

# MANUAL DA QUALIDADE

VERSÃO 1.2

ESEnfC, 2015



## Índice

	Pg.
<b>INTRODUÇÃO</b>	
<b>1- POLÍTICA INSTITUCIONAL PARA A QUALIDADE</b>	7
1.1- MISSÃO, VISÃO, OBJETIVOS E VALORES	7
1.2- POLÍTICA DE QUALIDADE	9
<b>2- ESTRUTURA ORGÂNICA DA ESCOLA</b>	11
2.1- ÓRGÃOS DE GOVERNO DA INSTITUIÇÃO	12
2.2- OUTROS ÓRGÃOS DA ESENEFC	15
2.3- UNIDADES CIENTÍFICO-PEDAGÓGICAS	20
2.4- UNIDADES DIFERENCIADAS	21
2.5- ESTRUTURAS DE APOIO E SERVIÇOS	24
<b>3- SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE</b>	26
<b>4- METODOLOGIAS DE MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E RETROAÇÃO PARA A MELHORIA CONTÍNUA</b>	31
<b>5- PRODUÇÃO E DIFUSÃO DA INFORMAÇÃO</b>	33
<b>6- A MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E DESENVOLVIMENTO CONTÍNUO DO SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE</b>	33

## Anexos

- I. Responsabilidades sectoriais no sistema interno de garantia da qualidade
- II. Regulamentos em vigor 41
- III. Indicadores e Metas para Avaliação Institucional 2012
- IV. Aplicação de questionários
- V. Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas

## **Índice de Figuras**

Figura 1. Organograma da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra	12
Figura 2. Organograma do Sistema Interno de Garantia da Qualidade	27

## **Índice de Quadros**

Quadro 1 – Registo das Revisões do Manual da Qualidade	6
--	---

## INTRODUÇÃO

Considerando a intencionalidade da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra (ESEnfC) de prosseguir com a sua política de garantia da qualidade procedeu-se, em 2012, à elaboração de um manual da qualidade que agrega e sistematiza as orientações e os procedimentos aprovados com vista ao cumprimento deste objectivo estratégico. Fruto da experiência entretanto adquirida e tomando como referencia as recomendações elaboradas pela A3ES no processo de auditoria e certificação ao seu Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ) procedeu-se, agora, à sua revisão e actualização.

A constituição da ESEnfC, pela fusão das antigas escolas de Dr. Ângelo da Fonseca e de Bissaya Barreto, obrigou a trabalho de reconstrução organizativa e criação de uma renovada cultura organizacional que, apoiado nas experiências anteriormente tidas em ambas as organizações, privilegia a reflexão sobre a ação e a procura sistemática da excelência. A implementação de uma política e sistema de qualidade foi, assim, 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. O documento “Plano estratégico 2009-2013” orienta para a implementação *de um sistema de qualidade total que inclua a auto-avaliação periódica por área científica pedagógica ou área funcional da Escola que permita preparar a candidatura da Escola a um modelo de excelência, e a comparabilidade com outras instituições do ensino superior* o que tem vindo a ser concretizado nos sucessivos planos e relatórios anuais de actividades bem como no Plano de Ação 2010-2014, aprovados pelo Conselho Geral. Mais recentemente, o programa de acção 2014-2018 reafirma a *promoção da qualidade científica, pedagógica e de todos os processos de gestão como sendo uma preocupação de todos, transversal a todas as áreas de missão*. E acrescenta que *é necessário continuar a aperfeiçoar o sistema de avaliação da qualidade de políticas, padrões e procedimentos para a garantia da qualidade dos cursos, investigação, projectos de extensão e prestação de serviços à comunidade e a sua articulação com vista a que a avaliação sistemática de todos os processos e resultados, quer se trate de avaliação dos cursos, quer de aprendizagens de estudantes, quer de desempenho de docentes e não docentes, para que este seja um instrumento efectivo de melhoria contínua de*

*qualidade, com utilidade, reconhecida por toda a comunidade educativa e com capacidade de apontar áreas que eventualmente necessitem que se introduzam outras medidas de racionalização.*

Para além destes, a criação e 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, bem como a definição das competências, das metodologias de monitorização e elaboração de manuais de procedimentos, criaram um conjunto de documentos orientadores que agora se sistematizam, possibilitando assim maior clareza e facilidade de controlo e dinamização da qualidade.

O presente manual da qualidade aborda e desenvolve, os seguintes aspetos:

1. A política institucional para a qualidade alicerçada na missão, visão e objetivos da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra, tais como definidos nos Estatutos da Escola e o plano para a qualidade baseado no plano estratégico 2009-2013, no plano de ação 2010-2014 e programa de ação 2014-2018;
2. Uma breve apresentação do modelo orgânico da Escola, da sua estrutura organizacional, competências dos órgãos de direção e gestão e natureza e áreas de intervenção dos serviços;
3. A organização do sistema interno de garantia da qualidade, nomeadamente no que se refere à organização do Conselho para a Qualidade e Avaliação, seu âmbito e objetivos, os níveis de responsabilidade no domínio específico da qualidade e da garantia da qualidade e formas de articulação com os órgãos de Governo e outros Órgão da Escola e com a gestão estratégica da instituição;
4. As metodologias de monitorização, avaliação e retroação para a melhoria contínua, discriminadas pelas diferentes áreas de análise associadas às vertentes da missão institucional - a investigação, o ensino e extensão à comunidade - e às áreas transversais de recursos humanos e materiais – serviços, bem como as formas de participação dos parceiros internos e externos no sistema de garantia de qualidade;
5. A produção e difusão de informação, em termos dos mecanismos de levantamento e tratamento da informação e da publicação de informação relevante para os parceiros externos;
6. A monitorização, avaliação e desenvolvimento contínuo do Sistema Interno de Garantia da Qualidade.

O presente manual procura ainda reflectir o trabalho de melhoria contínua ao nível dos processos de ensino aprendizagem fruto de diversas avaliações externas nacionais (ADISPOR e A3ES) e internacionais (EUA). Neste sentido, uma particular atenção é dada à estratégia para avaliação do ensino, ao processo de monitorização, avaliação e preparação de planos de melhoria, à identificação de boas práticas, sinalização e intervenção de situações de resultados menos satisfatórios e acompanhamento da implementação dos planos de correção e melhoria, descrevendo-se um ciclo completo de melhoria contínua, de acordo com os diferentes níveis de responsabilidade e descrito nos capítulos 3 e seguintes.

A atualização do manual da qualidade será realizada de forma sistemática, cabendo a coordenação desse processo ao Conselho para a Qualidade e Avaliação, em articulação com a Presidente da Escola, Presidente do Conselho Técnico – Científico, Presidente do Conselho Pedagógico, Provedor do Estudante Coordenadores das Unidade Científico-Pedagógicas e Diferenciadas.

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

Utilizar-se-á o seguinte quadro de registo de revisões:

Quadro 1 – Registo de revisões do Manual da Qualidade

Versão	Data	Resumo das alterações	Responsabilidade
MQ-1.0/2011	21/09/2011	Primeira versão	Aprovado por:
MQ-1.1/2012	13/12/2012	Primeira versão revista	Aprovado por:
MQ-1.2/2015	30/01/2015	Primeira versão, 2ª revisão	Aprovado por:

Este manual estará disponível para consulta, em acesso livre, no portal da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra e será difundido a toda a Comunidade Educativa.

## **1. POLÍTICA INSTITUCIONAL PARA A QUALIDADE**

A Escola ambiciona ser uma referência nacional e internacional no desenvolvimento da disciplina de enfermagem e, para tal, assume-se como instituição de ensino e investigação com plena autonomia científica, pedagógica e cultural. 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.

### **1.1- MISSÃO, VISÃO, OBJETIVOS E VALORES**

Os Estatutos da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra (ESEnC) definem-na como sendo herdeira da mais antiga formação em enfermagem em Portugal, sendo uma instituição pública de referência nacional e internacional, reconhecida pela sua qualidade e capacidade de inovação, com intervenção no sistema de saúde e na comunidade e como sendo *constituída por uma comunidade educativa comprometida com a formação humanista, científica, técnica e cultural, de profissionais socialmente reconhecidos; com a promoção de investigação acreditada, a difusão de conhecimentos e a prestação de serviços*” (Estatutos, 2008; Plano Estratégico 2009-2013: desenhar o futuro com todos).

