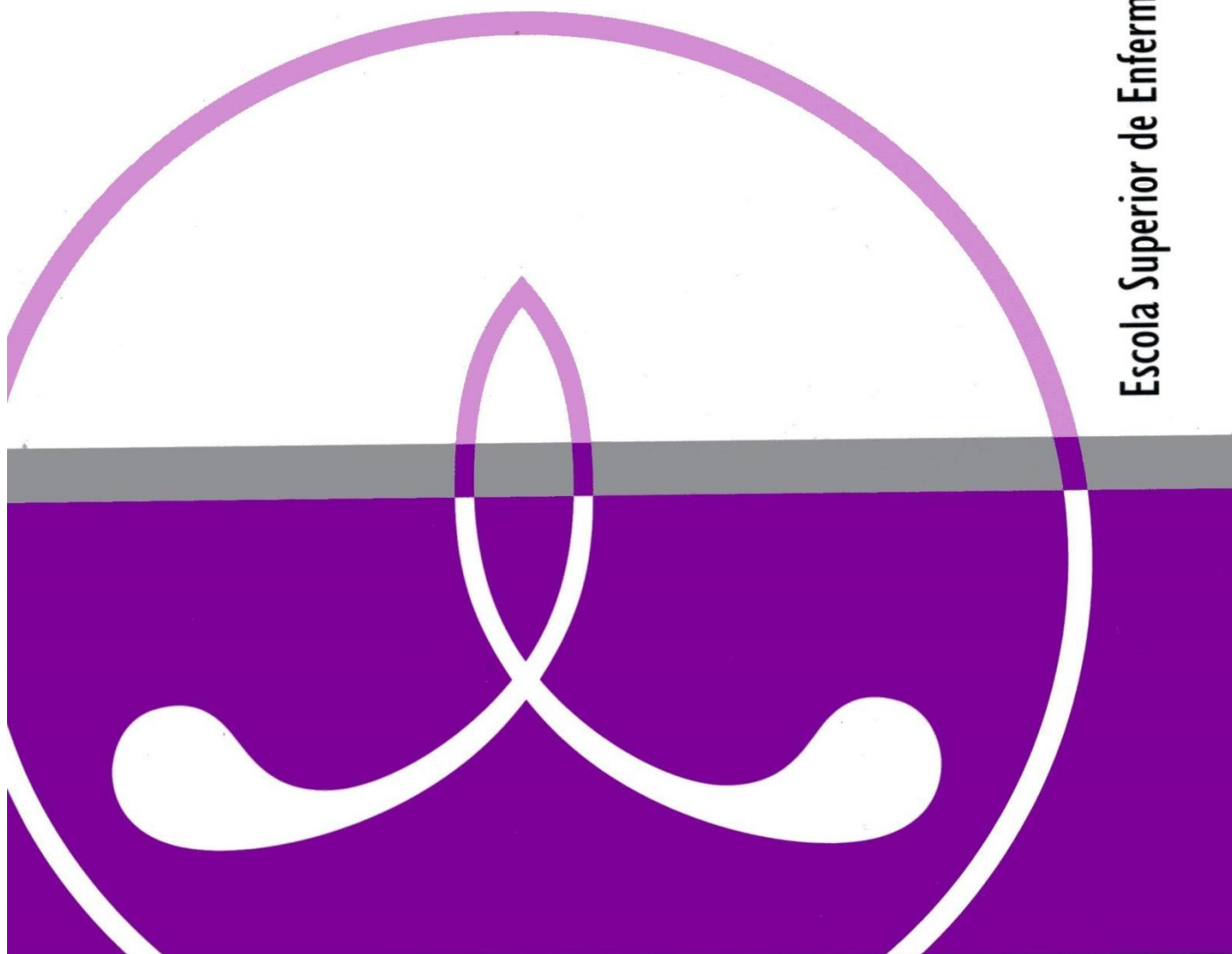

MANUAL DA QUALIDADE – versão 1.4

Escola Superior de Enfermagem de Coimbra



MANUAL DA QUALIDADE

VERSÃO 1.4

ESEnfC, 2020

Índice

INTRODUÇÃO	5
ENQUADRAMENTO E ESTRUTURA ORGÂNICA	8
POLÍTICA INSTITUCIONAL PARA A QUALIDADE	14
Conselho para a Qualidade e Avaliação	15
Comissão de Acompanhamento da Política de Qualidade	17
SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE	17
Mapa de Processos.....	19
Garantia da qualidade nos eixos estratégicos.....	20
Estruturas e níveis de responsabilidade	26
Monitorização, avaliação e desenvolvimento contínuo do sistema interno de garantia da qualidade	28
Circuitos de informação	30
Nota Final.....	33
ANEXOS	34
Anexo 1 - FICHA DE PROCESSO -Prestação de Serviços e Extensão à Comunidade	35
Anexo 2 - FICHA DE PROCESSO - Ensino/Formação	42
Anexo 3 - FICHA DE PROCESSO - Investigação, Inovação, Desenvolvimento e Empreendedorismo	50
Anexo 4 - FICHA DE PROCESSO - Serviços Técnicos de Instalações, Equipamentos e Serviços Gerais	55
Anexo 5 - FICHA DE PROCESSO - Serviços de informática	60
Anexo 6 - FICHA DE PROCESSO - Unidade Diferenciada de Ação Social, Saúde Escolar e Saúde no Trabalho	66
Anexo 7 - FICHA DE PROCESSO - Serviço de Apoio a Novos Graduados	77
Anexo 8 - Manuais de Procedimentos e Regulamentos	83
Anexo 9 - Guia de Boas Práticas para a coordenação dos Cursos	89
Anexo 10 - Descrição dos questionários relativos ao ensino aprendizagem e satisfação dos diferentes atores/stakeholders	115
Anexo 11 - Ficha de análise de dados e propostas de melhoria	117
Anexo 12 - Marcos do CQA	118
Anexo 13 - Referenciais da A3ES e Processos da ESEnFC	121

Figuras e Quadros

Figura 1- Organograma da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra.....	9
Figura 2 - Organograma do SIGQ.....	19
Figura 3 - Esquema do mapa de processos	20
Figura 4 - Circuito de informação nos eixos estratégicos	30
Figura 5 - Fluxograma do circuito de informação.....	31
Figura 6 - Fluxograma do circuito de informação das UC (processo ensino-aprendizagem).....	32
Quadro 1 - Registo de revisões do Manual da Qualidade	7
Quadro 2 - Responsabilidades no SIGQ.....	26

INTRODUÇÃO

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

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

