

**Apreciação do Relatório de Progresso
submetido pelo**

Escola Superior de Enfermagem de Coimbra

(Setembro de 2016)

1- Preâmbulo:

O Relatório de Progresso submetido pela Escola Superior de Enfermagem de Coimbra em Abril de 2016 constitui o segundo relatório de follow-up que deve ser analisado na sequência e em complementaridade ao que foi submetido em 2015, e que foi então objecto de uma apreciação específica por parte da CAE.

O presente relatório de progresso procura reunir as evidências consideradas necessárias para suprir os requisitos da resolução do Conselho de Administração da A3ES, que se transcrevem:

Certificar com condições, em concordância ou discordância favorável com CAE.

Condições a satisfazer no prazo de um ano:

- *Definir com maior clareza a política da qualidade da Escola;*
- *Melhorar a articulação entre os diferentes processos e setores;*
- *Melhorar a participação dos diferentes órgãos e partes interessadas internas nos processos de garantia de qualidade.*

Condições a satisfazer no prazo de dois anos:

- *Definir prazos para os diferentes serviços, órgãos, unidades ou gabinetes procederem à integração coerente dos seus processos de GQ com o sistema que se pretende integrado:*
 - *A definição e implementação das alterações conducentes a essa integração no que se refere à investigação científica e na colaboração interinstitucional e com a comunidade deverão estar terminadas no prazo de um ano;*
 - *Pela complexidade associada aos aspetos de conceção, e pelo tempo necessário para que se possa dispor de resultados para análise, a reavaliação desta vertente será efetuada após o prazo de 2 anos.*

2- A apreciação do 1º Relatório de Progresso e as Recomendações da CAE

2.1. No 1º Relatório de Progresso, a CAE tinha apreciado o notável esforço estruturado de informação, partilha, análise, formação, planeamento e acção desenvolvidos pela ESENF:

- o *Constata-se um esforço significativo de desenvolvimento da apresentação da estrutura do SIGQ.*
- o *O Centro de Investigação, a sua regulamentação, a lista dos seus elementos e o acesso ao seu CV, bem como a definição das linhas de acção passaram a estar facilmente acessíveis.*
- o *O Gabinete de Apoio a Projectos passou a dispor de página própria. Embora o conteúdo seja ainda limitado, é pelo menos precursor do que se considera poder vir a ser uma referência para o apoio e apresentação da instituição nesta área.*
- o *Para “Melhorar a articulação entre os diferentes processos e setores” promoveu reuniões intersectoriais para estudar a articulação entre os diferentes sectores e processos.*
- o *Para “Aumentar a participação dos diferentes órgãos e partes interessadas internas nos processos de garantia de qualidade”, desenvolveu a auscultação aos docentes sobre a gestão da qualidade e formas de melhorar a sua*

participação (em curso a auscultação a outros parceiros internos e externos). A CAE considera que esta participação dos docentes é importante. Porém, a CAE considera que haveria vantagem em que a instituição formalizasse auditorias internas ao processo pedagógico, de investigação e desenvolvimento, e de extensão / ligação ao exterior, por forma a construir reflexão crítica sobre a participação efectiva, a monitorização, a eficácia e a retroacção. Numa perspectiva holística importa, sobre os processos, avaliar se as metodologias utilizadas estão a produzir uma efectiva melhoria e os resultados pretendidos.

- o Foi desenvolvida uma Actualização do Manual da Qualidade. Previamente foram constituídos grupos de trabalho, com base nos diferentes órgãos, serviços e comissões, para estudo e explicitação dos processos. Foram revistos regulamentos e procedimentos.

2.2. A CAE explicitou, então, os desenvolvimentos que considerava serem ainda necessários:

- **(CAE 1º RP)** Considera que na introdução, seria importante inscrever uma síntese que sumariamente explicasse o que motivou a revisão do Manual da Qualidade. Importante seria também que no conjunto de referências fosse incluído o Relatório da Auditoria do SIGQ.

