



Garantia de Qualidade

UNIVERSIDADE DE LISBOA



Política de Garantia de Qualidade da Universidade de Lisboa

Aprovada pela Deliberação n.º 58/2008,
da Comissão Científica do Senado de 13 de Outubro

**Política de Garantia de Qualidade
da Universidade de Lisboa**

Edição Reitoria da Universidade de Lisboa
Alameda da Universidade
Cidade Universitária, 1649-004 Lisboa
Tel. +351 217 967 624 | +351 210 113 400
Fax. +351 217 933 624
reitoria@reitoria.ul.pt | www.ul.pt

Design Liliana Lopes Cardoso
Faculdade de Belas-Artes
da Universidade de Lisboa

Produção Gráfica www.texttype.pt

Tiragem 1500 exemplares

Dezembro 2008

Índice

- 7. **Preâmbulo**
- 9. **I. Política de Garantia de Qualidade**
 - 1.1. Objectivos e princípios orientadores
- 13. **II. Sistema de Garantia de Qualidade**
 - 2.1. Auto-avaliação
 - 2.2. Avaliação externa
 - 2.3. Momentos de avaliação
 - 2.4. Periodicidade dos momentos de avaliação
 - 2.5. Referenciais da avaliação
- 17. **III. Pilotagem fiável e autónoma**
 - 3.1. Formulação de orientações e códigos de boas práticas
 - 3.2. Procedimentos comuns de recolha e tratamento da informação
 - 3.3. Divulgação dos resultados da avaliação
 - 3.4. Utilização dos resultados da avaliação
- 21. **IV. Revisão da política de garantia de qualidade**
- 23. **V. Referenciais de avaliação das políticas de formação**
 - 5.1. Referenciais relativos à oferta de formação
 - 5.2. Referenciais relativos à gestão da formação
 - 5.3. Referenciais relativos à avaliação dos estudantes
 - 5.4. Referenciais relativos à avaliação da formação
- 25. **VI. Referenciais de avaliação das políticas de investigação**
- 27. **VII. Referenciais de avaliação dos serviços aos alunos e do apoio social**
- 28. **VIII. Referenciais de avaliação da política de gestão técnico-administrativa**
 - 8.1. Referenciais relativos à caracterização pessoal
 - 8.2. Referenciais relativos ao sistema organizacional
 - 8.3. Referenciais relativos ao sistema envolvente
 - 8.4. Referenciais relativos ao sistema da comunicação
- 31. **Lista de siglas**
- 31. **Glossário**



Ad Lucem

Preâmbulo

As mudanças em curso no Ensino Superior português, resultantes de alterações legislativas de âmbito nacional, de compromissos políticos assumidos no contexto europeu e de directivas da OCDE, tornam imprescindível a implementação de uma política de garantia de qualidade (GQ).

Com o objectivo de estabelecer o documento descritivo da política de GQ, foi constituído, pelo Despacho Reitoral nº R/6/2006, o *Grupo de Trabalho para a Garantia de Qualidade* da Universidade de Lisboa (UL), o qual foi incumbido da missão de definir os princípios e as finalidades da política de garantia da qualidade, os procedimentos de avaliação e de regulação comuns às diferentes unidades orgânicas (UO), institutos e outros e promover a construção de instrumentos de recolha de informação normalizados.

O presente documento é resultado do trabalho desenvolvido ao longo dos anos de 2006 a 2008 pelo *Grupo de Trabalho para a Garantia de Qualidade* e constitui o primeiro passo para a definição e adopção pela UL de uma política de garantia de qualidade. O seu conteúdo foi publicamente apresentado em reuniões de docentes e de estudantes e discutido e enriquecido com contributos de diversas pessoas e instâncias. Aprovado pelo Senado da UL, em 13 de Outubro de 2008, expressa a orientação institucional da política de garantia de qualidade a seguir pela UL.

I



I · Política de Garantia de Qualidade

1.1. Objectivos e princípios orientadores

O Reitor da Universidade de Lisboa coordena e garante a aplicação das estratégias que asseguram o cumprimento dos objectivos institucionais estabelecidos, entre os quais se inclui uma política de garantia de qualidade. A efectivação da cultura da qualidade e as exigências decorrentes da necessidade de permanente actualização da missão institucional da UL tornam imprescindível a avaliação e revisão periódicas do sistema de GQ e das respectivas linhas orientadoras.

