



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

**MANUAL DE PROCEDIMENTOS PARA
A CRIAÇÃO DE UNIDADES
INTERNAS DE GARANTIA DE
QUALIDADE**

Maputo, Março de 2024

Ficha Técnica

Título

Manual de Procedimentos para a Criação de Unidades Internas de Garantia de Qualidade

Edição

Conselho Nacional de Avaliação de Qualidade do Ensino Superior (CNAQ)

Concepção

Jorge Jaime dos Santos Fringe (Coordenador)

Maria Helena W. Monteiro

Alício Fernando Ngomba

Valton Vitorino Manjate

Membros Executivos do CNAQ

Maria Luísa Chicote Agibo, Presidente

Jorge Jaime dos Santos Fringe, Director Executivo

Carlos Quenesse Mataruca, Director Executivo

Manuel Tábua, Director Executivo

Membros não Executivos do CNAQ

Inácio Calvino Maposse

Patrício Langa

Victor Justino Cumbana

Maquetização

Inter Escolas Editores

Impressão:

Inter Escolas Editores

Tiragem

500 Exemplares

Índice

1. Contextualização.	5
2. Enquadramento legal das Unidades Internas de Garantia de Qualidade.	6
3. Natureza das UIGaQ.	8
4. Criação das UIGaQ.	9
5. Composição, responsabilidade e funções da UIGaQ.	9
5.1. Composição da UIGaQ.	9
5.2. Responsabilidades da UIGaQ.	10
5.3. Funções do Coordenador.	11
5.4. Funções do Assistente Administrativo e Financeiro.	12
5.5. Funções do Técnico Profissional de Tecnologias de Informação e Comunicação.	12
5.6. Funções do Docente ou Investigador na UIGaQ.	13
5.7. Vectores de actuação da UIGaQ.	14
6. Recursos.	16
7. Comissão de Auto-avaliação do curso ou instituição	17
8. Documentos de suporte.	18

Siglas e Acrónimos

AA - Auto-Avaliação

CAA - Comissões de Auto-Avaliação

CNAQ - Conselho Nacional de Avaliação de Qualidade do Ensino Superior

CTA - Corpo Técnico-Administrativo

IES - Instituições de Ensino Superior

QUANQES - Quadro Nacional de Qualificações do Ensino Superior

SINAQES - Sistema Nacional de Avaliação, Acreditação e Garantia de Qualidade do Ensino Superior

UIGaQ - Unidade Interna de Garantia de Qualidade

UO - Unidades Orgânicas

1. Contextualização

O Conselho Nacional de Avaliação de Qualidade do Ensino Superior (CNAQ) é um órgão autónomo, tutelado pelo Ministro que superintende a área do ensino superior. Foi criado ao abrigo do artigo 9 do Decreto n.º 63/2007, de 31 de Dezembro, como o órgão que garante a implementação e supervisiona o Sistema Nacional de Avaliação, Acreditação e Garantia de Qualidade do ensino Superior (SINAQES). Os estatutos do CNAQ foram aprovados pelo Decreto n.º 71/2023, de 18 de Dezembro. A missão do CNAQ consiste em promover o desenho, registo e revisão de qualificações de ensino superior, assim como avaliar e acreditar de cursos, programas e instituições de ensino superior (IES). Estes mecanismos visam assegurar a qualidade em resposta às necessidades de desenvolvimento do país, alinhando-se com os padrões de qualidade do ensino superior na região, no continente e no mundo.

No âmbito das suas competências, cabe ao CNAQ, entre outras responsabilidades, aprovar normas técnicas, directrizes, instruções, mecanismos e procedimentos de avaliação e acreditação de cursos, programas e/ou instituições de ensino superior. Na sua actuação, o CNAQ rege-se por princípios, sendo que o princípio de dinamismo prevê o desenvolvimento de acções permanentes e interactivas que promovam não só a qualidade das instituições de ensino superior, mas também permitam um constante aperfeiçoamento e adequação do próprio sistema.

