sejam diferentes do ponto de vista de abordagem, muitos deles, para além de encontrar um enquadramento quando pretende-se falar de qualidade de ensino superior, também se complementam.

Contudo, corrobora-se com a ideia de que, a qualidade de ES é ”sinônimo” da busca incessante de melhorias institucionais, em todos os sectores. Isto é, a busca do padrão mais alto, que pode ser caracterizado pela contínua formação dos professores e CTA, apetrechamento das infraestruturas, aquisição de melhores e mais materiais e equipamentos para o processo de ensino, pesquisa e extensão, a melhoria da capacidade de gestão, dentre outros.

## **Dimensões da qualidade no ensino superior**

Na lógica de Grönroos (1984), no subsistema do ensino superior, existem duas dimensões para avaliar a qualidade do ensino, são elas: a dimensão técnica e a funcional. Para Siqueira e Carvalho (2006), a primeira inclui atributos como: conteúdos, à pesquisa e à extensão, enquanto a segunda deriva dos conhecimentos dos professores, dos pesquisadores ou orientadores, bem como da infraestrutura oferecida aos alunos (prédios, laboratórios e equipamentos). Portanto, nem todos esses atributos estão incluídos nos critérios de verificação do SINAQES, órgão que trata da qualidade das instituições de ensino superior em Moçambique, por exemplo, os critérios do CNAQ não permitem de forma alguma e direta, aferir com certeza, o nível de conhecimento científico e técnico dos professores.

Tontini e Walter (2011) afirmam que os atributos que mais contribuem para aumentar a qualidade percebida (qualidade determinada pelo aluno, resultante da forma como ele vê a instituição) são: a aplicabilidade do conteúdo das disciplinas, os métodos de ensino utilizados e a atitude do coordenador, sendo esses impactos positivos, relacionados diretamente com o curso. Já as dimensões que diminuem a qualidade percebida são: aplicabilidade do conteúdo, confiança nas pessoas e na instituição, imagem social da instituição e atitude dos professores, sendo esses impactos negativos relacionados com aspetos mais gerais da instituição.

Contudo, Mainardes et al. (2010) assumem que, para o sucesso da instituição e melhoria contínua da mesma, não basta identificar ou conhecer as dimensões da qualidade do ensino superior, é incontornável também, proceder com a sua gestão, que deve ser orientada por princípios, normas e métodos que promovem a boa gestão institucional.

## **Os dispositivos de (auto) regulação da qualidade do ensino superior em Moçambique**

Angst (2016) atenta que, de forma geral, a regulação da qualidade de ensino superior em Moçambique resume-se pela aprovação e revogação de Leis e decretos. Sendo os principais, os seguintes: (i) Decreto-lei nº 63/2007, de 31 de Dezembro: criou o Sistema Nacional de Avaliação, Acreditação e Garantia da Qualidade do Ensino Superior (SINAQES); (ii) Decreto-lei nº 64/2007, de 31 de Dezembro: criou o Conselho Nacional de Avaliação de Qualidade (CNAQ) como órgão executivo do SINAQES; (iii) Lei nº 27/2009, de 29 de Setembro: criou a Lei do Ensino Superior a qual determina as condições, obrigações e deveres das IES; (iv) Decreto nº 46/2018, de 1 de Agosto: aprovou o Regulamento de Licenciamento

e Funcionamento das Instituições do Ensino Superior e revogou o decreto nº 48/2010, de 11 de Novembro.

Em suma, os diplomas legais acima referidos são os principais dispositivos fundamentais criados para regular a qualidade do ensino superior em Moçambique, e, querer estudar o contributo da autoavaliação de qualidade do ES, é incontornável fazer a sua menção.

### **O processo de autoavaliação da qualidade do ensino superior em Moçambique**

A autoavaliação é um elemento fundamental que se assenta no crescimento, solidificação, mudança e implementação de inovações na organização, originando a melhoria da qualidade do seu funcionamento, aperfeiçoamento curricular e no desenvolvimento profissional (EYNG, 2007). É um processo que tem a perspetiva da valorização dos problemas que acontecem no interior das instituições (VERHINE; FREITAS, 2010).

Entende-se que, o processo de autoavaliação de qualidade deve ser encarado como um instrumento para em primeiro lugar, com base nos seus princípios e métodos de execução, favorecer a melhoria da qualidade institucional e de cursos, isto é, melhorar o planeamento estratégico da instituição, melhorar as qualidades do planeamento e das práticas de ensino, promover aprendizagens mais significativas e socialmente empregáveis, elevar os níveis de investigação e de divulgação nacional e internacional do conhecimento. Pelo exposto, vislumbra-se aqui a autoavaliação como sendo um processo de negociação e construção.