O cumprimento da missão institucional norteia-se por referências internacionais e tem em conta a reflexão desenvolvida coletivamente pela comunidade educativa, no plano interno e sobre a envolvente externa, ao longo da definição do plano estratégico 2009-2013: desenhar o futuro com todos; as recomendações da equipa de peritos que procedeu à avaliação externa internacional da Escola, pela European University Association, os relatórios do Conselho para a Qualidade e Avaliação da Escola e particularmente o Programa de Acção 2014-2018, sufragado pelo Conselho Geral aquando da eleição da Presidente e o Programa Específico da ESEnC, estabelecido no âmbito do contrato de confiança. Para a definição da política institucional para a qualidade foram ainda consideradas as orientações internacionais para o ensino superior

contidas na Declaração de Lisboa da European University Association, as orientações da ENQA, para a garantia da qualidade no ensino superior, a Análise Comparativa dos Processos Europeus para a Avaliação e Certificação de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade, preparada para a A3ES, pelo Professor Sérgio Machado dos Santos, os Indicadores de Desempenho para Apoiar os Processos de Avaliação e Acreditação dos Cursos, do Gabinete de Estudos e Análise da A3ES e o documento Participação dos Estudantes na Avaliação das Instituições de Ensino Superior Portuguesas: um Contributo para a sua definição, da A3ES.

No cumprimento da sua missão, a ESEnfC assume que a investigação é central na vida da Escola sendo a marca diferenciadora da instituição. Enquanto instituição de ensino e de investigação contribui com conhecimento para o desenvolvimento da disciplina e da profissão, ao mesmo tempo que garante que a investigação que faz alimenta as diferentes áreas de missão, sustentando a diferença qualitativa dos cursos e serviços que a Escola oferece, particularmente dos Cursos de Mestrado nas diferentes áreas do conhecimento especializado em enfermagem.

A transformação da Escola numa instituição orientada para a investigação e para o ensino baseado na e pela investigação, implica a exigência de uma responsabilização crescente dos diferentes atores, para que garantam a articulação sistemática entre o ensino, a investigação, a inovação e prestação de serviços à comunidade, a sua internacionalização e a aferição dos programas e projetos por padrões internacionais.

O conjunto das atividades a desenvolver deve concorrer 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, sendo primeira na atracção de estudantes para os diferentes ciclos de formação;

- 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 consultadoria, 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 o 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 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 auto-responsabilidade, na organização sustentada dos processos e na visibilidade da ESEnfC na comunidade;
- nos processos de gestão, desenvolvimento, consolidação e parcerias.

## **Valores**

O enunciado dos valores de uma organização visa a adoção de uma cultura transversal, porque partilhada, capaz de potenciar a intervenção de cada um, no dia-a-dia para que, em conjunto, se atinja os desígnios de longo prazo definidos no âmbito de um plano de qualidade ambicioso (Caldeira, 2008). No âmbito da definição do plano estratégico a Comunidade Educativa discutiu e definiu um conjunto de valores - humanismo, cidadania, liberdade, excelência, cooperação e ética – como sendo aqueles que deverão orientar a ação coletiva e que serão utilizados como princípios para sustentarem a tomada de decisão e ação.

O enunciado destes valores implica que se respeitará, em qualquer caso, a dignidade da pessoa e a liberdade de pensamento; se fomentará e valorizará, a criatividade e a solidariedade na construção de uma instituição aprendente; se promoverá a liberdade de criação cultural, científica, técnica e artística, garantido a livre expressão e a pluralidade de ideias e opiniões; se orientará a acção segundo os princípios da solidariedade, democraticidade, transparência e participação; se promoverá a adoção de critérios de

alto nível de qualidade, a ação solidária e a inclusão em estreita ligação com a comunidade e que se respeitará as normas deontológicas da profissão e da investigação, na garantia dos direitos individuais e sociais.

## 1.2- POLÍTICA DE QUALIDADE

A ESEnfC assumiu como valor institucional o compromisso com a qualidade e excelência em todas as esferas de atividade e com a garantia da qualidade, pois acreditamos que a elevada qualidade científica e pedagógica e de todos os processos de gestão que desenvolvemos é a melhor garantia de sustentabilidade da ESEnfC. 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 actividade é transversal a todos os sectores e actividades da escola, tem vindo a reforçar um Sistema Interno de Garantia de Qualidade (SIGQ) que visa a melhoria contínua em todos os processos e actividades da Escola. A estratégia institucional para a qualidade assenta na missão, valores, visão e objetivos estratégicos, coletivamente desenhados no âmbito da construção do Plano Estratégico 2009-1013 – Desenhar o Futuro com Todos, desenvolve-se no Programa de Ação para o Quadriénio de ação 2014-2018 e operacionaliza-se em cada ano no Plano de Atividades: orientação estratégica, aprovados pelo Conselho Geral da Escola. Estes correspondem ao plano operacional para a concretização anual da missão e contêm o desdobramento dos objetivos estratégicos, em operacionais, a definição das metas a atingir, calendarização e forma preconizada de avaliação. A definição dos procedimentos e de formas de monitorização, que permitam avaliar o que fazemos e utilizar os resultados da avaliação para introduzir melhorias de forma contínua, retroalimentando os processos e a redação dos planos de atividades anual que permitem 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, e identificando pontos fortes, pontos fracos, áreas e oportunidades de melhoria, são estratégias complementares utilizadas pela instituição na sua política de qualidade. 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 auto-regulação e de autonomia e responsabilidade.

A sua implementação envolve a presidência, o conselho de gestão, o conselho técnico-científico e pedagógico, os docentes, os estudantes, os funcionários, os diplomados, as entidades empregadoras e outros ‘stakeholders’.

O Conselho para a Qualidade e Avaliação (CQA), que criámos de forma pioneira no ensino politécnico, ainda nos primeiros estatutos da ESEnfC, tem desenvolvido um trabalho importante neste domínio, que é de justiça reconhecer, pois tem contribuído e deve continuar a contribuir para a melhoria contínua de processos e resultados. A adesão voluntária a avaliação externa internacional, pela Associação das Universidades Europeias (EUA) e, mais recentemente, o processo de auditoria e certificação do seu SIGQ pela A3ES são outros exemplos concretos desta cultura.

Cabe ao Conselho para a Qualidade e Avaliação a promoção e controlo da qualidade e avaliação da ESEnfC e dos cursos. Na vertente da qualidade cabe ao conselho: a promoção de todas as iniciativas e medidas tendentes à adoção sistemática de uma política de qualidade e respetiva monitorização em todos os setores e áreas de atuação da ESEnfC, induzindo uma cultura e práticas institucionais nesse sentido e garantindo a sua efetiva e permanente concretização; propor a padronização de procedimentos, sempre que se justifique, no sentido da qualidade, devendo elaborar, após colhidos os dados pertinentes junto das instâncias competentes, manuais de procedimentos a utilizar a todos os níveis, depois de validados pelos órgãos com competência legal sobre a matéria (Estatutos, artigo 62º).

Na vertente da avaliação são confiadas ao conselho todas as missões que, nesse âmbito, se promovam internamente, cabendo-lhe desenvolver ações de auditoria interna às estruturas funcionais da ESEnfC. O conselho deve produzir anualmente relatórios das suas actividades, incluindo os relatórios de autoavaliação da ESEnfC e dos cursos. Disponibilizar na página da escola, obrigatoriamente, os relatórios de autoavaliação e de avaliação externa da instituição, bem como dos seus ciclos de estudos. O conselho rege-se por regulamento interno próprio (Estatutos, artigo 62º).

A continuação da cultura de submissão da Escola a avaliação externa, nacional e internacional é, em nosso entender, também de continuar como forma de garantirmos o reconhecimento por todos, de forma incontestável, de que somos o que queremos ser, isto é que “a Escola Superior de Enfermagem de Coimbra, herdeira da mais antiga formação em enfermagem em Portugal, é uma instituição pública de referência nacional e internacional, reconhecida pela sua qualidade, pela sua capacidade de inovação e pela intervenção no sistema de saúde e na comunidade”.

A política de garantia qualidade assenta no envolvimento de toda a comunidade educativa através da participação aos diferentes níveis, desde a emissão de opinião, ao desenho de medidas de melhoria e à monitorização da sua implementação. Garante que a oferta formativa se encontra ajustada às exigências do mercado de trabalho e aos novos desafios sociais, através da qualificação dos colaboradores (docente e não docentes), da ligação do ensino à investigação e da prestação de serviços especializados à comunidade. Prevê a existência de procedimentos devidamente documentados, bem como a definição de estratégias e metodologias de acompanhamento e monitorização, metas, calendarização e níveis de responsabilidade.

