



Escola Superior de Enfermagem

**S. José de Cluny**

# **MANUAL DA QUALIDADE**

**ESCOLA SUPERIOR DE ENFERMAGEM**

**SÃO JOSÉ DE CLUNY**

**ELABORADO POR:**

**Gabinete da Qualidade**

**FUNCHAL, 6 DE FEVEREIRO, 2017**

## MANUAL DA QUALIDADE

**Documento:** Manual da Qualidade

**Título:** Manual da Qualidade

**Número:** MQ - 01

**Versão:** 04.0

**Breve Descrição:** Descrição do Sistema Interno de Garantia da Qualidade

Versão/ data	Elaborado/ Verificado	Aprovado	Motivo
04 06/02/2017	Gabinete da Qualidade (GQ) Teresa Ornelas Noélia Pimenta	Conselho Direção  Merícia Bettencourt	Dar cumprimento aos referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade das Instituições de Ensino Superior propostos pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior. Adequar os modelos ao Plano Estratégico.
03 24/07/2013 a)	Gabinete da Qualidade (GQ) Noélia Pimenta Teresa Ornelas	Conselho Direção  Olívia Barcelos	Dar cumprimento aos referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade das Instituições de Ensino Superior propostos pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior.
02 10/01/2013	Departamento de Gestão da Qualidade (DGQ) M <sup>a</sup> da Luz Teixeira Noélia Pimenta Teresa Ornelas	Conselho Direção  Berta Soares	Necessidade de alteração do âmbito da certificação e inclusão do requisito 7.6 da norma NP EN ISO 9001 de 2008 (controlo do equipamento de monitorização e de medição).
01 15/06/2012	Departamento de Gestão da Qualidade (DGQ) M <sup>a</sup> da Luz Teixeira Noélia Pimenta Teresa Ornelas	Conselho Direção  Berta Soares	Implementação do SGQ em conformidade com a norma NP EN ISO 9001 de 2008.

a) (versão 03.1 - Retificações aprovadas em reunião CD/GQ de acordo com ata nº 35 em 14 de fevereiro de 2014)



## MANUAL DA QUALIDADE

### ÍNDICE

<b>CAPITULO I - INTRODUÇÃO</b> .....	<b>5</b>
1.1 Âmbito do Manual .....	5
1.2 Referencias.....	5
1.3 Definições .....	6
1.4 Siglas e abreviaturas .....	6
1.5 Estrutura do Manual .....	7
1.6 Elaboração, aprovação, distribuição e arquivo do Manual da Qualidade .....	8
1.7 Revisão do Manual da Qualidade .....	8
<b>CAPITULO 2- ESTRUTURA ORGANICA DA ESESJC</b> .....	<b>10</b>
2.1 Resenha História da Escola Superior de Enfermagem São José de Cluny .....	10
2.2 Missão e Objetivos da ESESJC .....	Erro! Marcador não definido.
2.3 Atribuições da ESESJC .....	14
2.4 Estrutura Organizacional.....	14
2.5 Competências dos órgãos da ESESJC .....	16
2.5.1 Conselho de Direção .....	16
2.5.2 Conselho Técnico-científico .....	17
2.6 Áreas de intervenção dos Gabinetes e Serviços .....	19
<b>CAPÍTULO 3- SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE</b> .....	<b>21</b>
3.1 Âmbito do SIGQ.....	21
3.2 Identificação dos processos da organização .....	21
3.3 Representante da Gestão e Níveis de Responsabilidade .....	22
3.4 Política e objetivos institucionais para a Qualidade .....	24
3.4.1 Política da Qualidade .....	24
3.4.2 Objetivos Gerais da Qualidade.....	24
3.5 Procedimentos para a definição e garantia da qualidade da oferta formativa .....	26
3.5.1 Conceção, alteração e extinção dos cursos.....	28
3.5.2 Sistemas de recolha e análise de informação quanto à atualização e renovação da oferta formativa .....	29
3.6 Procedimentos para a garantia da qualidade das aprendizagens e apoio aos estudantes .....	30
3.6.1 Regulamentos respeitantes à organização do ensino e aos estudantes .....	31
3.6.2 Procedimento para a seleção e recrutamento de estudantes .....	32
3.6.3 Promoção do apoio social e acompanhamento dos estudantes.....	32
3.6.4 Monitorização e avaliação dos processos do ensino e aprendizagem .....	32
3.6.4.1 Avaliação do funcionamento das Unidade Curriculares .....	33
3.6.4.2 Avaliação do funcionamento do Curso .....	35
3.6.4.3 Avaliação do ensino a nível da Instituição ou Unidade Orgânica.....	35
3.6.4.4 Apreciação global do funcionamento da Instituição .....	36
3.6.5. Avaliação dos estudantes .....	37
3.6.6. Integração e evolução profissional dos graduados .....	37
3.7 Procedimentos para a garantia da qualidade da investigação .....	38
3.8 Procedimentos para a garantia da qualidade nas relações com o exterior .....	38
3.9 Procedimentos para a garantia da qualidade da mobilidade e internacionalização .....	Erro! Marcador não definido.
3.10 Procedimentos para a garantia da qualidade dos recursos humanos, materiais e serviços .....	41
3.11 Procedimentos para a garantia da qualidade do sistema de informação interno e informação pública .....	43
3.11.1 Sistema de informação interna .....	43



## MANUAL DA QUALIDADE

3.12.2 Informação Pública .....	44
<b>CAPITULO 4 – RELAÇÃO DO SIGQ COM A GESTÃO ESTRATÉGICA DA INSTITUIÇÃO</b> .....	<b>46</b>
<b>CAPITULO 5 – PARTICIPAÇÃO DOS PARCEIROS EXTERNOS E INTERNOS.....</b>	<b>47</b>
<b>CAPITULO 6 – MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO E DESENVOLVIMENTO CONTÍNUO DO SIGQ .....</b>	<b>48</b>
<b>APÊNDICE .....</b>	<b>49</b>
APÊNDICE I – LISTA DE PROCEDIMENTOS DO SIGQ .....	50
APÊNDICE II - CARACTERIZAÇÃO DOS INQUÉRITOS RELATIVOS AO PROCESSO ENSINO/APRENDIZAGEM .....	53
APÊNDICE III - CARACTERIZAÇÃO DOS INQUÉRITOS RELATIVOS À SATISFAÇÃO DOS INTERVENIENTES NA ATIVIDADE ACADÉMICA .....	56
APÊNDICE IV - PARTICIPAÇÃO NO SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE .....	59

## MANUAL DA QUALIDADE

### **CAPITULO I - INTRODUÇÃO**

O Manual da Qualidade da Escola Superior de Enfermagem de São José de Cluny na Versão 4 foi aprovado pelo Conselho de Direção (CD) em reunião com o Gabinete da Qualidade (GQ), no dia 6 de fevereiro de 2017.

A sua revisão teve como objetivos:

- Comunicar a Política Institucional para a Qualidade;
- Promulgar e descrever o seu Sistema Interno de Garantia da Qualidade;
- Evidenciar conformidade do SIGQ com os referenciais da A3ES.

Constitui responsabilidade de todos os funcionários, docentes e não docentes da ESESJC a implementação das disposições do Manual da Qualidade de forma a constituir uma base sólida para a melhoria contínua da Qualidade da Instituição.

A Presidente do Conselho de Direção constitui-se como o primeiro responsável por cumprir e fazer cumprir as disposições do Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ), delegando no GQ as competências necessárias à implementação do SIGQ de acordo com as determinações constantes do Manual.

#### **1.1 Âmbito do Manual**

No presente Manual efetuamos uma apresentação sintética da Escola Superior de Enfermagem São José de Cluny (doravante referida como ESESJC), bem como da sua política da qualidade e conseqüente desenvolvimento de procedimentos e mecanismos que consubstanciam um sistema interno de garantia da qualidade

#### **1.2. Referencias**

Com o propósito de garantir a correta interpretação e aplicação dos referenciais, a ESESJC baseou-se na seguinte documentação:

## MANUAL DA QUALIDADE

### DOCUMENTOS

Manual para o processo de auditoria dos sistemas internos de garantia da qualidade nas instituições de ensino superior – A3ES – Outubro 2016

Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior (RJIES) – Lei nº 62/2007, de 10 de Setembro.

Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES) – Lei nº 38/2007, de 16 de Agosto

Decreto-lei nº 369-2007 de 5 de Novembro - Estatutos da Agência de Avaliação e Acreditação.

Glossário da A3ES sobre a Garantia da Qualidade

Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area

Manual da Qualidade da Universidade do Minho versão 1.1/2012

### 1.3 Definições

As definições relevantes para este documento são as que constam no glossário da A3ES.

### 1.4 Siglas e abreviaturas

<b>CD</b>	Conselho de Direção
<b>DGQ</b>	Departamento de Gestão da Qualidade
<b>GQ</b>	Gabinete da Qualidade
<b>SGQ</b>	Sistema de Gestão da Qualidade
<b>SIGQ</b>	Sistema Interno de Garantia da Qualidade
<b>A3ES</b>	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

## MANUAL DA QUALIDADE

<b>CTC</b>	Conselho Técnico Científico
<b>CP</b>	Conselho Pedagógico
<b>LAE</b>	Laboratório Avançado de Enfermagem
<b>ESESJC</b>	Escola Superior de Enfermagem São José de Cluny
<b>TIC</b>	Tecnologias de Informação e Comunicação
<b>IES</b>	Instituição de Ensino Superior
<b>UC</b>	Unidade Curricular

### 1.5 Estrutura do Manual

A identificação do Manual é descrita pela sigla MQ – x/y, em que x indica o número do Manual e o y indica o nº da versão em vigor.

Na página 1 do Manual da Qualidade contém a informação básica da evolução do Manual: o número do Manual da Qualidade, a indicação da versão, o qual é indicado por um número de forma crescente e começando por 01, a data de aprovação, a equipa responsável pela elaboração e verificação e o responsável pela aprovação.

O presente Manual da Qualidade aborda os seguintes aspetos:

**Capítulo 1: Introdução** - Identifica o Manual da Qualidade. Define o campo de aplicação do referencial normativo aplicado e utilizado para a elaboração do Manual e inclui siglas e abreviaturas.

**Capítulo 2: Estrutura organica da ESESJC** - Identifica a escola, sua organização, modo de funcionamento e Política da Qualidade em Vigor.

**Capítulo 3: Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ)** – Descreve a forma como a escola procura satisfazer os requisitos do referencial normativo. Apresenta os requisitos e remete o detalhe para a documentação do respetivo SIGQ.



## MANUAL DA QUALIDADE

### **Capítulo 4: Relação do SIGQ com a gestão estratégica da Instituição –**

Descreve de que forma o SIGQ está organizado em conformidade com a gestão estratégica da ESESJC.

### **Capítulo 5: Participação dos parceiros externos e internos –**

Destaca a importância da participação de todos os parceiros para a qualidade dos processos de planeamento estratégico e de garantia da qualidade.

### **Capítulo 6 – Monitorização, e avaliação e desenvolvimento contínuo do SIGQ –**

Descreve a forma como o GQ promove o acompanhamento e monitorização permanente do sistema de garantia da qualidade.

## **1.6 Elaboração, aprovação, distribuição e arquivo do Manual da Qualidade**

O Conselho de Direção é responsável pela aprovação do Manual da Qualidade.

A Presidente do CD responsabiliza o GQ pela elaboração do Manual da Qualidade, bem como pela sua manutenção, publicação física e eletrónica, arquivo e envio à entidade certificadora.

O GQ é igualmente responsável por manter uma cópia informática da versão do Manual da Qualidade em vigor, para efeitos de consulta de toda a comunidade escolar na aplicação informática ALFRESCO.

O original aprovado encontra-se numa capa com a designação “Manual da Qualidade” arquivado no GQ.

Todas as cópias impressas são consideradas Cópias Não Controladas.

## **1.7 Revisão do Manual da Qualidade**

Procede-se à revisão do Manual da Qualidade sempre que:

- A escola aprova alterações à Política da Qualidade;





## MANUAL DA QUALIDADE

- Se verificarem alterações à estrutura orgânica ou funcional da escola com impacto no Sistema Interno de Garantia da Qualidade.

O Manual da Qualidade pode ser revisto na sua globalidade ou por revisão individual dos diferentes capítulos. Qualquer alteração implica a aprovação pelo CD e emissão de uma nova versão. As versões são identificadas no documento refletindo assim as versões atualizadas.