A implementação de uma política e sistema de qualidade foi uma das primeiras prioridades que vem expressa em numerosos documentos institucionais e explica um conjunto de ações, das quais a candidatura voluntária à avaliação internacional pela European University Association (EUA) é um exemplo. Os sucessivos documentos estratégicos, nomeadamente o Plano estratégico 2009-2013 e 2014-2018, bem como os respetivos Planos de ação orientam para a implementação de um sistema de qualidade que inclua a autoavaliação regular por área científica pedagógica ou área funcional da Escola, que garanta a permanente autocrítica e melhoria contínua, bem como a acreditação da qualidade de cursos e serviços, segundo normas nacionais e internacionais.

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

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

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

Em 2010 são elaborados os primeiros manuais de procedimentos dos serviços e, em 2011, o primeiro Manual da Qualidade. Em 2013 a ESEnFC submete o seu Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ) a avaliação da A3ES, a qual o acredita, após algumas correções, pelo período de 6 anos. Todos os ciclos de estudos se encontram acreditados pela A3ES pelo período máximo, 6 anos. Relativamente à avaliação institucional, o resultado foi também de acreditação por 6 anos.

A 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 e queremos ser uma comunidade cuja política de garantia de qualidade assenta no

envolvimento de todos os membros, através da participação aos diferentes níveis, desde a emissão de opinião, ao desenho de medidas de melhoria e à participação na monitorização da sua implementação. Uma comunidade que garante que a oferta formativa se encontra ajustada às exigências do mercado de trabalho e aos novos desafios sociais, que liga o ensino à investigação e à prestação de serviços especializados à comunidade. Onde os procedimentos são devidamente documentados, bem como a definição de estratégias, metodologias de acompanhamento e monitorização e níveis de responsabilidade.

O presente manual da qualidade foi revisto e atualizado de acordo com a experiência entretanto adquirida e a necessidade de alinhamento com o Plano Estratégico e tomando como referência as recomendações elaboradas pela A3ES no processo de auditoria e certificação ao seu Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ). Aborda e desenvolve os seguintes aspetos:

Enquadramento e estrutura orgânica;

Missão, visão e valores;

Política institucional para a qualidade;

Sistema Interno de Garantia da Qualidade;

Garantia da Qualidade nos eixos estratégicos;

Responsabilidades setoriais no SIGQ;

Metodologias de monitorização, avaliação e melhoria contínua;

Produção e difusão de informação.