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 projectos de investigação são avaliados por peritos externos e pela comissão científica da unidade de investigação e a articulação destes com os projectos de ensino é apreciada pelo CTC e UCPs. 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.

## **2. ESTRUTURA ORGÂNICA DA ESCOLA**

A ESEnfC adota, ao nível técnico-científico e pedagógico, um modelo de gestão matricial entre projetos e unidades científico-pedagógicas. Os projetos são atividades de ensino, de investigação e serviços especializados, enquanto as unidades científico-pedagógicas são núcleos de recursos humanos, organizados por áreas clínicas do conhecimento em enfermagem e propiciadores do desenvolvimento dos projetos. A sua estrutura interna é composta por órgãos de governo, outros órgãos, unidades científico-pedagógicas, unidades diferenciadas e estruturas de apoio e serviços.

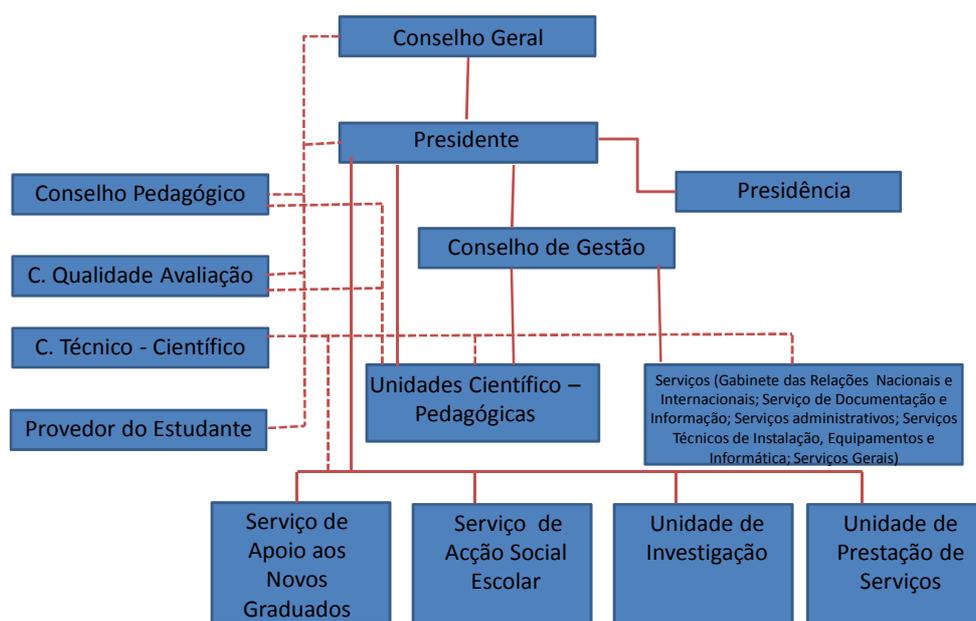


Figura 1. Organograma da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra

## 2.1. ÓRGÃOS DE GOVERNO DA INSTITUIÇÃO

Conselho geral, Presidente e Conselho de gestão constituem os órgãos de governo da ESEnfC.

### **Conselho Geral**

O Conselho Geral é um órgão colegial máximo de governo, cabendo-lhe a decisão estratégica da ESEnfC. Compete ao Conselho Geral:

Compete ao Conselho Geral:

- Eleger o presidente e provar o seu regulamento de funcionamento;
- Aprovar as alterações dos estatutos, nos termos dos nºs 2 e 4 do artigo 68º da Lei 62/2007, de 10 de Setembro;
- Organizar o procedimento de eleição e eleger o presidente da escola, nos termos da lei, dos estatutos e do regulamento;
- Apreciar os atos do presidente da escola e do conselho de gestão;
- Propor as iniciativas que considere necessárias ao bom funcionamento da instituição;
- Desempenhar as demais funções previstas na lei ou nos estatutos.

Compete ao conselho geral, sob proposta do presidente da escola:

- g) Aprovar os planos estratégicos de médio prazo e o plano de ação para o quadriénio do mandato do presidente da escola;
- h) Aprovar as linhas gerais de orientação da instituição no plano científico, pedagógico, financeiro e patrimonial;
- i) Criar, transformar ou extinguir unidades orgânicas;
- j) Aprovar o regulamento aplicável ao processo de eleição do/a presidente da escola;
- l) Aprovar, por maioria absoluta dos membros em efetividade de funções, a participação da escola em consórcios criados por iniciativa dos seus membros, nos termos do nº1 do artigo 17º da Lei 62/2007, de 10 de Setembro;
- m) Aprovar os planos anuais de atividades e apreciar o relatório anual das actividades da instituição;
- n) Aprovar a proposta de orçamento;
- o) Aprovar as contas anuais consolidadas, acompanhadas do parecer do fiscal único;
- p) Fixar as propinas devidas pelos estudantes;
- q) Propor ou autorizar, conforme disposto na lei, a aquisição ou alienação de património imobiliário da instituição, bem como as operações de crédito;
- r) Apreciar e aprovar, por maioria de dois terços dos membros em efetividade de funções, a proposta de requerimento da transformação da ESEnfC em instituição de ensino superior público de natureza fundacional;
- s) Aprovar o regulamento interno de aplicação do estatuto disciplinar dos/as estudantes;
- t) Pronunciar-se, a título consultivo, sobre os restantes assuntos que lhe forem apresentados pelo/a Presidente da Escola.

### **Presidente da Escola**

O Presidente é o órgão da superior de governo e de representação externa da instituição. É ao presidente que cabe a condução da política da Escola e presidir ao Conselho de Gestão. Compete-lhe ainda elaborar as seguintes propostas:

- i)* Plano estratégico de médio prazo e plano de ação para o quadriénio do seu mandato;
- ii)* Linhas gerais de orientação da instituição no plano científico e pedagógico;
- iii)* Plano e relatório anuais de atividades;

- iv) Orçamento e contas anuais consolidadas, acompanhadas do parecer do fiscal único;
  - v) Aquisição ou alienação de património imobiliário da instituição, e de operações de crédito;
  - vi) Criação, transformação ou extinção de unidades orgânicas;
  - vii) Propinas devidas pelos estudantes;
- b) Aprovar a criação, suspensão e extinção de cursos;
  - c) Aprovar os valores máximos de novas admissões e de inscrições em cada ciclo de estudos;
  - d) Superintender na gestão académica, decidindo, designadamente, quanto à abertura de concursos, à nomeação e contratação de pessoal, a qualquer título, à designação dos júris de concursos e de provas académicas e ao sistema e regulamentos de avaliação de docentes e discentes;
  - e) Orientar e superintender na gestão administrativa e financeira da instituição, assegurando a eficiência no emprego dos seus meios e recursos;
  - f) Atribuir apoios aos estudantes no quadro da acção social escolar, nos termos da lei;
  - g) Aprovar a concessão de títulos ou distinções honoríficas;
  - h) Instituir prémios escolares;
  - i) Nomear e exonerar, nos termos dos estatutos o coordenador e vice-coordenador das unidades e projetos;
  - j) Nomear e exonerar, nos termos da lei e dos estatutos, o administrador da ESEnfC e os dirigentes dos serviços da instituição;
  - k) Exercer o poder disciplinar, em conformidade com o disposto na lei e nos presentes estatutos;
  - l) Assegurar o cumprimento das deliberações tomadas pelos órgãos colegiais da instituição;
  - m) Aprovar os regulamentos previstos na lei e nos estatutos da ESEnfC;
  - n) Velar pela observância das leis, dos estatutos e dos regulamentos;
  - o) Propor as iniciativas que considere necessárias ao bom funcionamento da instituição;
  - p) Desempenhar as demais funções previstas na lei e nos estatutos;
  - q) Comunicar ao ministro da tutela todos os dados necessários ao exercício desta, designadamente os planos e orçamentos e os relatórios de atividades e contas;

r) Tomar as medidas necessárias à garantia da qualidade do ensino e da investigação na instituição;

s) Apresentar a proposta de regulamento interno de aplicação do estatuto disciplinar dos estudantes ao conselho geral;

t) Representar a instituição em juízo ou fora dele.

2 - Cabem ainda ao presidente todas as competências que por lei ou pelos estatutos não sejam atribuídas a outros órgãos da instituição.

### **Conselho de Gestão**

O Conselho de Gestão é um órgão colegial a quem compete conduzir a política administrativa, patrimonial e financeira da instituição, bem como a gestão dos recursos humanos, sendo-lhe aplicável a legislação em vigor para os organismos públicos dotados de autonomia administrativa. Compete, ainda, ao conselho de gestão fixar as taxas e emolumentos. O conselho de gestão pode, em geral, delegar nos presidentes dos conselhos técnico-científico e pedagógico e nos coordenadores dos serviços as competências que considere adequadas e necessárias a uma gestão mais eficiente.