## MANUAL DA QUALIDADE

### **CAPITULO 2- ESTRUTURA ORGÂNICA DA ESESJC**

#### **2.1 Resenha História da Escola Superior de Enfermagem São José de Cluny**

A ESESJC foi fundada em 1940, pela Madre Pedro Tavares, na sequência de uma necessidade sentida pela sociedade madeirense que, tendo conhecimento do trabalho que desenvolveu como Enfermeira no Instituto Pasteur em Paris, lhe solicitou a sua criação.

Oficialmente foi reconhecida a 13 de outubro de 1948, através do Despacho do Subsecretário de Estado de Assistência Social. Foi legalizada nos termos do Artigo nº 3 do Regulamento das Escolas de Enfermagem, aprovado pelo Decreto de Lei nº 38885 de 28 de agosto de 1952.

Com a integração do Ensino da Enfermagem no Sistema Educativo Nacional, a nível do Ensino Superior, passou a designar-se de Escola Superior de Enfermagem S. José de Cluny, sendo reconhecida pela Portaria nº 795/91 de 9 de agosto.

Esta Instituição foi dotada de autonomia pedagógica e técnica, desde a sua origem, sendo a sua direção e ensino da responsabilidade das Irmãs de S. José de Cluny, com a colaboração de Enfermeiros e outros Técnicos de Saúde.

Inicialmente a Escola funcionava numa sala no Centro do Funchal, depois onde é hoje a Residência das Irmãs e alunas e só em 1965 é que começou a funcionar no prédio atual.

Em 1998 foi inaugurado um novo espaço, à imagem do prédio central, com mais salas de aula e um Auditório.

Atualmente, é dotada de personalidade jurídica e goza de autonomia científica, pedagógica, cultural, disciplinar, administrativa e financeira, com respeito pelos princípios básicos e regras do Sistema Nacional do Ensino Superior, constantes na Lei.

## MANUAL DA QUALIDADE

Inicialmente o Curso de Enfermagem tinha a duração de um ano, neste momento o curso tem a duração de 4 anos. A adaptação do plano de estudos, do Curso de Licenciatura em Enfermagem à filosofia do processo de Bolonha, fez-se no ano letivo de 2007/ 2008 e a acreditação do Curso pela A3ES em 2012. Em 2015 a ESESJC viu acreditado o Mestrado em Enfermagem Médico-Cirúrgica, tendo o primeiro Curso se iniciado em setembro desse mesmo ano.

Progressivamente, foram introduzidas novas metodologias de ensino aprendizagem, em que os formandos assumiram o papel de sujeitos mais ativos e agentes da sua própria aprendizagem.

Dotou-se a Escola de um Laboratório, destinado ao desenvolvimento de perícias técnicas, relacionais e científicas, oferecendo aos alunos condições para aquisição de competências a estes níveis.

A Escola também se encontra munida de um Portal Corporativo, que constitui um meio privilegiado de acesso em qualquer local, reservado a professores e formandos, que permite a troca de informações, como por exemplo a disponibilização de conteúdos das sessões letivas, o esclarecimento de dúvidas, os fóruns de discussão, entre outros. O site da Escola permite à sociedade ter acesso a dados relevantes desta instituição.

Todas estas modificações e dotações de meios originaram um maior dinamismo na vida académica traduzido na vertente científica, na promoção de conferências, seminários, jornadas, tertúlias, visitas de estudo e ensinamentos clínicos fora da Região.

A criação da Associação de Estudantes, o Grupo Coral, a Enfertuna, a participação em campanhas de solidariedade ou promoção da saúde e bem-estar da população, na sequência de protocolos com diferentes Instituições, entre outros eventos, têm contribuído para o desenvolvimento humano e de cidadania dos estudantes.

## MANUAL DA QUALIDADE

Pioneira na formação de Enfermeiros na Madeira, a Escola Superior de Enfermagem de S. José de Cluny constitui uma referência na história dos cuidados prestados aos utentes da Região Autónoma da Madeira desde 1948.

Desde a sua fundação até o momento, a Escola Superior de Enfermagem de S. José de Cluny já formou cerca de 3500 profissionais de enfermagem.

Nas primeiras cinco décadas dedicou-se ao ensino de formação de base, tendo nos últimos 10 anos diversificado a sua oferta formativa através da realização de Cursos de Especialização, Pós-Graduações e mais recentemente o Mestrado em Enfermagem, procurando corresponder às necessidades de cuidados de enfermagem da nossa população.

A Escola Superior de Enfermagem de S. José de Cluny, assenta em valores que a têm conduzido e diariamente desenvolve todos os esforços para que, e no âmbito da sua esfera de atuação, os cuidados de enfermagem prestados à população da RAM correspondam às suas expectativas e necessidades assim como aos padrões de qualidade preconizados pela Ordem dos Enfermeiros.

- **1952** - Início o Curso de Auxiliares de Enfermagem (funcionou até 1975);
- **1953** - Início o Curso Geral de Enfermagem (terminou em 1991);
- **1990** - Início o Curso Superior de Enfermagem que confere o grau de Bacharelato;
- **1999** - Início o Curso de Licenciatura em Enfermagem que confere o grau de Licenciado.
- **2004** – Pós-Licenciaturas
- **2008** – Pós-Graduações
- **2012** – Formação Avançada
- **2012** – Acreditação do Curso de Licenciatura em Enfermagem – A3ES
- **2013** – Certificação da Qualidade, segundo a NP EN ISO 9001:2008

## MANUAL DA QUALIDADE

- **2015** – Acreditação Curso de Mestrado em Enfermagem Médico-Cirúrgica – A3ES
- **2015** - Curso de Mestrado em Enfermagem Médico-Cirúrgica

### 2.2 Missão e Objetivos da ESESJC

Sendo uma instituição norteada pelos princípios e valores católicos, dedicada ao ensino, formação, transmissão, difusão e desenvolvimento da cultura e da ciência, no domínio da saúde, através do estudo, da docência e da investigação, a ESESJC visa:

- a) A formação e desenvolvimento, humano, cultural, científico, técnico e ético como pressupostos da realização integral dos seus membros;
- b) A formação de enfermeiros e de outros profissionais de saúde com capacidade de mobilizar e desenvolver conhecimentos científicos, técnicos, humanos e éticos adequados ao mundo contemporâneo;
- c) A contribuição para a melhoria do ensino e dos cuidados de saúde a nível regional, nacional e internacional;
- d) A realização de investigação, tendo em vista o progresso efetivo do ensino e dos cuidados de saúde;
- e) A cooperação com a comunidade, numa perspetiva de valorização recíproca;
- f) A internacionalização, o intercâmbio cultural, científico e técnico com entidades públicas e privadas estrangeiras bem como com organismos e sociedades científicas internacionais no âmbito da sua missão.

A ESESJC definiu e aprovou um Plano Estratégico, no qual são explicadas as principais linhas de prioridade de atuação. No Plano Estratégico, foram identificadas seis linhas de ação, designadas por Eixos Estratégicos. Também foram definidos objetivos estratégicos e operacionais para o período 2017-2020. O documento Planeamento e Monitorização do Sistema da Qualidade, monitoriza os objetivos delineados e formaliza a interligação dos processos, com a política da qualidade e os objetivos institucionais. Nele também está expresso as metas que a ESESJC se propõe alcançar, a sua periodicidade e responsabilidade na monitorização.



## MANUAL DA QUALIDADE

### **Eixos do Plano Estratégico**

Eixo 1 – Ensino e Oferta Formativa

Eixo 2 – Investigação

Eixo 3 – Interação com a Sociedade, Relações com o Exterior

Eixo 4 – Internacionalização

Eixo 5 – Recursos Humanos

Eixo 6 – Gestão e Qualidade

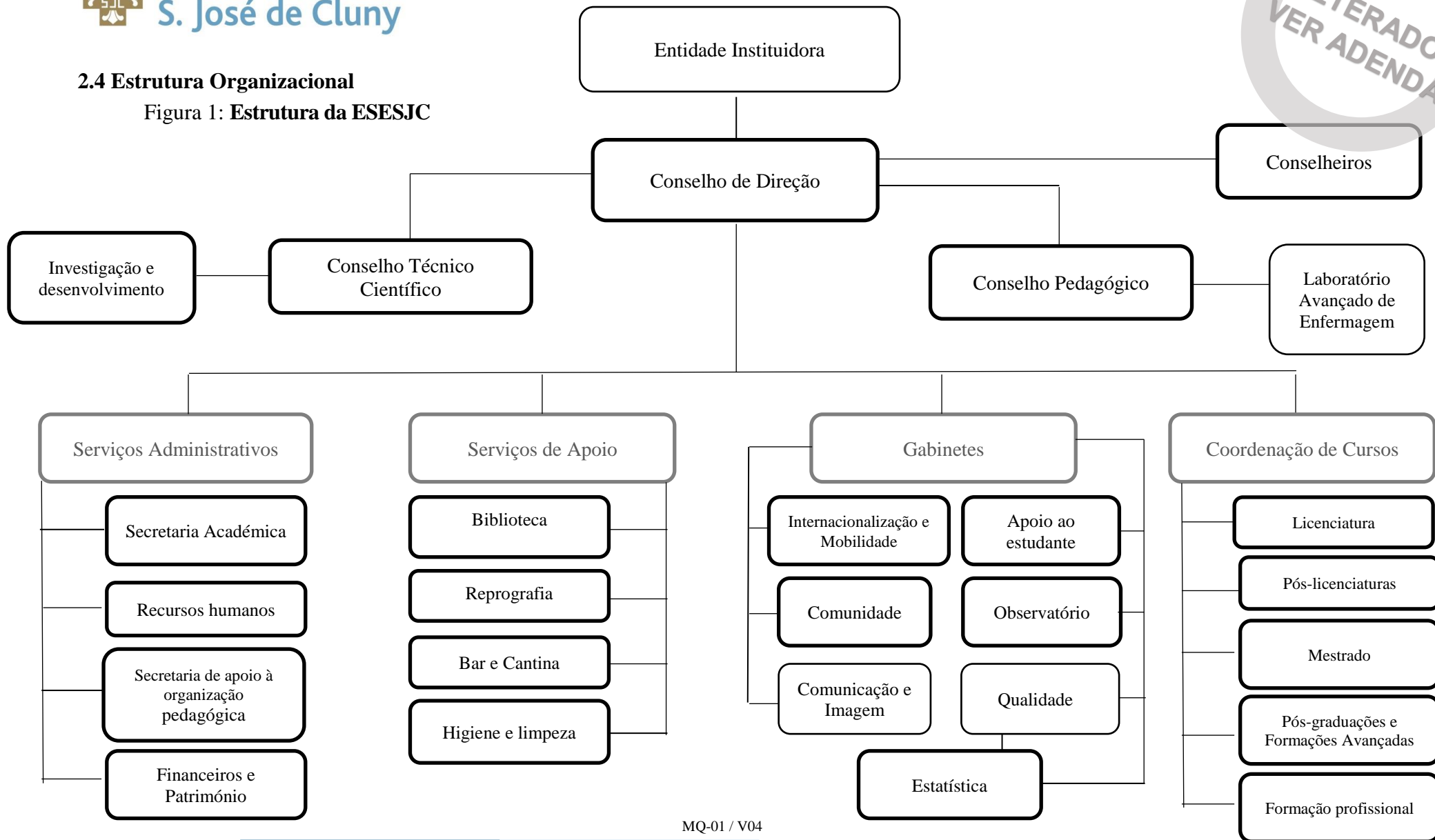
### **2.3 Atribuições da ESESJC**

ESESJC tem as seguintes atribuições:

- a) Ministrando o ensino na área de Enfermagem conferindo os graus de Licenciado e Mestre nos termos da lei;
- b) Ministrando nos termos da lei cursos de Pós-Licenciatura de Especialização em Enfermagem, não conferentes de grau académico de acordo com os planos de estudo previamente aprovados;
- c) Ministrando cursos de Pós-Graduação e Formação Avançada em Enfermagem e disciplinas afins;
- d) A criação do ambiente educativo apropriado às suas finalidades;
- e) A realização de investigação orientada, participação, cooperação e intercâmbio cultural, científico e técnico com outras instituições congéneres, nacionais e estrangeiras;
- f) Atribuir créditos a formação lecionada pela ESESJC para efeitos de prosseguimento de estudos e/ou concursos;
- g) Atribuir e reconhecer créditos de unidades curriculares ou formação para efeito de progressão de estudos.

