
Manual de Avaliação Externa de Cursos e/ou Programas

Março de 2016

Ficha técnica

Título: Manual de Avaliação Externa de Cursos e/ou Programas

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

Revisto por:

Jeffy Mukora (Coordenador)

Gizelda Barreto

Irene Mendes

Membros Executivos do CNAQ

Ana Maria Nhampule, Presidente

Hilário Langa, Director Executivo

Jeffy Mukora, Director Executivo

Membros Não-executivos do CNAQ

Armindo Tiago

Maria de Fátima Arthur

Patrício Langa

Samaria Tovela

Tiragem

2ª Edição

Prefácio

O Manual de Avaliação Externa de Cursos e/ou Programas é um documento essencial para as equipas que participam no processo de avaliação externa da qualidade do ensino superior e para as IES em geral. O presente manual 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 e de outras experiências em várias partes do mundo.

O manual 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.

Este manual resulta da contribuição de saberes de vários profissionais da área do ensino superior, tendo também obtido valiosas contribuições de outros profissionais durante o processo de formação de potenciais avaliadores externos realizada antes da conclusão da presente versão.

Reconhecemos que o presente 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

1. Introdução.....	6
2. Objectivos da avaliação externa de cursos e/ou programas.....	8
2.1 Objectivos gerais da avaliação externa de cursos e/ou programas.....	8
2.2 Objectivos específicos da avaliação externa de cursos e/ou programas	8
3. Princípios da avaliação externa	10
4. Composição, funções e responsabilidades da CAE	11
4.1 Composição e funções da CAE.....	11
4.2 Responsabilidades da CAE	11
4.2.1 Comuns a todos os membros da CAE.....	11
4.2.2 Específicas do coordenador.....	12
4.2.3 Específicas do especialista	13
4.3 Código de ética.....	13
5. Procedimentos metodológicos das visitas de AE	14
6. Etapas da avaliação externa	18
6.1 Etapa 1: acções prévias	19
6.2 Etapa 2: apreciação do RAA	19
6.3 Etapa 3: preparação da visita.....	20
6.4 Etapa 4: realização da visita.....	21
6.5 Etapa 5: versão provisória do RAE.....	24
6.6 Etapa 6: contraditório.....	25
6.7 Etapa 7: redacção e entrega do relatório final ao CNAQ.....	25
6.8 Divulgação da versão final do relatório de avaliação externa.....	26
6.9 Informações gerais	26
6.10 Situações de emergência	27
7. Indicadores para avaliação de cursos e/ou programas	28
8. Mapa de indicadores, padrões e critérios de verificação: como usá-lo	29
8.1 Descrição do mapa	30
8.2 Como usar o instrumento	30
8.3 Como preencher o instrumento	31
8.4 Como pontuar.....	31
8.5 Como resumir os resultados	32
8.6 Como classificar.....	32
9. O momento após a avaliação externa de cursos e/ou programas.....	34
9.1 Cessação das responsabilidades da CAE e apreciação do trabalho realizado	34
Bibliografia	35
Anexos	36
Anexo 1 – Estrutura do RAE	37
Anexo 2 - Código de Conduta do Avaliador Externo	46
Anexo 3 - Mapa de indicadores, padrões e critérios de verificação.....	57

Índice de quadros

Quadro 1: Organização das reuniões durante a visita de AE	22
Quadro 2: Organização da visita de AE	23

Índice de tabelas

Tabela 1: Como resumir os resultados	32
Tabela 2: Escala de desempenho versus pontuação	33
Tabela 3: Tabela de acreditação	33

1. Introdução

Durante muitos séculos, a qualidade foi reconhecida como intrínseca para o ensino superior, tendo por isso prevalecido durante muito tempo o conceito das chamadas *universidades conceituadas*.

A avaliação é um processo naturalmente intrínseco e indissociável à educação e particularmente ao ensino superior.

Entretanto, como consequência do imperativo do aumento de acesso ao ensino superior e a conseqüente massificação do mesmo, surgem, em muitos países, os mecanismos de garantia da qualidade, cuja finalidade é acautelar que as IES's cumpram com padrões mínimos e aceitáveis de qualidade. Neste contexto são reconhecidas três categorias principais de mecanismos de garantia da qualidade, nomeadamente: a acreditação; a avaliação interna ou auto-avaliação; a avaliação externa; e a auditoria.

O processo da avaliação da qualidade do ensino superior ocorre, em regra, em duas fases principais: a auto-avaliação seguida de avaliação externa com ou sem conseqüente acreditação.

De acordo com Lamarra (2007), são elementos fundamentais de garantia da qualidade entre outros os seguintes: as áreas (ou domínios), os padrões, os critérios de verificação e outros aspectos de aferição.

É neste contexto que o Governo através do Decreto nº 63/2007 de 31 de Dezembro, estabelece o Sistema Nacional de Avaliação, Acreditação e Garantia da Qualidade do Ensino Superior (SINAQES).

Como forma de garantir a operacionalização deste sistema, o Governo estabeleceu através do Decreto nº 64/2007, os estatutos do Conselho Nacional de Avaliação da Qualidade do Ensino Superior (CNAQ).

Os dois instrumentos legais acima referidos definem o regime jurídico e o âmbito legal da avaliação da qualidade no ensino superior (ES) em Moçambique e estabelecem as seguintes atribuições ao SINAQES:

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 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; e
- c) sub-sistema de acreditação.

Para facilitar o trabalho das comissões de avaliação externa (CAE's), o presente manual é constituído por nove capítulos, sendo nomeadamente: a introdução, objectivos, princípios da avaliação externa, procedimentos metodológicos, etapas da avaliação externa, indicadores para a avaliação de cursos e/ou programas, padrões de desempenho, ferramentas auxiliares e período após a avaliação externa.

2. Objectivos da avaliação externa de cursos e/ou programas

2.1 Objectivos gerais da avaliação externa de cursos e/ou programas

A avaliação externa (AE) de cursos e/ou programas compreende dois objectivos gerais fundamentais. Por um lado, pretende-se que o curso e/ou programa avaliado reforce o conhecimento que tem sobre si próprio, beneficiando de uma análise externa, incidindo sobre as suas forças e fraquezas mais relevantes. Por outro lado, procura contribuir para a validação do relatório de auto-avaliação (RAA) e ajuizar sobre a adequação do plano de melhorias proposto.

Assim, no geral, na AE de cursos e/ou programas tenta realizar-se um juízo independente de aferição das várias dimensões consideradas no exercício de auto-avaliação.

2.2 Objectivos específicos da avaliação externa de cursos e/ou programas

A AE deve enriquecer o exercício de auto-avaliação, contribuindo para:

1. melhorar a caracterização do contexto no qual opera o curso e/ou programa avaliado (principais oportunidades e ameaças);
2. alargar o conhecimento sobre a estrutura organizacional e os processos de decisão inerentes a cada uma das áreas transversais e nucleares;
3. ajuizar sobre os mecanismos internos de acompanhamento e avaliação de desempenho sobre a capacidade do curso e/ou programa para aprender e melhorar com base na identificação e na reflexão sobre as suas fraquezas e como tirar proveito das suas forças;
4. validar o exercício de auto-avaliação.

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

- a) apoiar e facilitar o trabalho das CAE's;
- b) explicitar os passos a serem seguidos pelas CAE's no sentido de levar a cabo o processo de avaliação;
- c) fornecer linhas de orientação para as CAE's, clarificando o modo como estas se devem preparar e qual deve ser a sua conduta durante as visitas de AE;
- d) contribuir para a homogeneidade do processo de avaliação, no sentido de construir e valorizar critérios e parâmetros de natureza global ou específica inerentes a diversos domínios do conhecimento científico.

3. Princípios da avaliação externa

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

O princípio da **objectividade** assegura que a AE de cursos e/ou programas se baseie em indicadores de avaliação previamente estabelecidos.

O princípio da **igualdade** garante igual tratamento a todas as IES's públicas e privadas, salvaguardando as especificidades individuais e assegurando a ausência de conflitos de interesse dos avaliadores externos em relação às IES's visadas.

O princípio da **transparência** garante que as normas, os mecanismos, os procedimentos, os indicadores, os 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 dos cursos 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, importa referir 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.

4. Composição, funções e responsabilidades da CAE

4.1 Composição e funções da CAE

A CAE deverá ser composta por um conjunto de especialistas seleccionados e nomeados pelo CNAQ com base na experiência profissional e na formação relevantes para o curso e/ou programa a avaliar. O processo de selecção assegurará a independência dos avaliadores externos em relação ao curso e/ou programa a ser avaliado. Cada CAE avaliará um curso e/ou programa e será apoiada por um funcionário do CNAQ que actua como gestor de procedimentos.

