

ASIGQ/21/00001 — Relatório final da CAE

1. Introdução

1. Instituição de ensino superior / Entidade instituidora:

Escola Superior De Enfermagem De São José De Cluny

1.1.a. Identificação da Instituição de ensino superior / Entidade instituidora (Proposta em associação)

Escola Superior De Enfermagem De São José De Cluny

1.2. Unidade orgânica (faculdade, escola, instituto, etc.):

Escola Superior De Enfermagem De São José De Cluny

1.2.a. Identificação da Unidade orgânica (faculdade, escola, instituto, etc.) (Proposta em associação):

Escola Superior De Enfermagem De São José De Cluny

1.3. Breve descrição da forma como decorreu o processo de auditoria:

A visita da CAE à Escola Superior de Enfermagem S. José de Cluny (adiante apenas ESESJC ou Escola) decorreu nos dias 27, 28, 29 e 3º de junho de 2022, em formato exclusivamente virtual (zoom).

O Plano de Reuniões foi previamente definido pela CAE tendo por base, com a adaptação necessária, o programa-tipo aprovado pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) que foi enviado previamente à ESESJC. No 1º dia, realizaram-se as seguintes reuniões: 1ª – Autoridade académica máxima, na pessoa da Irmã Mª de Fátima Machado, Superiora Provincial da Província Portuguesa das Irmãs de São José de Cluny, entidade instituidora da Escola, e a Professora Cristina Pestana, vogal do Conselho de Direção (CD) desta. 2ª – Equipa responsável pela autoavaliação; 3ª – Estrutura de Coordenação Estratégica do SGQ.

O 2º dia incluiu: 4ª – Reunião sobre a vertente de ensino aprendizagem no SIGQ, com a presença da Presidente do CD e do CP, docentes do CP, coordenadores de curso (Licª e Mestrado) e de UC e um docente a tempo parcial. 5ª – Reunião sobre a vertente de investigação e desenvolvimento, com a participação da Presidente do CD e do CTC, docentes da Equipa de coordenação do Gabinete de Investigação e Desenvolvimento Cluny (GIDeC) e um docente/investigador da ESE do Porto e do CINTESIS (U.Porto). 6ª – Serviços de apoio, incluindo coordenadores de serviços.

No 3º dia: 7ª – Estudantes de 1º e 2.º ciclo, com representantes de diversos anos; 8ª - Docentes não integrados nas estruturas de acompanhamento e coordenação do SGQ, para aferir a incorporação da cultura da qualidade; 9ª – Encontro com diplomados dos CE da Escola.

No 4º dia: 12ª – Reunião com Autoridade Académica Máxima para apresentação de uma breve síntese sobre o processo de auditoria.

Finalmente, realizou-se a reunião final com diversos participantes nas reuniões dos dias anteriores, para apresentação do «relatório oral» contendo as principais conclusões da visita, com destaque para algumas boas práticas e aspetos a melhorar.

Em todas as reuniões a CAE salientou a natureza voluntária do exercício de auditoria e enquadrando o objeto da sua visita, sublinhando ser sua função aferir se o SIGQ da Escola está não só concebido como parte integrante da gestão estratégica da instituição, mas também bem documentado, monitorizado, dotado de estruturas próprias e de instrumentos e procedimentos adequados, a funcionar de forma abrangente e eficaz, capaz de contribuir para o desenvolvimento da melhoria contínua da instituição e para a sua cultura da qualidade.

O Relatório de Autoavaliação (RAA) incluiu informações e documentação fundamental sobre a Gestão da Qualidade da ESESJC e durante a visita foram facultados documentos adicionais solicitados pela CAE.

Nas reuniões foram ouvidos representantes dos vários corpos e estruturas da instituição, cobrindo as diversas áreas de atividade da Escola. Os participantes estavam familiarizados e comprometidos com o processo de melhoria contínua da ESESJC.

1.3. Brief comment on the auditing proceedings:

The EAT visit to Escola Superior de Enfermagem S. José de Cluny (hereinafter ESESJC or School) took place on 27, 28, 29 and 3rd June 2022, exclusively online (zoom).

The Plan of Meetings was previously defined by the EAT based, with the necessary adaptation, on the model programme approved by the Assessment and Accreditation Agency for Higher Education (A3ES). It was previously sent to ESESJC.

On the 1st day, the following meetings were held: 1st - Highest academic authority, in the person of Sister Mª de Fátima Machado, Provincial Superior of the Portuguese Province of the Sisters of Saint Joseph of Cluny, founding body of the School, and Prof. Cristina Pestana, member of its Board of Directors (BoD); 2nd - Team responsible for self-assessment; 3rd - Strategic Coordination Structure of the IQAS.

Day 2 included: 4th - Meeting about the teaching-learning component of IQAS, attended by the Chairperson of the BD and the Pedagogical Council (PC), PC Professors, course coordinators (BA and MA) and coordinators of the courses and a part-time lecturer. 5th - Meeting about research and development, with the participation of the Chairwoman of the BoD and the CTC, teachers from the Coordination Team of the Cluny Research and Development Office (GIDeC) and a teacher/researcher from the ESE of Porto and from CINTESIS (U.Porto). 6th - Support Services, including service coordinators.

On the 3rd day: 7th - 1st and 2nd cycle students, with representatives from various years; 8th - Teachers not integrated in the IQAS follow-up and coordination structures, to assess the incorporation of the quality culture; 9th - Meeting with graduates of the School's CE.

On the 4th day: 12th - Meeting with the Higher Academic Authority to present a brief summary of the audit process. Finally, the final meeting was held with several participants in the meetings of the previous days, to present the "oral report" containing the main conclusions of the visit, with emphasis on some good practices and aspects to be improved.

In all meetings, the EAT underlined the voluntary nature of the audit exercise and framed the object of its visit, stressing its role in assessing whether the School's IQAS is not only conceived as an integral part of the institution's strategic management, but also well documented, monitored, endowed with its own structures and adequate instruments and procedures, operating in a comprehensive and effective way, capable of contributing to the development of the institution's continuous improvement and to its culture of quality.

The Self-Assessment Report (SAR) included fundamental information and documentation on the Quality Management of ESESJC and during the visit additional documents requested by the EAT were provided.

Representatives of the various bodies and structures of the institution were heard, covering the various areas of activity of the School. The participants were familiar and committed to the process of continuous improvement of ESESJC.

2. Apreciação do grau de desenvolvimento do sistema interno de garantia da qualidade

Nota Introdutória

2.1. Definição e documentação da política institucional para a qualidade

2.1.1 Definição e documentação da política institucional para a garantia da qualidade (estratégia institucional para a qualidade e objetivos de qualidade; organização do sistema de garantia da qualidade, respetivos atores e níveis de responsabilidade; documentação do sistema)

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.1.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A Escola Superior de Enfermagem de São José de Cluny (ESESJC), instituída pela Província Portuguesa das Irmãs de São José de Cluny, é atualmente dotada de personalidade jurídica e goza de autonomia científica, pedagógica, cultural, disciplinar, administrativa e financeira.

A estrutura organizacional da ESESJC é constituída pela Entidade Instituidora, pelo Conselho de Direção, pelo Conselho Técnico Científico e pelo Conselho Pedagógico. A figura do Provedor do Estudante não consta da estrutura orgânica da Escola, mas existe um regulamento específico com a definição das suas competências e âmbito de atuação.

A origem do SIGQ da ESESJC radica na implementação, em 2011, da Norma ISO 9001:2008, no âmbito da qual foi definida uma «Política da Qualidade (PQ) e posteriormente elaborado um Manual da Qualidade (MQ). Apesar da definição de processos e procedimentos nesse âmbito, da identificação dos recursos necessários ao bom funcionamento da instituição e ao SIGQ e da produção de nova documentação de suporte ao funcionamento da Instituição, a perceção da sua insuficiência no quadro do funcionamento e objetivos de qualidade de uma IES conduziu a Escola à decisão de reformulação do SIGQ para incorporar os Referenciais da A3ES, à produção de novas versões do MQ e ao subsequente pedido de certificação por esta Agência, o que ocorreu, após cumprimento de algumas condições, em 2017.

Na sequência deste processo de certificação, a ESESJC aprovou e publicou em 2018 uma versão revista do MQ (versão 4), que obedece aos eixos definidos no Plano Estratégico (PE) da Escola para o quadriénio 2017-2020. Como a matriz do PE 2021-2024 não foi alterada em relação ao anterior, o MQ ainda não foi revisto depois da aprovação deste PE. Inclui a definição da Política da Qualidade (PQ) da Escola, os objetivos, funções, atores e responsabilidades, assim como os diversos mecanismos para a sua implementação e para a promoção da melhoria contínua da Escola. A Escola dispõe de um Gabinete da Qualidade, cuja equipa, constituída pela Presidente do Conselho de Direção, pela Coordenadora do Gabinete da Qualidade (docente), por mais um docente, um funcionário não docente e um estudante, assegura a coordenação estratégica e funcional do SIGQ. As competências desta equipa estão descritas no MQ (cap. 3).

Em termos de documentação do SIGQ, merecem referência especial a elaboração de Planos de atividades (PA) anuais da Instituição (disponíveis no portal da Escola), o Planeamento das Atividades Pedagógicas do Ano/Curso (PGQ07 - disponibilizado à CAE), o Planeamento das atividades dos Gabinetes e Serviços (também facultado à CAE), diversos Regulamentos (grande parte acessível no portal da Escola), diversos Manuais e Procedimentos, Instruções de Trabalho, Formulários e Mapa de documentos. Ainda dependente dos modelos da Norma ISO 9001, existe um Mapa de Processos aplicáveis a toda a organização, nomeadamente: Processo de realização; Processo de Suporte; Processo de Gestão e melhoria e respetivas fichas de processos que indicam esquematicamente a operacionalização de cada processo.

Estão definidos procedimentos para as diversas áreas de atuação da Escola: oferta formativa, seleção dos estudantes, qualidade das aprendizagens e do apoio aos estudantes, investigação, relações com o exterior, mobilidade e internacionalização, recursos humanos, materiais e serviços, gestão da informação interna e externa.

Anualmente, os gabinetes e serviços elaboram os respetivos relatórios de atividades em que fazem o balanço do grau de conformidade dos resultados com os objetivos e metas traçadas. O conjunto dos dados destes relatórios é

agregado nos Balanços da Qualidade que a Escola realiza anualmente (documentos disponíveis no portal da Escola). Elabora igualmente o Planeamento e Monitorização do SIGQ (PMSIGQ) com base nos processos e áreas de análise do sistema, nele incluindo todos os indicadores definidos pela Escola. Os dados deste documento são objeto de reflexão e análise numa reunião anual (como o comprova a ata facultada à CAE).

