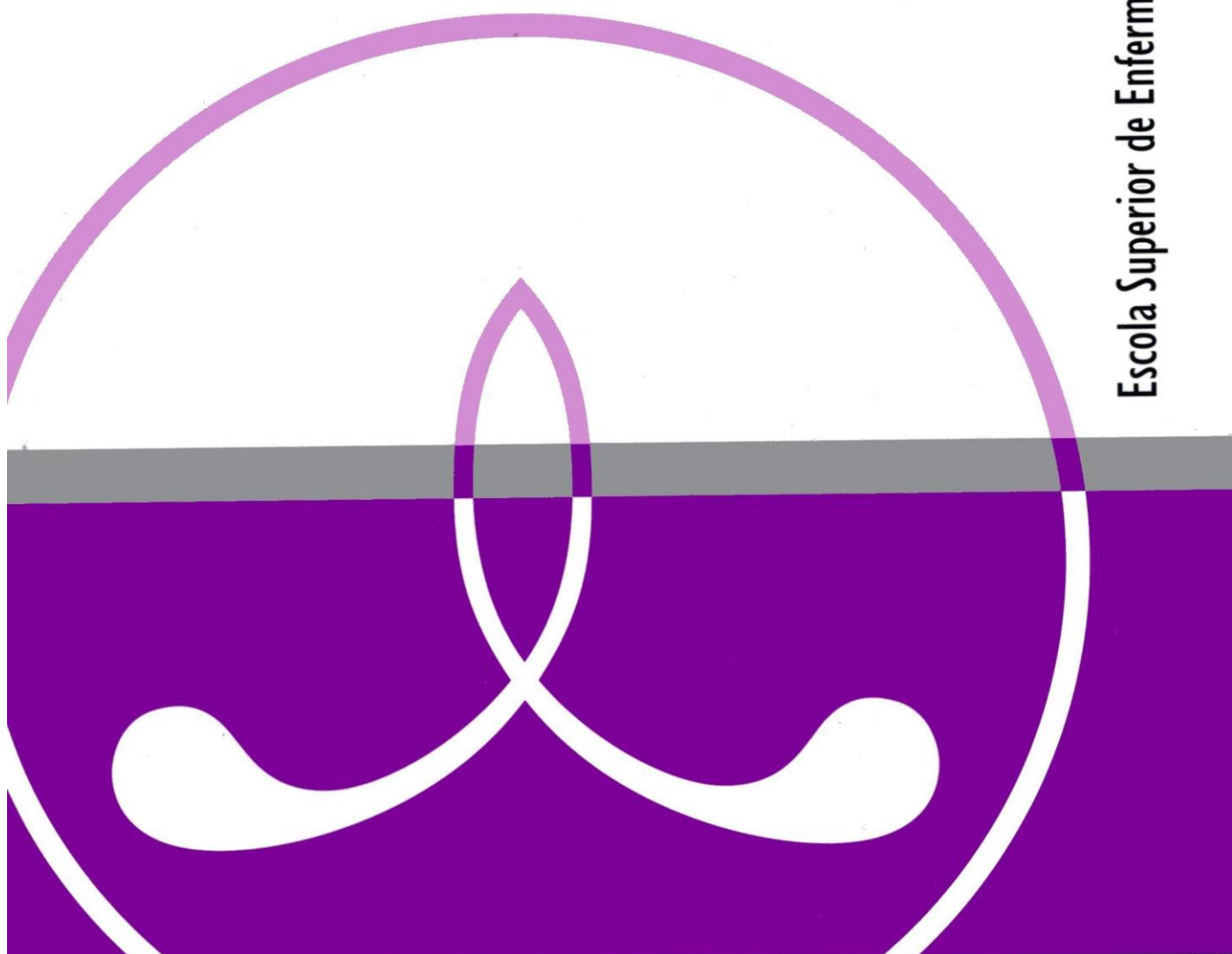

MANUAL DA QUALIDADE – versão 1.5 (com anexos)

Escola Superior de Enfermagem de Coimbra



MANUAL DA QUALIDADE

VERSÃO 1.5

ESEnfC, 2022

Índice

INTRODUÇÃO	5
ENQUADRAMENTO E ESTRUTURA ORGÂNICA	7
POLÍTICA INSTITUCIONAL PARA A QUALIDADE	11
Conselho para a Qualidade e Avaliação	13
Comissão de Acompanhamento da Política de Qualidade	14
SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE	15
Processos Organizacionais	17
Estruturas e níveis de responsabilidade	19
Circuito de informação	23
NOTA FINAL	24
Anexos	25
Regulamentos/Documentos Internos de Apoio ao SIGQ	25
Modelo de Relatório de Unidade Curricular	26
Modelo de Relatório de Curso	26
Ficha de Análise de Dados e de Propostas de Melhoria	27
Processos da ESEnfC	27
1 - Gestão Estratégica (planeamento, monitorização e controlo).....	27
2 - Gestão da Conformidade, da Qualidade e da Melhoria Contínua	27
3 - Gestão do Ensino e Formação	27
4 - Gestão da Investigação, Inovação, Desenvolvimento e Empreendedorismo	27
5 - Gestão da Prestação de Serviços e Extensão à Comunidade	27
6 - Gestão de Pessoas	27
7 - Gestão Financeira	28
8 - Gestão Administrativa e de Expediente	28
9 - Gestão de Sistemas de Informação	28
10 - Gestão da Manutenção	28
11- Gestão da Ação Social, Saúde Escolar e da Saúde no Trabalho.....	28
12 - Gestão da Comunicação	28
Exemplo de Operacionalização dos processos	28
Relatório Anual de Monitorização do SIGQ	29

Figuras e Quadros

Quadro 1 - Registo de revisões do Manual da Qualidade	6
Quadro 2 - Alinhamento dos processos com os referenciais A3ES para os SIGQ.....	16
Quadro 3 - Responsabilidades no SIGQ	20

Figura 1 - Alinhamento entre os instrumentos de Gestão	7
Figura 2 - Mapa de processos	18
Figura 3 - Fluxograma do circuito de informação	24

INTRODUÇÃO

A qualidade é uma questão central no ensino superior, onde não são suficientes respostas isoladas a processos, mas antes um sistema onde imperam valores e práticas, que são partilhados por todos os membros e interconectados aos diferentes níveis e por vários meios.

A garantia da qualidade tem, desde sempre, representado um desafio para a Escola Superior de Enfermagem de Coimbra (ESEnC), onde tem colocado inquestionável investimento.

A implementação de uma política e sistema de qualidade foi uma das primeiras prioridades que vem expressa em numerosos documentos institucionais e explica um conjunto de ações, das quais a candidatura voluntária à avaliação internacional pela European University Association (EUA) é um exemplo. Os sucessivos documentos estratégicos, nomeadamente os Planos Estratégicos, bem como os respetivos Planos de Ação, orientam para a implementação de um sistema de qualidade que inclua a autoavaliação regular por processos ou área funcional da Escola, que garanta a permanente reflexão, autocrítica e melhoria contínua, a acreditação da qualidade de cursos, do sistema e da instituição, segundo normas nacionais e internacionais.

Em 2020, em sede do Plano Estratégico, estas orientações são mais uma vez reforçadas podendo ler-se que “que a Escola está fortemente comprometida com a política de qualidade, onde a participação de toda a comunidade educativa é esperada e incentivada, se desenvolvem e aperfeiçoam os processos de controlo de cumprimento de objetivos, correção dos seus desvios e introdução de melhorias contínuas, e se procura incrementar a transparência e a prestação de contas”.

