



POLÍTICA DA QUALIDADE

Junho, 2021

1 Introdução

Através do lema *Educare, Excellentia, Innovare*, a Universidade Eduardo Mondlane (UEM), a mais antiga instituição de ensino superior no país, expressa inequivocamente perante a comunidade académica e a sociedade, o seu compromisso com a qualidade. O Plano Estratégico da UEM (PEUEM 2018-2028), destaca explicitamente este compromisso, ao estabelecer, na sua missão e objectivos estratégicos, o desígnio da melhoria contínua de qualidade e a busca de excelência, como elementos fundamentais para a sua transformação numa universidade de investigação¹.

A garantia da qualidade no ensino superior constitui actualmente uma preocupação a nível nacional e internacional, devido ao facto de este ser um importante mecanismo que contribui na melhoria dos sistemas de ensino superior no mundo.

As universidades de investigação desempenham um papel importante em todos os países do mundo, como impulsionadoras do desenvolvimento nacional e do bem-estar da sociedade, e distinguem-se pela qualidade, amplitude e profundidade do seu compromisso com o ensino, investigação e a extensão assumindo uma cultura de qualidade e implementando um sistema de garantia e gestão da qualidade, onde a avaliação interna e externa, é um dos seus pilares mais importantes.

Dada a necessidade da oferta de ensino de qualidade, por parte das instituições de ensino superior, a massificação do ensino superior, associada à regionalização e globalização deste nível de ensino e ainda ao aumento de exigência de qualidade por parte das sociedades e, no contexto da operacionalização e implementação do PEUEM 2018-2028, torna-se fundamental estabelecer uma política da qualidade, que defina os princípios e mecanismos que a UEM deverá adoptar para a garantia da qualidade.

A política da qualidade procura promover de forma transversal, a participação activa de cada um dos membros da comunidade académica da UEM, no aprofundamento da cultura da qualidade através do seu comprometimento e contributo para a melhoria contínua nos processos de ensino, investigação, extensão, nos processos de suporte técnico administrativos e nos processos de governação estratégica.

Esta transversalidade tem como referência primeira as pessoas, mas o conceito aplica-se igualmente a todos os processos, práticas e acções da Universidade, nos vários eixos que estruturam as intervenções estratégicas definidas pela Instituição, com vista ao cumprimento da sua missão.

2 Declaração da Política da Qualidade

A Universidade Eduardo Mondlane, na prossecução da sua missão, assume o compromisso institucional com a qualidade e através da melhoria contínua do ensino, investigação e extensão, dos serviços de suporte e da sua gestão e governação, buscando constantemente a excelência, para o alcance dos padrões definidos a nível nacional e internacional para plena satisfação das partes interessadas.

¹Objectivos estratégicos da UEM (PEUEM 2018-2028): Tornar a UEM numa universidade de investigação; Fortificar o perfil nacional regional e internacional da UEM; Fortificar o impacto da UEM no desenvolvimento económico e social do país; Buscar a excelência no ensino-aprendizagem; Aumentar o acesso, o rendimento e a diversidade.

3 Princípios da Política da Qualidade

A Política da Qualidade da UEM, inspirada nos melhores exemplos internacionais, nos princípios do SINAQES² do ISO³ 9001:2015, e no ISO 21001:2018(E), assenta nos seguintes princípios:

a) Visão holística

A qualidade é abordada de forma compreensiva em todas actividades da Universidade, sejam académicas, de apoio à gestão académica, administrativas e de governação.

b) Foco no estudante e outros beneficiários

O principal foco da UEM é satisfazer os anseios dos estudantes em termos de um ensino de qualidade e seu desenvolvimento integral, envolvendo-os activamente na sua própria aprendizagem, tendo em conta as necessidades de todos os beneficiários e da sociedade em geral e a visão e a missão da Universidade.

c) Ênfase na investigação e desenvolvimento

A UEM distingue-se pela qualidade, amplitude e profundidade do seu compromisso com a investigação, e pela forma como a investigação perpassa todas as suas actividades, desde o ensino e a aprendizagem até ao seu envolvimento com os sector produtivo, o governo e a sociedade, produzindo resultados de investigação reconhecidos internacionalmente que são amplamente divulgados através da publicação, do ensino e do envolvimento da comunidade.

