



REPÚBLICA DE ANGOLA
MINISTÉRIO DO ENSINO SUPERIOR, CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO DE BENGUELA
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DA QUALIDADE



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

– SGQ –

Um compromisso com a cultura de melhoria
contínua da qualidade dos nossos serviços

Benguela, Março de 2025



REPÚBLICA DE ANGOLA
MINISTÉRIO DO ENSINO SUPERIOR, CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO DE BENGUELA



GABINETE DA PRESIDENTE DO INSTITUTO

DESPACHO N.º 148/GP/ISCED-Benguela/2025

De 12 de Agosto

Assunto: Institucionalização e Implementação do **Sistema Interno de Garantia da Qualidade** do ISCED-Benguela.

Considerando que o **Sistema de Garantia da Qualidade (SGQ)** do ISCED-Benguela constitui o quadro estruturante para a monitorização, avaliação e melhoria contínua dos processos académicos, científicos, de extensão, administrativos e de gestão, assegurando o alcance e a manutenção dos padrões de qualidade internos e externos definidos nos referenciais aplicáveis;

Tendo em conta que o referido Sistema foi apreciado e validado pelo Conselho de Direcção do Instituto, em sessão realizada no dia 11 de Agosto de 2025 (Acta n.º 005/2025);

Ao abrigo do disposto na alínea m) do artigo 7.º e nos n.ºs 1 e 2 do artigo 8.º do Estatuto Orgânico do ISCED-Benguela, combinado com as competências que me são conferidas nas alíneas a) e o) do n.º 2 do artigo 10.º do mesmo Estatuto, determino:

1.º É institucionalizado, para todos os efeitos, o Sistema Interno de Garantia da Qualidade do ISCED-Benguela, que passa a constituir referência obrigatória para o planeamento, execução, monitorização e melhoria contínua dos processos de auto-avaliação e de gestão da qualidade em todas as unidades orgânicas e serviços do Instituto.

2.º A implementação do presente Sistema é de observância obrigatória, devendo orientar a elaboração, execução e monitorização dos projectos de auto-avaliação de cursos, de investigação científica e de extensão, bem como os processos de avaliação do desempenho docente e do desempenho do pessoal técnico-administrativo, em conformidade com os regulamentos e referenciais aplicáveis a cada dimensão avaliativa.

4.º O presente Despacho entra em vigor na data da sua assinatura, devendo o Departamento de Apoio à Presidência dar conhecimento do mesmo a todas as unidades orgânicas e serviços do Instituto.

Publique-se e cumpra-se.

A PRESIDENTE DO INSTITUTO

Maria da Conceição Barbosa Rodrigues Mendes

Índice

1. Enquadramento e Perfil Institucional.....	1
1.1. Missão.....	2
1.2. Visão.....	2
1.3. Valores.....	3
1.4. Objectivos do ISCED-Benguela.....	3
1.5. Estrutura organizativa do ISCED - Benguela.....	4
2. Estrutura e objectivos do Sistema de Gestão da Qualidade.....	5
Nível 0 – Direcção de topo (Validação Estratégica).....	6
Nível 1 – Coordenação Geral, Planeamento e Supervisão.....	6
Nível 2 – Coordenação Técnica (Implementação Operacional).....	7
Nível 3 – Operacionalização interna (Unidades Executoras).....	8
3. Propriedade e Gestão da Informação.....	8
4. Cultura de Qualidade e Melhoria Contínua.....	9
5. Responsabilidade e Compromisso.....	9
6. Disposições Finais.....	10

Esquema do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do ISCED-Benguela

1. Fundamento Estratégico

Missão: Formação de profissionais da educação, investigação científica e extensão universitária.

Visão: Tornar-se Instituição de referência nacional nas ciências da educação.

Valores: Humanismo, Transparência, Ética, Integridade, Autenticidade, Responsabilidade, Criatividade, Previsibilidade.