### **2.2- OUTROS ÓRGÃOS DA ESENFEC**

São ainda órgãos da Escola o Conselho técnico-científico, o Conselho pedagógico, o Conselho para a qualidade e avaliação e o Provedor do estudante.

### **Conselho Técnico-Científico**

Compete ao conselho técnico-científico:

a) Elaborar o seu regulamento;

b) Apreciar o plano de atividades científicas da escola;

c) Pronunciar-se sobre a criação, transformação ou extinção de unidades científico-pedagógicas da escola;

d) Deliberar sobre a distribuição do serviço docente, sujeitando-a a homologação do presidente da escola;

e) Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudos e aprovar os planos de estudos e programas ministrados;

f) Dar parecer sobre o regulamento de frequência e avaliação;

g) Aprovar o regime de transição, precedências e prescrições no quadro da legislação em vigor;

- h) Dar parecer sobre a aquisição de equipamento científico, técnico e bibliográfico;
- i) Propor ou pronunciar-se sobre a concessão de títulos ou distinções honoríficas;
- j) Propor ou pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares;
- k) Propor ou pronunciar-se sobre a realização de acordos e de parcerias internacionais e outros acordos, convénios e protocolos de cooperação com outras instituições, no âmbito científico;
- l) Propor a composição dos júris de provas e concursos académicos;
- m) Praticar os outros actos previstos na lei relativos à carreira docente e de investigação e recrutamento de pessoal docente e de investigação;
- n) Dar parecer sobre os planos de formação do pessoal docente;
- o) Dar parecer sobre os regulamentos e os planos de ação das unidades científico-pedagógicas;
- p) Decidir sobre equivalência e reconhecimento de graus, diplomas, certificados, cursos e componentes de cursos;
- q) Dar parecer sobre o calendário escolar;
- r) Elaborar os respetivos planos e relatório de atividades;
- s) Desempenhar as demais funções que lhe sejam atribuídas pela lei ou pelos estatutos da ESEnfC.

2 - Os membros do conselho técnico-científico não podem pronunciar-se sobre assuntos referentes a:

- a) Actos relacionados com a carreira de docentes com categoria superior à sua;
- b) Concursos ou provas em relação aos quais reúnam as condições para serem opositores.

### **Conselho Pedagógico**

Compete ao conselho pedagógico:

- a) Pronunciar-se sobre as orientações pedagógicas e os métodos de ensino e avaliação;
- b) Propor ao conselho para a qualidade e avaliação a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da escola e participar na sua análise e divulgação, em articulação com o mesmo;
- c) Promover a avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos estudantes, e a sua análise e divulgação, em articulação com o conselho para a qualidade e avaliação;

- d) Apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas, e propor as providências necessárias;
- e) Elaborar e aprovar o regulamento de frequência e avaliação;
- f) Pronunciar-se sobre o regime de precedências e prescrições, no quadro da legislação em vigor;
- g) Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudos e sobre os planos dos ciclos de estudos ministrados;
- h) Pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares;
- i) Pronunciar-se sobre o calendário letivo e sobre os mapas de exame;
- j) Propor a aquisição de material didático e bibliográfico;
- k) Coordenar os recursos educativos da escola (auditórios, laboratórios, reprografia, audiovisuais, entre outros);
- l) Organizar, em colaboração com os restantes órgãos da ESEnfC, conferências, seminários e outras atividades de interesse científico-pedagógico;
- m) Promover a realização de novas experiências pedagógicas e propor ações tendentes à melhoria do ensino;
- n) Avaliar o sucesso e insucesso escolares, propondo as medidas corretivas que entender necessárias;
- o) Promover ações de formação pedagógica;
- p) Assegurar, em consonância com os outros órgãos da ESEnfC, a ligação dos cursos com o meio profissional e social;
- q) Fazer propostas relativas ao funcionamento do centro de documentação;
- r) Pronunciar-se sobre qualquer outro assunto de carácter pedagógico ou com implicações pedagógicas.

### **Conselho para a Qualidade e Avaliação**

O CQA foi criado em 2006, conforme os primeiros Estatutos da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra (Despacho Normativo 20 /2006) como Órgão de Gestão da Escola (artigos 15.º). Foi, à data, uma estrutura inovadora, ao nível dos Órgãos de Gestão das instituições do Ensino Superior Politécnico em Portugal. 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 factor distintivo, com enfoque na satisfação dos clientes e na melhoria contínua dos processos e serviços.

O conselho é constituído por quatro professores, um funcionário não docente e dois discentes e um perito em avaliação, todos nomeados pelo Conselho Geral sob proposta da Presidente da Escola, ouvidos o Conselho Técnico-Científico, o Conselho Pedagógico e a Associação de Estudantes. O coordenador do conselho é designado de entre os professores, sob proposta do presidente da escola, e não pode presidir a órgãos de governo, coordenar projetos de ensino e unidades científico-pedagógicas, nem pertencer a outros órgãos de governo da ESEnfC. O mandato do conselho é de quatro anos, à exceção do mandato dos discentes que tem a duração de dois anos. O conselho pode contar com o apoio de outros peritos em avaliação e/ou qualidade, tendo atualmente a integrá-lo um perito da Universidade do Minho, e dispõe de apoio técnico e de secretariado necessário à realização das suas tarefas (Estatutos, artigo 61º). Nesta conformidade integra o Gabinete de Auditoria e Controlo Interno e a Comissão de Monitorização do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

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 auto-regulação e de autonomia e responsabilidade. Cabe ao Conselho coordenar e implementar todos os processos relacionados com a garantia da qualidade.

O CQA assume o processo de avaliação com a convicção de que uma avaliação séria e independente contribui para a auto-reflexão 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 aspectos 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).

### **Provedor do Estudante**

O provedor desenvolve a sua acção em articulação com a associação de estudantes e com os órgãos e serviços da escola, designadamente com o conselho pedagógico.

- Compete em especial ao provedor:
  - a) Apreciar queixas e reclamações dos estudantes e caso considere que a razão lhes assiste, proferir as recomendações pertinentes aos órgãos competentes para as atender;
  - b) Fazer recomendações genéricas tendo em vista acautelar os interesses dos estudantes, nomeadamente no domínio da atividade pedagógica e da ação social escolar;
  - c) Promover a realização de atividades verificando a eficiência dos serviços destinados aos estudantes.
- Em geral, o provedor desenvolve actividades e iniciativas que julgue adequadas ao bom desempenho do mandato.
- As recomendações devem ser implementadas por parte dos órgãos e serviços da escola que delas sejam destinatários, devendo a recusa da sua implementação ser devidamente fundamentada e dela dado conhecimento ao presidente da escola e ao provedor.

### **2.3- UNIDADES CIENTÍFICO-PEDAGÓGICAS**

As Unidades Científico-Pedagógicas (UCPs) visam a prossecução da missão e finalidades da ESEnfC, competindo-lhes, em articulação com o presidente da escola e o conselho técnico-científico, a coordenação operacional, científica, pedagógica e de investigação, bem como 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.

### **Coordenação das unidades científico-pedagógicas**

Compete ao coordenador da UCP:

- a) Representar a UCP;
- b) Submeter anualmente à Presidente até 31 de Agosto o Plano de Atividades para o ano seguinte e até 31 de Janeiro o Relatório de Atividades do ano anterior;
- c) Liderar o projeto de desenvolvimento da UCP, bem como dos professores a ela alocados;
- d) Coordenar a preparação da proposta de distribuição do trabalho docente a submeter ao CTC;
- e) Garantir a articulação do trabalho da UCP com a UICISA-E;
- f) Submeter ao CTC as propostas de contratação de professores convidados, professores visitantes, assistentes convidados para práticas pedagógicas e ensino clínico elaboradas nos termos dos respetivos regulamentos de contratação;
- g) Supervisionar a atividade pedagógica, científica e técnica dos professores da respetiva unidade científico-pedagógica;
- h) Convocar e dirigir as reuniões com os professores da respetiva UCP;
- i) Colaborar com os Coordenadores de Cursos cuja coordenação saia preferencialmente da sua UCP;
- j) Pronunciar-se quando solicitado pela presidente sobre todos os assuntos relacionados com os docentes da UCP que coordena, ou projetos e atividades em que estes participam;
- k) Assegurar o expediente da UCP.