De acordo com o RAA, é com base nesta reflexão e suas conclusões que se define o planeamento para o ano seguinte, ajustando, alterando e/ou introduzindo indicadores e metas e elaborando as propostas de melhoria. Foi também facultado à CAE o planeamento para o ano letivo de 2020-2021.

A Escola aplica internamente inquéritos de satisfação sobre o funcionamento de toda a atividade académica, assim como das condições do campus e ambiente académico, tendo em vista a monitorização da qualidade de todos os processos institucionais. Dispõe também de um Regulamento de Frequência e Avaliação da ESESJC, que inclui as regras para avaliação dos conhecimentos e demonstração de competências dos estudantes.

O Procedimento de Gestão da Qualidade – PGQ 02, Revisão do Sistema Interno de Garantia da Qualidade –, define o processo de revisão do Sistema Interno de Garantia da Qualidade e aplica-se a todo o Sistema.

A Escola também possui um Código de Conduta da ESESJC, não disponível em acesso livre, mas facultada à CAE nas hiperligações do RAA. Este código define as principais regras e orientações gerais para a promoção da integridade académica e para a vigilância contra a fraude.

2.1.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The São José de Cluny School of Nursing (ESESJC), established by the Portuguese Province of the Sisters of São José de Cluny, is currently endowed with legal personality and enjoys scientific, pedagogical, cultural, disciplinary, administrative and financial autonomy.

The organizational structure of ESESJC consists of the Institutive Entity, the Board of Directors, the Technical Scientific Council and the Pedagogical Council. The figure of the Student Ombudsman is not included in the organic structure of the School, but there is a specific regulation defining its competences and scope of action.

The origin of the Internal Quality Assurance System (IQAS) of the ESESJC is rooted in the implementation, in 2011, of the ISO 9001:2008 Standard, under which a "Quality Policy (QP) was defined and a Quality Manual (QM) was subsequently prepared. Despite the definition of processes and procedures in that scope, the identification of the resources necessary for the proper functioning of the institution and the IQAS and the production of new documentation to support the operation of the Institution, the perception of its insufficiency in the framework of the operation and quality objectives of a HEI led the School to the decision of reformulating the IQAS. Thus, the A3ES Benchmarks were incorporated, new versions of the IQAS were made for the subsequent request for certification by this Agency, which occurred, after compliance with some conditions, in 2017.

Following this certification process, ESESJC approved and published in 2018 a revised version of the MQ (version 4), which complies with the axes defined in the School's Strategic Plan (SP) for the four-year period 2017-2020. As the matrix of the SP 2021-2024 has not changed from the previous one, the QM has not yet been revised after the approval of this SP. It includes the definition of the Quality Policy (QP) of the School, the objectives, roles, actors and responsibilities, as well as the various mechanisms for its implementation and for the promotion of continuous improvement of the School.

The School has a Quality Office whose team, composed by the President of the Board of Directors, the Coordinator of the Quality Office (teacher), another teacher, a non-teaching staff member and a student, ensures the strategic and functional coordination of the IQAS. The competences of this team are described in the QM (chapter 3).

In terms of IQAS documentation, it is worth mentioning the elaboration of the institution's annual Activity Plans (AP) (available in the School's portal), the Planning of Pedagogical Activities of the Year/Course (PGQ07 - made available to the EAT), the Planning of activities of the Offices and Services (also made available to the EAT), several Regulations (most of them accessible in the School's portal), several Manuals and Procedures, Work Instructions, Forms and Documents Map. Still depending on the ISO 9001 Standard models, there is a Process Map applicable to the whole organisation, namely: Achievement Process; Support Process; Management and Improvement Process and respective process sheets that schematically indicate the operationalisation of each process.

Procedures are defined for the various areas of action of the School: training offer, selection of students, quality of learning and student support, research, external relations, mobility and internationalisation, human resources, materials and services, internal and external information management.

Each year, the offices and services prepare their respective activity reports in which they assess the degree of compliance of the results with the objectives and targets set. The data from these reports is aggregated in the School's annual Quality Review (documents available on the School portal). It also elaborates the Planning and Monitoring of the IQAS (PMSIGQ) based on the processes and areas of analysis of the system, including all the indicators defined by the School. The data from this document are subject to reflection and analysis in an annual meeting (as evidenced by the minutes provided to the EAT).

According to the Self-Assessment Report (SAR), it is based on this reflection and its conclusions that the planning for the following year is defined, adjusting, changing and/or introducing indicators and targets and elaborating the proposals for improvement. The EAT also acceded to the planning for the school year 2020-2021.

The School applies internal satisfaction surveys on the functioning of all academic activities, as well as on the conditions of the campus and academic environment, in order to monitor the quality of all institutional processes. It also has an Attendance and Evaluation Regulation of the ESESJC, which includes the rules for the evaluation of students' knowledge and demonstration of skills.

The Quality Management Procedure - PGQ 02, Review of the Internal Quality Assurance System -, defines the review process of the Internal Quality Assurance System and applies to the whole System.

The School also has an ESESJC Code of Conduct, not available in open access, but provided to the EAT in the links of the SAR. This code defines the main rules and general guidelines for the promotion of academic integrity and vigilance against fraud.

2.2. Abrangência e eficácia dos procedimentos e estruturas de garantia da qualidade

2.2.1.1 No ensino e aprendizagem**Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:***Muito avançado***2.2.1.2 Fundamentação da apreciação expressa:**

A ESESJC oferece há vários anos uma licenciatura em Enfermagem, fundamental na identidade da oferta formativa da Escola. Em 2015, viu aprovado pela A3ES o mestrado em Enfermagem Médico-Cirúrgica. Este mestrado vai ser descontinuado, sendo substituído, por aprovação em 2020 pela A3ES, o novo Mestrado em Enfermagem Médico-Cirúrgica em associação com a Escola Superior de Enfermagem Santa Maria, do Porto. Este mestrado é composto por três ramos (Pessoa em situação crítica, Pessoa em situação paliativa e Pessoa em situação peri-operatória). A escola oferece ainda dois outros mestrados na área da enfermagem, o Mestrado em Enfermagem de Reabilitação e, também em associação com a Escola Superior de Santa Maria, do Porto, o Mestrado em Enfermagem de Saúde Infantil e Pediátrica e Mestrado, todos com 90 créditos ECTS. Desde 2017 dispõe também de um Curso Técnico Superior (CTeSP) em Gerontologia e Cuidados de Longa Duração.

Oferece ainda uma pós-licenciatura em Enfermagem, pós-graduações e dois cursos de formação curta. Tem definidos procedimentos para a conceção, aprovação e funcionamento da oferta formativa (PGQ 11), assim como normas para acesso e ingresso nos cursos (PGQ 12), neles considerando também o seu contributo para a empregabilidade dos estudantes (monitorizada pelo respetivo Observatório). A elaboração das fichas das unidades curriculares obedece ao Manual de Apoio à Elaboração das FUC (a que a CAE teve acesso). Incluem os objetivos, conteúdos, técnicas e métodos de ensino, horas de contacto e totais, modo de promoção do trabalho autónomo do estudante, competências, modos de avaliação e referências bibliográficas.

Para a organização do ano letivo a escola dispõe de um modelo de Planeamento Geral das Atividades Escolares (PG7) e de um modelo de Execução do Planeamento do Ano Curricular (PG8), ambos facultados à CAE e conhecidos da comunidade docente. Dispõe ainda de diversos regulamentos gerais aplicáveis aos ciclos de estudos, nomeadamente: Regime de Frequência e Avaliação, Direitos Especiais dos Estudantes, Código de Conduta Institucional, sendo assumida no RAA (e confirmada durante a visita) a «promoção de ambientes de aprendizagem respeitadores da diversidade dos estudantes e das suas necessidades, permitindo percursos flexíveis» e o «respeito mútuo estudante-professor». A proximidade entre docentes e estudantes foi afirmada pelos estudantes durante a visita da CAE e o índice de satisfação dos estudantes e dos diplomados com a Escola é claramente elevado.

Para a apresentação de reclamações ou sugestões, a Escola criou um espaço no portal corporativo intitulado «Fale Conosco/Ocorrências», que complementa a aplicação de inquéritos de avaliação da satisfação (que incidem não só no ensino-aprendizagem, mas também sobre as condições do campus). O modo de tratamento das reclamações/sugestões e das correspondentes medidas corretivas está definido no PGQ 05 – Resolução de problemas e melhoria, disponibilizado à CAE.

Além dos procedimentos aplicáveis à avaliação das aprendizagens e ao lançamento de notas, merece ainda destaque o Manual de avaliação da qualidade das UCs, considerando a sua diversa tipologia.

O envolvimento direto dos estudantes no SIGQ é feito essencialmente através dos seus representantes no conselho pedagógico (CP) e no GQ e dos delegados de ano.

2.2.1.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The ESESJC has offered a Bachelor's Degree in Nursing for several years, which is fundamental to the identity of the School's training offer. In 2015, the Master's Degree in Medical-Surgical Nursing was approved by A3ES. This Master's Degree will be discontinued, being replaced, by approval in 2020 by A3ES, the new Master's Degree in Medical-Surgical Nursing in association with the Santa Maria School of Nursing, in Porto. This Master's is composed of three branches (Person in critical situation, Person in palliative situation and Person in perioperative situation). The school also offers two other Master's degrees in the area of nursing, the Master's in Rehabilitation Nursing and, also in association with the School of Nursing Santa Maria, of Porto, the Master's in Child Health and Paediatric Nursing and Master's, all with 90 ECTS credits. Since 2017 it also has a Higher Technical Course (CTeSP) in Gerontology and Long-Term Care. It also offers a postgraduate degree in Nursing, postgraduate degrees and two short training courses.

Procedures have been defined for the design, approval and operation of the training offer (PGQ 11), as well as rules for access and entry to the courses (PGQ 12), also considering their contribution to the employability of students (monitored by the respective Observatory). The elaboration of the curricular units sheets follows the Support Manual for the Preparation of course unit sheet (to which the EAT had access). They include the objectives, contents, techniques and teaching methods, contact and total hours, the way to promote the autonomous work of the student, competencies, assessment methods and bibliographic references.

