

**28 - 05 | 2025****ANÁLISE DA QUALIDADE DE EDUCAÇÃO NAS INSTITUIÇÕES DO ENSINO SUPERIOR EM MAPUTO****Analysis of the quality of education in higher education institutions in Maputo****Análisis de la calidad de la educación en las instituciones de educación superior de Maputo****Obadias Benjamin Machine¹ | Quentino Agostinho Razão² |
Cornélio Abdul Mussá³**¹Mestre, Universidade São Tomás de Moçambique, Moçambique, <https://orcid.org/0000-0001-2345-6789>, machine.obadias@gmail.com²Mestre, Universidade São Tomás de Moçambique, Moçambique, <https://orcid.org/0009-0007-6992-0904>, fam.razao7@gmail.com³Professor Doutor, Universidade Pedagógica de Maputo, Moçambique, <https://orcid.org/0000-0002-4579-5391>Autor para correspondência: machine.obadias@gmail.com

Data de recepção: 25-06-2025

Data de aceitação: 01-07-2025

Data da publicação: 10-12-2025

Como citar este artigo: Machine, O. B.; Razão, Q. A. & Mussá, C. A. (2025). *Análise da qualidade de Educação nas Instituições do Ensino Superior em Maputo*. ALBA – ISFIC Research and Science Journal, 1(10), pp. 299-316. <https://alba.ac.mz/index.php/alba/issue/view/13>**RESUMO**

Este artigo científico tem como objectivo global fazer a análise da qualidade de educação nas instituições do ensino superior A, B e C em Maputo. Assim como mostrar a fundamental importância da busca de conhecimento fundamentado na área ou curso escolhido para realização de uma carreira profissional. O nível superior oferece um crescimento pessoal e profissional. Quanto a metodologia, a amostra foi composta por 297 (duzentos, noventa e sete) pessoas estudantes matriculados em formação nas três IES A, B e C em Maputo, a análise interpretativa que teve o apoio de dois aspectos fundamentais, ou seja, nos resultados alcançados no estudo, na fundamentação teórica e na experiência pessoal (estudante). No programa estatístico SPSS, versão 16, cuja informação foi compilada usando o Excel e word, apoiando-se na elaboração de gráficos. Em relação aos resultados

na IES A estudantes inqueridos, 70,7% responderam que não existem e possui equipamentos modernos e suficientes, contra 29,3%, que responderam que sim, aos estudantes sobre a IES B oferece uma Biblioteca actualizada e número de livros suficiente capaz de atender às necessidades dos estudantes, e terá possui bom apelo visual (limpa, arejada, fácil acesso) na instituição, 69,7% disseram “não” e os restantes 30,3% responderam “sim”. Os resultados obtidos, mostram que 27,3% dos inquiridos afirmaram que “não”, têm a IES C demonstra interesse em resolvê-lo, 72,7% afirmou que “sim”. A IES A, aos estudantes durante ao seu processo de formação, 61,6% dos inquiridos, responderam "sim", contra 38,4%, o que responderam "não", discordando a questão. IES B dos estudantes inquiridos, 58,6% responderam “não” recebiam e obtêm um atendimento imediato, outrossim 73.3% dos inquiridos disse “sim”, sentia-se bem.

IES C aos estudantes do C tem como prioridade o interesse dos estudantes, 30,3% destes responderam “não”, a mesma não tem como prioridade o interesse dos estudantes contra 69,7% responderam que “sim”. Quanto a conclusão a qualidade de educação nas instituições do ensino superior A, B e C, em Maputo quando for alta a qualidade de ensino permite gerar impactos na motivação e no engajamento dos estudantes universitários que possa permitir que seja maior procura por esta IES, e gerando maiores ganhos económicos.

Palavras-chave: Qualidade de Educação, Instituições de Ensino Superior, Satisfação, Gestão de Qualidade e Modelos.

ABSTRACT

This scientific article has the overall objective of analyzing the quality of education in higher education institutions A, B and C in Maputo. As well as showing the fundamental importance of the search for knowledge based on the area or course chosen to carry out a professional career. The upper level offers personal and professional growth. As for the methodology, the sample consisted of 297 (two hundred, ninety-seven) students enrolled in training at the three HEIs A, B and C in Maputo, the interpretive analysis was supported by two fundamental aspects, that is, the results achieved in the study, in the theoretical foundation and in personal experience (student). In the statistical program SPSS, version 16, whose information was compiled using Excel and word, relying on the elaboration of graphs. Regarding the results in HEI A students surveyed, 70.7% answered that it does not exist and has modern and sufficient equipment, against 29.3%, who answered yes, to students on IES B offers an updated library and number of books enough capable of meeting the needs of students, and will have good visual appeal (clean, airy, easy access) in the institution, 69.7% said “no” and the remaining 30.3% answered “yes”. The results obtained show that 27.3% of respondents said “no”, have HEI C show interest in solving it, 72.7% said “yes”. HEI A, to students during their

training process, 61.6% of respondents answered “yes”, against 38.4% who answered “no”, disagreeing with the question. HEI B of the students surveyed, 58.6% answered “no” they received and obtain immediate assistance, and 73.3% of respondents said “yes”, and they felt fine. HEI C students has the interest of students as a priority, 30.3% of these answered “no”, the same does not have the interest of students as a priority against 69.7% answered “yes”. As for the conclusion of the quality of education in higher education institutions A, B and C, in Maputo, when the quality of education is high, it can generate impacts on the motivation and engagement of university students that may allow greater demand for these HEIs, and generating greater economic gains.