O sistema de GQ é constituído pelo conjunto de objectivos, dispositivos, actividades, processos e instrumentos que permite verificar em que medida a UL cumpre a missão consagrada nos respectivos estatutos e documentos estratégicos, em conformidade com os padrões de referência estabelecidos.

O sistema de GQ representa um compromisso de melhoria permanente da UL no seu desempenho, no contributo para o reforço da realidade comum da UL por parte das suas UO, institutos e outros e no envolvimento de todos os que para e nela trabalham na definição e cumprimento dos seus objectivos de cultura de qualidade.

A política de GQ pressupõe a participação activa de todos os elementos da comunidade académica e de parceiros sociais estratégicos nos processos de análise, reflexão e debate sobre a realidade e as perspectivas de futuro da Universidade de Lisboa, a partir da identificação dos desafios que se colocam a esta Instituição.

A política de GQ da UL tem como objectivos gerais **(i)** assegurar o processo contínuo de aperfeiçoamento institucional, para atingir e reforçar os níveis de excelência estabelecidos para o desempenho da sua missão, **(ii)** assegurar o exercício da responsabilidade da garantia da qualidade, **(iii)** definir modos de funcionamento caracterizados por eficiência, eficácia, transparência e visibilidade dos resultados alcançados, **(iv)** assegurar as condições adequadas à participação activa dos elementos da comunidade académica e da sociedade nos processos de análise, reflexão e debate sobre a realidade e as perspectivas de futuro da UL, **(v)** articular e apoiar as actividades dos gabinetes de avaliação das respectivas UO, institutos e outros.

A política de GQ da UL tem como objectivos específicos: **(i)** evitar a fragmentação da responsabilidade e da estrutura da garantia da qualidade; **(ii)** promover a aquisição de conhecimento sobre o processo da efectivação da GQ; **(iii)** regular a calendarização dos processos de auto-avaliação e da avaliação externa; **(iv)** estabelecer normas sobre a criação e manutenção de bases de dados, zelando pelo cumprimento do calendário estabelecido para aplicação e recolha dos instrumentos de avaliação e respectiva análise; **(v)** monitorizar o cumprimento dos processos; **(vi)** assegurar a divulgação das recomendações resultantes dos processos de avaliação bem como promover a respectiva aplicação; **(vii)** promover e apoiar a criação de gabinetes de GQ em cada UO, institutos e outros. A revisão e a actualização regular do sistema de avaliação da UL à luz das normas e critérios reconhecidos internacionalmente constitui parte integrante da política de GQ.

A fim de assegurar a implementação efectiva da política de GQ é recomendada a existência, na Reitoria da UL, de uma estrutura designada por *Gabinete de GQ*, cujo responsável é designado pelo Reitor, de quem depende e a quem responde directamente. O *Gabinete de GQ* deverá dispor dos recursos humanos com formação técnica e experiência adequadas às respectivas funções.

O *Gabinete de GQ* desenvolve a sua actividade em articulação com os gabinetes de avaliação das UO, institutos e outros, a fim de cumprir o objectivo geral número **(v)** reunindo periodicamente com vista a assegurar a integração da respectiva actividade no plano estratégico da UL. Serão criadas estruturas temporárias de trabalho, de composição transversal cuja necessidade seja reconhecida para intervir em processos cuja importância possa ser determinante para a concretização das orientações estratégicas da GQ na UL.

O *Gabinete de GQ* deve estar equipado com dispositivos que sejam garante de confidencialidade, de inovação e de procedimentos que permitam a continuidade dos processos de GQ.

A UL desenvolve processos permanentes de auto-avaliação, reunindo todos os requisitos necessários à avaliação externa. O *Gabinete de GQ* deve aferir, de modo eficaz, o desempenho das funções científicas, pedagógicas, culturais e

sociais, concretizadas no âmbito da missão plural da UL que engloba o ensino superior universitário, a investigação, a difusão do saber, a prestação de serviços à comunidade, o intercâmbio científico e cultural e outras formas de cooperação nacional e internacional.

O *Gabinete de GQ* é responsável pela criação, suporte logístico, funcionamento e aperfeiçoamento contínuo do seu sistema de auto-avaliação e de conformidade com os requisitos de avaliação externa.

