

EDUCAÇÃO E GESTÃO EM INSTITUIÇÕES PORTUGUESAS DE ENSINO SUPERIOR: ANÁLISE DOS ARTIGOS PUBLICADOS NA REVISTA TMQ E NAS ATAS DOS ENCONTROS DA RIQUAL

Margarida Saraiva

msaraiva@uevora.pt

Universidade de Évora e BRU-UNIDE/ISCTE-IUL (Portugal)

António Ramos Pires

ramos.pires1@gmail.com

Universidade Europeia (Portugal)

Keylor Villalobos Moya

keylor.villalobos.moya@una.cr

Universidad Nacional de Costa Rica (Costa Rica)

António Andrade

antonio.andrade@unirio.br

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - UNIRIO (Brasil)

Resumo: Os processos educativos são os processos mais difíceis de gerir, quer pela duração dos ciclos de estudos, quer pela variedade dos atores e das suas intervenções, quer ainda pelas interações diversas e pouco integradas entre docentes, estudantes e órgãos de gestão. Contudo, a educação e, em particular, o ensino superior, constitui o setor mais determinante para o futuro de uma sociedade, pelo que, espera-se, funcione aos mais elevados níveis de desempenho. Com este artigo pretende-se analisar a evolução da produção científica obtida na Revista *TMQ-Techniques, Methodologies and Quality* e nas Atas dos Encontros anuais da Rede dos Investigadores da Qualidade (RIQUAL), no período de 2009 a 2018, através da utilização das palavras-chave, enunciadas pelos autores nos artigos e comunicações publicadas, ligadas à temática da educação. Os principais resultados obtidos mostram que, nos artigos publicados na Revista TQM, as categorias de palavras-chaves com maior frequência foram “Avaliação Académica”, “Ensino Superior”, “Estratégias e Abordagens”, “Estratégias e Abordagens”, “Qualidade”, “Gestão e Processos” e “Modelos e Ferramentas da Qualidade”. No caso das Atas dos Encontros da RIQUAL, as categorias com maior frequência foram “Qualidade”, “Ensino Superior”, “Educação”, “Normas e Certificação”, “Avaliação Académica” e “Satisfação-Expectativas-Perceções”. Face a esses resultados, pode concluir-se que a gestão das Instituições de Ensino Superior (IES) e dos seus processos e, em particular a Gestão da Qualidade ocupam com grande destaque a investigação. A experiência dos editores permite ainda referir a necessidade de investigar outras formas de intervenção dos sistemas da qualidade e as próprias formas de organização interna e externa das IES, de modo a melhorar a eficácia global no cumprimento da sua missão.

Palavras-Chave: Avaliação. Qualidade. Sistema de Gestão. Ensino Superior.

Abstract: Educational processes are the most difficult processes to manage, either by the length of study cycles, the variety of actors and their interventions, or by the diverse and poorly integrated interactions between teachers, students and management bodies. However, education, and in particular higher education, is the most crucial sector for the future of a society. Therefore, it is expected to work at the highest levels of performance. This article aims to analyze the evolution of scientific production obtained in the *TMQ-Techniques, Methodologies and Quality Journal* and the Minutes of the Annual Meetings of the Network of Quality Researchers (RIQUAL), from 2009 to 2018, using the words key words, stated by the authors in the published articles and communications, related to the theme of education. The main results obtained show that, in the articles published in the TQM Magazine, the most frequent keyword categories were “Academic Evaluation”, “Higher Education”, “Strategies and Approaches”, “Strategies and Approaches”, “Quality”, “Management and Processes” and “Quality Models and Tools”. In the case of the RIQUAL Meeting Minutes, the most frequent categories were “Quality”, “Higher Education”, “Education”, “Standards and Certification”, “Academic Evaluation” and “Satisfaction-Expectations-Perceptions”. Given these results it can be concluded that the manage



ment of Higher Education Institutions (EIS) and their processes and, the Quality Management, occupy research with great emphasis. The experience of the editors also makes it possible to mention the need to investigate other forms of quality systems intervention and the internal and external forms of HEIs themselves in order to improve the overall effectiveness in fulfilling their mission.

Keywords: Assessment. Quality. Management Systems. Higher Education.

Introdução

A crescente complexidade da tecnologia e da gestão cria muitas situações de ansiedade e desespero, que geralmente se traduzem no abandono de técnicas e metodologias comprovadas, levando a abordagens intuitivas. Frequentemente, encontram-se afirmações de que a qualidade está desatualizada, está já incorporada nos processos, estando as prioridades na produtividade, rentabilidade e crescimento dos negócios. Nesta linha de pensamento, há também a posição de que abordagens estruturadas complicam e, portanto, devem ser simplificadas. Pelo contrário, a complexidade requer mais técnicas e metodologias e não menos. Muitos estudos na área da gestão da qualidade mostram resultados muito variados e, várias vezes, contraditórios, pelo que é importante aprofundar a Investigação & Desenvolvimento (I&D) para melhor entender os impactos positivos da qualidade e as suas deficiências.

As principais mudanças técnicas, científicas e sociais criam também necessidades. A natureza, tamanho e velocidade com que essas mudanças devem ocorrer colocam a necessidade de adaptação das técnicas e metodologias existentes, mas também a urgência de desenvolver outras novas.

Os produtos e serviços disponíveis desenhado para serem consumidos via internet trazem desafios diferentes dos que são desenhados para outros canais. O *design* de muitos desses novos produtos para serem consumidos via internet pressupõe, desde o início, que sejam chocantes e impressionantes, ou, dito de outra forma, eles devem desencadear estados emocionais sucessivos que levam ao uso, compra, reprodução ou interação, mantendo o utilizador/cliente ansioso por continuar. Os produtos são projetados para terem incentivos a multiplicar a emoção de cada parcela (notícias, notícias na televisão, reportagens ...). Este é apenas um exemplo da necessidade de investigação.

