

Qualidade e Avaliação Institucional das Instituições de Ensino Superior: Papel do Corpo Discente na qualidade do processo e ambientes de aprendizagem.

Veremu, Godwen e Massinga, Rafael A.

(ISPM – Moçambique)

Resumo

A presente comunicação apresenta a relação incontornável existente entre a qualidade institucional das instituições do ensino superior e o corpo discente e ambientes de aprendizagem. O estudante, como produto de todo sistema de ensino, deve a sua participação activa no processo de ensino - aprendizagem para garantir a qualidade institucional. A pergunta que surge é, “Tem o estudante responsabilidade na Qualidade do ensino superior?” Os estudantes são frequentemente ignorados quando se discute o sistema de educação e sua qualidade. Entretanto, os resultados do sistema no seu todo afectam permanentemente aos estudantes. Achamos melhor apresentar esta comunicação, considerando o papel do estudante e formas que este pode tornar activo e ouvido nas discussões de qualidade institucional. A presente comunicação discute esta temática tomando como base os indicadores de qualidade para avaliação institucional propostos pelo Sistema Nacional de Avaliação, Acreditação e Garantia de Qualidade do Ensino Superior de Moçambique - SINAQUES. Está realmente fora do questionamento que o sistema de educação no seu todo pretende preparar o estudante para enfrentar os desafios da sociedade. O estudante é o produto do processo de ensino, mas diferentemente dos produtos de outros processos, este produto pode ter um papel activo no processo da sua produção, e contribuir para que saia com melhor qualidade para “o fim a que se destina”, pelo que, gestores do ensino superior devem mudar de paradigma e fortalecer o papel do estudante na garantia de qualidade das instituições. É nesse contexto que a presente comunicação recomenda a criação de centros de integridades nas instituições de ensino superior, onde os docentes, estudantes e administradores possam promover debates para melhorar a qualidade institucional e ambientes de aprendizagem, tendo como princípio que a participação proactiva do estudante no processo de garantia de qualidade, produz um melhor graduado, daí um melhor profissional para a sociedade.

Palavras-chave: ambientes de aprendizagem, qualidade institucional, centros de integridade.

Introdução

Com a actual preocupação de garantir a qualidade institucional no Ensino Superior, há que capitalizar todos actores na busca de soluções para mudar o cenário da baixa qualidade registado em muitas instituições deste subsistema de ensino. Nesta obra, o estudante como um actor e produto do ensino, é o foco das atenções – qual é o seu papel é garantir a qualidade de ensino nas instituições de ensino superior?

Apresentamos aqui duas definições de qualidade propostos por duas entidades académicas reconhecidas internacionalmente e ligadas a avaliação da qualidade do ensino superior. Primeiro, a Agência da Garantia da Qualidade (*Quality Assurance Agency – QAA, Europe*) define a garantia da qualidade como uma ‘monitoria e avaliação sistemática do processo de ensino e aprendizagem, para assegurar que os padrões das concessões académicas atingem as expectativas do Reino Unido, e que a qualidade da experiência de aprendizagem do estudante está sendo salvaguardada e melhorada’. (<https://www.essex.ac.uk>) visitado em 12 de Agosto de 2015.

Segundo, a Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (*UNESCO - United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*), define a garantia da qualidade no ensino superior como ‘uma revisão sistemática de programas da educação para assegurar que os padrões aceitáveis da educação, de bolsas de estudos e das infra-estruturas são garantidos’. (www.unesco.org) visitado em 12 de Agosto de 2015.

Nas duas definições, nota-se que a qualidade institucional das instituições do ensino superior está salientada na satisfação do estudante através da melhoria permanente do processo de ensino aprendizagem. Particularmente para o ensino superior, Padayachi (2015) diz que a qualidade baseia-se na identificação e preenchimento das lacunas para garantir um ciclo contínuo e integrante do plano de acção, monitoria, revisão, e melhoria com a visão de efectivar um melhoramento contínuo.

Ora vejamos, as instituições do ensino superior são dotadas de características de produzir e construir conhecimentos, razão pela qual se espera indivíduos formados com elevada qualidade para dar soluções aos problemas da sociedade. Há aqui uma tentativa de envolver de forma activa os estudantes do ensino superior na busca ou no alcance da mais almejada qualidade.