Keywords: Quality of Education, Higher Education Institutions, Satisfaction, Quality Management and Model

RESUMEN

Este artículo científico tiene como objetivo general analizar la calidad de la educación en las instituciones de educación superior A, B y C de Maputo. Además de mostrar la importancia fundamental de buscar conocimientos en función del área o carrera elegida para desarrollar una carrera profesional. El nivel superior ofrece crecimiento personal y profesional. En cuanto a la metodología, la muestra estuvo compuesta por 297 (doscientos noventa y siete) estudiantes matriculados en formación en las tres IES A, B y C de Maputo, el análisis interpretativo se apoyó en dos aspectos fundamentales, es decir, los resultados alcanzados en el estudio, la base teórica y la experiencia personal (estudiante).

En el programa estadístico SPSS, versión 16, cuya información fue compilada mediante Excel y Word, apoyado en la creación de gráficos. Respecto a los resultados en la IES A, el 70,7% de los estudiantes encuestados respondió que no existe y cuenta con equipamiento moderno y suficiente, contra un 29,3% que respondió que sí. Respecto a la opinión de los estudiantes sobre que la IES B ofrece una Biblioteca actualizada y con

suficiente cantidad de libros capaces de satisfacer las necesidades de los estudiantes, y tendrá un buen atractivo visual (limpio, aireado, de fácil acceso) en la institución, el 69,7% respondió “no” y el 30,3% restante respondió “sí”. Los resultados obtenidos muestran que el 27,3% de los encuestados respondió “no”, el IES C muestra interés en resolverlo, el 72,7% respondió “sí”. En la IES A, a los estudiantes durante su proceso de formación, el 61,6% de los encuestados respondió “sí”, contra un 38,4% que respondió “no”, estando en desacuerdo con la pregunta. Del alumnado encuestado en la IES B, el 58,6% respondió “no” y recibió y obtuvo ayuda inmediata, mientras que el 73,3% de los encuestados dijo “sí”, se sintió bien. La IES C tiene como prioridad el interés de los estudiantes para los alumnos C, de los cuales un 30,3% respondió “no”, no tiene como prioridad el interés de los estudiantes frente a un 69,7% que respondió “sí”. En cuanto a la conclusión, la calidad de la educación en las instituciones de educación superior A, B y C de Maputo, cuando la calidad de la enseñanza es alta, puede generar impactos en la motivación y el compromiso de los estudiantes universitarios, lo que puede permitir una mayor demanda de estas IES y generar mayores ganancias económicas.

Palabras clave: Calidad de la Educación, Instituciones de Educación Superior, Satisfacción, Gestión y Modelos de Calidad.

Contribuição de autoria (por autor):

Obadias Benjamim Machine: foi responsável pela concepção da ideia principal, pela revisão literária, e análise dos dados e redigiu a primeira versão desta pesquisa.

Obadias Benjamim Machine: responsável pela preparação e aplicação dos instrumentos de recolha de dados no INSS, compilação, análise dos dados e redigiu a primeira versão desta pesquisa.

Quentino Agostinho: responsável pela coordenação da autoria, revisor e tradutor de termos básicos aplicados nesta pesquisa.

Cornélio Abdul Mussá: responsável pelo aconselhamento e segurança da pesquisa, revisor e fez a correção do artigo.

INTRODUÇÃO

O presente artigo tem como objectivo principal analisar a qualidade da educação nas instituições de ensino superior A, B e C, em Maputo, evidenciando a importância da aquisição de conhecimento sólido na área ou curso escolhido para o desenvolvimento de uma carreira profissional. Destaca-se ainda que a educação superior contribui significativamente para o crescimento pessoal e profissional dos estudantes.

Segundo da Silva & Vieira (2024), a qualidade da educação pode ser compreendida como um fenómeno complexo que integra insumos, processos e resultados, incluindo recursos humanos e materiais, práticas pedagógicas, currículo e meios de aprendizagem, assim como os resultados alcançados pelos estudantes em termos de aprendizagem, competências e inclusão e o impacto social e educacional decorrente.

O período compreendido entre 1990 e 2010/17 caracteriza-se pela revisão da Constituição da República de Moçambique, em 1990. Antes desta data, o ensino superior era inteiramente gerido pelo Estado e estruturado com base na planificação centralizada. Contudo, a entrada em vigor da

nova Constituição, aliada à abertura do país à economia de mercado, permitiu a criação de um novo cenário, no qual entidades privadas passaram a poder estabelecer Instituições de Ensino Superior (IES) em Moçambique (Taímo, 2010, p.5).

Um marco importante neste período foi a institucionalização da entrada de atores privados no ensino superior em 1993, através da aprovação da 1.^a Lei do Ensino Superior, nº 1/93, de 24 de Junho, embora sem regulamentação detalhada. Com esta lei, pessoas colectivas de direito privado como associações, sociedades, fundações ou cooperativas adquiriram autorização legal para criar instituições de ensino superior.

Em Moçambique, a concorrência no mercado de ensino superior representa um desafio constante para as IES, que necessitam estabelecer relações duradouras com os estudantes. Com a liberdade de escolha dos clientes, as instituições privadas em Maputo sentiram a necessidade de melhorar a sua postura face às políticas de preço e às campanhas agressivas das concorrentes, evitando a perda de estudantes e a consequente diminuição da receita média e total.

A nível global, três modelos de qualidade na educação superior têm sido debatidos: o modelo ideal weberiano de educação

tradicional, o modelo de educação superior neoliberal e a norma ISO 9001. Observando o contexto moçambicano, verifica-se que muitos graduados, ao serem inseridos no mercado de trabalho local ou internacional, enfrentam os desafios de uma oferta globalizada e competitiva de serviços das IES.