Para além dos problemas psicológicos e sociais, como a perda da capacidade de aprendizagem emocional (as interações são principalmente via internet) e o fácil acesso à informação sem intermediação (a tecnologia é usada para criar emoções e fabular), o movimento da qualidade enfrenta um sério desafio: como projetar numa perspectiva ética esse tipo de produto e quais as técnicas e metodologias que estão disponíveis para darem suporte a estes processos.

Benski e Fisher (2014) afirmam, a propósito, que “particularmente, a investigação em mundos online (particularmente jogos) conclui que eles fornecem experiências imersivas que invocam um alto nível de envolvimento emocional e um forte senso de presença e intimidade” (Prefácio).

Küster e Kappas (2014) sugerem três fases para a investigação nestes domínios: primeiro, os pesquisadores devem estudar grandes quantidades de conteúdos emocionais na Internet. Segundo, eles podem perguntar às pessoas sobre sua experiência emocional *on-line*. Terceiro, eles podem registrar respostas corporais para medir emoções discretamente.



Os exemplos acima evidenciam que a multidisciplinaridade das abordagens decorre do facto de o conhecimento existente ser mais abundante nas relações de causa a efeito limitadas a várias (normalmente poucas) variáveis. As interações são menos conhecidas. Contudo, segundo Sousa e Voss (2002), o estudo dessas interações será uma grande avenida para a I&D, e que as entidades de maior sucesso serão aquelas que usarem maior conhecimento das interações.

Para responder a algumas perguntas, tentaram-se algumas contribuições, como a adaptação do *Quality Function Deployment (QFD)* (mais no nome do que na substância) a Engenharia Emocional/ Engenharia Afetiva (Nagamachi, 2010). A metodologia Kansei coloca o *design* centrado no utilizador (Neto e Pires, 2019).

O quadro sumariamente descrito, quando transposto para as Instituições de Ensino Superior (IES) e a sua gestão, acentua a necessidade de também essas entidades se preocuparem com as fases iniciais dos seus produtos e serviços (ciclos de estudo, I&D, Transferência de conhecimento), e com a envolvente das novas tecnologias. O melhor conhecimento dos seus processos e dos seus sistemas de gestão terá implicações positivas no seu relacionamento com a sociedade e com o seu desempenho.

2. I&D nas Técnicas e Métodos de Gestão da Qualidade nas IES

As IES, nomeadamente as portuguesas, defrontam-se com um novo contexto de atuação, caracterizado por: (1) uma lógica de competitividade em que é evidente a preocupação com a melhoria do desempenho, tendo em vista um cada vez melhor posicionamento estratégico e concorrencial; (2) um mercado alargado a nível europeu e mundial; (3) novos modelos de gestão orientados para a eficiência e eficácia; e (4) uma nova filosofia de regulação, em que os novos processos de acreditação, quer ao nível dos cursos, quer ao nível das instituições, assumem um papel central (Heitor, 2009).

O Processo de Bolonha, que se assume como o movimento europeu de modernização do Ensino Superior, é naturalmente um dos principais responsáveis por este novo contexto, proporcionando novas perspetivas para as metodologias e práticas pedagógicas e a desejada “transição de um sistema de ensino baseado na transmissão de conhecimentos para um sistema baseado no desenvolvimento das competências dos estudantes, em que as componentes de trabalho experimental ou de projeto, entre outras, e a aquisição de competências transversais devem desempenhar um papel decisivo”. Contudo, a avaliação da eficácia desse processo continua débil e não estruturada, não se podendo concluir pelo seu sucesso ou insucesso. No nível da entrada no mercado de profissionais qualificados, parece ter sido conseguida, essencialmente pelo encurtamento dos ciclos de estudos. No nível dos métodos pedagógicos, parece que poucas alterações foram efetuadas (UNIQUA/IPS, 2012) (Bernardo, et al., 2018).

As abordagens das políticas públicas oscilam entre o enunciado conceptual, em que o “Ensino Superior desempenha ou deve desempenhar um papel de especial relevo no desafio global de construção da nova sociedade baseada no conhecimento. Para isso deve dar-se particular atenção à consolidação dos pilares em que deve assentar a sua evolução, designadamente o pilar da cidadania, o

pilar da cultura, o pilar da ciência e o pilar da inovação, integrando este último a qualidade e competitividade, o que pressupõe modelos de gestão eficientes e avaliação oportuna” (Simão, Santos, & Costa, 2002, p. 15) e a cedência ao imobilismo, quando se insiste na autonomia sem limites, nem responsabilidades, em que cada IES define os seus parâmetros da qualidade, e os seus indicadores de desempenho internos e externos associados à educação e à investigação (EUA, 2008). Este quadro é logicamente assumido pelos docentes que usam métodos pedagógicos de forma autónoma e pouco estruturada, realizam a investigação que entendem e tendem a não prestar serviços à comunidade.

Alguns *drivers* foram identificados como influenciadores das principais abordagens aos Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) pelas IES. Williams (1993) identificou quatro principais vias de entrada para as abordagens da qualidade nas Instituições de Ensino Superior (IES):

- A participação de pessoas do mundo empresarial nos órgãos de gestão das IES. (Clayton, 1993);
- Os estudos na área da gestão de empresas e a atividade de departamentos de engenharia das IES;
- A pressão explícita dos governos, que têm incentivado as IES a transitar para um ensino superior de massas sem o aumento correspondente nos recursos;
- A diversificação rápida das funções de várias IES.

A introdução de SGQ nas IES, nos últimos anos, tem tido fortes incentivos, quer em nível europeu, quer em nível nacional, sendo exemplo as orientações europeias, refletidas nas *European Standards and Guidelines* (ENQA, 2005, 2015) e, no caso de Portugal, da sua adaptação feita pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES, 2016), permitindo às IES portuguesas dispor do enquadramento necessário à implementação de SGQ, de acordo com um conjunto de referenciais (Ribeiro, Gonçalves, & Serrano, 2017).