Contudo, “não basta auto avaliar, mas é preciso utilizar os seus resultados na promoção da melhoria dos processos educacionais, da aprendizagem dos alunos e dos processos institucionais, só assim é que a autoavaliação fará sentido” (LUCK, 2012, p.76). Ou seja, a autoavaliação da qualidade tem como objetivo diagnosticar a realidade educacional, promovendo uma reflexão coletiva, auxiliando a todos os intervenientes do processo, a somarem esforços para uma efetivação do compromisso com o trabalho na instituição e com o processo de ensino-aprendizagem dos alunos e de todos (MIKA, 2008).

### **Indicadores da qualidade de cursos e/ou programas e instituições de ensino superior em Moçambique**

Os indicadores são uma das ferramentas do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), que possibilitam uma visão rápida e simples do nível de qualidade do processo

de ensino (ISO 9001). No que concerne a avaliação da qualidade do ensino superior em Moçambique, utilizam-se 9 indicadores: (1) missão e objetivos; (2) gestão e/ou governação; (3) currículo; (4) corpo docente do ciclo de estudos; (5) corpo discente; (6) pesquisa e extensão; (7) infraestruturas; (8) corpo técnico administrativo (CTA) e (9) nível de internacionalização. Portanto, para além destes indicadores, o CNAQ (2016) recomenda que, nos processos internos de autoavaliação e garantia de qualidade, visando a melhoria de qualidade institucional, outros padrões podem ser adotados pelas IES e/ou unidades orgânicas em função das suas especificidades institucionais.

## Metodologia

Para a consecução dos objetivos traçados na presente pesquisa, colocou-se *a priori*, as questões de investigação e para a sua resposta definiu-se um desenho metodológico de estudo de caso único, de modo a permitir uma análise aprofundada do objeto de estudo (TRIVIÑOS, 1987). Optou-se por uma abordagem qualitativa, pois, a interpretação dos fenômenos e atribuição dos significados em relação ao contributo da autoavaliação na melhoria da qualidade de ensino superior foi feita de forma qualitativa e não requereu o uso de métodos e técnicas estatísticas específicas (ALMEIDA; LEITE, 2016).

Foram utilizadas as técnicas de entrevista semiestruturadas, análise documental, observação direta e questionário estruturado para a colecta de dados. Aplicou-se o alpha de Cronbach para análise da consistência interna do questionário, de onde se constatou boa consistência interna para todos os aspetos do instrumento, pois exibiu um alpha de Cronbach de 0.810 e para cada uma das dimensões separadamente os valores de alpha de Cronbach variou entre o 0.842 e 0.851 que são igualmente bons resultados (PESTANA; GAGEIRO, 2003) citados por Lima (2009, p.36).

Os dados foram discutidos à luz da triangulação de fontes e do quadro teórico, e optou-se pela apresentação dos mesmos por categorias e subcategorias temáticas, fazendo-se a respetiva triangulação, tendo em vista elevar a validade e a fiabilidade dos dados.

O estudo envolveu 121 participantes, designadamente: a Diretora da IES, os Diretores adjuntos para Pesquisa, Extensão e Pós-graduação e para Graduação, Chefe do departamento de avaliação de qualidade, Diretor do gabinete central de avaliação e garantia de qualidade da universidade, 14 professores, 8 funcionários do corpo técnico administrativo e 94 alunos.

## **Análise e Discussão dos Resultados**

Com base nos dados colhidos na pesquisa, foram construídas 2 categorias e respetivas subcategorias, as quais constituem elementos de discussão neste capítulo.

### **Categoria 1: Percepção e domínio sobre a autoavaliação de qualidade do ensino superior**

Pretendeu-se nesta categoria avaliar a percepção e domínio da comunidade académica sobre a autoavaliação de qualidade do ES. Para o efeito, foram levantadas duas subcategorias, nomeadamente: autoavaliação de qualidade e a ação da autoavaliação na instituição.

#### **a) Autoavaliação de qualidade**

Em relação à autoavaliação de qualidade procurou-se saber se os inquiridos ouviram falar alguma vez deste processo e em casos afirmativos pediu-se a indicação da fonte, numa lista de 9 opções. Assim, 100% dos inquiridos do grupo de dirigentes, professores e corpo técnico administrativo afirmaram ter ouvido falar de autoavaliação de qualidade. Igualmente, 93,6% dos alunos afirmaram positivamente. Entretanto, 3,2% afirmaram negativamente e igual percentagem simplesmente não se lembra de ter ouvido falar deste processo. Estes dados levam a concluir que no seio da comunidade académica da IES fala-se da autoavaliação de qualidade. Entretanto, este facto não é suficiente para predizer a existência da cultura de autoavaliação de qualidade, facto que será demonstrado posteriormente nessa discussão.