O trabalho desenvolvido pelo Conselho para a Qualidade e Avaliação (CQA), a participação dos diferentes órgãos e parceiros internos e externos na política e sistema de avaliação, assim como a definição das competências, das metodologias de monitorização e a elaboração de manuais de procedimentos, têm possibilitado criar um conjunto de documentos orientadores que se traduzem em maior clareza e facilidade de controlo e dinamização da qualidade.

Fruto da experiência acumulada e investimento nas atividades de desenvolvimento da política da qualidade é expresso o mérito alcançado pela ESEnC neste processo.

A cultura de submissão da Escola a avaliações externas, nacionais e/ou internacionais é, em nosso entender, de continuar como forma de garantir o reconhecimento por todos de que somos e queremos ser uma comunidade cuja política de garantia de qualidade assenta no envolvimento de todos os membros, através da participação aos diferentes níveis, desde a emissão de opinião, à reflexão sobre essa opinião, à participação na monitorização, ao desenho de medidas de melhoria e sua implementação. Uma comunidade que garante que a oferta formativa se encontra ajustada às necessidades e exigências do mercado de trabalho e aos

novos desafios sociais, que liga o ensino à investigação e à prestação de serviços especializados à comunidade, onde os procedimentos são devidamente documentados, onde se definem estratégias, metodologias de acompanhamento e monitorização e níveis de responsabilidade.

A revisão do manual cabe ao CQA, em articulação com o Presidente da Escola, Presidente do Conselho Técnico-Científico, Presidente do Conselho Pedagógico, Provedor do Estudante, Coordenadores das Unidade Científico-Pedagógicas e das Unidades Diferenciadas, Responsáveis dos eixos estratégicos e Responsáveis dos Processos.

A revisão do manual implicará a emissão de uma nova versão devidamente identificada.

Utiliza-se o seguinte quadro de registo de revisões:

Quadro 1 - Registo de revisões do Manual da Qualidade

Versão	Resumo das alterações	Responsabilidade
MQ-1.0/2011	Primeira versão	Aprovado por:
MQ-1.1/2012	Primeira versão revista	Aprovado por:
MQ-1.2/2015	Primeira versão, 2ª revisão	Aprovado por:
MQ-1.3/2017	Primeira versão, 3ª revisão	Aprovado por:
MQ-1.4/2020	Alinhamento entre o plano estratégico/eixos, processos nucleares e de suporte da ESEnFC	Aprovado por:
MQ-1.5/2022	Reestruturação dos processos organizacionais da ESEnFC	Aprovado por:

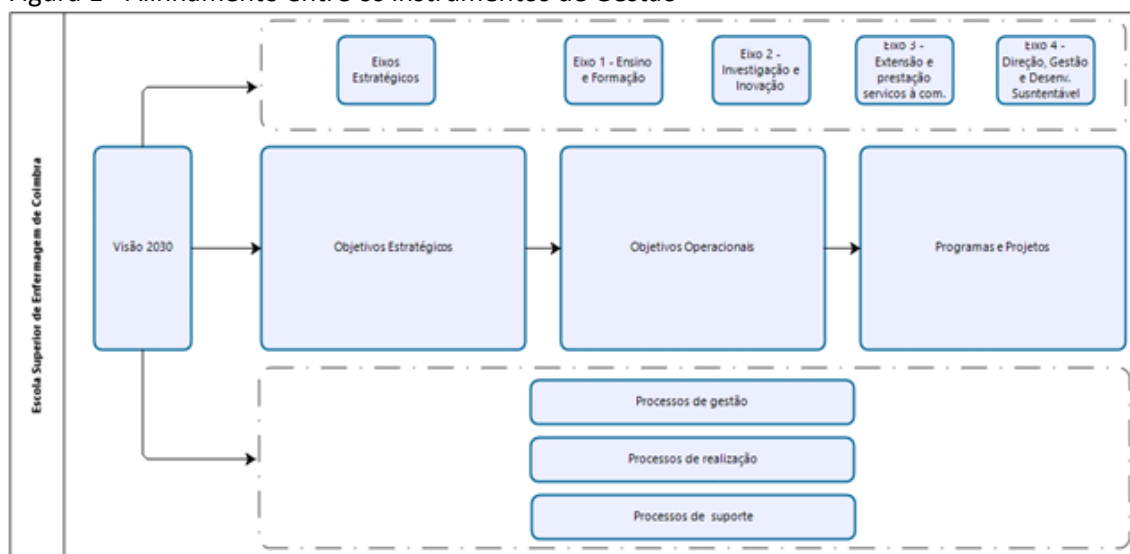
Este manual estará disponível para consulta, em acesso livre, no portal da ESEnFC.

ENQUADRAMENTO E ESTRUTURA ORGÂNICA

A Escola Superior de Enfermagem de Coimbra (ESEnC) resulta da fusão, em 2006 (DL nº 175/2004, de 21 de julho (DR nº 170 - I Série A), da Escola Superior de Enfermagem Dr. Ângelo da Fonseca (fundada em 1881) e da Escola Superior de Enfermagem de Bissaya Barreto (fundada em 1971). Dado o tempo histórico e dimensão das suas instituições de origem podemos afirmar que a ESEnC acompanhou e/ou protagonizou todos os grandes marcos da formação em enfermagem em Portugal e da sua consolidação como profissão autónoma e disciplina científica. A autonomia científica, pedagógica, cultural, administrativa, financeira, patrimonial e disciplinar da ESEnC é prevista nos seus estatutos ([link](#)), que adota um modelo de gestão matricial, que articula os diferentes projetos, as unidades científico-pedagógicas (organizadas por áreas clínicas do conhecimento em enfermagem), os serviços, os eixos estratégicos e os processos organizacionais.

Este modelo matricial requer alinhamento entre os diferentes instrumentos de gestão.

Figura 1 - Alinhamento entre os instrumentos de Gestão



No âmbito da sua autonomia a ESEnC define normas reguladoras do seu funcionamento, do seu modelo de organização e dos seus regulamentos internos e ainda, define, programa e executa os planos estratégicos, os planos de atividade, os projetos, a prestação de serviços à comunidade e as demais atividades científicas, pedagógicas e culturais.

Os diferentes órgãos elaboram com regularidade propostas que visam o melhor funcionamento dos cursos e da instituição, que após a sua homologação são enviados a todas as partes interessadas, para agir em conformidade.

Os documentos regulamentares são colocados em discussão pública, na pasta acadêmica, antes da sua homologação.

A ESEnfC dispõe da seguinte estrutura interna:

- a) Órgãos de governo;*
 - b) Outros órgãos;*
 - c) Unidades científico -pedagógicas;*
 - d) Unidades diferenciadas;*
 - e) Estruturas de apoio e serviços.*
- 1- São órgãos de governo da ESEnfC:*
- a) Conselho geral;*
 - b) Presidente;*
 - c) Conselho de gestão;*
- 2- São também órgãos da Escola:*
- a) Conselho técnico-científico;*
 - b) Conselho pedagógico*
 - c) Conselho para a qualidade e avaliação;*
 - d) Provedor do estudante*

As competências de cada órgão encontram-se estatutariamente definidas bem como as relações que se estabelecem.

O seu nível de responsabilidade no SIGQ encontra-se descrito no quadro 3 do presente manual. A qualidade e diversidade da oferta formativa, ao nível dos diferentes ciclos, são objetivos estratégicos perseguidos por toda a comunidade educativa.

Na formação de profissionais de saúde a Escola promove cursos habilitadores de grau académico de licenciatura, de mestrado e de doutoramento em colaboração. Para além destes cursos, a Escola promove cursos de especialização em enfermagem em diferentes áreas clínicas com reconhecimento pela Ordem dos Enfermeiros, cursos de pós-graduação para a resposta a necessidades de cuidados, cursos de pequena duração focados em problemáticas específicas e outras atividades de formação continuada com a tipologia de congressos, conferências, seminários, entre outros.