A CAE deverá ser constituída por três a cinco membros, devendo um deles ser nomeado coordenador. Dos restantes membros um deverá ser especialista na área do curso e/ou programa a ser avaliado. Dentre os membros da CAE, deverá ser destacado um elemento que desempenhará as funções de relator. Sempre que possível, pelo menos, um dos membros da CAE deverá ser recrutado fora do país.

4.2 Responsabilidades da CAE

4.2.1 Comuns a todos os membros da CAE

São responsabilidades da CAE:

1. ler e analisar o Manual de Avaliação Externa de Cursos e/ou Programas e os RAA produzidos pela IES;
2. acordar as datas para a visita de avaliação ao curso e/ou programa e participar no esboço do seu agendamento, nos casos em que é prevista uma visita;
3. conduzir a avaliação do curso e/ou programa, seguindo o Manual de Avaliação Externa de Cursos e/ou Programas e demais normas de conduta pertinentes;
4. conduzir, segundo as orientações do coordenador reuniões com as autoridades académicas, a equipa de auto-avaliação, os actores institucionais e os actores extra institucionais;

5. providenciar, do ponto de vista académico, científico e profissional, uma perspectiva sobre o curso e/ou programa em avaliação;
6. discutir os resultados da AE, apresentar recomendações e propor melhorias a integrar na redacção do Relatório Final de Avaliação Externa (RFAE);
7. coadjuvar na elaboração e aprovação do Relatório de Avaliação Externa (RAE), tanto na sua versão oral, como na versão escrita, provisória e final.

4.2.2 Específicas do coordenador

As responsabilidades do coordenador da CAE são as seguintes:

- a) representar e liderar a CAE, coordenando as suas actividades e assumindo a responsabilidade pela AE;
- b) definir o plano de actividades da CAE e distribuí-las pelos seus membros;
- c) definir, com os representantes da IES/UE, as datas e a agenda da visita.
- d) orientar as reuniões com as autoridades académicas, os actores institucionais (docentes, estudantes e CTA) e extra institucionais (graduados do curso e/ou programa em apreciação, empregadores, representantes da comunidade, etc.);
- e) orientar as discussões e debates internos da CAE, nomeadamente, sobre os resultados da avaliação;
- f) coordenar a reunião final com as autoridades académicas e submeter, oralmente, perante as mesmas, o relatório provisório de avaliação externa (RPAE);
- g) coordenar a revisão da versão provisória dos RAE bem como a redacção da sua versão definitiva;
- h) validar o RFAE e responsabilizar-se pela sua submissão ao CNAQ.

4.2.3 Específicas do especialista

O especialista deverá ser um académico, preferencialmente, com o grau de Doutor¹ indicado pelo CNAQ para avaliar as particularidades do curso e/ou programa, desempenhando as seguintes funções:

1. pronunciar-se sobre a adequação do currículo;
2. avaliar a adequação das infra-estruturas conducentes ao sucesso do curso;
3. avaliar os laboratórios;
4. avaliar o acervo da biblioteca.

4.3 Código de ética

Os membros da CAE devem observar, na prossecução das suas funções e actividades, as normas contidas no Código de Ética do CNAQ, anexo a este manual (anexo 2).

¹ Caso não haja doutorados do curso e/ou programa em avaliação poderá ser designado um mestre.

5. Procedimentos metodológicos das visitas de AE

Tal como já foi anteriormente expresso, uma das tarefas da CAE é formar uma opinião crítica sobre o exercício de auto-avaliação do curso e/ou programa avaliado. Antes de se iniciar o período de 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 credibilidade, profundidade e abrangência da análise efectuada na auto-avaliação, adequação das recomendações, lacunas, convergência dos vários corpos relativamente ao conteúdo do relatório, etc.

Na sequência destas reuniões, o coordenador deverá promover uma reunião (dia 0) com a comissão de auto-avaliação (CAA) da unidade orgânica (UO) onde o curso e/ou programa avaliado funciona para esclarecer dúvidas sobre o RAA, solicitar informação adicional e acordar sobre o calendário e o 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.

O coordenador da CAE assegura a condução de todas as reuniões que irão decorrer para avaliação do curso e/ou programa. De entre os membros da CAE, deverá ser escolhido um elemento que actue como secretário.

Durante a visita, o coordenador da CAE deve iniciar cada reunião (1º e 2º dia), referindo-se aos objectivos da avaliação externa de cursos e/ou programas 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 ser pertinente. Todos os membros – incluindo o secretário – podem colocar questões directamente. 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, discentes, CTA), permitindo avaliar a consistência das respostas. Respostas discordantes sobre um dado tema serão sinal de que é necessário aprofundarem a sua análise.

Adicionalmente, e com o objectivo de validar o conteúdo do RAA, deverá ser analisada a informação relevante que tenha surgido durante o período da visita. Esta validação deve ser sempre efectuada sem se identificar o emissor/fonte da informação. É importante também que a CAE se aperceba de aspectos intangíveis que reflectem o ambiente geral que prevalece na UO, curso e/ou programa e, em particular, nos seus vários corpos: 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.

A análise de cada indicador/padrão deverá ser feita conforme abaixo se descreve:

I. elaboração de um comentário avaliativo: com base nas evidências, a CAE tece comentários sobre o desempenho da UO no padrão. São exemplos de evidências adicionais ao RAA os seguintes documentos:

- a) documentos constitutivos da IES;
- b) regulamentos da IES/UO;
- c) currículo e programa curricular do curso e/ou programa;
- d) avaliações e cópias de testes e exames;
- e) actas de reuniões de comissões relevantes;
- f) relatórios anuais/semestrais de gestão da IES, UO, departamento, secção académica e curso e/ou programa;
- g) relatórios de auto-avaliação da IES, UO, curso e/ou programa e secções académicas;
- h) relatórios de censos, entrevistas com empregadores, estudantes e pessoas relevantes;
- i) relatórios de visitas de estudo de docentes, investigadores e estudantes;
- j) relatórios de pesquisas científicas;
- k) publicações científicas, incluindo livros, manuais e artigos.

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

- a) que tipo de evidências foram consideradas?

- b) Quão apropriadas são as evidências a consideradas?
- c) Onde e 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?

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 a elaboração do RAE.

A CAE deverá proceder à visita das instalações e demais infra-estruturas de funcionamento dos ciclos de estudos em avaliação (edifícios, laboratórios e 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 de avaliação estiver concluída, o presidente da CAE deve agendar uma reunião (2º dia) 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 informação e dos dados disponíveis**. As apreciações da CAE devem ser fundamentadas em informação que lhe é disponibilizada sobre o curso e/ou programa 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 Cursos e/ou Programas e visa permitir recolher informação adicional e inacessível de outro modo;
3. sempre que necessário, proceder à **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 à documentação adicional deve ser facultado à CAE sempre que esta o julgue necessário e com o propósito de complementar informação já existente.

A título exemplificativo, apresentam-se, no capítulo 9, os padrões mínimos que deverão ser cumpridos relativamente aos indicadores do CNAQ e reflectidos no relatório de auto-avaliação.

6. Etapas da avaliação externa

A realização da AE de cursos e/ou programas implica que sejam cumpridas as sete etapas que se explicam nos pontos subsequentes.