d) Gestão inclusiva e participativa dos recursos humanos

Tendo em vista o desenvolvimento de uma cultura de qualidade, a UEM procura criar as condições para que os seus profissionais, docentes, investigadores e corpo técnico e administrativo, compreendam claramente as suas funções e a importância do seu trabalho, bem como dos grupos que integram, e assumam responsabilidade, individual, colectiva e solidária, na resolução dos problemas com que se defrontam, reconhecendo e valorizando as suas opiniões e competências individuais e criando ambientes e oportunidades de aprendizagem contínua.

d) Gestão sistémica, coerente e focalizada nos processos

As actividades da UEM são entendidas e geridas como processos inter-relacionados que funcionam como um sistema coerente no qual os órgãos de gestão executiva, pedagógica e científica assumem em conjunto a visão estratégica e a cultura organizacional, para que resultados consistentes e previsíveis sejam alcançados de forma eficaz e eficiente.

e) Melhoria contínua

A UEM tem um foco contínuo na melhoria do seu desempenho, implementando ciclos recursivos de identificação de oportunidades, definição de objectivos, metas e planos,

² SINAQES - Sistema Nacional de Avaliação, Acreditação e Garantia de Qualidade do Ensino Superior (Moçambique). Decreto no. 63/2007 de 31 de Dezembro.

³ ISO é a sigla de International Organization for Standardization, ou Organização Internacional para Padronização. A ISO tem como objectivo principal aprovar normas internacionais em todos os campos técnicos, como normas técnicas, classificações de países, normas de procedimentos e processos.

implementação das acções, avaliação dos resultados e adaptação constante a mudanças no ambiente interna e externo.

f) Tomada de decisão fundamentada em evidências

Os órgãos de gestão executiva, pedagógica e científica da UEM comprometem-se a assegurar a produção sistemática de informação sobre o funcionamento institucional, assegurar o rigor da informação produzida, disponibilizar a informação a quem dela necessita, e considerar a análise dos dados produzidos nas suas decisões.

g) Relacionamento com as partes interessadas

A UEM relaciona-se com todas as partes interessadas para otimizar o seu impacto no seu desempenho, particularmente com beneficiários dos seus programas de ensino, investigação e extensão, o mercado de trabalho, as comunidades e a sociedade em geral.

h) Responsabilidade social

Os órgãos de gestão executiva, pedagógica e científica da UEM, bem como todos os seus profissionais, assumem uma postura de responsabilidade, confiança e seriedade para com os estudantes e demais partes interessadas procurando otimizar os impactos das suas decisões e actividades na sociedade, economia e meio ambiente, visando a sua sustentabilidade e o sucesso a longo termo.

i) Prestação de contas

A UEM presta contas às partes interessadas sobre a sua actuação de modo claro, transparente, conciso, compreensível, assumindo integralmente as consequências de seus actos e omissões, e actuando com diligência e responsabilidade no âmbito dos seus papéis.

j) Integração da perspectiva de género

A UEM promove a integração da perspectiva do género em todas as suas actividades, atitudes e práticas assegurando a recolha e análise de dados específicos do género, o igual acesso à utilização dos serviços, o envolvimento na tomada de decisões, bem como a igualdade de tratamento nos processos de direcção.

k) Ética e deontologia profissional

A UEM prima por uma deontologia e por um ambiente profissional ético onde todas as partes interessadas são tratadas de forma equitativa, os conflitos de interesses evitados e as actividades conduzidas em benefício da sociedade.

4 Objectivos da Política da Qualidade

A Política da Qualidade visa estabelecer os princípios e mecanismos que orientam gestão e a garantia da qualidade a todos os domínios e níveis na UEM prosseguindo os seguintes objectivos:

- a)** Desenvolver a cultura de melhoria contínua da qualidade na Universidade, a fim de alcançar a excelência académica;
- b)** Alcançar, em todas as modalidades dos seus programas de ensino, os padrões internos da instituição bem como os estabelecidos a nível nacional e internacional, para a adequação do

ensino às necessidades das partes interessadas, a comparabilidade entre as diferentes Instituições do Ensino Superior (IES) e a mobilidade académica;

