



Escola Superior de Enfermagem

S. José de Cluny

RELATÓRIO DE FOLLOW-UP

PROCESSO ASIGQ/14/00016

março de 2017

GLOSSÁRIO

CC – Comissão Científica

CD – Conselho de Direção

CLE – Curso de Licenciatura em Enfermagem

CTC – Conselho Técnico-Científico

DGES – Direção Geral do Ensino Superior

GC – Gabinete da Comunidade

GE – Gabinete do Estudante

GQ – Gabinete da Qualidade

GCI – Gabinete de Comunicação e Imagem

ID – Investigação e Desenvolvimento

LAE – Laboratório Avançado de Enfermagem

CPLER – Curso de Pós-Licenciatura de Especialização em Enfermagem de Reabilitação

RH – Recursos Humanos

RJIES – Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

UCs – Unidades Curriculares

INTRODUÇÃO

A Província Portuguesa da Congregação das Irmãs São José de Cluny, Entidade Instituidora da Escola Superior de Enfermagem de São José de Cluny (ESESJC), na sequência do processo de certificação do seu Sistema Interno de Garantia da Qualidade, vem proceder, de acordo com o solicitado pelo Conselho de Administração da A3ES, à apresentação de um relatório objetivo e sucinto sobre a adoção das condições referidas no relatório de avaliação, tendo em vista a conclusão do processo de certificação.

As observações e sugestões, apresentadas no relatório preliminar da CAE e na apreciação ao relatório de progresso da ESESJC, foram objeto de reflexão e intervenção ou monitorização do estado de aplicação pela ESESJC. Após uma breve abordagem às áreas de análise, abordaremos de forma mais específica os tópicos em apreço, alvo de necessidade de melhoria, com descrição da ação implementada e a indicação das evidências.

A organização do relatório segue a mesma orientação do relatório enviado pela CAE e fará uma breve abordagem aos vetores identificados para melhoria, indicando as ações desenvolvidas e as evidências.

1. SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE DA ESESJC

1.1. Definição e documentação da política institucional para a qualidade

A ESESJC tem desenvolvido o seu SIGQ com o principal objetivo de garantir que todos os processos Institucionais se desenvolvem numa cultura de qualidade e num ciclo de melhoria continua. Tem procurado através dos procedimentos e regulamentos instituídos uniformizar e orientar condutas, produzindo resultados e informação útil e relevante, que utiliza na produção de medidas efetivas para a melhoria continua das atividades que suportam o processo institucional de realização.

Durante o ano letivo 2015/2016 a ESESJC preparou a alteração dos estatutos da instituição; procedeu à construção do plano estratégico, ao alargamento do projeto educativo, ajustou a Missão e a Política da Qualidade e definiu modelos mais consistentes para a investigação e para a internacionalização. Durante o referido ano letivo não nos foi possível a aprovação nem dos estatutos nem do plano estratégico para 2017/2020, mas durante o mês de janeiro e fevereiro do ano em curso, desenvolveu-se um trabalho intensivo no sentido de ultimar a reflexão sobre o projeto da Instituição e, recebidas as orientações da Entidade Instituidora, a documentação seguiu os trâmites legais que antecedem as aprovações superiores exigidas.

Toda a documentação que suporta o SIGQ careceu de revisão e ajuste às novas orientações embora sem a celeridade desejada, dado o atraso na aprovação da documentação que orientam o funcionamento da instituição. No entanto, mesmo sem a documentação aprovada desenvolveram-se práticas que respondiam aos planos de melhoria definidos.

1.2. Ensino Aprendizagem

A avaliação do processo de Ensino Aprendizagem e a construção de planos de melhoria que respondam progressivamente às necessidades do Ensino de 1º e 2º ciclo, assim como de outros cursos lecionados na nossa instituição, tem sido uma prática orientada pelo SIGQ. A avaliação da satisfação relativas às UCs, tendo em conta os vários intervenientes no processo de ensino aprendizagem (estudantes e docentes), é a preocupação central. Todo o processo de avaliação das UCs e tratamento dos dados encontra-se informatizado, com possibilidade de produção de estatísticas semestrais que apoiam tanto os coordenadores das Unidades Curriculares e de

Curso, como o Conselho Pedagógico no desenvolvimento de reflexão com orientação para a intervenção e melhoria contínua dos processos de ensino aprendizagem (evidência: [Link Manual de Avaliação das Unidades Curriculares](#)).

Após reflexão com os Coordenadores das UCs, é elaborado o relatório da coordenação de curso contemplando uma análise SWOT e um plano de recomendações, baseado nas sugestões de melhoria apresentadas pelos vários intervenientes (estudantes e docentes). As reuniões periódicas do Coordenador de Curso com os Coordenadores das UCs preveem o planeamento das atividades e das melhorias a implementar, a monitorização e avaliação das mesmas (evidências: [Relatório do Coordenador do CLE 2015/2016](#); [Relatório do Coordenador do CPLEER 2015/2016](#)).

A elaboração, sistematização e aprovação de planos de atividades, calendários e horários, a organização das avaliações e controlo da presença do docente em sala de aula são práticas em desenvolvimento que respondem aos procedimentos instituídos.

Os protocolos, que dizem respeito aos processos de ensino aprendizagem, para além de serem avaliados através de *focus grupos*, com algumas entidades envolvidas, a fim de se identificar planos de melhoria contínua nos contextos formativos, são também avaliados através de inquéritos de avaliação da satisfação dos processos de colaboração desenvolvidos, enviados às diferentes entidades regionais, nacionais e internacionais (Anexo I – Inquérito de Satisfação às Entidades Parceiras na formação dos Estudantes da ESESJCluny).

1.3. Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível

A investigação orientada e o desenvolvimento profissional de alto nível constituem desafios que a ESESJC reconhece como prioritários, e que, o SIGQ e o próprio processo de certificação pela A3ES têm elevado.

Vislumbrando-se a consolidação deste vetor na nossa instituição, o presente relatório revela evidência de uma marcada evolução a fim de responder às recomendações da CAE. Assim, apresentamos de seguida a descrição das ações concretizadas e respetivas evidências partindo das observações/sugestões feitas pela CAE.

1.3.1. Os objetivos e o planeamento e monitorização do GIDEC não ocorrem como efetivos CAE (2016) A CAE considera que o Relatório de Progresso não é claro sobre as ações desenvolvidas. Mas subentende que foram definidos objetivos operacionais, que foram

desenvolvidos esforços de reestruturação do GIDEC, e que se estão a desenvolver esforços para efetivar a reorganização do gabinete nos termos definidos no plano estratégico. Decorrido um ciclo de avaliação, a instituição deverá produzir evidência de que os objetivos e o planeamento e monitorização do GIDEC ocorrem como efetivos.

ESESJC - Confirma-se a definição de objetivos operacionais para 2014-2016, no plano de atividades de investigação 2014-2016 (evidências: [Relatório do CTC 2014/2015](#); Anexo II – Plano de Atividades de Investigação 2014/2016).

O processo de reestruturação do GIDEC foi menos célere do que o desejável dado que a coordenadora do mesmo viu a reforma deferida antes do período espetável.

2015-2016: A monitorização da atividade científica pelo GIDEC foi naturalmente afetada pelas mudanças organizacionais, tendo sido a mesma efetuada pelo Conselho Técnico Científico da escola, do qual depende o GIDEC (evidência: [Relatório do CTC 2015/2016](#)).

2016-2017: A reorganização do GIDEC está a ocorrer. A nova comissão científica do GIDEC foi nomeada. A monitorização da atividade científica pelo GIDEC está a ocorrer, através de dois circuitos de informação já anteriormente estabelecidos na instituição: (1) informação prévia ao serviço de Recursos Humanos sobre as atividades científicas a desenvolver e (2) notificação da atividade científica já desenvolvida pelo docente/investigador através do portal interno.

Os 22 objetivos operacionais, do plano da atividade do GIDEC para 2016/2017, procuraram atingir as 5 metas definidas no mesmo plano, que incluem desde o reorganizar o GIDEC até a obtenção de financiamento para projetos. Foi discutida uma proposta de regulamento, conforme descrito em atas (evidências: Anexo III – Ata n.º 7 CC GIDEC; Anexo IV – Ata n.º 8 CC GIDEC; Anexo V – Ata n.º 9 CC GIDEC; Anexo VI – Extrato de ata n.º 50 reunião de docentes; Anexo VII – Ata n.º 51 Reunião de docentes).

1.3.2. As metas de publicações deveriam especificar a sua tipologia

CAE (2016) A CAE regista que a ESESJC afirma ter desenvolvido esforço no sentido da especificação da tipologia das publicações científicas e da sua monitorização. Decorrido um ciclo de avaliação, deverá produzir evidência da sua utilização como instrumento para a melhoria da qualidade.

ESESJC - O processo de especificação da tipologia das publicações científicas e da sua monitorização tem sido alvo de aperfeiçoamento contínuo. Foram desenvolvidas reuniões nos diferentes órgãos e gabinetes para obtenção de contributos para a redefinição desta estratégia. Implementação do registo informático das publicações no portal interno institucional, segundo

as tipologias definidas, com atribuição dos pesos de 1 a 5, conforme parecer do CTC (evidências: Anexo VII – Ata n.º 51 Reunião de docentes; [Link do registo da atividade científica \(Prof. Noélia Pimenta\)](#); [Link do registo da atividade científica \(Prof. Bruna Gouveia\)](#)).

1.3.3. Não existe referência à mobilidade dos docentes no contexto da ID

CAE (2016) A CAE sublinha que a listagem das ações concretas desenvolvidas que incluíram mobilidade, embora relevantes na demonstração da capacidade de afirmação da instituição, não são relevantes para o contexto do SIGQ. Deve ser a política de investigação e internacionalização a promover a implementação da orientação estratégica. Que modelo, que diretivas, que incentivos, que regulamentação?

ESESJC - A Política de internacionalização tem sido uma preocupação da ESESJC. Como modelo, privilegiou-se o Programa de Mobilidade Erasmus+, assim como, o apoio às autopropostas de internacionalização dos docentes que integrem atividades associadas a centros de investigação ou projetos de I&D de relevo, que potenciem o estabelecimento de parcerias no âmbito da I&D e a produção científica. Como incentivos à internacionalização na investigação, o CD faculta dispensas de tempo de serviço aos docentes para mobilidade neste domínio, bem como, atribui um apoio monetário por artigo publicado em revistas indexadas, com dispersão internacional. O Regulamento de Avaliação dos docentes também contempla a atividade científica de cariz internacional.