II



II · Sistema de Garantia de Qualidade

2.1. Auto-avaliação

A) Responsabilidade da UL na definição e na condução do processo de avaliação

No quadro do sistema de GQ da UL a auto-avaliação é perspectivada como um ciclo contínuo de momentos de exame da forma como aquela, no seu conjunto, e cada UO, cada serviço, cada docente e cada funcionário, em particular, asseguram, no respectivo nível de competência, a excelência do desempenho institucional. Este sistema é também composto pela definição de formas e de momentos de introdução de melhorias. Os processos de auto-avaliação inscrevem-se nos procedimentos normais de gestão dos colectivos institucionais, aos diferentes níveis.

Os resultados dos processos de avaliação constituem um elemento essencial a utilizar na superação dos pontos fracos detectados e no fortalecimento das áreas de excelência, visando uma melhoria global. Os referidos resultados devem ter uma divulgação pública adequada, contribuindo para um melhor conhecimento externo da Instituição, das suas necessidades, potencialidades e realizações.

B) Participação

No processo de avaliação participam todos aqueles que estão directamente envolvidos nas actividades da UL: alunos, docentes, investigadores e funcionários. A participação destes actores na definição e execução da política de GQ é reconhecida como um direito e também como um dever. Será solicitado parecer, sempre que se considere adequado, e de acordo com a natureza das situações em causa, ao Provedor do Estudante, ao Conselho de Gestão e ao Conselho Universitário. Também o Reitor, sempre que o entender necessário, consultará o Senado.

O processo de auto-avaliação compreende também a consulta de interlocutores exteriores à UL: elementos dos meios profissionais, comunidade científica, antigos alunos, empregadores, utentes de serviços e parceiros institucionais. Procura-se, deste modo, conhecer a imagem pública da UL, o impacto social da sua acção, a eficácia externa das suas políticas e a pertinência social das suas formações.

2.2. Avaliação externa

A avaliação externa complementa o processo de auto-avaliação, acrescentando-lhe a credibilidade do julgamento da comunidade académica nacional e internacional. Sem prejuízo de outras formas de avaliação externa, a UL empenha-se na concretização da avaliação internacional proposta em sede da *European University Association (EUA)*.

2.3. Momentos de avaliação

O sistema de GQ, enquanto dispositivo de auto-regulação institucional, presuppõe momentos periódicos de avaliação da qualidade que pretende assegurar. Decorrente dos processos de auto-avaliação e de avaliação externa resulta a análise cíclica dos dispositivos, dos processos, dos resultados e da respectiva coerência face aos objectivos institucionais.

Estes momentos de análise conduzirão, obrigatoriamente, à tomada de decisões conducentes à melhoria do desempenho das pessoas, dos colectivos e das instituições. Por sua vez, a execução de tais decisões será avaliada, num processo contínuo de avaliação/decisão/execução/avaliação.

A avaliação toma como ponto de partida e referência essencial o valor da cultura de qualidade e objectivos fundamentais da UL e de cada uma das UO, institutos e outros que a compõem. Nesta medida, cada um deles deve empenhar-se em proceder a uma explicitação clara de objectivos, nos domínios educacional, investigação e de relação interinstitucional nacional e internacional.

2.4. Periodicidade dos momentos de avaliação

O sistema de GQ garante momentos de auto-avaliação periódica e de avaliação externa que são assegurados pelo Gabinete de GQ através de procedimentos permanentes de gestão da qualidade.

Todos os intervenientes nos processos de auto-avaliação têm o dever de cumprir os prazos e calendários fixados para as avaliações.

A periodicidade dos processos formais de avaliação, é a seguinte:

1. A avaliação das unidades curriculares é realizada com a periodicidade correspondente à sua duração (por norma, semestral), imediatamente após o seu término.
2. A avaliação das UO, institutos, reitoria e outros incluindo os respectivos departamentos, cursos, serviços, pessoal docente e não docente, é realizada anualmente, em conformidade com as disposições legais em vigor.
3. A avaliação dos centros de investigação é realizada anualmente, sem prejuízo de outras modalidades de avaliação determinadas por lei.
4. A avaliação da UL, no seu conjunto, realiza-se ciclicamente, de quatro em quatro anos.

2.5. Referenciais da avaliação

Os referenciais definem o padrão de exigência a partir do qual se elaboram códigos de boas práticas, institucionalizando as regras de conduta a vigorar na UL, em conformidade com o direito e com os padrões aceites internacionalmente, com a ética e a deontologia profissional.