A direção da Faculdade seguida da comissão de autoavaliação foram as fontes mais citadas que dotam o conhecimento sobre a autoavaliação de qualidade ao grupo de dirigentes, professores e CTA. Em paralelo, a direção da Faculdade voltou a ser a fonte mais citada pelo maior número de estudantes (39 alunos), seguida das redes sociais (38 alunos), num universo de 94 inquiridos. A comissão de autoavaliação foi a menos citada pelo grupo dos alunos embora tenha sido a segunda mais citada no seio dos funcionários (docentes e não docentes), o que presumivelmente demonstra que, a comissão de autoavaliação tem pouco contato com os estudantes, em detrimento dos funcionários. Sobre este fato, um dos entrevistados afirmou:

*A comissão de autoavaliação tem tido encontros com estudantes, professores, técnicos, incluindo o pessoal de apoio para falar sobre a autoavaliação de qualidade, nesses encontros temos divulgado relatórios de autoavaliação de curso, documentos que orientam o processo de autoavaliação ..., não me recordo de quantos encontros temos feito por ano com estes grupos, mas muitas das vezes aproveitamos as reuniões gerais marcadas pela direção da instituição, e nós temos tido espaço para falarmos de assuntos de qualidade. (Entrevistado 1)*

Portanto, a realização de encontros conjuntos entre diferentes grupos acadêmicos podem não concorrer para efetivação do princípio da eficiência e eficácia dos processos de garantia de qualidade previsto no Manual de Garantia de Qualidade da Universidade, uma vez que, este procedimento pode não contribuir para a recolha de informação necessária e pertinente para a tomada de decisão de qualidade baseando-se em evidências. Ou seja, para Dias Sobrinho (2003) a utilização da comunidade acadêmica de forma correta no processo de recolha de dados para a autoavaliação influencia na qualidade dos dados, no protagonismo dos intervenientes e como consequência mais elevada potencialidade de melhoria da instituição.

Contudo, a análise documental mostrou a existência de datas programadas para a realização de encontros com a comunidade acadêmica de forma separada. Entretanto, tal não acontece, preferindo reunir em simultâneo com distintos grupos da comunidade acadêmica, evidenciando-se assim um comportamento hipócrita na instituição, caracterizado pelo cumprimento "no papel" das exigências emanadas pelos órgãos legais que velam pela qualidade do ES em Moçambique, assim como pelos instrumentos internos da Faculdade.

#### **b) Ação da autoavaliação na instituição**

Pretendeu-se nesta subcategoria perceber como é que a instituição desencadeia a autoavaliação de qualidade. Para o efeito, questionou-se: Existe na IES uma comissão de autoavaliação de qualidade legalmente constituída? Quais são as suas atribuições? Quais são os instrumentos que orientam as suas atividades? Que ações de autoavaliação foram desencadeadas? Os cursos lecionados passaram por um processo de autoavaliação? Com qual objetivo?

#### **Existência de uma comissão de autoavaliação legalmente constituída e as suas atribuições**

A análise documental permitiu apurar a existência de vários documentos legais que criam as comissões de autoavaliação na IES, nomeadamente: Despachos nº 51/GR/2018; nº 43/GR/2019; nº 162/GR/2019; nº 46/GR/2021 e nº 47/GR/2021. Estes documentos determinam igualmente, os termos de referência das respetivas comissões criadas.

Portanto, da análise documental, do inquérito e das entrevistas, percebeu-se que, ao nível da Faculdade existe uma comissão permanente de avaliação de qualidade legalmente

constituída. Igualmente, outras comissões têm sido constituídas a quando da necessidade de avaliar um curso para efeitos de acreditação prévia pelo CNAQ. Tanto numa, como noutra, são constituídas do ponto de vista documental, por representantes de professores, alunos, corpo técnico administrativo, sociedade civil, diretores dos cursos e todas são presididas pelo chefe do departamento de avaliação de qualidade da Faculdade. Entretanto, na prática, não se verifica o envolvimento de todos eles no momento da realização da autoavaliação, tal como avançou um dos entrevistados:

*É verdade que se olharmos para a lista dos nomes que aparecem tanto na comissão permanente como nas comissões específicas de avaliação de qualidade, há representatividade da comunidade académica. Entretanto, infelizmente nem todos esses nomes se fazem sentir na prática. Quando se fazem trabalhos de autoavaliação de qualidade, apenas um, dois ou três é que se entregam ao trabalho. Tem sido muito raro ter por exemplo a presença de membros da sociedade civil nos trabalhos da comissão, aliás, não me lembro se alguma vez estiveram embora tenham conhecimento das obrigações ..., às vezes um e outro estudante tem estado presente. ..., o pessoal do corpo técnico administrativo às vezes tem estado, mas a sua entrega é deficitária. ..., sim, os que não têm como se ausentar nos trabalhos da autoavaliação é o chefe do departamento de avaliação de qualidade, os diretores e chefes de departamento dos cursos específicos em avaliação. (Entrevistado 4)*

O facto ora citado, demonstra claramente que a IES preocupa-se simplesmente pelo cumprimento da legitimidade organizacional, característica típica da hipocrisia (BRUNSSON, 2006, s/p)

Ainda na senda da hipocrisia organizacional, constatou-se que, embora exista uma comissão permanente de avaliação de qualidade com os seus termos referenciados no despacho da sua criação, essa geralmente não exerce nenhuma função. Ou seja, não foram identificadas ações relevantes desencadeadas por esta comissão desde a sua criação em 2018. Este fato permite concluir que a constituição desta comissão visa apenas responder com a racionalidade da instituição, motivado pelas cobranças de pesadas exigências na formalização da estrutura organizacional (ELLSTRÖN, 2007).