CAE - A CAE verificou a versão do Manual da Qualidade publicada em 30/01/2015, confirmando uma referência, em abstracto, na Introdução às recomendações elaboradas pela A3ES no processo de auditoria e certificação. Não foi portanto aproveitada a oportunidade para desenvolver os aspectos conceptuais derivados das recomendações e de outras reflexões que justificaram as alterações introduzidas com a revisão ao Manual da Qualidade. Entendeu ainda a ESENEFC não incluir o Relatório de Auditoria no conjunto de referências.

- **(CAE 1º RP)** O organograma do SIGQ incluído na versão revista do Manual da Qualidade tem uma expressão pobre, em que sobressai uma perspectiva funcional, focada no GGQ. Mantém-se a o interesse em reforçar o peso dos vectores de missão como centrais.

CAE - O organograma do SIGQ, alterou a perspectiva funcional focada no GGQ, passando a focar nos vectores de missão. Sublinha-se que a figura correspondente ao organograma do SIGQ não está identificada com a correspondente numeração. A CAE considera que esta figura poderia ser desenvolvida por forma a garantir também alguma ilustração da interacção entre o SIGQ e a estrutura de gestão da Escola.

- **(CAE 1º RP)** A inclusão da tabela "Articulação entre os processos nucleares e os eixos estratégicos de desenvolvimento", na sequência da recomendação da CAE, veio efectivamente reforçar a pretendida expressão dos processos nucleares.

CAE - A menção foi feita quando da apresentação do contraditório, quando a instituição teve oportunidade de descrever os desenvolvimentos entretanto efectuados. A CAE verificou que a tabela está incluída como Quadro 1 da actual versão do Manual da Qualidade.

- **(CAE 1º RP)** A versão revista do Manual da Qualidade não apresenta os Anexos que estavam incluídos no Manual que a CAE analisou quando realizou a auditoria. Considera-se que pelo menos alguns destes anexos devem ser referidos, nomeadamente o que regista os Indicadores e Metas para a Avaliação Institucional, actualizado anualmente.

CAE - A CAE verifica que na última versão do Manual da Qualidade (2015), são incluídos os seguintes a 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.

Desta forma, está cumprida a recomendação específica relativa aos Indicadores e Metas para Avaliação Institucional. Porém, o Manual da Qualidade refere, no seu texto, que os indicadores e metas são anualmente

definidos. Assim, esperava-se que a referência em anexo fosse relativa aos Indicadores e Metas em ano posterior a 2012. Por forma a desacoplar o Manual da Qualidade da identificação de um documento que é suposto ser actualizado anualmente, a ESENFNC poderia estabelecer uma ligação a partir do Manual da Qualidade para um arquivo onde a última (e actualizada) versão do documento estaria disponível. (ou então retirar a referência do ano, garantindo que o link permite acesso a um ficheiro com o documento actualizado).

3- Aspectos e evidências observados, com base no 2º Relatório de Progresso:

A ESENFNC organiza o 2º Relatório de Progresso nos seguintes capítulos:

I) Articulação entre os processos de formação e de investigação

ESENFNC – Finalidade: Evitar a fragmentação da investigação, aumentar a consistência e sustentabilidade dos Projetos Estruturantes e promover a capacidade das equipas de investigação; Promover ambiente favorecedor da aprendizagem pela investigação.

Ações realizadas no âmbito do reforço do SIGQ

- 1) Auditoria interna de verificação no âmbito das dissertações de mestrado.
- 2) Revisão do regulamento de elaboração e apresentação das dissertações de mestrado (READ/2.0_2016) e construção de procedimento (fluxograma) das atividades a realizar pelos diversos intervenientes desde a inscrição do estudante na unidade curricular de dissertação até ser dado termo do estudo na Unidade de Investigação (PCTC-02).
- 3) Oferta pela UICISA:E de programa de iniciação à investigação dirigida a estudantes da licenciatura.
- 4) Clarificação da articulação entre o Gabinete de Apoio aos Projetos, Gabinete de Relações Nacionais e Internacionais e UICISA:E.