1. Estudante como cliente do sistema de educação

Segundo o Crawford, o estudante é o ‘cliente’ do sistema de educação no sentido de que o indivíduo adquire conhecimento, habilidade e atitudes. Por outro lado, o estudante é o ‘actor’ que contribui no seu desenvolvimento (*Self*) e que o seu comportamento influencia na qualidade de serviços oferecidos pela instituição. *‘A learner is a ‘customer’ in the sense that the individual acquires new knowledge, skills and attitudes. On the other hand, the learner is also an ‘actor’ who contributes in the delivery of the Self and whose behavior influences the quality of services offered by an institution’.* (Crawson, D. 2015)

Um primeiro dos oito princípios da ISO 9000 (*International Organization for Standardization*) focaliza no cliente, demonstrando assim que a satisfação do cliente é primordial na vida de cada organização rumo a qualidade. Este princípio número um da ISO 9000 diz, ‘.... o cliente é o foco do negocio. Por entender e responder as necessidades dos clientes, a organização pode correctamente atingir principais demografias e aumentar rendimento através de providenciar produtos e serviços que o cliente esta procurando. Com o conhecimento das necessidades do cliente, os recursos podem ser alocados apropriadamente e eficientemente. Fundamentalmente, a dedicação de uma organização será reconhecida pelo cliente, criando uma lealdade no cliente. E a lealdade do cliente é rentável ao negocio’. (<http://www.pjr.com/standards/iso-90012008/benefits-of-iso-9000>) visitado em 14 Set. 2015. ***1. A Customer Focus - the customer is the primary focus of a business. By understanding and responding to the needs of customers, an organization can correctly targeting key demographics and therefore increase revenue by delivering the products and services that the customer is looking for. With knowledge of customer needs, resources can be allocated appropriately and efficiently. Most importantly, a business’s dedication will be recognized by the customer, creating customer loyalty. And customer loyalty is return business’.***

É na percepção de Crawford e nos princípios da ISO 9000 que a consideração do estudante ‘cliente do sistema de educação’ na avaliação e garantia da qualidade no ensino superior é primordial. O estudante é o produto do processo de ensino, mas diferentemente dos produtos de outros processos, este produto pode ter um papel activo no processo da sua produção, e contribuir para que saia com melhor qualidade para o fim a que se destina – um cidadão dotado de conhecimentos científicos para resolver os problemas da sociedade.

As associações ou núcleos dos estudantes em instituições de ensino superior tem feito grande trabalho na inserção do estudante na comunidade académica e muitas destas associações regem se pelos Estatutos ou Regulamentos próprios. Entretanto, notamos uma lacuna na maneira que os objectivos das associações são formulados em relação a componente da avaliação da qualidade nas instituições do ensino superior. Tomando como exemplo, o Estatuto da Associação de Estudantes do ISPM define os seguintes objectivos da associação:

- a) Defender os interesses legítimos dos estudantes;
- b) Dirigir e representar os estudantes em todas as manifestações e actividades académicas;
- c) Representar todos estudantes e coordenar a realização dos seus interesses; etc. (Estatutos da Associação de estudantes do ISPM, 2013).

Na nossa percepção, a criação das associações e núcleos dos estudantes do ensino superior tem como objectivo principal defender os direitos dos estudantes e tem muito pouca ênfase na contribuição para garantir a qualidade institucional. Achamos que o estudante como cliente deveria propor, através da associação de estudantes, objectivos que mostra a sua preocupação com a qualidade do ensino que é lhe oferecido.

Em suma, os estudantes sentem-se marginalizados no processo da busca de alcançar os objectivos da instituição. Alias, num inquérito feito com alguns estudantes do ensino superior, eles estão do lado oposto dos docentes e gestores da educação. Os estudantes são vítimas da baixa qualidade de ensino, visto que são eles que carregam as falhas do sistema para o resto das suas vidas e consequentemente incapazes de resolver os problemas da sociedade, produzindo serviços de má qualidade.

Na sua apresentação na 3ª Conferencia Anual da Garantia de Qualidade e Acreditação no Ensino Superior (*3rd Annual Quality Assurance & Accreditation in Higher Education Conference 2015*), Prof. Firdissa realçou a maneira de fortalecer e encorajar os estudantes do ensino superior na sua participação na comunidade académica para garantir a qualidade institucional como actores do mesmo subsistema de ensino. (Firdissa, 2015).