Vários têm sido os fatores que têm vindo a contribuir para uma preocupação crescente por parte das IES sobre a questão da qualidade, o que se tem refletido “na emergência da avaliação da qualidade e dos dispositivos de melhoria como indicadores de desempenho, acreditação, avaliação de programas e avaliações institucionais e auditorias de qualidade” (Rosa & Amaral, 2012, p. 129). Nesse sentido, as IES portuguesas têm vindo a adaptar as suas estratégias organizacionais, de forma a implementar os seus SGQ, adequando-os aos seus contextos institucionais, o que tem sido feito, essencialmente, por duas vias: dando cumprimento aos requisitos da norma ISO:9001 e/ou dando resposta aos referenciais A3ES, cabendo às próprias IES a decisão sobre qual a opção a tomar, em função dos seus objetivos, modelos de gestão e outras especificidades (Ribeiro, Gonçalves, & Serrano, 2017).

À crescente implementação de SGQ no ensino superior está naturalmente associado um conjunto de vantagens, no que concerne especificamente ao contexto nacional, e, apesar das dificuldades, “as IES têm conseguido evoluções com significado e relevância, traduzidas, por exemplo, na abertura ao exterior (exemplo dos Conselhos Gerais) e na adoção de práticas, processos, e procedimentos de gestão da qualidade” (Pires, Goncalves, & Duarte, 2015, p. 3).

Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho



FORGES, UnB, IFB. Brasília, 20 a 22 de novembro de 2019.

São igualmente consideradas como dificuldades na implementação de SGQ nas IES, o elevado esforço necessário e questões burocráticas que lhe podem estar associadas (Duarte, et al., 2016), sendo também frequentemente questionado que, segundo Newton (2002), citado pelos autores, “o facto da implementação destes sistemas estar muitas vezes associada a uma pressão externa para a acreditação, o que poderá indicar que os SGQ em IES não possuem valor intrínseco, representando, antes, uma resposta a uma exigência externa” (p. 370). Assim, as perspetivas são adotadas de acordo com a sua utilidade, em vez de um enquadramento adequado e coerente, revelando assim algum ceticismo em identificar benefícios provenientes da implementação de um SGQ.

Outra questão relevante está ligada à oposição aos processos de controlo ou às formas de controlar as pessoas. Do ponto de vista dos fundadores históricos da gestão da qualidade, esta se refere ao controlo como um meio de monitorar o processo de trabalho, e não como uma forma de aumentar o controlo dos órgãos de gestão sobre os colaboradores. De facto, Soltani, Liao e Philips (2010) afirmam que a análise de muitas discussões revela que a principal área de controvérsia é a parte em que se argumenta que o controle do processo pode ser (mal) utilizado pela gestão para apertar o seu controlo sobre os docentes. Oakland (2003) argumenta que a gestão da qualidade (muitas vezes identificada com a sigla TQM) é uma mudança a partir de um mecanismo de controle externo, isto é, um método de gestão baseado no comando-controlo, para um mecanismo de controle interno, ou seja, um método de gestão baseado no autocontrolo e na autorregulação.

A maioria das IES está muito preocupada com as abordagens tradicionais em promover a “excelência” na educação, muito identificada com os diplomas oferecidos, as saídas profissionais, direitos de autoria, patentes e atividades de investigação. Todavia, tem-se verificado uma crescente preocupação das IES com o ambiente externo colocando as relações com as entidades externas como uma das variáveis primordiais do seu desempenho organizacional (Lourenço, 2017), apesar de ainda se encontrarem muitas limitações na monitorização das atividades efetivas e do seu real impacto na mudança organizacional.

Os partidários da teoria da complexidade argumentam que se devem estar envolvidos numa iniciativa global para ligar os estudantes às múltiplas fontes de informação e aos problemas da realidade local e regional (Snyder, Acker-Hocevar, & Snyder, 2000) (Dervitsiotis, 2003). A juventude atual encara o mundo como redes interconectadas de relações, enquanto as escolas, muitas vezes, ainda o veem como um conjunto de campos estanques de conhecimentos e experiências.

É certo que as iniciativas da qualidade são vulneráveis ao conhecimento insuficiente das práticas de gestão e à compreensão inadequada dos processos de controlo das atividades, conduzindo a níveis baixos de eficácia, ou mesmo ao fracasso dessas iniciativas, a longo prazo. A curta duração dos mandatos dos órgãos de gestão a par da pantanosa e inibidora legislação também contribuem para objetivos de curto prazo em detrimento de objetivos de sustentabilidade. A implementação de um SGQ nesse ambiente implica muitas dificuldades, que não podem ser superadas com abordagens lineares nem com estruturas, sistemas e procedimentos antigos (Pires & Lourenço, 2010). A situação fica mais

complexa nos países em que a autoridade e a responsabilidade para gerir uma IES estão distribuídas por vários órgãos de gestão com fraca integração entre si (como seja Conselho-Geral, Reitor/Presidente, Diretor, Conselho Científico/Conselho Técnico-Científico, Conselho Pedagógico, Coordenador do Curso), como é o caso de Portugal (Lourenço & Mano, 2017).

A dificuldade de desenvolver SGQ nas IES começa na definição das necessidades (vastas e de natureza muito diferenciadas, relativamente à generalidade das organizações de âmbito económico); passa pela debilidade das metodologias de conceção e desenvolvimento dos *curricula*, encontra impasses oscilantes na formação profissional dos agentes educativos e termina na incapacidade de objetivação do que entender (e, portanto, avaliar) por qualidade das saídas. A investigação desses processos nas IES é marginal (em relação às atividades de monitorização) e está longe de fornecer um quadro teórico e prático capaz de orientar as aplicações (Pires, Goncalves, & Duarte, 2015), pelo que interessa encontrar formas de conciliar a Investigação e o Desenvolvimento (I&D) com as práticas dos SGQ.