CAE – A ESENFNC procurou com as acções 1 e 2 superar lacunas observadas no processo de elaboração e apresentação de dissertações, clarificando a articulação com a UICISA no Regulamento revisto. A ESENFNC refere a verificação da articulação entre o previsto no Guia do Investigador (UICISA:E) e o procedimento do CTC. Menciona, também, a dupla “certificação” envolvendo o Professor orientador-responsável pela UC-CTC e o Professor orientador-Coordenador Projeto Estruturante-Coordenador UICISA:E. Agendam a avaliação de resultados para 2016.

A fundamentação da acção 3 refere que o Curso de Licenciatura em Enfermagem (CLE) inclui uma unidade curricular de metodologia de investigação e que, no desenvolvimento de todo o seu programa, se fomenta a utilização da evidência para suportar as acções de enfermagem bem como a utilização de ferramentas imprescindíveis para a investigação (consulta em bases de dados, análise de artigos científicos, etc.). Para além de um relato que exprime a dimensão da ênfase colocada nesta dimensão, nomeadamente o número de projectos estruturantes que facultam vagas, a ESENFNC refere a oferta de actividades complementares, garantindo valorização no suplemento ao diploma (incluindo: Assistir à apresentação de projetos por investigadores principais; Comunicar Ciência; Apresentação dos projetos FCT; Seminários Internacionais Doutorandos e Mestrandos; Palestra: “Editorial Experiences and Issues related to Scientific Publication”; etc.).

Com o objectivo de garantir a clarificação da articulação entre as estruturas com actividade associada a I&D (Acção 4), conforme recomendação da CAE, a ESENFNC refere que foram reapreciados os regulamentos pelos coordenadores das diferentes estruturas envolvidas. Foram também objecto de clarificação a finalidade do Gabinete de Apoio aos Projetos como estrutura de apoio operacional e de apoio técnico a todos os projetos a desenvolver na Escola (incluindo, mas não se limitando, aos de I&D). e a articulação entre GRNI e UICISA:E e elaboração de procedimento para a inscrição para formação e investigação avançada

Verifica-se, portanto, uma abordagem planeada e sistemática, e um esforço significativo, com vista a garantir a consistência da articulação entre os processos de formação e de investigação.

II) Colaboração interinstitucional e com a comunidade

ESENF – Finalidade: Aumentar a participação no SIGQ das instituições colaboradoras no processo ensino-aprendizagem; Melhorar o sistema de controlo de qualidade dos programas de extensão na comunidade.

Ações realizadas no âmbito do reforço do SIGQ

- 1) Análise dos regulamentos que preveem a colaboração interinstitucional e do seu desempenho.
- 2) Formalização de programa anual de avaliação do processo ensino-aprendizagem com as instituições parceiras.
- 3) Realização do programa de avaliação;
- 4) Criação da rede alumni e consolidação do serviço de apoio aos novos graduados (SANG).
- 5) Reformulação do funcionamento da Unidade de prestação de serviços à comunidade e coordenação das atividades de extensão na comunidade.

CAE – A ESENF procurou com as acções 1, 2 e 3, aumentar a participação no SIGQ das instituições colaboradoras no processo ensino-aprendizagem. Conforme refere o Relatório de Progresso, a audição das entidades parceiras com o recurso a questionários de avaliação durante o processo de ensino aprendizagem e no final dos anos escolares não é suficiente para uma participação ativa destes co-participantes. Em 2015 foi realizado um programa de análise e propostas de melhoria do processo ensino aprendizagem com a principal entidade parceira, o Centro Hospitalar Universitário de Coimbra (CHUC). A ESENF menciona a participação de todas as Unidades de Gestão Intermédia (UGI), do Centro de Responsabilidade Integrado (CRI), e a direção dos serviços de enfermagem, tendo contado, ainda, com a participação do serviço de formação dos CHUC. Da Escola participaram todos os professores responsáveis pelas áreas de ensino clínico das respetivas áreas em avaliação, o professor responsável pelos ensinamentos clínicos, os presidentes do CQA, do CTC e do CP, bem como um representante da Presidência.