Com objetivos de investigação, em 2015 e 2016, 3 docentes/investigadores da ESESJC em mobilidade Erasmus+ para Universidade Católica de Valência, Espanha (investigação na área da Enfermagem de Família e Segurança do Doente) (evidência: Anexo VIII - Plano de atividades de uma docente em programa Erasmus).

Acolhimento de 9 docentes com comunicações à comunidade académica sobre a investigação desenvolvida em instituições universitárias da Europa e de 1 docente no âmbito de atividades associadas a centro de investigação internacional (evidência: Anexo IX – Plano de atividades em programa Erasmus na ESESJC).

1 docente/investigador com mobilidade anual associada a atividades em centro de investigação (CIGEV, Université de Genève) (evidência: [Link](#)).

Promoção de Escola de Verão Internacional sobre Investigação prevista para 2017, com 6 pré-inscrições de estudantes internacionais (em planeamento).

1.3.4. O grau de valorização da ID no regulamento de avaliação de desempenho não é coerente com o alheamento dos docentes. A instituição deve garantir a definição e

implementação de políticas e procedimentos capazes de assegurar a afirmação ao nível do ID e a respetiva articulação com ensino e valorização económica do conhecimento.

CAE (2016) Reconhece-se o esforço no sentido de criar condições para a realização de atividade de ID. Deve manter-se a preocupação de regulamentar e publicitar essas condições. Prevê-se, como? Que plano está definido? Com que etapas e prazos?

ESESJC - Na distribuição de serviço docente anual, são atribuídas % a cada docente para atividades de investigação, com base nos respetivos perfis. O plano de incentivo à investigação institucional, por determinação do CD, inclui também a atribuição de dispensa integral de trabalho docente até 6 meses a docentes com investigações académicas em curso.

Em reunião de docentes, esta informação foi divulgada. As etapas e prazos são definidos pelo CD, com cada docente envolvido, sendo monitorizado pelo CTC através de relatório anual (Evidência: Anexo X – Relatório de Docente referente à dispensa para investigação).

Média semanal de horas de investigação por docente (cerca de 4h), excluindo as dispensas prolongadas (6 meses por cada um dos 8 docentes com investigações académicas em curso). Todos os docentes com investigações académicas em curso usufruíram/estão a usufruir da medida.

1.3.5. Nos indicadores e metas relativamente à produção científica deve-se esclarecer como se procura atingir essas metas

CAE (2016) A CAE admite que sim (a definição de metas foi efetuada), mas pretendia sublinhar a questão intrínseca do processo de definição de metas, da correspondente associação de recursos, etc.

ESESJC - A estratégia institucional tem priorizado a distribuição dos recursos humanos e materiais para o desenvolvimento da componente pedagógica, contudo, o investimento na componente investigação tem sido crescente.

A adoção de perfis de desempenho docente permitiu tornar mais objetiva a definição de metas para cada docente, potenciando a responsabilização pelos resultados obtidos no domínio da investigação.

Atribuição a todos os docentes de uma % do tempo de serviço para o desenvolvimento da componente investigação, acrescida de uma % de tempo adicional no caso dos docentes em processo de doutoramento (evidências: Anexo XI - Distribuição do serviço docente 2015/2016; Anexo XII – Distribuição do serviço docente 2016/2017).

CAE (2016) A CAE toma nota que a instituição desenvolve ação no sentido da adequação das metas à instituição e requisitos do SIGQ. No prazo de 1 ano deverá ter condições para produzir suficiente evidência.

ESESJC - A sistematização da atribuição do serviço docente constitui referência para a definição de metas (evidências: Anexo XIII - Mapa de distribuição da carga horária docente 2015/2016; Anexo XIV – Mapa de distribuição da carga horária docente 2016/2017).

1.3.6. Desenvolvimento de uma estratégia institucional de investigação com foco em áreas específicas, considerando os objetivos e interesses da instituição bem como, expectativas e necessidades de partes externas

CAE (2016) Regista-se que a instituição tem em elaboração o novo plano estratégico, ainda não aprovado à data da apresentação do Relatório de Progresso. Naturalmente, a verificação do foco da estratégia em áreas associadas aos objetivos e interesses da instituição e da envolvente só virá a ser possível quando for disponibilizada a necessária evidência com a publicação e análise do Plano Estratégico. A verificação da eficácia da estratégia que vier a ser desenvolvida requer um ciclo de funcionamento.

ESESJC - Confirma-se a elaboração do Plano estratégico institucional, com eixo específico onde está definida a estratégia para a investigação (evidência: [Link Plano Estratégico Institucional 2017-2020](#)).

1.3.7. Definição e implementação de uma base de dados de controlo institucional de toda a atividade ID. Criação de um repositório de produção intelectual para publicitação de atividade científica

CAE (2016) Admite-se que é possível a compilação manual, dada a dimensão da instituição, embora seja desejável o desenvolvimento do suporte informático.

ESESJC - O suporte informático desta componente foi operacionalizado no Portal Interno Institucional. Foi realizada formação aos docentes sobre o uso deste recurso e criado um manual de apoio à introdução de dados nesta plataforma. Este recurso está a ser utilizado em 2016-2017 como uma forma de monitorização da atividade I&D, substituindo o relatório anual de atividade científica dos docentes. Mantém-se ainda a monitorização através da referenciação manual da atividade científica provinda dos recursos humanos, no que respeita à sua notificação prévia. Perspetiva-se ainda com este recurso, o auto-arquivo da produção científica institucional.

CAE (2016) Sublinha-se que é importante identificar a forma como a informação é gerada, selecionada e autenticada para inserção no referido espaço.

ESESJC - A informação incluída no separador investigação, do perfil individual no portal interno é gerada por cada docente/investigador e da responsabilidade do próprio. Este sistema integra ainda a funcionalidade de autenticação e atribuição de pesos às publicações pelo CTC institucional (evidências: Anexo VII – Ata n.º 51 Reunião de docentes).

CAE (2016) Não é referida a definição de uma política de auto-arquivo.

ESESJC - Uma política de auto-arquivo foi definida na instituição, sendo mandatório o registo da atividade científica pelos docentes/investigadores, assim como, a indexação da produção científica associada no sistema *Fénix*, por forma a integrar posteriormente o repositório institucional. Para o repositório institucional remeterão igualmente os relatórios de mestrado a serem desenvolvidos na nossa instituição. Este repositório está a ser desenvolvido pela empresa de apoio técnico de informática, em cooperação com o Centro de Documentação e de Gabinete de Investigação (evidências já apresentadas anteriormente).

CAE (2016) A CAE considera que a definição do plano de execução e operacionalização do repositório deveriam ter sido evidenciadas neste Relatório de Progresso. Que plano? Com que etapas? Com que prazos?

ESESJC - O plano de criação do repositório institucional, que evidenciará a eficácia da política de auto-arquivo implica 3 etapas:

Etapa 1 – Criação do sistema: Concluída

Etapa 2 – Sistema em funcionamento: Em Curso

Etapa 3 – Constituição do repositório institucional integrado no Centro de Documentação, definida para 2017-2018.

(Evidências: Anexo XV – Plano de Melhoria do Serviço de Documentação 2016/2017; Anexo XVI – Plano de Melhoria do Gabinete de Investigação)

1.3.8. Formação de elementos para o apoio à elaboração de candidaturas de projetos de ID a financiamento e a promoção de colaborações nesse contexto

CAE (2016) Embora de grande relevância, estas instâncias de contacto com os agentes não correspondem, por si, à formalização de um modelo ou metodologia no âmbito do SIGQ.

ESESJC - O modelo de apoio a oportunidades de candidatura a financiamento de projetos (de investigação e outros) encontra-se neste momento sujeito a um processo de melhoria, com a criação de estruturas de comunicação e divulgação facilitadoras, que funcionam em articulação com os vários gabinetes institucionais. Como exemplo a criação do Gabinete de Comunicação

e Imagem; Plano de Melhoria de Gabinete de Comunicação e Imagem; Articulação entre o Gabinete de Investigação e Gabinete de Comunicação e Imagem (evidências: Anexo XVII – Plano de Melhoria do Gabinete de Comunicação e Imagem 2016/2017; [Link Plano Estratégico Institucional 2017-2020](#)).

A continuidade das ações concretas de promoção de colaborações no âmbito de candidaturas a financiamento, enquadram-se na estratégia definida para a investigação e internacionalização institucional. Acreditação da ESESJC em 2017 pela ARDITI, como instituição reconhecida e potencial beneficiária de fundos geridos pelo Sistema Regional para o Desenvolvimento da Investigação, Tecnologia e Inovação (SRDITI), da Região Autónoma da Madeira (Evidência: [Listagem e apresentação das Entidades e Unidades de Investigação que integram o ARDITI](#)).

CAE (2016) Regista-se o suprimento do apoio a candidaturas a financiamento de projetos de ID. Não há, porém, informação sobre a formação deste recurso humano nem sobre o seu enquadramento no âmbito do SIGQ.

ESESJC - A subcontratação do recurso humano identificado, com formação na área da gestão, enquadra-se no Gabinete de Comunicação e Imagem, integrado no modelo acima descrito.

CAE (2016) A CAE depreende que o Gabinete de Comunicação e Imagem irá criar procedimentos de notificação de candidaturas.

ESESJC - Confirma-se a conclusão da CAE (Evidência: Anexo XVIII – IT 03 – Controlo de Legislação, Normas e Correspondência).

CAE (2016) A CAE pretenderia ter informação sobre o plano, as etapas e os prazos.

ESESJC - Integrado no modelo descrito, o Gabinete de Comunicação e Imagem está constituído e é responsável pela notificação e apoio aos diferentes gabinetes e docentes/investigadores nos processos de candidatura (RH subcontratado). Exemplo: submissão de 1 candidatura a financiamento europeu em 2016; 1 candidatura de projeto de investigação com parcerias internacionais, na área do envelhecimento, em desenvolvimento em 2017; submissão de 2 projetos de boas práticas em plataforma de recrutamento de parceiros europeus no modelo quadríplice (INTERREG), com decorrentes solicitações de colaboração (13 contactos), agora em análise (evidência: [Registo de Projeto Institucional em Página do Programa INTERREG](#)).