Experiências de Sistemas da Qualidade em IES Portuguesas

O estudo realizado por Gonçalves, Ribeiro e Serrano (2018), com o objetivo de sistematizar o grau de implementação dos Referenciais A3ES nos SGQ certificados até ao momento, seguindo uma metodologia assente na análise documental (Relatórios de Avaliação das Comissões de Avaliação Externa), constatou que de dezenove SGQ de IES que tinham sido certificados à data de realização do estudo (maio de 2018), dezoito se encontravam certificados (uma certificação não prorrogada). Este estudo permitiu verificar que não existe uma grande diversidade no nível de implementação das treze áreas de análise (e referenciais associados) e apenas as áreas de “Políticas de Gestão de Pessoal”, “Gestão da Informação” e “Informação Pública” apresentam alguma dispersão, sendo, todavia, na sua maioria, classificadas com “Desenvolvimento Substancial”.

Pires e Saraiva (2018), num estudo que compara os requisitos da ISO 9001 e os Referenciais da A3ES e uma análise aos SGQ adotados em 6 IES em Portugal, tendo em vista caracterizar a sua natureza e âmbito, identificaram que as experiências disponíveis de implementação mostram grandes dificuldades quando pretendem gerir o processo-chave do ensino-aprendizagem, ficando muitas vezes nas áreas administrativas. Entre as conclusões, salienta-se que os SGQ se centram na monitorização do macroprocesso de ensino-aprendizagem e usam largamente inquéritos aos estudantes. A eficácia dessas abordagens é questionável, dado que os resultados não são evidenciados. Do ponto de vista da melhoria, não se verificam práticas de comparação com o desempenho de outras IES similares e/ou de referência, nem de valorização/quantificação das melhorias. As debilidades reportadas advêm, do deficiente conhecimento dos métodos pedagógicos e da adequabilidade dos instrumentos. Por exemplo, em nenhum caso é referido o uso de novos métodos ou tecnologias. Igualmente é referida a aplicação de inquéritos por questionários a posteriori, em que apenas se identificam situações extremas, muitas delas já conhecidas, sem melhorias no decorrer do processo.

Convém aqui referir uma das falhas típicas das abordagens de autoavaliação, que consiste na



ausência de comparação externa (com instituições similares e com as melhores) e de análises não suportadas em dados. Esta ausência é significativa, bem como a não valorização/quantificação das melhorias, nem o uso pela gestão de topo da informação disponibilizada pelos SGQ. Por último, os procedimentos de concepção de cursos são apenas baseados na percepção que os docentes têm das necessidades, não envolvem as partes interessadas e não se baseiam em nenhuma metodologia suportada. A qualidade fica determinada, em grande parte, pelas decisões tomadas durante a concepção do *curriculum*, mas tem origem na identificação das necessidades dos agentes económicos e da sociedade (Pires, 2016).

Rodrigo et al (2019) analisam uma experiência positiva de integração da I&D aplicada ao desenvolvimento de SGQ, mostrando que o próprio sistema pode ser campo profícuo de investigação.

Procedimentos metodológicos

Com este artigo pretende-se analisar a evolução da produção científica obtida na Revista *TMQ-Techniques, Methodologies and Quality* e nas Atas dos Encontros anuais da Rede dos Investigadores da Qualidade (RIQUAL), no período de 2009 a 2018, através da utilização das palavras-chave, enunciadas pelos autores nos artigos e comunicações publicadas, ligadas à temática da educação.

A linha metodológica utilizada neste artigo foi a análise descritiva e exploratória dos dados, trabalhados e apresentados em tabelas, figuras e gráficos. Para assegurar a qualidade dos dados, foram adotados procedimentos metodológicos, que serão apresentados seguidamente.

A primeira etapa da pesquisa consistiu na organização da base de dados das palavras-chave usadas pelos autores, dos artigos publicados na Revista *TMQ*, entre 2009 e 2018, e nas Atas dos Encontros, entre 2010 e 2018. Realizou-se um trabalho sistemático para construir a base e elaborar as tabelas. Para se chegar à organização desejada, foi necessário separar cada uma das palavras-chave por categorias, enunciadas nos artigos, das 17 publicações da Revista *TMQ* e das 9 Atas dos Encontros anuais da Rede dos Investigadores da Qualidade (RIQUAL). Assim, definiu-se um conjunto de categorias de palavras-chave (22 indicadores), quer para a Revista *TMQ*, quer para as Atas dos Encontros: Avaliação académica; Bullying; Educação; Ensino superior; Estratégias e abordagens; Estudante; Funcionários; Gestão/Processos; Inovação; Inserção profissional; Liderança; Melhoria; Modelos e Ferramentas da Qualidade; Normativos e Certificação; Qualidade; Qualidade dos serviços; Revisão sistemática; Risco-Psicossocial; Satisfação; Satisfação/Expectativas/Percepções; Saúde; e Sustentabilidade. Todas essas informações foram organizadas ano a ano, isto é, desde 2009 até 2018, tendo-se obtido um total de 212 palavras-chave, repartidas pelas 22 categorias.

Após a organização dos dados, e por ser uma forma atrativa e expressiva de apresentação, que facilita a visão do conjunto das informações, elaboraram-se as tabelas, figuras e gráficos, de modo a poder-se analisar os indicadores investigados (palavras-chave), ao longo dos dez anos de existência da Revista *TMQ*, e poder-se indicar algumas questões, que podem ser investigadas, de forma mais pormenorizada, em estudos futuros.