#### **2.4- UNIDADES DIFERENCIADAS**

As unidades diferenciadas – serviço de ação social escolar, serviço de apoio aos novos graduados, unidade de investigação em ciências da saúde: enfermagem e unidade de prestação de serviços à comunidade e coordenação das atividades de extensão na comunidade - prosseguem objetivos específicos e concorrem para a missão e finalidades da ESEnfC.

#### **Serviço de Ação Social Escolar**

O serviço de ação social integra unidades dirigidas à prestação de serviços diversificados aos discentes, docentes e funcionários da escola, de molde a propiciar-lhes as melhores condições de desempenho das respectivas missões, entre outros a residência, os serviços de saúde, e de apoio psicopedagógico ao estudante, as cantinas, as cafetarias, as reprografias, bolsas de estudo, e concessão de empréstimos. Estes serviços desenvolvem a sua atividade nas áreas da promoção da saúde e bem-estar da comunidade educativa, serviços sociais, culturais e desportivos.

De acordo com a política de garantia da qualidade da ESEnfC e em articulação com o Sistema Interno de Garantia da Qualidade, são definidos anualmente objetivos da qualidade do serviço de Ação Social, os quais são descritos e planeados em documento próprio de forma a garantir a sua avaliação objetiva. Para cada processo, encontram-se ainda definidos, indicadores, os quais se assumem como objetivos da qualidade específicos/operacionais de cada processo. De acordo com as avaliações apresenta-se ainda um plano de melhorias, revisto no mínimo anualmente (Manual do SASE, 2014 e ficha de processo).

O serviço de ação social depende directamente da Presidente e integra técnicos superiores especializados nas diferentes áreas.

### **Serviço de Apoio aos Novos Graduados**

O serviço de apoio a novos graduados tem como finalidade apoiar a participação dos estudantes na vida activa, a inserção dos seus graduados no mundo do trabalho e promover a ligação da ESEnfC aos antigos estudantes.

No sentido de integrar a estratégia institucional baseada no compromisso com a política da qualidade, dispõe de um manual de procedimentos do Serviço de Apoio aos Novos Graduados (SANG) em que se identifica as atividades, metodologias, articulações,, intervenientes, recursos e indicadores utilizados no âmbito das suas atribuições e traduz o previsto no Programa de Ação 2014-2018 da ESEnfC.

### **Unidade de Investigação em Ciências da Saúde: enfermagem**

A Unidade de Investigação em Ciências da Saúde: enfermagem (UICISA-E) [HESC-Centro-Coimbra-742], acolhida pela Escola Superior de Enfermagem de Coimbra

(ESEnfC), avaliada e financiada pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia, tem por missão desenvolver a investigação científica em ciências da saúde, particularmente em enfermagem e educação, bem como a coordenação da investigação produzida na escola. A UICISA:E conta com uma equipa de investigadores doutorados e membros colaboradores Doutorados, Doutorandos, Mestres e Licenciados. De acordo com os seus estatutos, é estruturada em três grupos de investigação de forma a evitar a fragmentação e desenvolver diferentes áreas da enfermagem científica ao nível da formação, da prática clínica e da gestão: Formação de Profissionais de Saúde e Educação para a Saúde; Bem-estar, Saúde; e Doença e Sistemas de Saúde e Organizações. Estes três grupos de investigação organizam-se em torno de objetivos pertinentes e desenvolvem projetos estruturantes os quais estabelecem redes de estudos associados.

O funcionamento da Unidade é regulado por diferentes órgãos que têm a sua constituição e competências descritas nos estatutos: Coordenador Científico, que assegura a liderança científica da Unidade, é designado pelo Presidente da Escola, de entre os investigadores da Unidade com Doutoramento, ouvido o Conselho Científico da Unidade; o Conselho Científico, que aprova as regras de funcionamento e as orientações estratégicas para o desenvolvimento da unidade; a Comissão Administrativa à qual o presidente da instituição de acolhimento pertence e que prevê a gestão económica e financeira da Unidade e o Conselho Consultivo Externo composto por investigadores externos, cuja missão é analisar o funcionamento da unidade, emitindo pareceres sobre os planos e relatórios anuais da FCT.

A Unidade tem o seu próprio espaço e recursos, na Escola Superior de Enfermagem de Coimbra, Pólo C, sito à Rua José Alberto dos Reis (1º andar), bem como um técnico superior permanente responsável pela execução técnica e administrativa da Unidade. Todas as disposições legais, o funcionamento interno, as regras estão descritas no "Guia do Investigador" e plasmadas no mapa de processos da UICISA:E.

### **Coordenação da UICISA-E**

Cabe ao Coordenador da Unidade de Investigação:

- a) Representar a unidade de investigação perante os demais órgãos da escola e perante o exterior;
- b) Nomear um vice-coordenador que o coadjuvará no exercício das suas funções;
- c) Exercer em permanência funções de administração corrente;
- d) Fazer aprovar os regulamentos necessários ao funcionamento da unidade;

- e) Executar as deliberações do conselho científico e administrativo da unidade quando vinculativas;
- f) Elaborar e submeter à aprovação do presidente da escola, o plano de atividades da unidade de investigação que deverá incluir a estimativa do orçamento necessário para o implementar, bem como elaborar o respetivo relatório de atividades;
- g) Exercer as funções que lhe sejam delegadas pelo presidente ou demais órgãos da escola;
- h) Exercer as demais funções previstas na lei ou nos estatutos.

### **Unidade de prestação de serviços à comunidade e coordenação das atividades de extensão na comunidade**

A unidade de prestação de serviços à comunidade e coordenação das atividades de extensão na comunidade tem como finalidade coordenar os projetos de prestação de serviços, em articulação com o presidente da escola e os coordenadores das unidades científico-pedagógicas. As suas actividades principais são a prestação de serviços de saúde e de educação à comunidade, quando na comunidade não existem recursos ou conhecimento suficiente para o seu desenvolvimento, o desenvolvimento de serviços de consultoria e de assessoria nas áreas de peritagem da escola e dos seus funcionários e a cooperação com outras instituições, principalmente públicas ou sem fins lucrativos. O seu funcionamento é explicitado no seu regulamento interno e manual de procedimentos. O coordenador da unidade é nomeado pelo presidente de entre os professores que coordenam projetos afectos à unidade. A este compete elaborar e submeter à aprovação do presidente da escola, o plano de atividades da unidade que deverá incluir a estimativa do orçamento necessário para o implementar, bem como elaborar o respetivo relatório de atividades.

### **Coordenação de outras Unidades Diferenciadas, projectos e grupos de trabalho**

Para além das funções descritas em regulamento próprio e definidas nos estatutos da ESEnfC, bem como de outras que lhes possam ser atribuídas no despacho de criação do projeto / grupos de trabalho, compete em geral aos coordenadores de projetos ou grupos de trabalho:

- a) Representar o respetivo projeto/grupo de trabalho;
- b) Assegurar o expediente do projeto/grupo de trabalho;
- c) Liderar o desenvolvimento dos trabalhos e monitorizar a sua evolução;

- d) Apresentar o plano e relatório de atividades, anualmente, se outra periodicidade não estiver afixada, à presidente;
- e) Convocar e dirigir as reuniões com os docentes que integram o respetivo projeto/grupo de trabalho.

## 2.5- ESTRUTURAS DE APOIO E SERVIÇOS

São estruturas de apoio e serviços da ESEnfC, os seguintes:

- a) Centro de documentação e informação;
- b) Gabinete de relações nacionais e internacionais;
- c) Serviços administrativos;
- d) Serviços técnicos de instalação, equipamento e informática;
- e) Serviços gerais.

### **Centro de documentação e informação**

O centro de documentação é uma unidade funcional de apoio, ao qual compete a recolha, tratamento e difusão de documentação científica, técnica e pedagógica relacionada com as atividades da ESEnfC e a cooperação com serviços e instituições afins. O centro de documentação integra as bibliotecas do Pólo A e B.

O centro de documentação é coordenado por um professor designado para o efeito pela presidente, ouvido o conselho técnico-científico rege-se por Regulamento próprio, aprovado pela presidente, que inclui o Guia do Utilizador do Serviço, Regulamento de Empréstimo Domiciliário e Regulamento de Empréstimo Interbibliotecas. O centro de documentação depende diretamente do conselho de gestão.

### **Gabinete de Relações Nacionais e Internacionais**

O gabinete é composto por um professor de cada unidade científico-pedagógica, designado pelo conselho de gestão, ouvidos os docentes das unidades.

O coordenador do gabinete das relações nacionais e internacionais será designado pelo presidente da escola, de entre os professores que o compõem.