- c) Realizar a investigação com observância ao rigor metodológico e aos padrões éticos, que resultem em contribuições científicas e inovações relevantes para o desenvolvimento económico e social, publicados de acordo com os mais elevados padrões internacionais;
- d) Interagir com a sociedade e transferir conhecimento, para promover a inovação e prestar serviços relevantes com impacto na melhoria de vida dos Moçambicanos;
- e) Governar estrategicamente a UEM, implementando políticas e planos claros, equitativos, inclusivos, transparentes e participativos, e promovendo o engajamento das partes interessadas nos processos de avaliação da qualidade para a definição de estratégias de desenvolvimento;
- f) Gerir os recursos e os serviços de apoio à comunidade universitária, para assegurar a eficácia e eficiência na utilização dos recursos financeiros, materiais e a valorização e desenvolvimento dos recursos humanos;
- g) Implementar um sistema de informação que contribua para a tomada de decisões, bem como para a publicitação clara, objectiva, actualizada e imparcial das actividades realizadas pela instituição;
- h) Prestar contas ao Governo, parceiros e sociedade, para comprovar que as suas políticas, planos, sistemas e processos de desenvolvimento, manutenção e aprimoramento da qualidade em todas as suas acções, articulam e funcionam em conformidade.

5 Pilares da Política da Qualidade

Na prossecução da Política da Qualidade, estabelecem-se os seguintes pilares:

a) **Gestão baseada em processos**

Adopção da abordagem por processos que permite à universidade controlar as inter-relações e interdependências entre os vários processos do sistema, para que o desempenho global da Universidade possa ser melhorado;

b) **Ciclo de melhoria contínua da qualidade**

Uso do ciclo PDCA⁴ com um foco global no pensamento baseado no risco, com o objectivo de aproveitar as oportunidades e prevenir resultados indesejáveis;

c) **Auto-avaliação, avaliação externa e acreditação**

Realização de processos regulares e sistemáticos de auto-avaliação, avaliação externa e acreditação dos cursos, faculdades, centros de investigação e extensão laboratórios e da Universidade como um todo;

⁴ O Ciclo **PDCA** — também chamado de Ciclo de Deming ou Ciclo de Shewhart — é uma ferramenta de gestão que tem como objectivo promover a melhoria contínua dos processos por meio de um circuito de quatro acções: planificar (*plan*), executar (*do*), verificar (*check*) e actuar (*act*). (2000) DEMING CYCLE(PDCA). In: Swamidass P.M. (eds) Encyclopedia of Production and Manufacturing Management. Springer, Boston, MA. https://doi.org/10.1007/1-4020-0612-8_229

d) Dimensões e padrões de qualidade

Uso das dimensões de análise da qualidade e respectivos padrões, em conformidade com os requisitos legais aplicáveis a nível nacional, regional e internacional para o ensino superior e, para os casos em que não se alcancem os padrões, os mesmos devem ser integradas no planeamento anual das actividades de melhoria e seu acompanhamento assegurado;

e) Engajamento das partes interessadas

Engajamento das partes interessadas através da auscultação regular e envolvimento activo nos processos de melhoria contínua da instituição, reconhecendo e valorizando as opiniões e competências individuais com vista ao alcance dos objectivos institucionais e indo ao encontro das expectativas e necessidades internas e externas;

f) Produção e divulgação da informação

Produção e divulgação regular de informação clara, precisa, objectiva, actualizada, imparcial e facilmente acessível sobre as actividades que a instituição desenvolve de forma estruturada, considerando os diferentes grupos alvo (internos e externos à UEM);

g) Monitorização, avaliação e melhoria contínua

Monitorização, avaliação e melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade da UEM.

6 Competências e Responsabilidades para a Qualidade

A garantia de qualidade é uma responsabilidade partilhada. Cada membro da Comunidade Universitária desempenha um papel na avaliação e desenvolvimento da qualidade a todos os níveis da instituição (Central, Faculdades, Escolas, Centros e Unidades Especiais) em compromisso colectivo para manter e melhorar a qualidade dos sistemas, processos, produtos e serviços da instituição.