Outro elemento relevante foi a constatação de que a autoavaliação na IES não ocorre de forma permanente, acontece apenas quando há necessidade de submeter um curso para acreditação prévia. As razões para esta ação "anti qualidade" foram indicadas nos seguintes termos:

*Olha eu penso que acontece assim porque havia primeiro um vazio sobre algumas obrigadoriedades, porque essa atividade deve ser apoiada com determinados instrumentos, e no nosso caso, estes instrumentos acabam de ser aprovados pelos órgãos competentes e agora o que se pretende é fazer a difusão para que se passe a cobrar a autoavaliação como obrigação... os instrumentos aprovados incluem: política de garantia de qualidade, manual de autoavaliação, guião de*

*autoavaliação, ambos da universidade, adequados aos instrumentos orientadores do SINAQES. (Entrevistado 1)*

Resumindo, na IES existe uma comissão de autoavaliação permanente legalmente constituída, a qual não exerceu qualquer atividade após a sua criação no ano de 2018, embora os termos de referência estejam bem definidos. Por outro lado, várias outras comissões específicas foram criadas ao longo dos anos, e para este caso, foi possível encontrar elementos que tendem a justificar a sua existência (planos de atividade, relatórios de autoavaliação e atas de reunião).

### **Instrumentos que orientam as atividades de autoavaliação de qualidade na IES**

Relativamente a instrumentos utilizados pelas comissões para a autoavaliação de cursos, observou-se a existência dos seguintes: (a) Política de garantia de qualidade da universidade; (b) Manual de autoavaliação da universidade; (c) Guião de autoavaliação institucional e de cursos e/ou programas da universidade, contendo anexos de modelos de inquéritos para estudantes, docentes, investigadores, empregadores, graduados e para o corpo técnico administrativo. Igualmente, constatou-se a existência de documentos e/ou instrumentos aprovados pelo CNAQ com a mesma finalidade, nomeadamente: (a) Regulamento de autoavaliação de instituições de ensino superior, seus cursos e/ou programas; (b) Manual de garantia de qualidade; (c) Mapa de indicadores de qualidade; (d) Guião de autoavaliação.

Entretanto, o fato de se ter observado a existência física de documentos não é suficiente para prever a sua utilização, por esta razão, interessou-se em perceber até que ponto é que esses documentos orientam realmente a ação de autoavaliação na instituição. Assim, alguns elementos constatados demonstram o cumprimento parcial destes instrumentos orientadores. Por exemplo, não ocorre no ato da autoavaliação o cumprimento total do princípio de participação, o qual pressupõe o envolvimento no processo de autoavaliação de representantes dos professores, alunos, investigadores e CTA; igualmente, ocorre incumprimento do princípio da regularidade e incrementalidade, o qual atenta que, embora possa assumir o perfil de ação pontual, a autoavaliação tem um caráter periódico, sistemático e progressivo. Por isso, conclui-se que não existe uma utilização efetiva dos instrumentos de autoavaliação que norteiam a qualidade de ensino, pesquisa e extensão na IES.

Em adição, com base na análise feita sobre os instrumentos próprios da universidade, constatou-se prescrita, condições que podem aferir com mais profundidade a qualidade de ensino superior, se comparados com os critérios gerais dos manuais do CNAQ. Por exemplo, os modelos de inquérito que orientam a recolha de informação, indicam a necessidade de aferir a qualidade, mediante a assistência às aulas, ao questionarem, por exemplo, se: (i) Os docentes têm domínio dos conteúdos que lecionam? (ii) A metodologia de ensino usada pelos docentes permite o ensino centrado no aluno? (iii) A metodologia de ensino na sala de aula permite a utilização de ferramentas tecnológicas? (iv) Os alunos participam ativamente na sala de aula? (v) Os alunos resolvem exercícios em forma de problemas? (iv) Existem condições de preparação do CTA para o domínio dos conteúdos das atividades específicas?

As questões supra são bastante relevantes para avaliar a melhoria da qualidade de ensino superior. Entretanto, os instrumentos ainda não tiveram qualquer aplicação. Isto é, não existem evidências na instituição que justifiquem a sua implementação. Entretanto, mesmo com os instrumentos próprios da IES, tornará difícil autoavaliar efetivamente a qualidade da pesquisa e da extensão na IES, pois, os mesmos dão mais ênfase ao ensino.