No que respeita aos modelos de gestão da qualidade na educação superior, destacam-se exemplos internacionais: o SINAES no Brasil, a A3ES em Portugal e o SINAQES em Moçambique. Estes modelos procuram estabelecer sistemas de avaliação da eficiência e da qualidade da educação. A análise destes referenciais permitiu ao pesquisador compreender melhor o tema e a sua aplicação prática no contexto global e local. Para a elaboração da questão de pesquisa, os autores fundamentaram-se nestes referenciais e em contribuições teóricas recentes sobre gestão e avaliação da qualidade no ensino superior.

Para Almeida et al. (2021), a neoliberalização do ensino superior traduz-se numa transformação das políticas avaliativas da educação na universidade, Parruque & Sapane (2023), a qualidade da educação está directamente ligada à implementação da avaliação institucional e De acordo com Gomes (2024), PBL enfatiza o envolvimento

activo dos estudantes na resolução que mais se aproximam ao título.

Deste modo, a questão de investigação que fundamenta o desenvolvimento do presente artigo centra-se na seguinte problemática: Qual é a importância da qualidade da educação nas instituições de ensino superior A, B e C em Maputo? De forma mais específica, procura-se responder à questão: Quais são os factores que contribuem para a qualidade da educação nestas instituições?

A escolha deste tema prende-se com a experiência do pesquisador, que desde 2014 tem actuado como docente no ensino superior, leccionando disciplinas como Métodos de Estudo, Introdução à Metodologia de Pesquisa e Metodologias de Investigação Científica. Paralelamente, os pesquisadores têm participado como membro de júri (supervisor e oponente), deparando-se com estudantes que enfrentam dificuldades na aplicação e integração do conhecimento científico adquirido ao longo da formação.

O presente estudo tem como objectivo geral analisar a qualidade da educação nas instituições de ensino superior A, B e C em Maputo, sendo os objectivos específicos:

1. Identificar as estratégias de qualidade de educação implementadas pelas IES A, B e C, que visam formar indivíduos

capazes de pensar criticamente, resolver problemas e inovar;

2. Descrever os aspectos que contribuem para o nível de satisfação dos estudantes face à qualidade dos serviços educativos prestados;
3. Verificar os instrumentos utilizados pelas IES A, B e C para medir a satisfação e aferir a qualidade da educação;
4. Avaliar os benefícios resultantes da qualidade da educação nas referidas instituições.

Teoria da Qualidade Antecipatória na Educação Superior (TQAE)

Contributo inédito: qualidade baseada na previsão automatizada de falhas e necessidades

Inspirado no conceito de **qualidade antecipatória** (Fogarty, 2022), este avanço propõe:

- 🧩 Sistemas inteligentes capazes de prever lacunas de aprendizagem, riscos administrativos ou problemas de retenção antes de ocorrerem.
- 🧩 Substituição da lógica reactiva por uma governança preditiva da qualidade.

🚩 Algoritmos que cruzam indicadores de desempenho académico, envolvimento estudantil, equidade, carga didáctica e padrões de participação.

Este contributo representa uma mudança de paradigma: da garantia da qualidade para a inteligência da qualidade.

O estudo apresenta um avanço teórico relevante ao adaptar modelos de gestão da qualidade às IES moçambicanas, integrando factores críticos como infraestrutura, atendimento, gestão escolar, tecnologia e práticas pedagógicas com os sete princípios da qualidade: foco no cliente, liderança, envolvimento das pessoas, abordagem por processos, decisão baseada em evidências, melhoria contínua e gestão de relacionamento. A implementação deste referencial permite otimizar a qualidade do ensino, aumentar a competitividade institucional e fortalecer a retenção e fidelização dos estudantes. Adicionalmente, oferece uma base para futuras pesquisas e evidencia impactos sociais e nas políticas públicas, ao promover empregabilidade sustentável, redução de desigualdades, inovação social e desenvolvimento comunitário, consolidando o papel das IES como agentes transformadores da sociedade moçambicana.

ENQUADRAMENTO TEÓRICO

De acordo com Bobe & Teklay (2025), a integração da Teoria do Controlo da Qualidade em sistemas de gestão organizacional transforma práticas de monitorização e melhoria em instrumentos de governança e adaptação institucional. Esta abordagem contemporânea valoriza não apenas a deteção e correção de falhas, mas também a prevenção, a melhoria contínua e a criação de valor sustentável, promovendo resiliência e inovação nos processos organizacionais.

Originalmente concebida para contextos industriais, a teoria é atualmente reinterpretada e aplicada a serviços, educação e gestão pública, evidenciando a sua relevância na avaliação de desempenho, no controlo de processos e na implementação de práticas de excelência. Assim, a qualidade é compreendida como um elemento estratégico que articula processos operacionais, gestão institucional e resultados de longo prazo, consolidando a sua importância para académicos e profissionais da área.

A Teoria do Controlo da Qualidade - Joseph M. Juran, chama atenção as Instituições de Ensino Superior para a questão da formação de quadros com qualidade, que quando colocados no mercado de trabalho apresentam um bom desempenho, que garantam a satisfação das empresas e com

ausência de deficiências, porém demonstrando competências alinhadas as exigências do mercado quer nas Instituições Publicas ou Privadas.

O pesquisador quanto a teoria Diagrama de Causa e Efeito, olhando para a situação actual nas Instituições de Ensino Superior em Maputo com relação aos estudantes formados e colocados no mercado de emprego pressupõe que, a IES não se preocupa em dar continuidade nos pós formação no que tange a sua monitoria, só assim é que podemos descobrir os factores que resultam em uma situação indesejada no processo de formação.