O gabinete de relações nacionais e internacionais desenvolve a sua ação nas questões respeitantes às relações da ESEnfC com a comunidade nacional e internacional, no âmbito dos programas de cooperação com instituições de ensino e/ou de saúde e com a finalidade do desenvolvimento de atividades de ensino,

investigação ou culturais. Sendo a internacionalização um objectivo estratégico da instituição, que se cruza com os processos de Ensino/Formação e de Investigação, o GRNI possui um manual de procedimentos que explicita as formas de articulação com os outros sectores. O Gabinete funciona na dependência direta do conselho de gestão.

### **Serviços Administrativos**

Os serviços administrativos desenvolvem a sua atividade nos domínios dos serviços académicos, secretaria científico-pedagógica, recursos humanos, contabilidade e tesouraria, aprovisionamento e património, secretariados, expediente e arquivo. Os serviços administrativos dependem do conselho de gestão. Os Serviços Administrativos possuem Manual de Procedimentos próprio, que contém a forma de organização, atribuições e responsabilidade e formas de controlo interno.

### **Serviços técnicos de instalação, equipamento e informática**

A ESEnfC dispõe de serviços técnicos de instalação, equipamento e informática, que desenvolvem a sua ação nos domínios da reparação, manutenção, conservação e operacionalidade das instalações e dos equipamentos, e apoiam, com os meios que lhe são próprios, a escola. Possui manual de procedimentos e mapa de processos (anexo). Os serviços técnicos de instalação, equipamento e informática funcionam na dependência directa do conselho de gestão.

### **Serviços gerais**

A ESEnfC dispõe de serviços gerais, que desenvolvem a sua ação nos domínios de apoio aos órgãos de governo, e às unidades científico-pedagógicas, e de serviços de vigilância das instalações, de equipamento, de receção, de comunicação, de transportes, e de tratamento de roupas. Os serviços gerais funcionam na dependência direta do conselho de gestão. Mapa de processos em anexo.

### **Comissões de Formação**

A Área da Gestão da Formação está organizada por comissões: Comissão de formação docente e Comissão de formação não docente, que reportam à presidente. Cabe a estas comissões fazer o levantamento das necessidades de formação, elaborar os planos

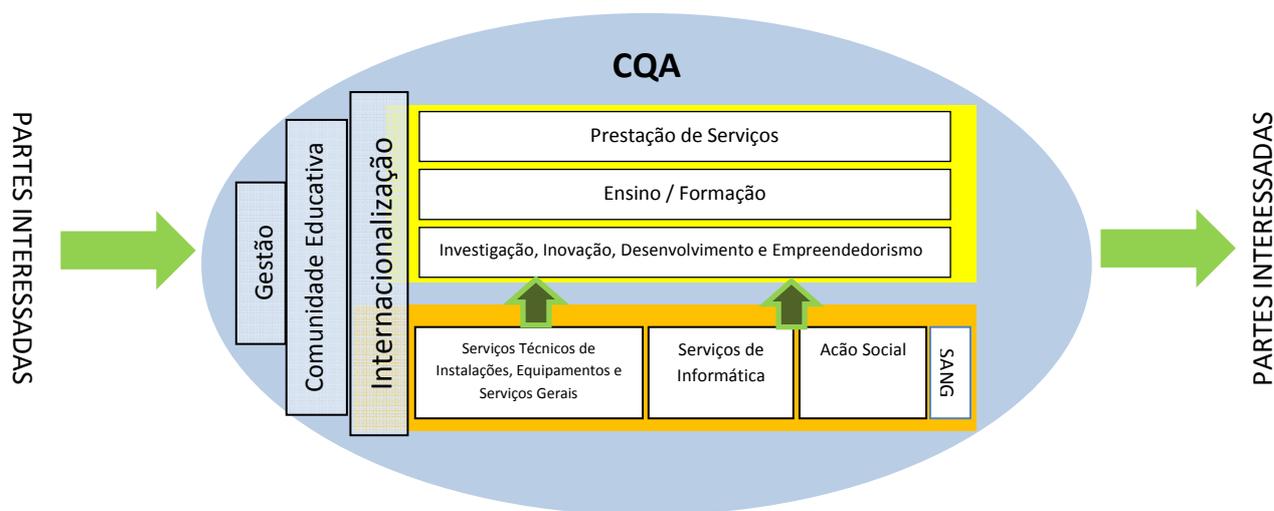
anuais de formação, acompanhar a sua implementação e elaborar os respetivos relatórios.

### 3. SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE

O Sistema Interno da Garantia da Qualidade, coordenado pelo Conselho para a Qualidade e Avaliação e da responsabilidade máxima da Presidente, relaciona todos os órgãos e serviços e seus atores no cumprimento da política de qualidade. Os documentos “Plano estratégico 2009-2013”, “Plano de ação 2014-2018” e os “Planos de Atividades” anuais, já referidos, constituem o referencial orientador para a garantia da qualidade na ESEnfC.

#### Mapa de Processos

No sentido de promover uma maior transparência e articulação nas actividades 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 subjacente.



Os processos nucleares de “Investigação, Inovação, Desenvolvimento e Empreendedorismo”, “Ensino/Formação” e “Prestação de Serviços e de Extensão” correspondem às áreas de missão da Escola e, criando valor para os seus clientes, são a sua razão de existência. Os processos de apoio suportam os processos nucleares e concorrem para o bom funcionamento institucional. O processo nuclear de “Ensino/Formação” engloba a “Organização de processos administrativos de candidatura, progressão e saída dos estudantes”, a “Gestão científica e pedagógica dos cursos”, a “Criação, revisão e extinção de ofertas formativas” e a “Cooperação”; o processo nuclear de “Investigação, Inovação, Desenvolvimento e Empreendedorismo”

engloba a “Produção de conhecimento”, a “Formação de investigadores”, a “Síntese da ciência”, a “Inovação e implementação” e a “Divulgação”; o processo nuclear “Prestação de serviços e de extensão” engloba os “Serviços de saúde e educação à comunidade”, a “Consultoria e assessoria” e a “Cooperação”. Estes processos nucleares dão origem aos seis eixos estratégicos de desenvolvimento da Escola (Plano estratégico, 2009): Formação; Investigação, Desenvolvimento e Inovação; Prestação de serviços à comunidade; Internacionalização e cooperação; Comunidade educativa; e Direção, Gestão, Desenvolvimento e Consolidação.

O eixo estratégico Direção, Gestão, Desenvolvimento, Consolidação e Comunicação tem como objetivos “Desenvolver um sistema de direcção estratégica que optimize os recursos e mobilize a instituição” e “Implementar um sistema de gestão de pessoas que as coloque no centro da decisão” e é transversal a todos os processos e actividades da Escola. Neste eixo são identificadas os seguintes processos principais: a gestão estratégica, o planeamento e avaliação de actividades, e o plano para a qualidade.

A gestão estratégica é desenvolvida de acordo com um programa de acção quadrienal o qual é concretizado em planos e relatórios de actividades anuais, que são submetidos a aprovação pelo CG. O desenvolvimento da qualidade é uma das preocupações centrais da gestão. A coordenação dos processos de controlo da qualidade é da responsabilidade do CQA que elabora relatórios e recomendações apresentadas à Comissão de Acompanhamento da Política de Qualidade, constituindo-se estes em órgãos fundamentais de apoio à Presidente.

A Internacionalização e Cooperação é um eixo essencial para a concretização da visão da Escola como um pólo de divulgação e produção de conhecimento e de reconhecimento nacional e internacional. O desenvolvimento de actividades neste âmbito inscreve-se nos três processos nucleares da Escola: ensino/formação; investigação/inação; e prestação de serviços à comunidade. Ao Gabinete de Relações Nacionais e Internacionais (GRNI), directamente dependente da Presidente, compete a gestão dos programas de mobilidade de estudantes, docentes e outro pessoal bem como o desenvolvimento de acções relacionadas com as relações da ESEnfC com a comunidade nacional e internacional, no âmbito dos programas de cooperação com instituições de ensino e ou de saúde e com a finalidade do desenvolvimento de actividades de ensino, investigação ou culturais. A articulação do GRNI com a UICISA:E encontra-se documentada em procedimento específico.