A ESEnfC contribui para o desenvolvimento da disciplina e da profissão desenvolvendo investigação que responda ao aumento do conhecimento sobre os processos de transição de saúde e das respostas humanas durante esses processos, na procura de inovação na tecnologia dos cuidados e no desenvolvimento de cuidados mais eficazes, estabelecendo e fortalecendo redes de conhecimento nacionais e internacionais. Desenvolve projetos de ensino, investigação e de saúde, em parceria com congéneres fortalecendo os laços de amizade e a sensibilidade cultural. Assume que a investigação é fundamental na vida da Escola, sendo uma marca diferenciadora da instituição.

Procura, intencionalmente, formar cidadãos críticos, com cultura democrática, sensíveis aos problemas das pessoas e do mundo e, para tal, promove a participação de toda a comunidade educativa nos seus processos de decisão, fomenta a responsabilidade de participação em órgãos de decisão e desenvolve e apoia a participação em diferentes projetos, nomeadamente projetos de voluntariado.

Possui, para isso, um corpo docente estável e qualificado, com uma evolução positiva em termos de formação nos últimos anos, que ultrapassa o estipulado no RJIES e no ECDESP. Conta também com pessoal não docente qualificado e uma política de apoio e incentivo à obtenção pelo pessoal não docente de qualificação conferente de grau académico em áreas ligadas ao posto de trabalho e de interesse para a melhoria contínua da Escola.

A ESEnfC defende uma política de promoção de ambientes saudáveis e de desenvolvimento dos seus trabalhadores. Em linha de conta com esta política inscreveu no seu plano estratégico 2020-2024 um programa de inclusão, de promoção da conciliação-trabalho-família e resposta a necessidades especiais. Com este programa pretende-se incrementar a valorização dos seus trabalhadores e do trabalho realizado no cumprimento da sua missão, promover o bem-estar e desenvolvimento de ambientes saudáveis e a harmonização entre a vida profissional, a vida familiar e a vida pessoal. A consolidação desta política exigiu a implementação do Sistema de Gestão da Conciliação. Em novembro de 2021 a ESEnfC aderiu ao Pacto para a Conciliação ao assumir o compromisso de implementar e certificar um sistema de gestão da conciliação com base na norma portuguesa NP 4552:2016, considerada uma das prioridades europeias no âmbito das políticas públicas para a igualdade de género. Obteve a certificação do SGC, em setembro de 2022.

Para a definição da política institucional para a qualidade, além de especificidades inerentes à área de ensino, foram considerados outros documentos, como sejam, as orientações nacionais e internacionais para o ensino superior, os ESG, e referenciais da A3ES.

O conjunto das atividades a desenvolver concorre para que a Escola seja uma referência de excelência:

- na realização de formação, em parceria com instituições de saúde e de ensino superior nacionais e internacionais de referência, orientada para as novas necessidades sociodemográficas, as exigências do mercado global de trabalho e a formação ao longo da vida;
- na produção, difusão e transferência de conhecimentos e na formação de investigadores, que contribua para o desenvolvimento de práticas inovadoras baseadas no conhecimento produzido e para o desenvolvimento e afirmação da disciplina de Enfermagem;

-na articulação sistemática entre a investigação, a formação e as práticas clínicas no domínio da enfermagem, garantindo que a Escola seja reconhecida, nacional e internacionalmente, por formar na e pela investigação;

- na promoção da inovação em enfermagem, que responda às necessidades resultantes das alterações sociais;

- na prestação de serviços à comunidade (que incluem a consultoria, a formação e a investigação) que aplicam e/ou geram evidências científicas e promovem o empreendedorismo, em articulação e complementaridade com outras instituições;

- na promoção da mobilidade científica, técnica e cultural de docentes, não docentes e estudantes e no desenvolvimento de formação e investigação em rede com instituições congéneres, de modo a que a Escola seja reconhecida e procurada a nível internacional pela qualificação do corpo docente, pela qualidade da sua formação graduada e pós-graduada e da investigação em enfermagem;

- na promoção de uma cultura institucional que se caracteriza pela centralidade na pessoa, respeito pela sua criatividade, inovação, compromisso com o projeto da Escola, satisfação com o trabalho e estudo e pela articulação sistemática em todos os domínios da formação, inovação e investigação;

- na promoção de um alto nível de participação na tomada de decisões centrada na autorresponsabilidade, na organização sustentada dos processos e na visibilidade da ESEnC na comunidade;

- nos processos de gestão, desenvolvimento, consolidação e parcerias.

Missão

“A ESEnC é uma instituição pública, pioneira do ensino de enfermagem em Portugal, comprometida com a promoção da saúde global e o desenvolvimento sustentável, referência nacional e internacional, com qualidade certificada e responsabilidade social.

Dedica-se à educação integral de enfermeiros e ao ensino em saúde, à investigação e inovação, à prestação de serviços e à criação e difusão de cultura, que sustentam o desenvolvimento da Enfermagem como ciência e profissão.” (Plano Estratégico, 2020-2024).

Visão

A ESEnC é uma instituição universitária acreditada e reconhecida como uma das melhores escolas de enfermagem do mundo, distinguindo-se pela qualidade do ensino, investigação e extensão, e pela articulação interprofissional.

A comunidade educativa da ESEnfC é líder nos avanços do conhecimento em enfermagem, na implementação dos seus resultados para a saúde e o bem-estar das populações e na formação de enfermeiros capazes de influenciar as políticas de saúde e educação.

O projeto educativo científico e cultural da Escola, elaborado por toda a comunidade educativa inclui a criação, difusão e transmissão da cultura, da ciência e da tecnologia, e por isso, desenvolve atividades nos domínios do ensino, formação pós-graduada e ao longo da vida, investigação, inovação e divulgação do conhecimento em enfermagem, bem como a prestação de serviços à comunidade e cooperação com entidades da área da saúde e do ensino e consubstancia-se no Plano Estratégico.

A Escola define-se como uma Instituição de Ensino Superior de formação e investigação que procura, não só a formação de enfermeiros capacitados para o início da sua atividade profissional e desenvolvimento de competências profissionais e académicas ao longo da sua vida, mas também que se mobiliza para a produção de conhecimento e desenvolvimento da ciência de enfermagem.

Aos estudantes oferece-se um ambiente que procura o seu desenvolvimento global (formação de qualidade, integração em equipas de investigação, participação em projetos de voluntariado e/ou de intervenção comunitária, oportunidades de mobilidade internacional, co-governança de cursos e da instituição) ao mesmo tempo que se cuida do seu bem-estar e sucesso académico.

POLÍTICA INSTITUCIONAL PARA A QUALIDADE

A ESEnfC reconhece que a autonomia institucional é uma responsabilidade acrescida, sujeita a avaliação externa, nacional e internacional, e que a excelência do seu desempenho é suportada pela adoção de uma política de garantia da qualidade dos seus ciclos de estudos, bem como dos procedimentos adequados à sua prossecução, da implementação de medidas concretas para o desenvolvimento de uma cultura da qualidade e da execução de uma estratégia para a melhoria contínua, através da criação de procedimentos e instrumentos de avaliação interna e da prestação pública de contas baseada em padrões internacionais.

A política institucional para a qualidade alicerça-se na definição da instituição, na compreensão da sua missão, visão, objetivos e valores.