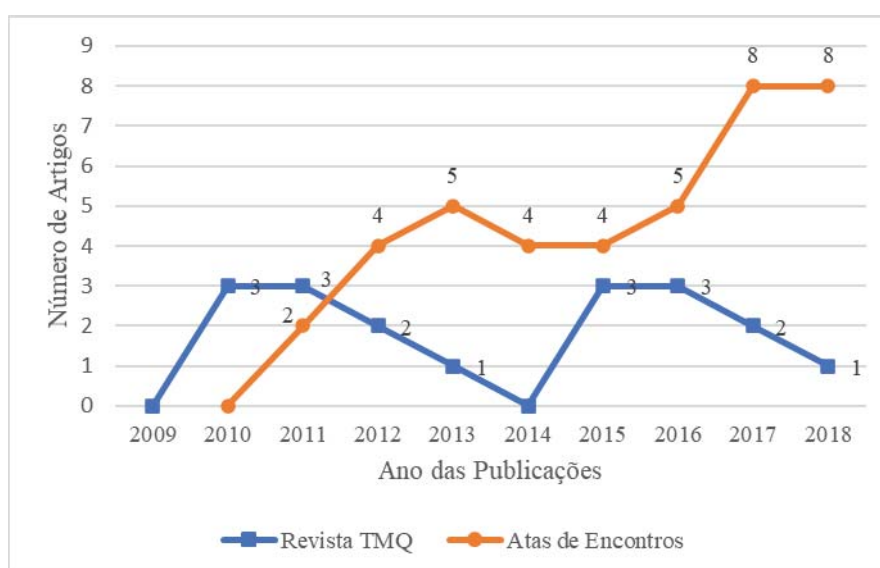


5. Evolução da produção científica, sobre a temática Educação, nos produtos científicos da RIQUAL

A RIQUAL é uma rede que abarca diversos investigadores de diferentes países, no âmbito da temática Qualidade e outras áreas afins. Para além de outros projetos desenvolvidos, desenvolveu e integrou uma iniciativa editorial, a Revista Científica *TMQ-Techniques, Methodologies and Quality*, única revista em Língua Portuguesa dedicada à temática da qualidade e áreas afins. Inicialmente, em formato papel, passou depois apenas à versão digital. A revista aceita artigos escritos em Português, Espanhol e Inglês. Igualmente, realiza-se os Encontro anual da rede, que tem vindo a acontecer sem interrupção, desde 2010. Estima-se que esses Encontros já tenham tido cerca de 1000 participantes. As Atas desses encontros estão publicadas no *site* das publicações: <http://publicacoes.riqual.org/>.

Em relação à evolução da produção científica obtida na Revista *TMQ-Techniques, Methodologies and Quality* e nas Atas dos Encontros anuais da Rede dos Investigadores da Qualidade (RIQUAL), no período de 2009 a 2018, através da utilização das palavras-chave, enunciadas pelos autores nos artigos e comunicações publicadas, ligadas à temática da educação, observa-se que nas Atas dos Encontros verificou-se um aumento do número de investigações nessa temática, o que não se verifica com a frequência destes tipos de artigos na Revista *TMQ*. Porém, salienta-se que o número total de artigos submetidos e publicados na Revista *TMQ* é bastante menor, comparativamente ao número de comunicações publicadas nas Atas. Na Revista *TMQ* e nas Atas dos Encontros, foram publicados um total de 18 e 40 artigos, respetivamente, no período 2009-2018, relacionados com a temática da Educação. O Gráfico 1 apresenta o número de artigos por ano, desde o 2009 até 2018, sobre temas de educação, na Revista de TQM e na Ata dos Encontros.

Gráfico 1 – Número de Artigos Publicados, sobre a temática Educação, na Revista *TMQ* (2009-2018) e nas Atas dos Encontros (2010-2018)



Analisando as diferentes categorias de palavras-chaves referidas na produção científica, relacionadas com a temática educação, em todas as edições da Revista *TMQ* e nas Atas dos Encontros,

pode observar-se que:

No caso da Revista de TMQ, a categoria de palavras-chaves com maior frequência é a “Avaliação Acadêmica” (e.g. autoavaliação, avaliação de desempenho, sucesso acadêmico), em que surge 12 vezes (16,2%) referida nos artigos publicados. Seguem-se as palavras-chaves de “Ensino Superior” (11 vezes-14,9%); “Estratégias e Abordagens” (e.g. Conceções de aprendizagem, abordagens ao estudo) (10 vezes-13,5%); “Qualidade” (8 vezes -10,8%); “Gestão e Processos” (e.g. gestão por processos, organizacional) (8 vezes - 10,8%); “Modelos e Ferramentas de Qualidade” (e.g CAF, TQM) (6 vezes - 8,1%). As categorias com menor frequência foram: “Satisfação”; “Melhoria”; “Educação”; “Normativos e Certificação”; “Estudante”; “Risco-Psicossocial”; “Inserção Profissional”; “Qualidade dos Serviços”; e “Bullying” (Ver Gráfico 2).

Em relação às categorias de palavras-chaves referidas nas Atas dos Encontros, a categoria “Qualidade” foi a que teve maior frequência (28 vezes - 20,3%). Seguem-se as palavras-chaves de “Ensino Superior” (21 vezes - 15,2%); “Educação” (13 vezes - 9,4%); “Normativos e Certificação” (e.g. ISO 9001, ESG) (12 vezes - 8,7%); “Avaliação Acadêmica” (11 vezes - 8%); “Satisfação- Expectativas-Perceções” (11 vezes - 8%). As categorias com menor frequência foram: “Estudante”; “Gestão e Processos”; “Modelos e Ferramentas de Qualidade”; “Revisão Sistemática”; “Qualidade dos Serviços”; “Sustentabilidade” (e.g. Responsabilidade Social Corporativa (RSC), transparência); “Estratégias e abordagens”; etc. (Ver Gráfico 3).