A atualização do manual da qualidade é realizada anualmente, cabendo a coordenação desse processo ao CQA, em articulação com o Presidente da Escola, Presidente do Conselho Técnico-Científico (CTC), Presidente do Conselho Pedagógico (CP), Provedor do Estudante, Coordenadores das Unidades Científico-Pedagógicas e das Unidades Diferenciadas, Responsáveis dos eixos estratégicos e Responsáveis dos Processos.

Após a atualização, o documento é colocado em discussão pública e só posteriormente finalizado e homologado.

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

Utiliza-se o seguinte quadro de registo de revisões:

Quadro 1 - Registo de revisões do Manual da Qualidade

Versão	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:
MQ-1.3/2017	21/02/2017	Primeira versão, 3ª revisão	Aprovado por:
MQ-1.4/2020	28/01/2020	Alinhamento entre o plano estratégico/eixos, processos nucleares e de suporte da ESEnfC	Aprovado por:

Este manual estará disponível para consulta, em acesso livre, no portal da ESEnfC e será difundido a toda a Comunidade Educativa.

ENQUADRAMENTO E ESTRUTURA ORGÂNICA

A Escola Superior de Enfermagem de Coimbra (ESEnfC) resulta da fusão, em 2006 (DL nº 175/2004, de 21 de julho (DR nº 170 - I Série A), da Escola Superior de Enfermagem Dr. Ângelo da Fonseca (fundada em 1881) e da Escola Superior de Enfermagem de Bissaya Barreto (fundada em 1971). Dado o tempo histórico e dimensão das suas instituições de origem podemos afirmar que a ESEnfC acompanhou e/ou protagonizou todos os grandes marcos da formação em enfermagem em Portugal e da sua consolidação como profissão autónoma e disciplina científica.

O processo de fusão das duas instituições foi realizado com intensa atividade de construção coletiva para a escolha de modelos de organização e de organização/reorganização de serviços, atividades e espaços, de definição de uma política unificadora nos domínios do ensino e da formação e de criação de uma cultura e identidade próprias. Na primeira ata da comissão pode ler-se "... a fusão deverá ser um processo participado por todos os elementos das duas comunidades escolares, iniciando-se pela definição da Missão, Visão e Objetivos da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra".

A autonomia científica, pedagógica, cultural, administrativa, financeira, patrimonial e disciplinar da ESEnfC é prevista nos seus estatutos (<https://www.esenfc.pt/pt/page/3441/4>). 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.

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

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

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

A ESEnfC dispõe da seguinte estrutura interna:

- a) Órgãos de governo;*
 - b) Outros órgãos;*
 - c) Unidades científico-pedagógicas;*
 - d) Unidades diferenciadas;*
 - e) Estruturas de apoio e serviços.*
- 1 - São órgãos de governo da ESEnfC:*
- a) Conselho geral;*

- b) Presidente;
 - c) Conselho de gestão;
- 2 - São também órgãos da Escola:
- a) Conselho técnico-científico;
 - b) Conselho pedagógico;
 - c) Conselho para a qualidade e avaliação;
 - d) Provedor do estudante

As competências de cada órgão encontram-se estatutariamente definidas, e as relações que se estabelecem encontram-se representadas no organograma abaixo.

O seu nível de responsabilidade no SIGQ encontra-se descrito no quadro 2 do presente manual.