7 Operacionalização da Política da Qualidade

A Política da Qualidade é operacionalizada pelo Sistema de Gestão da Qualidade da UEM (SISQUAL-UEM). Este sistema concorre para o cumprimento dos objectivos da presente política, respeita os seus princípios e mecanismos, detalha os procedimentos e instrumentos, define os actores e suas responsabilidades e os mecanismos de monitorização e melhoria contínua do sistema.

O SISQUAL-UEM aplica-se aos sete eixos do PEUEM-2018-2028 nomeadamente, Ensino e Aprendizagem, Investigação, Extensão, Governação e Cooperação Universitárias, Gestão, Finanças e Recursos Humanos, Património e Infra-estruturas e Assuntos Transversais.

O SISQUAL-UEM implementa-se a todos os níveis, individual, das unidades curriculares, cursos, projectos de investigação e extensão, das unidades orgânicas, das unidades de apoio à gestão académica e administrativas e da universidade como um todo.

Os gestores aos vários níveis hierárquicos da UEM são responsáveis por liderar a implementação do SISQUAL-UEM na sua unidade, assegurando o bom funcionamento do sistema de gestão da qualidade, incluindo a sua planificação, direcção, organização, monitorização, controlo e avaliação.

8 Revisão e Divulgação

A presente política é divulgada a toda a comunidade universitária e disponibilizada a todas as partes interessadas, devendo ainda ser revista periodicamente, de modo a garantir a sua adequabilidade às novas tendências emergentes do sector de ensino superior, não apenas em Moçambique, mas também nos níveis regional e global.

9 Definições

Acreditação - Procedimento pelo qual um organismo, competente para a respectiva acreditação, verifica e reconhece, formalmente, que um determinado produto, serviço, programa ou entidade satisfaz os requisitos, de organização ou de qualidade, previstos, legal ou convencionalmente, para o efeito. No caso do ensino superior, pode assumir a forma de acreditação institucional ou de acreditação de um curso (A3ES).

Auto-avaliação - Conjunto de normas, mecanismos e procedimentos que são operados pelas próprias instituições do ensino superior para avaliarem o seu desempenho (Decreto nº 63/2007).

Avaliação Externa - Conjunto de normas, mecanismos e procedimentos que são operados por entidades externas às instituições do ensino superior para avaliarem o seu desempenho (Decreto nº 63/2007).

Beneficiário - Pessoa ou grupo de pessoas que beneficiam dos produtos e serviços de uma organização educativa e a quem a mesma é obrigada a servir em virtude da sua missão (ISO 21001: 2018 [E]).

Controlo de qualidade - Mecanismo para garantir que um produto ou serviço esteja em conformidade com uma especificação predeterminada (Harvey, 2004-20).

Cultura de qualidade - Conjunto partilhado, aceite e integrado de padrões de qualidade (também chamados de princípios de qualidade) que pode ser encontrado nas culturas organizacionais e nos sistemas de gestão das instituições. Os ingredientes de uma cultura da qualidade são a tomada de consciência e compromisso para com a qualidade do ensino superior, conjuntamente com uma sólida cultura de recolha de evidências e com uma gestão eficiente dessa qualidade (através de procedimentos de garantia de qualidade). Como os elementos da qualidade mudam e evoluem ao longo do tempo, importa que o sistema integrado de atitudes e disposições de suporte à qualidade mude também, para apoiar novos paradigmas da qualidade no ensino superior (A3ES).

Evidências - Tudo aquilo que pode ser usado para provar que uma determinada afirmação é verdadeira ou falsa (Decreto no. 46/2018).

Garantia da qualidade - Termo abrangente referente a um processo contínuo de avaliação da qualidade de um sistema de ensino superior, de instituições de ensino superior, ou de ciclos de estudos (A3ES).

Gestão da qualidade - Processo, apoiado por políticas e sistemas, utilizado por uma instituição para alcançar os seus objectivos de garantia e melhoria da qualidade dos seus produtos e serviços (Harvey, 2004-20).

Indicadores - Variáveis operacionais referentes a características específicas das IES, ou de ciclos de estudos, empiricamente mensuráveis, acerca das quais se pode recolher evidência que permite determinar se certos padrões estão, ou não, a ser atingidos. Os indicadores identificam tendências de desempenho e assinalam áreas em que é preciso actuar (A3ES).