## 2.4 Estrutura Organizacional

Figura 1: Estrutura da ESESJC



ALTERADO,  
VER ADENDA

## **2.5 Competências dos órgãos da ESESJC**

### **2.5.1. Conselho de Direção**

O Conselho de Direção é o órgão de direção executiva e de coordenação geral de toda a atividade da ESESJC, competindo-lhe assegurar, acompanhar e controlar, de forma permanente, o seu funcionamento.

O Presidente do Conselho de Direção assume, também, a designação de Diretor.

### **Competências do Conselho de Direção**

- a) Zelar pelo cumprimento da lei e dos estatutos;
- b) Fazer cumprir as orientações orçamentais definidas pela entidade instituidora da ESESJC;
- c) Assegurar o cumprimento das deliberações dos órgãos colegiais da Escola;
- d) Conceber e propor à Entidade Instituidora as medidas de política de desenvolvimento da ESESJC;
- e) Aprovar os regulamentos e as normas de funcionamento da ESESJC;
- f) Preparar os planos anuais e plurianuais de atividade da ESESJC e os respetivos orçamentos, submetendo -os à aprovação da Entidade Instituidora;
- g) Fixar as condições de frequência dos cursos ministrados na ESESJC;
- h) Propor as admissões do pessoal da ESESJC que se tornem necessárias;
- i) Proceder à avaliação de métodos, técnicas e processos utilizados na atividade da ESESJC;
- j) Promover e propor a celebração de acordos e protocolos de colaboração e intercâmbio com estabelecimentos de ensino e com outras entidades nacionais e estrangeiras, submetendo-os à aprovação da Entidade Instituidora, a quem competirá a respetiva outorga;
- l) Deliberar sobre todas as questões que se relacionem com o funcionamento da ESESJC e que não sejam da competência própria de outro órgão;
- m) Assegurar a representação da ESESJC perante outras entidades;



## MANUAL DA QUALIDADE

- n) Superintender no funcionamento dos serviços;
- o) Fixar os horários escolares;
- p) Assegurar a ligação entre os diversos órgãos da ESESJC, nomeadamente através da audição dos Conselhos Técnico-Científico e Pedagógico em matérias relacionadas com a gestão administrativa do estabelecimento de ensino, devendo, designadamente, ser submetidas a parecer destes órgãos as propostas de plano de atividade e de orçamento a submeter à aprovação da Entidade Instituidora, aos termos da alínea f);
- q) Comunicar ao Ministério competente as situações que considere relevantes para o funcionamento da ESESJC, especialmente quando suscetíveis de afetar os trabalhos escolares ou a qualidade do ensino ministrado;
- r) Propor à entidade instituidora a aquisição de bens, serviços e equipamentos;
- s) Promover uma estreita ligação entre a ESESJC e os Serviços de Saúde da Comunidade que intervêm no processo de formação da Escola.

### **Compete, em especial, ao Diretor:**

- a) Representar a Escola;
- b) Assegurar a ligação entre a Escola e os Serviços do Estado competentes em matéria de saúde e educação;
- c) Presidir com voto de qualidade as reuniões do Conselho de Direção;
- d) Decidir sobre todos os assuntos que lhe sejam delegados pelo Conselho de Direção ou em situações de emergência em que não seja possível ouvir este;
- e) Submeter à apreciação da Superiora Provincial da Congregação de São José de Cluny os assuntos que excedem as suas competências;
- f) Nomear o provedor do estudante por um período de 3 anos renováveis.

### 2.5.2 Conselho Técnico-científico

O Conselho Técnico-científico é o órgão que define e superintende a política científica da oferta formativa e investigação orientada da ESESJC

### **Compete ao Conselho Técnico – Científico:**

- a) Assegurar a autonomia científica e cultural da ESESJC;

## MANUAL DA QUALIDADE

- b) Estabelecer as linhas gerais de orientação científica a prosseguir pela Escola nos domínios do ensino, da investigação, da extensão cultural e da prestação de serviços à comunidade;
- c) Promover cursos de formação, especialização, extensão e aperfeiçoamento;
- d) Coordenar as atividades científicas da ESESJC;
- e) Deliberar, nos termos da lei, sobre a criação e organização de ciclos de estudos e aprovar os respetivos planos de estudos;
- f) Dar parecer sobre as propostas de contratação de docentes e promover o seu envio à Entidade Instituidora para efeitos de contratação;
- g) Deliberar sobre equivalências nos casos previstos na lei;
- h) Desempenhar as demais funções que lhe sejam cometidas por lei, norma estatutária ou regulamentar.

### 2.5.3. Conselho Pedagógico

O Conselho Pedagógico é o órgão responsável pela orientação pedagógica da ESESJC.

#### **Compete ao Conselho Pedagógico**

- a) Definir as linhas gerais de orientação pedagógica da ESESJC;
- b) Assegurar a autonomia pedagógica da ESESJC;
- c) Deliberar sobre os métodos de ensino e avaliação de conhecimentos;
- d) Dar parecer sobre os regulamentos académicos respeitantes às atividades da ESESJC;
- e) Propor a aquisição de material didático, audiovisual e bibliográfico de interesse pedagógico e dar parecer sobre as propostas relativas a esta matéria;
- f) Organizar, em colaboração com o Conselho de Direção conferências, apresentações, estudos ou seminários de interesse para a ESESJC;
- g) Dar parecer sobre todos os assuntos de natureza pedagógica que lhe sejam apresentados pelo seu presidente, ou qualquer outro dos seus membros, e pelo Conselho de Direção;



## MANUAL DA QUALIDADE

h) Desempenhar as demais funções que lhe sejam cometidas por lei, ou por norma estatutária ou regulamentar.

### 2.6 Áreas de intervenção dos Gabinetes e Serviços

Os serviços são unidades de apoio logístico, técnico e administrativo ao funcionamento da instituição. Os diferentes gabinetes desenvolvem atividades de apoio ao funcionamento da instituição, ao ensino, ao estudante e ao graduado.

O campo de ação dos diferentes serviços e gabinetes da ESESJC encontra-se sintetizado no quadro seguinte:

Quadro nº 1 – *Distribuição dos diferentes Serviços e Gabinetes de acordo com o âmbito de atuação*

Serviços /Gabinetes	Âmbito
Serviços Administrativos	<u>Recursos Humanos</u> Efetua a gestão administrativa dos recursos humanos, incluindo as contratações, e acompanhamento do percurso profissional dos funcionários. <u>Área Financeira e Contabilidade</u> Efetua a gestão financeira, serviços de contabilidade, de aprovisionamento e património. <u>Secretaria Académica</u> Efetua a gestão administrativa dos processos académicos dos ciclos de estudos de graduação e pós-graduação. <u>Secretaria de Apoio à Organização Pedagógica</u> Apoia na organização dos processos pedagógicos
Gabinete de Apoio ao Estudante	Coordena e acompanha a saúde e bem-estar dos estudantes, promove orientação académica, apoio social e promove ligação com o provedor do estudante.
Gabinete de Comunicação e Imagem	Coordena a informação externa e interna necessária ao bom funcionamento de toda a atividade da escola e conhecimento público e faz a gestão da imagem institucional.
Gabinete da Comunidade	Coordena e acompanha protocolos e parecerias com a comunidade, projetos em extensão, divulgação e prestação de serviços formativos.

**MANUAL DA QUALIDADE**

Gabinete da Estatística	Recolhe, trabalha e analisa a informação da atividade relevante para o funcionamento da escola e necessária a concretização do balanço da qualidade e revisão do sistema.
Gabinete da Internacionalização e Mobilidade	Coordena, promove e acompanha a internacionalização e a mobilidade dos estudantes, docentes e não docentes a nível nacional e internacional.
Gabinete de Investigação	Coordena, acompanha e monitoriza a articulação entre o ensino e a investigação. Promove e monitoriza a produção científica e a divulgação dos resultados da Investigação.
Gabinete do Observatório	Acompanha os percursos profissionais dos diplomados Cluny no âmbito regional, nacional e internacional.
Gabinete da Qualidade	Coordena, acompanha e apoia a implementação e manutenção do sistema interno de garantia de qualidade.
Serviços Apoios	<u>Infraestruturas</u> Efetua a gestão e execução do plano de manutenção dos equipamentos e recursos materiais informáticos e infraestruturas. Manutenção e limpeza dos espaços e serviço de cafetaria. <u>Laboratório Avançado Enfermagem</u> Proporciona aos estudantes e profissionais um ambiente de simulação com situações reais em contexto hospitalar e da comunidade. <u>Serviço de Documentação</u> Disponibiliza recursos documentais especializados na área científica da saúde e da enfermagem para estudantes, docentes, investigadores e outros profissionais.

## MANUAL DA QUALIDADE

### **CAPÍTULO 3- SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE**

#### **3.1 Âmbito do SIGQ**

O Sistema interno de garantia da qualidade é aplicável a toda a unidade orgânica da ESESJC.

A organização do SIGQ da ESESJC tem por base a missão institucional, abrangendo de forma sistemática todas as atividades desenvolvidas.

Os Referenciais para os SIGQ das Instituições de Ensino Superior, preconizado pela A3ES e consoante os padrões europeus (ESG 2015), orientaram o quadro de referências na conceção e implementação do SIGQ da ESESJC.

O Manual da Qualidade constitui um referencial essencial para a garantia da qualidade da instituição, assim como o Planeamento e Monitorização do Sistema Interno Qualidade que se desenvolve tendo por base os eixos definidos no Plano estratégico para o quadriénio 2017/2020.

Para funcionamento do SIGQ constitui-se o seguinte suporte documental: Planos de Estudos, Plano de atividades da Instituição, Planeamento das Atividades Pedagógicas do Ano/Curso, Planeamento dos Gabinetes e Serviços, Regulamentos, Manuais, Procedimentos, Instruções de Trabalho e Formulários.

#### **3.2 Identificação dos processos da organização**

A ESESJC identificou como necessários para o seu Sistema Interno de Garantia da Qualidade e para a sua aplicação a toda a organização os seguintes processos:

Processo de Realização

Processo de Suporte

Processo de Gestão e melhoria

Figura 2: Mapa de Processos



### 3.3 Representante da Gestão e Níveis de Responsabilidade

Entidade Instituidora Província Portuguesa da Congregação de São José de Cluny nomeou a Diretora como representante da gestão, detendo total autoridade executiva sobre o SIGQ.

A coordenação estratégica e funcional do sistema interno de garantia da qualidade é assegurada pela Equipa do Gabinete da Qualidade.

A equipa da qualidade é constituída por:

- a) A Coordenadora do Gabinete da Qualidade (docente);
- b) Um docente;
- c) Um administrativo;
- d) Um estudante.

## MANUAL DA QUALIDADE

Compete à Equipa da Qualidade:

- Coordenar e dinamizar a implementação e melhoria do sistema SIGQ;
- Coordenar, cumprir e fazer cumprir os procedimentos do SIGQ, bem como, sugerir áreas para melhoria contínua;
- Gerir todas as atividades relacionadas com a manutenção, formação, auditoria, revisão e melhoria contínua do SIGQ;
- Monitorizar os objetivos anuais no domínio da qualidade, bem como o respetivo grau de prossecução, e propor a sua adequação, para inclusão no Planeamento e Monitorização;
- Definir procedimentos a aplicar nas diferentes áreas da instituição tendo em conta as exigências do SIGQ e a realidade funcional;
- Realizar e apresentar, em parceria com o Gabinete da Estatística, o relatório anual do balanço da qualidade, com base nos indicadores definidos no Planeamento e Monitorização, com o objetivo de reflexão e promoção da melhoria contínua do sistema;
- Garantir a coordenação e apoio aos processos de avaliação interna e externa da instituição;
- Gerir a ligação com a Entidade Certificadora;
- Gerir as Ocorrências (sugestões, reclamações e outras);
- Colaborar na apreciação dos relatórios e planos de melhoria propostos;
- Sensibilizar todos os colaboradores para a importância do SIGQ e explicar/ajudar na implementação dos procedimentos;
- Promover formação sobre o SIGQ aos novos colaboradores;

## MANUAL DA QUALIDADE

- Acompanhar o desenvolvimento e manutenção do suporte documental informático do SIGQ;
- Constituir-se como centro de informação atualizada com base na documentação recebida de instituições nacionais e estrangeiras no âmbito da garantia da qualidade no ensino superior;
- Propor o plano anual de auditoria, promover a auditoria interna e propor a composição das equipas de auditoras;
- Colaborar na preparação e melhoria de instrumentos de monitorização no âmbito do SIGQ;
- Monitorizar as ocorrências e planos de melhoria.