Na definição das suas orientações estratégicas e nos processos de avaliação institucional (interna e externa) procura promover a participação de toda a comunidade educativa e demais partes interessadas nos seus processos de melhoria contínua. Utiliza uma política de

transparência, divulgando os resultados das avaliações e uma estratégia de desenvolvimento construtivista, chamando todos à discussão e reflexão sobre os resultados das avaliações e à geração de propostas de melhoria.

A ESEnfC assumiu como valor institucional o compromisso com a qualidade e melhoria contínua em todas as esferas de atividade, pois acreditamos que a elevada qualidade científica e pedagógica e de todos os processos de gestão que desenvolvemos é a melhor garantia de sustentabilidade. A constituição estatutária do Conselho para a Qualidade e Avaliação (CQA), com a competência de promover e controlar a qualidade da ESEnfC e dos cursos e, a assunção de que o seu bom funcionamento depende do empenhamento de todos e de que a sua atividade é transversal a todos os sectores e atividades da escola, tem vindo a reforçar um SIGQ que visa a melhoria contínua em todos os processos e atividades da Escola. A estratégia institucional para a qualidade assenta na missão, valores, visão e objetivos estratégicos e foi coletivamente desenhada. São estratégias complementares utilizadas pela instituição na sua política de qualidade, a definição dos procedimentos e formas de monitorização, que permitam avaliar o que fazemos e utilizar os resultados da avaliação para introduzir melhorias de forma contínua, retroalimentando os processos. A redação dos planos de atividades anual permite que no final de ciclos de um ano possamos dispor de relatórios anuais em que conta o grau de conformidade entre o planeado e o realizado, identificando pontos fortes, pontos fracos, áreas e oportunidades de melhoria. Nesse sentido, todos os órgãos e serviços da Escola possuem regulamentos internos e manuais de procedimentos específicos para orientação da sua atividade.

Na definição da política de qualidade sublinha-se a necessidade de manter uma ligação estreita com sistemas de avaliação sistemática e de regulação, sustentada numa cultura de avaliação, de autorregulação, de autonomia e responsabilidade.

A sua implementação envolve a Presidência, o Conselho de Gestão, o Conselho Técnico-Científico, o Conselho Pedagógico, os docentes, os estudantes, os funcionários, os diplomados, as entidades empregadoras e outros “*stakeholders*”.

No ensino engloba a auscultação sistemática dos principais parceiros externos, dos estudantes e docentes, a realização de relatórios de desempenho de cursos e unidades curriculares e o desenho de medidas de melhoria para os problemas/insuficiências identificados. A garantia de qualidade da investigação é realizada através das avaliações regulares por entidades externas, como a FCT, e pela conformidade aos objetivos estratégicos da instituição. Os projetos de investigação são avaliados por peritos externos e pela comissão científica da unidade de investigação e a articulação destes com os projetos de ensino é apreciada pelo CTC e UCP's. No

que diz respeito à prestação de serviços, a garantia da qualidade resulta da produção de relatórios, da sua análise e da avaliação realizada pelos interessados externos.

Conselho para a Qualidade e Avaliação

O CQA assume-se como vetor estratégico na consolidação do prestígio da Escola e tem como missão promover a qualidade na ESEnfC, tornando-se a marca de excelência e fator distintivo, com enfoque na satisfação dos clientes e na melhoria contínua dos processos e serviços.

O Conselho integra o Gabinete da Qualidade, o Gabinete de Auditoria e Controlo Interno (GACI) e a Comissão de Monitorização do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (CMPGRCIC).

O GACI tem como missão planear e realizar auditorias ou trabalhos de consultadoria interna, avaliando de forma independente, objetiva e sistemática as atividades e processos críticos da ESEnfC, com o intuito de obter uma melhoria de desempenho e um melhor controlo e eficácia na gestão da organização.

À CMPGRCIC cabe a coordenação das atividades de implementação do plano através da monitorização nos setores e áreas de atuação da ESEnfC, introduzindo uma cultura e práticas institucionais que garantam a sua efetiva e permanente concretização. Tendo em conta as diversas recomendações do Conselho de Prevenção da Corrupção (CVP), os vários relatórios da CMPGRCIC, nomeadamente a matriz de níveis de risco com probabilidade de ocorrência vs. severidade, resultados de auditorias internas e contributos dos vários setores/áreas da Escola, bem como legislação afim da Gestão do Risco da Corrupção e Infrações Conexas, o plano é revisto como oportunidade de melhoria do sistema.

Na definição da Política da Qualidade da ESEnfC, o CQA ocupa uma posição chave no sistema de avaliação sistemática e de regulação e é sustentado numa cultura de avaliação, de autorregulação, de autonomia e responsabilidade. Cabe ao Conselho coordenar e implementar todos os processos relacionados com a garantia da qualidade (Estatutos da ESEnfC, artigo 62º).

O CQA assume o processo de avaliação, com a convicção de que uma avaliação séria e independente contribui para a autorreflexão e mobilização para a mudança, no caminho da melhoria contínua, sendo por isso um dos determinantes para a estruturação do futuro da Escola.

Cabe ao CQA a promoção e controlo da qualidade e avaliação da ESEnfC e dos cursos. No seu regulamento interno pode-se ler:

- “Realizar, em colaboração com o Conselho Pedagógico, inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da escola e participar na sua análise e divulgação;
- Promover, em articulação com o Conselho Pedagógico, a avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos estudantes, e realizar a sua análise e divulgação;
- Propor a realização de seminários, conferências e workshops para aprofundar questões referentes à avaliação e qualidade, bem como para debater outros aspetos relativos ao desenvolvimento e melhoria da missão e atribuições da ESEnfC;
- Sugerir a realização e acompanhamento de estudos específicos ou avaliações externas com a contribuição de especialistas nacionais e/ou internacionais;
- Desenvolver projetos de investigação sobre domínios específicos da avaliação e qualidade, sem prejuízo das atribuições da unidade de investigação em ciências da saúde da ESEnfC;
- Divulgar o trabalho do CQA, nomeadamente através de comunicações em eventos científicos e publicações;
- Promover o desenvolvimento de uma cultura de qualidade institucional;
- Na sua área de atuação, emitir recomendações aos órgãos de governo da ESEnfC, por iniciativa própria ou a pedido destes últimos, bem como ponderar as solicitações e sugestões recebidas” (Regulamento interno do CQA).

Comissão de Acompanhamento da Política de Qualidade

A Comissão de Acompanhamento da Política de Qualidade (CAPQ) é constituída pelo Presidente da Escola, que preside; Vice-Presidentes; Presidente do Conselho para a Qualidade e Avaliação; Presidente do Conselho Técnico-Científico; Presidente do Conselho Pedagógico; Provedor do Estudante; Coordenadores das Unidades Científico Pedagógicas; Coordenadores das Unidades Diferenciadas; Presidente da Associação de Estudantes e Diretor de Serviços.

A CAPQ é a estrutura a quem cabe o acompanhamento da execução da política de qualidade da ESEnfC, verificando nomeadamente se são seguidas as orientações estratégicas nos processos de avaliação institucional e se se promove a participação de toda a comunidade educativa e demais partes interessadas nos processos de melhoria contínua. Cabe, assim, a esta Comissão *“apreciar os relatórios de autoavaliação e os planos de melhoria propostos, analisar os indicadores e metas anuais no domínio da qualidade e propor a introdução de medidas de melhoria para o plano de atividades anual”* (Regulamento CAPQ, 2018).

SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE

A gestão estratégica é desenvolvida de acordo com um programa de ação quadrienal o qual é concretizado em planos e relatórios de atividades anuais, que são submetidos a aprovação pelo Conselho Geral. O desenvolvimento da qualidade é uma das preocupações centrais da gestão. O SIGQ, coordenado pelo Conselho para a Qualidade e Avaliação e da responsabilidade máxima do Presidente da Escola, relaciona todos os órgãos e serviços e seus atores no cumprimento da política de qualidade. Decorre fundamentalmente da legislação vigente e dos Estatutos da ESEnfC e alinha-se com a sua estratégia, apresentada no “Plano estratégico”, “Plano de ação” e “Planos de atividades” anuais.