Por último, o eixo comunidade educativa, cujo objectivo estratégico é “Promover a formação global e a realização pessoal e profissional da comunidade educativa” prevê uma cultura de participação sistemática na vida da Escola (Plano estratégico) e enriquece-se com as actividades planeadas de qualificação e enriquecimento cultural, de exercício da cidadania e desenvolvimento pessoal. Nesta perspectiva, para além do contributo integrado de todos os serviços, destaca-se a actividade desenvolvida pelo Serviço de Ação Social Escolar (SASE) e pelo Serviço de Apoio aos Novos Graduados (SANG). O SASE tem por missão a prestação de serviços diversificados aos estudantes, docentes e funcionários da Escola de modo a propiciar-lhes as melhores condições de desempenho das respetivas missões, visando a promoção da saúde e bem-estar da comunidade educativa e por sua vez o SANG tem por missão dinamizar atividades direcionadas aos estudantes e aos antigos alunos/novos graduados com o propósito de apoiar a participação dos estudantes na vida ativa, apoiar a inserção dos diplomados no mundo do trabalho, recolher informação sobre os seus percursos profissionais, apoiar iniciativas empreendedoras e promover a ligação da ESEnfC aos antigos estudantes através da criação da rede *Alumni*. Ambos possuem manual de procedimentos em articulação com o SIGQ. Sendo o seu capital humano o bem mais precioso da Instituição a este dedica-se especial atenção não só nos planos de desenvolvimento como no desenvolvimento de estratégias para a participação da tomada de decisão e processos de melhoria contínua.

Considerando a complexidade do sistema importa definir as responsabilidades de cada um dos intervenientes e a forma como estes se articulam para a finalidade da garantia da qualidade.

### **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 actividades, para todas as estruturas e intervenientes nos processos e actividades 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 pela 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 actividades, 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.

A coordenação estratégica do sistema interno da garantia da qualidade é da responsabilidade do CQA ao qual compete a promoção e controlo da qualidade e avaliação tanto da escola como dos cursos. Para a promoção e controlo da qualidade o CQA relaciona-se com todos os órgãos e estruturas da escola e desenvolve ações de recolha de informação, de auditoria e de proposição de procedimentos e demais medidas com vista à concretização de uma política de qualidade.

O acompanhamento da execução da política da qualidade da ESEnfC é realizado por um grupo constituído pela Presidente da Escola, Vice-presidentes, Presidente da CQA, Presidente do CTC, Presidente do CP, Provedor do Estudante, Coordenadores das unidades diferenciadas e Presidente da Associação dos Estudantes. Cabe a este grupo apreciar os relatórios de auto-avaliação 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 actividades anual.

O CQA na sua coordenação do Sistema Interno de Garantia da Qualidade relaciona-se diretamente com os coordenadores/responsáveis dos serviços/unidades de ensino, diferenciadas e de apoio. Nas unidades de ensino englobam-se as Unidades Científico-Pedagógicas e as diferentes Comissões de Curso; as Unidades Diferenciadas englobam a ação social escolar, o apoio aos novos licenciados, a Unidade de Investigação, Unidade de prestação de serviços e coordenação das atividades de extensão à comunidade e outras Unidades diferenciadas de projeto e de grupos de trabalho; as Estruturas e Serviços de Apoio incluem, o centro de documentação e informação, o gabinete de relações nacionais e internacionais, os serviços administrativos, os serviços técnicos de instalação, equipamento e informática e os serviços gerais.

A articulação entre os processos nucleares e os eixos estratégicos de desenvolvimento da Escola pode ser representado de acordo com o quadro seguinte.

**Quadro 1. Articulação entre os processos nucleares e os eixos estratégicos de desenvolvimento**

Eixos de desenvolvimento estratégico	Responsável	Processos Nucleares	Descrição	A quem reporta	Monitorização da qualidade
Direção, Gestão, Desenvolvimento, Consolidação e Comunicação	Presidente	Gestão	Gestão estratégica: plano estratégico quadrienal, plano de actividades anual, plano para a qualidade	Conselho Geral	CQA
Formação	Presidente CTC	Ensino/	Gestão académica	Presidente	

		Formação	Gestão científica e pedagógica dos cursos Criação, reestruturação e extinção de cursos e unidades curriculares Cooperação		
Investigação, Desenvolvimento e Inovação	Coordenador da UICISA:E	Investigação, Inovação, Desenvolvimento e Empreendedorismo	Produção conhecimento Formação de investigadores Síntese da Ciência Inovação e implementação Divulgação	Presidente	
Prestação de Serviços à Comunidade	Vice-presidente	Prestação de serviços	Serviços de Saúde e Educação à comunidade Consultoria e Assessoria Cooperação	Presidente	
Internacionalização e Cooperação	Coordenador GRNI	Ensino/Formação Investigação, Inovação, Desenvolvimento e Empreendedorismo Prestação de serviços	Mobilidade Relações nacionais e internacionais	Presidente	
Comunidade Educativa	Vice-presidente	Gestão Ensino/Formação Investigação, Inovação, Desenvolvimento e Empreendedorismo Prestação de serviços	Qualificação Participação Bem-estar	Presidente	

O desenvolvimento de uma política de qualidade implica o envolvimento de todos, considerados 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 e é nessa medida que se relacionam com o CQA, tal como apresentado no anexo I.

Todas as estruturas anteriormente referidas orientam a sua atividade de acordo com os regulamentos e manuais de procedimentos elaborados e aprovados (anexo II), competindo à CQA a monitorização do seu cumprimento. Para tal, os responsáveis por estas estruturas devem realizar relatórios anuais de análise da consecução dos objetivos delineados e propostas de melhoria da sua actividade (anexo III). Estes relatórios, após a sua análise e discussão serão incorporados no relatório anual de autoavaliação.

Para a concretização das responsabilidades atrás referidas, o CQA tem vindo a fazer análise documental e definição de indicadores, análise e reflexão sobre modelos de certificação e apresentação de propostas, atualização do manual da qualidade, redefinição de normas e procedimentos de qualidade, recolha de informação e produção de relatórios e disponibilização de dados.

Para além das responsabilidades dos órgãos já expostas concorrem ainda para o sistema interno de garantia da qualidade a coordenação científico-pedagógica de cursos, as comissões científicas dos semestres/anos, as comissões pedagógicas de semestre/ano, os coordenadores de equipas disciplinares, os professores responsáveis por unidades curriculares e de uma maneira geral todos os professores e demais funcionários em cada área do seu desempenho.

### **Coordenação científico-pedagógica de cursos (Licenciatura em enfermagem – 1º ciclo)**

A coordenação científico-pedagógica dos cursos de 1º ciclo é assegurada pelas comissões de coordenação do curso, de coordenação do semestre/ano, científica do semestre/ano, pedagógica do semestre/ano e pelos professores coordenadores de equipas disciplinares e responsáveis por unidades curriculares.

### **Comissão de Coordenação do Curso de Licenciatura em Enfermagem**

Esta Comissão de Coordenação tem a seguinte composição:

- Presidente do Conselho Técnico-Científico
- Presidente do Conselho Pedagógico
- Adjunto da Presidente para as questões Académicas
- Coordenadores de Semestre/Ano do Curso
- Adjuntos de Coordenação do Semestre/Ano do Curso

### **Coordenação do Semestre/Ano**

A coordenação científica e pedagógica do semestre é assegurada pelo Coordenador do Semestre/Ano e Adjuntos de Coordenação, todos nomeados pela Presidente da Escola, de acordo com os Estatutos.

Para o exercício das suas competências, o(a) coordenador(a) dispõe ainda da colaboração da Comissão Científica e da Comissão Pedagógica que funcionam na sua dependência.

### **Comissão científica do semestre/ano**

A Comissão Científica do semestre/ano é constituída pelo Coordenador do semestre/ano, que a preside, pelos adjuntos de coordenação e por um professor responsável de cada unidade curricular, designados pela equipa disciplinar respetiva.

### **Comissão Pedagógica do Semestre/Ano**

A Comissão Pedagógica é constituída pela Comissão Científica e igual número de estudantes.

Compete à comissão pedagógica do semestre/ano:

- Colaborar com a coordenação do curso na identificação, implementação e avaliação da melhoria contínua dos processos pedagógicos.
- Emitir pareceres sobre os assuntos para que seja consultada.
- Servir de primeira instância na resolução de conflitos de carácter pedagógico que surjam no âmbito do semestre.
- Colaborar na elaboração de relatórios de avaliação do semestre.

A coordenação científico-pedagógica dos cursos de 2º ciclo e cursos de pós licenciatura é assegurada pelas comissões de coordenação dos cursos, científica, pedagógica e pelos professores coordenadores de cada curso e responsáveis por unidades curriculares.