Teoria da Avaliação da Qualidade do Ensino Superior (CNAQ) - Dar resposta aos imperativos de melhoria da qualidade do ensino em geral e do ensino superior em particular, através da actualização do SINAQES no quadro da evolução do conhecimento sobre educação e garantia de qualidade, tornando-o cada vez mais exequível e eficiente para assegurar que no país apenas funcionem instituições de ensino superior que ofereçam serviços de ensino, investigação e extensão de qualidade;

Os pesquisadores quanto a Teoria da Avaliação da Qualidade do Ensino Superior (CNAQ), legislação vigente em Moçambique aplicado para as Instituições do Ensino Superior permite-nos perceber de uma forma

geral que faz analisa as instituições, os cursos e o desempenho dos estudantes durante o processo de formação.

Das 3 (três) teorias supracitadas elencamos a Teoria de Diagrama de Causa e Efeito e a Teoria de Avaliação da Qualidade do Ensino Superior (CNAQ) porque esta voltados para a melhoria da qualidade da educação nas Instituições do Ensino Superior com o propósito do Diagrama de Causa e Efeito permite descobrir os factores que resultam em uma situação indesejada nas IES. Por ser uma representação visual, ele auxilia a equipe a chegar nas causas-raiz que diminuam a produtividade nas IES.

Quanto a segunda Teoria de Avaliação da Qualidade do Ensino Superior (CNAQ) permite criar um processo sistemático avaliação de qualidade, o processo de identificação e resolução de problemas fica mais ágil e assertivo e, assim, os eventuais impactos negativos são reduzidos. Trata-se de um sistema que serve para auxiliar na elaboração dos formulários, na implementação, documentação e organização de avaliações de desempenho editorial.

Para o pesquisador chama a razão no que refere as Instituições de Ensino Superior em Maputo, considera ainda que a qualidade da educação seja algo implícito aos produtos, serviços e processos, dependendo da

percepção e aceitação das pessoas, a IES precisa identificar, o que deve ser feito para que os formandos e empregadores tenham um desempenho favorável quanto à qualidade da educação, do que lhes é oferecido nestas IES's em Maputo.

Gestão da qualidade

Para Charlot (2021), a qualidade da educação configura-se como um conceito complexo e ambíguo, mas essencial, surgido em resposta às reformas educacionais internacionais e às demandas da globalização. Nesse contexto, qualidade não se limita ao desempenho académico, abrangendo igualmente a dimensão social e a justiça educativa, entendendo-se a educação como um instrumento de cidadania, inclusão e promoção da equidade social. No meio educacional termo qualidade educativa está diretamente ligado ao problema de equidade. Para o pesquisador desta tese, percebe que provavelmente as IES's ao aplicarem as ferramentas da qualidade como meios que, poderão facilitar a resolução de problemas que possam interferir no bom desempenho de um processo, produto ou serviço e, possibilitam a melhoria do processo, logo, permitem as organizações identificar a causa de um problema e desta forma tomar decisões para a sua resolução.

Qualidade na educação superior

Para Loiola & Natha (2023), a qualidade no ensino superior consiste na implementação de processos estruturados de garantia e avaliação institucional. Segundo estes autores, a qualidade manifesta-se através de mecanismos que favorecem a autoavaliação, o ajustamento organizacional e a melhoria contínua tanto da formação académica quanto da gestão institucional.

Para os pesquisadores percebe-se que os indicadores de qualidade servem para que a IES tenha uma visão mais realista e abrangente dos resultados advindos dos processos utilizados. Nesse sentido, consegue-se identificar padrões, problemas e até mesmo forças do processo de ensino e aprendizagem. Por meio dessas informações, os membros de Direcção destas IES podem tomar decisões com o objectivo de melhorar o nível de qualidade dos seus produtos e serviços, de forma mais equilibrada com os custos e investimentos. Isso quer dizer que IES poderão investir melhor na aplicação dos recursos humanos, materiais, financeiros mercadológicos e tempo.

Os Filósofos e Pensadores Moçambicanos Professores Doutores Danaciano, Castiano e Ngoenha

O Plano Estratégico do Ensino Superior 2012-2020 (2012, p. 1), aponta como áreas estratégias a Qualidade, expansão e acesso, Gestão e democraticidade, Financiamento e infraestruturas, Governação, regulação e fiscalização, Ensino, investigação e serviços e acções transversais e a Internacionalização e integração regional. Para o Ministério da Educação de Portugal (2023), o sistema educativo compreende um conjunto estruturado de instituições, modalidades e mecanismos de ensino sejam públicas, privadas ou cooperativas responsáveis por assegurar o direito à educação, promovendo uma formação contínua orientada ao desenvolvimento integral da personalidade, ao progresso social e à consolidação da democratização na sociedade.

Para o pesquisador considera que em Moçambique nas Universidades Privadas e Publicas, percebe-se que os estudantes estratégicos, proactivos e participativos são aquelas que desenvolvem as suas competências (conhecimento, habilidades e atitudes), razão pela qual a maior parte deles quando vão ao mercado de trabalho tem a *chance* de integrar rapidamente e aproveitando oportunidades mais bem remuneradas.

Curimenha (2020), em contexto angolano recente, a expansão do ensino privado surgiu como resposta à limitação do setor público em suprir a crescente procura por educação. A criação das primeiras escolas privadas é compreendida como uma estratégia de mercado, oferecendo alternativas de acesso educativo, sobretudo em regiões onde o sistema público se mostrava insuficiente ou ineficaz.