O artigo 8 do Regulamento de Avaliação Externa e Acreditação estabelece que as IES devem criar sistemas internos de garantia da qualidade do seu desempenho e dos cursos e/ou programas, com o objectivo de promover uma cultura institucional interna de garantia da qualidade, assim como a melhoria da qualidade dos

serviços prestados à sociedade. Na concretização da sua política de qualidade, o CNAQ estabelece comunicações com as IES sobre os mecanismos de garantia de qualidade, por meio dos Gabinetes Centrais de Garantia de Qualidade, órgãos de aconselhamento e assessoria nos níveis estratégico, executivo e operacional, com a responsabilidade de implementar a cultura de qualidade nas IES e no estabelecimento do sistema interno de garantia de qualidade. É neste contexto que o CNAQ, em colaboração com as Instituições do Ensino Superior (IES), elaborou o presente manual de procedimentos para a organização e funcionamento das Unidades Internas de Garantia de Qualidade (UIGaQS) ao nível das IES.

A elaboração deste manual teve em conta a importância das Unidades Internas de Garantia de Qualidade (UIGaQ) como principais intervenientes do CNAQ na implementação do SINAQES ao nível das IES e, sobretudo, a necessidade de apoiar as IES na criação destes órgãos, com uma estrutura, organização e funcionamento consentâneos com os objectivos da qualidade.

2. Enquadramento legal das Unidades Internas de Garantia de Qualidade

Visando a prossecução do desiderato da garantia de qualidade interna e tendo como base o estipulado em documentos legais, o CNAQ determina que cabe às IES criar unidades internas (ou centrais) de garantia de qualidade. Estas têm como missão, entre outros objectivos, coordenar e promover o desenvolvimento de uma cultura interna de qualidade, preparar os instrumentos para a avaliação da qualidade das actividades de ensino, pesquisa e extensão, orientar a auto-avaliação (AA) e apoiar os processos de avaliação externa e de acreditação de cursos, programas e da instituição.

A este propósito, o Decreto n.º 91/2023 de 29 de Dezembro, que aprova o Sistema Nacional de Avaliação, Acreditação e Garantia de Qualidade do Ensino Superior, abreviadamente designado por SINAQES, assinala na alínea b do artigo 5 que o sistema é dotado de uma característica inclusiva, pois toma como ponto de partida os esforços e os mecanismos de garantia de qualidade desenvolvidos a partir das próprias IES.

O Decreto n.º 91/2023 de 29 de Dezembro remete a abordagem de conteúdos, procedimentos e fases da avaliação externa a regulamentos específicos, tal como o de Avaliação Externa e Acreditação. Deste modo:

- O Regulamento de acreditação e deliberação, no número 1 do seu artigo 8, estabelece que as IES devem criar sistemas internos de garantia de qualidade de seu desempenho e de seus cursos, visando promover uma cultura institucional interna de garantia de qualidade. O número 2 do mesmo artigo determina que compete às IES instituir o sistema interno de garantia de qualidade que melhor se adegue às suas especificidades, fase de desenvolvimento e necessidade, sempre observando os instrumentos legais aplicáveis e as boas práticas internacionais na matéria.
- O Manual de Procedimentos de Acreditação de cursos e/ou programas e instituições determina que a coordenação do processo de acreditação de cursos e/ou programas ou das IES é da responsabilidade da unidade central (ou interna) de garantia de qualidade da IES, que assegura a circulação da documentação e articulação entre as diferentes unidades orgânicas e o CNAQ, prestando assessoria técnica.
- O Guião de AA de cursos e/ou programas e instituições preconiza que, para realizar o processo de auto-avaliação, cada IES deve instituir um sistema (interno) de garantia de qualidade com padrões adequados e adaptados.

Tendo em consideração esta realidade e a relevância do estabelecimento de unidades internas de garantia de qualidade, o CNAQ definiu entre suas metas a concepção de normas para o estabelecimento de unidades internas de garantia da qualidade nas IES e respectivas Unidades Orgânicas, além do apoio à sua implementação, incluindo a formação.