Posta esta apresentação, conclui se que há uma necessidade de encorajar os estudantes a participar activamente na aferição da qualidade da ‘sua instituição’. Mesmo que o estudante tenha um determinado período na instituição, que a deixa depois de graduar, ele deve sentir se ‘dono’ da instituição e parte integrante do seu desenvolvimento e reconhecimento. Uma das formas de encorajar

estudantes e através da criação de ambientes sociais em que eles podem se expressar livremente sobre o processo de ensino aprendizagem no seu todo – conteúdo, material didáctico, orientação de aulas, docentes, infra-estruturas, e gestão institucional. Nos seus estatutos e ou regulamentos, as associações não traz este elemento da criação de ambientes sociais de livre expressão – sem intimidações dos gestores ou dos docentes. Mesmo que os estudantes avaliem ‘particularmente’ os docentes num sistema fechado, iremos explicar os efeitos desta avaliação na próxima parte desta obra, alias, o docente não é o único elemento para uma avaliação institucional completa.

2. Efeitos da avaliação anual do processo de ensino - aprendizagem.

É habitual a realização de avaliação anual de docentes pelos estudantes em quase todas as instituições de ensino superior em Moçambique. Nalgumas instituições, a avaliação é feita via sistema informático digital com um software apropriado, enquanto em outras está feita de forma física, em formulários para preencher as repostas e comentários.

De uma forma ou outra, o que é preocupante é a forma que os resultados da avaliação são divulgados. Parece que existe um receio na parte das direcções (ou a quem cabe a divulgação) em divulgar exactamente os resultados, contribuindo na resistência a mudanças verificada em muitos docentes. Em fim, os comentários ou a avaliação anual do processo de ensino – aprendizagem feito pelos estudantes fica sem efeitos palpáveis. Esta conclusão segue depois dum estudo feito com alguns estudantes. Resumindo as opiniões, temos esta pergunta de um estudante:

‘Na avaliação de docentes no ano passado (2014), desaprovei a forma que o docente X elabora os seus testes. Entretanto este ano ainda continua usando a mesma metodologia, que impede o estudante a conseguir uma nota positiva. Para ele, a nota 7 é a positiva máxima. Para que serve a avaliação se esta não é considerada?’. (Estudante Anónimo, 2015)

Surge aqui uma necessidade de considerar a avaliação anual de docentes feita por estudantes, e ainda a ampla divulgação dos resultados de uma forma individual ou colectiva. Com a massiva contratação de docentes universitário em Moçambique sem mínima experiência de docência ou formação pedagógica - muitos deles recentemente graduados ou até graduados da mesma instituição - esconder ou viciar os resultados da avaliação é impedir o desenvolvimento profissional de docentes. Aliado a divulgação de resultados da avaliação anual de docentes, é necessário que está visa melhorar o desempenho profissional e institucional, e não para tomar medidas de punição. Entretanto, é notório que quem não aceita mudar é mudado. Um docente ou qualquer profissional deve aceitar as mudanças para melhorar o seu desempenho.

Em fim, espera-se que os resultados da avaliação servem para melhorar a qualidade institucional, tomando as ideias dos estudantes ‘clientes’ como base para preencher as lacunas de deficiências no processo de ensino – aprendizagem.

3. O ambiente de aprendizagem e integração efectiva do estudante na comunidade académica.

O Conselho Nacional de Avaliação de Qualidade de Ensino Superior (CNAQ) propõe nove indicadores da qualidade para avaliação de cursos, programas e instituições de ensino superior em Moçambique. Um dos indicadores está relacionado com o ‘corpo discente e ambientes de aprendizagem’ (Manual do SINAQES, 2013:61). No padrão 5.2.2. está explícita que o ambiente e as estruturas existentes deve promover a integração dos estudantes na comunidade académica. Além do ambiente físico (salas de aulas, laboratórios, campos de aulas práticas, salas de informática, etc.), nota-se a necessidade de considerar também o ambiente social que permite o estudante sentir-se actor activo na comunidade académica.

Em vários casos, os gestores, administradores e docentes do ensino superior encontram e discutem a questão da avaliação e garantia da qualidade de ensino, ignorando o envolvimento e o papel do estudante neste processo. Se olharmos na percepção de Siaciwena (2015), está claro que o docente recebe mais atenção para sua participação activa e integrante na implementação e desenvolvimento da política e estratégia da garantia da qualidade. *‘It is important and necessary for key stakeholders, especially staff, to participate fully and actively in the development and implementation of quality assurance policy and quality assurance framework’.* (Siaciwena, 2015).

