



Escola Superior de Enfermagem

S. José de Cluny

BALANÇO DA QUALIDADE

PERÍODO EM ANÁLISE: SET/2011 A SET/2012

DATA:17-12-2012

1. Objetivo

O Balanço da Qualidade tem como objetivo avaliar a adequabilidade e eficácia do sistema, ajudando a garantir a capacidade da ESESJC em providenciar de forma sistemática um serviço de acordo com os requisitos aplicáveis (regulamentares, estatutários, legais e contratuais aplicáveis à atividade da ESESJC).

Pretende ainda avaliar o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade, o grau de concretização dos objetivos fixados para o período em análise e fixar os objetivos para o período seguinte, bem como, identificar potenciais áreas de melhoria.

2. Seguimento das ações resultantes de anteriores revisões

Porque esta é a 1ª revisão do Sistema de Gestão da Qualidade não se registam ações neste âmbito.

3. Resultado das auditorias

O plano de auditorias de 2012 está a ser executado conforme o planeado. Temos 3 colaboradores com competência para executarem auditorias internas, mas este ano tivemos o apoio de uma auditora externa. Lembramos que para garantir a objetividade e imparcialidade do processo de auditoria será necessário um auditor externo ou formação a um quarto elemento para auditar o Departamento de Gestão da Qualidade.

3.1 Auditorias Internas

Foram efetuadas auditorias aos procedimentos, por forma a validar a utilização dos formulários respetivos em Outubro e Novembro de 2012. Está previsto uma auditoria interna global ao SGQ para Dezembro de 2012.

As auditorias aos procedimentos foram realizadas pela seguinte equipa auditora:

Auditora Coordenadora: Dra. Idalina Martins

Auditoras Técnicas: Profª Luz Chaves; Profª Teresa Ornelas e Profª Noélia Pimenta.

O resultado desta primeira auditoria não foi expresso em ocorrências (uma vez que foi auditoria aos procedimentos), foi apenas efetuado uma lista de verificação “Seguimento da Auditorias aos Procedimentos” com 31 situações a verificar na próxima auditoria interna prevista para Dezembro.

3.2 Auditorias Externas

A auditoria externa será efetuada pela EIC- Empresa Internacional de Certificação no dia 10 e 11 de Janeiro de 2013, nestas datas serão efetuadas a 1ª e 2ª parte da auditoria de concessão.

3.3 Auditoria efetuada pela Agência de Avaliação e Acreditação

Da auditoria efetuada em Outubro/11 pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior à nossa instituição, resultaram 17 Ocorrências (classificada pela A3ES como recomendações de melhoria e observações).

4. Resultado da audição aos formandos

4.1 AVALIAÇÃO DAS UNIDADES CURRICULARES PELOS ESTUDANTES

As unidades curriculares ministradas no curso de enfermagem foi objeto de avaliação pelos estudantes, nomeadamente: conteúdos lecionados, metodologias de ensino e recursos pedagógicos utilizados, processos de avaliação entre outros, através dos inquéritos pedagógicos anónimos (Portal da Escola) às unidades curriculares após a conclusão da leção das mesmas, sendo assim possível fazer a avaliação do ensino ministrado na perspetiva do estudante.

A avaliação das Unidades Curriculares foi feita tendo por base uma escala de 5/6 itens entre eles - pertinência dos conteúdos, carga horária, métodos de avaliação, horas de trabalho individual entre outros, cada um com 4 possibilidades de resposta. A pontuação varia entre “0” a “3” , sendo o “0” o valor mais baixo, opinião desfavorável ou insuficiente e o “3” corresponde ao valor mais alto, opinião mais favorável ou muito bom.

- Os resultados desta avaliação estão expressos no relatório “Avaliação Pontuação das UC’s” (em anexo).

4.2 AVALIAÇÃO DO AMBIENTE ESCOLAR, NA PERSPECTIVA DOS ESTUDANTES

Foi solicitado aos estudantes para avaliar o ambiente escolar. O questionário foi disponibilizado on-line para os estudantes, tendo sido aplicado apenas os estudantes do 1º, 2º e 3º anos do ano letivo (2011/2012), dado que o preenchimento deste só foi feito no início do ano letivo 2012/2013. Responderam 63 estudantes.

- Os resultados desta avaliação estão expressos no relatório “Ambiente + físico + global + EST final” (em anexo).