3. Natureza das UIGaQ

Uma UIGaQ é a unidade central, seja na Instituição de Ensino Superior ou Unidade Orgânica, responsável pela coordenação e suporte dos procedimentos de garantia de qualidade na IES, através do Sistema Interno de Garantia de Qualidade, com vista a desenvolver uma cultura de qualidade na comunidade académica. Trata-se de uma unidade que se dedica à garantia e avaliação da qualidade, definindo a política geral de garantia da qualidade, avaliando todas as unidades académicas, disseminando a cultura da qualidade e promovendo a melhoria contínua do nível de qualidade, buscando a contínua melhoria da posição relativa da IES entre as demais instituições do país.

A UIGaQ actua como uma unidade de apoio em matéria de avaliação de qualidade dos cursos, programas e da instituição, com a tarefa permanente de coordenar de forma estratégica, funcional e operacional a IES. Funciona como um centro de apoio na implementação dos mecanismos de garantia de qualidade em consonância com os padrões de qualidade exigíveis no país (SINAQES), na região e no mundo.

4. Criação das UIGaQ

A criação das UIGaQ deve ser feita assumindo a garantia de qualidade dos cursos ou das Instituições do Ensino Superior como valor essencial para assegurar a credibilidade da sua actuação e a confiança depositada nas IES pelas partes interessadas, nomeadamente, estudantes, empregadores, ordens profissionais e sociedade em geral. A diferença se faz pela qualidade nos serviços prestados, a metodologia de ensino, o perfil do graduado, a harmonia das unidades curriculares, a robustez da infra-estrutura, entre outras. Por isso, a criação do UIGaQ é um sinal de que a instituição está voltada para as exigências do seu público-alvo.

Conforme o Manual de Auto-avaliação de cursos e instituições do CNAQ, o Gabinete Central de Garantia da Qualidade, genericamente designado Unidade Interna de Garantia de Qualidade (UIGaQ), é um órgão de aconselhamento (órgão de *staff*) e deverá ser independente, estando em subordinação directa ao dirigente máximo da IES, conforme previsto no número 2 do artigo 13 do Decreto n.º 91/2023, de 29 de Dezembro.

5. Composição, responsabilidade e funções da UIGaQ

5.1. Composição da UIGaQ

Segundo previsto no artigo 12 do Decreto do SINAQES, a UIGaQ actua como uma unidade de apoio e assessoria aos processos de auto-avaliação e avaliação externa, organização dos procedimentos inerentes à acreditação e avaliação dos ciclos de estudo, colaborando na regulamentação e no desenvolvimento de instrumentos de monitoria da qualidade do ensino, sempre com o objectivo de promover a melhoria contínua. Deve envolver todos

os estratos da comunidade acadêmica. A composição e o funcionamento devem ser definidos pelo órgão máximo da IES, sendo recomendado que seja composto pelo menos, por:

- Um Coordenador, com o grau mínimo de Mestre;
- Um docente ou investigador;
- Um especialista em Educação à Distância (EaD), caso a IES ofereça cursos nessa modalidade;
- Dois técnicos de apoio e assistência nas áreas administrativa e tecnológica.

5.2. Responsabilidades da UIGaQ

Uma UIGaQ tem como missão a coordenação do sistema e o apoio às unidades de garantia de qualidade das unidades orgânicas (Faculdades, escolas, departamentos, entre outros) na busca da compreensão e avaliação sistemática do seu trabalho no âmbito da garantia da qualidade. Neste sentido, compete a uma UIGaQ:

- Desenvolver uma política de garantia da qualidade para a IES.
- Disseminar a cultura da qualidade, em colaboração com as unidades acadêmicas, órgãos centrais e demais intervenientes da IES;
- Apoiar na implementação e monitoria dos planos de melhoria contínua, em colaboração com as unidades acadêmicas, órgãos centrais e demais intervenientes da IES;
- Prestar apoio na implementação do SINAQES às unidades acadêmicas da IES;
- Acompanhar os processos de auto-avaliação e avaliação externa dos cursos;
- Divulgar resultados da auto-avaliação à comunidade acadêmica;

- Assegurar que unidades académicas da IES utilizam os modelos de relatório, guiões e mapa de indicadores do SINAQES.
- Fornecer as recomendações e sugestões necessárias para melhorar a qualidade dos resultados das avaliações externas dos cursos e da instituição;
- Disseminar a cultura de qualidade entre docentes, estudantes e CTA da IES.
- Monitorar e avaliar o estado da satisfação da qualidade no ensino/aprendizagem, na pesquisa e nos serviços;
- Participar na auscultação através de inquéritos à comunidade académica sobre a qualidade do ensino, formação, pesquisa e extensão.