O SIGQ está sustentado numa lógica dos processos, através dos quais apresenta interligação, interação e cadeia de decisão, o que o caracteriza como um sistema coerente e uniforme.

Para isso, abrange todos os processos, atividades e atores internos e externos que conduzem à obtenção de resultados da qualidade e seu desenvolvimento.

Este Sistema tem como finalidade promover a política de qualidade da ESEnfC em todas as vertentes da sua missão. Neste sentido:

- Está integrado e articulado com a estratégia da Escola;
- Monitoriza regularmente os processos e as atividades que concretizam a missão da ESEnfC;
- Define instrumentos e estruturas para o desenvolvimento da Qualidade na ESEnfC;
- Promove iniciativas tendentes ao envolvimento da comunidade educativa;
- Incentiva à participação regular e ativa dos diferentes grupos de “*stakeholders*”;
- Garante objetividade, imparcialidade e transparência em todas as atividades desenvolvidas;
- Gera informação adequada e assegura a sua divulgação aos devidos níveis;
- Dispõe de mecanismos de recolha de dados, ou qualquer outra informação que permita monitorizar os diferentes programas desenvolvidos na ESEnfC;
- Valoriza os dados obtidos, como evidência para os ciclos de melhoria contínua e para a tomada de decisão;
- Implementa processos de autoavaliação institucional de acordo com exigências nacionais e internacionais;
- Zela pela existência de informação documentada.

Um sistema de garantia da qualidade requer melhoria contínua onde a informação, avaliação e desenvolvimento são uma constante.

A monitorização, avaliação e retroação para a melhoria utiliza, fundamentalmente, a produção de planos de ação desde o nível mais superior de orientação estratégica da Escola até aos

diferentes órgãos ou intervenientes individuais na sua quota-parte de responsabilidade e a produção dos respetivos relatórios de avaliação de execução e de propostas de melhoria, bem como a obtenção de dados pela CQA com vista à execução da sua finalidade. Os dados obtidos, quer através dos planos de ação e dos relatórios de execução, quer dos planos de melhoria e outros obtidos pelas intervenções do CQA são sujeitos a análise e incorporados em propostas de melhoria contínua em todos os setores de atividade, completando-se, assim um ciclo de melhoria contínua.

Quanto à obtenção de dados é conseguida quer pelo preenchimento de vários tipos de questionários, devidamente validados e previamente aprovados pelo CQA e pelo Presidente da Escola, quer pela análise desses dados, quer ainda pela descrição do desenvolvimento de reuniões de *focus group* e pelos relatórios de auditorias. São produzidos relatórios gerais e/ou específicos, que são devidamente divulgados.

A informação sobre os questionários, nomeadamente os seus objetivos, a quem se dirigem, a metodologia e periodicidade de aplicação ([link](#)) e sobre as auditorias internas, encontram-se descritos na página do CQA ([link](#)).

Este sistema será revisto quando necessário, para acrescentar valor à ESEnfC e/ou para dar resposta a exigências internas e externas.

No quadro que se segue apresenta-se o alinhamento dos processos da ESEnfC com os referenciais A3ES para os sistemas internos de garantia da qualidade.

Quadro 2 - Alinhamento dos processos com os referenciais A3ES para os SIGQ

Processo	Referenciais A3ES												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Gestão da estratégia	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Gestão da conformidade, da qualidade e da melhoria contínua	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Gestão do ensino e formação	•	•	•	•	•			•			•	•	•
Gestão da investigação, inovação, desenvolvimento e empreendedorismo					•	•		•			•	•	•
Gestão da prestação de serviços e extensão à comunidade			•		•	•	•	•			•	•	•
Gestão das Pessoas						•	•	•	•		•	•	•
Gestão financeira						•	•	•		•	•	•	
Gestão administrativa e de expediente											•	•	
Gestão dos sistemas de informação	•			•	•	•	•	•		•	•	•	
Gestão da manutenção	•	•								•	•	•	
Gestão da ação social, saúde escolar e saúde no trabalho		•	•	•	•	•	•	•	•		•	•	
Gestão da comunicação	•	•	•					•			•	•	•

Processos Organizacionais

A ESEnfC adota a abordagem por processos identificando e gerindo os processos praticados, bem como a sequência e interação entre estes.

Dinamizado pelo CQA, procedeu-se à reestruturação dos processos da ESEnfC ([link](#)).

Teve como principal objetivo apoiar a concretização da melhoria operacional e contínua no sistema de gestão, ajudando a garantir as atividades necessárias para uma maior sustentabilidade aos vários níveis: competências, financeiro, processos, ambiental, ensino-aprendizagem, investigação, sistemas de informação, gestão e extensão na relação com a comunidade e gestão da infraestrutura, física e tecnológica.

No seu desenvolvimento contou com a colaboração/cooperação de Presidentes de órgãos, responsáveis de processos anteriores, coordenadores de unidades científico pedagógicas, diretor de serviços e coordenadores de serviços. Realizaram-se reuniões presenciais e reuniões online, reuniões do grupo alargado e reuniões em pequenos grupos (processo e/ou setor/serviço).

Das atividades desenvolvidas salientam-se:

- Alinhamento entre os instrumentos de gestão (missão, plano estratégico e manual da qualidade da ESEnfC e com requisitos da A3ES);
- A revisão dos processos nucleares e processos de suporte da Escola;
- Trabalho conjunto, melhoria da comunicação entre Equipas e formação aos intervenientes;
- Criação, revisão e implementação de procedimentos necessários à gestão por processos;
- Definição de indicadores/métricas normalizadas;
- Desenho, implementação e apoio na monitorização dos processos;
- Otimização de modelos de relatórios e circuitos de documentos.

Além de permitir a monitorização e avaliação em tempo real e a simplificação nos processos, garante também maior transparência, mais eficiência e menor manipulação dos documentos produzidos.

No sentido de promover uma maior transparência e articulação nas atividades realizadas, possibilitando uma melhor comunicação e interação entre os órgãos e serviços que concorrem para a consecução dos mesmos objetivos, a ESEnfC identificou e documentou um mapa de processos de acordo com o esquema seguinte.