Gráfico 2 – Frequências das Categorias das Palavras-Chaves publicadas na Revista TQM (2009-2018)

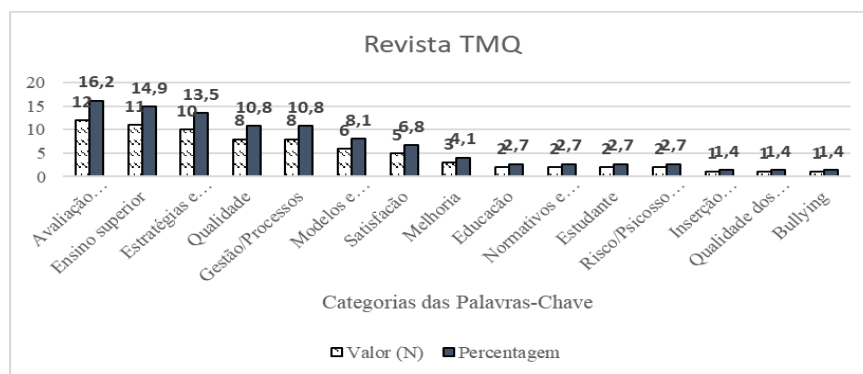
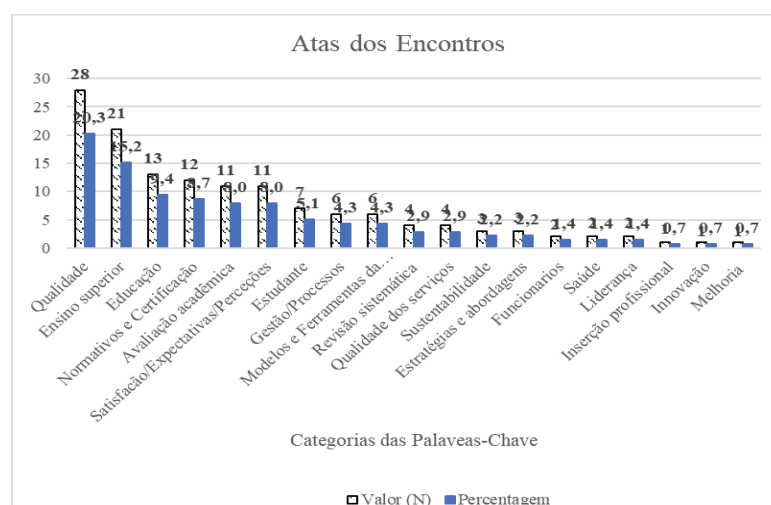


Gráfico 3 – Frequências das Categorias das Palavras-Chaves publicadas nas Atas dos Encontros (2010-2018).



Relativamente à frequência e momentos em que aparecem publicadas as palavras-chaves, pode observar-se que:

Relativamente à frequência e momentos em que aparecem publicadas as palavras-chaves, pode observar-se que:

Na Revista TMQ, a categoria “Avaliação Acadêmica” surge com maior frequência, em dois momentos distintos, designadamente em 2010 e no ano 2016. As categorias “Estratégias e Abordagens”, “Satisfação” e “Risco- Psicossocial” são palavras-chaves que surgem com maior frequência nos último quatro anos (Ver Gráfico 4);

Nas Atas dos Encontros, as categorias das palavras-chaves “Qualidade”, “Ensino Superior” e “Satisfação-Expectativas-Percepção” destacam-se nos últimos anos (Ver Gráfico 5).

Gráfico 4 – Categorias de Palavras-chave publicadas na Revista TMQ

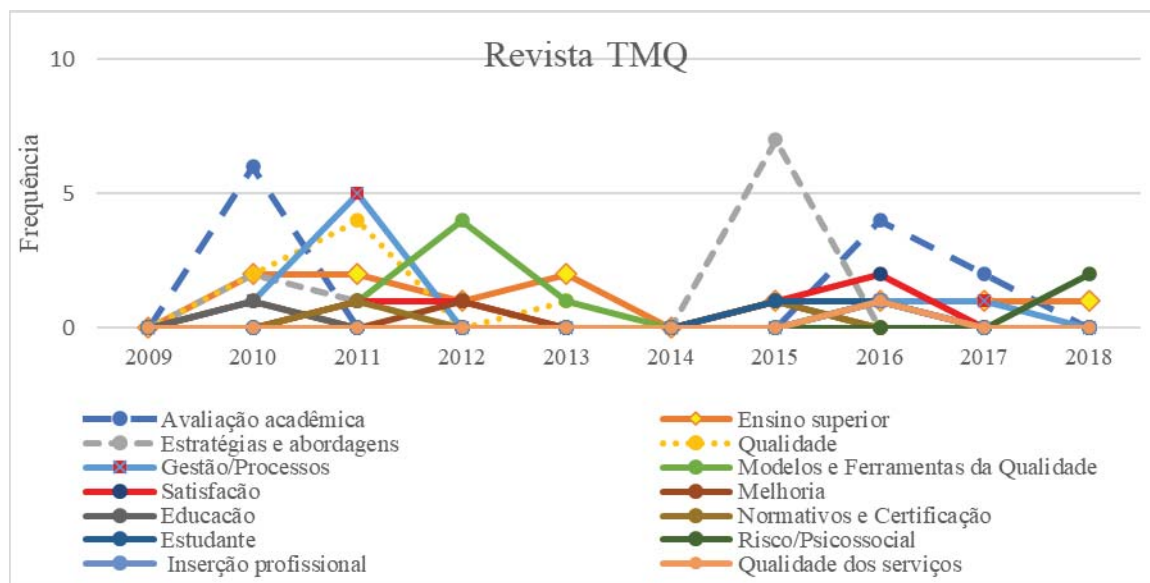
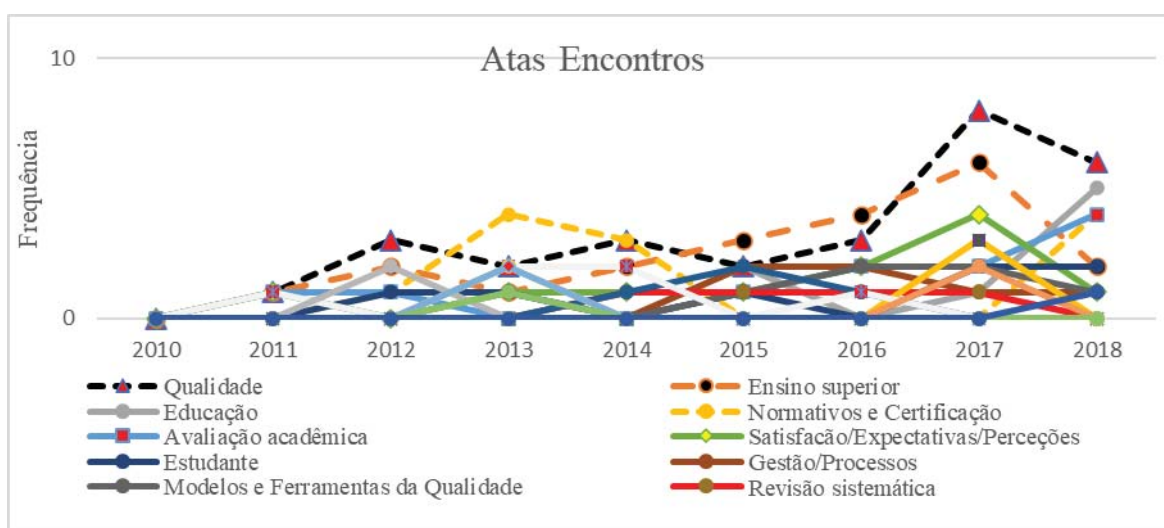