### **3.4 Política e objetivos institucionais para a Qualidade**

A instituição consolidou uma cultura de qualidade, apoiada numa política e em objetivos de qualidade formalmente definidos e publicamente disponíveis.

#### 3.4.1 Política da Qualidade

A Escola Superior de Enfermagem São José de Cluny identifica a qualidade como uma condição de competitividade elementar para a satisfação da comunidade em geral assumindo um compromisso institucional com a garantia da qualidade, considerada fundamental para o seu funcionamento e desenvolvimento.

A política da qualidade da escola desenvolve-se sustentada na sua missão, visão e objetivos, contemplados no seu plano estratégico.

A gestão e a cultura organizacional da instituição passam pela estimulação, motivação e participação da comunidade académica na discussão e revisão dos processos de garantia da qualidade, transversal a todos os projetos e atividades da instituição.





## MANUAL DA QUALIDADE

A Escola concorre para a busca permanente da excelência e referência na área de formação em Saúde e da Enfermagem em particular, com uma política da qualidade que visa:

(1) A satisfação dos estudantes, preocupando-se com a qualidade do ensino e promovendo o desenvolvimento humano, cultural, científico e técnico dos seus formandos;

(2) A satisfação dos funcionários e colaboradores, com preocupação pelo desenvolvimento de competências (pessoais, sociais e técnicas) do pessoal docente e não docente, a promoção da motivação e participação, da capacidade de iniciativa, do trabalho em equipa e da formação;

(3) A promoção da Responsabilidade Social através:

- dos seus programas de lecionação e investigação, da consciencialização ambiental, de uma política económica rigorosa, de ações de apoio social à comunidade académica, contribuindo para o desenvolvimento da saúde da região;

- da promoção de parcerias no sentido do desenvolvimento da cooperação e o intercâmbio cultural, científico e técnico com a comunidade regional, nacional e internacional, possibilitando a mobilidade dos estudantes, docentes e não docentes;

(4) A articulação sistemática entre a investigação, internacionalização e a formação no domínio da enfermagem, garantido que a escola seja reconhecida a nível nacional e internacional pelas atividades pedagógicas e desenvolvimento profissional de alto nível;

(5) A estratégia para a qualidade, passa pela implementação de uma cultura organizacional de incentivo e motivação ao envolvimento de toda a comunidade académica na discussão e revisão dos processos de garantia da qualidade e pela



## MANUAL DA QUALIDADE

instauração de procedimentos, mecanismos de monitorização e avaliação do Sistema Interno de Garantia da Qualidade num ciclo de melhoria contínua.

### 3.4.2 Objetivos Gerais da Qualidade

- Organizar o sistema interno de garantia da qualidade seguindo os referenciais;
- Implementar, monitorizar e avaliar a qualidade em todos os processos;
- Monitorizar o sistema implementado, promovendo ações de melhoria;
- Elaborar e publicitar a documentação, formalmente aprovada, relativa aos procedimentos e instruções de trabalho relativas aos serviços prestados na instituição;
- Promover o envolvimento de toda a comunidade académica no sistema interno de garantia da qualidade.;
- Monitorizar, revisar e atualizar regularmente os documentos controlados pelo Gabinete da Qualidade;
- Sistematizar os processos de ensino-aprendizagem, processo de base ao ensino-aprendizagem e processo de gestão e melhoria;
- Monitorizar a satisfação dos funcionários, docentes e não docentes, e dos estudantes;
- Organizar e monitorizar a execução do plano de manutenção dos recursos materiais e funcionamento dos serviços que permitem o desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes;
- Contribuir para a melhoria da comunicação interna e informação pública;
- Promover a realização de auditorias internas ao funcionamento do sistema interno de garantia da qualidade e propor a composição da equipa da auditoria.

A equipa da qualidade elabora um relatório anual – Balanço da Qualidade – que agrega os vários relatórios e verifica o seu grau de conformidade com os objetivos e metas traçadas e promove uma reunião para apresentação, reflexão e definição do plano de melhoria (Revisão do Sistema).

Este identifica anualmente o “estado da qualidade” e os acontecimentos relevantes que nesse domínio ocorreram na instituição.



## MANUAL DA QUALIDADE

Nesta reunião estão presentes, pelo menos um representante de cada área operacional e são verificadas as ações decorrentes da anterior revisão do SIGQ, é analisado se as mesmas foram corretamente implementadas e se estas atingiram os objetivos propostos. São verificados os resultados de todos os inquéritos aplicados a comunidade académica, diplomados e colaboradores.

Se o resultado das ações descritas anteriormente, evidenciar a existência de insuficiências que possam vir a afetar a capacidade da instituição em satisfazer as disposições legais, as necessidades dos formandos, ou a possibilidade de estas poderem vir a ocorrer, são desencadeadas ações de melhoria de acordo com o que se encontra descrito no Procedimento- 05 – Resolução de Problemas e Melhoria Contínua.

A revisão do sistema resultante da análise dos acontecimentos verificados durante o fornecimento dos serviços e os dados daí resultantes vão, de acordo com as disposições particulares dos Procedimentos, servir para realimentar o processo de Planeamento e Monitorização do SIGQ.

Perante estas informações efetua-se a análise do SIGQ com base na explicitação dos objetivos e ações definidas e elabora-se o Planeamento e Monitorização para o ano seguinte.

O planeamento e Monitorização é elaborado e atualizado pelo Gabinete da Qualidade e pelo Conselho de Direção após reunião de Revisão do Sistema com todos os responsáveis de Gabinete e Serviços.

O Planeamento e Monitorização do SIGQ da escola ao fixar as metas a atingir, os indicadores, as atividades a desenvolver e correspondente calendarização, estabelece os padrões de qualidade a prosseguir.

## MANUAL DA QUALIDADE

### **3.5 Procedimentos para a definição e garantia da qualidade da oferta formativa**

A ESESJC dispõe de mecanismos para a avaliação e renovação da sua oferta formativa, tendo desenvolvido metodologias para a aprovação, acompanhamento e revisão periódica dos seus cursos e graus.

#### 3.5.1 Conceção, alteração e extinção dos cursos

A ESESJC elaborou procedimentos onde estão definidos os critérios para organizar, informar e decidir sobre a criação, modificação, suspensão ou extinção de cursos. Para cada atividade a ESESJC identificou os órgãos e entidades internas e externas a serem envolvidos.

A ESESJC tem objetivos de aprendizagem explícitos nos Planos de Estudos para cada curso, os quais se encontram publicamente disponíveis (diário da república e portal corporativo).

A entrada em funcionamento de ciclos de estudos que visem conferir graus académicos carece de acreditação pela Agencia de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior e conseqüente registo junto do ministério da tutela (Lei nº 62/2007 Artigo 61º ponto 3). Neste sentido o Conselho de Direção em conjunto com o Conselho Técnico-Científico e Pedagógico da ESESJC, identifica as oportunidades (solicitação dos estudantes ou potenciais estudantes, análise de tendência de mercado, oportunidades de receita, indicadores de saúde e necessidades da sociedade entre outras) e dá atenção aos requisitos legais e regulamentares.

A Entidade Instituidora deverá dar a sua aprovação aos cursos que conferem graus académicos. Após a qual o Conselho Direção, nomeia a Equipa de Projeto para o desenvolvimento do trabalho e coordenação de todas as atividades a desenvolver (conteúdos programáticos, competências a adquirir, métodos pedagógicos e recursos didáticos necessários, entre outros). Parte deste processo é apoiado pela consulta do Manual de Apoio à Elaboração das Unidades Curriculares.



## MANUAL DA QUALIDADE

Na conceção dos cursos a ESESJC tem em conta o contributo para a empregabilidade, a preparação para a cidadania ativa, o apoio do desenvolvimento pessoal dos estudantes e a criação de uma base de conhecimento abrangente e avançada que estimule a investigação e a inovação, respondendo às recomendações do Conselho da Europa relativamente à responsabilidade pública do Ensino Superior e Investigação.

Após a elaboração do projeto a equipa remete para o CD/CTC/CP para apreciação e verificação. Se houver necessidade de implementar alterações, estas são efetuadas pela equipa de projeto e é remetido novamente para apreciação.

Se o curso a conceber necessitar de homologação, a ESESJC requer a referida homologação prévia junto das entidades certificadoras competentes. Se o curso a conceber não necessitar de homologação, a validação é efetuada pelo CD/CTC/CP que assegura que a conceção resultante é capaz de cumprir com os requisitos iniciais propostos pela ESESJC.

Após a validação do curso são realizados os contactos com a equipa pedagógica, e é elaborada a versão final da calendarização e horário do curso. Nesta fase procede à criação do curso no Portal Corporativo.

A ESESJC efetua uma revisão periódica e regular dos cursos, com participação de especialistas externos, e efetua as respetivas alterações a partir do processo de revisão.

A alteração de um curso é da responsabilidade do Conselho de Direção. Nesta matéria é dada atenção aos processos de melhoria contínua da aprendizagem (avaliação da A3ES, avaliação dos estudantes e docentes envolvidos) e mudanças de paradigma.

### 3.5.2 Sistemas de recolha e análise de informação quanto à atualização e renovação da oferta formativa

A ESESJC recolhe e analisa a informação, incluindo o feedback proveniente de antigos alunos, empregadores e outros parceiros externos relevantes, para servir de base à

## MANUAL DA QUALIDADE

tomada de decisões quanto à manutenção, atualização ou renovação da oferta formativa.

Compete ao Gabinete de Estatística, de acordo com os indicadores, enviar anualmente um inquérito aos colaboradores (enfermeiros de referências, professores externos e outros) para avaliação da sua satisfação com as Unidades Curriculares que lecionam ou colaboram.

A ESESJC oferece a possibilidade aos estudantes de partilharem as suas sugestões sobre a oferta formativa, de acordo com as suas necessidades, através do Portal Corporativo.

As diferentes fontes de informação, atrás mencionadas servem de suporte à decisão para a manutenção, atualização ou renovação da oferta formativa.

### **3.6 Procedimentos para a garantia da qualidade das aprendizagens e apoio aos estudantes**

A ESESJC está dotada de procedimentos que permitem promover e comprovar a qualidade do ensino que empreende e garantir que este tem como finalidade fundamental favorecer a aprendizagem dos estudantes.

A ESESJC promove ambientes de aprendizagem atendendo às necessidades individuais dos estudantes, com acompanhamento próximo, permitindo percursos flexíveis de aprendizagem e com diferentes métodos de ensino, não deixando de assegurar o sentido de autonomia no estudante.

Para a prossecução deste referencial, a instituição está dotada de vários procedimentos, instruções de trabalho, manuais e regulamentos.

O Manual de Apoio à Elaboração das Fichas das Unidades Curriculares tem como objetivo auxiliar o professor na organização e construção dos elementos que devem



## MANUAL DA QUALIDADE

constar numa unidade curricular sendo a base para o planeamento das unidades Curriculares. Neste Manual estão desenvolvidas as seguintes matérias:

- As Estratégias de ensino (métodos e técnicas de ensino);
- O trabalho autónomo do aluno;
- As competências gerais e específicas;
- As estratégias de avaliação;
- Resultados de Aprendizagem.

### 3.6.1 Regulamentos respeitantes à organização do ensino e aos estudantes

A ESESJC definiu diretrizes e regulamentos respeitantes à organização do ensino e aos estudantes, nomeadamente:

- Regulamento do Curso de Licenciatura;
- Regulamento das Unidades Curriculares Isoladas;
- Regulamento de Equivalências e Acreditação de Competências;
- Regulamento de Frequências e Avaliação das Unidades Curriculares e do Curso;
- Regulamento dos Direitos Especiais dos Estudantes;
- Regulamento dos Maiores de 23 Anos;
- Regulamento do Concurso Especial de Acesso e Ingresso para Estudantes Internacionais;
- Regulamento do Provedor do Estudante;
- Regulamento de Creditação de Formação e Experiência Profissional;
- Regulamento de Atribuição de Equivalência de Habilitações Estrangeiras do Grau de Licenciado e Mestre em Enfermagem;
- Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo por Mérito a Estudantes da ESESJC;
- Regulamento das Candidaturas de Mudança de Curso, Transferência e Reingresso;
- Regulamento da Mobilidade de Estudantes, de Docentes e não-Docentes;
- Regulamento do Gabinete da Comunidade;



## MANUAL DA QUALIDADE

- Regulamento do Gabinete do Estudante;
- Regulamento do Laboratório;
- Regulamento do Coordenador de Curso;
- Estatuto Disciplinar;
- Regulamento para Concurso Especial para Acesso e Ingresso no 1º Ciclo do Curso de Enfermagem da ESESJC dos Titulares de Cursos Superiores, Diploma de Especialização Tecnológica e Titulares de um diploma de técnico superior profissional;
- Regulamento do Mestrado em Enfermagem Médico-Cirúrgica;
- Regulamento do Curso de Especialização em Enfermagem Comunitária.