For the organisation of the school year, there is a model of General Planning of School Activities (PG7) and a model of Curricular Year Planning Execution (PG8), both provided to the EAT and known by the teaching community. It also has several general regulations applicable to the study cycles, namely: Attendance and Evaluation Scheme, Students' Special Rights, Institutional Code of Conduct, being assumed in the SAR (and confirmed during the visit) the "promotion of learning environments that respect students' diversity and their needs, allowing flexible paths" and the "student-teacher mutual respect". The proximity between teachers and students was affirmed by students during the EAT's visit and the satisfaction index of students and graduates with the School is clearly high.

For the presentation of complaints or suggestions, the School has created a space in the corporate portal called "Talk to Us/Occurrences", which complements the application of satisfaction evaluation surveys (which focus not only on teaching-learning, but also on the conditions of the campus). The way to handle the complaints/suggestions and the corresponding corrective measures are defined in the PGQ 05 - Problem solving and improvement, made available to the EAT.

Besides the procedures applicable to the assessment of learning and to the posting of grades, it is also worth mentioning the Quality Assessment Handbook of the course units, considering their diverse typology.

The direct involvement of students in the IQAS is done essentially through their representatives in the pedagogical council (PC) and in the Quality Office and by the year delegates.

2.2.2.1 Na investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substantial

2.2.2.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O compromisso da ESESJC com a investigação é assumido, tanto nos estatutos, em que essa dimensão é considerada como uma componente da missão da Instituição, como no Plano Estratégico 2021/25, ao ser considerada um dos seus eixos estruturantes, desdobrado em várias linhas de ação, operacionalizado através dos Planos de Atividades e avaliado através pelos Relatórios de Atividades do CTC e dos Relatórios de Gestão do Conselho de Direção.

A ESESJC não conseguiu integrar-se como núcleo de investigação da Health Sciences Research Unit: Nursing UICISA, reconhecida e financiada pela FCT, pelo que tem sido incentivada a incorporação dos docentes doutorados em unidades de I&D de outras instituições, prática que se recomenda, seja seguida, por todos os docentes doutorados. Nestas unidades de I&D os docentes da ESESJC integram-se nas linhas de investigação existentes, podendo também desenvolver projetos com base nas propostas da ESESJC, as quais obtêm parecer do CTC, o que garante o alinhamento com o processo de ensino-aprendizagem. A CAE constatou, da documentação apresentada, e das reuniões realizadas, a valorização institucional da articulação entre o ensino e a investigação, de que se destaca: a) a preocupação dos docentes em desenvolver investigação nas áreas em que lecionam; b) o contacto dos estudantes do 1º ano de licenciatura com unidades curriculares sobre metodologia de investigação assim como a integração destes estudantes em projetos de investigação-ação, onde participam na recolha de dados, na construção das bases de dados, na análise de alguns resultados, sendo também incentivados a apresentar, nas Jornadas Académicas, resumos dos projetos em que participam; c) o envolvimento dos estudantes de mestrado nos projetos em curso.

A CAE verificou que existem procedimentos instituídos com vista ao desenvolvimento da investigação na ESESJC: os mecanismos de desenvolvimento e monitorização dos projetos de investigação estão tipificados no âmbito do SIGQ, a integração do desempenho na investigação no Regulamento de Avaliação do Pessoal Docente, a atribuição de uma percentagem de serviço docente dedicado à investigação, a existência de incentivos à investigação, à produção científica e sua divulgação, assim como a sistematização dos registos da produção científica dos docentes (efetuado pelos próprios) na plataforma CIENCIA VITAE, a qual integra também o relatório anual do CTC. A CAE considera fundamental que se proceda à clarificação do papel do GIDEC, enquanto estrutura integradora da investigação, no planeamento, desenvolvimento e monitorização dos projetos de investigação, assim como na identificação de metas e definição de indicadores para avaliação da qualidade da investigação, e do seu impacto, nomeadamente da realizada pelos docentes integrados nas unidades de I&D de outras Instituições.

Apesar da margem de progressão existente, reconhecida pela Instituição, é notório o esforço institucional, e o envolvimento dos docentes, para dar um impulso à investigação, assim como para integrar esta dimensão na política institucional para a qualidade.

2.2.2.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The ESESJC's commitment to research is assumed both in the statutes, in which this dimension is considered as a component of the Institution's mission, and in the Strategic Plan 2021/25. It is considered one of its structuring axes, unfolded into various lines of action, operationalized through the Activity Plans and evaluated through the Technical Scientific Council (CTC) Activity Reports and the Management Reports of the Board of Directors.

The ESESJC was not able to integrate as a research core of the Health Sciences Research Unit: Nursing UICISA, recognized and funded by FCT. Consequently, the incorporation of PhD teachers in R&D units of other institutions is encouraged. The EAT recommends that this practice should be followed by all PhD teachers. In these R&D units the ESESJC teachers are integrated in the existing research lines, being able to develop projects based on the proposals of the ESESJC. As it is necessary to obtain the opinion of the CTC, the alignment with the teaching-learning process is guaranteed. The EAT has verified, from the documentation presented and the meetings held, the institutional valorisation of the articulation between teaching and research, of which we highlight a) the concern of the teaching staff in developing research in the areas where they teach; b) the contact of 1st year undergraduate students with curricular units on research methodology as well as the integration of these students in research-action projects, where they participate in data collection, in the construction of databases, in the analysis of some results, being also encouraged to present, in the Academic Conferences, summaries of the projects in which they participate; c) the involvement of master's students in ongoing projects.

The EAT found that there are procedures in place for the development of research at ESESJC: the mechanisms for development and monitoring of research projects are typified under the IQAS, the integration of research performance in the Teaching Staff Evaluation Regulation, the allocation of a percentage of teaching service dedicated to research, the existence of incentives for research, scientific production and its dissemination, as well as the systematization of the records of the scientific production of teachers (made by the teachers themselves) on the CIENCIA VITAE platform, which also integrates the annual report of the CTC. The EAT considers it fundamental to clarify the role of GIDEC, as an integrating structure for research, in the planning, development and monitoring of research projects, as well as in the identification of targets and definition of indicators for evaluating the quality and impact of research, namely that carried out by teaching staff integrated in R&D units of other Institutions.

Despite the existing margin for progression, recognised by the Institution, the institutional effort and the involvement of the teaching staff are evident in order to give a boost to research, as well as to integrate this dimension in the institutional policy for quality.

2.2.3.1 Na colaboração interinstitucional e com a comunidade

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substantial

2.2.3.2 Fundamentação da apreciação expressa:

No RAA constatamos que a ESESJC atribui à elaboração interinstitucional e com a comunidade lugar central na sua estratégia, atribuindo essa responsabilidade ao CD, aos Coordenadores de curso e ao Gabinete da Comunidade, prática que destacamos. A análise SWOT destaca, enquanto força, a proximidade com instituições de saúde da Madeira e reconhecimento das Instituições de Saúde e de Ensino Superior do continente português e de alguns países estrangeiros. Este ambiente de proximidade foi confirmado pela CAE com os diversos interlocutores, ao longo das reuniões. A responsabilidade social traduz-se em várias iniciativas, desde logo nas parcerias com instituições, associações, autarquias e IES, concretizando-se em projetos de cooperação e de intervenção comunitária. São apresentados alguns exemplos dessa intervenção, com a indicação do respetivo link para consulta. No âmbito da interação com o exterior, a instituição dispõe de procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e proceder a melhorias. O registo dos projetos encontra-se no repositório Alfresco. Contudo, não ficou claro para a CAE o mecanismo de verificação da eficácia desses projetos de cooperação, dos seus resultados e impactos. A própria instituição identificou, para melhoria, o desenvolvimento de estratégias que favoreçam o feedback avaliativo das atividades desenvolvidas por parte dos parceiros externos; bem como a monitorização, com maior eficácia, do circuito de informação e feedback da avaliação da satisfação das atividades desenvolvidas e da concretização das parcerias. Na verdade, é feita a monitorização da colaboração interinstitucional e com a comunidade, através de indicadores e metas, apreciados anualmente. Contudo, a informação obtida não permite concluir sobre a qualidade das atividades realizadas nem sobre o seu impacto.

Não foi dada nota de qualquer ação da Escola aos níveis cultural, desportivo e artístico. Estas áreas são oportunidades de melhoria que irão reforçar o cumprimento da missão institucional e contribuir para o desenvolvimento regional.

Apesar de existir margem de progressão, a CAE não deixa de assinalar, face à dimensão da instituição, a relevância do nível de atividade realizada, bem como o seu acompanhamento, monitorização e avaliação.

2.2.3.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

In the SAR, we found that the ESESJC attributes to the inter-institutional and community elaboration a central place in its strategy, assigning this responsibility to the BoD, the Programme Coordinators and the Community Office, a practice that we highlight. The SWOT analysis highlights, as a strength, the proximity with health institutions in Madeira and the recognition of Health and Higher Education Institutions in the Portuguese mainland and in some foreign countries. This atmosphere of proximity was confirmed by the EAT with the various interlocutors throughout the meetings. Social responsibility is translated into various initiatives, starting with partnerships with institutions, associations, municipalities and HEIs, materialising in cooperation and community intervention projects. Some examples of this intervention are presented, with the respective link for consultation. Within the scope of interaction with the outside world, the institution has procedures to promote, monitor, evaluate and make improvements. The registration of projects is in the Alfresco repository. However, it was not clear to the EAT the mechanism to verify the effectiveness of these cooperation projects, their results and impacts. The institution itself identified, for improvement, the development of strategies that favour the evaluative feedback of the activities developed by external partners; as well as the monitoring, with greater effectiveness, of the information and feedback circuit of the evaluation of the satisfaction of the activities developed and the implementation of partnerships.

In fact, the monitoring of the inter-institutional collaboration and with the community is made through indicators and goals, assessed annually. However, the information obtained does not allow us to conclude on the quality of the activities carried out or on their impact.

No note was given of any action by the School at cultural, sporting and artistic levels. These areas are opportunities for improvement that will strengthen the fulfilment of the institutional mission and contribute to regional development.

Although there is room for progression, the EAT still points out, given the size of the institution, the relevance of the level of activity carried out, as well as its follow-up, monitoring and evaluation.

2.2.4.1 Nas políticas de gestão do pessoal

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substantial

2.2.4.2 Fundamentação da apreciação expressa:

Os Recursos Humanos constituem para a ESESJC uma área de atuação estratégica, constituindo um dos eixos do Plano Estratégico 2021/25.

Na análise SWOT, a Escola identifica como fraqueza “a dotação (em número) de Recursos Humanos (docentes e não docentes) pouco forte para responder aos objetivos da Instituição”, sendo assumida, no RAA, como prioridade para o quadriénio em curso, o recrutamento e a retenção dos colaboradores docentes e não docentes, tendo em conta quer a dotação necessária de pessoal, quer a sua qualificação, com o objetivo de promover a qualidade dos processos, assim como a satisfação pessoal e profissional das pessoas.