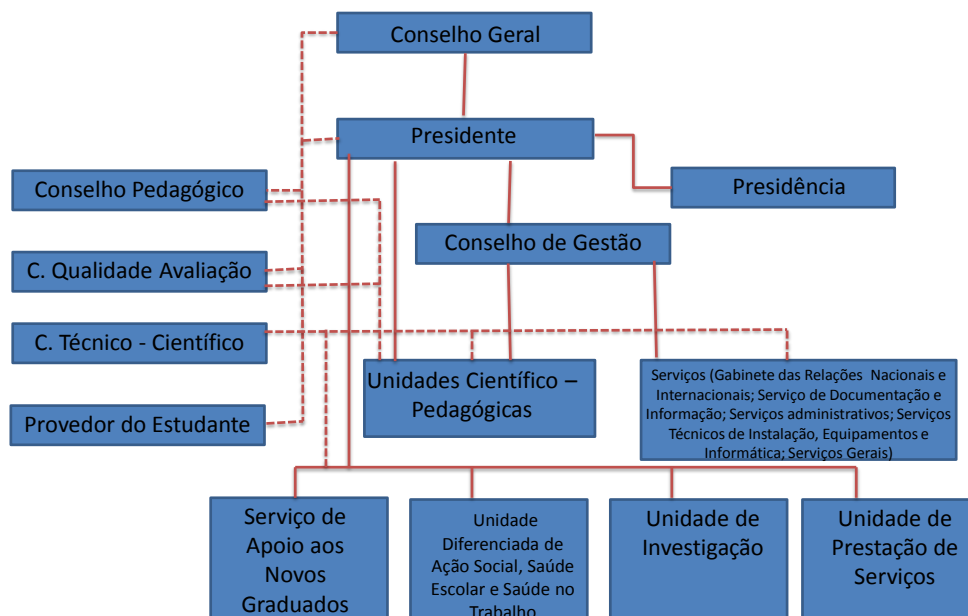


Figura 1- Organograma da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra

A qualidade e diversidade da oferta formativa, ao nível dos diferentes ciclos, são objetivos estratégicos perseguidos por toda a comunidade educativa.

Na formação de profissionais de saúde a Escola promove cursos habilitadores de grau académico de licenciatura, mestrado (em 8 áreas de especialização) e de doutoramento em colaboração. Para além destes cursos, a Escola promove cursos de especialização em enfermagem em diferentes áreas clínicas com reconhecimento pela Ordem dos Enfermeiros, cursos de pós-graduação em áreas clínicas sensíveis para a resposta a necessidades de cuidados, cursos de pequena duração focados em problemáticas específicas e outras atividades de formação continuada com a tipologia de congressos, conferências, seminários, entre outros.

A ESEnC assume que a investigação é fundamental na vida da Escola, sendo uma marca diferenciadora da instituição. A investigação produzida encontra-se organizada em torno de projetos inscritos na UICISA:E; participa em diferentes redes internacionais de enfermagem e/ou de saúde, tais como: Associação Latino-Americana de Escolas e Faculdades de Enfermagem (2009) tendo ocupado uma vice-presidência desta associação entre 2011 e 2019, e assumindo atualmente duas áreas (Desenvolvimento Institucional e Publicação e Difusão); Sigma Theta Tau International (2011); European Network Nursing Academies (2014); é Centro Colaborador da OMS para a Prática e Investigação em Enfermagem (2014), participando na Rede Global dos Centros Colaboradores; Global Alliance for Leadership in Nursing Education and Science (2014); Rede Académica das Ciências da Saúde da Comunidade de Países de Língua Portuguesa (2017), concretizando assim a sua Visão.

A ESEnC contribui para o desenvolvimento da disciplina e da profissão desenvolvendo investigação que responda ao aumento do conhecimento sobre os processos de transição de saúde e das respostas humanas durante esses processos, na busca de inovação na tecnologia dos cuidados e ao desenvolvimento de cuidados mais eficazes, estabelecendo e fortalecendo redes de conhecimento nacionais e internacionais. Desenvolve projetos de ensino, investigação e de saúde, em parceria com congéneres de países de língua portuguesa, fortalecendo os laços de amizade e a sensibilidade cultural.

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.

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

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

Para a definição da política institucional para a qualidade, além de especificidades inerentes à área de ensino, foram 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 dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade, preparada para a A3ES, 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.

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

- na realização de formação, em parceria com instituições de saúde e de ensino superior nacionais e internacionais de referência, orientada para as novas necessidades sociodemográficas, as exigências do mercado global de trabalho e a formação ao longo da vida;

- na produção, difusão e transferência de conhecimentos e na formação de investigadores, que contribua para o desenvolvimento de práticas inovadoras baseadas no conhecimento produzido e para o desenvolvimento e afirmação da disciplina de Enfermagem;

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

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

- na prestação de serviços à comunidade (que incluem a 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 no desenvolvimento de formação e investigação em rede com instituições congéneres, de modo a que a Escola seja reconhecida e procurada a nível internacional pela qualificação do corpo docente, pela qualidade da sua formação graduada e pós-graduada e da investigação em enfermagem;

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

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

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

Missão

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

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

Visão

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

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

Valores

O enunciado dos valores visa a adoção de uma cultura transversal, partilhada, capaz de criar coesão de grupo e potenciar a intervenção de cada membro da organização. No âmbito da definição do plano estratégico a Comunidade Educativa discutiu e definiu um conjunto de valores, a saber:

Humanismo - A escola fundamenta a sua ação no respeito pela dignidade do ser humano e pela diversidade, abertura e centralidade nas pessoas.