### 3.6.2 Procedimento para a seleção e recrutamento de estudantes

A ESESJC definiu procedimentos para a seleção e recrutamento de estudantes para os cursos de Licenciatura, Mestrado, Pós-Licenciatura, Pós-Graduações e Formação Avançada – PGQ - 12 Acesso ao Ensino Institucional.

Neste procedimento consta informação sobre:

- A calendarização (pedido de vagas, candidaturas, fixação de resultados, reclamações e início dos cursos);
- Condições de acesso (pré-requisito e provas de ingresso);
- Fixação da tabela de preços;
- Define as formas de seleção e publicação dos resultados.

### 3.6.3 Promoção do apoio social e acompanhamento dos estudantes

A ESESJC criou o Gabinete do Estudante que tem como missão contribuir para a promoção do sucesso académico e desenvolvimento integral do Estudante através do acompanhamento dos estudantes no que se refere à saúde e bem-estar, à orientação académica e ao apoio social.

Este Gabinete está em articulação com o Provedor do Estudante.

### 3.6.4 Monitorização e avaliação dos processos do ensino e aprendizagem





## MANUAL DA QUALIDADE

No processo de monitorização e avaliação do ensino e aprendizagem, a Unidade Curricular é a base para a organização, planeamento e concretização dos diferentes Cursos.

A ESESJC definiu procedimentos para monitorizar, avaliar e melhorar os processos e resultados do ensino e aprendizagem em sucessivos níveis de intervenção: avaliação da UC, do Curso e da Instituição e consubstancia-se na elaboração de relatórios anuais de autoavaliação. A instrução de trabalho nº 8 (IT 08) descreve os vários processos de avaliação da Escola.

A coordenação dos processos de garantia da qualidade do ensino, ao nível da ESESJC, é da responsabilidade do Conselho Pedagógico, sem prejuízo das diretivas comuns emanadas do GQ.

O Gabinete de Estatística colabora na monitorização das atividades internas e externas desenvolvidas pela Escola através da recolha tratamento e análise dos dados.

### *3.6.4.1 Avaliação do funcionamento das Unidade Curriculares*

O relatório de autoavaliação de cada UC é da responsabilidade do respetivo regente ou coordenador, com base na análise e reflexão da equipa docente sobre o funcionamento da UC e nas seguintes fontes de informação adicional, que estão disponíveis on-line no sistema de informação (Alfresco, Portal Corporativo):

- a) Informação Curricular (objetivos, programa, metodologia de avaliação e bibliografia);
- b) Elementos relativos à organização e planeamento da UC;
- c) Os resultados da aprendizagem dos estudantes na UC;
- d) Os resultados dos inquéritos relativos às perceções dos estudantes sobre o ensino/aprendizagem na UC;



## MANUAL DA QUALIDADE

A pasta da UC, cujo preenchimento e atualização é da responsabilidade do regente ou coordenador da UC, inclui toda a documentação relativa à organização e ao funcionamento da mesma.

As classificações obtidas pelos estudantes nas UCs poderão ser consultadas no Portal Corporativo e inclui o número de inscritos, avaliados, aprovados, reprovados e desistentes (abandonos), bem como a distribuição de classificações dos estudantes aprovados.

A aplicação dos inquéritos relativos às perceções dos estudantes sobre o ensino/aprendizagem das UCs têm caráter obrigatório. Os inquéritos incluem diversos grupos de questões, relativos nomeadamente à autoavaliação do estudante na UC, ao desenvolvimento de competências, ao funcionamento da UC, ao desempenho dos docentes da UC e aos recursos de apoio ao ensino/aprendizagem.

O relatório da UC obedece às seguintes especificações:

- a) O relatório é elaborado pelo(s) docente(s) da UC, na plataforma do Portal Corporativo (Fenix) (do tipo questionário, com questões fechadas e questões de resposta aberta); os dados relativos ao sucesso escolar e aos resultados dos inquéritos aos estudantes e aos docentes sobre a UC constarão automaticamente da informação disponível;
- b) A finalidade do relatório é promover, de forma sintética, a avaliação global do funcionamento da UC (com ênfase na aquisição de competências pelos estudantes), a identificação de práticas pedagógicas bem-sucedidas e a definição de planos de atuação para melhoria quando se verifique uma situação de sinalização de resultados a aprofundar relativos ao sucesso escolar ou às perceções dos estudantes ou docentes;
- c) O relatório incidirá, nomeadamente, sobre o grau de adequação e atualização dos elementos constantes da pasta da UC, as condições de funcionamento da UC e problemas detetados, a adequação das metodologias de ensino/aprendizagem utilizadas (designadamente no que respeita às metodologias para a avaliação das



## MANUAL DA QUALIDADE

competências adquiridas pelos estudantes, às estratégias para a utilização das TIC no apoio ao ensino e aos aspetos de inovação pedagógica introduzidos) e a adequação dos resultados de sucesso escolar face aos objetivos traçados;

d) O relatório concluirá com uma análise de pontos fortes e pontos fracos no processo de ensino e aprendizagem na UC, e com sugestões para melhoria;

e) No caso de, face aos padrões e critérios adotados, a UC estar sinalizada como contendo resultados a aprofundar, será obrigatoriamente efetuada uma reflexão aprofundada sobre as questões sinalizadas e proposto um plano de atuação, em termos de medidas a tomar e respetiva calendarização, para a resolução dos problemas identificados e a conseqüente melhoria do ensino.

### *3.6.4.2 Avaliação do funcionamento do Curso*

Os coordenadores de Curso, elaboram o relatório das atividades pedagógicas de cada Curso realizado na instituição.

No Curso de Licenciatura, o Coordenador de Curso realiza um relatório anual que tem por base os relatórios elaborados pelos Coordenadores das UCs. Nos cursos de Mestrado, Pós-licenciatura, Pós-graduação e outros os relatórios são elaborados no fim do Curso.

Todos os relatórios de Curso têm por base os relatórios das UCs que compõem os Cursos.

### *3.6.4.3 Avaliação do ensino a nível da Instituição ou Unidade Orgânica*

O Conselho Pedagógico analisa e discute os relatórios dos cursos, produzindo um relatório síntese de apreciação da qualidade e adequação da oferta formativa e do ensino ministrado, que incluirá, nomeadamente:

a) O grau de adequação dos resultados obtidos aos padrões e metas estabelecidos no Plano da Qualidade;



## MANUAL DA QUALIDADE

- b) Os principais pontos fortes e fracos do ensino;
- c) Um plano global de melhoria do ensino na Instituição (síntese de recomendações e plano global de ação).

Conselho Técnico-Científico toma conhecimento do relatório do Conselho Pedagógico, podendo pronunciar-se sobre aspetos que considere relevantes no âmbito das suas competências, nomeadamente quanto à articulação entre o ensino e a investigação.

O CD toma conhecimento do relatório do Conselho Pedagógico e da sua apreciação pelo Conselho Técnico-Científico, podendo se pronunciar sobre aspetos adicionais no âmbito das suas competências, nomeadamente quanto às recomendações e plano global de ação e a aspetos relacionados com a gestão de recursos humanos e materiais.

### *3.6.4.4 Apreciação global do funcionamento da Instituição.*

Anualmente, realiza-se a reunião para o balanço da qualidade e revisão do sistema interno de garantia da qualidade. Nesta reunião é feita a análise dos relatórios dos diferentes Gabinetes, Serviços e Órgãos da Instituição (indicadores associados ao Planeamento e Monitorização). A reunião tem uma ata com os aspetos relevantes da avaliação global do funcionamento da instituição, nomeadamente a avaliação da organização e funcionamento do ensino.

Após análise dos diferentes relatórios os presentes, analisam o grau de prossecução dos objetivos traçados para a qualidade do ensino, apreciam o funcionamento do sistema interno de garantia da qualidade do ensino e o plano global de melhoria proposto, e pronunciam-se sobre a introdução de ajustes aos objetivos e metas constantes do Planeamento e Monitorização do SIGQ.

O Conselho de Direção aprova os programas de promoção da qualidade e a correspondente alocação dos meios necessários à sua execução.

## MANUAL DA QUALIDADE

Os resultados do processo de ensino e aprendizagem que se afastem de forma significativa, por defeito, dos objetivos e metas traçados no Planeamento e Monitorização do SIGQ, serão sujeitos a uma análise aprofundada. Por outro lado, os resultados que ultrapassarem significativamente os objetivos e metas são considerados de referência.

### 3.6.5 Avaliação dos estudantes

A ESESJC, garante que a avaliação dos estudantes é efetuada de acordo com critérios definidos e divulgados no início de cada unidade curricular, que os alunos compreendem e que a avaliação é feita de forma consistente. Para a prossecução deste item e para lidar com as reclamações a instituição possui o **Regulamento de frequências e avaliação do curso** e uma instrução de trabalho (IT -08 – Avaliação), onde se encontram orientações para a forma de Avaliação dos estudantes nas Práticas Clínicas e Práticas Simuladas.

### 3.6.6 Integração e evolução profissional dos graduados

A ESESJC avalia a integração e evolução profissional dos graduados através do Gabinete do Observatório.

O Observatório de Acompanhamento Profissional dos Diplomados Cluny, tem como missão criar um elo de proximidade junto dos seus recém-formados em enfermagem, tendo como finalidade acompanhar esses mesmos percursos profissionais no âmbito regional, nacional ou internacional.

Neste sentido o Observatório criou o seu próprio Regulamento - Regulamento do Observatório de Acompanhamento Profissional dos Diplomados Cluny - e definiu um plano anual de ação, para dar resposta aos objetivos definidos.

Entre outras, compete à Equipa da Observatório:



## MANUAL DA QUALIDADE

- Elaborar e aplicar questionários aos estudantes e entidades empregadoras com a finalidade de obter informações sobre a inserção e evolução dos seus diplomados no mundo do trabalho e respetivas taxas de empregabilidade;
- Divulgar os resultados dos questionários, junto dos profissionais participantes;
- Apresentar as sugestões de potencial interesse para a formação avançada, dos ex-estudantes ao Conselho de Direção (resultado dos inquéritos) que depois decide quais as formações a serem realizadas, para atualização ou renovação da oferta formativa;
- Aplicar um inquérito às entidades empregadoras com o objetivo de avaliar a integração dos diplomados no mundo do trabalho e dar sugestões no sentido da melhoria da formação necessária ao desenvolvimento das competências exigidas;

### **3.7 Investigação Orientada e Desenvolvimento Profissional de alto nível**

Tendo em conta a sua Missão, a Escola:

- Desenvolve projetos I&D de âmbito regional, nacional e internacional, de forma independente ou em parceria, no domínio principal das Ciências da Saúde e Ciências de Enfermagem ou afins;
- Fomenta a articulação entre a investigação e o ensino, através da investigação efetuada por docentes na área de lecionação e da participação dos estudantes em processos de investigação, tendo em vista o desenvolvimento de competências técnico científicas transversais.
- Apoia através da atribuição de tempo de serviço para a investigação, dispensas adicionais de serviço docente para a atividade de investigação e incentivos à produção científica.



## MANUAL DA QUALIDADE

- Monitoriza a atividade e produção científica desenvolvida pelos investigadores associados à instituição e, através de uma política de auto arquivo, constitui um repositório institucional.
- Estabelece contactos com entidades externas, parceiras ou financiadoras, no sentido de promover relações interinstitucionais de suporte à investigação.

### **3.8 Procedimentos para a garantia da qualidade na Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade**

A ESESJC está dotada de mecanismos que promovem avaliam e melhoram a colaboração interinstitucional com a comunidade, através das atividades desenvolvidas e descritas nos relatórios anuais referente ao ensino e à investigação.