1.3.9. “Articulação investigação/ensino”, existe somente um plano genérico de projetos, sendo que é necessário um relatório e análise para aferir a sua eficácia

CAE (2016) Não é claro a que Relatório de 2014/2015 se refere o Relatório de Progresso. Na página da instituição (<http://www.esesjcluny.pt/index.php/informa-institucional-mainmenu->

1/planos-e-relats-mainmenu-156) a CAE não conseguiu acesso nem ao Relatório do Conselho Técnico-Científico 2014/2015, nem ao Relatório do Coordenador do Curso de Licenciatura em Enfermagem (anos Curriculares 2014/2015). Mantém-se, assim, a necessidade de apresentação de evidência para permitir avaliar a eficácia dos projetos referidos.

ESESJC - Os relatórios do CTC e do Curso de Licenciatura em Enfermagem 2014/2015 estão disponíveis no portal interno institucional ([Link](#)). Considerou-se, contudo, ser pertinente implementar medidas adicionais promotoras da articulação investigação/ensino e da avaliação da sua eficácia nos cursos lecionados, tendo esta articulação pautado as dinâmicas e metodologias de ensino aprendizagem. Estas medidas enquadram-se na estratégia definida para o eixo do Ensino no plano estratégico institucional (evidências: [Link Plano Estratégico Institucional 2017-2020](#); Anexo XIX – Plano de Melhoria do CLE; Anexo XVI - Plano de Melhoria do Gabinete de Investigação 2016-2017; Anexo XX – Ata de Reunião de Coordenadora do GIDEC/Coordenadora do CLE).

CAE (2016) (Tem sido incentivado o desenvolvimento de atividades de investigação no âmbito das UCs e desenvolvimento de projetos de investigação, com a participação dos estudantes). Incentivado como? Que modelo? Que regulamentação? Que monitorização, etc? Admite-se que o Relatório referido na alínea anterior, se efetivo, apresente também resposta a estas questões.

ESESJC - Confirma-se o sugerido pela CAE. Na sequência dos planos de melhoria acima previstos, em 2016/2017, como resultado da reunião entre a coordenação de curso e a coordenação do Gabinete de Investigação de 12/09/2016, foi definida uma temática estrutural na qual se enquadra a atividade de investigação dos estudantes, transversal às várias UCs. Como outra estratégia de articulação investigação/ensino, em 2016/2017 prevê-se a criação de bolsas de iniciação à investigação para estudantes da ESESJC, viabilizando a participação em projetos de investigação em curso. Estas atividades dos estudantes serão monitorizadas e certificadas no suplemento ao diploma.

CAE (2016) Constitui uma ação relevante (foram reintroduzidos os projetos de investigação na UC de investigação do 3º e 4º ano do CLE; no contexto do CLE e nas Pós-Licenciaturas em curso, considerou-se a produção de material para avaliação com cariz científico e potencial de publicação). Mas é importante esclarecer o enquadramento no SIGQ.

ESESJC - Estas ações enquadram-se na estratégia definida para o eixo do Ensino no plano estratégico institucional (evidência: [Link Plano Estratégico Institucional 2017-2020](#)).

CAE (2016) (Como ações de melhoria prevêem-se a organização da produção científica associada a cada UC, e o incentivo do desenvolvimento de investigação pelos docentes na área de lecionação). Prevê-se? Para quando? O que está realizado, em desenvolvimento ou

programado? Qual o enquadramento? Que grau de formalização? Que grau de acompanhamento? Que análise crítica?

ESESJC - Confirma-se que as ações de melhoria mencionadas estão em desenvolvimento. Constituindo resultado das atividades de investigação previstas no âmbito dos cursos, definidas em reunião de coordenação de curso e regentes no início de cada ano letivo; a produção científica associada a cada UC é descrita em relatório efetuado pelo respetivo regente. A mesma é monitorizada pelo Coordenador de Curso, que notifica, numa base manual de referência, o Gabinete de Investigação.

O acompanhamento destas atividades é realizado pelo regente da UC, com o apoio do Gabinete de Investigação, no âmbito da sua atividade de consultoria (evidências: Anexo XIX - Plano de Melhoria do CLE 2016/2017; Anexo XVI - Plano de Melhoria do Gabinete de Investigação 2016-2017).

1.3.10. O foco da mobilidade é redutor omitindo a importância da internacionalização na investigação. Seria importante regulamentar o estabelecimento de acordos, bem como o seu acompanhamento, avaliação e decisão sobre a sua continuidade

GAE (2016) Deverá ser evidenciado quando for aprovado o Plano Estratégico. Que modelo? Que forma de implementação e controlo?

ESESJC - Confirma-se que o foco mobilidade está contemplado no Plano Estratégico. A mobilidade no âmbito da investigação é ainda reduzida na nossa instituição e resulta de autoproposta pelo docente/investigador na sua área de interesse e estudo. O controlo da atividade é realizado através de apresentação de certificado de participação/relatório e produção científica decorrente. Considerada como atividade científica, este tipo de mobilidade será igualmente monitorizado pelo Gabinete de Investigação, através dos dois circuitos de informação já anteriormente referidos e reportada ao CTC.

Conforme referido anteriormente, durante 2015-2016, esta monitorização foi realizada pelo CTC (evidências: Informação individual do docente no Portal Interno [\(Link 1; Link 2\)](#); [Link Relatório CTC 2015-2016](#)).

1.3.11. Na investigação e extensão o sistema de informação não tem informação adequada. A informação sobre a investigação carece de organização e categorização, pois não está consolidada. Pouca informação no Portal relativamente à investigação e desenvolvimento e à extensão

CAE (2016) Fala-se da finalização da reorganização da informação sobre as atividades de ID. Qual é o plano de reorganização, e como responde às necessidades do SIGQ?

ESESJC - O processo de reorganização da informação sobre a I&D no portal está ainda em curso, sendo descrito no plano de melhoria do respetivo gabinete 2016-2017 (evidência: Anexo XLV - Extrato da Ata nº9 do GCI).

1.3.12. Criação de uma política e plano de investigação e de internacionalização, visto que perto de 50% dos diplomados exercem funções no Reino Unido. Podendo ser realizado cooperação com instituições e empregadores no estrangeiro.

CAE (2016) Regista-se que o Plano Estratégico em elaboração vai ter um eixo dedicado à internacionalização. É mencionada a elaboração de protocolos.

ESESJC - Confirma-se que o eixo da Internacionalização está contemplado no Plano Estratégico. Além dos protocolos referidos, as estratégias incluem a participação de docentes/investigadores em redes científicas/centros de investigação internacionais, as publicações internacionais, as atividades de divulgação científica no contexto internacional e o desenvolvimento de projetos com parceiros internacionais, como atividades previstas que se inserem no âmbito da internacionalização na Investigação. As mesmas pretendem contribuir para o reconhecimento internacional da ESESJC, contribuindo de forma indireta para o reforço da empregabilidade dos nossos licenciados no estrangeiro. Adicionalmente, perspetiva-se o reforço da captação de estudantes internacionais, tendo este ano sido solicitado à DGES o aumento das vagas para estes estudantes (evidência: Anexo XVI - Plano de Melhoria do Gabinete de Investigação 2016-2017; [Regulamento do Estudante Internacional](#); [Link Plano Estratégico Institucional 2017-2020](#)).

1.4. Colaboração interinstitucional e com a comunidade

No domínio do seu relacionamento com o exterior, a ESESJC continua a evidenciar uma importante dinâmica na colaboração interinstitucional e com a comunidade, que integra: a colaboração na formação, a prestação de serviços e a inclusão de projetos ao nível da intervenção na comunidade e de investigação, contribuindo para o desenvolvimento regional, nacional e internacional.

Mantem a conexão com a sociedade e comunidade científica através da formação avançada e da organização e realização de conferências, seminários e outros encontros. Disponibiliza

cursos de mestrado, especialização e pós-graduação em enfermagem, dando resposta às necessidades de atualização técnica científica dos enfermeiros da região e do país.

Apresentamos as ações e as evidências de melhoria desenvolvidas pela ESESJC partindo das observações/sugestões feita pela CAE.

1.4.1. A monitorização dos projetos do GC ocorrem a posteriori não se identificando mecanismos de alerta durante o seu desenvolvimento

CAE (2016) A CAE regista a que foram criados procedimentos e documentação orientados à monitorização dos projetos de extensão.

ESESJC - Estão implementados os procedimentos de monitorização. Exemplo: Avaliação das parcerias cuja média da avaliação entre a ESESJC e os respetivos parceiros oscilou entre 3,75 e 4 numa escala de 1 a 4; avaliação da prestação de serviços formativos apresentou uma média de 3,5 numa escala de 1 a 4; satisfação do estudante com o projeto “#VIBES 4UNODRUGS” apresentou um percentual de 68,8% no nível “Muito Bom” e 31,3% no nível “Bom” (evidências: Anexo XXII - Relatório do Gabinete da Comunidade 2015/2016 (ver avaliação das parcerias (pg. 70), avaliação da prestação de serviços formativos (pg. 67), avaliação da satisfação do estudante com o projeto “#VIBES 4UNODRUGS” (pg. 46)); Anexo XXIII – Inquérito de Avaliação de Parcerias).

1.4.2. No planeamento e monitorização (2013/2014) existe uma perspetiva contabilística não cumprindo com a essencial e necessária análise crítica e estratégica da atividade

CAE (2016) A ESESJC remete a perspetiva crítica e estratégica para os Relatórios dos Projetos e para os Relatórios Anuais de Atividades do Gabinete da Comunidade. Apenas a análise destes relatórios permitirá encontrar a pretendida evidência da integração e contribuição para o desenvolvimento estratégico da instituição.

ESESJC - A ESESJC efetua uma análise crítica, sistemática e estratégica das atividades desenvolvidas, nas reuniões de grupo de trabalho e expressa nos relatórios (evidências: [Link página de relatórios](#)); Anexo XXII – Relatório do Gabinete da Comunidade 2015/2016).