Cidadania - A escola promove o desenvolvimento integral de cidadãos, segundo os princípios da igualdade, equidade, solidariedade, inclusão e participação democrática.

Liberdade - A escola fomenta a criação cultural, científica, técnica e artística, garantindo a livre expressão e a pluralidade de ideias e opiniões.

Qualidade - A escola desenvolve formação, investigação, inovação e serviços fundamentados em critérios de exigência, rigor e prestação de contas numa perspetiva de melhoria contínua.

Cooperação - A escola promove a colaboração interna e externa, o trabalho em rede e a ação solidária.

Ética - A escola orienta a sua ação no respeito pelos princípios éticos fundamentais e normas deontológicas.

Responsabilidade social – A escola tem consciência do impacto da sua atividade na comunidade (pessoas e ambiente) e na sustentabilidade do planeta, agindo no sentido da minimização dos impactos negativos e potencialização dos impactos positivos transformadores.

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 ação 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.

POLÍTICA INSTITUCIONAL PARA A QUALIDADE

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

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

Na definição das suas orientações estratégicas e nos processos de avaliação institucional (interna e externa) procura promover a participação de toda a comunidade educativa e demais partes interessadas nos seus processos de melhoria contínua. Utiliza uma política de transparência, divulgando os resultados das avaliações e uma estratégia de desenvolvimento construtivista, chamando todos à discussão e reflexão sobre os resultados das avaliações e à geração de propostas de melhoria.

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

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

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

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 o processo de auditoria e certificação do seu SIGQ, pela A3ES, são outros exemplos concretos desta cultura.

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 Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT), e pela conformidade aos objetivos estratégicos da instituição. Os projetos de investigação são avaliados por peritos externos e pela comissão científica da unidade de investigação e a articulação destes com os projetos de ensino é apreciada pelo CTC e UCPs. No que diz respeito à prestação de serviços, a garantia de qualidade resulta da produção de relatórios, da sua análise e da avaliação realizada pelos interessados externos.

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 fator 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 (Estatutos da ESEnFC, artigo 61º), nomeados pelo Conselho Geral sob proposta do Presidente da Escola, ouvidos o Conselho Técnico-Científico, o Conselho Pedagógico e a Associação de Estudantes.

Para além desta constituição, O Conselho integra o Gabinete de Auditoria e Controlo Interno (GACI) e a Comissão de Monitorização do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (CMPGRCIC), nomeados pelo Presidente da Escola.

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

À CMPGRCIC cabe a coordenação das atividades de implementação do plano através da monitorização nos setores e áreas de atuação da ESEnfC, introduzindo uma cultura e práticas institucionais que garantam a sua efetiva e permanente concretização.

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

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

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

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

Comissão de Acompanhamento da Política de Qualidade

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

A CAPQ é a estrutura a quem cabe o acompanhamento da execução da política de qualidade da ESEnfC, verificando nomeadamente se são seguidas as orientações estratégicas nos processos de avaliação institucional e se se promove a participação de toda a comunidade educativa e demais partes interessadas nos processos de melhoria contínua. Cabe, assim, a esta Comissão *“apreciar os relatórios de autoavaliação e os planos de melhoria propostos, analisar os indicadores e metas anuais no domínio da qualidade e propor a introdução de medidas de melhoria para o plano de atividades anual”* (Manual da Qualidade V1.3,p.31; Regulamento CAPQ, 2019).

SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE

A gestão estratégica é desenvolvida de acordo com um programa de ação quadrienal o qual é concretizado em planos e relatórios de atividades anuais, que são submetidos a aprovação pelo Conselho Geral. O desenvolvimento da qualidade é uma das preocupações centrais da gestão.