Segundo Lussuamo e Futi (2023), a avaliação da qualidade da educação superior deve ir além dos padrões académicos internos, incluindo a relevância social das instituições. Isso envolve a capacidade das IES de formar profissionais com competências alinhadas às exigências do mercado de trabalho, contribuir para o desenvolvimento comunitário e fomentar a inclusão, a inovação e a responsabilidade social. A realidade aqui realçada acontece em todos os níveis de ensino incluindo o ensino superior. Segundo Curimenha (2020), o processo de neoliberalização do sistema educativo angolano demonstra que a educação se tornou um dos primeiros sectores a perder a sua autonomia, devido a intervenções externas, políticas de privatização e pressões de mercado, resultando na subordinação do projeto educativo a interesses económicos e financeiros em detrimento das necessidades

sociais e pedagógicas. Assim, propõem o repensar do sistema educacional moçambicano na sua globalidade e em consonância com a realidade do e ao tecido social, extrapolando o círculo do governo e dos doadores internacionais.

Para o pesquisador desta tese percebe que a qualidade da educação nas IES's em Moçambique da leitura feitas e a respectiva percepção, existem vários espetos que precisam de serem trabalhados para atingir-se a excelência dos vários modelos da qualidade preconizados por vários pensadores ou e investigadores sobre esta matéria. O Governo de Moçambique, Instituições de Ensino Superior (IES), as Empresas e Instituições do Estado e a Sociedade Civil estejam envolvidos activamente no processo de tomada de decisão, processo de monitoria e avaliação da qualidade de educação e a respectiva resolução dos problemas das comunidades através do conhecimento científico, no que se refere a ensino, pesquisa e extensão, tendo em conta a prática real de Moçambique.

Olhando para o ensino superior em Moçambique percebe-se que os graduados saídos destas IES, podemos assumir que a maior parte não apresenta requisitos suficientes para fazerem fácil a inserção no mercado de trabalho, dadas as suas

competências adquiridas não coadunam com as exigências das empresas.

MATERIAIS E MÉTODOS

O estudo adoptou uma abordagem aplicada, orientada para a resolução de um problema concreto: analisar o impacto do ensino superior na empregabilidade dos estudantes das IES A, B e C, em Maputo. A investigação procurou gerar conhecimento utilizável na prática institucional, considerando as percepções e interesses de estudantes, coordenadores e directores de curso.

Optou-se por um desenho metodológico múltiplo, integrando componentes descritivos, exploratórios, analíticos e transversais. De acordo com Silva & Rocha (2024), a pesquisa descritiva permite caracterizar fenómenos e populações, bem como identificar relações entre variáveis, adequando-se ao objectivo de compreender como diferentes factores académicos influenciam a empregabilidade.

Ramos & Mazalo (2024), definem a abordagem metodológica como o plano estratégico que orienta a investigação, determinando como métodos, procedimentos e técnicas são aplicados para recolher e analisar dados de forma coerente com os objectivos do estudo. Foi adoptada uma

estratégia mista: a abordagem quantitativa permitiu quantificar opiniões, percepções e padrões a partir de variáveis numéricas, enquanto a abordagem qualitativa possibilitou captar significados, experiências e interpretações não traduzíveis em números. Esta combinação aumentou a profundidade analítica e permitiu triangulação dos resultados.

Segundo Ampla (2023), população ou universo compreende todos os elementos com características de interesse para o estudo, enquanto amostra é um subconjunto representativo dessa população. A população incluiu estudantes do 1.º ao 4.º ano das IES A, B e C, públicas e privadas, totalizando 219.924 matriculados em 2020. A amostra foi composta por 297 participantes, incluindo estudantes, docentes e gestores académicos com, pelo menos, seis meses de experiência institucional. Estudantes das áreas de Agricultura, Business School e Ética foram excluídos por não cumprirem os critérios definidos.

A recolha de dados integrou triangulação metodológica: questionários estruturados com perguntas fechadas (escala Likert) e abertas; observação directa e indirecta de comportamentos, práticas institucionais e condições estruturais; e história de vida de estudantes e docentes, para captar trajectórias

académicas e percepções individuais sobre a empregabilidade.

Conforme “Pesquisa e Integridade Científica” (Fórum de Ciências Humanas, 2023), assegurou-se voluntariedade, consentimento informado, anonimato e confidencialidade, respeitando valores culturais e minimizando danos emocionais ou sociais decorrentes da participação.

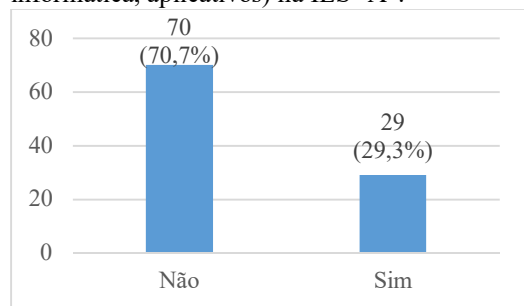
Rodrigues, Farina & Florian (2024) definem a análise de dados como o processo de organização, processamento e interpretação de dados brutos para gerar informação relevante, identificar padrões e apoiar decisões. A componente quantitativa foi analisada no SPSS (v.16.0) com estatísticas descritivas, análises cruzadas e gráficos em Excel. A vertente qualitativa utilizou análise temática e interpretativa, com codificação manual sustentada nos resultados empíricos, fundamentação teórica e experiência directa do investigador.