1.4.3. Os procedimentos e documentos do GC não se encontram formalizados

CAE (2016) Regista-se que a ESESJC supriu a limitação identificada. Após um ciclo, deverá ser possível produzir evidência da sua eficácia

ESESJC - Todos os procedimentos aprovados estão a ser aplicados. A sua aplicação permitiu o fornecimento de dados para a realização do relatório e para a implementação da melhoria contínua (evidências: Anexo XXII - Relatório do Gabinete da Comunidade 2015/2016).

1.4.4. Não é referida a auscultação aos empregadores sobre a prestação, como forma de avaliar os interesses e adequação dos conteúdos

CAE (2016) Regista-se que a ESESJC iniciou a auscultação aos empregadores. Na sequência da observação sobre a pouca adesão dos empregadores estrangeiros, será importante identificar possíveis razões, e delinear e desenvolver metodologias orientadas.

ESESJC – A Escola continua a auscultar os empregadores nacionais, e estrangeiros com recurso aos questionários online e redes sociais. Como estratégia facilitadora do contato procura obter o endereço dos empregadores através dos enfermeiros. A nível regional obtivemos três respostas de empregadores: 2 entidades privadas e uma pública. A nível internacional não obtivemos respostas, contudo, neste momento, está a ser desenvolvido um protocolo entre a ESESJC e o *Barchester Healthcare* no sentido de criar bolsas de estágio e de emprego para os nossos diplomados, que irá permitir a avaliação da prestação e mais facilidade no contato com as instituições empregadoras. Também, no imediato, foi solicitada colaboração às outras empresas de recrutamento no sentido de se obter uma aproximação das instituições que receberam os nossos diplomados (evidência: [Link Notícia Portal](#)).

1.4.5. Nos serviços à comunidade a exemplificação de objetivos funcionais não garante o ciclo de monitorização, reflexão, análise e ação para a melhoria. Não é avaliado o nível de conteúdo de prestações de serviços, nível de decisão sobre a equipa associada a prestação de serviços. Não estão definidos procedimentos para permitir avaliação das parcerias

CAE (2016) Regista-se que a ESESJC considera que o ciclo de monitorização, reflexão, análise e ação para a melhoria está garantido. É afirmado que em maio as parcerias são avaliadas. Estas avaliações virão permitir apresentar as necessárias evidências. Deve-se ressaltar a referência a “protocolos da responsabilidade do Gabinete da Comunidade”, na medida em que os Protocolos, embora podendo ser geridos pelo Gabinete, são da Instituição, e não do Gabinete da Comunidade.

ESESJC - Está em curso a avaliação, pelo Conselho de Direção, dos protocolos institucionais. Foram avaliadas as parcerias estabelecidas no âmbito de protocolos da responsabilidade dos coordenadores de curso (parcerias a nível do ensino) e dos do gabinete da comunidade (projetos em extensão).

Foram avaliadas seis parcerias no que respeita aos seguintes itens: aos contatos/acessibilidade, planeamento e organização dos projetos/atividades, capacidade de resposta aos imprevistos, distribuição equitativa dos eventos/ações desenvolvidas, estabelecimento de um bom relacionamento e cumprimento do planeado e se a parceria correspondeu as expectativas (evidências: Anexo XXIII – Inquérito de Avaliação de Parcerias; Anexo I - Inquérito de Satisfação às Entidades Parceiras na Formação dos Estudantes da ESESJC).

1.5. Internacionalização

A internacionalização como eixo estratégico de cariz transversal onde se inclui a mobilidade, surge de um processo de melhoria continua e da necessidade da efetivação desta componente ligada à investigação e à colaboração interinstitucional. Desenha-se uma internacionalização dinamizada num ciclo de melhoria continua por diferentes vetores como a mobilidade, a investigação e as relações interinstitucionais que integra o ensino aprendizagem.

Criou-se o Regulamento do Concurso Especial de Acesso e Ingresso para Estudantes Internacionais e as condições necessárias ao seu ingresso e o Regulamento de Atribuição de Equivalência de Habilitações Estrangeiras do Grau de Licenciado e Mestre em Enfermagem. Promoveu-se a divulgação da instituição através da comunicação social, através da APESP num evento que se realizou em algumas cidades do Brasil.

A internacionalização, associada à investigação, constituiu um desafio que a instituição reconhece como prioritário. Neste âmbito, o desenvolvimento de atividades científica de cariz internacional tornou-se mais evidente, nomeadamente, através de participações e apresentações em congressos internacionais, publicações em revistas de âmbito internacional, início e continuidade de projetos de investigação em parceria com instituições estrangeiras, organização de reuniões de trabalho e discussão sobre investigação com investigadores internacionais.

Apresentamos as ações e as evidencias de melhoria desenvolvidas pela ESESJC partindo das observações/sugestões feita pela CAE.

1.5.1. Do ponto de vista do SIGQ o Gabinete de Mobilidade é uma estrutura operacional, seria importante que se divulgasse como foram definidos os objetivos, valores de intercâmbio, como e porquê, e que órgãos intervêm nesta definição

CAE (2016) A ESESJC faz uma descrição esclarecedora sobre os procedimentos e a intervenção de cada nível na definição dos valores de intercâmbio. É de sublinhar, porém, que

uma definição estratégica não corresponde necessariamente ao incremento dos valores da mobilidade e, ainda, que haverá variáveis que determinam as opções sobre as instituições com as quais se estabelecem relações de intercâmbio.

ESESJC - A ESESJC tem tido em consideração o aumento das pré-candidaturas dos estudantes aos programas de mobilidade para estudos e para estágios e como tal o CD tem incrementado a atribuição do número de vagas. A manutenção ou não dos acordos com as instituições parceiras tem tido em consideração os resultados das avaliações obrigatórias dos estudantes acerca do seu programa de mobilidade em termos da qualidade do acolhimento e acompanhamento pelas instituições, assim como pelo cumprimento atempado de todos os procedimentos burocráticos. No que concerne aos docentes e colaboradores não docentes, o processo é idêntico. No caso dos docentes ainda tem em conta as parcerias no domínio da investigação (evidência: Anexo XXVI - Relatório da Mobilidade Erasmus +).

1.5.2. No âmbito do acolhimento dos visitantes as reuniões com os mentores e com os docentes das UCs devem ser objeto de registo formal, de preferência em suporte informático, completando o processo do aluno visitante

CAE (2016) A ESESJC acolhe a recomendação e afirma pretender planear o registo informático das reuniões com os mentores e com os docentes das UCs frequentadas pelos visitantes. Seria aliás recomendável a criação do dossier do visitante em suporte eletrónico, complementado pelo registo das referidas reuniões.

ESESJC – Os estudantes, quando inseridos em Unidades Curriculares teóricas ou clínicas inscrevem-se nas mesmas no Portal Corporativo, à semelhança dos nossos estudantes, ficando o registo eletrónico do seu percurso na instituição (Evidência: Anexo XXVII - Currículo de uma estudante em programa de Erasmus).

1.5.3. Não foi possível verificar a compilação e análise dos dados da mobilidade, o balanço da taxa de concretização dos acordos, o estabelecimento dos planos de melhoria e indicadores robustos. Neste âmbito, é importante regulamentar o estabelecimento de acordos, bem como o seu acompanhamento, a sua avaliação, e a decisão sobre a sua continuidade

CAE (2016) A ESESJC remete a “compilação e análise dos dados da mobilidade, o balanço de concretização, o estabelecimento de planos de melhoria e indicadores robustos” a gestão automática dos acordos”. A observação da CAE considerava a vantagem de uma definição institucional mais ampla do que os procedimentos e controlo das Agências.

ESESJC - O estabelecimento dos acordos institucionais tem sido efetuados, tendo em conta a detenção da carta Erasmus+ pelas instituições de Ensino Superior e a lecionação do Curso de Licenciatura em Enfermagem. A detenção da Carta corresponde, à partida, a uma confirmação da qualidade da instituição que a possui. No entanto, a ESESJC considera os resultados inerentes à avaliação de todo o processo como indicadores para a manutenção ou denúncia de cada um dos protocolos. Anualmente temos os resultados das avaliações dos processos individuais e no seu conjunto, o que ajuda na definição da continuidade dos protocolos ou não (evidências: Anexo XLVII – Avaliação Individual Erasmus – Estudante; Anexo XLVIII – Avaliação Individual Erasmus – Docente).

1.5.4. Existe necessidade de adequar o portal sistematizando todos os procedimentos inerentes à mobilidade e respetivo processo de garantia da qualidade

CAE (2016) A ESESJC afirma ter procedido a atualizações do portal com vista a superar esta recomendação. Deverá poder evidenciá-lo após um ciclo de funcionamento

ESESJC - Manutenção do portal atualizado e acessível aos estudantes e *staff outgoing* e *incoming* (evidência: [Link do Separador Internacionalização](#)).

1.5.5. A ESESJC não ministra Unidades Curriculares em língua estrangeira

CAE (2016) (A ESESJC disponibiliza, ainda, orientação individual aos estudantes em mobilidade em língua inglesa e em espanhol de acordo com as necessidades). Significa que esta é a política definida sobre o ensino em língua estrangeira? O que está determinado? Como é acompanhado o cumprimento e auscultado o resultado? Como são definidas e implementadas correções?

ESESJC - Confirma-se que a política relativa à língua de lecionação é o recurso à língua portuguesa. No entanto, muito do material de apoio didático e recursos tecnológicos de pesquisa exigem o domínio da língua inglesa pelos estudantes e docentes. Ainda, em algumas Unidades Curriculares específicas, são convidados oradores para comunicações em língua inglesa ou espanhola. No que concerne os estudantes Erasmus+ (8 a 10 anuais) a língua preferencial de comunicação é a inglesa, tanto nas UCs Clínicas como nas *Individual tuitions*. Com o aumento das vagas para estudantes internacionais perspectiva-se o incremento da utilização da língua inglesa. No sentido de potenciar a utilização da língua inglesa, a ESESJC tem promovido vários cursos de inglês técnico. Os resultados obtidos pelos estudantes estrangeiros e a avaliação dos seus tutores, são evidências de que a comunicação se estabelece em níveis satisfatórios. Face a dificuldades são planeadas e implementadas estratégias facilitadoras dessa mesma

comunicação, como por exemplo o fornecimento de textos sobre uma temática específica em duas línguas, português e inglês (ex: Documentos de suporte às aulas disponibilizados pelos docentes no Portal Corporativo em língua inglesa; acesso a Bases de dados internacionais (ex: [EBSCO](#))).