### **Ações desencadeadas pelas comissões específicas de autoavaliação**

Na análise dos planos e dos relatórios de atividades das comissões de autoavaliação, foi possível encontrar escritas algumas atividades importantes para o processo de autoavaliação de qualidade, nomeadamente: (a) encontros de concertação e de socialização do processo de autoavaliação com os membros; (b) distribuição de tarefas; (c) recolha de evidências; (d) criação de arquivos e sua identificação para armazenamento das evidências de qualidade; (e) redação do relatório preliminar; (f) redação do relatório final; (g) submissão do relatório ao gabinete central de avaliação de qualidade; (h) divulgação do relatório a comunidade académica; (i) elaboração do plano de melhorias. Portanto, através da observação direta e da análise documental foi possível encontrar evidências que justificam as ocorrências das atividades c), d), e), f), g) e i), e, não conseguimos aferir as atividades a), b) e h). Contudo, as ações desencadeadas resultaram nos seguintes níveis de acreditação pelo CNAQ dos cursos ministrados (Quadro 2).

**Quadro 2 - Situação da acreditação dos cursos na instituição**

Nº	Curso	Situação	Nível	Obs.
01	Licenciatura em EAL	Acreditado condicionalmente	B	Acreditado para 3 anos

02	Licenciatura em EAG	em	Acreditado condicionalmente	B	Acreditado para 3 anos
03	Licenciatura em CER	em	Acreditado em pleno	A	Acreditado para 5 anos
04	Mestrado em SPEA	em	Acreditado em pleno	A	Acreditado para 5 anos

Fonte: dados da pesquisa

De forma preliminar, tendo em conta os dados e as informações colhidos no campo, que revelam o incumprimento e a inexistência de muitas condições para efetivar o principal pilar da instituição de ensino superior, que é a missão da IES, o qual engloba o ensino, pesquisa e extensão, e olhando para os resultados da tabela supra, parece reinar, um senso meramente político, o qual pode ser explicado pela teoria neo-institucional, a qual afirma que as organizações encontram-se vinculadas a três contextos, "sendo o primeiro representado pela própria estrutura e seu conjunto de estratégias e intenções, o segundo formado pelo campo organizacional em que a mesma se encontra inserida e o terceiro, o Estado" (MACEDO; CKAGNAZAROFF, 2018, p.6).

Portanto, é este terceiro vínculo (Estado) que influencia em grande medida a forma de atuação das instituições, mediante a criação de normas legais institucionais, materializadas por meio de uma burocracia. Ou seja, a acreditação dos cursos, nas condições em que eles ocorrem, pode ser resultado do jogo dos interesses político, social, institucional e organizacional numa lógica de concertação que pode não estar ao serviço do desenvolvimento e do bem comum.

Outrossim, mesmo com todos os incumprimentos constatados, que ocorreram durante o processo de autoavaliação de qualidade, em nenhuma circunstância o CNAQ deixou de acreditar um curso submetido pela instituição. Ou seja, pode-se perceber que, a necessidade deste processo está mais inclinada para o aspeto político, e não verdadeiramente para a melhoria dos cursos, isto é, trata-se aqui de uma burocracia organizacional em que o Estado é o regulador principal, porque durante o estudo, constatou-se que muitos aspetos considerados fraquezas prevalecem ao longo dos anos, e tendo sido levantados na avaliação anterior, os mesmos deviam em princípio, na outra avaliação demonstrar melhorias, para que de fato os cursos continuem a ser acreditados. Weber (2009) define o Estado como sendo:

Uma associação política com uma constituição racionalmente redigida, leis racionalmente ordenadas é uma administração coordenada por regras racionais ou leis, administrado por funcionários treinados, é conhecido, nessa combinação de características, apenas no Ocidente, a despeito de todas as outras que dele se aproximam (p.25).

Portanto, enquanto o Estado continuar a ser o regulador principal das IES, não se vislumbra qualquer possibilidade de estes estabelecimentos de ensino superior se dissociarem de alguma influência política nas suas ações e decisões.

## **Categoria 2: Melhorias correlacionadas ao processo de autoavaliação de qualidade na IES**

Em relação a este tópico, procurou-se aferir as melhorias alcançadas e em curso, relacionadas ao ensino, pesquisa e extensão, correlacionadas ao processo de autoavaliação, como forma de avaliar se de fato, a autoavaliação melhora ou não a qualidade da IES.

Para aferir a referida correlação para além da entrevista e da observação, optou-se por analisar os relatórios de autoavaliação de qualidade (indicam pontos fracos da instituição), os planos de melhoria (indicam ações para melhorar os pontos fracos), os planos de atividade (indicam estratégias, objetivos, recursos para realização das ações) e relatórios anuais de atividade (demonstram o grau de execução das atividades) ambos de 2018, 2020 e 2022, embora esteja-se consciente de que, uma análise destes documentos pode não indicar a veracidade da correlação das melhorias com a autoavaliação de qualidade, pois, podem ocorrer situações de hipocrisia e simulação dos documentos e que possa contribuir para o forjamento da correlação.