O procedimento para a gestão de recursos humanos está definido através do PGQ 03, aplicando-se a todos os funcionários. Encontram-se definidos os circuitos inerentes quer ao recrutamento de pessoal docente, quer ao recrutamento de pessoal não docente, desde a identificação das necessidades até ao acolhimento e integração do novo elemento, estando também regulamentadas as necessidades pontuais de contratação. Estão ainda definidos os procedimentos necessários à identificação das necessidades de formação, que passam numa primeira fase pelo autodiagnóstico de cada colaborador, sendo depois validada ou complementada pelos órgãos da Escola, dando origem ao plano anual de formação. Os resultados da avaliação da eficácia da formação são analisados pelo Conselho de Direção, de acordo com a Matriz de Competências, e a informação encaminhada para o Gabinete da Qualidade para inclusão no Balanço da Qualidade. A satisfação de docentes e não docentes é avaliada através de inquéritos, sendo os dados, depois de tratados pelo Gabinete de Estatística, enviados ao Conselho de Direção e publicados no portal Alfresco.

Da análise do relatório de autoavaliação, e da visita realizada, foi possível verificar que existem mecanismos que

garantem a qualidade e desenvolvimento dos recursos humanos, destacando-se o envolvimento e a participação dos docentes e não docentes na vida da Escola, assim como a auscultação das suas necessidades de formação com vista a um melhor desempenho e cumprimento das funções, e das suas expectativas, através dos inquéritos de satisfação. A CAE considera que os procedimentos de garantia da qualidade, no que diz respeito à gestão de pessoal, poderão ser melhorados com a finalização do regulamento de avaliação do desempenho docente, que inclua indicadores que potenciem a valorização do mérito, assim como com a implementação do processo de avaliação de desempenho do pessoal não docente.

2.2.4.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

Human Resources are a strategic area of action for ESESJC, being one of the axes of the Strategic Plan 2021/25. In the SWOT analysis, the School identifies as a weakness "the lack of human resources (in number) (teaching and non-teaching) to meet the objectives of the institution". In the SAR, the School assumes, as a priority for the current four-year period, the recruitment and retention of teaching and non-teaching staff, taking into account both the necessary staffing and their qualifications, in order to promote the quality of the processes, as well as the personal and professional satisfaction of people. The procedure for the management of human resources is defined through the PGQ 03, which applies to all employees. The circuits inherent to the recruitment of both teaching and non-teaching staff have been defined, from the identification of needs to the reception and integration of the new element, as well as the occasional hiring needs. The procedures necessary for the identification of training needs are also defined, which initially includes the self-diagnosis of each employee, which is then validated or complemented by the School's bodies, giving rise to the annual training plan. The results of the evaluation of the effectiveness of the training are analysed by the Board of Directors, according to the Competence Matrix, and the information is sent to the Quality Office for inclusion in the Quality Balance. The satisfaction of teaching and non-teaching staff members is evaluated through surveys, and the data, after being processed by the Statistics Office, is sent to the Board of Directors and published in the Alfresco portal. From the analysis of the self-assessment report and the visit, it was possible to verify that there are mechanisms that ensure the quality and development of human resources, highlighting the involvement and participation of teachers and non-teaching staff in the life of the school, as well as the listening of their training needs with a view to better performance and fulfilment of functions, and their expectations, through satisfaction surveys. The EAT considers that the quality assurance procedures, with regard to personnel management, may be improved with the finalization of the teaching performance evaluation regulation, which must include indicators that enhance the valorisation of merit, as well as with the implementation of the performance evaluation process of non-teaching staff.

2.2.5.1 Nos Serviços de Apoio

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.2.5.2 Fundamentação da apreciação expressa:

Os estatutos da ESESJC, datados de 2009, preveem a existência de serviços de apoio à atividade da Escola, cuja gestão é da competência do Diretor. A natural evolução da Instituição, desde então, e o alargamento das suas atividades, levou à instalação de um conjunto de serviços (administrativos, de apoio e gabinetes) que, no seu conjunto, prestam apoio no ensino, na investigação e na extensão à comunidade. Para além do regulamento orgânico dos serviços administrativos e de apoio, aprovado em 2014, que estabelece a estrutura e competências dos diversos serviços, o seu funcionamento está suportado em procedimentos do SIGQ (PGQ 04-Gestão das Infraestruturas), (PGQ 09-Funcionamento do Serviço de Documentação), (PGQ 12 - Acesso ao ensino institucional), (PGQ 13- Gestão da avaliação e lançamento de notas), (PGQ 17 – Reprografia), (PGQ 18– Bar e Cantina), assim como em algumas instruções de trabalho (IT).

A CAE pôde constatar a preocupação com aquela que é a dimensão mais visível da missão da Instituição, o processo ensino/aprendizagem, e com o apoio ao estudante. Os vários procedimentos da Secretaria Académica estão tipificados e descritas as etapas a seguir, de acordo com as várias situações da vida académica. O Gabinete do Estudante tem como missão o apoio ao estudante, em várias vertentes, incluindo o apoio social, com o objetivo de promover o sucesso académico e a formação e desenvolvimento integral do cidadão, funcionando em articulação com o Provedor do estudante.

De salientar a existência de reuniões do CD com os coordenadores dos vários serviços e gabinetes, os quais elaboram um relatório anual de atividades, onde estão incorporadas propostas de melhoria resultantes da análise dos resultados obtidos, que são depois avaliados pelos órgãos de gestão. No entanto, não foram detetados mecanismos formais de retroação, aos serviços, dos resultados práticos dessas propostas de melhoria, apesar de serem consideradas, no Plano Estratégico 2021/25, como estratégicas para consolidar a implementação do SIGQ. Esta situação pode estar relacionada com a dimensão da Instituição, facilitadora de alguma informalidade.

De salientar a perceção generalizada, verbalizada nos depoimentos dos coordenadores do serviço, de que o SIGQ veio sistematizar procedimentos, e que contribui para um melhor funcionamento da Instituição e para a concretização da sua missão.

2.2.5.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The statutes of the ESESJC, dated from 2009, predict the existence of support services to the activity of the School, whose management is the responsibility of the Director. The natural evolution of the Institution, since then, and the expansion of its activities, led to the installation of a set of services (administrative, support and offices) which, as a whole, provide support in teaching, research and community outreach. In addition to the organic regulation of administrative and support services, approved in 2014, which establishes the structure and competences of the various services, their operation is supported in the IQAS procedures (PGQ 04-Management of Infrastructures), (PGQ 09-Functioning of the Documentation Service), (PGQ 12- Access to institutional teaching), (PGQ 13-Management of assessment and posting of grades), (PGQ 17-Pregraphy), (PGQ 18- Bar and Canteen), as well as in some work

instructions.

The EAT was able to observe the concern with what is the most visible dimension of the Institution's mission, the teaching/learning process and with student support. The various procedures of the Academic Office are typified and the steps to be followed are described, according to the various situations of academic life. The mission of the Student's Office is to support the student in various ways, including social support, in order to promote academic success and the integral formation and development of citizens, working in articulation with the Student Ombudsman. It should be highlighted the existence of meetings of the BoD with the coordinators of the various services and offices, which elaborate an annual report of activities. The reports incorporate proposals for improvement resulting from the analysis of the results obtained, which are then evaluated by the management bodies. However, no formal mechanisms were detected for feedback, to the services, of the practical results of those improvement proposals, despite being considered, in the Strategic Plan 2021/25, as strategic to consolidate the implementation of the IQAS. This situation may be related to the size of the Institution, which facilitates some informality.

It should be noted the generalised perception, verbalised in the statements of the service coordinators, that the IQAS systematised procedures and contributed to a better functioning of the Institution and to the achievement of its mission.

2.2.6.1 Na internacionalização

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.2.6.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A ESESJC tem como um dos seus objetivos a internacionalização, focada no intercâmbio cultural, científico e técnico com entidades estrangeiras e sociedades científicas internacionais no âmbito da formação de profissionais enfermeiros.

De acordo com o vigente plano estratégico (2021- 2025), a internacionalização é uno dos eixos de atuação estratégica que assenta em duas linhas de ação: «desenvolvimento de atividades internacionais ao nível de investigação, educação e formação», e «incremento da mobilidade de estudantes, docentes e não docentes». As estratégias para o desenvolvimento destas atividades são executadas através do estabelecimento de protocolos com instituições internacionais, a participação em projetos internacionais, o desenvolvimento de pós-graduações conjuntas, a lecionação e tutorias em inglês, a organização de eventos internacionais e a mobilidade de estudantes, docentes e não docentes. A CAE reconhece que essas linhas de ação e as estratégias para o seu desenvolvimento são claras e adequadas à instituição.

No SIGQ, a internacionalização tem como referenciais dos procedimentos o PQG 19, que define a política de internacionalização e mobilidade, e o PQG 20, que define o método de funcionamento do Programa Erasmus. Esses procedimentos identificam os fluxogramas processuais e as ligações com outras estruturas da escola. O PQG 19 descreve o procedimento para o acesso e ingresso de estudantes internacionais à oferta formativa da Escola. As condições de acesso e ingresso estão definidas em regulamento. Também descreve o reconhecimento de graus académicos e diplomas de ensino superior atribuídos por instituições do ensino superior estrangeiras.

No RAA não estão listados procedimentos para o lançamento de outras ações estratégicas, como o estabelecimento de protocolos com instituições ou o desenvolvimento de cursos de pós-graduação conjuntos com outras IES. O Manual de Qualidade indica que a Escola dispõe de mecanismos para promover, avaliar e melhorar as suas atividades de cooperação e descreve os instrumentos para a monitorização e avaliação da mobilidade. Anualmente o GIM publica um relatório que inclui um programa de melhoria. O último está datado de 2021. Como aspeto identificado para a melhoria, o RAA propõe uma reformulação do PGQ 20 na sequência da implementação de Erasmus Without Paper, e uma reformulação do PGQ 19 face à impossibilidade legal de a Escola realizar o reconhecimento de graus académicos e diplomas de ensino superior atribuídos por instituições estrangeiras. O relatório não se refere à existência de procedimentos relativos ao seguimento das atividades com as parcerias estrangeiras no âmbito do ensino superior integrado no programa Erasmus+. Embora o balanço de qualidade indique que a escola assinou 18 protocolos do âmbito internacional no âmbito do programa Erasmus +, não fornece qualquer avaliação sobre o desenvolvimento desses protocolos para além da mobilidade de estudantes. Tampouco se refere a outras atividades internacionais, como o desenvolvimento de cursos conjuntos de pós-graduação ou aulas e tutoriais em inglês.