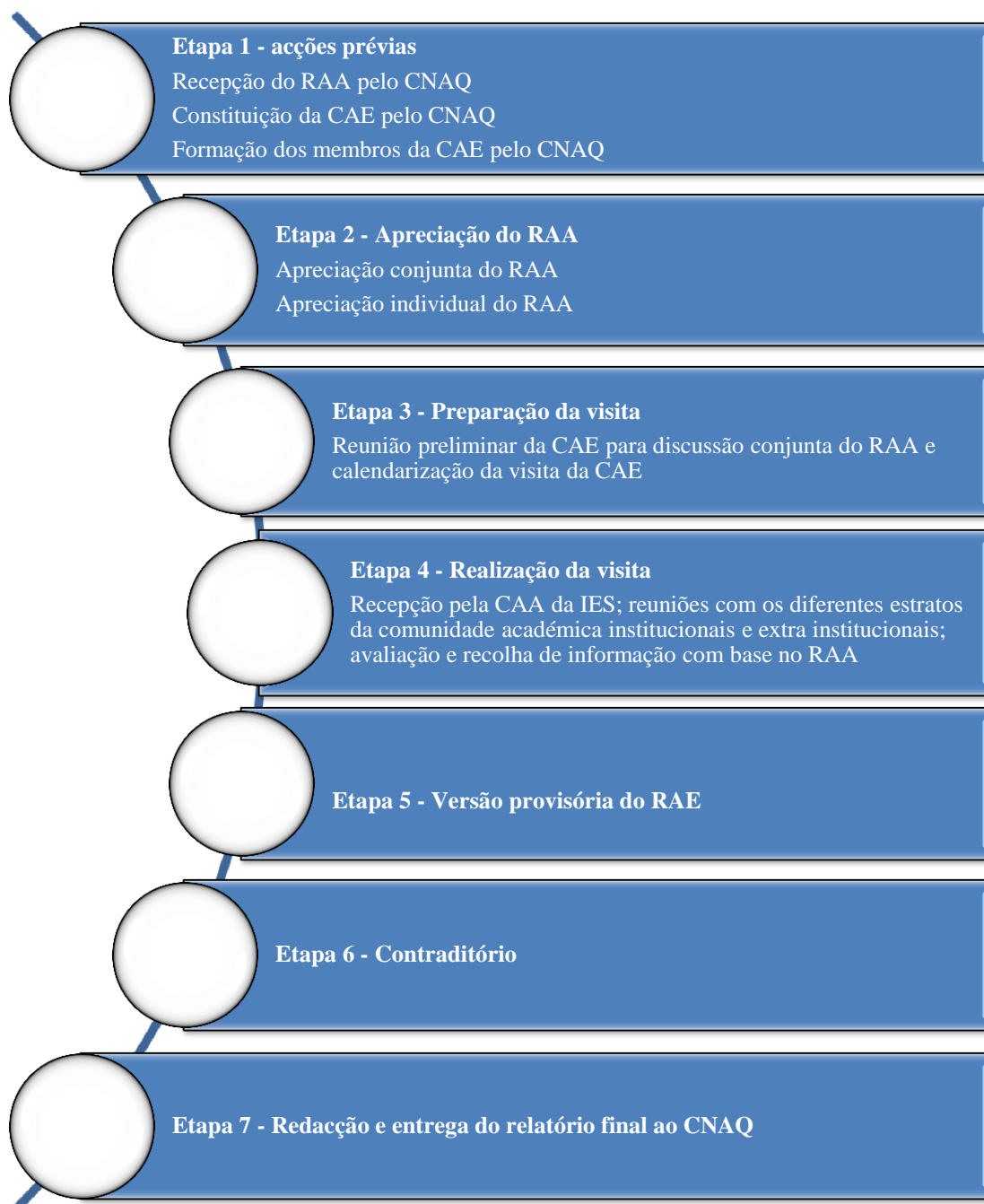


Figura 1: Principais etapas do processo de Avaliação Externa

A visita da CAE decorre num período máximo de 3 dias (não necessariamente consecutivos). Após a visita, a CAE deverá produzir um relatório final de avaliação com comentários e recomendações num período que não deverá exceder as cinco semanas.

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

6.1 Etapa 1: acções prévias

Esta etapa inicia-se com a recepção pelo CNAQ do RAA proveniente da IES. Após a recepção do RAA, o CNAQ faz a avaliação do mesmo e nomeia a CAE de acordo com o curso e/ou programa a ser avaliado. Depois de seleccionados, os membros que compõem a CAE frequentam uma acção de formação de curta duração e 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. Esta, através dos seus responsáveis académicos 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 fundamentada oposição.

6.2 Etapa 2: apreciação do RAA

Além da frequência à acção de formação referida na etapa 1, os membros da CAE de cursos e/ou programas devem preparar-se, individualmente, para o desempenho das suas funções mediante a análise e estudo prévios de documentos como a Lei do Ensino Superior, o Manual de Avaliação Externa de Cursos e/ou Programas e, em especial, o RAA correspondente ao curso e/ou programa em análise.

Assim que a composição da CAE esteja definitivamente definida, o CNAQ informa os seus membros e dá início à sua actividade, enviando o RAA recebido da IES ou UO a cada um dos seus membros. Estes procederão, então, individualmente, à sua leitura e análise, bem como à apreciação global do procedimento de AA. A partir desta análise realizada, tendo por referência o Manual de Avaliação Externa de Cursos e/ou Programas, cada um dos membros da CAE deve decidir sobre:

1. a suficiência da informação constante no RAA;
2. a necessidade de, se este for o caso, clarificar certos pontos do RAA;
3. a necessidade de aceder a informação complementar durante a visita;
4. as principais linhas orientadoras das reuniões com os diferentes actores (institucionais e extra-institucionais) a ter lugar durante a visita.

6.3 Etapa 3: preparação da visita

Antes da visita, deve realizar-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:

1. identificar a informação complementar necessária a clarificar, apoiar ou suplementar as evidências presentes no RAA;
2. identificar, ainda que preliminarmente, as principais forças e fraquezas do curso e/ou programa em avaliação;
3. apreciar, globalmente, o trabalho da CAA;
4. explicitar as principais actividades a serem empreendidas durante a visita ao curso e/ou programa, organizá-las (vide calendarização proposta em seguida) e atribuí-las aos diferentes membros da CAE, tendo por base a natureza das suas funções e competências.

A preparação da visita de avaliação deve contemplar, pelo menos, uma reunião (dia 0) com a CAA da UO, na qual a CAE deve esclarecer dúvidas sobre o RAA, avaliar a necessidade de solicitar informação adicional, acordar sobre as datas, programa da visita e pessoas a contactar.

6.4 Etapa 4: realização da visita

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

Nas reuniões posteriores (1º e 2º dia), não se devem ouvir apenas os membros dos órgãos de gestão da UO e do curso e/ou programa a ser avaliado. Os representantes da comunidade académica, docentes, investigadores, estudantes e CTA, também devem ser ouvidos. Em termos indicativos, a lista de pessoas a contactar deve incluir:

1. os membros da CAA da UO e do curso e/ou programa em avaliação;
2. o director/coordenador 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 UO ou curso e/ou programa avaliado.

Preferencialmente, cada reunião deve incluir um número reduzido de participantes provenientes da UO e curso e/ou programa avaliado, entre 4 e 5, facilitando uma discussão aberta. Nas reuniões com os estudantes, este número pode ser elevado até dez.

A visita à IES ou UO em questão organiza-se como se exemplifica no quadro seguinte:

Quadro 1: Organização das reuniões durante a visita de AE

Reuniões com os diferentes grupos de interlocutores	
Interlocutores da reunião	Conteúdo da reunião
Autoridade académica máxima, ou seu representante	Apresentação. Discussão sobre o processo de auto-avaliação e a estratégia da instituição.
Equipa responsável pela auto-avaliação do curso e/ou programa	Discussão sobre o processo de auto-avaliação do curso e/ou programa e os seus resultados.
Equipa responsável pela gestão do curso e/ou programa em avaliação e do departamento que os promove	Perspectivas sobre as forças e fraquezas, oportunidades e ameaças identificados no RAA. Análise e discussão das propostas de melhoria.
Docentes	Análise do currículo, dos objectivos e finalidades do curso e/ou programa, dos métodos de avaliação dos estudantes, do trabalho pedagógico docente e dos projectos de investigação com relevância para o ensino.
Estudantes	Registo das perspectivas dos estudantes sobre a inserção no curso e/ou programa (1.º ano), o processo de ensino-aprendizagem, o funcionamento do curso e/ou programa, e o seu envolvimento nas estruturas pedagógicas; discussão dos objectivos da avaliação e recolha de opiniões sobre os RAA's.
CTA	Discussão sobre o contributo para o funcionamento do curso e/ou programa; a articulação com a actividade docente; os recursos existentes e necessários ao desenvolvimento do trabalho lectivo.
Graduados	Registo das perspectivas dos graduados sobre a sua inserção no mercado de trabalho; a correspondência entre as competências adquiridas no curso e/ou programa e as exigências do mercado de trabalho; as necessidades do mercado de trabalho na área científica em que se insere o curso e/ou programa.
Empregadores, representantes da comunidade envolvente, parceiros, etc.	Registo das perspectivas sobre a correspondência entre as competências dos graduados e as necessidades do mercado de trabalho; o contributo do curso e/ou programa para o desenvolvimento e a resolução de problemas do meio envolvente; a articulação do curso e/ou programa com os potenciais empregadores.