Gráfico 5 – Categorias de Palavras-chaves publicadas nas Atas dos Encontros



Os resultados mostram uma grande amplitude dos temas tratados, mesmo no âmbito da temática Educação, o que ilustra a pluridisciplinaridade da gestão da qualidade, mas também a insuficiente focalização em temas identificados ou selecionados como especialmente carentes.

Face aos resultados obtidos, e tal como é referido por Saraiva, Pires & Moya (2019), “as tendências dos artigos e temáticas publicadas na Revista TMQ vão ao encontro do que tem sido publicado, em nível nacional e internacional, verificando-se que a temática da gestão da qualidade está numa fase mais madura e que os investigadores, desta área, desviaram o foco, inicialmente virado para a temática TQM, e passaram a produzir investigação científica sobre os princípios e valores da qualidade, necessários para a construção de uma cultura de excelência organizacional”.

Considerações Finais

Com esta reflexão, observou-se que a pesquisa científica tem sofrido profundas transformações, que tem exigido a adoção de novos instrumentos de intervenção e, conseqüentemente, o tratamento mais criterioso e coordenado da informação. Hoje em dia, a compreensão e análise dessa nova realidade, da sua dinâmica e complexidade, exige a produção de outros indicadores que permitam, por um lado, a interpretação de novas formas de produção, difusão e transferência de conhecimentos científicos e, por outro lado, a caracterização detalhada das capacidades nacionais em Investigação & Desenvolvimento (I&D), no atual cenário internacional de desenvolvimento científico e tecnológico. A I&D tem vindo a adquirir uma significativa importância na sociedade, em parte devido à grande influência que exerce no desenvolvimento económico, político e cultural dos países. Enquanto instrumentos de análise da atividade científica, os indicadores de produção científica têm vindo a ganhar uma crescente importância nas últimas décadas. A construção de indicadores quantitativos tem sido incentivada, quer nacional, quer internacionalmente, como estímulo à pesquisa, como meio para obter a compreensão mais acurada da orientação e da dinâmica da ciência e como meio de formar e subsidiar o planeamento de políticas científicas, para além de avaliar os resultados obtidos.

Nesse sentido, com este artigo sobre a produção científica publicada na Revista TMQ e nas Atas dos Encontro da RIQUAL – Rede de Investigadores da Qualidade, no âmbito da temática Educação, bem como sobre o I&D nas IES, pode concluir-se que a gestão das Instituições de Ensino Superior e dos seus processos e, em particular a Gestão da Qualidade, ocupam com grande destaque a investigação. Por outro lado, a experiência dos editores da Revista TMQ e fundadores da RIQUAL permite ainda referir a necessidade de investigar outras formas de intervenção dos sistemas da qualidade e as próprias formas de organização interna e externa das IES, de modo a melhorar a eficácia global no cumprimento da sua missão.

REFERÊNCIAS

A3ES. (2016). *Referenciais para os sistemas internos de garantia da qualidade nas instituições de ensino superior*. Lisboa: Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior.