A ESENF relata que foram realizadas sete reuniões de trabalho com uma participação média de 25 intervenientes, e que da análise realizada foi constituída uma acta, tendo as sugestões elaboradas sido integradas nos novos planeamentos (2015/16).

A ESENF refere ainda que pretende alargar esta experiência a outras entidades parceiras.

A CAE considera que a iniciativa relatada corresponde a uma abordagem formal e sistemática que possibilita e fomenta efectivamente o aumento da participação no SIGQ das instituições colaboradoras no processo ensino-aprendizagem. A ESENF deve, como pretende, alargar a metodologia a outras entidades parceiras.

Com a acção 4 a ESENF pretendeu 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. O SANG (serviço de apoio aos novos graduados) identificou no seu mapa de processos três tipos de atividades (Informação/Formação; Promoção da empregabilidade; Rede Alumni) e desenvolveu diversas ações para o seu cumprimento. O Relatório de Progresso refere que foram introduzidas ações de melhoria repetição (eg, realização de ações de formação com recurso a metodologia ativa para entrevistas de emprego, ações de esclarecimento sobre estratégias de adaptação na transição para a vida ativa).

Foi criada Rede Alumni em novembro de 2015, como “uma rede de partilha de informação e de apoios entre os ex-alunos com a colaboração da ESEnfC”, e definidas três tipologias de participação: membro, embaixador e mentor. À data da elaboração do Relatório de Progresso é já mencionada a participação de 109 membros.

Com a acção 5 a ESENF pretendeu proceder à Reformulação do funcionamento da Unidade de prestação de serviços à comunidade e coordenação das atividades de extensão na comunidade. Quando da auditoria realizada pela CAE, a UPSEC ainda não

possuía regulamento aprovado. Assim, as acções realizadas, referidas no Relatório de Progresso, mencionam a construção de procedimentos para a inscrição de atividades de extensão, a construção de base de dados para a monitorização destes projetos (Jan, 2016), a definição da articulação destes processos com o CTC. A ESENFNC definiu os modelos de pedido de prestação de serviço ajustados às diferentes tipologias, e identificou as estruturas que devem emitir parecer sobre os projectos. Em 2016, com a experiência de um número significativo de projectos sujeitos à metodologia definida, a ESENFNC enviou questionário de avaliação para as entidades requerentes.

A CAE considera que no âmbito da “Reformulação do funcionamento da Unidade de prestação de serviços à comunidade e coordenação das atividades de extensão na comunidade” a ESENFNC produziu análise relevante, formalizou planos de acção, e desenvolveu iniciativas e medidas relevantes no sentido de cumprir as recomendações da CAE, e de reforçar o SIGQ.

No que se refere às atividades de extensão na comunidade, a CAE recomenda o foco na metodologia de supervisão de progresso pelos níveis e órgãos apropriados, no sentido de garantir a reunião adequada de competências, técnicas e científicas, e a capacidade de correcção, em tempo, de anomalias que possam ocorrer.