Quadro 2: Organização da visita de AE

Dia	O que?	Com quem?	Objectivos
0	Reunião prévia	Reunião com a CAA da UO onde funciona o curso e/ou programa em avaliação (esta reunião pode ser realizada apenas com o coordenador da CAE).	Rever, clarificar dúvidas sobre o RAA, solicitar informação adicional e acordar sobre o calendário e programa da visita.
1	Reunião	Reunião com a CAA do curso e/ou programa avaliado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conhecer a forma como decorreu o processo de auto-avaliação. 2. Identificar e analisar questões relevantes emergentes da auto-avaliação: reacções ao RAA, existência ou não de clivagens internas, dificuldade em obter informação, entre outros. 3. Recolher e formar opinião sobre a adequabilidade e aceitação do plano de melhorias.
		Reuniões com os seguintes elementos: <ol style="list-style-type: none"> a. director da UO e membros dos órgãos de gestão da UO e do curso e/ou programa avaliado; b. representantes dos estudantes de licenciatura, mestrado e doutoramento, e antigos estudantes; c. representantes do pessoal não docente; d. representantes externos com interesses associados à UO e curso e/ou programa avaliado (se apropriado). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recolher e formar opinião sobre a forma como decorreu o processo de auto-avaliação. 2. Recolher e formar opinião sobre as questões principais referidas no RAA. 3. Recolher e formar opinião sobre a adequabilidade e aceitação do plano de melhorias. 4. Recolher e formar opinião sobre o desempenho e adequação da actividade da UO e curso e/ou programa.
2	Reunião	Reuniões com os seguintes elementos (continuação): <ol style="list-style-type: none"> a. representantes de docentes e investigadores. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recolher e formar opinião sobre a forma como decorreu o processo de auto-avaliação. 2. Recolher e formar opinião sobre as questões principais referidas no RAA. 3. Recolher e formar opinião sobre a adequabilidade e aceitação do plano de melhorias.
3	Reunião final	Reunião com a CAA da UO ou curso e /ou programa ² avaliado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Confrontar a CAA com as opiniões e factos obtidos nas reuniões anteriores. 2. Avaliar se a análise vertida no relatório de auto-avaliação reflecte fielmente a situação da UO, do curso e/ou programa e se as respectivas recomendações são adequadas. 3. Discutir os aspectos que serão tidos em consideração no RAE.

²(Antes da reunião final a CAE deve ter algum tempo a sós para preparar o que vai transmitir à CAA da UO/curso avaliado).

6.5 Etapa 5: versão provisória do RAE³

Com base nas notas recolhidas na reunião da CAE, e usando de preferência um formulário electrónico apropriado, a CAE prepara a versão provisória do relatório de AE. Este relatório deve ser aprovado formalmente por todos os membros da CAE e de seguida submetido ao CNAQ pelo coordenador.

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

A redacção do RAA deve observar as seguintes regras:

1. concordância com a versão apresentada oralmente aos responsáveis pelo estabelecimento de ensino;
2. observância da confidencialidade:
 - a) ausência de referências explícitas a pessoas, cursos e/ou programas que não os directamente avaliados;
 - 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 do curso e/ou programa;
4. as recomendações finais devem:
 - a) basear-se e ser coerentes com os dados e evidências recolhidos durante o processo e fazer referência clara e objectiva aos aspectos avaliados;
 - b) evitar quaisquer comparações com outros cursos e/ou programas ou IES's;
 - c) ser claras e coerentes;
5. o relatório deve incluir um comentário às propostas de melhoria formuladas pela IES responsável pelo curso e/ou programa, oferecendo propostas

³ Para elaboração do RAE, consulte o anexo 1: estrutura do RAE

alternativas ou complementares quando tal seja admissível e justificado. As propostas alternativas devem:

- a) ser baseadas 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) ser concordantes com os parâmetros de avaliação;
- c) ser orientadas para a superação das fraquezas e para o reforço das forças identificadas;
- d) levar em consideração o contexto específico do curso e/ou programa avaliado.

6.6 Etapa 6: contraditório

O RPAE é depois remetido à IES para apreciação e eventual pronúncia no prazo de 21 dias. A CAE, face à pronúncia apresentada, poderá rever o RPAE se assim o entender. O contraditório (pronúncia) aos RPAE, quando exista, deve ser divulgado.

6.7 Etapa 7: redacção e entrega do relatório final ao CNAQ

É importante que a AE contribua para melhorar o conhecimento que o curso e/ou programa avaliado tem de si próprio e que estimule uma atitude de melhoria. Nestas condições, o RAE 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.

Assim, na elaboração do RAE deve presidir uma atitude positiva relativamente ao curso e/ou programa avaliado. Sempre que possível, todas as recomendações e conclusões devem ser baseadas ou justificadas com evidência objectiva. 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 do curso e/ou programa avaliado. É expressamente vedada a utilização de procedimentos e práticas de outros

cursos e/ou programas ou UO's no todo ou em parte como exemplo ou modelo para o curso e/ou programa avaliado.

A AE pode ainda contribuir para a troca de experiências e de boas práticas. No entanto, não são aconselháveis recomendações redigidas num tom demasiado prescritivo, por exemplo, “*A UO X deverá adoptar o procedimento Y composto pelos passos Z*”.

O relatório, não deverá exceder vinte páginas e deverá ter uma estrutura que contemple os seguintes tópicos:

- 1) Introdução e metodologia utilizada
- 2) Avaliação da definição de missão e dos objectivos gerais e operacionais
- 3) Avaliação do contexto externo, em termos de ameaças e das oportunidades
- 4) Avaliação do contexto interno, em termos de forças e fraquezas nas várias áreas
- 5) Avaliação do plano de melhorias
- 6) Crítica geral e recomendações

Após a apreciação do contraditório, a CAE redige o relatório final de avaliação externa (RFAE) procedendo às suas alterações se for o caso. Findo este processo, o coordenador remete o RFAE ao CNAQ no prazo de cinco semanas.

6.8 Divulgação da versão final do relatório de avaliação externa

Os resultados da avaliação externa são públicos. Assim, na elaboração dos RAE, deve ter-se em consideração a obrigatoriedade dessa divulgação pública, nomeadamente nos sites da Internet do CNAQ e da IES avaliada. Também o contraditório (pronúncia) aos RAE, quando exista, deve ser divulgado juntamente com a versão final dos mesmos relatórios.

6.9 Informações gerais

A visita será organizada pelo CNAQ, através do seu gestor, sob a orientação do coordenador da CAE. As despesas com a deslocação dos membros da CAE, incluindo

despesas com o transporte, a alimentação e o alojamento, são naturalmente da responsabilidade do CNAQ.

6.10 Situações de emergência

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

7. Indicadores para avaliação de cursos e/ou programas

A seguir, são tornados explícitos os nove indicadores, propostos pelo SINAQES, através do Decreto-lei nº 63/2007, de 31 de Dezembro, que orientam a avaliação externa de cursos e/ou programas, no contexto das avaliações do CNAQ. Os padrões e critérios de verificação da qualidade, que orientam a avaliação externa de cursos e/ou programas, estão descritos no anexo 3, Mapa de Indicadores, Padrões e Critérios de Verificação, deste manual.

Indicador 1: *Missão e objectivos gerais da unidade orgânica*

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

Indicador 3: *Currículo*

Indicador 4: *Corpo docente do ciclo de estudos*

Indicador 5: *Corpo discente*

Indicador 6: *Pesquisa e extensão.*

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

Indicador 8: *Corpo técnico-administrativo*

Indicador 9: *Nível de internacionalização*

8. Mapa de indicadores, padrões e critérios de verificação: como usá-lo

O mapa de indicadores (anexo 3) inclui os padrões e respectivos critérios de verificação a serem usados na avaliação dos 9 indicadores estabelecidos pelo SINAQES respeitantes a cada curso e/ou programa.

Um padrão é uma expectativa explícita que descreve o nível de desempenho aceitável de um curso e/ou programa. 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 de um curso e/ou programa. Eles incluem os processos desenvolvidos pela IES ou UO ou os resultados que espera atingir relativamente aos serviços que oferece.

Os padrões podem ser específicos a cada IES, ou curso e/ou programa, 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. Os padrões poderão surgir de um consenso sobre quais são as “melhores práticas”, conforme a fase de conhecimento, idade, dimensão e tecnologia vigentes na IES's. Na sua realização, 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 do curso e/ou programa em dados agregados do corpo docente e CTA.

O padrão, incorporado no processo de avaliação do curso e/ou programa, 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.

8.1 Descrição do mapa

O mapa de indicadores, padrões e critérios de verificação é constituído por trinta e oito 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 um curso e/ou programa;
- d) ajudando a identificar as lacunas de desempenho.

8.2 Como usar o instrumento

O instrumento deve ser utilizado para conduzir medições nas IES's/UO's relativamente aos seus cursos e/ou programas. 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;

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.

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

8.3 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:
 - 2.1 “S” (SIM) se um procedimento é desempenhado ou se o item existe;
 - 2.2 “N” (NÃO) se o procedimento não é desempenhado ou se é desempenhado incorrectamente; ou
 - 2.3 “NA” (NÃO APLICÁVEL) quando o item requeira uma condição que não existe e/ou não é aplicável ao curso e/ou programa.
- 3 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.