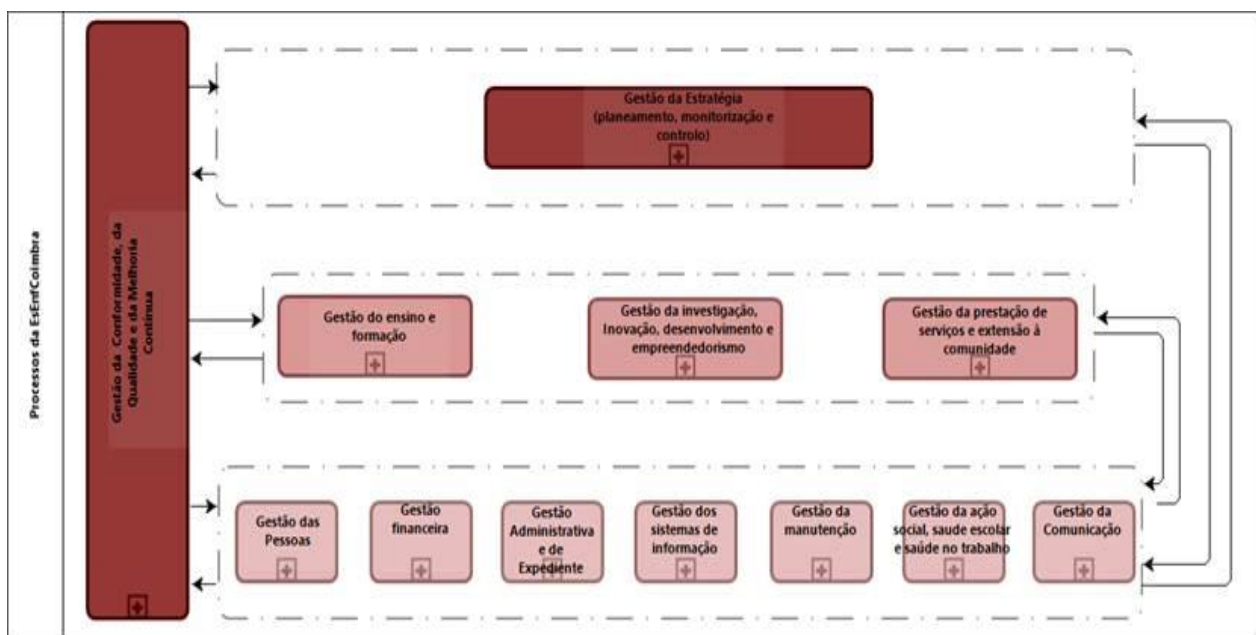


Figura 2 - Mapa de processos

O processo de “Gestão Estratégica (planeamento, monitorização e controlo)” tem como objetivos definir a estratégia e o plano de ação anual; monitorizar a execução da estratégia e o desenvolvimento sustentável.

O processo de “Gestão da Conformidade, da Qualidade e da Melhoria Contínua” abrange a concretização, monitorização, avaliação e revisão do processo de melhoria contínua assegurando a conformidade do sistema de gestão.

Os processos nucleares de “Prestação de Serviços e de Extensão à Comunidade”; “Ensino/Formação” e “Investigação, Inovação, Desenvolvimento e Empreendedorismo” correspondem às áreas de missão da Escola e, criando valor para os seus clientes, são a razão da sua existência.

Alinhada com a estratégia institucional da oferta formativa, o modelo de ensino-aprendizagem é centrado no estudante, com definição clara de objetivos e com preocupação sistemática em melhorar o sistema de avaliação centrado nas competências, particularmente no domínio das aprendizagens clínicas.

Na procura de resposta às necessidades dos estudantes e da sociedade, é contemplada uma base de conhecimento abrangente e avançada que estimula a investigação e a inovação, através: do desenvolvimento da aprendizagem baseada na resolução de problemas, de aprendizagem pela simulação, da aprendizagem para a liderança, da intervenção centrada nos objetivos do desenvolvimento sustentável, mas também do ensino e do contacto com a investigação.

A articulação sistemática entre o ensino e a investigação, é concretizada através de uma rede que envolve a Unidade de Investigação, as Unidades Científico-Pedagógicas e o Conselho Técnico-Científico. Esta articulação permite que os estudantes desenvolvam uma cultura científica, capacidade de inovação e de análise crítica, com vista ao exercício da sua atividade profissional de forma autónoma, responsável e centrada nas pessoas.

A Investigação e Inovação é essencial para a concretização da visão da Escola, como um polo de divulgação e produção de conhecimento, e de reconhecimento nacional e internacional. Tem como objetivo “... garantir a consistência e a excelência das atividades de investigação a desenvolver pela UICISA:E ” tal como descrito no Guia do Investigador ([link](#)). A UICISA: E, mantém-se como a única unidade de investigação em enfermagem acreditada e financiada pela FCT.

A prestação de serviços à comunidade tem como objetivo desenvolver e consolidar a extensão e prestação de serviços que contribuam para a saúde e bem-estar das pessoas/populações, com qualidade e inovação, promovendo o desenvolvimento e a transferência do conhecimento e a educação integral dos estudantes. A política de prestação de serviços à comunidade é geradora de solidariedade. Nos diferentes projetos intervêm docentes e estudantes, nas diferentes áreas da saúde, aproveitando a especificidade e os conhecimentos científicos e práticos. É uma das áreas de responsabilidade social mais importante da Escola uma vez que oferece serviços inovadores e de exceção, que complementam os cuidados disponibilizados à população pelo sistema nacional de saúde, e promove a educação para a saúde e cidadania.

Os processos de apoio suportam os processos nucleares, concorrem para o bom funcionamento institucional e garantem o alinhamento com os objetivos e com a estratégia da ESEnfC.

Tendo como objetivo apoiar a concretização da melhoria operacional, os processos de apoio (“Gestão de Pessoas”; “Gestão Financeira”; “Gestão Administrativa e de Expediente”; “Gestão dos Sistemas de Informação”; “Gestão da Manutenção”; “Gestão da Ação Social, Saúde Escolar e Saúde no Trabalho” e “Gestão da Comunicação”), garantem atividades necessárias para uma maior sustentabilidade aos vários níveis. Para cada processo foram criadas matrizes de indicadores específicos e disponibilizadas a cada responsável permitindo assim a uniformização no registo de dados e monitorização de todos os processos.

Estruturas e níveis de responsabilidade

A implementação e desenvolvimento do SIGQ segue dois movimentos dialéticos: do topo para a base – do Conselho Geral que aprova a política de qualidade, Presidente que elabora e propõe

a política de qualidade e se responsabiliza pela sua disseminação e tomada de medidas necessárias à sua implementação, CQA que coordena, promove e avalia os processos e atividades para todas as estruturas e intervenientes nos processos e atividades da Escola – e da base para o topo, com os processos de avaliação, envolvimento e propostas de melhoria.

Os planos de orientação estratégica anuais, elaborados pelo Presidente e aprovados pelo Conselho Geral, definem os objetivos e estabelecem medidas e indicadores para o desenvolvimento das diferentes áreas de missão da Escola. Os diferentes órgãos, unidades e serviços elaboram os seus planos de atividades, tendo por base os documentos estratégicos institucionais e a avaliação das suas necessidades e recursos. Da sua execução resultam relatórios que são apreciados e integram informação relevante para o relatório de desempenho da instituição.

O desenvolvimento de uma política de qualidade implica o envolvimento de todos, individual ou coletivamente. No entanto, a cada órgão ou unidade e, de uma maneira geral, a cada um dos intervenientes na vida da escola compete níveis diferentes de responsabilidade pela execução e promoção da qualidade.

Todas as estruturas da Escola orientam a sua atividade de acordo com os regulamentos e manuais de procedimentos elaborados e aprovados ([link](#)), competindo ao CQA a monitorização do seu cumprimento ([link](#)). Inclui-se nas responsabilidades por estas estruturas a realização de relatórios anuais de análise da consecução dos objetivos delineados e propostas de melhoria da sua atividade. Estes relatórios, após a sua análise e discussão serão incorporados no relatório anual de autoavaliação da Escola.

Quadro 3 - Responsabilidades no SIGQ

Setores	Responsabilidades
Conselho Geral	- Pronunciar -se, a título consultivo, sobre assuntos relativos à Qualidade e melhoria que lhe sejam apresentados pelo Presidente da escola.
Presidente	- Tomar as medidas necessárias à garantia da qualidade do ensino e da investigação na ESEnfC; - Analisar os relatórios e decidir a implementação dos planos de melhoria; - Assegurar o funcionamento da Comissão de Acompanhamento da Política da Qualidade (CAPQ); - Análise do relatório da CAPQ sobre o Relatório de monitorização do SIGQ; - Analisar o relatório de Autoavaliação produzido pelo CQA; - Assegurar o cumprimento das deliberações tomadas pelos órgãos colegiais da instituição; - Criar condições para promover e controlar a qualidade da ESEnfC.
Conselho de Gestão	- Conduzir a política administrativa, patrimonial e financeira da instituição, bem como a gestão dos recursos humanos.