III



III · Pilotagem fiável e autónoma

A aplicação da política de GQ assenta num sistema de informação integrado, o qual, a partir de uma recolha sistemática, coerente e abrangente de informação permite o conhecimento das expectativas, realidades, especificidades, satisfação e necessidades dos membros da UL ou dos que com ela se relacionam. O bom funcionamento do referido sistema resulta da utilização de bases de dados compatíveis, actualizadas e fidedignas cujo preenchimento obedece a procedimentos e critérios normalizados de introdução de dados. A confidencialidade e o rigor no tratamento dos dados são assegurados pelo estrito cumprimento das disposições legais em vigor e pelo respeito pelos princípios deontológicos aplicáveis.

A pilotagem do Sistema de GQ rege-se por padrões internacionalmente reconhecidos e incide sobre as seguintes áreas:

1. Actividades de formação (graduada, pós-graduada e outras);
2. Actividades de investigação;
3. Actividades de divulgação científica e cultural;
4. Serviços aos alunos e apoio social;
5. Serviços à comunidade;
6. Gestão e suporte logístico.

A recolha e tratamento dos dados é realizada de acordo com a Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro, que transpõe para a ordem jurídica portuguesa a Directiva n.º 95/46/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de Outubro de 1995, relativa à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais e à livre circulação desses dados. Os resultados da avaliação serão transmitidos ao Reitor que deles dará conhecimento às direcções das UO, institutos e outros.

3.1. Formulação de orientações e códigos de boas práticas

A avaliação e a recolha de informação, enquanto pilares estruturantes do sistema de GQ, permitem identificar as áreas que reclamam intervenções, tanto no sentido da introdução de melhorias, como no do reforço da excelência.

A definição, em sede do sistema de GQ, de orientações, códigos de boas práticas

ou procedimentos a implementar por todas as UO, institutos, Reitoria e outros, constitui um mecanismo de harmonização e de aplicação coerente dos padrões de qualidade, que a UL se compromete a respeitar através do Gabinete de GQ.

3.2. Procedimentos comuns de recolha e tratamento da informação

Os procedimentos e instrumentos de recolha e de tratamento de dados são uniformes e conduzem a resultados que asseguram a existência de um núcleo comum de informações. A uniformização situa-se a diferentes níveis:

1. Referenciais de exigência;
2. Elenco de indicadores;
3. Instrumentos de recolha de informação;
4. Codificação da informação;
5. Critérios de interpretação e de divulgação dos resultados.

O cumprimento dos objectivos do sistema de GQ proporciona a obtenção de dados fiáveis e faculta resultados fidedignos que viabilizam a respectiva divulgação e utilização nos processos de tomada de decisão da UL.

3.3. Divulgação dos resultados da avaliação

É requisito inerente ao Sistema de GQ da UL definir as condições de divulgação de informação relevante, de forma objectiva e imparcial, diversificada e abrangente, de modo a que o *Gabinete de GQ* assegure a concretização dessa mesma divulgação. Fica garantida a transparência dos princípios de actuação, da forma de funcionamento para o levantamento das actividades e da análise dos resultados obtidos pelo *Gabinete de GQ* da UL. Constituem informação relevante os resultados das avaliações regulares e de estudos sobre aspectos específicos do funcionamento da instituição.

A divulgação dos resultados das avaliações obedece às normas internas da UL e respeita as seguintes orientações gerais:

1. Os resultados das diferentes avaliações de UC, cursos, centros e serviços têm uma divulgação interna anual; são objecto de divulgação externa as conclusões

e os resultados considerados relevantes das avaliações dos cursos, dos centros de investigação e dos serviços com interface com o público.

2. As conclusões da avaliação institucional da UL (quadrienal) são objecto de divulgação e de debate interno.
3. Concluído o processo, a UL elabora um relatório final para publicação.

3.4. Utilização dos resultados da avaliação

Os resultados da avaliação são analisados pelos órgãos próprios, estatutariamente definidos, e debatidos pelos interessados.

As conclusões da avaliação serão utilizadas, de forma sistemática, para melhorar a acção institucional no seu todo, assim como os desempenhos individuais, os resultados de cada curso, de cada centro de investigação e de cada serviço, e devem orientar a acção dos órgãos institucionais competentes, aos quais cabe planear e assegurar a execução das mudanças a introduzir.