1.5.6. No que se refere à internacionalização, o foco exclusivo na mobilidade é redutor, omitindo a importância da internacionalização na investigação, e mesmo na atividade de extensão

CAE (2016) A ESESJC reconhece a necessidade de considerar a internacionalização da investigação. A CAE considera que esse reconhecimento deve ser visível nos documentos orientadores, nomeadamente no Plano Estratégico e Manual da Qualidade. O vetor da internacionalização pode ter igualmente expressão na atividade de extensão.

ESESJC - O Plano Estratégico Institucional 2017-2020 contempla um eixo estratégico para a Internacionalização. Neste, estão consignadas as vertentes da mobilidade de estudantes, docentes e não docentes e a do desenvolvimento de atividades de investigação, educação, formação e extensão com dispersão internacional. O Manual da Qualidade contempla igualmente o vetor da Internacionalização (evidências: [Plano estratégico 2017-2020](#); [Manual da Qualidade](#)).

1.5.7. É necessária uma ação estratégica de apoio financeiro a atividades de investigação dos docentes, que se relacionam quer com a sua participação em reuniões preparatórias, quer com a preparação de candidaturas, ou com a participação em eventos promotores da internacionalização

CAE (2016) A ESESJC refere a definição de uma ação estratégica no sentido de potenciar os resultados da investigação, mas não descreve essa ação ou plano. Refere algumas estratégias conjugadas para apoio às atividades de investigação dos docentes. No capítulo aqui focado da internacionalização, as medidas adotadas deveriam corresponder a uma estratégia articulada sobre os vários vetores para promoção de objetivos específicos (a definir) da internacionalização.

ESESJC - A estratégia da ESESJC para a internacionalização assenta num modelo integrado, em que, para além de se privilegiar o Programa de Mobilidade Erasmus+, contempla o apoio às autopropostas de internacionalização dos docentes que integrem atividades associadas a centros de investigação ou projetos de I&D de relevo, que potenciem o estabelecimento de parcerias no âmbito da I&D e a produção científica.

Como enunciado no ponto 1.3. Domínio da **investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível**, os incentivos à internacionalização na investigação contemplam as dispensas de tempo de serviço pelo CD aos docentes para mobilidade, bem como, a atribuição de um apoio monetário à produção científica (ex: quatro docentes em mobilidade para investigação. Apoios atribuídos por cada uma das três publicações em revistas internacionais indexadas).

1.5.8. Não há uma adequada sistematização da internacionalização integrada no SIGQ

CAE (2016) O Relatório de Progresso afirma que as recomendações da CAE foram tidas em consideração e que a reorganização e sistematização da internacionalização no SIGQ está em curso. Afirma também que a definição e monitorização de indicadores está em curso. É, portanto, expectável que a ESESJC possa produzir a necessária evidência dentro de um ciclo de funcionamento.

ESESJC - A sistematização da internacionalização integrada no SIGQ é efetuada através do seguinte modelo: autoproposta da atividade de internacionalização pelo interessado, monitorizada através da apresentação de certificado ou relatório da respetiva atividade dirigida aos diferentes órgãos institucionais, consoante a tipologia da mesma.

Programa Erasmus+, o qual contempla uma monitorização própria, com fases e instrumentos específicos, alvo de avaliação externa à Instituição - Avaliação 2015-2016 efetuada pela Agência Nacional com resultado de 94/100 (evidência: Anexo XXVIII – Relatório de Avaliação 2015-2016 - Erasmus).

Com o reforço da estratégia para a internacionalização perspectiva-se um incremento das evidências neste domínio.

1.6. Gestão de recursos humanos

A ESESJC tem procedimentos e mecanismos apropriados para assegurar que o recrutamento, a gestão, a formação e avaliação do pessoal docente e não docente, se efetue com as devidas garantias de qualificação e competência; os processos dos funcionários encontram-se em constante atualização, com monitorização, em documentos próprios, das ausências por agendamento de férias ou por saídas relacionadas com congressos, seminários, conferências ou outras formações; o registo de faltas e licenças; atualizou-se os procedimentos de contratação, os processos individuais dos funcionários, o Mapa de Pessoal bem como o Mapa de Férias.

A informação gerada por este serviço é relevante para a monitorização dos processos de formação e gestão dos recursos humanos permitindo a análise dos dados e respetivos indicadores. Todo o fluxo de informação essencial para o bom funcionamento do serviço de Recursos Humanos foi reestruturado e tem vindo a ser melhorado.

O pessoal docente doutorado encontra-se dentro dos rácios exigidos de estudante/docente doutorado e estudante docente especialista. A percentagem de docentes especialistas já superou o desejado (Anexo XXIX - Quadro de Pessoal).

Apresentamos as ações e as evidências de melhoria desenvolvidas pela ESESJC partindo das observações/sugestões feita pela CAE.

1.6.1. No que se refere a monitorização da formação, não é evidente que os relatórios de formação informados pelos orientadores sejam exigidos, nem analisados pelo órgão com competência

CAE (2016) Durante as reuniões da visita de auditoria realizada pela CAE verificou-se que os planos de formação não progrediam dentro dos prazos previstos, frequentemente não eram cumpridos, verificando-se, inclusivamente, situações de alteração do plano de formação sem adequado controlo por parte do órgão com competência científica.

A CAE considerou, então, que estas fragilidades constituíam uma séria fragilidade, por evidenciarem a ineficácia do SIGQ no enquadramento da formação de docentes, e por constituírem um fator crítico para o desenvolvimento dos projetos de ensino formação da instituição.

A instituição afirma no Relatório de Progresso que investiu em novas contratações de pessoal docente doutorado em tempo integral aproximando-se, assim, dos rácios.

ESESJC - Está em redefinição o circuito de monitorização da formação pelo órgão competente. O Conselho de Direção reorganizou o plano de formação dos docentes em doutoramento da ESESJC, sob proposta do Conselho Técnico-Científico. Confirma-se que a instituição tem um corpo docente com formação académica adequada. Em março de 2017, a instituição passou a ter mais um docente, em tempo integral, que concluiu o seu doutoramento. A composição do CTC passou a ter na sua constituição maioritariamente professores doutorados. Os procedimentos relativamente aos planos de formação e a sua consecução foram alvo de aperfeiçoamento e sistematização. Neste momento estão a ser agilizados alguns circuitos (evidências: Anexo X – Relatório de formação do docente; Anexo XXXI – Mapa da atividade de doutoramento dos docentes).

1.6.2. Não é evidente a existência de uma intervenção eficaz nos casos de incumprimento de metas e prazos

CAE (2016) A ESESJC refere que está a ser desenvolvida regulamentação. Não identifica o prazo para a implementação do regulamento, nem apresenta as orientações subjacentes. A verificação de incumprimento, tal como ocorre, pode ser tardia. Qualquer “ação inflexível” perde a oportunidade da eficácia como medida corretiva.

ESESJC - De forma a considerar os casos de incumprimento como oportunidades para ações de melhoria, a instituição contemplou os mesmos em regulamentação própria. Com o regulamento de formas de progressão, promoção e mérito (Capítulo III) é visível que a preocupação da instituição foi prever que qualquer caso de incumprimento deveria dar origem a uma atividade consequente (evidências: Anexo XXXII - Regulamento de Formas de Progressão, Promoção e Mérito da ESESJC; [Regulamento da Avaliação de Desempenho do Pessoal Docente](#)).

1.6.3. É referido que o Conselho de Direção elabora individualmente com o docente um plano de melhoria, mas a definição de planos e melhoria deve formalmente decorrer da avaliação de um órgão no âmbito do científico ou pedagógico

CAE (2016) A CAE regista o esclarecimento da ESESJC sobre os agentes do processo. A questão crítica será identificar por que razão se verificaram situações anómalas que escaparam à supervisão e controlo do Conselho Pedagógico e do Conselho Científico.

ESESJC - A avaliação realizada pelos discentes é analisada pelo Coordenador de Curso e, de seguida, pelo Conselho Pedagógico e/ou Conselho Técnico-Científico, consoante a natureza do problema identificado. A partir desta análise está prevista a elaboração de um plano de atuação para a situação concreta. Até a data não foi identificada qualquer situação que necessitasse de intervenção por parte do Coordenador de Curso ou dos Conselhos. A avaliação das Unidades Curriculares e dos Docentes encontram-se entre o Muito bom e o Excelente (evidência: [Manual de Avaliação da Qualidade das Unidades Curriculares](#)).

1.6.4. A instituição não descreve procedimentos associados a promoção e reconhecimento de mérito

CAE (2016) A CAE regista a informação da ESESJC.

ESESJC - O regulamento mencionado foi alvo de algumas reflexões, que deram origem a um novo processo de aprovação e correção do já existente. Assim, com a alteração dos órgãos de gestão da ESESJC, foi aprovado o regulamento de Formas de Progressão, Promoção e Mérito

(evidência: Anexo XXXII - Regulamento de Formas de Progressão, Promoção e Mérito da ESESJC).

1.6.5. Também não existe evidência, que de uma análise de desempenho, sejam extraídas conclusões

CAE (2016) Enquanto não estiver homologado o processo de avaliação do desempenho, e enquanto legalmente não for possível aplicá-lo em toda a sua extensão e consequências, será limitada a capacidade de produção de evidência da eficácia no âmbito do SIGQ.

ESESJC - A avaliação de desempenho dos funcionários docentes foi homologada pela Presidente do Conselho de Direção, após o processo ter sido reanalisado pelo Conselho Técnico-Científico (evidência: Anexo XXIV – Extrato da ata nº 205 do CTC).

1.6.6. Atualmente a seleção de professores externos ocorre ao mesmo nível de questões logísticas, mas devido a sua importância estratégica e índole científica pedagógica é importante uma singularização

CAE (2016) O comentário da CAE não dizia respeito aos procedimentos em si, nem pretendia constituir uma avaliação do método. Apenas sublinhava que a essência do processo de seleção de professores externos corresponde a um nível categorial distinto da operacionalização logística.