O SIGQ, coordenado pelo CQA e da responsabilidade máxima do Presidente da Escola, relaciona todos os órgãos e serviços e seus atores no cumprimento da política de qualidade. Decorre fundamentalmente da legislação vigente e dos Estatutos da ESEnfC e alinha-se com a sua estratégia, apresentada no “Plano estratégico”, “Plano de ação” e “Planos de Atividades” anuais. Este Sistema tem como finalidade promover a política de qualidade da ESEnfC em todas as vertentes da sua missão. Neste sentido, procura:

- Estar integrado e articulado com a estratégia da Escola;
- Monitorizar regularmente os processos e as atividades que concretizam a missão da ESEnfC;
- Dispor de procedimentos para a tomada de medidas para a melhoria institucional;
- Definir instrumentos e estruturas para o desenvolvimento da Qualidade na ESEnfC;
- Promover o envolvimento da comunidade educativa;
- Sedimentar uma cultura de qualidade e de autorresponsabilização;
- Incentivar à participação regular e ativa dos diferentes grupos de *stakeholders*;
- Garantir objetividade, imparcialidade e transparência em todas as atividades desenvolvidas;
- Gerar informação adequada e assegurar a sua divulgação aos devidos níveis;

- Valorizar as interações entre os diferentes membros da comunidade educativa e entre estes e a sociedade;
- Dispor de mecanismos de recolha de dados, ou qualquer outra informação que permita monitorizar os diferentes programas desenvolvidos na ESEnfC;
- Valorizar os dados obtidos, como evidência para os ciclos de melhoria contínua e para a tomada de decisão;
- Implementar processos de autoavaliação institucional de acordo com exigências nacionais e internacionais;
- Zelar pela existência de informação documentada.

O SIGQ aplica-se a toda os serviços e setores, bem como a toda a comunidade educativa da ESEnfC.

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

A ESEnfC adota um modelo de gestão matricial entre projetos e unidades científico pedagógicas, traduzindo esta estrutura utilidade para o SIGQ. Estas e outras estruturas, como comissões e conselhos de coordenação intersectorial, são parte integrante do SIGQ e têm representação no organograma.

A conceção do SIGQ, bem como a responsabilidade inerente aos diferentes níveis, numa perspetiva *bottom-up*, está sustentada numa lógica do Plano Estratégico e apresenta a sua estruturação pelos 4 eixos estratégicos da Escola. Concomitantemente às responsabilidades são definidos níveis de gestão (interligação, interação e cadeia de decisão) no domínio do SIGQ.

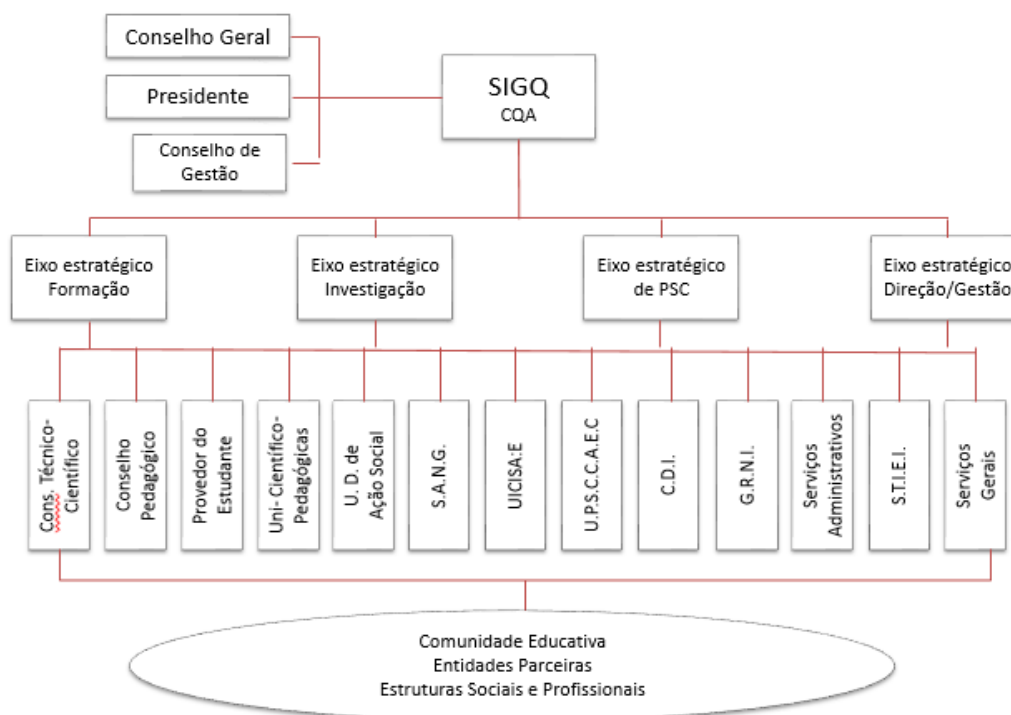


Figura 2 - Organograma do SIGQ

Mapa de Processos

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

No sentido de promover uma maior transparência e articulação nas atividades realizadas, possibilitando uma melhor comunicação e interação entre os órgãos e serviços que concorrem para a consecução dos

mesmos objetivos, a ESEnC identificou e documentou um mapa de processos de acordo com o esquema seguinte.