8.4 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 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

8.5 Como resumir os resultados

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

1. escreva o número de critérios de verificação alcançados por cada padrão na coluna 2, abaixo exemplificada: “Total de critérios de verificação alcançados”;
2. calcule a percentagem de critérios de verificação alcançados por padrão dividindo o total de critérios de verificação alcançados (coluna 2), pelo número de critérios de verificação do padrão (coluna 1), ou seja, $6/12*100 = 50\%$ conforme exemplificado na tabela 1, e coloque esse valor na coluna 3, desempenho no padrão;
3. proceda de modo idêntico para cada um dos padrões do indicador, conforme exemplificado na tabela 1;
4. finalmente, calcule a percentagem de padrões alcançados por indicador, dividindo o número total de padrões alcançados pelo número total de padrões, ou seja, total da coluna 2 a dividir pelo total da coluna 1, de acordo com o exemplo, $10/16*100 = 62,5\%$

Tabela 1: Como resumir os resultados

Indicador 1 Missão e objectivos gerais da UO		Nº de critérios de verificação do padrão	Total de critérios de verificação alcançados (%)	Desempenho no padrão (%)	Desempenho no indicador (%)
		(1)	(2)	(3)	
Padrão	1.1	12	6	50%	62,5%
Padrão	1.2	4	4	100%	
	2	16	10		

8.6 Como classificar

Após o processo de avaliação, o curso e/ou programa 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 acreditado;
2. Acreditado (nível C), com certificado válido por um ano;
3. Acreditado (nível B), com certificado válido por dois anos; ou
4. Acreditado plenamente (nível A), com certificado válido por cinco anos.

Um curso e/ou programa 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 maioria dos requisitos são alcançados, pontuando entre os 90 e os 100%.

Os cursos e/ou programas, que atinjam uma percentagem de critérios alcançados entre 0 e 49%, não podem ser acreditados, necessitando de uma intervenção urgente.

Tabela 3: Tabela de acreditação

Níveis	Sugestão de metas para os cursos e/ou programas	% dos critérios alcançados	Desempenho
	Acção urgente/não acreditado	0 - 59%	Não satisfatório
Nível C	Acreditado condicionalmente	60 - 79%	Satisfatório com muitas reservas
Nível B	Acreditado	80 - 89%	Bom
Nível A	Acreditado plenamente	90 - 100%	Excelente

9. O momento após a avaliação externa de cursos e/ou programas

Os resultados da avaliação são públicos. Assim, na elaboração dos RAE de cursos e/ou programas, deve ter-se em consideração a obrigatoriedade dessa divulgação pública, nomeadamente no site da Internet do CNAQ e da IES/UE avaliada conforme já se referiu ao longo deste manual.

9.1 Cessação das responsabilidades da CAE e apreciação do trabalho realizado

A intervenção e responsabilidade da CAE cessa, quer em relação aos cursos e/ou programas, quer ainda em relação ao CNAQ, com a entrega do RFAE 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 das CAE de cursos e/ou programas, farão, a pedido do CNAQ, uma apreciação crítica sobre o trabalho realizado, através da resposta a um inquérito apropriado.

Bibliografía

Lamarra, F. (2007b). Educación superior y calidad en América Latina y Argentina. Los procesos de evaluación y acreditación. Buenos Aires: UNESCO-EDUNTREF.

Anexos

Anexo 1 – Estrutura do RAE

Capa

- ✓ Nome da IES
 - ✓ Nome da unidade orgânica
 - ✓ Nome do curso e/ou programa
 - ✓ Período a que diz respeito a avaliação externa
 - ✓ Data
 - ✓ Membros da Comissão de Avaliação Externa
-

Índice

1. Enquadramento/contextualização/introdução	39
2. Metodologia utilizada.....	40
3. Avaliação da definição de missão e dos objectivos gerais e operacionais	41
4. Avaliação dos resultados da auto-avaliação/análise SWOT (forças e fraquezas).....	42
5. Avaliação de análise global (ameaças e oportunidades)	43
6. Avaliação de plano de melhorias	44
7. Conclusões e recomendações	45
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 do curso e/ou programa a ser avaliado, incluindo os seus objectivos e enquadramento na missão da UO.

2. Metodologia utilizada

Incluir uma breve descrição das várias fases, actividades realizadas e métodos utilizados no processo de avaliação externa do curso e/ou programa.

Aconselha-se que recorra a:

- ✓ entrevistas a estudantes, docentes e CTA
- ✓ atas e relatórios de reuniões do curso e/ou programa
- ✓ planos de actividades da UO ou do departamento
- ✓ documentos normativos da Instituição
- ✓ entrevistas a empregadores
- ✓ 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 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 do curso, 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	47
1. Recomendações gerais	48
2. Código de conduta do avaliador externo.....	50

0. 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 reserva; 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, poderá 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. 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.

5. 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.
6. O avaliador externo deve evitar fazer comparações alheias às derivadas dos quadros de referência e indicadores aprovados pelo CNAQ.
7. Os relatos do avaliador externo deverão realizar-se de forma rigorosa e metodológica, justa e objectiva, dentro do quadro de respeito profissional entre pares.
8. 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.
9. 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 3 - Mapa de indicadores, padrões e critérios de verificação

Indicador 1

Missão e objectivos gerais da unidade orgânica(UO)

Padrão	Critério de verificação	S;N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
1.1 A missão da UO deve estar claramente expressa, ser relevante, ser divulgada e estar relacionada com as estratégias de desenvolvimento institucional e do sector socio-económico do País.	Verifique se:				
	1.1.1 Existe declaração de missão aprovada pelo órgão máximo da UO.				
	1.1.2 A missão expressa claramente as intenções fundamentais da UO.				
	1.1.3 A missão encontra-se divulgada:				
	1.1.3.1 na página WEB;				
	1.1.3.2 no programa curricular;				
	1.1.3.3 nas vitrinas ou em locais públicos;				
	1.1.3.4 noutros locais.				

Padrão	Critério de verificação	S;N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	1.1.4 A comunidade académica conhece a missão da UO:				
	1.1.4.1 os estudantes;				
	1.1.4.2 os docentes;				
	1.1.4.3 o CTA				
	1.1.5 A missão da UO é revista periodicamente.				
	1.1.6 A missão da UO articula-se com as estratégias de desenvolvimento do sector.				
	1.1.7 A missão da UO articula-se com as estratégias de desenvolvimento socio-económico do País.				
1.2 Os objectivos gerais da UO devem estar claramente definidos, ser relevantes, articularem-se com a missão da UO e enfatizarem as necessidades do sector profissional a que servem.	1.2.1 Verifique se os objectivos gerais da UO:				
	1.2.1.1 estão claramente definidos;				
	1.2.1.2 são relevantes;				
	1.2.1.3 articulam-se com a missão da UO.				
	1.2.4 Os objectivos do curso				

Padrão	Critério de verificação	S;N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	e/ou programa articulam-se com os objectivos gerais da UO.				

Quadro resumo do Indicador 1: Missão e objectivos gerais da UO

Indicador 1	Nº de padrões	Nº de critérios de verificação do padrão	Critérios de verificação alcançados	Desempenho no padrão (%)	Desempenho no indicador (%)
	1.1	12			
	1.2	4			
Total do indicador 1	2	16			

Indicador 2

Organização e gestão dos mecanismos de garantia da qualidade

Padrão	Critério de verificação	S;N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
2.1 A UO deve definir o modelo curricular, os métodos de ensino (publicados) e garantir uma gestão participativa e transparente dos cursos e/ou programas.	2.1.1 Verifique se existe(m):				
	2.1.1.1 modelo curricular definido e aprovado;				
	2.1.1.2 métodos de ensino definidos são aplicados.				
	2.1.2 O curso e/ou programa está publicado no BR.				
	2.1.3 Existe uma estrutura organizacional adequada responsável pelo curso e/ou programa.				
	2.1.4 Existe um responsável/director de curso e/ou programa.				
	2.1.5 Os estudantes conhecem o responsável/director de curso e/ou programa.				
	2.1.6 Existe uma participação inclusiva e transparente na gestão do curso e/ou programa:				
	2.1. 6.1 dos docentes;				

	2.1. 6.2 dos estudantes;				
	2.1. 6.3 do CTA.				
2.2 A UO deve possuir os recursos necessários para cumprir com os requisitos dos processos de ensino-aprendizagem, investigação científica e actividades afins relativas ao curso e/ou programa e sistema de garantia da qualidade académica e administrativa.	2.2.1 Verifique se existe(m):				
	2.2.1.1 planos orçamentais;				
	2.2.1.2 procedimentos administrativos legalmente válidos para a execução do orçamento;				
	2.2.1.3 protocolos de cooperação com outras instituições nacionais;				
	2.2.1.4 protocolos de cooperação com outras instituições estrangeiras;				
	2.2.1.5 diversidade de fontes de financiamento.				
	2.2.2 Existem linhas orçamentais distribuídas pelas seguintes rúbricas:				
	2.2.2.1 processo de ensino-aprendizagem;				