ESESJC - Na necessidade de substituição ou nova contratação de algum professor externo, o Coordenador de Curso apresenta uma sugestão ao Conselho Técnico-Científico que, mediante análise curricular, emite o seu parecer que o envia ao Conselho de Direção que toma as deliberações necessárias. Este processo acontece de forma sistemática no planeamento de cada ano letivo (evidência: Anexo XXXIII - Avaliação do desempenho dos professores externos; Anexo XXV - Extrato de ata do CTC nº 192).

1.7. Serviços de apoio

A ESESJC tem promovido a melhoria contínua dos serviços e recursos materiais com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e das restantes atividades científico-pedagógicas.

Disponibiliza uma variedade de recursos de apoio às aprendizagens, desde laboratórios que permitem o desenvolvimento de competências, de diferentes níveis, através do treino e da simulação de cuidados, biblioteca, recursos TIC entre outros.

Dispõe de procedimentos que orientam e regulam o funcionamento dos serviços e de mecanismos que permitem a recolha e análise de informação relativa à manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais.

Partindo das observações/sugestões feita pela CAE às ações e às evidências de melhoria desenvolvidas pela ESESJC.

1.7.1. Nem todos os serviços estão desenvolvidos ao mesmo nível pois o serviço de bar e cantina não tem procedimentos definidos pelo SIGQ

CAE (2016) O Bar, a Cantina e a Limpeza foram mencionados pela CAE, apenas por a ESESJC os ter incluído na listagem dos Serviços de Apoio.

ESESJC - Os serviços de apoio Bar, Cantina e a Limpeza são serviços com rubrica financeira na contabilidade da ESESJC. Foram desenvolvidos procedimentos para o funcionamento destas áreas, assim como para o serviço de Reprografia (Anexo XXX- Procedimento nº 17 – Reprografia e Anexo XXXIV – Procedimento nº 18 Bar e Cantina).

1.7.2. No regulamento da biblioteca as questões associadas ao apoio à qualidade do ensino e investigação (espólio bibliográfico, qualidade da bibliografia de referência, acesso a salas de estudo) não estão formalmente referidas

CAE (2016) A CAE regista a justificação da ESESJC. Não é feita referência à intervenção dos estudantes na definição do espólio bibliográfico. Considera-se que o processo ganharia com a supervisão do órgão de coordenação com competências pedagógicas, o Conselho Pedagógico. No que se refere à investigação nada é mencionado. Considera-se que o órgão com competência científica deveria supervisionar a definição do acesso a elementos de suporte à investigação. Considera-se que a metodologia de afetação de financiamento para este efeito fosse clarificada.

ESESJC - O procedimento nº9 – Funcionamento do serviço de Documentação, já se encontra implementado. A seleção dos documentos (livros, periódicos, *e-books*, base de dados, entre outros) para a Biblioteca tem por base: a sugestão dos utilizadores (estudantes, docentes e profissionais de saúde), os funcionários da Biblioteca e os Órgãos competentes. A indicação poderá ser através do Assistente Técnico/Técnico Superior da Biblioteca ou através dos docentes, dos discentes do Conselho Pedagógico (Anexo XXXV Procedimento nº9 -

Funcionamento do Serviço de Documentação; Anexo XXXVI - Extrato da Ata nº 135 do CP). Existe uma Rubrica Financeira que contempla orçamento para espólio bibliográfico.

1.7.3. No que se refere ao apoio social não existe uma análise reflexiva dos dados referentes ao deferimento e indeferimento de candidaturas à bolsa de ação social. Há uma descrição do serviço disponibilizada no portal, mas esta informação é deficitária (procedimento associado ao processo de candidatura à bolsa)

CAE (2016) A CAE regista a justificação da ESESJC. Anota que foi melhorada a informação no Portal sobre as bolsas e procedimentos associados.

ESESJC - Por parte da instituição, tem havido uma preocupação em angariar outros apoios sociais para além da bolsa de apoio social da DGES. No site da ESESJC é divulgada a informação (evidência: [Link bolsa DGES](#)).

1.7.4. A instituição não prevê a supervisão e acompanhamento formal das questões associadas ao apoio social, nem ao apoio aos estudantes com deficiência. Estas funções não se enquadram em nenhum sector da estrutura nem são descritos a forma como o SIGQ as enquadra

CAE (2016) A CAE não se referia apenas a atividades específicas, mas igualmente à regulamentação. Embora compreendendo a lógica que recomenda a robustez física como pré-requisito para frequência da Licenciatura, a CAE desconhece se há enquadramento legal que o permita. Não deixa de se registar o compromisso de desenvolvimento da acessibilidade exigida pela legislação.

ESESJC – No início do ano em curso e com o surgimento de outros apoios aos estudantes da nossa instituição, a escola identifica como necessidade a criação de regulamentação que articule e conjugue o apoio social de modo a evitar a duplicação de apoios. Esta necessidade está contemplada no plano de melhoria do Gabinete do Estudante, responsável por esta área, encontrando-se em execução o regulamento. No orçamento está previsto verba para as acessibilidades e existem dois projetos de empresas distintas para o melhoramento da acessibilidade (evidências: Anexo XLIV - Plano de melhoria do GAE e Anexo XXXVII - Projetos de acessibilidade).

1.8. Articulação entre o Sistema Interno de Garantia de Qualidade e os órgãos de governação e gestão da instituição

O SIGQ continua a ser um processo contínuo e participado que conta, em primeiro plano, com a confiança da entidade instituidora, Conselho de Direção e Órgãos de coordenação científico-pedagógica.

Existe uma articulação efetiva do SIGQ com os órgãos de governação e gestão da instituição, neste momento com melhoria significativa e atempada da articulação e fluidez da informação interna e externa.

Apresentamos as ações e as evidências de melhoria desenvolvidas pela ESESJC partindo das observações/sugestões feita pela CAE.

1.8.1. Apesar de estarem definidas as funções e responsabilidades deveria ser evidenciada uma maior consolidação na articulação e fluidez de informação. Nas questões de foro científico e pedagógico seria relevante um circuito específico, garantindo uma reflexão sobre as áreas estratégicas. Tendo em conta a pequena dimensão da escola a produção de relatórios de cada serviço deveria incorporar uma reflexão estratégica

CAE (2016) A CAE regista a justificação da ESESJC. Anota a menção de que o procedimento que estabelece os circuitos e a fluidez de informação se encontra em reformulação. Embora registando a afirmação de que há orientações expressas no sentido de uma reflexão estratégica a nível dos serviços e órgãos de gestão, a CAE sublinha a necessidade de evidenciar que ela é realizada, que é efetiva e que é consequente.

ESESJC - O circuito de informação está estabelecido e em vigor e tem-se revelado claro permitindo a fluidez da informação.

Existe uma preocupação no desenvolvimento de uma reflexão estratégica, desenvolvida por cada gabinete e serviço, de acordo com as suas responsabilidades e encaminhando para os diferentes Órgãos quando ultrapasse as suas competências. Os órgãos por sua vez tomam decisões que ficam registados nos seus relatórios anuais (evidências: Anexo XXXVIII - PGQ 01- Gestão da Informação; Anexo XXXIX - PGQ 2 – Revisão do Sistema Interno de Garantia da Qualidade; Anexo XL – Extrato de ata nº 140 do CP; Anexo XLI - Circular Informativa nº 45).

1.9. Participação das partes interessadas nos processos de garantia de qualidade

A participação dos parceiros internos e externos considerados relevantes, nos processos de garantia da qualidade é efetiva através da participação dos mesmos nos órgãos, auditorias, reuniões de revisão do sistema, reuniões *focus grupo* para avaliação dos protocolos de Ensino Aprendizagem, na elaboração de relatórios e inquéritos de satisfação.

Aumentou-se a participação externa com os inquéritos aos colaboradores externos: empregadores, antigos estudantes e entidades que colaboram na formação dos nossos estudantes. Nos estatutos da ESESJC, que se encontram em aprovação, a participação externa encontra-se contemplada de forma mais consistente.

Apresentamos as ações e as evidencias de melhoria desenvolvidas pela ESESJC partindo das observações/sugestões feitas pela CAE.

1.9.1. Relativamente aos questionários dirigidos aos empregadores não está disponível a compilação e análise de informação, bem como, a evidência das decisões consequentes

CAE (2016) A ESESJC afirma que já disponibilizou a informação nos relatórios no Gabinete do Observatório.

ESESJC - Continua a estar disponível estes dados no relatório do observatório (evidências: Anexo XL – Extrato de ata nº 140 do CP; Anexo XLII – Inquérito aplicado às Entidades Empregadoras; Anexo XLIII – Resultado do Inquérito às Entidades Empregadoras).

1.9.2. Seria importante apresentar evidência da participação das entidades internas e externas como mais-valia para a melhoria continua e funcionamento do SIGQ. Deveria ser constituído um órgão ou fórum representativo e promotor da ligação ao exterior, de forma a envolver mais as partes interessadas externas

CAE (2016) Regista-se que se prevê a constituição de um fórum representativo e promotor da ligação ao exterior mas não é apresentado o plano e tempo para a sua implementação.

ESESJC - Está programada para maio de 2017 um encontro que reunirá os colaboradores nos diferentes vetores das relações da ESESJC com o exterior. Esta reunião servirá de ensaio até que os Estatutos sejam aprovados e o Conselho de Honra formalizado.

1.10. Sistema de informação

O sistema de informação da ESESJC integra toda a comunicação institucional, os mecanismos de recolha e suporte, a análise e gestão da informação.

O documento, Planeamento e Monitorização do Sistema Interno de Garantia da Qualidade permite a compilação dos indicadores relevantes para garantir os processos de tomada de decisão promovendo a concretização dos processos institucionais e a melhoria contínua.

Apresentamos as ações e as evidências de melhoria desenvolvidas pela ESESJC partindo das observações/sugestões feitas pela CAE.

1.10.1. Na investigação e extensão o sistema de informação não tem informação adequada. A apresentação e estrutura do portal requer uma substancial reestruturação. Existem ligações que não têm sequência (balanços da qualidade 2012-2013)

CAE (2016) Embora o Relatório de Progresso não identifique as alterações estruturais, admite-se que se possa considerar que foi, ou está a ser desenvolvida uma alteração adequada. Nestas alterações estarão consideradas as situações que corresponde a ligações sem sequência.