A pesquisa cumpriu integralmente os critérios de coerência metodológica, consistência de instrumentos e técnicas, originalidade na formulação do problema e objectividade na interpretação dos resultados, seguindo as três fases clássicas da investigação: decisória, construtiva e de redacção.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise dos resultados consistiu na interpretação e discussão dos dados recolhidos junto de uma amostra de 297 (duzentos e noventa e sete) participantes. Durante a discussão, foram consideradas tanto as implicações específicas de cada conjunto de dados como as conclusões gerais decorrentes da pesquisa. No âmbito do presente estudo sobre a qualidade da educação nas instituições de ensino superior A, B e C, em Maputo, a partir das tabelas produzidas é possível inferir os seguintes

Gráfico 1: Dimensão – Tangibilidade: Existência possui equipamentos modernos e suficientes para atender aos estudantes (data show, equipamento de informática, aplicativos) na IES "A".



Fonte: Adaptado pelos Autores do artigo 2023

A análise dos dados evidencia uma predominância marcada de respostas negativas, uma vez que 70,7% dos participantes referem não possuir a característica, experiência ou percepção em avaliação, ao passo que apenas 29,3% indicam o contrário. Esta discrepância demonstra que, no contexto estudado, a maioria dos inquiridos não reconhece ou não experiencia o elemento analisado, o que pode

revelar limitações de natureza estrutural ou operacional na prestação do serviço.

Segundo Adzinyo e colaboradores (2024), a dimensão da Tangibilidade diz respeito aos elementos físicos ou materiais que permitem aos clientes ou utilizadores perceberem a existência e o profissionalismo do serviço, nomeadamente através da aparência das instalações, dos equipamentos, do pessoal, dos materiais de comunicação e de outros artefactos físicos associados ao serviço.

Deste modo, os resultados sugerem a necessidade de fortalecer os indicadores tangíveis do serviço, dada a sua relevância na formação da confiança e na satisfação dos utilizadores. A discrepância observada pode ainda reflectir um possível desalinhamento entre as expectativas dos participantes e as condições efectivamente disponibilizadas, comprometendo tanto a imagem institucional como a qualidade percebida.

Tabela 1: Dimensão – Confiabilidade: Quando o estudante tem problemas, a IES "B" demonstra interesse em resolvê-lo

	Frequência	%	Validade da %	Cumulativo da %
Validade Não	58	58.6	58.6	58.6
Sim	41	41.4	41.4	100.0
Total	99	100.0	100.0	

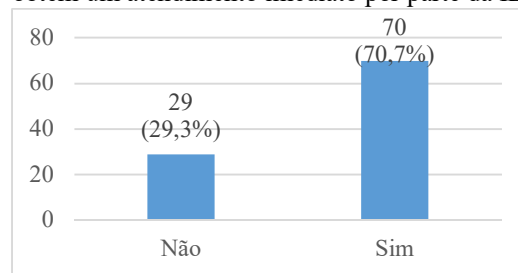
Fonte: Adaptado pelos Autores do artigo 2023

A distribuição das respostas revela que 58,6% dos participantes afirmam não possuir a característica, experiência ou percepção avaliada, enquanto 41,4% indicam o contrário. Este cenário evidencia que, embora exista uma proporção considerável de utilizadores com percepções positivas, a maioria não reconhece fiabilidade no serviço ou processo analisado. Tal configuração sugere que, apesar de alguns sinais favoráveis de cumprimento consistente do serviço, persistem fragilidades que limitam a confiança plena da maioria dos inquiridos.

De acordo com Zeithaml, Parasuraman e Berry (2022), a confiabilidade corresponde à capacidade da organização de fornecer, de forma rigorosa e consistente, o serviço prometido, garantindo o cumprimento efetivo dos compromissos assumidos.

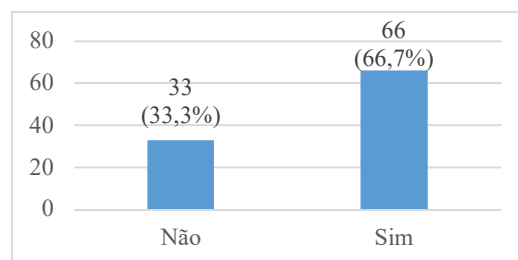
A discrepância entre percepções sugere eventuais assimetrias na experiência do serviço, insuficiências nos mecanismos de controlo ou inconsistências percebidas entre as promessas institucionais e a entrega efectiva. Pode também reflectir a existência de grupos de utilizadores com vivências distintas, influenciadas por contextos específicos ou por comunicações institucionais pouco homogéneas.

Gráfico 2: Dimensão – Confiabilidade: Os estudantes obtêm um atendimento imediato por parte da IES "C"



Fonte: Adaptado pelos Autores do artigo 2023

Gráfico 3: Dimensão – Atendimento: Os estudantes da IES "A" sentem-se seguros no processo de ensino aprendizagem devido às titulações, qualificações e experiência dos profissionais envolvidos



Fonte: Adaptado pelos Autores do artigo 2023

A análise dos resultados indica que 66,7% dos participantes reconhecem ou experienciam a característica, experiência ou percepção em avaliação, ao passo que 33,3% não a identificam. Esta predominância de respostas positivas sugere que o serviço ou processo analisado apresenta níveis satisfatórios de atendimento, reflectindo interações consistentes e suporte eficaz ao longo de todas as etapas de contacto.

Segundo Lacerda & Casagrande (2022), o atendimento compreende o conjunto de interações e serviços prestados aos clientes ou utilizadores antes, durante e após a aquisição de um bem ou serviço, visando garantir satisfação, apoio e confiança.

Em síntese, os resultados evidenciam um desempenho favorável do atendimento, demonstrando que a instituição consegue proporcionar experiências que atendem às expectativas da maioria dos participantes. Contudo, a presença de percepções negativas reforça a necessidade de acções direcionadas para assegurar uniformidade e excelência em todos os pontos de contacto.