	2.2.2.2 investigação científica e extensão;				
	2.2.2.3 garantia da qualidade;				
	2.2.2.4 formação (docentes e CTA).				
2.3 A UO deve possuir, divulgar e implementar as políticas nacionais para a promoção da igualdade e equidade de género e diversidade em relação ao curso e/ou programa.	Verifique se:				
	2.3.1 A UO possui documentação referente às políticas nacionais para promoção da igualdade e equidade de género.				
	2.3.2 A direcção da UO tem divulgado internamente a política nacional para promoção da igualdade e equidade de género:				
	2.3.2.1 ao CTA;				
	2.3.2.2 aos docentes;				
	2.3.2.3 aos estudantes.				
2.4 A UO deve ter descrições das tarefas/funções e responsabilidades do pessoal de direcção, docente e técnico-administrativo do curso e/ou programa.	2.4.1 As descrições de tarefas/funções são baseadas nos estatutos e regulamento para:				
	2.4.1.1 a direcção;				
	2.4.1.2 os docentes;				
	2.4.1.3 o CTA;				
	2.4.6 o responsável pelo registo académico.				
2.5 A UO deve ter planos de	2.5.1 Existe uma política/ plano de formação para o pessoal:				

formação e sistema de avaliação de desempenho do pessoal académico afecto ao curso e/ou programa.	2.5.1.1 docente;				
	2.5.1.2 CTA.				
	2.5.2 Existe um sistema de avaliação de desempenho aprovado para o pessoal académico:				
	2.5.1.1 docente;				
	2.5.1.2 CTA.				
	2.5.3 Existe um sistema para a resolução de conflitos.				
	2.5.4. Existe evidência da utilidade dos resultados de avaliação.				
2.6 O curso e/ou programa deve possuir mecanismos e procedimentos de gestão e garantia da qualidade, incluindo partilha dos resultados da auto-avaliação.	Verifique se existe(m):				
	2.6.1 um sistema de garantia da qualidade;				
	2.6.2 comissão de auto-avaliação do curso e/ou programa;				
	2.6.3 procedimentos/normas/manual de auto-avaliação;				
	2.6.4 procedimentos e instrumentos para a recolha de informação e avaliação periódica do curso e/ou programa;				

	2.6.5 mecanismos de discussão e utilização dos resultados das auto-avaliações dos cursos e ou programas na definição das acções de melhoria;				
	2.6.6 um sistema organizado de gestão de evidências da qualidade.				
	2.7.7 Os resultados das avaliações da qualidade são divulgados a toda comunidade académica:				
	2.7.9.1 docentes;				
	2.7.9.2 estudantes;				
	2.7.9.3 CTA.				

Quadro resumo do 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	9			
	2.2	8			
	2.3	3			
	2.4	4			
	2.5	6			
	2.6	9			
Total do indicador 2	6	39			

Indicador 3 Currículo

Padrão	Critério de verificação	S; N ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
3.1 O currículo deve ter uma estrutura clara e legalmente estabelecida, ou de acordo com o Quadro Curricular da Instituição e reconhecida por entidades relevantes.	3.1.1 Verifique se existe:				
	3.1.1.1 Quadro Curricular da Instituição definido e aprovado;				
	3.1.1.2 correspondência entre o conteúdo curricular e as diferentes etapas do curso.				
	3.1.3 O curso e/ou programa é reconhecido pelas ordens profissionais.				
	3.1.4 Existe alinhamento entre os objetivos/competências definidos para o curso e/ou programa e a missão da UO.				

Padrão	Critério de verificação	S; N ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	3.1.5 O perfil do graduado está definido de acordo com o Quadro Curricular da Instituição.				
	3.1.6 O perfil do graduado é relevante para satisfazer a sociedade e o mercado de trabalho.				
	3.1.7 A duração do curso e/ou programa está definida em conformidade com a legislação em vigor no País ou Quadro Curricular da Instituição.				
	3.1.8 O número total de créditos do curso e/ou programa está definido em conformidade com a legislação em vigor no País.				

Padrão	Critério de verificação	S; N ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	3.1.9 Existe uma proporção de créditos entre as disciplinas nucleares, complementares e opcionais.				
3.2 O conteúdo do currículo deve ser relevante e garantir o desenvolvimento de competências nas áreas de investigação científica e extensão e práticas profissionais, e deve estar ajustado às exigências da sociedade.	Verifique se:				
	3.2.1 Existe alinhamento do conteúdo temático com os objectivos do curso e/ou programa.				
	3.2.2 A lista da bibliografia principal actualizada, recomendada e utilizada contém os conteúdos do curso e/ou programa.				
	3.2.4 Existem processos de avaliação, revisão e reajustamento da estrutura e conteúdo temático do curso e/ou programa.				
	3.2.5 Existem processos de consulta à sociedade, ordens profissionais e empregadores no				

Padrão	Critério de verificação	S; N ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	âmbito do desenho curricular.				
<p>3.3 Os métodos de ensino-aprendizagem e de avaliação dos estudantes devem ser consistentes e coerentes com o modelo curricular adoptado e com os objectivos de aprendizagem do curso e/ou programa e devem estar centrados no estudante.</p>	Verifique se:				
	3.3.1 Existe alinhamento entre os métodos de ensino-aprendizagem, os objectivos do curso e/ou programa.				
	3.3.2 A estratégia de ensino-aprendizagem está centrado no estudante.				
	3.3.3 Existe proporção entre horas de aulas teóricas, práticas/laboratoriais, seminários, trabalhos em grupo e outros.				
3.3.4 Existe coerência entre as modalidades de culminação do curso e/ou programa, os objectivos do curso e/ou programa e o					

Padrão	Critério de verificação	S; N ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	perfil do graduado.				
3.4 O sistema de avaliação de estudantes implementado no curso e/ou programa deve ser amplamente conhecido, consistente e justo.	3.4.1 Verifique se existem:				
	3.4.1.1 instrumentos de avaliação dos estudantes.				
	3.4.1.2 Mecanismos seguros de registo e documentação dos dados de avaliação para garantir a credibilidade dos resultados.				
	3.4.1.3 Mecanismos de detecção de plágio e de outras fraudes académicas.				
	3.4.2 Os resultados da avaliação dos estudantes são anunciados publicamente dentro do tempo				

Padrão	Critério de verificação	S; N ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	regulamentado.				
3.5 O curso e/ou programa deve possuir parcerias nacionais e internacionais estabelecidas no âmbito da implementação do currículo do curso e/ou programa.	3.5.1 Verifique se existem:				
	3.5.1.1 parcerias nacionais estabelecidas no âmbito da implementação do currículo do curso e/ou programa.				
	3.5.1.2 Parcerias internacionais estabelecidas no âmbito da implementação do currículo do curso e/ou programa.				
	3.5.2 O programa de estudo contempla estágio.				
	3.5.3 Existem recursos próprios do curso e/ou programa dedicados ou				

Padrão	Critério de verificação	S; N ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	alocados ao acompanhamento dos estudantes aos estágios e período de formação em serviço.				

Quadro resumo do 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	9			
	3.2	4			
	3.3	4			
	3.4	4			
	3.5	4			
Total do indicador 3	5	25			

Indicador 4 Corpo docente do ciclo de estudos

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
4.1 O curso e/ou programa deve ter um corpo docente qualificado em número suficiente para funcionar efectivamente.	Verifique se existe:				
	4.1.1 uma lista de todos os docentes com as respectivas qualificações e regime de contratação.				
	4.1.2 Os rácios docentes/estudantes nas aulas práticas estão de acordo com o curso:				
	4.1.2.1 Medicina e Veterinária 1/10;				
	4.1.2.2 Engenharia 1/15;				
	4.1.2.3 Ciências Naturais 1/20;				
	4.1.2.4 Ciências Sociais e Humanas 1/30.				
	4.1.3 Existem documentos no processo individual dos docentes:				
	4.1.3.1 certificado de habilitações;				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	4.1.3.2 certificado de formação psico-pedagógica.				
4.2 A UO deve possuir docentes em regime de tempo integral experientes, qualificados em termos académicos, com formação psico-pedagógica e categorizados para funcionar efectivamente.	4.2.1 Verifique se curso e/ou programa possui um corpo docente mínimo em tempo inteiro inicial (registo e cadastro):				
	4.2.1.1 um terço para as universidades e academias militares e policiais.				
	4.2.1.2 um quarto de docentes para as restantes IES's.				
	4.2.2 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:				
	4.2.2.1 cinquenta por cento dos docentes a tempo inteiro com grau de doutor para universidades e academias				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	militares (inicial).				
	4.2.2.2 Cinquenta por cento dos docentes a tempo inteiro com grau de mestre para as outras IES (inicial).				
	4.2.2.3 Trinta por cento de mestres e doutores, 10 anos após criação da IES.				
	4.2.3 O corpo docente tem formação psico-pedagógica que satisfaz as necessidades do processo de ensino-aprendizagem.				
4.3 A UO deve possuir e implementar uma política de recrutamento e selecção e progressão na carreira	Verifique se existem relativamente ao corpo docente:				
	4.3.1 procedimentos de recrutamento e selecção que garantam				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
adequada para as necessidades de docência, investigação e extensão.	a igualdade e equidade de género.				
	4.3.2 Planos de formação académica.				
	4.3.3 Correspondência entre áreas de ensino, tipos de vinculação laboral (contrato) e respectivas qualificações.				
	4.3.4 Políticas e procedimentos de promoção e progressão na carreira.				