2. Princípios Orientadores

- Cultura de Qualidade e Melhoria Contínua
- Participação activa dos actores institucionais

Sustentação no Ciclo PDCA:

- Plan (Planear)
- Do (Executar)
- Check (Verificar)
- Act (Agir/Corrigir)

3. Estrutura Hierárquica do SGQ

- **Nível 0: Direcção de topo**
- **Nível 1: Coordenação Geral, planeamento e supervisão**
- **Nível 2: Coordenação Técnica da Qualidade**
- **Nível 3: Operacionalização interna**

4. Instrumentos do SGQ

- Plano de Qualidade
- Manual da Qualidade
- Procedimentos Operacionais Padronizados (POP)
- Auditorias Internas
- Indicadores e Relatórios de Desempenho
- Relatórios de Auto-avaliação
- Gestão de Não Conformidades

5. Responsabilidades dos Actores

- **Presidência:** Propriedade do sistema e da informação.
- **Gestores de Informação:** Segurança, integridade e confidencialidade dos dados.
- **Todos os colaboradores:** Cumprimento dos procedimentos e participação activa na implementação e revisão do SGQ.

6. Ciclo de Melhoria Contínua – PDCA no SGQ

- **Plan (Planear):** Identificar necessidades e definir metas e procedimentos.
- **Do (Executar):** Implementar actividades segundo os procedimentos estabelecidos.
- **Check (Verificar):** Avaliar os resultados e medir o desempenho.
- **Act (Agir/Corrigir):** Corrigir e melhorar continuamente com base nas evidências.

1. Enquadramento e Perfil Institucional

O ISCED-Benguela é uma instituição pública de ensino superior com missão centrada na formação de profissionais de educação de alto nível, promoção da investigação científica e extensão universitária. Actua no fortalecimento do sistema educativo angolano, especialmente nas áreas da formação de professores para os diferentes níveis de ensino, com impacto social, ambiental e económico em Benguela e em Angola.

O ISCED-Benguela surgiu no âmbito da visita do antigo Presidente da República, Eng.º José Eduardo dos Santos em Agosto de 1992 face ao apelo lançado por mais de 4.500 finalistas do ensino médio, daquela altura, através do Governo Provincial de Benguela, segundo consta de um Relatório de Trabalho elaborado pela Delegado Provincial da Educação, designado Projecto do Centro Universitário de Benguela.

Por via do propósito presidencial acima referenciado, o então Ministro da Educação, Doutor António Burity da Silva Neto procedeu, no dia 01 de Setembro do mesmo ano, ao lançamento das bases para a criação do Centro Universitário de Benguela, facto que veio a ter manifestação jurídica quando, aos 30 de Junho de 1993, por via de uma Declaração do então Reitor da Universidade Agostinho Neto, Professor Doutor José Luís Guerra Marques, que permite a criação do Núcleo Universitário. Emerge, assim, como a primeira instituição de ensino superior nesta província em regime presencial aos 04 de Janeiro de 1994, com uma matrícula de 202 estudantes distribuídos nas Licenciaturas em Ensino de Psicologia, Pedagogia, Matemática, Geografia e História com um efectivo de 19 docentes. Entre 1997/98 incluiu-se a Licenciatura em Ensino da Língua Francesa.

Regista a história que, no seu arranque, contou da parte da UAN, “(...) com apoio circunstancial, dentro dos limites das suas capacidades”, atribuindo-se maior responsabilidade ao Governo Provincial de Benguela, o qual se consubstanciava no “(...) agilizar do processo de gestão e funcionamento do núcleo em referência (...)”. Em face da necessidade da sua formalização jurídica, nos termos previstos, foi criado finalmente, por via do Decreto Executivo n.º 03/2001, de 05 de Julho, o Centro Universitário de Benguela. No início da década de 2000 passa a contar com as Licenciaturas em Educação Especial, bem como de Ensino da Línguas Inglesa.

Em 2009, ao abrigo do Decreto 7/09, de 12 de Maio, o ISCED-Benguela passa a integrar a Universidade Katyavala Bwila como uma UO de âmbito provincial. O ISCED-Benguela é a mais antiga Unidade Orgânica da UKB a qual, de acordo com o n.º 1 do art. 39.º do Estatuto Orgânico da própria

universidade, enquanto Unidade Orgânica, gozou de autonomia científica, pedagógica, financeira, patrimonial, administrativa, financeira e disciplinar.

Actualmente, o ISCED-Benguela é uma Instituição Pública de Ensino Superior autónoma, nos termos da alínea b) do artigo 17.º do Decreto Presidencial n.º 285/20, de 29 de Outubro, que aprova a reorganização da Rede de Instituições Públicas de Ensino Superior, bem como a nova configuração orgânica para as Instituições Públicas de Ensino Superior, estabelecidas pelo Decreto Presidencial n.º 310/20, de 7 de Dezembro, cujo Estatuto orgânico é o que está definido pelo Decreto Presidencial n.º 300/21, de 13 de Dezembro.