Os diferentes gabinetes com participação ativa nas relações com a comunidade, incluem, nos seus relatórios anuais, o levantamento dos indicadores previstos no Planeamento e Monitorização e uma reflexão sobre o grau de prossecução dos objetivos e metas definidas no âmbito das relações com a comunidade.

Em relação à colaboração interinstitucional e com a comunidade a ESESJC tem como objetivos: fomentar a realização de protocolos e parcerias, promover, conceber, implementar e participar em projetos de extensão a nível regional, nacional e internacional, tendo como princípio norteador promover a articulação do estudo, do ensino, da investigação orientada e do desenvolvimento profissional na área da saúde e da enfermagem em particular, contribuindo para o desenvolvimento humano, científico, técnico e cultural, dos seus membros e, para o desenvolvimento regional e nacional. A promoção, a monitorização e a avaliação das parcerias conta com a participação das coordenações de curso e com os gabinetes com responsabilidades nos vetores do ensino, investigação, internacionalização e comunidade.



## MANUAL DA QUALIDADE

As atividades de âmbito cultural, desenvolvidas na escola e no exterior, são da responsabilidade de diferentes grupos e organizações coordenados pela direção da escola – Cluny’s Events; Grupo Coral; Tertúlias e Eventos de natureza institucional.

### **3.9 Procedimentos de garantia da Qualidade na Internacionalização**

A Internacionalização como eixo estratégico de cariz transversal onde se inclui a mobilidade, surge da necessidade da efetivação desta componente ligada à investigação e à colaboração interinstitucional. Desenha-se uma Internacionalização dinamizada por diferentes vetores como a mobilidade, a Investigação e as Relações Interinstitucionais que integra o ensino aprendizagem.

O Gabinete da Internacionalização e Mobilidade gere os assuntos relacionados com a mobilidade nacional e internacional de estudantes, docentes e não docentes, o qual se rege por regulamento próprio.

No âmbito das suas competências o Coordenador Institucional promove a mobilidade através da celebração de protocolos de intercâmbio com Instituições de Ensino Superior e outras instituições no âmbito da mobilidade internacional.

A ESESJC está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar as suas atividades de cooperação. A monitorização e avaliação da mobilidade são efetuadas através:

- do acompanhamento do cumprimento dos acordos em reuniões com os docentes da ESESJC das Unidades Curriculares onde se inserem os visitantes;
- dos feed-backs dos diferentes intervenientes (contacto pessoal, email ou telefónico).
- dos relatórios individuais pós-mobilidade;
- da taxa de sucesso dos estudantes;
- da efetivação de um balanço anual sobre a taxa de concretização dos acordos bilaterais efetuados a nível da ESESJC e das IES parceiras em cada ano letivo.





## MANUAL DA QUALIDADE

O Coordenador Institucional elabora, anualmente, um relatório de todas as atividades desenvolvidas inerentes à internacionalização e à mobilidade, com destaque para os pontos críticos (positivos e menos positivos) e plano de melhoria, o qual é reportado ao Conselho de Direção.

### **3.10 Procedimentos para a garantia da qualidade dos recursos humanos, materiais e serviços**

#### 3.10.1 Recursos Humanos

A ESESJC conta com mecanismos apropriados para assegurar que o recrutamento, gestão e formação do seu pessoal docente e pessoal não docente se efetua com as devidas garantias de qualificação e competência, para que possam cumprir com eficácia as funções que lhes são próprias conforme o descrito no **PGQ 03 – Gestão de Recursos Humanos**.

O Conselho de Direção (CD) define o conjunto de aptidões e competências que são necessárias para que os Recursos humanos possam desempenhar as suas funções com a qualidade requerida pelos processos de prestação dos serviços. Esta informação consta dos regulamentos dos vários serviços e gabinetes e da Matriz de Competências (onde estão descritos os requisitos mínimos e preferenciais para cada função, as tarefas associadas e o seu substituto em caso de ausência).

No sentido da monitorização, recolha e análise de informação relativa às competências e aos resultados da atuação do pessoal docente e pessoal não docente, com vista à avaliação de desempenho, à formação, à promoção e ao reconhecimento do mérito a ESESJC:

- Efetua anualmente um levantamento das necessidades de formação;
- Elabora Planos de Formação (académica e contínua);
- Garante a avaliação do desempenho do pessoal docente de acordo com regulamento próprio - REGULAMENTO DA AVALIAÇÃO DO PESSOAL DOCENTE que se subordina aos princípios referidos no artigo 35.º-A do Estatuto da Carreira do Pessoal Docente do Ensino Superior Politécnico



## MANUAL DA QUALIDADE

(ECDESP), na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 207/2009, de 31 de Agosto, com as alterações introduzidas pela lei n.º 7/2010 de 13 de Maio;

- Garante a avaliação do desempenho do pessoal não docente da ESESJC de acordo com os critérios constantes de regulamento próprio – Regulamento da avaliação do desempenho dos funcionários não docentes;
- Garante a avaliação do desempenho dos professores externos segundo a IT 06- Seleção e avaliação de fornecedores e professores externos, onde se inclui os critérios para a elaboração de um plano de melhoria.

### 3.10.2 Recursos Materiais e Serviços

A ESESJC está dotada de mecanismos que lhe permitem planear, gerir e melhorar os serviços e recursos materiais com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e demais atividades científico-pedagógicas.

Com esta finalidade, a ESESJC disponibiliza aos seus estudantes condições adequadas e facilitadoras da aprendizagem, cujo funcionamento se encontra descrito nas diferentes PGQs, nomeadamente o Serviço de Documentação, (PGQ 09 – Funcionamento do Serviço de Documentação), a reprografia (PGQ 17 – Reprografia), a sala de informática e LAE cujo método de funcionamento está descrito no Regulamento LAE. Para além destes serviços que apoiam as atividades pedagógicas a escola tem também ao dispor um serviço de bar e cantina (PGQ 18 – Bar e Cantina).

De modo a garantir a manutenção adequada dos equipamentos da escola, é elaborado anualmente um plano de manutenção, para todos os equipamentos considerados relevantes para a sua atividade. Esta atividade encontra-se descrita no PGQ 04- Gestão das Infraestruturas.

Se forem detetadas carências e/ou problemas nos recursos materiais que possam afetar o funcionamento da instituição, identificam-se as ações a tomar e desencadeiam-se as atividades necessárias, junto do Conselho de Direção.



## MANUAL DA QUALIDADE

### **3.11 Procedimentos para a garantia da qualidade do sistema de informação interno e informação pública**

#### 3.11.1 Sistema de informação interna

A ESESJC 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.

Neste âmbito, a instituição, possui um sistema informático, onde se concentra toda a atividade da escola nomeadamente os formulários necessários para uma recolha padronizada de informação e todos os dados necessários ao planeamento, monitorização e avaliação do sistema interno de garantia da qualidade.

A avaliação do ensino/aprendizagem, tem como principais fontes de informação:

- a) Os resultados dos inquéritos relativos às perceções dos estudantes e dos docentes sobre o funcionamento do ensino;
- b) O relatório de cada UC;
- c) O relatório do curso
- d) O relatório síntese do Conselho Pedagógico;
- e) Outros resultados relevantes para a avaliação do ensino, nomeadamente os relativos à empregabilidade, como sejam os inquéritos aos diplomados e aos empregadores;
- f) Elementos disponíveis de avaliações externas;

Em anexo encontra-se o quadro de caracterização dos inquéritos relativos ao ensino e aprendizagem (Apêndice II - Caracterização dos inquéritos relativos ao processo ensino/aprendizagem), a indicação dos responsáveis pela aplicação desses instrumentos e a respetiva periodicidade da sua aplicação. A responsabilidade do fornecimento dos principais itens de informação, para serem trabalhos pelo gabinete de estatística é dos diferentes gabinetes e serviços.



## MANUAL DA QUALIDADE

Em anexo apresentamos um quadro de caracterização dos inquéritos da avaliação do grau de satisfação dos intervenientes na atividade académica (Apêndice III - Caracterização dos inquéritos relativos à satisfação dos intervenientes na atividade académica).

O tratamento, análise e sistematização da informação será globalmente coordenado pelo gabinete da estatística.

Os resultados dos inquéritos são objeto de divulgação à comunidade académica, pelo seu efeito pedagógico, contributo para o processo de melhoria e para estimular o empenho e participação de todos, na prossecução dos objetivos definidos no Planeamento e Monitorização.

No entanto, são estabelecidos níveis de divulgação diferenciados para alguns itens de informação, nomeadamente:

- a) Os dados sobre a perceção dos estudantes e dos docentes sobre a UC são genericamente difundidos, apenas resultados agregados, garantindo o anonimato e confidencialidade;
- b) Os relatórios das UCs são apenas do conhecimento do coordenador de Curso, sem prejuízo da inclusão de dados agregados das UCs nos relatórios dos Cursos;

Toda a informação necessária ao bom funcionamento da instituição encontra-se no programa documental “Alfresco” dentro do Portal Corporativo. Toda a comunidade académica tem acesso a este suporte documental, com diferentes níveis de acesso.

A ESESJC, através do Gabinete de Comunicação e Imagem, procede à recolha e divulgação de informações relevantes para o bom funcionamento institucional - a nível interno e externo - definindo estratégias de divulgação da instituição, sua oferta formativa e respetivas informações, eventos, oportunidades de financiamento e outras informações relevantes às partes interessadas.

## MANUAL DA QUALIDADE

### 3.11.2 Informação Pública

A ESESJC está dotada de mecanismos que permitem a publicação periódica de informação atualizada, imparcial e objetiva, tanto quantitativa como qualitativa, acerca dos cursos, graus e diplomas oferecidos e das demais atividades que desenvolve.

Em conformidade com esta orientação, a instituição mantém na sua página na Internet informação devidamente atualizada e organizada de acordo com o descrito no Manual do Portal Público (Manual 9) o qual contempla:

- a) A oferta formativa disponibilizada;
- b) Os objetivos de aprendizagem e qualificações conferidas;
- c) As políticas de acesso e de orientação dos estudantes;
- d) Os Planos de cursos;
- e) As metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes;
- f) As oportunidades de mobilidade;
- g) O mecanismo de realização de reclamações e sugestões;
- h) A qualificação do corpo docente, regime de vínculo e contactos;
- i) O acesso a recursos materiais e serviços de apoio ao ensino (guia do estudante);
- j) Os Direitos e deveres do estudante, incluindo indicação das propinas e serviços de ação social escolar e gabinete do estudante);
- j) Os resultados do ensino, em termos de resultados académicos, de inserção laboral e de grau de satisfação dos parceiros internos e externos;
- k) As políticas de garantia interna da qualidade (Manual da Qualidade, relatórios do SIGQ e certificação);
- l) Os Resultados da avaliação da instituição e ciclo de estudos;



## MANUAL DA QUALIDADE

### **CAPITULO 4 – RELAÇÃO DO SIGQ COM A GESTÃO ESTRATÉGICA DA INSTITUIÇÃO**

A coordenação estratégica do SIGQ é promovida pelo GQ com o contributo do Gabinete de Estatística para a recolha e tratamento sistemático de dados e indicadores relevantes.

O planeamento das atividades e os relatórios de autoavaliação são realizados pelas diferentes coordenações de cursos e gabinetes. Os coordenadores de UC, coordenadores de Curso, Conselho Pedagógico, realizam o relatório na vertente do ensino; o coordenador do Gabinete da Comunidade, realiza o relatório na vertente do trabalho na comunidade; o coordenador do Observatório, na vertente do acompanhamento profissional dos diplomados; o coordenador do Gabinete do Estudante, na vertente do apoio ao estudante; o coordenador do Gabinete da Internacionalização e Mobilidade na vertente da Internacionalização/Mobilidade de estudantes, docentes e não-docentes; o coordenador do Gabinete de Investigação na vertente da promoção e monitorização da investigação e atividade científica; o coordenador do Gabinete de Comunicação e Imagem na vertente da gestão da comunicação interna e externa e da imagem institucional; o coordenador do LAE na vertente das atividades desenvolvidas no Laboratório e o Conselho Científico na vertente da gestão e regulação das atividades científicas e de ensino-aprendizagem. Todos os relatórios são integrados no balanço da qualidade que é apresentado na reunião da revisão do SIGQ promovendo uma discussão alargada sobre os mesmos, resultando numa ata e plano de melhoria global. Com base nas discussões e análises realizadas, é efetuada a versão preliminar do Planeamento do SIGQ para o ano seguinte delineando os níveis de atuação, propondo a adaptação, quando necessário, de objetivos ou metas a atingir.