Melhoria da qualidade - Procura constante da melhoria de desempenho, focada na responsabilidade da própria instituição de ensino superior em fazer a melhor utilização da sua capacidade e autonomia institucional (A3ES).

Modalidades de ensino – diferentes formas em que pode ocorrer o processo de ensino-aprendizagem incluindo presencial, à distância (EaD), e-learning e semi-presencial híbrido ou *blended (b-learning)*

Padrão - Referência a um nível esperado de condições e requisitos, relativamente aos quais a qualidade é avaliada, ou que devem ser atingidos pelas instituições de ensino superior e pelos seus ciclos de estudos, para que estes possam ser acreditados ou certificados. O termo padrão designa tanto um critério fixo (relativamente ao qual um resultado pode ser comparado), como um nível de realização (A3ES).

Partes interessadas (Stakeholders) - Pessoas ou organizações que possam afectar ou ser afectadas por uma decisão ou actividade da universidade. São partes interessadas na universidade: estudantes, o governo (ministérios da educação, autoridades reguladoras públicas e autoridades regionais), o mercado de trabalho (empregadores, representantes dos empregadores, organizações profissionais e sindicatos); os trabalhadores (pessoal permanente, temporário e pessoas contratadas externamente que ocupam um cargo dentro da organização); as organizações educativas similares concorrentes como colaboradoras; os meios de comunicação social e a sociedade com um interesse tangencial na organização educativa; os prestadores externos (fornecedores e outras organizações externas que prestam serviços externos); os parceiros comerciais (patrocinadores e empresas que colaboram com a universidade); os antigos estudantes graduados ou não (ISO 21001: 2018 [E]).

Processo - Conjunto de actividades inter-relacionadas ou interactuantes que transformam entradas em saídas (ISO 21001: 2018 [E]).

Qualidade (no Ensino Superior) - Conceito multi-dimensional, multi-nível e dinâmico, que se relaciona com o contexto de um modelo educacional, com a missão e objectivos institucionais, bem como com as normas e os termos de referência específicos de um determinado sistema, instituição, curso, programa ou unidade disciplinar. A qualidade pode, assim, assumir diferentes significados, por vezes conflitantes, dependendo: (i) da perspectiva dos diferentes interessados no ensino superior (por exemplo, estudantes, professores, áreas disciplinares, mercado de trabalho, sociedade, governo); (ii) das referências (*inputs*, processos, *outputs*, missões, objectivos, etc.); (iii) dos atributos ou das características do mundo académico a avaliar; e (iv) do período histórico no desenvolvimento do ensino superior (A3ES).

Sistema - Conjunto de elementos inter-relacionados ou interactuantes de uma organização para estabelecer políticas e objectivos e processos para atingir esses objectivos. Os elementos do sistema incluem a estrutura, funções e responsabilidades da organização, planeamento e funcionamento (ISO 21001: 2018 [E]).

Sistema de gestão qualidade - Sistema de gestão desenhado para assegurar que os produtos e serviços de uma organização atingem sempre (ou excedem) os padrões de qualidade definidos e estão sujeitos a melhorias contínuas (Harvey, 2004-20).

REFERÊNCIAS

- [1] A3ES. Glossário da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior de Portugal (A3ES) de termos em Português sobre a Garantia da Qualidade. Lisboa: A3ES
<https://www.a3es.pt/sites/default/files/Gloss%C3%A1rio%20A3ES.pdf>. Acessado no dia 17 de Agosto de 2020.
- [2] Harvey, L. (2004-20) *Analytic Quality Glossary*, Quality Research International.
<http://www.qualityresearchinternational.com/glossary/>
- [3] International Organization for Standardization [ISO]. ISO 21001: 2018 (E) - Educational organizations - Management systems for educational organizations - Requirements with guidance for use. <http://www.nobelcert.com/DataFiles/FreeUpload/ISO%2021001%202018.pdf>
- [4] Decreto nº 63/2007, de 31 de Dezembro publicado no BR nº 52, I Série, que aprova o Sistema Nacional de Avaliação, Acreditação e Garantia de Qualidade do Ensino Superior (SINAQES).
- [5] Decreto nº 48/2010, de 11 de Novembro publicado no BR nº 45, I Série, que aprova o Regulamento de Licenciamento e Funcionamento das Instituições de Ensino Superior.