O Instituto ministra Cursos de Graduação (Licenciatura em Educação Especial, Educação Primária, Ensino da História, da Geografia, da Matemática, bem como no ensino das Línguas Portuguesa, Inglesa e Francesa) e de Pós-Graduação na área da educação (Mestrado em Educação Especial, Mestrado em Desenvolvimento Curricular e Inovação Educativa e Mestrado em Metodologia do Ensino Primário).

1.1. Missão

A missão do Instituto Superior de Ciências da Educação de Benguela (ISCED-Benguela) está prevista no artigo 2.º do seu Estatuto Orgânico, que afirma: “O ISCED-Benguela tem por missão o desenvolvimento de actividades de formação académica e profissional de alto nível, da investigação científica e da extensão universitária na área de ciências da educação”.

1.2. Visão

O Instituto Superior de Ciências da Educação de Benguela (ISCED-Benguela) almeja transformar-se, numa instituição de referência, tanto no seu âmbito quanto em todo o país, no campo das ciências da educação. Esta visão é sustentada pelo compromisso de formar profissionais altamente qualificados, dotados de conhecimentos, competências e valores que lhes permitam uma intervenção social e profissional de excelência.

A excelência académica é um dos pilares fundamentais da visão do ISCED-Benguela. A instituição busca constantemente elevar os padrões de ensino e aprendizagem, proporcionando aos seus estudantes uma formação integral que combina teoria e prática. Este compromisso com a qualidade é reflectido na capacitação contínua do corpo docente e na melhoria das infra-estruturas e recursos tecnológicos disponíveis.

1.3. Valores

O Instituto Superior de Ciências da Educação de Benguela (ISCED-Benguela) compromete-se a assegurar uma formação científico-profissional de excelência, fundamentada em elevados padrões culturais, profissionais e morais. Esta missão é guiada por um conjunto de valores e princípios que orientam todas as suas actividades e decisões, garantindo a formação de profissionais íntegros e competentes. Entre os valores principais derivados da missão destacam-se: Humanismo, Transparência, Ética, Integridade, Autenticidade, Responsabilidade, Criatividade e Previsibilidade.

1.4. Objectivos do ISCED-Benguela

O Instituto Superior de Ciências da Educação de Benguela (ISCED-Benguela) tem como objectivo principal formar quadros com elevado nível de competências académicas e investigativas no ramo da educação. Estes profissionais são preparados para responder eficazmente às demandas do sistema educativo nacional, contribuindo para a melhoria contínua da qualidade do ensino em Angola. A formação oferecida pelo ISCED-Benguela é rigorosa e abrangente, garantindo que os graduados possuam as habilidades necessárias para enfrentar os desafios contemporâneos no campo da educação.

Assim, constituem objectivos principais do ISCED-Benguela focalizam os quatro eixos principais:

- i. *Formar quadros qualificados e promover a excelência académica:* organizar e ministrar cursos de licenciatura, mestrado e doutoramento, bem como outras formações não conferentes de grau, assegurando uma instrução académica sólida nos domínios técnico, pedagógico, científico, ético, cívico e cultural, em conformidade com os padrões de qualidade do ensino superior em Angola.
- ii. *Desenvolver investigação científica e promover a inovação:* realizar investigação orientada para o desenvolvimento tecnológico, a inovação e a valorização do conhecimento pedagógico e científico, promovendo a sua difusão, transferência e aplicação prática para o desenvolvimento progressivo do sistema de educação e ensino, visando contribuir para o progresso social e económico.
- iii. *Reforçar a extensão universitária e a integração comunitária:* contribuir para o desenvolvimento local e nacional através da extensão universitária, da prestação de serviços à comunidade e da valorização do património cultural e identitário angolano, com base em estudos sobre o contexto educativo local e nacional.

- iv. *Dinamizar a cooperação, a mobilidade e a internacionalização*: estabelecer parcerias e intercâmbios com instituições congêneres nacionais e estrangeiras, fomentar a mobilidade académica de docentes, estudantes e investigadores, e promover a aproximação entre os povos no âmbito da ciência, da cultura e da educação.