- Benski, T., Fisher, E. (2014) *Internet and Emotions*, Taylor & Francis, ISBN13: 978-0-203-42740-8 (ebk)
- Bernardo, M., Aparicio-Chueca, P., Elasri-Ejjaberi, A., Triado-Ivern, X.M., Guàrdia-Olmos, J., Presas, P., Maestro-Yarza, I., Turrull-Rubinat, M., & Roca-Acedo, B. (2018), University absenteeism: Students' and lecturers' point of view, ICQEM, 2018, Barcelona.
- Clayton, M. (1993). Towards Total Quality Management in Higher Education at Aston University—a case study. *Higher Education*, 25(3), 363-371.
- Dervitsiotis, K. (2003). The pursuit of sustainable business excellence: guiding transformation for effective organizational change. *Total Quality Management*, 14(3), 251-267.
- Duarte, R., Duarte, J., Gonçalves, H., Nobre, Â., Ribeiro, J., & Pires, A. (2016). A Gestão da Qualidade como Promotora da Mudança em Instituições de Ensino Superior. *VII Encontro dos Investigadores da Qualidade*. Troia: Associação Portuguesa da Qualidade. ISSN 2183-1408.
- ENQA. (2005). *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*. Helsinki: European Association for Quality Assurance in Higher Education.
- ENQA (2015), *European Standards and Guidelines*.
- EUA. (2008). *Relatório de Avaliação da EUA ao IPS*. Bruxelas: European University Foundation.
- Gonçalves, H., Ribeiro, J., & Serrano, O. (2018). Implementação dos referenciais A3ES nos SIGQ certificados: o caso do Instituto Politécnico de Setúbal. *IX Encontro de Investigadores da Qualidade*. Porto: Associação Portuguesa para a Qualidade.
- Heitor, 2009, Seminário: O Processo de Bolonha em Portugal: Presente e Futuro, Aveiro, Universidade de Aveiro.
- Kuster, D., and Kappas, A. (2014), Measuring Emotions in Individuals and Internet Communities, in Benski, T., Fisher, E. (2014) *Internet and Emotions*, Taylor & Francis, ISBN13: 978-0-203-42740-8 (ebk)
- Lourenço, R. T (2017), *Governança e Desempenho Organizacional nas IES Públicas Portuguesas - O Papel dos Conselhos Gerais*. Coimbra: Universidade de Coimbra.
- Lourenço, R. T., & Mano, M. (2017). The Role of General Councils in the Supervision of the Organizational Performance of Higher Education Institutions. *International Journal of Educational and Pedagogical Sciences*, 11(10), 2245-2559.
- Nagamachi, M. (2010), *Kansei/Affective Engineering*, 1st ed., vol. 1, p. 4. CRC Press - Taylor & Francis Group, New York.
- Neto W.F., Pires A.R. (2020) Kansei Engineering and Quality Function Deployment: Development of Methodology for the Identification of User-Centralized Project Improvements. In: Fukuda S. (eds) *Advances in Affective and Pleasurable Design*. AHFE 2019. *Advances in Intelligent Systems and Computing*, vol 952. Springer, Cham.
- Newton, J. (2002), Views from below: academics coping with quality; *Sixth QHE Seminar*, Birmingham.
- Oakland, J. S. (2003). *Total Quality Management: Text with Cases*. Oxford: Elsevier.
- Pires, A.M.R (2016), *Sistemas de Gestão da Qualidade*, 2ª Edição, Edições Sílabo.
- Pires, A. R. & Lourenço (2010). Aplicabilidade do modelo de gestão por processos a instituições de ensino superior. *TMQ Techniques, Methodologies and Quality*, 1, 231-246.
- Pires, A., & Saraiva, M. (2018). Controlo, Garantia e Gestão da Qualidade em Instituições Portuguesas de Ensino Superior. *XIII Conferência Fórum da Gestão do Ensino Superior nos Países e Regiões de Língua Portuguesa*. Lisboa: FORGES.

Pires, A., Gonçalves, H., & Duarte, J. (2015). *Sistemas de Gestão da Qualidade em IES: Experiências, Resultados e Perspetivas. 5ª Conferência do Fórum da Gestão do Ensino Superior nos Países e Regiões de Língua Portuguesa*. Coimbra: FORGES.

Ribeiro, J., Gonçalves, H., & Serrano, O. (2017). *Desafios da Qualidade no Instituto Politécnico de Setúbal*. II Congresso Internacional Desafios da Qualidade em Instituições de Ensino: novos referenciais para a avaliação das organizações educativas. Coimbra.

Lourenço, R.T., Ribeiro, J.S., Pires, A.R., Gonçalves, H., Serrano, O (2019), A Investigação aplicada a sistemas de gestão em IES, Caso do Instituto Politécnico de Setúbal, In António Ramos Pires, Margarida Saraiva & Álvaro Rosa (Eds.), *TMQ – Techniques, Methodologies and Quality*: Número Especial 10 anos – Qualidade no Futuro. Lisboa: Edições Sílabo, pp. 97-129. ISBN: 978-989-561-011-2

Rosa, M. J., & Amaral, A. (2012). *Implementing Quality Management Systems in Higher Education Institutions*. Em P. M. Savařar, *Quality Assurance and Management*. InTech. doi:10.5772/33922.

Saraiva, Margarida, António Ramos Pires & Keylor Villalobos Moya (2019). *Diagnóstico e reflexão sobre o passado e prognóstico sobre o futuro da revista TMQ – Uma análise da evolução da produção científica (2009-2018)*. In António Ramos Pires, Margarida Saraiva & Álvaro Rosa (Eds.), *TMQ – Techniques, Methodologies and Quality*: Número Especial 10 anos – Qualidade no Futuro. Lisboa: Edições Sílabo, pp. 17-40. ISBN: 978-989-561-011-2

Simão, J., Santos, S., & Costa, A. (2002). *Ensino Superior: uma visão para a próxima década*. Lisboa: Gradiva.

Snyder, K., Acker-Hocevar, M., & Snyder, K. (2000). *Living on the Edge of Chaos: Leading Schools into the Global Age*. Milwaukee, Wisconsin: ASQ Quality Press.

Soltani, E., Liao, Y.-Y., & Phillips, P. (2010). *TQM Practices: A means to tightening managerial control or improving the work processes – some evidence*. 14th ICIT, Paper 4.4. Scranton, USA.

Sousa, R. and Voss, C.A. (2002), *Quality management re-visited: a reflective review and agenda for future research*, *Journal of Operations Management*, Vol. 20, pp. 91-109.

UNIQUA/IPS. (2012). *Relatório de Avaliação da Implementação do Paradigma de Bolonha no IPS. Setúbal*: Unidade para a Qualidade e Avaliação/Instituto Politécnico de Setúbal.

Williams, G. (1993). *Total quality management in higher education: Panacea or placebo?* *Higher Education*, 25(3), 229-237.