### **Comissão de Coordenação do 2º Ciclo e Cursos de Pós-Licenciatura de Especialização em Enfermagem**

Esta comissão é assim constituída:

- Presidente do Conselho Técnico-Científico
- Presidente do Conselho Pedagógico
- Adjunto da Presidente para as questões Académicas
- Coordenadores de Mestrados
- Coordenadores de Pós-Licenciaturas

### **Comissão Científica do Ciclo de Estudos**

A Comissão Científica do ciclo de estudos é constituída pelo Coordenador do Ciclo de Estudos, que a preside, e por dois professores do ciclo de estudos, um dos quais é designado pelo coordenador, ouvidos os professores do ciclo de estudos, sendo o outro elemento o coordenador da UCP a que o curso está adstrito.

No caso do coordenador da UCP ser simultaneamente coordenador do ciclo de estudos, deve ser proposto outro professor do ciclo de estudos.

### **Comissão Pedagógica do Ciclo de Estudos**

A Comissão Pedagógica será constituída pelo Coordenador do Ciclo de Estudos, que preside, por um professor do corpo docente do Ciclo de Estudos e por dois estudantes, sendo um o estudante delegado de turma.

O estudante delegado de turma é eleito pelo conjunto dos estudantes matriculados e inscritos no respetivo Ciclo de Estudos.

Para além das comissões enunciadas cooperam no sistema de qualidade, a título individual, o **Coordenador da Equipa Disciplinar, os Professores Responsáveis por Unidades Curriculares do Ciclo de Estudos, a Coordenação científico-pedagógico do 2º ciclo e cursos de pós-licenciatura de especialização em enfermagem e os Professores Responsáveis por Unidades Curriculares do Ciclo de Estudos.** As responsabilidades destes diferentes intervenientes estão regulamentadas e encontram-se em anexo.

### **Acompanhamento e Avaliação do Ciclo de Estudos**

Anualmente será elaborado pelo coordenador de cada curso um relatório síntese das atividades do curso.

Os relatórios anuais de avaliação dos cursos deverão ser enviados à Presidente da Escola e ser objeto de apreciação pelos conselhos Técnico-científico e Pedagógico e Conselho para a Avaliação e Qualidade da ESEnfC, acompanhado de parecer acerca dos mesmos.

#### **4. METODOLOGIAS DE MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E RETROACÇÃO PARA A MELHORIA CONTÍNUA**

A monitorização, avaliação e retroação para a melhoria contínua utiliza, fundamentalmente, duas vias:

- 1) 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
- 2) A obtenção de dados pela CQA com vista à execução da sua finalidade.

Os dados obtidos, quer através dos planos de acção 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 sectores de atividade, completando-se, assim um ciclo de melhoria contínua.

No que diz respeito ao primeiro ponto assume-se como orientador da atividade da Escola o Plano Estratégico 2009-2013 e o Programa de Ação 2014-2018 bem como os Planos anuais de atividades, todos eles validados pelo Conselho Geral. A monitorização do desenvolvimento das diferentes ações, incluindo a avaliação sobre a concretização do planeado e a proposta de medidas de melhoria, é da responsabilidade dos órgãos, entidades ou individualidades previstos na definição das respetivas competências e/ou identificados nos próprios planos. A avaliação reporta aos indicadores previamente estipulados e inclui propostas de melhoria a cada nível de concretização.

Quanto à segunda via, a obtenção de dados é conseguida quer pelo preenchimento de vários tipos de questionários (anexo IV), devidamente validados e previamente aprovados pelo CQA e pela Presidente da Escola, quer pelo desenvolvimento de auditorias.

No que diz respeito à recolha de informação através de questionários são aplicados:

**Questionário de satisfação dos estudantes com os serviços e sectores da escola.** São disponibilizados aos estudantes semestralmente, via on-line, através da pasta académica.

**Questionário de opinião dos estudantes acerca das unidades curriculares e docentes - perceção do ensino/aprendizagem.** É identificada a data do *términus* de cada unidade curricular, tendo como base o plano esquemático do curso/ano/semestre.

O questionário é colocado on-line através da pasta académica, disponível aos estudantes que frequentaram a unidade curricular, cerca de 10 dias antes do *términus* da unidade curricular e disponível até ao seu *términus*.

**Questionário de opinião dos colaboradores docentes.** São aplicados uma vez por ano. Os questionários são impressos e entregues em envelopes individuais. Identifica o grau de satisfação com a escola e com o desempenho das suas funções.

**Questionário de opinião dos colaboradores não docentes.** São aplicados uma vez por ano. Os questionários são impressos e entregues em envelopes individuais. Identifica o grau de satisfação com a escola e com o desempenho das suas funções.

**Questionário de opinião dos docentes acerca das unidades curriculares - percepção do ensino/aprendizagem.** O docente preenche no final da unidade curricular.

**Questionário de opinião dos tutores de ensino clínico.** No caso dos estudantes em ensino clínico serem acompanhados por um tutor do serviço, no final desse ensino clínico é entregue a cada tutor um questionário.

**Questionário de opinião dos novos graduados.** Os questionários aos recém-licenciados são aplicados duas vezes: (+/- 6 meses e +/- 12 meses depois do *términus* do CLE). Recolhe opinião sobre o trajecto profissional e o sobre as competências adquiridas na formação *vs* o mercado de trabalho.

**Questionário de opinião das entidades empregadoras.** Os questionários às entidades empregadoras são enviados após receção dos questionários preenchidos pelos novos graduados e na situação em que os mesmos se encontrem a trabalhar e identifiquem a instituição.

A recolha, tratamento, análise e sistematização desta informação é realizado pelo CQA. Desta informação são produzidos anualmente relatórios globais e discriminados que são entregues à Presidente da Escola. Uma síntese do relatório global é colocada na internet, através da página do CQA. São também produzidos relatórios parcelares, quer pela relevância da situação, quer por solicitação da Presidente da Escola.

Um relatório da expressão dos estudantes por unidade curricular e docente é enviado individualmente aos docentes. Um relatório de ano e curso é enviado aos coordenadores do respetivo curso.

Todos os relatórios produzidos, pelos diferentes órgãos, serviços, entidades individuais e pelo CQA, são enviados ao órgão ou entidade competente e analisados, a quem competirá fazer uma síntese e apresentar a sua análise à Presidente da Escola, a qual

elabora um relatório final a submeter para aprovação ao Conselho Geral acompanhado do Conselho Técnico Científico e membros externos de Conselho Geral.

## **5- PRODUÇÃO E DIFUSÃO DA INFORMAÇÃO**

O relatório de auto-avaliação anual, da responsabilidade da presidente, utiliza como fontes de informação os resultados dos inquéritos produzidos pelo CQA e os relatórios respeitantes à organização, planeamento e execução dos diferentes órgãos, serviços e entidades individuais.

As responsabilidades e prazos para o fornecimento dos principais itens de informação encontram-se especificados no quadro em anexo 4.

Os resultados da avaliação são objecto de difusão 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 sectoriais. O relatório final fica disponível no site da Escola.

## **6- A MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E DESENVOLVIMENTO CONTÍNUO DO SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE**

Todo o processo de monitorização é acompanhado pelo presidente da Escola, pela Comissão de acompanhamento da política da qualidade, pelo CQA e demais responsáveis. Para além dos relatórios anuais já anteriormente referidos e dos momentos de avaliação interna que lhe são inerentes, a Escola promoverá, ainda, de forma periódica, uma avaliação institucional externa.

Ouvido o Conselho para a Qualidade e Avaliação,

## REFERÊNCIAS

A3ES (2011) Normas para Avaliação Externa, Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, Lisboa: <http://www.a3es.pt/avaliacao-e-acreditacao/normas-para-avaliacao-externa>.

A3ES (2011) Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior. Manual para o processo de auditoria, Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, Lisboa.

ENQA (2005). Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, European Association for Quality Assurance in Hogher Education, Helsinki

EUA (2003). Graz Declaration 2003 – Forward from Berlin. The Role of the Universities, European University Associations, Brussels, September 2003.

FINHEEC (2008). Audits of Quality Assurance Systems of Finnish Higher Education Institutions – Audit Manual for 2008-2011, Finnish Higher Evaluation Council, Helsinki

SANTOS, (2009). Análise comparativa dos processos Europeus para a Avaliação e Certificação dos Sistemas Internos de garantia da Qualidade, A3ES Readings 1, Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), Lisboa

SANTOS, (2011). Análise comparativa dos processos Europeus para a Avaliação e Certificação dos Sistemas Internos de garantia da Qualidade, A3ES Readings 1, Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), Lisboa

UNIVERSIDADE DO MINHO (2010). Manual da Qualidade. Versão 1.0, Junho 2010. Universidade do Minho