O ESESJC dispõe da Carta Erasmus para Ensino Superior e participa ativamente no programa Erasmus+. O número de estudantes que participaram na mobilidade no ano letivo 2019-2020 é razoável, atendendo à dimensão da Escola. A satisfação dos estudantes sobre o apoio recebido, tanto em outgoing como em incoming, foi alta. A CAE considera positivo que a Escola tenha identificado a necessidade de sistematização dos procedimentos que orientem o apoio aos estudantes internacionais e destaca a disponibilidade para apoio aos estudantes em mobilidade.

O portal web dispõe de versões em língua inglesa, francesa, alemã, italiana, espanhola e turca, orientadas a estudantes internacionais. A CAE considera este aspecto como positivo.

Durante a visita a CAE apreciou como a Escola promove e valoriza a mobilidade docente, não docente e dos estudantes.

Em conclusão: a CAE considera que a ESESJC dispõe de mecanismos suficientes para garantir a qualidade de mobilidade internacional e recomenda estabelecer procedimentos para o seguimento e avaliação das atividades com as parcerias estrangeiras.

2.2.6.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

One of the ESESJC's objectives is internationalization, focused on the cultural, scientific and technical exchange with foreign entities and international scientific societies within the scope of training of nursing professionals.

According to the current strategic plan (2021-2025), internationalization is one of the strategic action axes based on two lines of action: "development of international activities in research, education and training", and "increase of mobility of students, teachers and non-teaching staff". The strategies for the development of these activities are implemented through the establishment of protocols with international institutions, participation in international projects, development of joint postgraduate courses, teaching and tutoring in English, organisation of international

events and mobility of students, teaching and non-teaching staff. The EAT recognises that these lines of action and the strategies for their development are clear and adequate to the institution.

In the IQAS, the internationalisation has as referential of the procedures the PQG 19, which defines the internationalisation and mobility policy, and the PQG 20, which defines the method of operation of the Erasmus Programme. These procedures identify the procedural flowcharts and the links with other structures in the school. PQG 19 describes the procedure for access and entry of international students to the School's training offer. The conditions for access and entry are defined in regulations. It also describes the recognition of higher education degrees and diplomas awarded by foreign higher education institutions.

In the SAR no procedures are listed for the launching of other strategic actions, such as the establishment of protocols with institutions or the development of joint postgraduate courses with other HEIs.

The Quality Manual indicates that the School has mechanisms to promote, evaluate and improve its cooperation activities and describes the instruments for monitoring and evaluating mobility. Each year the Internationalisation and Mobility Office publishes a report that includes an improvement programme. The last one is dated 2021. As an aspect identified for improvement, the SAR proposes a reformulation of PGQ 20 following the implementation of Erasmus Without Paper, and a reformulation of PGQ 19 in view of the legal impossibility for the School to carry out the recognition of higher education degrees and diplomas awarded by foreign institutions. The report does not refer to the existence of procedures regarding the follow-up of activities with foreign partnerships in the framework of higher education integrated in the Erasmus+ programme. Although the quality review indicates that the school has signed 18 protocols of international scope within the Erasmus+ programme, it does not provide any assessment on the development of these protocols beyond student mobility. Nor does it refer to other international activities, such as the development of joint postgraduate courses or classes and tutorials in English.

ESESJC has the Erasmus Charter for Higher Education and actively participates in the Erasmus+ programme. The number of students who participated in mobility in the academic year 2019-2020 is reasonable, given the size of the School. Students' satisfaction about the support received, both in outgoing and incoming, was high. The EAT considers it positive that the School has identified the need to systematise the procedures that guide the support to international students and highlights the availability for support to students in mobility.

The web portal has versions in English, French, German, Italian, Spanish and Turkish, oriented towards international students. The EAT considers this aspect positive.

During the visit, the EAT appreciated how the School promotes and values teaching staff, non-teaching staff and student mobility.

In conclusion: the EAT considers that ESESJC has sufficient mechanisms to ensure the quality of international mobility and recommends establishing procedures for monitoring and evaluating activities with foreign partnerships.

2.3. Articulação entre o sistema de garantia da qualidade e os órgãos de governação e gestão da instituição

2.3.1 Articulação entre o sistema de garantia da qualidade e os órgãos de governação e gestão da instituição **Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:**

Substancial

2.3.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A ESESJC tem uma estrutura simples. É composta por uma unidade orgânica, a escola de enfermagem. Os órgãos de governação são a Entidade Instituidora e o Conselho de Direção (CD). A Presidente do CD é nomeada pela Entidade Instituidora, sendo a representante da gestão no seu todo.

De acordo com os Estatutos, são órgãos de gestão o Conselho de Direção, o Conselho Técnico Científico (CTC) e o Conselho Pedagógico (CP). A Presidente do CD é uma Professora coordenadora e detém total autoridade executiva sobre o SIGQ. O CD garante o funcionamento da Instituição e pode ser considerado como tendo, ao mesmo tempo, a função de Conselho de Qualidade, dado que se reúne periodicamente com a equipa da qualidade e com os coordenadores dos gabinetes. Aprova as propostas do CTC e do CP. Atualmente, a presidente do CD, do CP e do CTC são a mesma pessoa, o que obviamente facilita a coordenação.

O RAA afirma que tanto o CP como o CTC garantem a reflexão sobre as áreas estratégicas, elaboram o plano de atividades e executam o relatório anual. O CP aprecia os relatórios de ensino ministrado e faz o acompanhamento dos ciclos de estudo, identifica as boas práticas, sinaliza as situações críticas, propõe auditorias e promove planos de melhoria.

O Gabinete de Qualidade (GQ) assegura a coordenação do SIGQ, promove o Balanço da Qualidade, ajuda a formar e sensibilizar todos os agentes interessados e a implementar os procedimentos. O GQ é constituído por o Coordenador (um docente), outro docente, um administrativo e um aluno.

O MQ explicita a articulação entre a estrutura orgânica, mais concretamente, entre os órgãos de gestão, as funções e responsabilidades no domínio da garantia da qualidade. Também descreve os procedimentos para garantir a qualidade da oferta formativa. A interligação do SIGQ com coordenações de curso, gabinetes e serviços faz-se através de reuniões e relatórios de autoavaliação.

A ESESJC considera que o SIGQ funciona como uma ferramenta de gestão da Instituição e, simultaneamente, como um sistema prático para a melhoria das suas atividades no quotidiano, visando alcançar a satisfação e envolvimento de toda a comunidade, fundamentalmente no que se refere ao ensino.

Dadas as dimensões da Instituição e as responsabilidades dos órgãos de governação e de gestão, conclui-se que existe uma clara articulação entre estes órgãos e o SIGQ.

2.3.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The ESESJC has a simple structure. It is composed of an organic unit, the nursing school. The governing bodies are the Institution and the Board of Directors (BoD). The Chairperson of the BoD is appointed by the Institution, being the representative of the management as a whole.

According to the Statutes, the management bodies are the Board of Directors, the Scientific Technical Council (CTC) and the Pedagogical Council (PC). The Chairperson of the BoD is a Professor and holds full executive authority over the IQAS. The PC ensures the functioning of the Institution and can be considered to have, at the same time, the function of a Quality Council, since it meets periodically with the quality team and the office coordinators. It approves the proposals from the CTC and the PC. Currently, the chairperson of the BoD, of the PC and of the CTC are the same person, which obviously facilitates coordination.

The SAR states that both the PC and the CTC ensure reflection on strategic areas, prepare the plan of activities and execute the annual report. The PC evaluates the teaching reports and monitors the study cycles, identifies good practices, signals critical situations, proposes audits and promotes improvement plans.

The Quality Office (QO) ensures the coordination of the IQAS, promotes the Quality Review, helps to train and sensitize all the stakeholders and to implement the procedures. The QO consists of the Coordinator (a teacher), another teacher, an administrative staff member and a student.

The QM explains the articulation between the organic structure, more specifically between the management bodies, the functions and responsibilities in the area of quality assurance. It also describes the procedures to guarantee the quality of the formative offer. The interconnection of the IQAS with course coordinators, offices and services is done through meetings and self-evaluation reports.

The ESESJC considers that the IQAS functions as a management tool for the Institution and, simultaneously, as a practical system for the improvement of its daily activities, aiming to achieve the satisfaction and involvement of the whole community, fundamentally with regard to teaching.

Given the size of the institution and the responsibilities of the governance and management bodies, it can be concluded that there is a clear articulation between these bodies and the IQAS.

2.4 Participação das partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade

2.4.1 Participação das partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.4.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O RAA realça de modo claro a preocupação que a ESEnfSJC demonstra em privilegiar a participação das partes interessadas, quer internas, quer externas, nos processos de garantia e monitorização da qualidade e de planeamento estratégico. Essa preocupação foi confirmada durante a visita da CAE. Ao observarmos o quadro de participação no Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ), presente no Manual da Qualidade da Instituição (anexo ao RAA e disponível no portal da Escola), podemos verificar que o envolvimento das partes interessadas é feito de forma variada: através não só da resposta a inquéritos e da elaboração de relatórios, como também da participação em auditorias e em atividades que promovem a melhoria contínua do processo de ensino e aprendizagem na instituição. Exemplos disto são a participação ativa dos docentes e estudantes em inquéritos de várias naturezas (relativas à aprendizagem e ao funcionamento do campus), a inclusão de representantes dos estudantes no GQ e a figura do delegado de turma; também os vários Gabinetes são envolvidos, nomeadamente por via dos respetivos relatórios e identificação dos aspetos a melhorar. Por sua vez, as entidades externas que colaboram com a Escola são também chamadas a avaliar e a propor melhorias. Essa participação tem em conta o papel de cada entidade e a sua relação com a instituição, adequando, assim, a sua participação ao SIGQ da ESEnfSJC. São de realçar não só a presença abundante e ativa dos parceiros internos nos órgãos com responsabilidade no SIGQ, nomeadamente, nos Conselhos de Direção, Pedagógico e Técnico-Científico e nas Coordenações de Curso e de Gabinetes, como também a abundância de inquéritos feitos a todas as partes internas interessadas, com maior foco nos estudantes e ex-estudantes da ESEnfSJC. No que respeita às entidades externas, a sua participação no SIGQ concretiza-se em diversos planos: em auditorias externas e na elaboração dos respetivos relatórios de avaliação, assim como através do Fórum institucional, fazendo um acompanhamento e reflexão sobre a atividade institucional. É importante notar, também, a valorização que a instituição demonstra no que respeita à proximidade com os diplomados e o seu desempenho no mercado de trabalho. Para tal, utiliza mecanismos para se manter a par do seu desempenho, nomeadamente através de inquéritos promovidos pelo Observatório, procurando perceber, junto das entidades empregadoras, a perspetiva destas em relação aos desempenho dos recém-diplomados da ESEnfSJC. Este aspeto demonstra claro interesse em envolver as partes internas no processo de melhoria do desempenho da Escola. Para o melhorar, a CAE recomenda que a Escola dê feedback a todos os estudantes dos resultados globais dos inquéritos de satisfação e das melhorias resultantes da sua análise.