5.3. Funções do Coordenador

Sendo nomeado pelo dirigente máximo da IES (Magnífico Reitor ou Director Geral), recomenda-se que o Coordenador da UIGaQ seja equiparado a outros gestores com o mesmo nível de nomeação e com um mandato igualmente equiparável, preferencialmente renovável, conforme o preceituado na normativa da IES. Este profissional tem, entre outras, as seguintes competências:

- Dirigir o Gabinete de Garantia de Qualidade em todas as suas funções;
- Participar em encontros de trabalho com a gestão da instituição;
- Analisar relatórios anteriores de avaliação externa e destacar áreas de melhoria (preparatórias para o próximo exercício de avaliação);
- Manter a comunidade académica (dirigentes, docentes, membros do CTA e estudantes) bem informada sobre os resultados da avaliação, esforços feitos e recomendações periodicamente;

- Assessorar a direcção da instituição nos assuntos relativos à qualidade;
- Participar (como membro) nos órgãos colegiais e de gestão da instituição;
- Participar na revisão curricular da IES e coordenar a auto-avaliação das propostas de novos cursos;
- Organizar capacitações regulares para pessoal académico e não académico da IES.

5.4. Funções do Assistente Administrativo e Financeiro

No âmbito das actividades da UIGaQ, compete ao Assistente Administrativo e Financeiro:

- Receber, analisar e tratar toda a documentação recebida;
- Preparar e organizar documentos financeiros;
- Gerir a comunicação, nomeadamente a troca de correspondência;
- Prestar apoio na preparação de documentos para instrução de processos;
- Realizar tarefas administrativas diversas relacionadas com o funcionamento do Gabinete de Qualidade;

5.5. Funções do Técnico Profissional de Tecnologias de Informação e Comunicação

Constituem responsabilidades do Técnico de Tecnologias de Informação e Comunicação:

- Assegurar o uso devido do equipamento informático alocado para a implementação das actividades da UIGaQ;
- Formar e apoiar a UIGaQ na utilização dos equipamentos informáticos;
- Gerir a plataforma electrónica SI-CNAQ;

- Apoiar a UIGaQ e as unidades académicas (CAAs) no processo de auto-avaliação, preenchimento de relatórios na plataforma e digitalização de evidências;
- Apoiar a UIGaQ e as unidades académicas (CAAs) no acesso à plataforma electrónica, para efeitos de auto-avaliação e avaliação externa;
- Garantir a manutenção dos computadores e outros equipamentos disponíveis na IES para efeitos de implementação do SINA-QES;
- Prestar a assistência técnica no domínio de informática à UIGaQ;
- Exercer outras actividades que lhe forem conferidas pela coordenação da UIGaQ.

5.6. Funções do Docente ou Investigador na UIGaQ

As responsabilidades do Docente ou Investigador são as seguintes:

- Participar na revisão curricular da IES;
- Apoiar a auto-avaliação de propostas de novos cursos e cursos em funcionamento;
- Facilitar sessões de capacitação para pessoal académico e não académico da IES;
- Desenvolver e administrar inquéritos à comunidade académica sobre a qualidade do ensino, formação, pesquisa e extensão;
- Apoiar na monitoria e avaliação do estado de satisfação da qualidade no ensino/aprendizagem, na pesquisa e nos serviços;
- Exercer outras actividades conferidas pela coordenação da UIGaQ.