Nos quadros 3, 4 e 5, faz-se a descrição das fraquezas constatadas em processos de autoavaliação e sua respetiva ação de melhoria e o grau de execução em relação ao ensino, pesquisa e extensão respectivamente.

**Quadro 3** - Melhorias de ensino correlacionadas ao processo de autoavaliação de qualidade, mencionadas nos documentos da instituição

Ano	Indicador	Fraqueza	Ação de melhoria	Prazo/ meses	Nível de execução
2018	Currículo	Falta de laboratórios equipados para responder o currículo.	Equipar os laboratórios	12	10%
	Corpo docente	Exíguas possibilidades de continuação de estudos nas áreas de interesse da Faculdade.	Divulgar a Faculdade	12	0%
		Fraco intercâmbio com outras universidades que ministram os mesmos cursos	Promover o intercâmbio entre as universidades moçambicanas	12	0%
		Exiguidade de docentes com nível académico de mestre e doutor para suportar o curso	Promover a formação de docentes em áreas prioritárias	24	20%
	Infraestrutura	Deficiência de internet	Prover internet para a comunidade académica	6	40%
2020	Currículo	Falta de laboratórios apropriados para a necessidade do currículo	Equipar os laboratórios	24	0%
		Ausência de algumas disciplinas no	Ajustar o PCP antes da sua		

		PCP importantes para o curso.	entrada em funcionamento	03	100%
	Infraestrutura	Falta de lar para acomodação dos alunos.	Construção de mais infraestruturas	24	0%
2022	Currículo	Falta de sistematização na estrutura dos planos temáticos: Disciplinas cujos conteúdos representam uma simples unidade temática.	Melhorar os planos (estrutura e tópicos que devem constar em todos planos aquando da revisão curricular)	12	40%
		Algumas disciplinas no plano curricular não apresentam conteúdos temáticos	Promover acções de para a elaboração dos planos temáticos e produzir uma adenda para anexar ao PCP actual	6	80%
	Corpo docente	Poucos docentes formados na área do curso em avaliação	Incentivar a formação de docentes na área indicada e promover-se os cursos de curta duração para responder a necessidade	24	40%
		Docentes sem formação psicopedagógica	Promover a formação psicopedagógica de todos os docentes que não-a tem.	6	90%
	Corpo Docente	Poucas aulas práticas/estágios, dada a localização da Faculdade	Promover parcerias com instituições localizadas noutras partes do país	12	0%
	Infraestrutura	Ausência de condições de acesso aos principais compartimentos do edifício para pessoas com necessidades especiais	Adequar alguns compartimentos para responder a necessidade	24	0%
		Alguns equipamentos laboratoriais em mau estado de conservação	Garantir a limpeza e arrumação dos equipamentos após a sua utilização	Continua	Em curso

Fonte: dados da pesquisa

No quadro supra, constata-se que, diferentes comissões de autoavaliação identificaram em algum momento, os mesmos pontos fracos na instituição, por exemplo: (i) falta de condições laboratoriais para responder o currículo; (ii) necessidade de docentes com graus académicos de Doutor ou Mestre. Este fato demonstra que as fraquezas identificadas pela primeira comissão prevalecem até uma nova autoavaliação. Adicionalmente, existem fraquezas identificadas por uma comissão e que a seguinte comissão não identificou, ou vice-versa. E isso pode ser interpretado de duas formas: ou as fraquezas foram resolvidas ou então nunca existiram do ponto de vista de outra comissão. Esta dualidade de análise permite-nos avançar a hipótese de que a autoavaliação de qualidade pode ser subjetiva em algumas circunstâncias.

Em adição, nota-se no quadro acima, ações de melhoria que não correspondem à fraqueza identificada, por exemplo: as exíguas possibilidades de continuação de estudos nas áreas de interesse da Faculdade não podem ser resolvidas com a divulgação da Faculdade.

Contudo, com base nos níveis de execução, pode-se concluir que ao nível da IES algumas atividades de ensino têm sido paulatinamente melhoradas. Entretanto, tantas outras demonstram níveis de execução bastante baixos e outras não são melhoradas por completo.

**Quadro 4** - Melhorias de pesquisa correlacionadas ao processo de autoavaliação de qualidade, mencionadas nos documentos da instituição

Ano	Indicador	Fraqueza	Ação de melhoria	Prazo/ meses	Nível de execução
2018	Infraestrutur a	Isolamento da Faculdade com outras IES para o intercâmbio	Publicitar mais a Faculdade	6	10%
		Laboratórios não equipados para atividades de pesquisa	Elaborar projetos financiáveis para apetrechamento do laboratório	24	50%
2020	Pesquisa e Extensão	A Faculdade não tem pesquisadores de carreira	Promover a contratação de pesquisadores de carreira	12	0%
		Falta de instrumentos para deteção de plágios	Adquirir um sistema válido para deteção de plágios nos trabalhos de pesquisa	6	0%
		Poucos artigos publicados pelos professores	Formar os Professores em matéria de escrita científica e publicação	12	100%
	Infraestrutur a	Laboratórios não permitem a execução completa de pesquisas da área do curso em avaliação	Desenhar projetos financiáveis para apetrechar os laboratórios	24	15%
		Alguns equipamentos laboratoriais em mau estado de conservação	Garantir a limpeza e arrumação dos equipamentos após a sua utilização	Contínua	Em curso