A análise dos resultados evidencia que 70,7% dos participantes responderam afirmativamente, indicando que a maioria reconhece ou experiencia a característica, experiência ou percepção em avaliação, enquanto 29,3% responderam negativamente, revelando que uma minoria não identifica ou não vivencia o elemento em análise. Esta distribuição aponta para uma predominância clara de percepções positivas relativamente ao aspecto estudado.

De acordo com Ladhari (2023), a confiabilidade corresponde à capacidade de um serviço ser prestado de forma consistente, precisa e conforme o prometido, assegurando previsibilidade, cumprimento de prazos e execução sem erros. Trata-se de um dos pilares fundamentais da qualidade, reforçando a confiança do cliente na coerência entre o que é anunciado e o que é efectivamente disponibilizado.

Em síntese, os resultados indicam que a confiabilidade percebida é sólida, embora a

existência de respostas negativas sugira a necessidade de acções que promovam maior uniformidade e precisão em todos os pontos de contacto com os utilizadores.

Tabela 2: Dimensão – Empatia: A IES "B" tem horário de funcionamento conveniente para seus estudantes

	Frequência	%	Validade da %	Cumulativa da %
Validade Não	19	19.2	19.2	19.2
Sim	80	80.8	80.8	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Fonte: Adaptado pelos Autores do artigo 2023

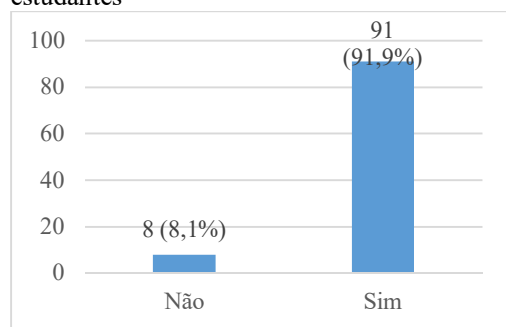
A análise dos resultados evidencia que 80,8% dos participantes reconheceram ou vivenciaram a característica em avaliação, demonstrando uma adesão significativa à prática de empatia no contexto estudado, enquanto 19,2% não a observaram. Esta predominância de respostas positivas sugere que a instituição ou serviço promove interacções atentas e sensíveis às necessidades e perspectivas dos utilizadores, reforçando a percepção de cuidado e suporte efectivo.

De acordo com Karaman et al. (2024), a empatia consiste na capacidade de compreender e responder de forma sensível às emoções e necessidades alheias, implicando atenção personalizada e acções que expressem respeito e cuidado. Os resultados indicam que a prática empática é consistente e percebida positivamente pela maioria dos participantes, constituindo um elemento

crucial para fortalecer a confiança e a satisfação dos utilizadores.

Em síntese, os dados apontam para um elevado desempenho em termos de empatia, embora a presença de uma minoria que não reconhece evidencie a necessidade de implementar estratégias que assegurem uniformidade e consistência nas práticas empáticas em todos os pontos de contacto com os utilizadores.

Gráfico 4: Dimensão – Segurança: A IES "C" tem horário de funcionamento conveniente para seus estudantes



Fonte: Adaptado pelos Autores do artigo 2023

A análise dos resultados revela que 91,9% dos participantes reconhecem ou vivenciam a característica em avaliação, indicando uma forte adesão à percepção de segurança no serviço, enquanto apenas 8,1% não a observam. Esta distribuição evidencia uma predominância clara de percepções positivas, reflectindo a eficácia das medidas institucionais de protecção e fiabilidade implementadas.

De acordo com Ighomereho et al. (2022), a segurança constitui uma das dimensões mais relevantes da qualidade dos serviços

electrónicos, sendo essencial para gerar confiança, reduzir riscos e assegurar a satisfação dos utilizadores.

Deste modo, os dados sugerem que a instituição mantém elevados níveis de segurança percebida, reforçando a credibilidade do serviço e a confiança dos participantes, embora seja necessário continuar atento às necessidades da minoria que não percebeu este atributo.

A análise comparativa realizada pelos investigadores do presente artigo científico sobre os aspectos que necessitam de melhoria nas três instituições de ensino superior (IES) “A”, “B” e “C” revelou que os factores mais críticos estão relacionados com as condições das infraestruturas, a prestação de serviços, especialmente no atendimento aos estudantes, a gestão da tecnologia, a gestão escolar e o vestuário. Estes elementos apresentam impacto negativo na qualidade do processo de ensino e aprendizagem nas referidas IES.

No contexto da qualidade da educação, a análise das dimensões como desempenho, características, confiabilidade, conformidade, durabilidade, atendimento, estética e qualidade percebida evidencia que esta envolve não apenas as condições de oferta do ensino, mas também a organização e gestão do trabalho escolar, a profissionalização dos docentes, o acesso, a permanência e o desempenho académico dos estudantes. De

forma geral, a qualidade proporcionada pelas IES qualifica uma variedade de serviços, objectos e indivíduos, refletindo diretamente no processo educativo.

CONCLUSÃO

Em conclusão, o presente artigo científico contribuiu para ampliar os conhecimentos teóricos e práticos sobre a qualidade da educação nas instituições de ensino superior A, B e C, em Maputo. Verificou-se que o primeiro objectivo específico da pesquisa foi alcançado, uma vez que as estratégias de qualidade implementadas pelas referidas instituições incluem a promoção de uma cultura de qualidade, a busca por alta performance e a manutenção de um enfoque prioritário no cliente neste caso, o estudante. Adicionalmente, constatou-se a existência de uma estratégia governamental de Moçambique para a qualidade do ensino superior, orientada pelo Conselho Nacional de Avaliação da Qualidade (CNAQ)

Assim, conclui-se que persiste um desfasamento entre as expectativas dos participantes e as condições efectivamente disponibilizadas, o que evidencia a necessidade de um reforço estratégico dos elementos tangíveis do serviço. O fortalecimento destes aspetos é essencial para

melhorar a imagem institucional e elevar a qualidade percebida pelos utilizadores.