Conselho para a Qualidade e Avaliação	<ul style="list-style-type: none"> - Coordenar o SIGQ; - Promover o desenvolvimento de uma cultura institucional integrada de qualidade; - Monitorizar a qualidade dos processos da ESEnfC; - Prestar informação aos órgãos/setores respetivos sobre as atividades desenvolvidas e sobre a monitorização realizada; - Propor a padronização de procedimentos no sentido da qualidade; - Apresentar manuais de procedimentos de qualidade; - Colaborar na atualização do Manual da Qualidade da ESEnfC; - Emitir recomendações de melhoria da qualidade institucional; - Acompanhar os processos internos e externos de avaliação da qualidade; - Apresentar as necessidades de apoio à política de garantia da qualidade; - Divulgar interna e externamente ações e documentos relativos ao SIGQ; - Avaliar a satisfação de clientes; - Gerir reclamações; - Registrar não conformidades e oportunidades de melhoria; - Realizar auditorias; - Avaliar o risco.
Conselho Técnico-Científico	<ul style="list-style-type: none"> - Apreciar o plano de atividades científicas da ESEnfC; - Apresentar instrumentos e procedimentos das formas de funcionamento; - Apresentar relatórios que evidenciem as diferentes fases e a utilização de resultados das avaliações para a mudança no processo ensino-aprendizagem; - Apresentar evidência clara dos critérios e processos de acreditação; - Promover e demonstrar formas de articulação ensino - investigação e do ensino - prestação de serviços; - Gestão científica: acolher docentes; qualificar docentes; distribuir serviço docente; - Atualizar a oferta formativa; - Internacionalização dos cursos; - Concretização dos programas centrados nos objetivos de desenvolvimento sustentável.
Conselho Pedagógico	<ul style="list-style-type: none"> - Articular com o Conselho para a Qualidade e Avaliação a realização de estudos sobre o desempenho pedagógico da escola e participar na sua análise e divulgação; - Promover, em articulação com o CQA, avaliação do desempenho pedagógico dos docentes e a sua análise e divulgação; - Coordenar os recursos educativos da ESEnfC (auditórios, laboratórios, reprografia, audiovisuais, entre outros); - Avaliar o sucesso e insucesso escolares, propondo as medidas corretivas; - Promover a realização de reflexões qualitativas sobre os cursos; - Realizar meta-análises e respetivos relatórios relativos à componente pedagógica; - Gestão pedagógica: Formação docente; - Promover a incorporação de TIC no ensino e formação; - Criar programas de integração para docentes; - Criar programas de integração para estudantes.
Provedor do Estudante	<ul style="list-style-type: none"> - Apreciar queixas e reclamações dos estudantes e proferir as recomendações pertinentes aos órgãos competentes para as atender; - Fazer recomendações genéricas tendo em vista acautelar os interesses dos estudantes, nomeadamente no domínio da atividade pedagógica e da ação social escolar.
Unidades Científico-Pedagógicas	<ul style="list-style-type: none"> - Assegurar a continuidade e qualidade de intervenção do corpo docente nos planos de ensino, de investigação, do desenvolvimento técnico e curricular, da criação e divulgação dos saberes e na prestação de serviços à comunidade, em cada uma das áreas do conhecimento que lhe são próprias; - Participar em: acolher docentes; qualificar docentes; distribuir serviço docente.
Serviços Académicos	<ul style="list-style-type: none"> - Gerir e organizar a documentação dos cursos/anos/unidades curriculares; - Gestão de candidaturas; - Participar na gestão e divulgação da oferta formativa; - Atendimento com qualidade à comunidade educativa.
Serviço de Apoio aos Novos Graduados	<ul style="list-style-type: none"> - Recolher informação sobre os percursos profissionais dos antigos estudantes.

Centro de Documentação e Informação	<ul style="list-style-type: none"> - Recolher, tratar e difundir informação/documentação científica, técnica e pedagógica necessária à atividade da ESEnfC; - Criar condições de trabalho adequadas no seu interior de forma a apoiar a qualidade de ensino e aprendizagem e o desempenho profissional dos utilizadores.
Gabinete de Empreendedorismo	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar parcerias; - Procurar financiamento; - Formar estudantes.
Unidade de Investigação em Ciências da Saúde: enfermagem	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver a investigação científica em ciências da saúde, particularmente em enfermagem e educação, bem como a coordenação da investigação produzida na ESEnfC; - Promover e demonstrar formas de articulação investigação-ensino; - Procurar financiamento; - Fomentar redes e parcerias; - Editar e disseminar conhecimento; - Implementar e gerir rede de projetos.
Gabinete de Relações Nacionais e Internacionais	<ul style="list-style-type: none"> - Promover e organizar processos de mobilidade nacional e internacional; - Internacionalizar a formação, graduada e pós graduada; - Criar redes nacionais e internacionais.
Gabinete de Apoio aos Projetos	<ul style="list-style-type: none"> - Apoiar a conceção e elaboração de candidaturas a programas de financiamento externo; - Acompanhar a execução técnico-financeira dos projetos, quer se enquadrem ou não nos mecanismos de financiamento externo; - Produzir relatórios financeiros sobre os projetos; - Prestar apoio de secretariado a eventos científicos, a projetos de extensão à comunidade e outros projetos extracurriculares.
Unidade de Prestação de Serviços à Comunidade e Coordenação das Atividades de Extensão na Comunidade	<ul style="list-style-type: none"> - Gestão da prestação de serviços de apoio à comunidade; - Definição de diretivas para os projetos e programas; - Promover e demonstrar formas de articulação entre projetos de prestação de serviços-ensino.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Preparar os processos de recrutamento, contratação e aposentação; - Processar os vencimentos e outro tipo de remunerações adicionais ou suplementos; - Gestão de atividades correntes dos recursos humanos.
Área Financeira	<ul style="list-style-type: none"> - Identificação de necessidades financeiras e de contratação; - Organizar os processos de compras - concursos públicos, limitados e ajustes diretos - e sua tramitação; - Gestão do aprovisionamento; - Gestão patrimonial; - Gestão da contabilidade; - Gestão da tesouraria.
Serviços Administrativos e de Expediente	<ul style="list-style-type: none"> - Gerir a entrada de expediente; - Gerir informação pelos serviços; - Gerir a saída de expediente.
Serviços Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> - Administrar redes e infraestruturas de comunicações; - Incorporar tecnologias digitais no ensino; - Gerir contratos de prestação de serviços.
Serviços de Manutenção	<ul style="list-style-type: none"> - Gerir pedidos de manutenção; - Gerir apoio geral; - Planear gestão de obras; - Prestar serviços e gerir prestação externa.
Unidade Diferenciada de Ação Social, Saúde Escolar e Saúde no Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnósticos e respostas a necessidades de apoio social; - Diagnósticos e respostas de apoio psicopedagógico; - Diagnósticos e respostas a situações de saúde/doença.

Gabinete de Comunicação e Imagem	<ul style="list-style-type: none"> - Definir regras de comunicação; - Definir/planear atividades de comunicação; - Conceber produtos de comunicação.
Individual	<ul style="list-style-type: none"> - Participar nos processos de melhoria contínua, nomeadamente na avaliação e autorregulação; - Desenvolver competências no âmbito das funções que desempenha.