5.7. Vectores de actuação da UIGaQ

Dada a natureza das competências das UIGaQ, o sector actua de forma transversal em todas as unidades orgânicas das IES, sempre com o objectivo de melhoria contínua de qualidade da formação e processos administrativos de maneira geral. Isso é alcançado através dos seguintes vectores:

1. Avaliação da instituição e de cursos;
2. Planificação e orçamentação de actividades de garantia da qualidade;
3. Comunicação;

FIGURA 1: Vectores de actuação da UIGaQ

Vectores		Linhas de actuação
AVALIAÇÃO DE CURSOS, PROGRAMAS INSTITUIÇÃO E INSTITUIÇÕES		Auto avaliação de cursos, programas e instituições;
		Avaliação externa de cursos e institucional;
		Planos de melhorias de cursos e institucional;
		Participação na concepção e aprovação da oferta formativa;
		Organização de eventos internos sobre qualidade;
PLANIFICAÇÃO E ORÇAMENTAÇÃO		Monitoria da implementação do plano de melhorias;
		Orçamentação de actividades e recursos para garantia de qualidade;
		Planificação de auto-avaliações anuais;
		Colaboração interinstitucional e com a comunidade;
COMUNICAÇÃO	Gestão e publicação	Publicação dos resultados da auto-avaliação;
		Monitoria da divulgação da missão e visão institucional;
	Comunicação com o CNAQ	Editais de cursos em funcionamento e institucional;
		Acreditação institucional, prévia e de cursos em funcionamento;
		Calendário do processo de avaliação externa;
		Assegurar o registo de cursos na Plataforma SI-CNAQ.

Para a operacionalização dos vectores mencionados, o Coordenador da UIGaQ deve assumir os seguintes compromissos:

- Promover a melhoria contínua da qualidade das IES, avaliando o grau de cumprimento de sua missão, por meio da aplicação de critérios e indicadores de desempenho objectivos e mensuráveis;
- Oferecer suporte aos esforços de garantia da qualidade de todas as actividades abrangendo todas as unidades de ensino, pesquisa e desenvolvimento tecnológico, estruturas e serviços de apoio técnico e administrativo das IES;
- Garantir o engajamento da IES na realização da auto-avaliação periódica e na avaliação externa;
- Contribuir para consolidação da cultura institucional de qualidade e de auto-responsabilização, incluindo o controlo da implementação do plano de melhorias resultante da avaliação externa, envolvendo todas as partes interessadas e relevantes.

6. Recursos

A UIGaQ deverá dispor dos seguintes recursos mínimos:

- Uma sala de trabalho equipada com pelo menos 3 secretárias e estantes para arquivo;
- Um computador e impressora;
- Acesso à internet;
- Fundos alocados no orçamento anual da instituição para custear as despesas de seu funcionamento e do trabalho das comissões de auto-avaliação.

7. Comissão de Auto-avaliação do curso ou instituição

A auto-avaliação é um conjunto de normas, mecanismos e procedimentos operados pelas instituições de ensino superior para avaliarem o seu desempenho. Este processo é conduzido por uma Comissão de Auto-avaliação (CAA) específica para cada curso, programa ou instituição. Cada Instituição de Ensino Superior ou Unidade Orgânica deve estabelecer uma CAA, responsável por coordenar, realizar e articular o processo de auto-avaliação, além de disponibilizar os resultados para toda a comunidade académica.

Conforme o Manual de Auto-avaliação de Cursos e Instituições do CNAQ, as CAA's das delegações ou das UO's reportarão directamente a unidade central de garantia de qualidade, recebendo orientações e estando subordinadas a ela. As definições sobre composição, duração do mandato, dinâmica de funcionamento e modo de organização das equipas de coordenação do processo de auto-avaliação serão objecto de regulação própria, aprovada por cada IES.

A CAA, no desempenho das suas funções, deve interagir com todos os representantes da comunidade académica, incluindo coordenadores, docentes, membros do CTA, estudantes, graduados e empregadores de graduados do curso em avaliação. Sugere-se que a CAA seja composta por um grupo de pessoas capazes de assumir a responsabilidade pelo desenvolvimento de todas as acções previstas no processo avaliativo. Pelo que, para facilitar a imersão dos membros da CAA nos diversos estratos, recomenda-se que a composição inclua:

- **Coordenador do curso em avaliação:** dado que é um elemento-

-chave na organização e implementação do curso;