Para tal, devem observar-se os seguintes procedimentos:

1. Os coordenadores de cada curso, formação, centro de investigação ou serviço elaborarão e apresentarão para aprovação nos órgãos próprios de deliberação da UL ou das UO, consoante o caso, um *plano de melhoria*, no prazo máximo de dois meses após a divulgação dos resultados da avaliação.
2. Dos planos de melhoria deve constar a calendarização da implementação das medidas propostas, competindo aos órgãos de deliberação que os aprovaram assegurar o acompanhamento da respectiva realização. Cabe ainda aos referidos órgãos, quando tal for o caso, definir as modalidades de responsabilização pelo não cumprimento das acções planeadas.

As avaliações subsequentes procurarão verificar se as medidas tomadas produziram os efeitos esperados, aferindo da eventual necessidade de optar por estratégias alternativas de intervenção.

IV



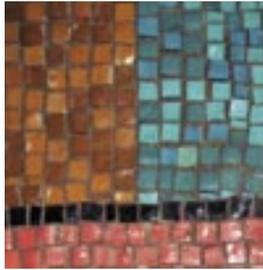
IV · Revisão da política de garantia de qualidade

A política de GQ visa o constante aperfeiçoamento e crescente valorização da UL. O Gabinete de GQ efectuará, de forma periódica, a respectiva revisão da política de GQ.

Os procedimentos do *Gabinete de GQ* são obrigatoriamente revistos aquando da avaliação institucional da UL e as conclusões deste exame devem ser traduzidas em propostas de funcionamento a serem submetidas ao Reitor.

A política de GQ ora delineada perspectiva-se como um processo aberto e evolutivo, de forma a contribuir para a excelência, reconhecimento nacional e internacional da UL.

V



V · Referenciais de avaliação das políticas de formação

5.1. Referenciais relativos à oferta de formação

- a) A oferta de formação é pertinente face à missão da UL, aos seus objectivos a médio prazo e ao contexto social?
- b) A oferta de formação é coerente face aos meios de que dispõe a instituição, quer humanos, quer financeiros, quer logísticos?
- c) A oferta de formação é entendida pelo público e os objectivos de formação estão claramente definidos?
- d) A formação contínua faz parte integrante da oferta de formação?
- e) A oferta de formação ao nível da graduação está concebida de forma a integrar o aluno na vida e no tipo de trabalho universitário?
- f) A oferta de formação ao nível da pós-graduação apoia-se na investigação e na colaboração com organizações sociais relevantes?
- g) A oferta de formação é concebida numa perspectiva de mobilidade dos estudantes e dos profissionais?
- h) A oferta de formação inicial propõe uma preparação para a inserção profissional?

5.2. Referenciais relativos à gestão da formação

- a) As formações são realizadas em boas condições?

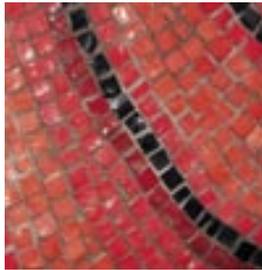
5.3. Referenciais relativos à avaliação dos estudantes

- a) A avaliação dos estudantes é feita de molde a garantir que títulos e graus sejam atribuídos de forma incontestável?
- b) A UO certifica-se de que os seus regulamentos de avaliação estão a ser cumpridos?

5.4. Referenciais relativos à avaliação da formação

- a) A avaliação da formação é feita de forma sistemática e participada?
- b) Existe uma política de aperfeiçoamento pedagógico dos docentes?
- c) Os resultados das avaliações são utilizados de forma sistemática para melhorar as formações?

VI



VI · Referenciais de avaliação das políticas de investigação

- a) A instituição define as suas prioridades de investigação, conhece as suas forças e fraquezas e faz um planeamento adequado?
- b) A instituição encoraja o dinamismo da investigação e a sua inserção num contexto transnacional?
- c) A instituição tem uma política de valorização e difusão dos resultados da investigação e de sinergia entre investigação e formação?