Circuito de informação

No final de cada semestre/ano toda a informação recolhida é organizada em relatórios e disponibilizada aos coordenadores de semestre/ano, aos diretores de curso, aos coordenadores ou responsáveis de unidades, serviços ou projetos e associação de estudantes. Conjuntamente, é enviada uma "Ficha de Análise de Dados e de Propostas de Melhoria" ([link](#)), solicitando a análise dos dados, o preenchimento da ficha e o reenvio ao CQA, conforme fluxograma do circuito de informação (Fig. 3), tendo em vista gerar eficácia e eficiência através da adoção de medidas de melhoria ou de sugestões para a elaboração de planos de melhoria.

Podemos exemplificar o processo ensino-aprendizagem com o nível de análise desde a Unidade Curricular com a elaboração por cada docente do Relatório de Unidade Curricular, que dá origem ao Relatório de Síntese da UC (RSUC)([link](#)) elaborado pelo regente, até ao relatório do diretor de curso ([link](#)), cujos prazos estão definidos nas "Diretivas de Apoio à Gestão dos Cursos" ([link](#)). Numa filosofia de otimização de recursos, e dentro das limitações existentes, é dada primazia à circulação desta informação num formato eletrónico.

Ao CQA compete disponibilizar à CAPQ informação resultante da recolha de opiniões e das sugestões para a elaboração do plano de melhorias. A CAPQ submete a análise e proposta de medidas de melhoria ao Presidente o qual elabora um relatório final para apresentação ao Conselho Geral.

A análise e meta análise dos dados obtidos conforme o fluxograma genérico que se segue, dão lugar a circuitos de informação.

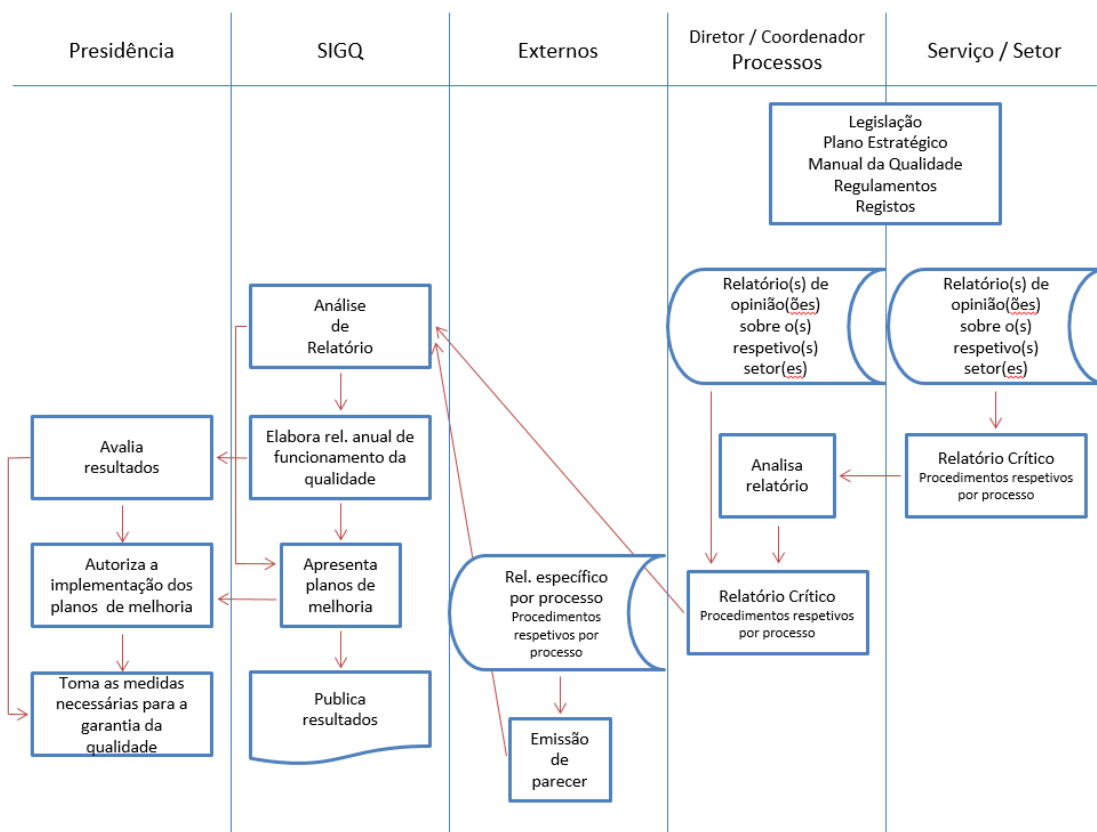


Figura 3 - Fluxograma do circuito de informação

Os resultados são objeto de divulgação tanto na comunidade educativa como publicamente. No que diz respeito à difusão dos resultados na comunidade educativa esta, para além de ser enviada a todos os intervenientes, é apresentada em reuniões gerais e/ou setoriais. A síntese do relatório final fica disponível no site da Escola.

NOTA FINAL

A Qualidade desde sempre tem representado, e continua a representar, um desafio para a ESEnfC, independentemente de exigências externas que se lhe coloquem.

Acresce, ser propósito desta instituição acompanhar as várias orientações externas e toda as determinações legais. Neste sentido o desenvolvimento do SIGQ, conseguido por todos, mas sistematizado pelo CQA acompanha Normas e Orientações Europeias, nomeadamente Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area e os Referenciais para os sistemas internos de garantia da qualidade nas instituições de ensino superior.

Anexos

Regulamentos/Documentos Internos de Apoio ao SIGQ

- Manual de procedimentos do CQA;
- Diretivas de Apoio à Gestão dos Cursos;
- Regulamento de Organização, validação e afixação de Pautas de Classificação;
- Regulamento de Ensinos clínicos;
- Regulamento de Prestação de Serviço Docente;
- Regulamento de Frequência e Avaliação e Regime de Transição de Ano, Precedências e Prescrições;

Modelo de Relatório de Unidade Curricular



ESCOLA SUPERIOR DE ENFERMAGEM DE COIMBRA

CURSO DE LICENCIATURA EM ENFERMAGEM

Ano Académico XXXX/XXXX

RELATÓRIO-SÍNTESE

(Acesso reservado)

Modelo de Relatório de Curso



ESCOLA SUPERIOR DE ENFERMAGEM DE COIMBRA

RELATÓRIO (Designação do Curso)

(Acesso reservado)

Ficha de Análise de Dados e de Propostas de Melhoria

(Acesso reservado)

Processos da ESEnfC

1 - Gestão Estratégica (planeamento, monitorização e controlo)

(Acesso reservado)

2 - Gestão da Conformidade, da Qualidade e da Melhoria Contínua

(Acesso reservado)

3 - Gestão do Ensino e Formação

(Acesso reservado)

4 - Gestão da Investigação, Inovação, Desenvolvimento e Empreendedorismo

(Acesso reservado)

5 - Gestão da Prestação de Serviços e Extensão à Comunidade

(Acesso reservado)

6 - Gestão de Pessoas

(Acesso reservado)

7 - Gestão Financeira

(Acesso reservado)

8 - Gestão Administrativa e de Expediente

(Acesso reservado)

9 - Gestão de Sistemas de Informação

(Acesso reservado)

10 - Gestão da Manutenção

(Acesso reservado)


11- Gestão da Ação Social, Saúde Escolar e da Saúde no Trabalho

(Acesso reservado)

12 - Gestão da Comunicação

(Acesso reservado)

Exemplo de Operacionalização dos processos

Área reservada ao Responsável do Processo	
 Escola Superior de Enfermagem de Coimbra	Área/Processo: Gestão da Conformidade, da Qualidade e da Melhoria Contínua
Objetivo:	

(Acesso reservado)

Relatório Anual de Monitorização do SIGQ

(Acesso reservado)