Contrariamente a esta posição, que é generalizada em muitas instituições, achamos que as instituições do ensino superior devem ser organizações de *livre-fronteira*. Isto quer dizer que os parceiros e clientes já não são considerados como os de fora, mais sim, como elementos integrantes da organização que devem ser ouvidos com seriedade. Muitas vezes os docentes ou direcções das instituições não levam a serio as ideias ou preocupações dos estudantes, esquecendo que a sua existência na instituição é por causa dos estudantes.

Aliado a exposição acima referenciada, o Vergara descreve o objectivo da educação como forma de potenciar os estudantes como participantes activos da construção, reconstrução e sustentação da realidade social: ‘O objectivo da educação é o de facilitar o auto conhecimento do educando, como

ser pensante, construtor de sua vida, sujeito de seu existir e de seu processo histórico, ...’ (Vergara, 1990).

O maior desafio na nossa percepção é de mudar a atitude de muitos intervenientes do ensino superior que colocam o ‘staff’ em primeiro lugar quando se trata da qualidade das instituições do ensino superior em detrimento da satisfação do ‘cliente’. Além da linguagem predominante nos últimos dias ‘*ensino centrado no aluno*’ ou ‘*ensino baseado em competências*’, nota-se ainda o incumprimento destas abordagens, no que refere à ambiente de aprendizagem. Continua o professor no centro das atenções, como refere o Amaral e Vergara, (2011) ‘Não obstante os esforços envidados pelos sistemas educacionais para acompanhar as mudanças decorrentes dos avanços tecnológicos na sociedade da informação e do conhecimento, o processo ensino – aprendizagem, em geral, continua centrado na figura do professor e sustentado em aulas expositivas’.

Existe realmente níveis de debate que não pode envolver estudantes, como por exemplo a discussão sobre metodologias e ferramentas de avaliação da qualidade, entre outros, mas há níveis de debate que devem ser implementados e discutidos com representantes de estudantes de modo a obter sensibilidades e opiniões de como a instituição pode alcançar a qualidade desejada. Estes encontros podem ser regulares ou periódicas e programadas junto as associações dos estudantes onde uma boa representatividade dos estudantes pode discutir os indicadores e padrões de qualidade estabelecidos pela instituição em todas esferas – missão e objectivos, organização e gestão dos mecanismos de garantia da qualidade, currículo, Corpo Docente e ciclo de estudos, Corpo Discente e ambientes de aprendizagem, pesquisa e extensão, infra-estruturas – laboratórios, salas de aulas, bibliotecas e equipamentos, Corpo Técnico Administrativo (CTA), e nível de internacionalização.

No seu Manual de avaliação externa de instituições, o CNAQ, dentro da sua avaliação externa prevê reuniões com os diferentes grupos de interlocutores das instituições do ensino superior, onde identifica os conteúdos da reunião com cada interlocutor. E interessante que destaca na parte de ‘estudantes’ os seguintes conteúdos:

Registo das perspectivas dos estudantes sobre a inserção e participação na IES, o funcionamento do processo de ensino - aprendizagem, e o seu envolvimento nas estruturas pedagógicos; e recolha de opiniões sobre o relatório de auto avaliação. (CNAQ, 2013)

Entretanto, esta actividade não é prevista claramente para a auto-avaliação das instituições do ensino superior. Segundo o CNAQ, a auto-avaliação precede a avaliação externa, sendo que toda a actividade a observar na avaliação externa deve ter sido avaliada durante a avaliação interna. É neste contexto que frequentes encontros com estudantes deve ser promovidos a nível institucional de modo a criar um ambiente permanente de avaliação e garantia da qualidade nas instituições do ensino superior.

Numa auscultação realizada com alguns estudantes do ensino superior na Cidade de Chimoio, eles não se sentem parte integrante das instituições, mas sim como clientes simples que vem por um motivo – certificação, e depois esquecerem da instituição. Entretanto, os estudantes tem suas responsabilidades na avaliação institucional, como refere o Crawford quando debruçava sobre o papel do estudante, ‘o papel que o estudante desempenha requer que este tenha conhecimento dos seus direitos e responsabilidades’. (Crawford, D. 2015).

É a tarefa das direcções das instituições, através das associações ou núcleos de estudantes do ensino superior, divulgar os direitos dos estudantes e suas responsabilidades. Há uma percepção errada dos docentes sobre o envolvimento dos estudantes do ensino superior na avaliação institucional. A maioria pensa que deve haver uma distância entre o docente e o estudante, e que ele deve sempre saber que está perante o seu superior (docente). Há ainda docentes que intimida os estudantes e não dão ouvidos as suas opiniões, criando um medo nos estudantes e alargando a distância que os separa. É neste contexto que algumas direcções não divulgam devidamente os direitos dos estudantes e suas responsabilidades para uma participação activa no desenvolvimento institucional.