2.4.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The SAR clearly highlights the concern that the ESEnfSJC shows in favouring the participation of both internal and external stakeholders in the quality assurance and monitoring and strategic planning processes. This concern was confirmed during the visit of the EAT. By looking at the table of participation in the Internal Quality Assurance System (IQAS), present in the Quality Manual of the Institution (annexed to the SAR and available on the School's Webpage), there is evidence that the involvement of stakeholders is done in a varied way: not only by answering surveys and writing reports, but also by participating in audits and in activities that promote the continuous improvement of the teaching and learning process in the institution. Examples of this are the active participation of teaching staff and students in surveys of various kinds (concerning learning and campus functioning), the inclusion of student representatives in the Quality Office and the figure of the class delegate; also the different Offices are involved, namely through their reports and identification of aspects to be improved. In turn, the external entities that collaborate with the School are also called to evaluate and propose improvements. This participation takes into account the role of each entity and its relationship with the institution, thus adapting its participation to the IQAS of the ESEnfSJC. It is worth highlighting not only the abundant and active presence of internal partners in the bodies with responsibility in the IQAS, namely the Management, Pedagogical and Scientific-Technical Councils and the Programme and Office

Coordination, but also the abundance of surveys made to all internal stakeholders, with greater focus on students and former students of the ESEnfSJC. Regarding the external entities, their participation in the IQAS takes place on several levels: in external audits and in the preparation of the respective evaluation reports, as well as through the Institutional Forum, making a follow-up and reflection on the institutional activity. It is also important to note the value that the institution shows regarding the proximity with the graduates and their performance in the labour market. To this end, it uses mechanisms to keep abreast of their performance, namely through surveys promoted by the Observatory, seeking to understand, among employers, their perspective in relation to the performance of recent graduates of the ESEnfSJC. This aspect shows a clear interest in involving internal parties in the process of improving the School's performance. To improve it, the EAT recommends that the School provides feedback to all students on the overall results of the satisfaction surveys and the improvements resulting from their analysis.

2.5 Sistema de informação (mecanismos de recolha, análise e divulgação interna da informação; abrangência e relevância da informação gerada)

2.5.1 Sistema de informação (mecanismos de recolha, análise e divulgação interna da informação; abrangência e relevância da informação gerada)

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.5.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A ESESJC dispõe de um sistema informático, um portal interno para a gestão e arquivo de todas as atividades de ensino aprendizagem, incluindo a publicação da avaliação dos estudantes e um portal externo, para divulgação da atividade institucional. O RAA destaca a importância do Portal Corporativo, em estreita interação com o suporte documental, no trabalho do dia-a-dia da instituição, colaborando ativamente na desmaterialização e transparência de processos. Este Portal Corporativo é utilizado por estudantes, docentes e não docentes, destacando a sua especial importância para o processo de ensino-aprendizagem. Para além de suporte e de apoio ao estudo, permite estabelecer a ligação com os diferentes interlocutores através de inquéritos, em cada semestre. Isto significa que existe interoperabilidade de plataformas, tornando o sistema mais simples para os utilizadores e mais eficaz na partilha e divulgação da informação.

A ESESJC dispõe de um Gabinete de Estatística, que procede à recolha e análise de informação encaminhada pelos diferentes gabinetes e serviços, produzindo indicadores e gerando relatórios que divulgam a atividade de cada setor. Esta aposta diz bem da preocupação da Escola com a criação de informação rigorosa e de mecanismos para a sua divulgação.

Ainda se salienta o suporte documental Alfresco, que aloja toda a documentação do SIGQ e que permite o seu acesso de acordo com níveis de responsabilidade.

Também para o processo de monitorização de taxas de empregabilidade dos diferentes cursos a Escola dispõe do Gabinete do Observatório de Acompanhamento Profissional dos Diplomados Cluny. Este gabinete recolhe informação para conhecer e avaliar o percurso dos diplomados, bem como a sua integração no mercado de trabalho.

Pelo exposto, ficou claro que a ESESJC tem um sistema de informação muito bem delineado, integrado, com responsabilidades bem definidas, que transmite rigor, transparência e confiança na informação disponibilizada. A própria instituição reconhece como força, o sistema informático Fenix e o suporte documental Alfresco, os quais permitem a comunicação acessível a todos os intervenientes.

Contudo, existem aspetos a melhorar, designadamente a necessidade de modernização do Site externo, tornando-o mais intuitivo e esteticamente mais agradável, fraqueza evidenciada pela própria instituição. Efetivamente, durante a visita, a CAE pode confirmar que existe a intenção de reformular o Portal Público da ESESJC, tornando-o mais «user friendly» e intuitivo, no sentido de que as informações mais relevantes sejam fáceis de encontrar e que a sua navegação seja atrativa e descomplicada. Também está em curso a atualização do portal corporativo, dando resposta à necessidade de maior proteção de dados e abertura de novas gavetas e funcionalidades.

Em termos globais, a CAE confirma que a instituição está dotada de mecanismos que permitem garantir a recolha, análise e utilização dos resultados e de outra informação relevante para a gestão eficaz dos cursos e demais atividades. Existem estruturas e plataformas adequadas para a recolha da informação fiável, sistematizada em indicadores relevantes, envolvendo as partes interessadas, designadamente estudantes e pessoal docente e não-docente, na aferição, análise e melhoria dos resultados.

2.5.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The ESESJC has a computer system, an internal portal for the management and archiving of all the teaching-learning activities, including the publication of the student evaluation and an external portal, for the dissemination of the institutional activity. The SAR highlights the importance of the Corporate Portal, in close interaction with the documental support, in the day-to-day work of the institution, actively collaborating in the dematerialisation and transparency of processes. This Corporate Portal is used by students, teaching and non-teaching staff, highlighting its special importance for the teaching-learning process. Besides supporting and supporting the study, it allows the connection with the different interlocutors through surveys, in each semester. This means that there is platform interoperability, making the system simpler for users and more effective in sharing and disseminating information. The ESESJC has a Statistics Office, which collects and analyses information forwarded by the different offices and services, producing indicators and generating reports that disclose the activity of each sector. This is a clear sign of the School's concern with the creation of rigorous information and mechanisms for its dissemination.

Also worthy of note is the Alfresco documental support, which houses all the documentation of IQAS and which allows its access according to levels of responsibility.

Also for the process of monitoring the employability rates of the different courses the School has the Office of the Cluny Graduate Professional Follow-up Observatory. This office collects information to know and evaluate the path of graduates, as well as their integration in the labour market.

It is clear from the above that the ESESJC has a very well designed and integrated information system, with well defined responsibilities, which transmits rigour, transparency and confidence in the information provided. The institution itself recognises the strengths of the Fenix computer system and the Alfresco documentary support, which allow communication to be accessible to all those involved.

However, there are aspects to be improved, namely the need to modernise the external site, making it more intuitive and aesthetically pleasing, a weakness highlighted by the institution itself. Indeed, during the visit, the EAT could confirm that there is the intention to reformulate the Public Webpage of the ESESJC, making it more user friendly and intuitive, in the sense that the most relevant information is easy to find and that its navigation is attractive and uncomplicated. The updating of the corporate portal is also underway, responding to the need for greater data protection and opening new drawers and functionalities.

Overall, the EAT confirms that the institution is equipped with mechanisms to ensure the collection, analysis and use of results and other relevant information for the effective management of courses and other activities. There are adequate structures and platforms for the collection of reliable information, systematised into relevant indicators, involving stakeholders, namely students and teaching and non-teaching staff, in measuring, analysing and improving the results.

2.6 Publicação de informação relevante para as partes interessadas externas

2.6.1 Publicação de informação relevante para as partes interessadas externas

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.6.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A ESESJC demonstra possuir uma política relativa à partilha de informação relevante para as partes externas interessadas.

Além do suporte documental no portal Alfresco, que permite a publicação, o acesso e o arquivo de toda a documentação do SIGQ, assim como outra documentação importante tanto para os estudantes como para os docentes, possui um Gabinete de Comunicação e Imagem (GCI) responsável pelo planeamento e pela concretização de estratégias que visam gerir as ferramentas de comunicação externa (sites, redes sociais) assegurando, assim, a partilha de "informação actualizada, imparcial e objectiva acerca dos cursos, graus, diplomas e demais partes desenvolvidas". É também importante realçar que este gabinete trabalha em articulação com os mais variados órgãos institucionais. Estes enviam toda a informação que desejam ver partilhada para este gabinete, havendo, assim, uma fluidez neste processo que promove a constante atualização do site da instituição. Deste aspeto, serve o exemplo dado pela instituição relativo ao Gabinete de Recursos Humanos, que procura enviar constantemente listas atualizadas de docentes, do seu vínculo à instituição e das suas categorias, de forma a que esta informação esteja sempre atualizada. O website da ESESJC segue no essencial as normas do RIJES (art.162º, nº2), bem como o referencial "Informação Pública" da A3ES, embora, à data da visita, faltasse a inclusão dos relatórios de autoavaliação dos ciclos de estudos e os índices de aproveitamento e de insucesso escolar, bem como de empregabilidade dos ciclos de estudos ministrados. Toda a restante informação necessária ou relevante para os atuais e futuros estudantes, assim como para estudantes internacionais está acessível na página web da Escola, incluindo informação sobre a oferta formativa e regulamentação aplicável. Deste modo, fica evidente o empenho que a instituição coloca na partilha de informação relevante para as partes interessadas externas. Há também a preocupação com a divulgação de oportunidades relacionadas com a mobilidade dos estudantes, com o incentivo a essa mobilidade, como a CAE pôde confirmar durante a visita. Ainda que a Escola disponha de informações relevantes para os diplomados da ESESJC, nomeadamente, as taxas de empregabilidade e ferramentas para a procura ativa de emprego, a informação deve ser tornada acessível publicamente. Em 2020/2021 a instituição resolveu criar um novo site, mais intuitivo, para facilitar a transparência de processos, o que vem, mais uma vez, demonstrar o empenho que a instituição demonstra em relação à qualidade e facilidade de acesso à informação. A CAE recomenda agilidade nesses desenvolvimentos e maior atenção à disponibilização pública de toda a informação e documentação que não está sujeita a reserva, muito especialmente a que é exigida pelo RJIES e pelo referencial da A3ES sobre a informação pública.