- **Membros do Corpo Docente:** Em virtude do conhecimento específico sobre o funcionamento do curso, suas forças e fraquezas, oportunidades e desafios, bem como o domínio do conhecimento em que o curso está inserido;
- **Membros do Corpo Discente:** Por possuírem o chamado *capital estudantil* relevante para a melhoria da qualidade, além de terem experiência em primeira mão e capacidade de avaliar a situação do ponto de vista de sujeito aprendente. Sua facilidade de inserção no meio estudantil facilita a recolha de dados brutos e confiáveis sobre experiência, satisfação ou comportamento;
- **Membros do Corpo Técnico-Administrativo:** Dado o profundo conhecimento dos procedimentos relacionamentos à implementação do curso, proporcionando uma compreensão das forças e fraquezas do curso em avaliação.

8. Documentos de suporte

O principal instrumento de trabalho de uma UIGAQ é constituído por documentos de natureza variada, abrangendo desde a legislação do ensino superior no país, instrumentos reguladores do SINAQES até documentos relacionados ao funcionamento das IES, e aqueles produzidos localmente no âmbito da implementação dos cursos e do SINAQES. Neste contexto, foi elaborado um levantamento de alguns documentos que a UIGAQ deve organizar no seu arquivo, apresentados na figura 2.

FIGURA 2: DOCUMENTOS DE SUPORTE À ACTUAÇÃO DA UIGaQ

Políticas Internas de Gestão	a) Plano estratégico ou plano de desenvolvimento; b) Plano de actividades e orçamento das IES; c) Quadro curricular para graduação e para pós-graduação; d) Regulamentos pedagógicos para a graduação e pós-graduação; e) Regulamento da carreira de docente e das carreiras do CTA; f) Sistema de Gestão de Conflitos; g) Política de género; h) Política de Investigação, Pesquisa e Extensão; i) Política de internacionalização; j) Regulamento de acesso à bolsas de estudos. k) Protocolos de Colaboração;
Instrumentos de avaliação e acreditação	a) Regulamento de Avaliação Externa e Acreditação; b) Manual de Procedimentos de Acreditação de Cursos/Programas e Instituições; c) Guião de Auto-avaliação de Cursos e Instituições; d) Guião de Auto-avaliação para efeitos de Acreditação Prévia; e) Manual de Avaliação Externa de Instituições; f) Manual de Avaliação Externa de Cursos e Programas;

Instrumentos de Governança do Ensino Superior	a) Plano Estratégico do Ensino Superior; b) Lei do Ensino Superior (Lei 1/2023 de 17 de Março); c) Quadro Nacional de Qualificações (Decreto n.º 61/2022 de 23 de Novembro); d) Regulamento de Licenciamento e Funcionamento das Instituições do Ensino Superior (Decreto n.º 43/2023); e) Sistema Nacional de Acumulação e Transferência de Créditos Académicos (Decreto n.º 72/2023 de 18 de Dezembro); f) Regulamento de Inspeção às Instituições de Ensino Superior (Decreto n.º 86/2023, de 29 de Dezembro); g) Código de Ética da Ciência e Tecnologia (Decreto n.º 71/2207 de 14 de Dezembro); h) Regulamento do Conselho Nacional do Ensino Superior, (Diploma Ministerial nr. 101/2023, 26 de Julho de 2023); i) Política Nacional do Género.
Relatórios e resultados de pesquisas e auscultações internas sobre a qualidade	a) Guiões de entrevista; b) Resultados de inquéritos de opinião; c) Relatórios dos processos de revisão da missão da Instituição;
Instrumentos de Garantia de Qualidade e Planificação do UIGAQ	a) RAEs incluindo Planos de melhorias dos cursos avaliados; b) Declarações de acreditação.

CONTACTOS DO CNAQ

Endereço: Rua Beijo da Mulata, N° 141, Bairro da Sommershield II, Maputo

Telefone: 21- 49 62 06 | C P: 611

Direcção da Avaliação Externa: dae@cnaq.gov.mz

Direcção de Promoção do SINAQES: dp.sinaqes@cnaq.gov.mz

Direcção de Acreditação, Normação e Estatística: dane@cnaq.gov.mz

Website: www.cnaq.ac.mz