VII



VII · Referenciais de avaliação dos serviços aos alunos e do apoio social

- a) A UO tem uma política de acolhimento dos novos alunos?
- b) A UO tem uma política de acolhimento dos alunos estrangeiros?
- c) Todos os estudantes dispõem de um endereço electrónico e acesso a equipamento informático?
- d) Todos os estudantes dispõem de um dossier pessoal *on-line* ao qual têm acesso?
- e) Os estudantes dispõem de um serviço de informação e de orientação?
- f) A instituição propõe aos estudantes que o desejam um módulo de apoio à construção do seu projecto de estudos e profissional?
- g) A instituição propõe informação e acompanhamento de públicos específicos: trabalhadores/estudantes, portadores de deficiência, desportistas de competição, e outros?
- h) Os horários dos serviços são compatíveis com os diferentes horários dos estudantes?
- i) As bibliotecas têm horários de funcionamento alargados?
- j) A instituição propõe aos estudantes que o desejam um módulo de formação à pesquisa documental?
- k) A instituição propõe módulos específicos aos estudantes em dificuldade, nomeadamente módulos de métodos de aprendizagem?
- l) Existe um dispositivo transversal de aprendizagem de línguas?
- m) Existe um dispositivo transversal para aprendizagem de utilitários informáticos?
- n) A instituição favorece a participação dos estudantes na vida institucional?
- o) A participação dos estudantes na vida cultural e desportiva da instituição é objecto de um reconhecimento específico?
- p) A instituição oferece a todos os estudantes oportunidades de praticar desporto e de desenvolver a cultura física?
- q) A instituição tem uma política de medicina preventiva?
- r) A instituição tem uma política própria de apoio social, adequada aos seus públicos e que promova a qualidade de vida estudantil?

VIII



VIII · Referenciais de avaliação da política de gestão técnico-administrativa

8.1. Referenciais relativos à caracterização pessoal

- a) A instituição identifica as necessidades quanto ao número e qualificações do pessoal para funções técnico-administrativas?
- b) A instituição preocupa-se com o grau de satisfação do pessoal técnico-administrativo?

8.2. Referenciais relativos ao sistema organizacional

- a) A instituição define objectivos para o funcionamento dos serviços técnico-administrativos?

8.3. Referenciais relativos ao sistema envolvente

- a) A instituição incentiva o estabelecimento de convénios nacionais e transnacionais?
- b) A instituição incentiva o tecido empresarial a pronunciar-se sobre a utilidade, qualidade, pertinência dos cursos de formação?

8.4. Referenciais relativos ao sistema da comunicação

- a) A instituição incentiva o estabelecimento de sistemas de comunicação diversificados?

Lista de Siglas

GQ: Garantia de Qualidade

UL: Universidade de Lisboa

UO: Unidade Orgânica

UC: Unidade Curricular

ECTS: *European Credit Transfer System*

Glossário

Auto-avaliação: “Processo continuado e concertado entre os actores interessados, de análise e apreciação, no todo ou em parte, da forma como a instituição realiza a sua missão educativa, a fim de se adaptar a um mundo em evolução, de fundamentar a tomada de decisão e de prestar contas à sociedade” – Conseil Supérieur d’Éducation (1999) *L’Évaluation Institutionnelle en Education*. Canada, Québec: CSE.

Critério: “Característica ou propriedade de um objecto segundo a qual ele é submetido a um julgamento” De Landsheere, G. (1979). *Dictionnaire de l’Évaluation et de la Recherche en Éducation avec lexique anglais-français*. Paris: P.U.F.

Garantia de qualidade: Conjunto das actividades pré estabelecidas e sistemáticas realizadas no quadro de um sistema de qualidade e demonstradas enquanto necessidade para conferir o reconhecimento de que uma entidade satisfaz as exigências para a qualidade.

Gestão da qualidade: Conjunto das actividades da função geral de gestão que determinam a política de qualidade, os objectivos e as responsabilidades e que as fazem executar por meios tais como a planificação da qualidade, a garantia da qualidade e a melhoria da qualidade, no quadro do sistema de qualidade.

Indicador: “Variável perfeitamente identificável, utilizada para caracterizar (qualificar ou quantificar) os objectivos, metas ou resultados”.

Referencial: Série de características tomadas como modelo ou ponto de apoio.

“Standard”: “Grau ou nível de exigência, de excelência ou de conhecimentos estabelecido tendo em vista a tomada de uma decisão (admissão, sucesso, etc.)”

De Landsheere (*ibidem*).

Tradução de “Quality Assurance”: Em França, a tradução oficial do Conselho Nacional de Educação (CNE) do documento europeu (*Standards and guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*) decidiu adoptar a expressão “management de la qualité” e não “assurance de la qualité”, porque considerou que a primeira é mais englobante e mais conforme face ao alcance dos processos propostos no relatório europeu.

Validar: “Fornecer a prova de que o procedimento de teste utilizado permite uma avaliação correcta do que ele pretende medir ou predizer” – De Landsheere (*ibidem*).