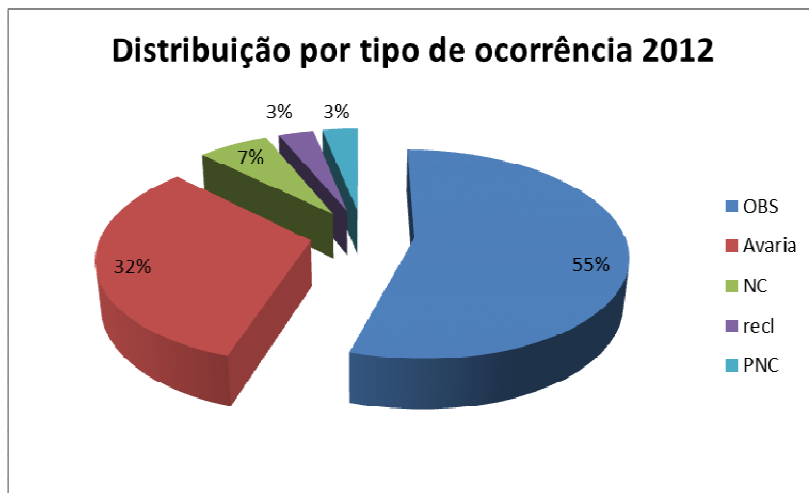
4.3 AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS DOCENTES

Foi efetuado a avaliação do desempenho dos docentes (professores internos), relativamente à atividade de lecionação - metodologias de ensino, avaliação, relação pedagógica entre outros.

- Os resultados desta avaliação estão expressos no relatório “AVALIAÇÃO dos docentes final” (em anexo).

5. Resolução de problemas e melhoria contínua

Até 14/12/2012 foram registadas 31 Ocorrências distribuídas da seguinte forma



Tipo	Quant.	Entidade
OBS	17	A3ES
Avaria	10	Funcionário
NC	2	Funcionário
recl	1	Ingrid
PNC	1	Funcionário
Total	31	



Estado	Quant
Encerradas	9
Aguarda Ação Correctiva	1
Em aberto	21

Existem 2 ocorrências em que foram definidas as respetivas ações corretivas, uma foi considerada eficaz e uma ainda se encontra em aberto.

5.1 AÇÕES PREVENTIVAS

Com base nas observações levantadas pela A3ES estão a ser efetuadas ações preventivas, um dos exemplos é a própria implementação deste Sistema de Gestão da Qualidade, bem como a formação efetuada por todos os elementos do Departamento de Gestão da Qualidade (obtiveram 376h de formação sobre a implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade).

6. Desempenho dos processos

📄 Ver Planeamento e Monitorização do SGQ 2011-2012 (em anexo)

6.1 PROCESSO SUPORTE

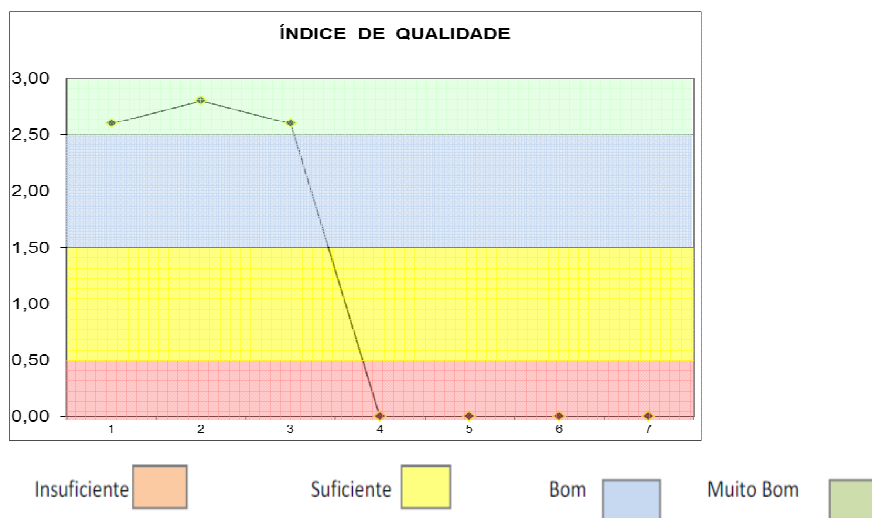
6.1.1 GESTÃO DAS INFRAESTRUTURAS

Não foi possível aferir a percentagem do plano de manutenção de 2012 que foi efetivamente realizada, pois não foi possível ter acesso aos documentos comprovativos das respetivas assistências técnicas aos equipamentos.