Fonte: dados da pesquisa

Com base nos dados da tabela supra, fica evidente que ocorreram melhorias deficitárias em relação à pesquisa. Aliás, pode-se constatar que, outras ações propostas pela CAA são intermediárias, e a sua realização pode não permitir aferir com firmeza o alcance da melhoria pretendida. Por exemplo, não se pode esperar tanto que as monografias dos alunos se traduzam em artigos científicos, com um simples incentivo verbal aos professores, é importante também, que se crie linhas concretas de financiamento e políticas operacionais que favoreçam o incentivo real para a publicação científica. Em relação aos incentivos, um dos entrevistados rematou:

*Não há nenhum incentivo a publicação. Qual incentivo? Incentivo que só te dizem deve pesquisar, deve pesquisar? É incentivo esse? Se assim for, está bem. Falamos sempre que devemos fazer isso. Mas mais do que falar é preciso agir, e eu não vejo essa ação. A solução para mim é aliviar os docentes, dotar de financiamento para pesquisa e demais condições que favorecem a investigação e no final de ano, cobrar os resultados. (Entrevistado 4).*

Portanto, parece evidente que, ao nível da instituição, não existem políticas claras para melhorar a pesquisa. Esta deficiência pode estar provavelmente relacionada com a não existência de verbas específicas destinadas à atividade de investigação.

Importa frisar que, os planos de atividade de 2018, 2020 e 2022 mencionam uma série de atividades programadas, relacionadas com a extensão universitária, assim como se apresentam no quadro 5, porém, a sua materialização é quase nula.

**Quadro 5** - Melhorias de extensão correlacionadas ao processo de autoavaliação de qualidade, mencionadas nos documentos da instituição

Ano	Indicador	Fraqueza	Ação de melhoria	Prazo/ meses	Nível de execução
2018	9 indicadores	Fraco envolvimento dos alunos na comunidade	Visita à associação de produtores	12	0%
			Inserção de estudantes na comunidade	12	0%
2020	Pesquisa e Extensão	Inexistência de evidências claras de ações de extensão universitária	Elaboração de um documento que contém metodologias das atividades que os estudantes irão desenvolver junto das comunidades durante 1 mês em cada ano	6	0%
			Inserção de estudantes na comunidade	12	0%
2022	Pesquisa e Extensão	Pouco envolvimento de alunos em matéria de extensão universitária	Visita à associação de produtores	6	0%
			Inserção de estudantes na comunidade	12	0%
			Realização de eventos de transferência de tecnologias com produtores da região, em resultados das pesquisas efetuadas no Centro Tecnológico da Faculdade	12	0%
			Identificação de instituições parceiras que podem receber estudantes para Estágio Integral	12	0%
			Curso de curta duração de análise de dados (spss e stata) dirigido a estudantes finalistas, docentes e outros interessados externos.	12	0%
			Elaboração e efetivação do plano de inserção de estudantes na comunidade	12	10%

Fonte: dados da pesquisa

O exposto no quadro acima, permite concluir que no seio da IES muitas ações de prática da extensão universitária existem apenas escritas no papel, na prática, nada acontece neste campo, e como consequência, não existem melhorias da prática de extensão universitária, correlacionadas a autoavaliação de qualidade na IES.

## Considerações Finais

Conclui-se que a autoavaliação de qualidade gera pouco impacto na melhoria de uma instituição de ensino superior. As poucas melhorias existentes são concentradas no campo de

ensino. Podendo-se destacar: (i) a formação psicopedagógica dos professores em matéria de metodologia do ensino superior, ética e aspetos deontológicos da função docente; (ii) produção e aprovação de adendas sobre planos temáticos desajustados que constam nos atuais Planos Curriculares Pedagógicos dos cursos; (iii) reformulação do plano de formação dos professores, sendo adequado às necessidades reais dos cursos ministrados (embora existam evidências do incumprimento, mesmo após a atualização, caracteriza por docentes que continuam a formar-se em áreas que não constam do documento reformulado). As melhorias de Pesquisa destacam-se: (i) elaboração de projetos que aguardam a aprovação para o financiamento, (ii) formação dos Professores em matéria de escrita científica e publicação. Em relação às melhorias de Extensão não houve evidências no terreno que demonstrem melhorias nesta área.