Compete ao Presidente do Conselho de Direção coordenar e aprovar as reformulações do Planeamento e Monitorização.

### **CAPITULO 5 – PARTICIPAÇÃO DOS PARCEIROS EXTERNOS E INTERNOS**

A política institucional para a qualidade privilegia a participação de todos os parceiros relevantes, internos e externos, nos processos de planeamento estratégico e de garantia da qualidade. As formas de envolvimento dos parceiros são variadas, a caracterização do modo de participação dos diferentes parceiros, internos e externos, é sintetizada no Apêndice IV - Participação no Sistema Interno de Garantia da Qualidade que se encontra em anexo.

Anualmente acontece o Fórum Cluny que conta com a participação de representantes dos colaboradores nos diferentes processos nucleares da missão institucional, com o objetivo central de promover a melhoria continua da atividade da ESESJC e encontrar a melhor resposta às necessidades da Comunidade e à colaboração interinstitucional.



## MANUAL DA QUALIDADE

### **CAPITULO 6 – MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E DESENVOLVIMENTO CONTÍNUO DO SIGQ**

O GQ promoverá o acompanhamento e monitorização permanente do SIGQ, incidindo sobre o grau de execução dos diferentes procedimentos do sistema a nível da Escola no seu todo. O Gabinete de Estatística monitoriza os indicadores definidos no PMSIGQ, compilando e tratando os inquéritos submetidos e os dados fornecidos pelos diferentes gabinetes, serviços e coordenações de curso.

A ESESJC realiza anualmente auditoria ao Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ) que visa determinar a adequação e a eficácia do Sistema. Esta auditoria é efetuada pela equipa de auditores da ESESJC e, sempre que possível, por um auditor externo. A forma da avaliação externa seguirá os critérios de apreciação de auditoria adotado pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, bem como o da Entidade Certificadora do referencial NP EN ISO 9001.

A ESESJC garante o caráter cíclico da avaliação externa no sentido da verificação da eficácia do sistema interno de garantia da qualidade, da promoção da melhoria das atividades desenvolvidas e dos seus processos institucionais, oferecendo novas perspetivas à instituição. Com uma periodicidade de 2 anos, e caso não esteja sujeita a auditorias resultantes dos processos de certificação das entidades competentes para o Ensino Superior, a ESESJC promove auditorias contratando auditores externos.



# APÊNDICE

---

MQ-01 / V04

## Apêndice I – Lista de Procedimentos do SIGQ

## LISTA DE PROCEDIMENTOS

PROCEDIMENTO	ÂMBITO
<b>PGQ 01 GESTÃO DA INFORMAÇÃO</b>	Define o processo de gestão da informação: regras para controlo dos documentos e dos dados relevantes para o Sistema Interno de Garantia da Qualidade, utilizados na Escola Superior de Enfermagem S. José de Cluny, e assegura que todos os registos da qualidade são adequadamente identificados, compilados, indexados, com arquivos conhecidos, armazenados e manuseados de forma adequada, eliminados, protegidos contra danos ou deterioração, de fácil recuperação e retidos por períodos de tempo definidos. Aplica-se a todo o sistema de informação do Sistema Interno de Garantia da Qualidade.
<b>PGQ 02 REVISÃO DO SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE</b>	Define o processo de revisão do Sistema Interno de Garantia da Qualidade. Aplica-se a todo o Sistema Interno de Garantia da Qualidade.
<b>PGQ 03 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS</b>	Define o processo de Gestão dos Recursos Humanos. Aplica-se a todos os funcionários.
<b>PGQ 04 GESTÃO DE INFRAESTRUTURAS</b>	Define o processo de gestão das Infraestruturas Aplica-se a todas as infraestruturas relevantes para a conformidade do serviço
<b>PGQ 05 RESOLUÇÃO PROBLEMAS E MELHORIA CONTÍNUA</b>	Descreve o modo de efetuar o registo, a análise, a decisão e a implementação de correções, ações corretivas ou preventivas. Aplica-se a toda a atividade corrente da organização e às oportunidades de melhoria contínua.
<b>PGQ 06 APROVISIONAMENTO</b>	Define o processo de Aprovisionamentos/ Contratos e Subcontratos. Aplica-se a todos os bens provisionados/Contratados e Subcontratados com implicações na qualidade da organização.
<b>PGQ 07 PLANEAMENTO GERAL DA ATIVIDADE ESCOLAR</b>	Define o Planeamento Geral da Atividade da Escola Superior de Enfermagem São José de Cluny. Aplica-se a todas as atividades pedagógicas desenvolvidas pela ESESJC.
<b>PGQ 08 EXECUÇÃO DO PLANEAMENTO DO ANO CURRICULAR</b>	Define o método de execução das atividades do planeamento do ano curricular. Aplica-se a todos os cursos efetuados pela ESESJC.
<b>PGQ 09 FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE DOCUMENTAÇÃO</b>	Descrever o método de funcionamento do Serviço de Documentação.

	Aplica-se a todos os serviços prestados pelo Serviço de Documentação - Biblioteca e Arquivo.
<b>PGQ 10 AUDITORIAS INTERNAS</b>	Define o processo de gestão das Auditorias Internas. Aplica-se a toda a atividade do Sistema Interno de Garantia da Qualidade da ESESJC.
<b>PGQ 11 CONCEÇÃO, ALTERAÇÃO E EXTINÇÃO DE CURSOS</b>	Define o método de conceção, alteração e extinção de cursos. Aplica-se a todos os novos cursos, alterações e/ou extinção de cursos lecionados na ESESJC.
<b>PGQ 12 ACESSO AO ENSINO INSTITUCIONAL</b>	Define os mecanismos de acesso ao ensino institucional. Aplica-se às candidaturas para os cursos de licenciatura, pós graduações, pós licenciaturas e cursos de formação avançada em enfermagem.
<b>PGQ 13 GESTÃO DA AVALIAÇÃO E LANÇAMENTO DE NOTAS</b>	Descreve o circuito de avaliação desde a elaboração do teste até a validação da nota no portal corporativo. Aplica-se ao processo de avaliação e lançamento de notas.
<b>PGQ 14 FORMAÇÃO PROFISSIONAL</b>	Definir o processo de formação profissional Aplica-se a toda a formação profissional ministrada na ESESJC.
<b>PGQ 15 CONCEÇÃO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL</b>	Definir o processo de conceção e desenvolvimento de cursos de formação. Aplica-se à conceção e desenvolvimento de novas formações profissionais.
<b>PGQ 16 COLABORAÇÃO INTERINSTITUCIONAL E COM A COMUNIDADE</b>	Definir as políticas de interação com o exterior Aplica-se a todas as colaborações interinstitucionais e com a comunidade.
<b>PGQ 17 REPROGRAFIA</b>	Descrever o método de funcionamento da Papelaria e Reprografia. Aplica-se a todos os serviços prestados pela Papelaria e Reprografia.
<b>PGQ 18 BAR E CANTINA</b>	Definir o método de funcionamento do bar e cantina e a sua limpeza. Aplica-se ao bar e à cantina.
<b>PGQ 19 MOBILIDADE Erasmus +</b>	Definir o método de funcionamento do programa Erasmus + . Aplica-se ao gabinete da mobilidade.
<b>PGQ 19 INTERNACIONALIZAÇÃO E MOBILIDADE</b>	Definir a política de internacionalização e mobilidade. Aplica-se a todas as atividades de internacionalização e mobilidade.
<b>PGQ 20 INVESTIGAÇÃO E ATIVIDADE CIENTIFICA</b>	Define a Política de Investigação e da atividade científica. Aplica-se a toda a atividade de investigação e científica.

Apêndice II - Caracterização dos inquéritos relativos ao processo  
ensino/aprendizagem

## CARACTERIZAÇÃO DOS INQUÉRITOS RELATIVOS AO PROCESSO ENSINO/APRENDIZAGEM

Nome do instrumento de colheita de dados	Referência	Indicadores	População	Metodologia de recolha de dados	Responsável pela aplicação	Período de colheita de dados	Encaminhamento do relatório
Inquérito aos novos estudantes	Form 118	Opinião dos estudantes sobre os motivos de escolha da ESESJC	Estudantes 1º ciclo	Questionário em suporte eletrónico	Estatística Coordenadora 1º ano	Anual 1ª semana de aulas	CD/ DGQ/ Coordenadora de Curso
Avaliação da lecionação	Portal Corporativo	Opinião relativamente a: Clareza na exposição dos conteúdos Estratégias e recursos pedagógicos Disponibilidade do docente Relação pedagógica Documentação de apoio disponibilizada	Estudantes inscritos nas UCs	Questionário em suporte eletrónico	CP/GQ	Semestral Fim da UC	Coordenador ano/ Coordenadora de Curso/ DGQ/ CD
Avaliação da estrutura das UC	Portal Corporativo	Opinião relativamente a: Plano e organização Métodos de avaliação Carga horária	Estudantes inscritos nas UCs	Questionário em suporte eletrónico	CP/GQ	Semestral Fim da UC	Coordenador ano/ Coordenadora de Curso/ DGQ/ CD
Avaliação do desempenho dos professores externos	Form 31	Desempenho do professor relativamente a: - pontualidade e assiduidade às aulas, - apreciação global dos estudantes em relação a atividade letiva desenvolvida, - envolvimento nas atividades pedagógicas, - pontualidade na entrega e correção de trabalhos ou frequências, - facilidade de contacto/acessibilidade,	Professores externos (carga horária $\geq 6$ h)	Grelha de avaliação	Estatística Regente da UC e coordenador de ano	Semestral Março/ julho	Coordenadora de Curso/ DGQ/ CD

		- cumprimento do programa curricular.					
Avaliação da formação recebida durante o Curso de Licenciatura	Form 113	Opinião dos estudantes sobre o Curso: Correspondência às expectativas e necessidades da prática Carga horária Conteúdos Metodologias de ensino/ aprendizagem e avaliação	Estudantes finalistas do Curso de Licenciatura	Questionário em suporte eletrónico	Estatística	Anual Julho	Coordenadora de Curso/ DGQ/ CD

Apêndice III - Caracterização dos inquéritos relativos à satisfação dos intervenientes  
na atividade académica



## CARACTERIZAÇÃO DOS INQUÉRITOS RELATIVOS À SATISFAÇÃO DOS INTERVENIENTES NA ATIVIDADE ACADÊMICA

Nome do instrumento de colheita de dados	Referência	Indicadores	População	Metodologia de recolha de dados	Responsável pela aplicação	Período de colheita de dados	Encaminhamento do relatório
Inquérito de Satisfação aos funcionários docentes da ESESJC	Form 103	<p><b>Satisfação dos funcionários docentes</b> relativamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrutura e funcionamento do Curso de Licenciatura</li> <li>- Condições gerais da instituição</li> <li>- Condições das salas de aula</li> <li>- Condições dos gabinetes</li> <li>- Acessibilidade a meios</li> <li>- Serviços administrativos</li> <li>- Serviços de apoio</li> <li>- Serviços de cantina, cafetaria e bar</li> </ul> <p><b>Aspetos positivos e negativos</b> <b>Sugestões</b></p>	Docentes do quadro da ESESJC	Questionário em suporte eletrónico	Estatística	Anual Julho	GQ/ CD
Inquérito de Satisfação aos funcionários não- docentes da ESESJC	Form 102	<p><b>Satisfação dos funcionários não docentes</b> relativamente a</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Condições de trabalho</li> <li>- Atendimento</li> <li>- Serviços de atendimento</li> </ul> <p><b>Aspetos positivos e negativos</b> <b>Sugestões</b></p>	Funcionários não-docentes	Questionário em suporte eletrónico	Estatística	Anual Julho	GQ/ CD
Inquérito de Satisfação dos alunos sobre as condições do campus	Form 104	<p><b>Satisfação dos alunos em relação ao campus</b> Atendimento, condições de higiene e ambiente físico, horários dos diferentes serviços</p>	Estudantes Curso de Licenciatura	Questionário em suporte eletrónico	Estatística	Anual Setembro	GQ/ CD