1.5. Estrutura organizativa do ISCED - Benguela

O ISCED-Benguela possui uma estrutura orgânica bem definida, composta por diversas unidades que garantem o funcionamento eficiente e a qualidade das suas actividades. A estrutura é organizada em cinco Departamentos de Ensino e Investigação, além de três Departamentos de Apoio, conforme descrito a seguir:

Serviços Executivos	Serviços de Apoio Agrupados	Unidades Orgânicas de Ensino e Investigação Científica e Desenvolvimento
<ul style="list-style-type: none">• Departamento dos Assuntos Académicos• Departamento de Investigação Científica, Inovação, Empreendedorismo e Pós-Graduação	<ul style="list-style-type: none">• Departamento de Apoio à Presidência• Secretaria-geral• Departamento de Recursos Humanos e Acção Social;• Departamento Jurídico e de Intercâmbio;• Departamento de Gestão da Qualidade;• Departamento de Tecnologias de Informação e Comunicação;• Biblioteca Central	<ul style="list-style-type: none">• Departamento de Ensino de Língua Portuguesa• Departamento de Ensino de Ciências Sociais• Departamento de Ensino de Ciências Exactas• Departamento de Ensino de Letras Modernas• Departamento de Ensino de Línguas e Literaturas Africanas• Centro de Investigação Científica e Desenvolvimento

Os departamentos de ensino e investigação incorporam repartições específicas relacionadas com as áreas de conhecimento dos cursos oferecidos. Esta estrutura orgânica do Instituto permite ao ISCED - Benguela operar de maneira eficaz, assegurando a qualidade do ensino, da investigação e das actividades de extensão universitária. A organização clara e funcional dos departamentos facilitam a coordenação das actividades e a implementação das políticas institucionais, contribuindo para o cumprimento da missão e dos objectivos do ISCED - Benguela no período de vigência do PDI 2023-2027.

O ISCED - Benguela possui uma estrutura organizacional bem definida, que assegura a eficiência e a qualidade das suas actividades. A estrutura é composta por diversas unidades orgânicas, cada uma com funções específicas que contribuem para o cumprimento da missão institucional, por via do seguinte organograma institucional:

5. Consolidar a confiança dos estudantes, docentes, parceiros e sociedade na missão e nos resultados do ISCED-Benguela como instituição pública de referência no ensino superior em Angola.

O ISCED-Benguela adopta um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) baseado em princípios de melhoria contínua, participação colectiva e responsabilização funcional. O modelo organiza-se em quatro níveis de actuação e responsabilidade, visando assegurar a eficácia, eficiência e conformidade dos processos com os normativos nacionais e internacionais aplicáveis ao ensino superior.

Nível 0 – Direcção de topo (Validação Estratégica)

Responsável pela definição da política da qualidade, pelo alinhamento estratégico do SGQ com a missão institucional e pela tomada de decisões críticas com base em evidências. Assume a liderança e o compromisso com a qualidade em todos os níveis da organização.

Responsável: Órgão Singular de Gestão do ISCED-Benguela

Inclui: membros do Conselho Direcção

Atribuições:

- Homologar políticas e decisões estratégicas do Comité de Qualidade (CQ);
- Assegurar os recursos necessários à implementação do SGQ;
- Garantir a articulação entre a qualidade, a missão institucional e a gestão do Instituto.

Nível 1 – Coordenação Geral, Planeamento e Supervisão

Assegura a coordenação transversal do SGQ, o planeamento estratégico das acções de qualidade, o acompanhamento das metas e a supervisão da conformidade com os requisitos normativos e regulatórios internos e externos.

Responsável: Departamento de Gestão da Qualidade (DGQ)

Inclui: Chefes de secção do DGQ, técnicos, Comissões *ad-hoc*.

Funções principais:

- Preparar e supervisionar o processo de avaliação institucional interna;

- Propor processos, procedimentos e instrumentos de garantia e de monitorização da qualidade para o ensino, a investigação, a extensão e a gestão;
- Promover e divulgar a adesão às boas práticas de gestão de todos os processos e procedimentos institucionais;
- Incentivar a comunidade académica e científica do instituto a participara dos processos de avaliação interna e externa;
- Emitir pareceres sobre os relatórios de auto-avaliação;
- Divulgar os relatórios de auto-avaliação.
- Participar na elaboração dos termos de referência para os processos de auto-avaliação e avaliação externa (ADD, Avaliação PTA, avaliação dos Curso/Programas, avaliação institucional):
- Elaborar a proposta do Manual de Processos, probidade e procedimentos da instituição
- Elaborar o Plano Anual de Actividades ligadas à garantia da qualidade;
- Monitorizar o cumprimento dos requisitos normativos e institucionais;
- Monitorar a implementação dos planos de melhoria.