2.6.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The ESESJC demonstrates to have a policy regarding the sharing of relevant information to external stakeholders. In addition to the documentary support in the Alfresco portal, which allows the publication, access and archiving of all the IQAS documentation, as well as other documentation important for both students and teachers, it has a Communication and Image Office responsible for planning and implementing strategies aimed at managing external communication tools (websites, social networks). In this way, the School ensures the sharing of "updated, impartial and objective information about the courses, degrees, diplomas and other developed parties". It is also important to highlight that this office works in articulation with the most varied institutional bodies. They send all the information they wish to see shared to this office, thus having a fluidity in this process that promotes the constant updating of the institution's website. In this aspect, the example given by the institution regarding the Human Resources Office serves as an example. It constantly seeks to send updated lists of teaching staff, their link to the institution and their categories, so that this information is always up to date. The ESESJC website basically follows the RIJES norms (art. 162, no. 2), as well as the A3ES "Public Information" guidelines, although, at the time of the visit, the self-evaluation reports of the study cycles and the success and failure rates, as well as the employability of the study cycles were missing. All the remaining information necessary or relevant for current and future students, as well as for international students, is accessible on the School's website, including information about the training offer and applicable regulations. In this way, it is evident the commitment that the institution puts in sharing relevant information to external stakeholders. There is also a concern with the dissemination of opportunities related to student mobility, with the encouragement of such mobility, as the EAT could confirm during the visit. Even though the School has relevant information for ESESJC graduates, namely employability rates and tools for active job search, the information

should be made publicly accessible. In 2020/2021 the institution decided to create a new website, more intuitive, to facilitate the transparency of processes, which again demonstrates the commitment that the institution shows to the quality and ease of access to information. The EAT recommends agility in these developments and greater attention to the public availability of all the information and documentation that is not subject to reservation, most especially that required by RJIES and the A3ES referential on public information.

2.7 Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema de garantia da qualidade

2.7.1 Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema de garantia da qualidade

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.7.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O acompanhamento, monitorização e promoção da melhoria contínua é efetuado pelo Gabinete da Qualidade (GQ), a partir não só das orientações constantes do MQ, mas também dos indicadores definidos anualmente no Planeamento e monitorização do SIGQ. A identificação de problemas e planos de melhoria é efetuado no Registo de ocorrências, especificamente desenhado para este fim. Foram facultados à CAE os registos relativos a 2019 e 2020, incluindo o respetivo Balanço. De notar, contudo, que muitas ações transitaram para o ano seguinte, facto que reflete a necessidade de melhoria no processo de monitorização ou na própria definição de indicadores.

O GQ elabora anualmente um plano de auditorias internas ao SIGQ, de acordo com o modelo PGQ10, e o respetivo Relatório (a CAE teve acesso ao de 2020). Este processo permite identificar as não conformidades detetadas e elaborar sugestões de melhoria. É, por isso, um instrumento importante para a autoavaliação e para a conseqüente promoção da cultura da qualidade na Escola. De facto, as ocorrências são enviadas aos coordenadores das respetivas áreas ou conselhos, para serem definidas as ações e respetivas metas a cumprir. A monitorização destas é efetuada pelo GQ.

A elaboração do Registo de Planos de Melhoria, assim como a Monitorização de Projetos Institucionais são instrumentos relevantes do SIGQ. Anualmente, é efetuado a Reunião de revisão do sistema, com apreciação do grau de cumprimento do PMSIGQ, para aprofundar a reflexão global sobre o sistema e o «estado da qualidade» na Escola. Deste modo, o Balanço da Qualidade tenta mostrar o desenvolvimento do SIGQ, descrevendo as atividades relacionadas com o planeamento e monitorização definido também anualmente.

2.7.2 Grounds for the judgement issued by the Auditing Team:

The follow-up, monitoring and promotion of continuous improvement is carried out by the Quality Office (QO), based not only on the guidelines contained in the QM, but also on the indicators defined annually in the IQAS Planning and Monitoring. The identification of problems and improvement plans is carried out in the Register of Occurrences, specifically designed for this purpose. The EAT was provided with the records for 2019 and 2020, including the respective Balance Sheet. It should be noted, however, that many actions were carried over to the following year, a fact that reflects the need for improvement in the monitoring process or in the very definition of indicators.

The QO prepares an annual internal audit plan of the IQAS, according to model PGQ10, and the respective report (the EAT had access to the 2020 report). This process allows the identification of non-conformities detected and the elaboration of improvement suggestions. It is, therefore, an important tool for self-evaluation and for the consequent promotion of the quality culture in the School. In fact, the occurrences are sent to the coordinators of the respective areas or councils, in order to define the actions and respective goals to be fulfilled. The monitoring of these actions is carried out by the QO.

The elaboration of the Register of Improvement Plans, as well as the Monitoring of Institutional Projects are relevant instruments of the IQAS. Every year, the System Review Meeting is held, with an appreciation of the degree of compliance with the PMSIGQ, to deepen the global reflection on the system and the "state of quality" in the School. In this way, the Quality Balance tries to show the development of the IQAS, describing the activities related to the planning and monitoring defined also annually.

3. Pontos fortes e boas práticas

3.1. Principais pontos fortes do sistema:

- *Compromisso institucional com a melhoria da Qualidade da Escola*
- *Dinâmica instituída pelo Gabinete da Qualidade*
- *Existência do Planeamento e monitorização do SIGQ, com Reunião anual de revisão do sistema, para identificar fragilidades e medidas de melhoria ou revisão de procedimentos, envolvendo docentes, estudantes, gabinete da qualidade e órgãos de gestão (como o comprova a ata de 21 do outubro de 2021)*
- *Aplicação regular de inquéritos de satisfação às PI, nomeadamente estudantes (inquérito pedagógico e sobre o campus), docentes e comunidade, com reflexos nas melhorias que resultam da sua análise.*
- *Integração dos objetivos da gestão e melhoria da qualidade nos documentos de gestão da ESESJC*
- *Harmonização e equilíbrio dos procedimentos do sistema com a missão da Instituição*
- *Documentação do sistema acessível à comunidade académica.*
- *Procedimento de Planeamento e Monitorização do ano letivo/cursos*
- *Elaboração de Relatório anual do curso, incluindo análise dos diferentes, com análise SWOT discutida em várias instâncias e com elaboração de propostas de melhoria.*
- *Papel e procedimentos do GIDeC no apoio à investigação na Escola*

3.1. Main strengths of the audited system:

- *Institutional commitment with the improvement of School Quality.*
- *Dynamics instituted by the Quality Office.*
- *Existence of the IQAS planning and monitoring, with an annual meeting to review the system, to identify weaknesses and improvement measures or procedures review, involving teachers, students, quality office and management bodies (as evidenced by the minutes of 21 October 2021).*
- *Regular application of satisfaction surveys to the stakeholders, namely students (pedagogical and campus survey), teaching staff and community, with reflection on the improvements that result from their analysis.*
- *Integration of the objectives of management and quality improvement in the management documents of the ESESJC.*
- *Harmonization and balance of the system's procedures with the Institution's mission.*
- *Documentation of the system accessible to the academic community..*
- *Planning and monitoring procedures of the academic year/courses.*
- *Preparation of annual report of the course, including analysis of the different ones, with SWOT analysis discussed in various instances and with elaboration of proposals for improvement.*
- *Role and procedures of GIDeC in supporting research in the School.*

3.2. Boas práticas, passíveis de difusão:**Sistema**

- *Prática de elaboração do Balanço Anual da Qualidade com inclusão de planos de melhoria.*
- *Auditorias intercalares ao funcionamento do sistema, por iniciativa da Escola e do seu gabinete da qualidade, envolvendo as várias áreas da Escola.*
- *Disponibilização do portal «fala conosco», para apresentação de reclamações, sugestões, observações.*
- *Página web em diversas línguas.*

Ensino-Aprendizagem:

- *Processo de acolhimento e integração dos estudantes no 1º ano, com realização de sessões no início do ano letivo com os estudantes, para apresentação da Escola e dos seus recursos, incluindo também os objetivos do SIGQ, as oportunidades de mobilidade e outras informações.*
- *Proximidade entre docentes e estudantes, que se mantém para além da conclusão dos cursos (por exemplo, através do Observatório do emprego dos alumni).*
- *Realização anual das Jornadas Académicas, com participação dos estudantes e partilha de experiências, inclusive de investigação e de mobilidade, e seu recente alargamento às universidades parceiras da Macaronésia.*
- *Apoio da Escola à realização de estágios dos estudantes fora da Ilha, seja no Continente, seja no estrangeiro.*
- *Procedimento gradativo para resolução de eventuais problemas (docente > regente > diretor de curso > CD)*
- *Índice de satisfação dos estudantes com a Escola.*
- *Oferta de formação contínua de curta duração, reconhecida pelos diplomados como importante para a atualização dos conhecimentos e competências e para a manutenção da ligação à Escola, ela própria objeto de avaliação.*

Investigação:

- *Mecanismos de iniciação à investigação pelos estudantes a partir do 1º ano da licenciatura, com inclusão de unidades curriculares que potenciam essa iniciação*
- *Integração de estudantes em projetos de investigação-ação e promoção da publicação científica dos resultados desses projetos.*
- *Valorização institucional da investigação dos docentes nas suas áreas da docência.*

Relação com a comunidade:

- *Projeto com os cuidadores informais (sessões de educação), envolvendo também estudantes.*
- *Mecanismos de valorização da colaboração dos estudantes com a comunidade, nomeadamente através de práticas de voluntariado, e seu reconhecimento no suplemento ao diploma.*
- *Estágios protocolados e boa articulação entre os orientadores da escola e os tutores de estágio.*

Políticas de Gestão do Pessoal

Definição dos circuitos para o recrutamento do pessoal docente e não docente.