Inquérito de Satisfação aos colaboradores da ESESJC	Form 105	<p><b>Satisfação dos colaboradores</b> relativamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organização da UC</li> <li>- Objetivos definidos para a temática que leciona ou colabora</li> <li>- Adequação da carga horária letiva na UC</li> <li>- Informação disponibilizada sobre o Ensino e a Escola</li> <li>- Planeamento das aulas ou estágios</li> <li>- Adequação do Ensino Clínico nesta fase do Curso</li> <li>- Planeamento das avaliações</li> <li>- Condições de trabalho/Apoio proporcionados pela escola para atingirem os objetivos</li> </ul>	Professores externos e/ou enfermeiros de referência	Questionário em suporte eletrónico	Estatística/Regentes	Semestral Março / Julho	GQ/ CD/Coordenador ano
---	----------	---	---	------------------------------------	----------------------	----------------------------	------------------------------

## Apêndice IV - Participação no Sistema Interno de Garantia da Qualidade

---

MQ-01 / V04

## PARTICIPAÇÃO NO SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE

<b>Participantes</b>	<b>Entidades com responsabilidade no SIGQ</b>	<b>Participação nos processos de garantia da qualidade</b>	<b>Resposta a inquéritos</b>
Docentes	Conselho de Direção Conselho Pedagógico Conselho Técnico Científico Coordenação de Cursos Coordenação de Gabinetes	Participação nas auditorias Elaboração dos relatórios de UC Elaboração do Planeamento e Relatórios dos Cursos e Gabinetes Relatório do CTC Relatório do Conselho Pedagógico Relatório concretização do plano estratégico (CD)	Perceções do ensino/aprendizagem por UC.  Inquérito de satisfação sobre as condições de trabalho e funcionamento da instituição.
Estudantes	Conselho Pedagógico Gabinete da Qualidade Gabinete do Estudante	Participação nas atividades que promovam a melhoria contínua do processo de ensino aprendizagem na ESESJC  Participação na elaboração de relatórios das UC	Inquérito aos novos estudantes. Inquérito sobre o ensino/aprendizagem (por UC) Inquérito sobre o ensino/aprendizagem (global para o curso). Inquérito de satisfação dos Estudantes sobre as condições do Campus.
Ex- Estudantes			Inquérito de satisfação sobre a formação recebida Inquérito de monitorização da integração e evolução profissional.
Funcionários Não Docentes	Gabinete da Qualidade Coordenação de Gabinetes ou Serviços Gabinete de Apoio ao Estudante	Participação nas auditorias Participação na elaboração de planeamento e relatórios dos gabinetes ou serviços Participação nas atividades que promovam a melhoria contínua dos serviços da ESESJC	Inquérito de satisfação sobre as condições de trabalho e funcionamento da instituição.

Colaboradores: Docentes em tempo parcial; Enfermeiros de Referência	Conselho Técnico Científico	Participação na elaboração de relatórios	Inquérito de Satisfação dos colaboradores sobre a organização e funcionamento da unidade. Inquérito de Satisfação dos enfermeiros de referência sobre a organização e funcionamento dos estágios.
Entidades Empregadoras			Inquérito às entidades empregadoras dos diplomados pela ESESJC (bilingue).
Parceiros			Inquérito de satisfação às Entidades Parceiras na formação dos Estudantes da ESESJC.
Entidades Externas		Relatórios da avaliação das auditorias externas Auditorias Externas Fórum institucional (acompanhamento e reflexão sobre a atividade institucional)	

## **ADENDA AO MANUAL DA QUALIDADE**

Esta adenda ao Manual da Qualidade da ESESJC, versão 4, surge com a necessidade de clarificação de 2 pontos do Capítulo 2 – ESTRUTURA ORGÂNICA DA ESESJC.

Assim:

Acrescente-se ao ponto 2.3 – Atribuições da ESESJC, alínea h) Ministar nos termos da lei cursos Técnico Superior Profissional.

Substitua-se no ponto 2.4 – Estrutura Organizacional, o Organograma que se anexa a esta adenda.

Funchal, 07 de junho 2017

---

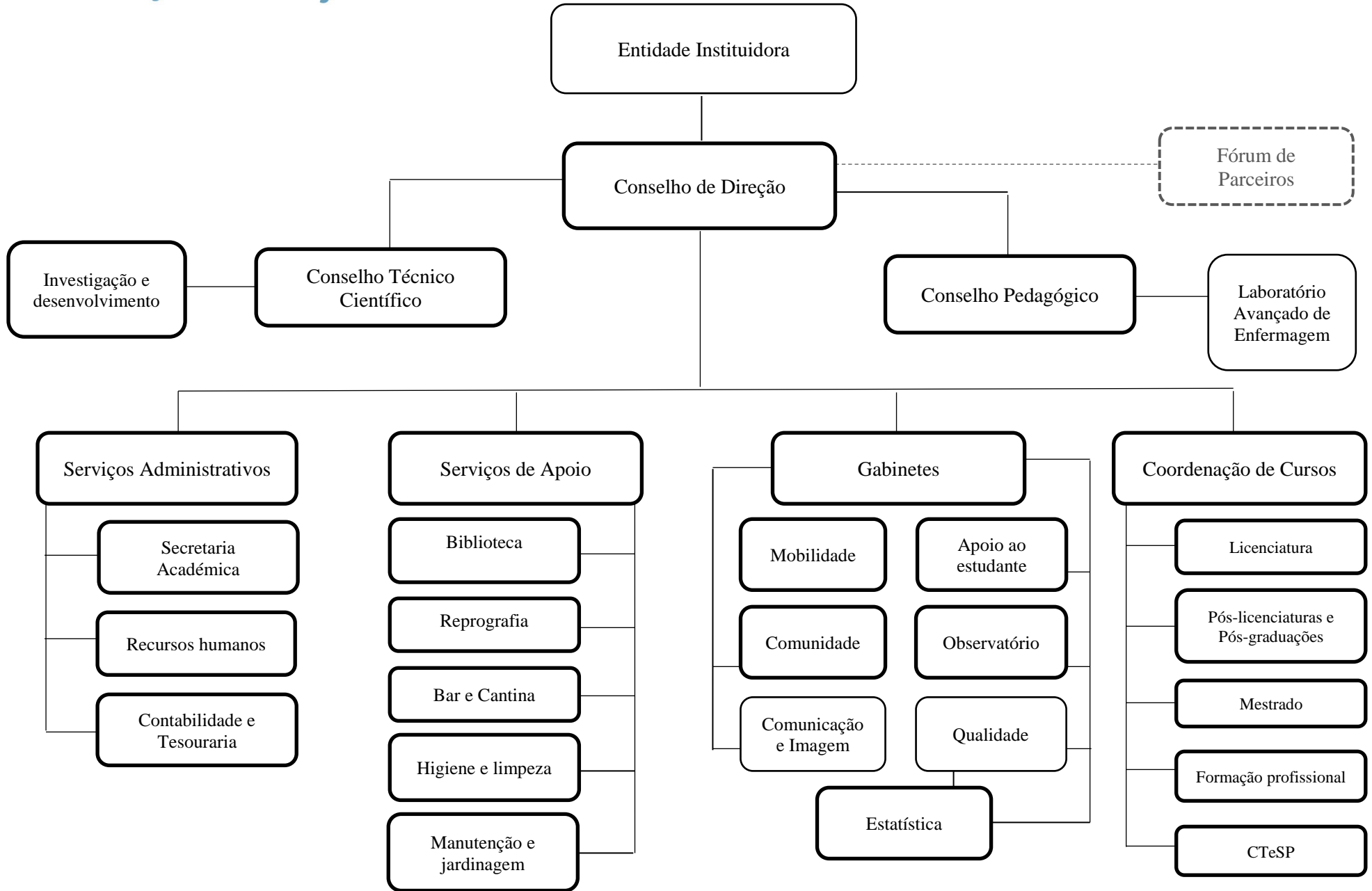
Teresa Ornelas

Coordenadora do Gabinete da Qualidade

---

Merícia Bettencourt

Presidente do Conselho de Direção



## **ADENDA Nº 2 AO MANUAL DA QUALIDADE**

Esta adenda ao Manual da Qualidade da Escola Superior de Enfermagem São José de Cluny, surge com a necessidade de clarificação do ponto 2.4 do capítulo 2 – Estrutura Orgânica da Escola Superior de Enfermagem, assim:

-substitua-se no ponto 2.4 – Estrutura Organizacional o organograma que se anexa a esta adenda.

Funchal, 11 de julho de 2022

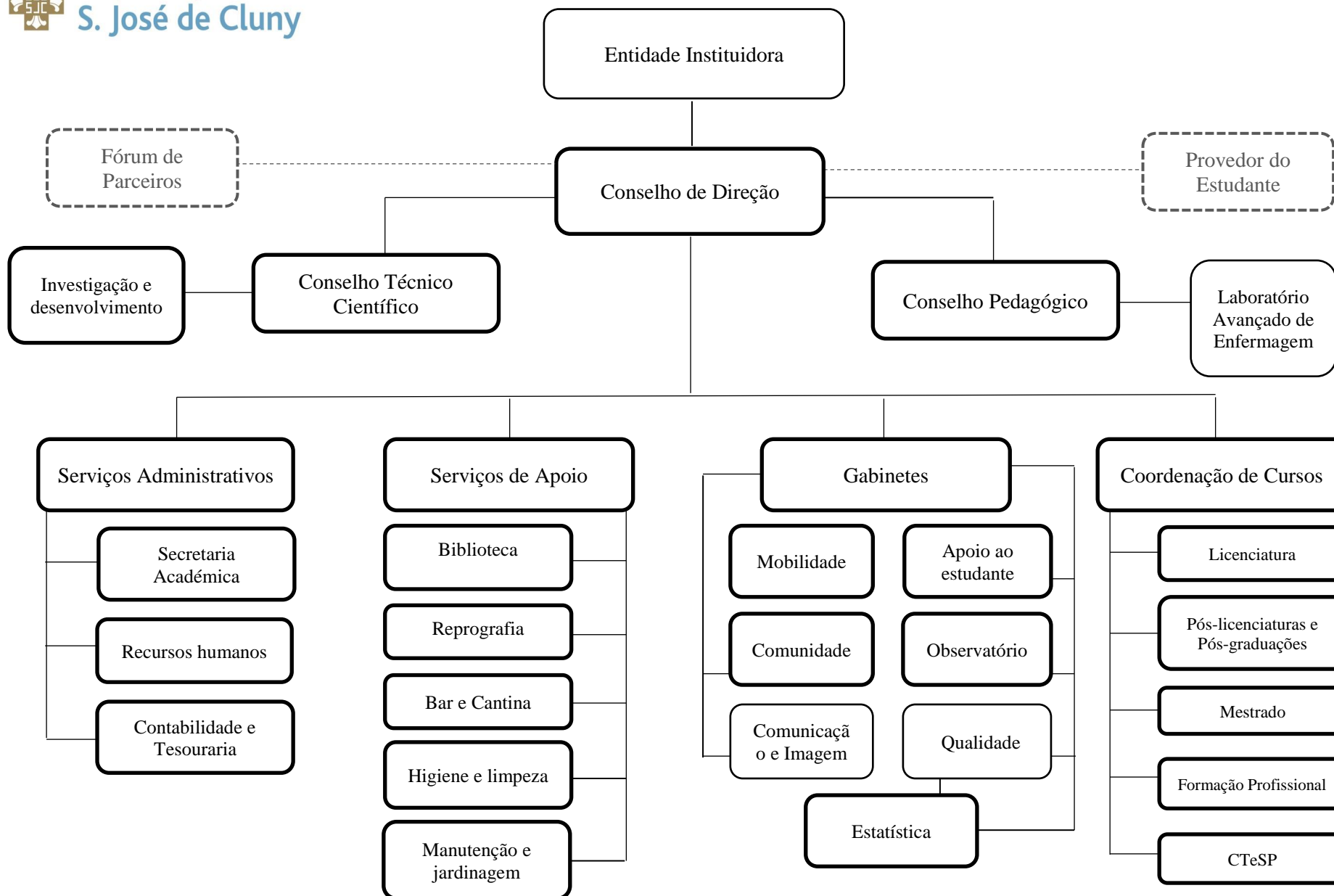
---

Noélia Pimenta  
Coordenadora do Gabinete da Qualidade

---

Merícia Bettencourt  
Presidente do Conselho de Direção





MQ-01 / V04

Pág. 65 de 65