ESESJC - O portal encontra-se mais funcional e em constante reformulação e tem-se mostrado mais *userfriendly*. Apesar destes progressos o GCI já apresentou nova proposta de tornar o Portal externo mais intuitivo na ótica do utilizador (evidências: [Link site externo](#); Anexo XLV - Extrato da Ata nº9 do GCI).

1.10.2. É necessário garantir que cada um dos gabinetes e serviços não falha a compilação dos dados à sua responsabilidade, pelo que a monitorização do cumprimento de etapas e prazos é indispensável

CAE (2016) Esta fragilidade impede que o sistema, mesmo existindo, funcione de forma coerente, consequente e eficaz. Por isso, não é apenas uma questão de consciencialização. É uma questão de controlo

ESESJC - No sentido de monitorizar os planos de melhoria e relatórios estão estabelecidas auditorias, sendo atribuído um grau de avaliação, podendo haver uma penalização que procede de acordo com o regulamento de progressão promoção e mérito (evidência: Anexo XXXII - Regulamento de formas de progressão, promoção e mérito).

1.10.3. Para alguns processos internos o relatório anual pode não ser apropriado, podendo ser fundamental uma perspectiva contínua e dinâmica

CAE (2016) O que a CAE pretendia alertar era para o facto de um acompanhamento focado numa periodicidade anual, tomando por base relatórios anuais, poder não ser suficiente, por corresponder apenas à constatação da ocorrência de anomalias, mas sem a oportunidade de uma ação atempada

ESESJC - O documento de monitorização dos Planos dos Planos de Melhoria foi atualizado, de forma a ser mais operacional e dinâmico, permitindo uma monitorização contínua. A ESESJC instituiu um plano de monitorização das ocorrências dos planos de melhoria mais operacional e dinâmico em que face ao envio da ocorrência para o respetivo gabinete, serviço ou órgão a quem compete a sua resolução, tem que assinalar a evolução ou execução do plano de melhoria. Este instrumento está acessível aos coordenadores de gabinetes, serviços e órgãos e é monitorizado pelo Gabinete da Qualidade.

1.10.4. Deveria ser implementado no sistema de informação, a construção de vistas associadas a cada processo de decisão, bem como geração de alertas

CAE (2016) A recomendação da CAE corresponde apenas a um requisito desejável. Face à dimensão da Instituição admite-se que seja possível desenvolver a gestão com este tipo de suporte.

ESESJC - Foram construídos programas de atividades para os diferentes gabinetes e serviços, que compilam toda a informação indispensável para o cumprimento das atividades a desenvolver anualmente e mensalmente. Mantem-se o uso deste instrumento que se tem mostrado útil e organizador das atividades institucionais a desenvolver.

1.11. Publicação de informação relevante para as partes interessadas externas

A ESESJC estabeleceu procedimentos para a prestação regular de informação pública de acordo com as orientações contidas no artigo 162º, nº 2, do RJIES. O Manual do Portal Público dá orientações sobre a constituição da publicação exigida e define a periodicidade da monitorização da mesma e da sua atualização.

A criação de um Gabinete de Comunicação e Imagem, estrutura que integra a responsabilidade de gestão do portal público, a divulgação da instituição e a preocupação com a imagem, veio

colmatar uma lacuna, principalmente, nos procedimentos de gestão comunicação interna e externa da instituição e possibilitar uma melhoria a este nível.

Apresentamos as ações e as evidências de melhoria desenvolvidas pela ESESJC partindo das observações/sugestões feitas pela CAE:

1.11.1. Os circuitos de informação são ambíguos, os geradores de informação não estão autenticados. As páginas correspondentes as diferentes vistas não são dinâmicas nem atualizadas

CAE (2016) Regista-se que o Manual do Portal Público e Corporativo será revisto no final do ano letivo. A questão que a CAE referiu não tinha a ver com a frequência das atualizações. O que se referia era que era necessário que os geradores de informação fossem autenticados, que as páginas fossem dinâmicas, que a informação fosse atualizada quando é gerada, e eliminada quando cessa a sua validade.

ESESJC - A ESESJC tem procurado manter atualizada a página anunciando os eventos, efetuando um relato síntese do desenvolvimento dos mesmos. Temos disponível a agenda eletrónica. Está, neste momento, prevista formação nesta área aos gestores do portal. A formação está prevista na pausa letiva do verão (evidência: [Link site](#)).

1.11.2. Existem etiquetas no portal que não possuem ligações associadas

CAE (2016) A ESESJC indica ter providenciado a correção dessas situações. Seria, contudo, importante rever o modelo de informação, procurando identificar porque razão é, ou foi, possível ocorrerem ligações sem sequência.

ESESJC – Foi desenvolvida análise aos problemas do site (falta de ligações, baixa de sinal entre outros) e detetados problemas no servidor existente tendo sido necessária a sua substituição. Na altura (outubro de 2016) foi ainda alargada a intensidade do sinal de email, adquirido mais um servidor e alteradas as horas dos *backups*.

1.11.2. Relativamente às informações de atividade dos diferentes gabinetes em muitas situações só estava presente a descrição das funções sem qualquer tipo de referência ao conteúdo da atividade

CAE (2016) A ESESJC indica ter providenciado a correção dessas situações. Menciona a criação de Páginas de Notícias.

ESESJC – O site institucional tem merecido atenção especial no sentido da perspetiva do utilizador. Foram reformuladas algumas gavetas e alargada a extensão de outras. A

responsabilidade da gestão do Portal cabe ao Gabinete de Comunicação e Imagem. Tem havido um esforço constante para que a informação se mantenha sempre atualizada com orientações de monitorização do site definidos no manual.

1.11.3. Estão publicitadas pós-graduações que não estão em funcionamento

CAE (2016) Relevam os mesmos comentários elaborados sobre os geradores e circuitos de informação. Mais do que a correção de aspetos identificados de desinformação, é importante estabelecer o adequado modelo de informação que evite essas anomalias.

ESESJC - O Manual do Portal Público foi revisto e atualizado. O modelo foi redefinido e estabelecida a monitorização necessária ao bom funcionamento do portal. Continua patente a preocupação de manter atualizado o anúncio dos cursos e/ou a funcionar brevemente.

1.11.4. No suporte das páginas da instituição não é visível uma comunicação eficaz que promova adequadamente a transparência e crie mecanismos de retorno de informações às partes interessadas

CAE (2016) A CAE regista a preocupação em facilitar o acesso aos gabinetes e serviços através do correio eletrónico. Mas a preocupação com uma comunicação eficaz remete para a necessidade da organização e disponibilização da informação de forma estruturada.

ESESJC - Neste momento a informação foi reestruturada e organizada, como descrito nos pontos anteriores.

1.11.5. No portal a etiqueta relativa ao LAE não tem link associado. Existe pouca informação relativamente à investigação e desenvolvimento e à extensão

CAE (2016) A CAE pôde confirmar por consulta às páginas da instituição.

ESESJC - O separador da Investigação sofreu várias alterações com o objetivo de divulgação dos aspetos inerentes à investigação e desenvolvimento e à extensão (evidência: [Link da investigação](#)).

1.11.6. A base de informação deveria ser única para apresentar a informação atual e correta

CAE (2016) A ESESJC informa que desenvolve trabalho no sentido de garantir a coordenação da informação. Não esclarece, porém, que tipo de desenvolvimento tem planeado. A CAE sublinha que a questão crítica consiste em garantir uma arquitetura de páginas dinâmicas, correspondendo às vistas necessárias, que compilem a informação a partir de fontes únicas e validadas.

ESESJC - Esclarece-se que o planeamento da criação de uma informação com fonte única refere-se ao conteúdo dos cursos da responsabilidade de cada coordenador. Toda a documentação do site que envolva informação interna tem uma fonte única e segura (controlada).

1.11.7. No que se refere a componente de emprego existe a necessidade de construção de uma bolsa de estágio e emprego

CAE (2016) Dada a dimensão da instituição e o número de licenciados, compreende-se que esta forma seja assumida como suficiente no apoio à empregabilidade dos licenciados. De qualquer forma, mesmo se considerada não prioritária, uma bolsa de estágios e emprego poderia constituir uma plataforma recíproca de comunicação permanente e aberta a todos os potenciais empregadores.

ESESJC – Nos últimos 3 anos as solicitações dos empregadores, principalmente internacionais, têm sido superiores às disponibilidades dos nossos ex-estudantes. Quer em número quer na disposição dos estudantes para aceitarem as ofertas de emprego.

Neste momento, encontra-se em desenvolvimento um protocolo com as empresas *Hallmark Care Homes* e *Athena Care Homes*, cujo representante é um antigo estudante formado na nossa instituição, no sentido de criar uma bolsa de estágios e de emprego (evidência: [Link do site](#)).

1.11.8. A informação sobre a investigação carece de organização e categorização, pois não está consolidada

CAE (2016) A CAE pôde verificar a referida organização da informação. Considera-se que há vários aspetos onde a mesma pode ser consolidada em interligação com o SIGQ. A título de exemplo, a lista de publicações de cada investigador poderia ser remetida para o texto do documento, através de ligação/referência ao repositório.

ESESJC - Foi efetuado um carregamento da página pessoal de cada docente (que contém informações de atividade científicas, curriculares e publicações). Este encontra-se no separador de investigação, como página dinâmica no portal interno com ligação ao portal externo (evidência: [Link página do docente](#)).

1.12. Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema interno de garantia de qualidade

O Gabinete da Qualidade, como estrutura responsável pela coordenação e dinamização do SIGQ, acompanha e monitoriza a melhoria contínua, tendo por base os indicadores definidos anualmente e os planos de melhoria continua.

As auditoras internas e externas, como forma de monitorizar o SIGQ são motores indispensáveis à construção e manutenção da melhoria continua.

O Balanço da Qualidade permite-nos avaliar a adequabilidade e eficácia do SIGQ avaliando o seu desempenho, o grau de concretização dos objetivos para o período em análise e definir os objetivos para o período seguinte, bem como, identificar potenciais áreas de melhoria.