Quadro resumo do 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	7			
	4.2	8			
	4.3	4			
Total do indicador 4	3	19			

Indicador 5 Corpo discente

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
5.1 A UO deve garantir a existência de informação sobre vagas e distribuição do corpo discente.	Verifique se existe(m):				
	5.1.1 bases de dados de caracterização dos estudantes por sexo inscritos no curso e/ou programa.				
	5.1.2 Tabelas de caracterização dos estudantes por idade inscritos no curso e/ou programa.				
	5.1.3 Tabelas de caracterização dos estudantes por origem de província inscritos no curso e/ou programa.				
	5.1.4 Tabelas do número de estudantes bolsseiros inscritos no curso e/ou programa.				
	5.1.5 Divulgação do número de vagas relativas ao curso e/ou programa.				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	5.1.6 O número de admissões ao curso e/ou programa corresponde às vagas estabelecidas pela UO:				
	5.1.6.1 para o período laboral;				
	5.1.6.2 para o período pós-laboral.				
5.2 A UO deve implementar políticas que respeitem a igualdade de oportunidades, equilíbrio de género e ter critérios e procedimentos claros de admissão.	Verifique se existem:				
	5.2.1 políticas de admissão de estudantes que garantam a igualdade e equidade de género no curso e/ou programa.				
	5.2.2 Procedimentos claros de admissão do corpo discente ao curso e/ou programa.				
	5.2.3 Critérios de selecção de estudantes ao curso e/ou programa.				
5.3 A UO deve possuir um sistema de registo documental dos estudantes.	Verifique se existem registos de:				
	5.3.1 dados dos ingressos;				
	5.3.2 informação pessoal;				
	5.3.3 resultados das avaliações.				
5.4 A UO deve possuir sistemas de divulgação dos requisitos	5.4.1 A divulgação dos requisitos de entrada para o curso e/ou programa é feita através de:				
	5.4.1.1 prospectos;				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
de admissão para o curso e/ou programa.	5.4.1.2 guiões;				
	5.4.1.3 Website;				
	5.4.1.4 anúncio no jornal.				
5.5 O curso e/ou programa deve ter estruturas e medidas de apoio, de aconselhamento e de acompanhamento dos estudantes.	5.5.1 Existe uma estrutura de apoio:				
	5.5.1.1 de carácter pessoal;				
	5.5.1.2 académico;				
	5.5.1.3 financeiro;				
	5.5.1.4 psicológico;				
	5.5.1.5 de saúde.				
	5.5.2 Existem registos de acções de apoio realizadas aos estudantes.				
5.6 A UO deve garantir a participação dos estudantes nos processos de garantia da qualidade e acções de melhoria e permitir associações estudantis.	Verifique se:				
	5.6.1 Existem estudantes na comissão de auto-avaliação do curso e/ou programa.				
	5.6.2 Os estudantes participam no processo de auto-avaliação do curso e/ou programa.				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	5.6.3 Os resultados dos inquéritos de satisfação dos estudantes são utilizados para a melhoria e garantia da qualidade do curso e/ou programa.				
	5.6.4 Os estudantes possuem liberdade de expressão e de adesão a várias associações estudantis.				

Quadro resumo do 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	7			
	5.2	3			
	5.3	3			
	5.4	4			
	5.5	6			
	5.6	4			
Total do indicador 5	6	19			

Indicador 6 Pesquisa e extensão

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
6.1 A UO deve possuir e implementar políticas e linhas de investigação com a participação de todos os membros desta e garantir a publicação dos resultados da investigação.	Verifique se existem:				
	6.1.1 políticas de investigação;				
	6.1.2 linhas de investigação;				
	6.1.3 provas da implementação das políticas de investigação;				
	6.1.4 provas da implementação das linhas de investigação.				
	6.1.5 Existem actividades de investigação realizadas por estudantes:				
	6.1.5.1 monografias, dissertações ou teses;				
	6.1.5.2 relatórios de trabalhos de campo ou laboratoriais;				
	6.1.6 Existem instrumentos de monitorização e avaliação das actividades de investigação				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	realizadas por docentes e investigadores.				
	6.1.7 Existem instrumentos de monitorização e avaliação das actividades de investigação realizadas por estudantes.				
	6.1.8 Existem publicações do corpo docente e investigadores em revistas nacionais/internacionais nos últimos três anos ⁵ .				
6.2 A UO deve possuir recursos financeiros, logísticos e humanos suficientes para as actividades de investigação e extensão.	Verifique se existe(m):				
	6.2.1 financiamento específico para as actividades de investigação;				
	6.2.2 financiamento para as actividades de extensão;				
	6.2.3 recursos logísticos para as actividades de investigação;				

⁵Standard de aceitação: 50% dos docentes com pelo menos uma publicação em revistas/editoras com revisão de pares.

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	6.2.4 laboratórios para as actividades de extensão;				
	6.2.5 uma lista de investigadores para as actividades de investigação.				
	6.2.6 Existem incentivos à produção científica por:				
	6.2.6.1 investigadores;				
	6.2.6.2 docentes;				
	6.2.6.3 estudantes.				
	6.2.7 Existem actividades de divulgação dos resultados da investigação em:				
	6.2.7.1 congressos;				
	6.2.7.2 palestras;				
	6.2.7.3seminários;				
	6.2.7.4 jornadas científicas;				
6.2.7.5 feiras;					
6.2.7.6 exposições.					
6.2.7.7 revistas/jornais					
6.3 A UO deve ter políticas de prestação de serviços, de actividades de extensão à comunidade em áreas relevantes para o curso	6.3.1 Existem contratos e ou memorandos de prestação de serviços a:				
	6.3.1.1 comunidades;				
	6.3.1.2 sectores da economia;				
	6.3.1.3 sector social.				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
e/ou programa e garantir a participação de estudantes nessas actividades.	6.3.2 Existem políticas internas relativas à extensão e à forma da sua operacionalização.				
	6.3.3 Existem estudantes envolvidos em actividades de extensão com as comunidades.				
	6.3.4 Existe uma lista de actividades de extensão.				

Quadro resumo do Indicador 5: Corpo discente

Indicador 6	Nº de padrões	Nº de critérios de verificação do padrão	Critérios de verificação alcançados	Desempenho no padrão (%)	Desempenho no indicador (%)
	6.1	9			
	6.2	15			
	6.3	6			
Total do indicador 6	3	30			

Indicador 7

Infra-estruturas - laboratórios, salas de aulas, bibliotecas e equipamentos

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
7.1 A UO deve possuir infra-estruturas adequadas para o número de docentes, estudantes e CTA.	Verifique se existem:				
	7.1.1 salas de aulas que correspondam à procura;				
	7.1.2 sala de reuniões e/ou conferências;				
	7.1.3 laboratórios de acordo com os cursos oferecidos;				
	7.1.4 biblioteca;				
	7.1.5 sala de informática;				
	7.1.6 sala de docentes;				
	7.1.7 área administrativa (secretaria, finanças, registo académico, gestão interna, recursos humanos).				
	7.1.8 gabinete de apoio aos estudantes;				
	7.1.9 gabinete de gestão e/ou garantia da qualidade;				
7.1.10 área para refeições;					

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	7.1.11 posto para prestação de primeiros socorros devidamente equipado para apoio à comunidade académica;				
	7.1.12 área para convívio;				
	7.1.13 espaços desportivos;				
	7.1.14 facilidade para pessoas com necessidades especiais.				
7.2 A UO deve ter equipamentos e serviços de apoio para o curso e/ou programa funcionar efectivamente.	Verifique se existem e se estão a funcionar:				
	7.2.1 máquina fotocopidora ⁶ ;				
	7.2.2 computadores:				
	7.2.2.1 na biblioteca.				
	7.2.2.2 na sala de informática (pelo menos 1 computador para 2 estudantes).				
	7.2.3 Internet (operacional) na biblioteca:				

⁶Standard de aceitação: pelo menos uma ao serviço dos estudantes e, pelo menos, uma ao serviço dos docentes e CTA.