Serviços de apoio

- *Prática de reuniões do CD com os coordenadores dos gabinetes.*
- *Elaboração de relatórios pela generalidade dos serviços de apoio e sua discussão nos órgãos de gestão.*

Internacionalização

- *Promoção clara e valorização da mobilidade docente, não docente e dos estudantes*
- *Disponibilidade permanente para apoio aos estudantes em mobilidade.*

Articulação entre o sistema de garantia da qualidade e os órgãos de governação e gestão da instituição

- *Articulação direta entre o Gabinete da Qualidade e a Direção da Escola.*

Participação das Partes Interessadas

- *Existência da figura do delegado de turma, com participação ativa nos processos de melhoria contínua, incluindo reuniões no final do semestre com a coordenação do curso para identificação das melhorias a implementar no semestre seguinte.*
- *Valorização da participação dos estudantes no SIGQ, tanto por via da inclusão de um estudante no GQ, quanto pela aplicação de inquéritos de satisfação (IP e sobre o campus)*
- *Manutenção do contacto com os alumni através do Observatório do emprego.*

Sistema de informação

- Disponibilização na plataforma Alfresco da generalidade da documentação necessária ao funcionamento corrente da instituição (ainda que a sua organização careça de melhorias).

3.2. Best practices recommended for diffusion:**System**

- Practice of preparing the Annual Quality Balance, including improvement plans.
- Interim audits of the functioning of the system, on the initiative of the School and its Quality Office, involving the various areas of the School.
- Availability of the "talk to us" portal, for the presentation of complaints, suggestions and observations.
- Web page in several languages.

Teaching and Learning:

- Welcome process and integration of students in the 1st year, with sessions held at the beginning of the academic year with students to present the School and its resources, also including the objectives of the IQAS, mobility opportunities and other information.
- Proximity between teachers and students, which is maintained beyond the completion of the courses (for example, through the Observatory of employment of alumni).
- Annual Academic Conferences, with student participation and sharing of experiences, including research and mobility, and its recent extension to the partner universities in Macaronesia.
- The School's support for students' internships outside the island, either on the mainland or abroad.
- Gradual procedure for the resolution of eventual problems (teacher > regent > course director > BoD).
- Index of student satisfaction with the School.
- Short term continuous training offer, recognized by the graduates as important for the updating of knowledge and competences and for the maintenance of the link with the School, itself subject of evaluation.

Research:

- Mechanisms for the initiation of research by students from the 1st year of the degree, with the inclusion of curricular units that enhance this initiation.
- Integration of students in action-research projects and promotion of the scientific publication of the results of those projects.
- Institutional valorization of the teachers' research in their teaching areas.

Relationship with the community:

- Project with informal caregivers (education sessions), also involving students.
- Mechanisms for valuing the collaboration of students with the community, namely through volunteer work, and its recognition in the diploma supplement.
- Protocoled internships and good articulation between school supervisors and internship tutors.

Staff Management Policies

Definition of circuits for the recruitment of teaching and non-teaching staff.

Support Services

- Meetings of the Board of Directors (BoD) with the office coordinators.
- Preparation of reports by most of the support services and their discussion in the management bodies.

Internationalization

- Clear promotion and valorisation of teaching staff, non-teaching staff and student mobility.
- Permanent availability to support mobile students.

Articulation between the quality assurance system and the governance and management bodies of the institution

- Direct articulation between the Quality Office and the School's BoD..

Participation of Stakeholders

- Existence of the figure of the class delegate, with active participation in the continuous improvement processes, including end-of-semester meetings with the course coordination for the identification of the improvements to be implemented in the following semester.
- Valuing student participation in the IQAS, both through the inclusion of a student in the QO and through the application of satisfaction surveys (pedagogical and about the campus)
- Maintaining contact with the alumni through the Observatory.

Information system

- Availability in the Alfresco platform of most of the documentation necessary for the current functioning of the institution (although its organization still needs improvement)

4. Recomendações para melhoria do sistema**4.1. Recomendações essenciais – aspectos a requerer acção correctiva**

- Incluir nas páginas dos ciclos de estudos, em acesso livre, os respetivos relatórios de autoavaliação submetidos à A3ES, conforme exigência legal.
- Igualmente, incluir nas páginas dos ciclos de estudos, em acesso livre, os dados da empregabilidade dos diplomados, conforme exigência legal.
- Clarificar a posição na estrutura orgânica da Escola do órgão Provedor do Estudante e disponibilizar na página web da Escola a identificação e o contacto institucional da Provedora do Estudante.

4.1. Recommendations considered being essential (issues requiring corrective action)

- To include in the study programmes' pages, in free access, the respective self-assessment reports submitted to A3ES, as required by law.
- Also, to include in the study programmes' pages, in free access, the graduates' employability data, as required by law.
- To clarify the position of the Student's Ombudsman body in the organic structure of the School and to make available in the School's webpage the identification and institutional contact of the Student's Ombudsman.

4.2. Recomendações adicionais, colocadas à consideração da instituição

1. No Ensino e Aprendizagem:

- Rever o código de conduta académica, para o tornar mais concreto e para incluir medidas de combate a eventuais situações de assédio.
- Manter nos mestrados, na medida do possível, componentes de ensino clínico durante o período de elaboração da dissertação.

2. Na investigação e desenvolvimento:

- Explicitar de modo mais claro a estratégia da Escola no que diz respeito ao GIDeC, à sua missão, à inserção na estrutura da Escola, aos modos de envolvimento de todos os docentes e, eventualmente, de doutorandos e mestrados, e dinamização das diversas áreas de investigação da Escola, potenciando as experiências resultantes de parcerias já consolidadas.
- Definir com maior clareza as metas e respetivos indicadores para a promoção da investigação pela generalidade do corpo docente, inclusive no que diz respeito à sua integração em centros de I&D externos e aos benefícios daí decorrentes para a Escola.
- Promover a integração de todos os docentes doutorados em unidades de investigação.

3. Na colaboração interinstitucional e com a comunidade:

- Reforçar e formalizar (nas situações convenientes) a colaboração com órgãos regionais, para estabilizar, quando possível, apoios no âmbito da ação social (nomeadamente bolsas de estudos ou outros subsídios aos estudantes mais desfavorecidos)
- Instituir a prática de avaliação formal dos projetos/atividades realizadas com a comunidade e divulgá-las junto das partes interessadas.
- Avaliar, periodicamente, os impactos das atividades desenvolvidas para e com a comunidade.

4. Nas políticas de gestão do pessoal:

- Finalizar o regulamento de avaliação do desempenho docente, com indicadores que potenciem a valorização e promoção do mérito
- Evidenciar a implementação do processo de avaliação de desempenho do pessoal não docente

5. Nos serviços de apoio:

- Elaborar planos de formação do pessoal não docente que articulem as necessidades de qualificação identificadas pela Escola e as necessidades sentidas pelos trabalhadores não docentes .
- Melhorar os mecanismos de retroação aos serviços dos resultados das avaliações após apreciação das medidas de melhoria pelo CD ou outros órgãos.

6. Na Internacionalização:

- Generalizar e formalizar a prática de partilha das experiências dos docentes e dos estudantes que realizaram mobilidade, alargando-a à generalidade dos docentes e estudantes.
- Estabelecer procedimentos para o seguimento e avaliação das atividades com as parcerias estrangeiras.

7. Participação das partes interessadas.

- Dar feedback a todos os estudantes dos resultados globais dos inquéritos de satisfação e das melhorias resultantes da sua análise.

8. No Sistema de Informação:

- Melhorar o Portal Corporativo e a organização da documentação para os estudantes e, em geral, toda a comunidade académica.

9. Informação para o exterior

- Melhorar a página web da Escola, tornando-a mais intuitiva e com acesso fácil e livre a toda a documentação não sujeita a reserva.

4.2. Additional recommendations for the consideration of the higher education institution:

1. In Teaching and Learning:

- To review the academic code of conduct, to make it more concrete and to include measures to combat possible situations of harassment.
- Keep in the masters, as far as possible, components of clinical teaching during the period of preparation of the dissertation.

2. In research and development:

- To explain more clearly the School's strategy regarding the GIDeC, its mission, insertion in the School's structure, ways of involvement of all teachers and, eventually, of doctoral and master's students, and dynamization of the various research areas of the School, enhancing the experiences resulting from already consolidated partnerships.
- To define more clearly the goals and respective indicators for the promotion of research by the general teaching staff, including its integration in external R&D centres and the resulting benefits for the School.
- Promoting the integration of all PhD lecturers in research centres.

3. In inter-institutional collaboration and with the community:

- Reinforcing and formalising (in the appropriate situations) the collaboration with regional bodies, in order to stabilise, when possible, support within the scope of social action (namely scholarships or other subsidies to the most disadvantaged students).
- To institute the practice of formal evaluation of the projects/activities carried out with the community and to disseminate them among the stakeholders.
- To periodically evaluate the impacts of the activities developed for and with the community.

4. In Human Resources management policies:

- To finalise the teaching performance evaluation regulation, with indicators that enhance the valorisation and promotion of merit.
- To evidence the implementation of the performance evaluation process of the non-teaching staff.

5. In support services:

- To elaborate training plans for non-teaching staff that articulate the qualification needs identified by the School and the needs felt by the non-teaching staff.
- Improving the mechanisms for feedback to the services of the evaluation results after appreciation of the improvement measures by the BoD or other bodies.

6. In Internationalisation:

- To generalise and formalise the practice of sharing the experiences of teachers and students who have undertaken mobility, extending it to teachers and students in general.
- To establish procedures for the monitoring and evaluation of activities with foreign partnerships.

7. Stakeholder involvement.

- To give feedback to all students on the global results of the satisfaction surveys and the improvements resulting from their analysis.

8. Information System:

- Improve the Corporate Portal and the organisation of documentation for students and, in general, the whole academic community.

9. Information to the exterior

- To improve the School's website, making it more intuitive and with easy and free access to all documentation not subject to confidentiality.

5. Observações

5. Observações

A CAE analisou a pronúncia ao relatório preliminar e congratula-se com a boa receptividade deste por parte da ESESJC, em especial com o cumprimento das condições aí enunciadas.

5. Other Comments

The EAT has analysed the response to the preliminary report and welcomes its good receptivity by ESESJC, in particular with the fulfilment of the conditions set out therein.

6. Conclusão

6.1. O sistema interno de garantia da qualidade auditado cumpre os requisitos mínimos para a sua certificação, de acordo com os critérios definidos no Manual para o Processo de Auditoria?

Sim

6.2. Condições a serem cumpridas e respetiva calendarização, no caso de ser proposta uma decisão de certificação condicional

N/A

6.2. Conditions to be met by the institution and the corresponding deadline, in case a conditional certification is proposed

N/A

6.3. Fundamentação da apreciação de cumprimento assinalada em 6.1

N/A

6.3. Grounds for the judgement issued in 6.1

N/A