6.1.2 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

- 📄 O resultado da medição da avaliação da satisfação dos funcionários (docentes) encontra-se tratado no relatório “Satisfação dos funcionários docentes 2012” página 7 (em anexo).
- 📄 O resultado da medição da avaliação da satisfação dos funcionários (não docentes) encontra-se tratado no relatório “Satisfação dos funcionários não docentes 2012” (em anexo).
- 📄 O resultado da medição da avaliação da eficácia das ações de formação realizadas encontra-se tratado no relatório “Avaliação da eficácia da formação 2011-12 “ (em anexo).

6.1.3 AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES



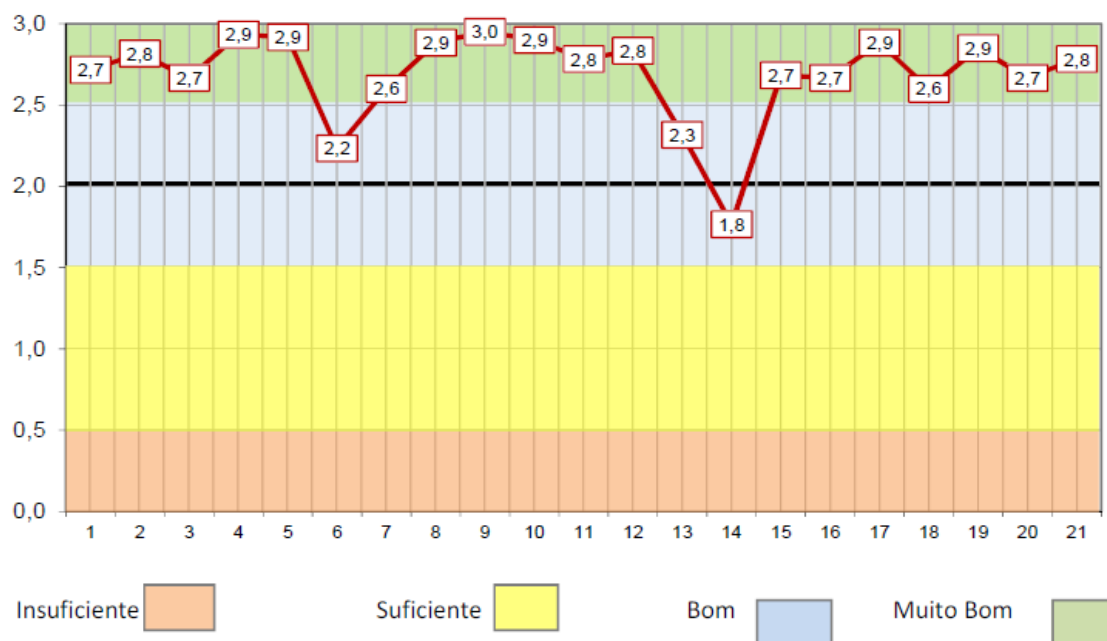
A avaliação dos fornecedores foi efetuada às seguintes empresas:

- 1 MCI - Maurílio e Caires
- 2 Informar
- 3 INSC

Podemos verificar que os fornecedores considerados importantes para o normal funcionamento da ESESJC encontram-se todos no nível muito bom.

6.1.4 AVALIAÇÃO DOS PROFESSORES EXTERNOS

Gráfico 6– Pontuação obtida pelos docentes externos



Podemos verificar que a avaliação dos professores externos encontra-se praticamente todos bem classificados. Havendo apenas uma exceção que se posiciona abaixo da avaliação 2.

☰ Ver “Av Professores Externos 2011-12” (em anexo).

6.2 PROCESSO GESTÃO E MELHORIA

6.2.1 Medir tempo de resposta às reclamações

Durante o período em análise tivemos uma reclamação que foi encerrada em apenas um dia o que cumpriu com o objetivo delineado de ser ≤ 2 dias.

6.2.2 Nº de Ocorrências provenientes da Agência de Acreditação do Ensino superior

Ver 1.3 deste Balanço

Da auditoria efetuada em Outubro/11 pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior à nossa instituição, resultaram 17 Ocorrências (classificada pela A3ES como recomendações de melhoria e observações).

6.3 PROCESSO REALIZAÇÃO

6.3.1 VERIFICAR A MÉDIA FINAL DOS ALUNOS POR ANO

☰ Os resultados estão expressos no relatório “Classificação - NOTAS obtida nas unidades curriculares final” Páginas 4,7,10 e 12 (em anexo).

6.3.2 TAXA DE APROVAÇÃO DOS CURSOS

☰ Os resultados estão expressos no relatório “Classificação - NOTAS obtida nas unidades curriculares final” Página 13 (em anexo).