### Referências

- ALMEIDA, Adriana Aparecida Borin; LEITE, Leandro Butier. Manual de metodologia da pesquisa aplicada à educação, Faculdade de Porto Feliz, 2016.
- ARAGÃO, José Euzébio de Oliveira Souza; BERTAGNA, Regiane Helena. (2015). **O significado de qualidade da educação superior: uma análise dos principais rankings brasileiros.** Disponível em <https://www.aforges.org/wp-content/uploads/2017/03/J-O-Aragao-R-Bertagna-O-significado-de-qualidade.pdf>. Acesso em: 16 fev de 2022.
- ANGST, Filipe André. Dispositivos de regulação do processo de (auto) avaliação de qualidade do ensino superior em Moçambique. **Revista electrónica de investigación e desenvolvimento**, v.1, n.7, p. 69-79, 2016.
- BRUNSSON, Nils. **A organização da hipocrisia.** Lisboa, Portugal: ASA, 2006.
- CNAQ. Guião de Auto-avaliação de Cursos e/ou Programas e Instituições. Maputo, Moçambique, 2016.
- DIAS SOBRINHO, José. **Avaliação: Políticas Educacionais e Reformas da Educação Superior.** São Paulo, Brasil: Cortez, 2003.
- EYNG, Ana Maria. **Currículo escolar.** Curitiba, Editora Intersaberes, IBPEX, 2007.
- ELLSTRÖN, Per-erik. Quatro faces das organizações educacionais. **RBPAE**, v.3, p.449-461, 2007.
- GRÖNROOS, Christian. Service quality model and its marketing implications. **European Journal of Marketing**, v. 18, n. 4, p.36-44, 1994.
- ISO 9001. **Sistema de Gestão da Qualidade para Operações de Produção e Serviços.** Editora: Atlas. São Paulo, 2008
- JÚNIOR, Isnard Marshall. **Gestão da Qualidade.** Rio de Janeiro: Editora FGV, Brasil, 2003.
- LÜCK, Heloísa. **Perspectivas da Avaliação Institucional da Escola.** Petrópolis, RJ: Vozes, 2012
- LIMA, Gabriela Maria Rodrigues. **Criação e validação de um questionário de satisfação com a avaliação de desempenho.** 2009. (Dissertação de mestrado) -Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, Lisboa, Portugal, 2009.

MAINARDES, Emerson Wagner; LOURENCO, Luís; TONTINI, Gérson. Percepções dos Conceitos de Qualidade e Gestão pela Qualidade Total: estudo de caso na universidade. **Revista electrónica de gestão organizacional**, v.8, n.2, p. 279-297, 2010.

MIKA, Nilce Martins. **A avaliação institucional como instrumento de Melhoria do processo ensino-aprendizagem**. 2008. Disponível em: <http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/portals/pde/arquivos/35-4.pdf>. Acesso em: 14 maio 2022.

MACEDO, Reginaldo Moraes; CKAGNAZAROFF, Ivan Beck. Neo-institucionalismo: discussão acerca da teoria e suas vertentes. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**, 16(1)., 2018.

SIQUEIRA, Rodrigo Pereira; CARVALHO, José Luis Felício. Qualidade do serviço educacional prestado por escolas de Administração: confronto entre uma Universidade Pública e uma Faculdade Privada. *In: Encontro Anual da Associação Nacional dos Programas de Pós-graduação em Administração (ANPAD)*, 30, 2006, Salvador: **Anais [...]**, Salvador, ANPAD, 2006.

SARAIVA, Margarida; REIS, Elizabeth; ROLDÃO, Victor. Conceituar a Qualidade de Ensino: uma aplicação prática no ISCTE e na Universidade de Évora. **Economia e Sociologia**. Lisboa, v.1, n. 81, p. 63-79, 2006.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: A pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Editora Atlas S.A, 1987.

TONTINI, Gerson; WALTER, Silvana Anita. (2011). Antecedentes da Qualidade Percebida de um Curso de Administração: uma abordagem não linear. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, v. 13, n.40, p. 264-280. 2011.

VERHINE, Roberto; FREITAS, Antonio Alberto da Silva Monteiro. A avaliação da educação superior: modalidades e tendências no cenário internacional. **Revista ensino superior Unicamp**, p. 16-24, 2010.

WEBER, Max. **A ética protestante e o espírito do capitalismo**. São Paulo, Brasil: Martin Claret, 2009.

## **SOBRE OS AUTORES**

**Felismino Basílio**. Doutorando em Inovação Educativa na Universidade Católica de Moçambique, Faculdade de Educação, Nampula. Mestre em Química de Produtos Naturais pela Universidade Pedagógica: Maputo. Docente da Universidade Católica de Moçambique, Universidade Pedagógica, Universidade Zambeze

**José Matias Alves**. Professor Associado da Universidade Católica Portuguesa, Faculdade de Educação e Psicologia.

## **Como citar este artigo**

BASÍLIO, Felismino; ALVES, José Matias. Autoavaliação de qualidade: impacto na melhoria de uma instituição de ensino superior na provincia de Tete, Moçambique. **Revista Educação em Páginas**, Vitória da Conquista, v. 02, e12216, 2023. DOI: <https://doi.org/10.22481/redupa.v2.12216>