III) Outras acções com vista ao reforço do SIGQ

ESENFNC –

- 1) A Definição de indicadores de qualidade do processo de formação. Foram definidos indicadores de qualidade centrados nos estudantes, indicadores de qualidade centrados nos processos de ensino e indicadores de qualidade centrados nos recursos docentes. (em anexo).
- 2) Auditorias realizadas pelo CQA aos processos formativos. Em 2014, o CQA auditou 5 dossiers de unidades curriculares (UC) e 1 dossier de curso. Recomendou revisão do Guia de boas práticas para a coordenação dos cursos/Diretivas de apoio à gestão dos cursos (2010). Esta ação de revisão contou com a participação de todos os professores responsáveis pela gestão de cursos e ficou finalizada em Julho de 2015. Em 2015, o CQA auditou dossiers de curso de 3 mestrados; dossiers de 3 UC, 1 de cada curso de mestrado. Relatórios destas auditorias foram enviados aos respetivos responsáveis para sua análise e melhoria. Em 2015 procedeu-se, ainda, à verificação do funcionamento do Centro de Documentação, não tendo sido identificada a necessidade de revisão do regulamento.
- 3) Outras auditorias realizadas (2015), no âmbito da formação (pela Comissão de Monitorização do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas da ESEnfC) e seus resultados:
 - a. Processos de Creditação e Formação. Resultados: recomendações enviadas ao CTC.
 - b. Processos de Seriação de Candidatos a concursos especiais. Resultados: Todos os processos verificados estavam em conformidade com os requisitos requeridos assim como as decisões do júri estavam em conformidade com os regulamentos.
 - c. Creditação de UC Programa ERASMUS. Resultado: O regulamento tem sido cumprido na íntegra não sendo necessário qualquer tipo de recomendação.
 - d. Funcionamento de Cursos de Mestrado. Resultado: Total conformidade com as orientações da Escola havendo transparência em todo o processo quer de candidatura, quer de seleção estando todos os processos devidamente organizados.

CAE – Neste capítulo, a ESENFNC reporta a actividade de auditoria interna realizada no contexto do processo de ensino e aprendizagem. Referem-se auditorias a dossiers de unidades curriculares, dossiers de curso.

É mencionada e anexada a definição de indicadores de qualidade do processo de formação, que incluem indicadores de qualidade centrados nos estudantes, indicadores de qualidade centrados nos processos de ensino e indicadores de qualidade centrados nos recursos docentes. Os indicadores constituem informação estatística relevante para suporte quer ao desenvolvimento de análises, quer à tomada de decisões.

4- Conclusão:

4.1. Cumprimento dos requisitos da A3ES (matriz variáveis x níveis):

Da análise dos relatórios de follow-up, e da consulta ao material referenciado, directamente, e através das páginas da Instituição na internet, é possível afirmar:

a) Capítulo “Colaboração interinstitucional e com a comunidade”

- Existe a maioria dos procedimentos de garantia da qualidade no âmbito do item em apreciação.
- A maioria da informação recolhida é usada como ferramenta para a gestão e melhoria da qualidade.
- Genericamente, instâncias de qualidade deficiente são detectadas de forma eficaz e os procedimentos de garantia da qualidade promovem a melhoria e a mudança.

b) Capítulo “Participação das partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da Qualidade”

- Existe uma participação (activa) no sistema por parte de estudantes e do pessoal da instituição.
- As partes interessadas externas também participam nos processos de garantia da qualidade.

4.2. Parecer

Com base na informação facultada pela ESENFNC através dos relatórios de progresso que submeteu ao fim de um ano, e ao fim de dois anos, a CAE considera que foram cumpridos os requisitos constantes da deliberação do Conselho de Administração sobre a certificação do SIGQ.

A CAE é da opinião que a Escola Superior de Enfermagem desenvolveu um intenso esforço de interpretação das recomendações; assumiu o sentido das alterações propostas; e implementou e desenvolveu a estrutura de suporte organizacional, processual e documental necessária.

Nos vectores da “**Colaboração interinstitucional e com a comunidade**” e da “**Participação das Partes Interessadas nos Processos de Garantia da Qualidade**” foi superada a avaliação inicial de um estágio de desenvolvimento parcial.

Adicionalmente, conforme descrito no Ponto 2 da presente apreciação, considera-se que, genericamente, a ESENFNC tomou em consideração as recomendações sobre os desenvolvimentos considerados pela CAE ainda necessários quando da apreciação do 1º Relatório de Progresso.

A ESENFNC dá conta da publicação de uma versão revista do Manual da Qualidade em 30 de Janeiro de 2015, onde acomodou genericamente as adaptações suscitadas pelas observações da CAE.

A ESENFNC descreveu ainda de forma sistemática medidas adoptadas que se transcrevem e apreciam de forma sistemática no Ponto 3 do presente documento.

A. Guimarães Rodrigues
20SET2016