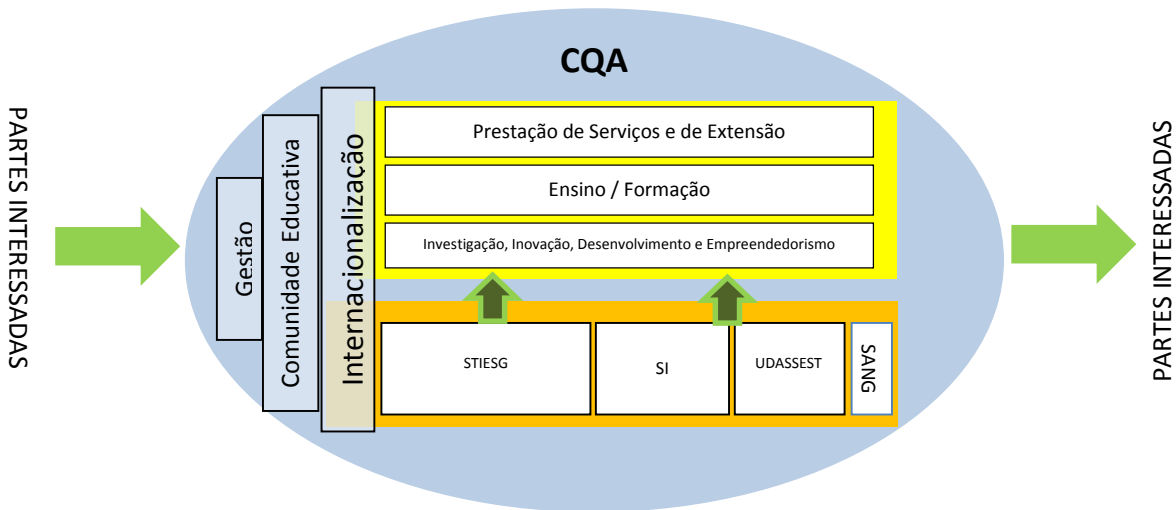


Figura 3 - Esquema do mapa de processos

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

A ficha de cada processo encontra-se em anexo (anexo 1- Prestação de Serviços e de Extensão, anexo 2- Ensino/Formação, anexo 3-Investigação, Inovação, Desenvolvimento e Empreendedorismo, anexo 4- Serviços Técnicos de Instalações, Equipamentos e Serviços Gerais, anexo 5-Serviços de Informática, anexo 6-UDASSEST e anexo 7-SANG).

Garantia da qualidade nos eixos estratégicos

O SIGQ está sustentado numa lógica do Plano Estratégico e estruturado pelos quatro eixos estratégicos da Escola: Educação e Formação; Investigação e Inovação; Extensão e Prestação de Serviços à Comunidade; Direção, Gestão e Desenvolvimento Sustentável, através dos quais apresenta interligação, interação e cadeia de decisão, o que o caracteriza como um sistema coerente e uniforme.

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

Assim, a ESEnC adota uma política para garantia da qualidade, dispondo e prosseguindo objetivos de qualidade, publicamente disponíveis, apresentados através dos seus documentos e procedimentos, bem como do seu processo regular de acompanhamento, monitorização e melhoria contínua.

Situa-se em cada um dos eixos estratégicos da Escola a definição e disponibilização dos documentos e procedimentos nos circuitos próprios de gestão de informação. Cabe ao SIGQ assegurar o acompanhamento e monitorização regular dos mesmos e alinhá-los no sentido de melhorar a eficiência e a qualidade de todas as atividades desenvolvidas. A produção de relatório de acompanhamento e monitorização deve ser pelo menos anual.

O projeto educativo da Escola abarca a criação, difusão e transmissão da cultura, da ciência e da tecnologia, e por isso, desenvolve atividades nos domínios do ensino, formação pós-graduada e ao longo da vida, investigação, inovação e divulgação do conhecimento em enfermagem, bem como a prestação de serviços à comunidade e cooperação com entidades da área da saúde e do ensino.