Apresentamos as ações e as evidencias de melhoria desenvolvidas pela ESESJC partindo das observações/sugestões feitas pela CAE:

1.12.1. Não é referido o papel do sistema de informação no registo do desempenho e acompanhamento de ações de correção

CAE (2016) Regista-se a capacidade de manifestar opiniões e sugestões através do Registo de Ocorrências integrado no Portal Público. Mas a CAE pretendia igualmente referir-se ao suporte à monitorização e controlo contínuos da implementação de planos de correção.

ESESJC - Foi solicitado a todos os serviços/gabinetes/órgãos a elaboração anual de um plano de melhoria, tendo por base as auditorias internas e externas, os aspetos identificados pelos próprios e as sugestões e opiniões obtidas pelos utilizadores. Numa segunda fase, a Equipa da Qualidade estipulou o processo de monitorização regular aos planos de melhoria. No sentido de sistematizar esta monitorização foi criado um documento onde estão descritos todos os aspetos identificados para melhoria (evidência: Anexo XLVI – Monitorização das Ocorrências e Plano de Melhoria).

1.12.2. “O enunciado do princípio” não está a ser aplicado a todas as áreas de missão da instituição nomeadamente na investigação, internacionalização, ligação à comunidade e na gestão de recursos humanos

CAE (2016) A ESESJC considera que os desenvolvimentos realizados conduzem à capacidade de comprovação de que se verificam o efetivo acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema interno de garantia de qualidade, incluindo os vetores da investigação,

internacionalização, ligação à comunidade e gestão de recursos humanos. Apenas a evidência produzida e analisada no final de um ciclo permitirá comprovar a sua eficácia.

ESESJC - As evidências apresentadas nos diferentes vetores (investigação, internacionalização, gestão de recursos humanos e ligação à comunidade), demonstram a eficácia das ações de melhoria implementadas.

1.12.3. Não é visível a forma como estão estabelecidos os planos de melhoria e atribuída a responsabilidade pela monitorização e implementação

CAE (2016) A ESESJC descreve a forma como considera estabelecida a definição e acompanhamento dos planos de melhoria. Sendo adequado que a responsabilidade de monitorização e implementação e monitorização seja atribuída a cada serviço/gabinete ou órgão, o acompanhamento na perspetiva da supervisão global do SIGQ tem que ser colocado a outro nível, e deve possuir instrumentos de monitorização contínua do cumprimento de objetivos e metas.

ESESJC - Consideramos que a resposta a este ponto se encontra expressa no ponto 1.12.1.

1.12.4. Não é identificada uma reflexão estratégica desenvolvida pelo Conselho de Direção, com apreciação do desenvolvimento do SIGQ, análise SWOT e definição de ações. O balanço da qualidade é realizado de forma genérica devendo exprimir a necessidade de reflexão sobre vários aspetos de funcionamento

CAE (2016) A ESESJC considera que foram desenvolvidas melhorias. Deverá produzir evidência da sua eficácia no final de um ciclo

ESESJC – Tem existido uma reflexão estratégica desenvolvida pelo CD com apreciação do desenvolvimento do SIGQ, encontrando-se essa reflexão no relatório do CD e a sua eficácia poderá ser observada nas melhorias implementadas e evidenciadas ao logo deste relatório. O novo plano estratégico espelha a estratégia da instituição no que respeita ao SIGQ tendo por base a reflexão e a auto-avaliação interna feita até o fim de 2016 (evidências: [Link Relatório CD 2015/2016](#); [Link Plano Estratégico 2017/2020](#)).

1.13. O sistema interno de qualidade, visto no seu todo

A reflexão feita aquando da construção dos novos estatutos e do plano estratégico para 2017/2020 levou-nos à redefinição da Missão da nossa instituição e da Política da Qualidade.

A mudança em curso obrigou-nos, a redefinir objetivos e modelos, a reestruturar o SIGQ, revendo indicadores, responsabilidades, circuitos de informação e de monitorização. Este processo desenvolve-se num ajuste constante e moroso, pelas mudanças exigidas.

Promoveram-se, numa estratégia de desenvolvimento de uma maior adesão e acompanhamento do SIGQ, momentos de reflexão conjuntos com os diferentes grupos de trabalho que incluíram docentes, não docentes, estudantes e colaboradores externos. Os momentos de partilha foram enriquecedores permitindo a obtenção de contributos e resultados robustos.

Apresentamos as ações e as evidências de melhoria desenvolvidas pela ESESJC partindo das observações/sugestões feitas pela CAE:

1.13.1. No Relatório de Auditoria, a CAE referiu que “O sistema cobre adequadamente a área do Ensino e Aprendizagem. É necessário evoluir para um SIGQ efetivo e articulado na investigação e desenvolvimento, colaboração interinstitucional e com a comunidade, internacionalização, e políticas de gestão do pessoal. É necessário que se verifique a recolha sistemática das perceções dos diversos atores através de práticas de reflexão estruturada, e participada”

CAE (2016) ESESJC afirma que com os desenvolvimentos que estão em curso será possível superar as fragilidades identificadas para o sistema no seu todo. O Plano Estratégico é um documento indispensável para o enunciado do compromisso institucional, mas o Manual da Qualidade será o documento matriz para o SIGQ. Há alterações de índole orgânica que aguardam a publicação dos Estatutos revistos, a elaboração de regulamentação consequente, e a posterior análise da adequação e eficácia.

São referidos novos indicadores, para o ano letivo de 2015/16, integrados no Planeamento e Monitorização necessários à análise, desenvolvimento e monitorização dos resultados.

Na Lista de Pontos Fracos que a ESESJC compila no Relatório de Progresso constam aspetos críticos que podem colocar em causa a robustez e a eficácia do SIGQ. A necessidade de uma visão transversal e articulada do SIGQ mantém a sua relevância.

ESESJC – Neste momento consideramos que com as melhorias implementadas com vista à articulação dos diferentes vetores, nomeadamente investigação e desenvolvimento, colaboração interinstitucional e com a comunidade, internacionalização e políticas de gestão do pessoal, permitem evoluir para um SIGQ efetivo e transversal.

Os pontos fracos identificados em 2015 foram analisados e refletidos e constam do Balanço da Qualidade de 2016. Consideramos relevante apresentar neste relatório esta análise uma vez que grande parte dos pontos identificados como fracos foram ultrapassados.

PONTOS FRACOS 2015	ANÁLISE E REFLEXÃO
Algum incumprimento no que respeita a prazos de entrega de relatórios;	Constatamos uma melhoria significativa no cumprimento do prazo no geral, no entanto ainda se verifica algum incumprimento excecional.
Alguma dificuldade dos funcionários, docentes e não docentes, em acompanhar as orientações do SIGQ;	Existe uma melhoria significativa do acompanhamento dos funcionários relativamente às orientações do SIGQ. Promoveu-se uma estratégia de envolvimento de toda a comunidade académica no sistema.
Algumas estratégias que permitem a promoção da melhoria contínua não foram ainda conseguidas na sua totalidade;	Consideramos que a estratégia definida para a monitorização da melhoria continua (dos planos de melhoria) permitirá uma melhoria atempada e efetiva.
O circuito da informação não se efetua, ainda, com a fluidez necessária entre os diferentes gabinetes, órgãos e serviços;	Verifica-se que a informação neste momento flui de forma efetiva.
Dificuldade no cumprimento da sistematização do registo da atividade científica;	Verifica-se a existência do registo da atividade científica no Portal da instituição e disponível para o exterior.
Dificuldade em responder às orientações de alguns procedimentos	Alguns procedimentos foram revistos e ajustados, com a participação das pessoas envolvidas, permitindo uma maior adesão às orientações dos procedimentos.
Procedimentos instituídos no que respeita a alguns serviços de apoio (bar, cantina e limpeza) com implementação no próximo ano letivo.	Os procedimentos dos serviços: bar, cantina e Limpeza, encontram-se em vigor.

Apresentamos de seguida o resultado da análise SWOT realizada no presente. Para esta análise foram envolvidos os grupos de trabalho dos diferentes Gabinetes, Serviços e Órgãos.

Pontos fortes

1. Compromisso/Envolvimento da Direção da ESESJC no Processo de melhoria contínua do Sistema Interno de Garantia da Qualidade, nos vários vetores.
2. Vinculação dos órgãos, coordenadores de cursos e gabinetes institucionais aos processos do SIGQ implementados, com incremento da sistematização e fluidez dos processos de planeamento, monitorização e avaliação das atividades.
3. Envolvimento dos vários elementos da comunidade académica e institucional em equipas de trabalho focadas (docentes, não docentes e estudantes).
4. Envolvimento da comunidade académica da ESESJC, colaboradores externos e parceiros no processo de melhoria contínua do SIGQ, nos respetivos vetores.
5. Consistente interação com parceiros internos e externos, através de processos de avaliação da satisfação dos mesmos e das respetivas parcerias.
6. Equipa de Recursos Humanos com formação adequada, empenhada e ágil.
7. Sistema digital de comunicação e monitorização de ocorrências ativo.
8. Sistemas de comunicação e informação institucionais (*Fénix e Alfresco*), com capacidade de transmissão de informação e arquivo, em diferentes níveis de acesso, e integração de processos de inquérito (por exemplo: inquéritos de avaliação do processo de ensino-aprendizagem pelos estudantes, docentes, regentes e coordenadores de curso).
9. Site institucional facilitador da comunicação com o exterior, em formato disponível para PC e dispositivos móveis.
10. Articulação próxima entre os gabinetes institucionais e o Gabinete da Qualidade.
11. Auditorias internas e externas com periodicidade anual.
12. SIGQ documentado em Manual de fácil leitura e interpretação.

Pontos fracos

1. Situações pontuais de incumprimento dos procedimentos ou prazos definidos pelo SIGQ (com justificações reportadas).
2. Necessidade de adequação de metas nos processos melhoria em algumas áreas.
3. Circuito de informação interna com limitações pontuais.

Oportunidades/Aspetos para Melhoria

1. Aperfeiçoamento contínuo do SIGQ, com a clarificação dos modelos institucionais norteadores dos processos nos vários vetores.
2. Melhoria contínua do envolvimento e compromisso dos vários atores da ESESJC no Processo de Garantia da Qualidade.
3. Incremento contínuo da sistematização e fluidez dos processos de planeamento, monitorização e avaliação das atividades de cada gabinete.
4. Melhoria contínua dos processos de divulgação da informação referente.