Nível 2 – Coordenação Técnica (Implementação Operacional)

Responsável pela aplicação prática dos procedimentos, instrumentos e metodologias do SGQ, promovendo a monitorização, recolha de dados, análise de desempenho e elaboração dos relatórios.

Responsável: Comissão Institucional de auto-avaliação

Inclui: Docentes, PTA, Estudantes, Departamento de TIC e Secretaria Geral.

Funções principais:

- Coordenar os processos de auto-avaliação e participar no processo de avaliação externa;
- Coordenar a monitorização dos planos de melhoria;
- Elaborar o relatório de avaliação institucional;
- Garantir o registo, actualização e acessibilidade da documentação do SGQ;

- Apoiar tecnicamente as Unidades Orgânicas e o Gabinete de Gestão da qualidade;

Nível 3 – Operacionalização interna (Unidades Executoras)

Constituída pelas unidades académicas, administrativas e técnico-científicas que executam, no quotidiano institucional, os procedimentos definidos, assegurando o cumprimento dos padrões de qualidade nos serviços prestados.

Responsável: Chefes das Unidades Orgânicas, dos Serviços Executivos, Agrupados e de Apoio.

Inclui: Comissões específica de auto-avaliação (ao nível de cursos, programas) e Coordenação dos cursos.

Funções principais:

- Realizar a auto-avaliação interna;
- Elaborar relatórios periódicos sobre o desempenho da qualidade;
- Monitorizar a implementação dos planos de melhoria.

3. Propriedade e Gestão da Informação

O ISCED-Benguela detém a titularidade institucional sobre toda a informação, em formato físico e digital, produzida ou gerida no âmbito das suas actividades académicas, científicas e administrativas, reservando-se o direito de a administrar directamente ou de delegar essa responsabilidade às unidades orgânicas ou funcionais competentes, nos termos das políticas internas de gestão da informação e da legislação aplicável.

Os Gestores de Informação são designados para assegurar:

- Integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados;
- Conformidade com as normas legais e éticas;
- Monitorização dos controlos tecnológicos, físicos e procedimentais.

Todos os colaboradores são considerados utilizadores de informação e devem cumprir as regras estabelecidas, sob pena de responsabilização disciplinar, civil ou penal, conforme aplicável.

4. Cultura de Qualidade e Melhoria Contínua

O SGQ do ISCED-Benguela assenta-se em práticas participativas e no modelo de melhoria contínua baseado no ciclo PDCA (*Plan-Do-Check-Act*). Este ciclo orienta a instituição a planear (Plan) com base em objectivos claros e normas definidas, executar (Do) as acções planeadas com envolvimento de todos os sectores, verificar (Check) os resultados através de avaliações, auditorias e indicadores, e actuar (Act) com base nas evidências e no plano de melhorias, promovendo correcções e melhoria contínua dos processos e práticas institucionais, em cada um dos níveis de intervenção.

Ao integrar a participação activa de docentes, técnicos e estudantes, o ISCED-Benguela reforça uma cultura de qualidade partilhada e dinâmica. Para garantir a eficácia do SGQ são adoptados os seguintes *instrumentos e práticas de suporte*:

- Formação contínua sobre qualidade, normas e processos;
- Relatório Anual da Qualidade, submetido ao Conselho de Direcção;
- Círculos Internos de Qualidade, com participação de docentes, pessoal técnico administrativo e estudantes;
- Plano de Auditoria/Monitoria Interna, com relatórios e planos de melhoria;
- Sistema de registo de não conformidades, incidentes e sugestões.

5. Responsabilidade e Compromisso

Todos os membros da comunidade do ISCED-Benguela têm responsabilidades no âmbito do SGQ, devendo:

- Cumprir os procedimentos e orientações definidos;
- Reportar irregularidades ou oportunidades de melhoria;
- Cooperar activamente nos processos de avaliação e monitoria.

O incumprimento consciente das práticas de qualidade poderá resultar em sanções disciplinares, de acordo com a gravidade da infracção e os normativos institucionais vigentes.

6. Disposições Finais

O presente modelo é revisto periodicamente pelo Comité da Qualidade, devendo ser amplamente divulgado e aplicado em toda a estrutura institucional. A sua eficácia depende do envolvimento activo e responsável de todos os sectores do ISCED-Benguela.