Conclui-se que a confiabilidade do serviço apresenta fragilidades relevantes, evidenciadas pela prevalência de percepções negativas. Embora uma parte expressiva dos participantes reconheça atributos de fiabilidade, a maioria não valida essa experiência, destacando a necessidade de reforçar a consistência, a precisão e o cumprimento dos compromissos na prestação do serviço. O fortalecimento destes aspectos é essencial para consolidar a confiança dos utilizadores, alinhar expectativas e fortalecer a credibilidade institucional.

Em conclusão, os resultados indicam que a confiabilidade percebida é satisfatória para a maioria dos participantes, evidenciando a eficácia das práticas implementadas, embora haja espaço para melhorar a experiência da minoria que não reconhecem o mesmo nível de consistência e precisão.

Em conclusão, os resultados indicam que a prática de empatia é amplamente reconhecida e valorizada pelos participantes, reflectindo interações atentas e cuidadosas. Contudo, a existência de uma minoria que não a percebe reforça a necessidade de acções que garantam consistência e uniformidade nas práticas empáticas em todos os pontos de contacto com os utilizadores.

Em conclusão, os resultados indicam que a percepção de segurança é elevada, reflectindo a eficácia das medidas institucionais em garantir protecção, fiabilidade e confiança, contribuindo para a consolidação da qualidade e satisfação dos utilizadores.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- Adzinyo, G. K., & colaboradores. (2024). *Impact of reliability and tangibility dimensions on customer satisfaction in higher education sector: A case of selected universities in Ghana. International Journal of Research in Business & Social Science*, 13(2).
- Almeida, A., & Silva, Y. F. de O. (2021). *O Estado avaliador e o neoliberalismo: tensões e tendências na avaliação da educação superior. Meta: Avaliação*, 13(41).
- Amplla E. (2023). *Metodologia da Pesquisa Científica* (1.^a ed.). Amplla.
- Bobe, B. J., & Teklay, B. (2025). *Integrating total quality management and management control systems: a systematic literature review and proposed integrative framework. Journal of Accounting & Organizational Change*, 21(7).
- Charlot, B. (2021). “Qualidade da educação”: o nascimento de um conceito ambíguo. *Educar em Revista*, 37.
- da Silva, G., & Vieira da Silva, M. (2024). A qualidade da educação no contexto da política educacional. *Colóquios – Geplage*, 5.
- Fórum de Ciências Humanas, Sociais Aplicadas e Artes. (2023). *Diretrizes para a ética na pesquisa e a integridade científica*. Grupo de Trabalho de Ética em Pesquisa, FCHSSALLA.
- Gomes, C. M. (2024). *Metodologias ativas na educação: as vantagens da aplicação do método PBL. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*, 10(8).
- Ighomereho, O. S., Ojo, A. A., Omoyele, O. S., & Olabode, O. S. (2022). *From service quality to e-service quality: measurement, dimensions and model. Journal of Management Information and Decision Sciences*, 25(1).
- Karaman, F., Şahin, B. S., Şen, A. N. Y., Rashidi, M., Yilmaz, M. Ş., Kocadereli, A., & Ustaoglu, A. (2024). *Development of an empathy scale in nurses. BMC Nursing*, 23.
- Ladhari, R. (2023). *Service quality and customer trust in contemporary service environments: A multidimensional analysis. Journal of Service Theory and Practice*, 33(4).
- Lei n° 1/93, de 24 de Junho. *Regula a actividade do ensino superior na Republica de Moçambique*.
- Loiola, A., & Natha, M. (2023). Gestão e garantia de qualidade nas instituições do ensino superior: uma marcha sinuosa em busca da excelência. *Reid – Revista Electrónica de Investigação e Desenvolvimento*, 1(7).
- Parruque, A. C. & Sapane, B. M. (2023). *Avaliação institucional versus melhoria da qualidade educacional em Moçambique. Sala Oito*, 1(4).
- Ramos H. R. & Mazalo, J. V. (2024). *Metodologias de investigação científica: passos para elaboração de artigos científicos. Revista Nova Paideia – Revista Interdisciplinar em Educação e Pesquisa*, 6(2).
- Rodrigues, F., Farina, R. M., & Florian, F. (2024). *Características das análises de dados. RECIMA21 – Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1).
- Silva, R. M., & Rocha, D. P. (2024). *Metodologias contemporâneas de investigação científica*. São Paulo: Atlas.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L. L. (2022). *Understanding Service Quality and Satisfaction in Education*

and Training: A Literature Review. International Journal of Service Research, 15(4).

Portugal. Ministério da Educação. (2023). *Lei de Bases do Sistema Educativo: Âmbito e definição do sistema educativo*. Governo de Portugal.

Curimena, M. M. (2020). Educação e neoliberalismo em Angola: desafios do ensino primário. *Educação*, 45(1), e83.

Lussuamo, J. M., & Futi, X. A. da S. (2023). A qualidade académica e a relevância social do ensino superior: desafios e implicações para a formação no contexto africano.

Curimena, M. M. (2020). Educação e neoliberalismo: o crescimento da escola privada como alternativa no sistema educacional angolano. *Revista de Políticas e Gestão da Educação*, 10(3).