6.3.3 VERIFICAR A MÉDIA FINAL DO CURSO ALUNOS

☰ Os resultados estão expressos no relatório “Classificação - NOTAS obtida nas unidades curriculares final” Página 13 (em anexo).

6.3.4 VERIFICAR A MÉDIA FINAL DAS UC DE ENFERMAGEM POR ANO

☰ Os resultados estão expressos no relatório “Classificação - NOTAS obtida nas unidades curriculares final” Páginas 4,7,10 e 12 (em anexo).

6.3.5 EMPREGABILIDADE

- Os resultados estão expressos no relatório “Resultado do questionário Observatório” Página 8 (em anexo).

6.3.6 AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO RECEBIDA PELOS EX-ALUNOS

- Os resultados estão expressos no relatório “Resultado do questionário Observatório” Página 8 (em anexo).

6.3.7 AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO PELA ENTIDADE EMPREGADORA

- Os resultados estão expressos no relatório “Entidades empregadoras” pág 3 -1º parágrafo (em anexo).

6.3.8 MÉDIA DA AVALIAÇÃO DAS UNIDADES CURRICULARES PELOS ALUNOS

- Os resultados estão expressos no relatório “Avaliação PONTUAÇÃO das UC final” página 7 último parágrafo (em anexo).

6.3.9 MÉDIA AVALIAÇÃO DA UNIDADE CURRICULAR LECIONAÇÃO

- Os resultados estão expressos no relatório “AVALIAÇÃO dos docentes final” página 6, último parágrafo (em anexo).

6.3.10 MÉDIA DA AVALIAÇÃO DOS ALUNOS AO AMBIENTE ESCOLAR

- Os resultados estão expressos no relatório “Ambiente+físico+global+EST final” página 5 ponto 5 (em anexo).

6.3.11 MÉDIA DA AVALIAÇÃO DOS ALUNOS À ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO DO CURSO

- Os resultados estão expressos no relatório “Relatório Avaliação Curso ” página 3 (em anexo).

6.3.12 Nº DE ATIVIDADES EXTRA CURRICULARES

- Os resultados desta avaliação estão expressos no relatório “Atividades extracurriculares” (em anexo).

7. Formao/ Meios Humanos

A ESESJC atualmente tem 19 docentes internos e 15 no docentes (inclui Recursos Humanos do lar). A Escola est a desenvolver um processo de avaliao de desempenho tanto para os docentes como para os no docentes.

Todos os elementos do Departamento de Gesto da Qualidade (Profa Maria da Luz, Chaves, Profa Teresa Ornelas, Profa Nolia Pimenta) tiveram formao em Implementao de Sistemas de Gesto da Qualidade e Segurana e Sade no Trabalho, esta formao decorreu entre Fevereiro e Dezembro de 2011, totalizando 376 horas.

A avaliao da eficcia da formao foi efetuada para todos os pedidos de formao (formulrio 19) apresentados por todos os funcionrios, a partir de 14 de maio de 2012 (data de entrada em vigor da PGQ respetivo). A avaliao foi efetuada atravs do Form 22.

No de formaoes com avaliao	2
No de formaoes avaliadas com Eficaz	2
Taxa de eficcia da formao	100

Nome do funcionrio	Formao	Data	Avaliao
Patrcia Micaela Freitas Cmara	12th Wordl Congress en Luxembourg - Internacional Urem Society	10 a 13 de Maio de 2012	Eficaz
Rita Maria Sousa Abreu Figueiredo	NANDA - I 2012 40th Anniversary Conference	23 a 26 de Maio de 2012	Eficaz
Tnia Marlene Gonalves Loureno	NANDA - I 2012 40th Anniversary Conference	23 a 26 de Maio de 2012	NA

O plano de formao 2013 ainda no se encontra elaborado.

8. Processos e mtodos de trabalho (alteraoes que possam afetar o Sistema de Gesto da Qualidade) / Meios Materiais Necessrios

- Atualizao do Portal Corporativo

9. Recomendaoes para melhoria

- Alterar algumas frmulas do Planeamento e Monitorizao do SGQ de modo a refletir mais corretamente a anlise efetuada.

- Nos relatórios de base para efetuar o balanço destacar os dados solicitados no Planeamento e Monitorização.
- Coincidir o nome do ficheiro informático ao nome do documento e quando aplicável ao nome do Formulário.
- Avaliar a eficácia da formação dos funcionários não docentes.