Recordamos que o estudante do ensino superior é diferente do estudante de outros subsistemas de educação, pois estamos perante um indivíduo que está sendo preparado para buscar soluções dos problemas da sociedade, que também deve ser dado espaço para desenvolver suas habilidades críticas. É na comunidade académica, como instituições de ensino superior, onde o indivíduo é preparado para o nível mais alto do raciocínio lógico, análise crítica e exposição e defesa das suas posições. É um desafio a todas instituições, a integração e consideração do estudante como actor igual a outros actores na avaliação da qualidade do ensino superior. A melhor forma de criar um ambiente melhor de aprendizagem é a integração efectiva dos estudantes na comunidade académica através de encontros regulares de auscultação, debates de temas relativas a qualidade institucional e da ética.

Conclusão

O princípio da gestão da qualidade é a regra ou crença compreensivo e fundamental para liderar e operacionalizar uma organização, com objectivo de melhorar continuamente o desempenho em longa duração, focalizando no ‘cliente’ enquanto abordando as necessidades de outros parceiros. (Crawford, 2015)

Duma forma muito resumida está comunicação é uma tentativa de propor medidas da inclusão do corpo discente na qualidade e avaliação institucional das instituições de ensino superior. Acreditamos que o corpo discente (cliente) influencia bastante na qualidade das instituições, sendo sua integração e consideração nos debates muito importante. O produto de cada empresa é que determina a sua qualidade, sendo o melhor produto aquele que adiciona o valor a sua empresa. O estudante bem formado – que domina a sua área de formação - acrescenta valor a sua escola de formação.

Recomendações

Esta comunicação recomenda, além da existência de associações e núcleos de estudantes, a criação de centros de integridade nas instituições do ensino superior, espaços estes que permitem a interacção de todos actores das instituições de ensino superior para discussão de temas relacionados com a qualidade e avaliação institucional. Recomenda-se sobre tudo a mudança de atitude de todos actores do subsistema do ensino superior para aceitar dar espaço ao corpo discente opinar sobre o processo de ensino aprendizagem e sua avaliação. Sendo um trabalho inacabado, recomenda se ainda uma pesquisa profunda sobre o papel do estudante na avaliação e garantia da qualidade nas instituições do ensino superior.

Referências Bibliográficas

- Amaral, M. M. e Vergara, S. C. (2011) *O “ALUNO-CLIENTE” NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR: UMA METÁFORA A SER BANIDA DO DISCURSO EDUCACIONAL?* Rio de Janeiro.
- Crawford, D. (2015) *Total Quality Assurance in Higher Education*, Paper presented at the 3rd annual Quality Assurance and Accreditation in HEI Conference, Johannesburg, SA.
- *ESTATUTOS DA ASSOCIAÇÃO DE ESTUDANTES DO INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO DE MANICA*, (2013), ISPM, Moçambique.

- Firdissa J. (2015) *Implementing and Using Quality Assurance: Strategy and Practice*, Paper presented at the 3rd annual Quality Assurance and Accreditation in HEI Conference, Johannesburg, SA.
- <https://www.essex.ac.uk> visitado em 12 de Agosto de 2015.
- <http://www.pjr.com/standards/iso-90012008/benefits-of-iso-9000>) visitado em 14 Set. 2015.
- *Manual do Sistema Nacional de Avaliação, Acreditação e Garantia da Qualidade do Ensino Superior*, (2013) Moçambique.
- Padayachi, R. A. (2015) *Closing the Quality Loop*, Paper presented at the 3rd annual Quality Assurance and Accreditation in HEI Conference, Johannesburg, SA.
- Siaciwena, R. (2015) *ESTABLISHING FORMAL MONITORING MECHANISMS BY INSTITUTIONAL MANAGEMENT TO ENSURE QUALITY*, Paper presented at the 3rd annual Quality Assurance and Accreditation in HEI Conference, Johannesburg, SA.
- Vergara, S. C. (1990) *Teoria prática educacional: da técnica à ética*. PUC Ciência, Rio de Janeiro: PUC-Rio.
- www.unesco.org visitado em 12 de Agosto de 2015.