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	7.2.3.1 para acesso dos leitores;				
	7.2.4. Internet (operacional) na sala de informática;				
	7.2.5 <i>Wireless</i> na UO.				
7.3 A UO deve ter salas de aulas confortáveis e devidamente equipadas.	Verifique se as salas de aula têm:				
	7.3.1 iluminação adequada;				
	7.3.2 janelas com persianas ou cortinas;				
	7.3.3 ventilação adequada (janelas de rede, ar condicionado adequado ou ventoinhas);				
	7.3.4 número suficiente de cadeiras para docentes e estudantes (uma cadeira por pessoa);				
	7.3.5 espaço adequado e flexível para actividades em grupo (sala com dimensões de 7m x 6m) para 30 estudantes ⁷ ;				

⁷Faça uma regra 3 simples para casos em que as dimensões da sala sejam diferentes.

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	7.3.6 quadro convencional ou moderno.				
	7.3.7 quadro de anúncios.				
	7.3.8 baldes para o lixo classificado segundo as normas de reciclagem.				
Verifique se a UO possui:					
	7.3.9 retroprojector funcional disponível;				
	7.3.10 <i>data show</i> funcional disponível.				
7.4 A UO deve ter laboratórios devidamente equipados para as aulas práticas.	Verifique se o laboratório possui:				
	7.4.1 iluminação adequada;				
	7.4.2 ventilação adequada (janelas de rede ar condicionado ou ventoinhas operacionais);				
	7.4.3 espaço adequado (suficiente para 3 grupos de 4 a 6 estudantes de cada vez);				
	7.4.4 quadro convencional ou moderno;				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	7.4.5 armários para equipamento, consumíveis e reagentes com fechadura segura;				
	7.4.6 consumíveis, reagentes e equipamentos em número suficiente que estejam de acordo com as disciplinas do curso e/ou programa.				
7.5 A biblioteca deve estar devidamente equipada e organizada.	Verifique se a biblioteca possui:				
	7.5.1 iluminação adequada;				
	7.5.2 ventilação adequada (janelas de rede, ar condicionado adequado ou ventoinhas);				
	7.5.3 prateleiras suficientes para arrumar e organizar os livros por áreas temáticas;				
	7.5.4 armários para guardar livros e materiais, com fechadura segura;				
	7.5.5 mesas e cadeiras para leitura e estudo;				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	7.5.6 um sistema operacional de registo e catalogação de livros e revistas;				
	7.5.7 pelo menos 3 cópias das obras de referência de cada disciplina ou módulo nucleares descritos no currículo (seleccionar aleatoriamente um currículo e verificar a literatura recomendada).				
	7.5.8 Verifique se existe o seguinte material audiovisual para uso dos estudantes ⁸ :				
	7.5.8.1 TV;				
	7.5.8.2 VCR/DVD;				
	7.5.8.3 computador com ligação a CD-roms/DVDs;				

⁸Se tiver equipamento mais moderno que o que está abaixo descrito identifique por favor aquilo que possui.

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	7.5.9 um sistema operacional de registo dos leitores da biblioteca.				
	7.5.10 Um sistema funcional de registo de livros:				
	7.5.10.1 para leitura interna;				
	7.5.10.2 para empréstimo;				
7.6 A UO deve possuir casas de banho adequadas e limpas para o uso dos docentes, estudantes e CTA.	7.5.11 um sistema de responsabilização que assegure a conservação dos livros e outros itens da biblioteca.				
	7.6.1 Existem casas de banho separadas para:				
	7.6.1.1 estudantes:				
	7.6.1.1.1 mulheres;				
	7.6.1.1.2 homens;				
	7.6.1.2 docentes e CTA:				
	7.6.1.2.1 mulheres				
7.6.1.2.2 homens					
7.6.2 Existe água canalizada nas casas de banho.					
7.6.3 O autoclismo de cada uma das sanitas está a funcionar.					

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	7.6.4 Existe um recipiente com saco de plástico para o lixo em todas as casas de banho.				
	7.6.5 Existem fechaduras nas portas de todas as casas de banho.				
	7.6.6 Existe casa de banho para pessoas com necessidades especiais				

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

Indicador 7	Nº de padrões	Nº de critérios de verificação do padrão	Critérios de verificação alcançados	Desempenho no padrão (%)	Desempenho no indicador (%)
	7.1	14			
	7.2	6			
	7.3	10			
	7.4	6			
	7.5	14			
	7.6	9			
Total do indicador 7	6	59			

Indicador 8 Corpo técnico administrativo (CTA)

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
8.1 A UO deve ter um CTA suficiente para curso e/ou programa funcionar efectivamente.	8.1.1 Existe uma lista do CTA e respectivos TORs ⁹ necessários ao curso e/ou programa:				
	8.1.1.1 gestão interna;				
	8.1.1.2 registo académico;				
	8.1.1.3 laboratórios;				
	8.1.1.4 sala de informática;				
	8.1.1.5 biblioteca;				
	8.1.1.6 apoio social;				
	8.1.1.7 secretaria;				
	8.1.1.8. recursos humanos;				
	8.1.1.9. finanças;				
	8.1.2 Os rácios CTA/docentes são aceitáveis (1 para 25 docentes).				
	8.1.3 Os rácios CTA/estudantes são aceitáveis (1 para 50 estudantes).				

⁹Termos de referência (descrição de funções).

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
8.2 A UO deve ter um CTA qualificado e com experiência para funcionar efectivamente.	8.2.1 Existem documentos no processo individual do CTA:				
	8.2.1.1 certificado de habilitações;				
	8.2.1.2 CV;				
	8.2.1.3 diploma de cursos de aperfeiçoamento profissional.				
8.3 A UO deve possuir políticas e implementar procedimentos de recrutamento, selecção, formação, gestão do desempenho e progressão na carreira do CTA.	8.3.1 Existem procedimentos claros de recrutamento e selecção do CTA:				
	8.3.1.1 lançamento de concurso;				
	8.3.1.2 nomeação de um júri;				
	8.3.1.3 resultados da selecção.				
	8.3.2 O CTA conhece os procedimentos de recrutamento e selecção.				
	8.3.3 Existem planos claros de formação do CTA.				
	8.3.4 Existe um sistema de gestão de desempenho do CTA.				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	8.3.5 Existem planos de carreiras claros para o CTA.				
8.4 A UO deve garantir que os direitos, as normas e condições de higiene e segurança do CTA são respeitados e valorizados.	Verifique se:				
	8.4.1 Existem regulamentos e normas que definam os direitos do CTA.				
	8.4.2 Existem materiais e equipamentos que garantam a higiene e segurança do CTA no local de trabalho.				
	8.4.3 O CTA está satisfeito com a forma como os seus direitos são respeitados e valorizados ¹⁰ .				
	8.4.4 Existem mecanismos de monitorização regular do grau de satisfação do CTA.				

¹⁰(Standard de aceitação: os resultados dos inquéritos ao CTA, devem indicar que existem pelo menos 50% dos membros do CTA esteja satisfeito em cada um dos grupos de questões).

Quadro resumo do 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	3			
	8.3	7			
	8.4	4			
Total do indicador 8	6	25			

Indicador 9

Nível de internacionalização

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
9.1 A UO deve possuir e implementar políticas para promoção da mobilidade de docentes, investigadores e estudantes do curso e/ou programa.	Verifique se existe(m):				
	9.1.1 uma política para promoção da mobilidade de docentes.				
	9.1.2 uma política para promoção da mobilidade de estudantes.				
	9.1.3 estudantes estrangeiros que frequentam o curso e/ou programa.				
	9.1.4 Estudantes do curso e/ou programa em programas internacionais de mobilidade.				
	9.1.5 Docentes estrangeiros afectos ao curso e/ou programa.				
	9.1.6 Docentes nacionais a leccionar no estrangeiro.				

Padrão	Critério de verificação	S; N; ou N/A	Evidências	Comentários	Pontuação
	9.1.7 O curso e/ou programa beneficia de programas, memorandos, acordos e projectos de cooperação:				
	9.1.7.1 parcerias na investigação;				
	9.1.7.2 mobilidade de investigadores.				

Quadro resumo do Indicador 9: Internacionalização

Indicador 9	Nº de padrões	Nº de critérios de verificação do padrão	Critérios de verificação alcançados	Desempenho no padrão (%)	Desempenho no indicador (%)
	9.1	8			
Total do indicador 9	1	8			