A formação é central na vida da Escola, pois é ela que dá sentido à sua existência e a justifica. A qualidade e diversidade da oferta formativa, ao nível dos diferentes ciclos, são dois dos principais objetivos estratégicos perseguidos por toda a comunidade educativa. A qualidade é procurada nos processos formativos e, em consequência, é reconhecida pelos diferentes parceiros. A diversidade procura responder às diferentes necessidades do mercado de trabalho e do desenvolvimento da disciplina e do conhecimento em enfermagem, proporcionando conhecimento e ideias que orientam para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.

A Escola oferece cursos conferentes de grau (licenciatura e mestrado) e cursos não conferentes de grau, para enfermeiros e outros profissionais, numa perspetiva de formação continuada e de divulgação do conhecimento científico. Os cursos de licenciatura em enfermagem (240 ECTS) têm uma procura superior à oferta, com os rácios professor/estudante requeridos, a qualificação docente adequada e com a variedade e excelência de experiências clínicas necessárias a uma formação de rigor.

Considerando que a formação é um dos nossos processos nucleares dever-se-á continuar a dar muita relevância à promoção da qualidade dos cursos. A monitorização do sucesso escolar, a análise da execução dos planos curriculares e da sua congruência com os objetivos de aprendizagem estabelecidos, o acompanhamento das medidas de correção decorrentes dos processos de autoavaliação e do seu efeito, a avaliação da satisfação dos estudantes e da opinião das instituições de saúde que conosco colaboram na formação, bem como a opinião das entidades empregadoras sobre os recém diplomados dos vários cursos, são processos sistematicamente avaliados, analisados e acompanhados pelo sistema interno de garantia de qualidade.

Eixo estratégico-educação e formação

O eixo estratégico Educação e Formação tem com objetivos “Garantir uma aprendizagem transformadora nos 3 ciclos de formação e na formação não conferente de grau académico, com qualidade técnica e científica” e “Garantir oferta formativa inovadora para responder a necessidades sociais e profissionais”.

Para isso são, neste eixo, definidos, documentados e disponibilizados, de acordo com os circuitos de informação e níveis de responsabilidade, procedimentos que asseguram que os cursos, na conceção e decurso dos diferentes ciclos de estudos, perseguem as quatro finalidades principais do ensino superior: preparação para o mercado de trabalho; preparação dos estudantes para a vida como cidadãos ativos numa sociedade democrática; desenvolvimento pessoal e manutenção de uma base de conhecimento alargada e avançada.

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

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

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

A monitorização dos cursos, nomeadamente a monitorização do sucesso escolar e da satisfação dos estudantes, bem como a avaliação regular dos métodos de ensino e aprendizagem e o estímulo ao papel ativo do estudante, permitindo percursos flexíveis de aprendizagem, são características dos diferentes cursos da ESEnfC.

Eixo estratégico Investigação e Inovação

No eixo estratégico-investigação e inovação é demonstrado a prossecução da consolidação da investigação em enfermagem com ganhos para o ensino, para os cuidados e saúde das comunidades; e para a promoção do desenvolvimento da comunidade científica de dimensão nacional e internacional.

A Investigação e Inovação é um eixo essencial para a concretização da visão da Escola, como um polo de divulgação e produção de conhecimento, e de reconhecimento nacional e internacional.

Estão definidos, documentados e disponibilizados, de acordo com os circuitos de informação e níveis de responsabilidade (quadro 2), procedimentos que asseguram a gestão da unidade de investigação, o incentivo à produção científica e a captação de financiamentos, a articulação entre a investigação e o ensino e, designadamente no que se refere ao contacto dos estudantes com atividades de investigação e inovação desde os primeiros anos;

A Unidade de Investigação em Ciências da Saúde: Enfermagem (UICISA:E), acolhida pela ESEnfC, 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 submeteu-se à primeira avaliação à FCT em 2004, passando a ser a primeira unidade acreditada e financiada pela FCT na área de enfermagem. Foi revalidada sucessivamente em 2008 e 2013, mantendo-se como a única unidade de investigação em enfermagem acreditada e financiada pela FCT.

A atividade da ESEnfC no seu conjunto e de forma particular aquela que é desenvolvida na sua Unidade de Investigação tem permitido desenvolver uma Escola de investigação, sendo importante reforçar o apoio à construção das candidaturas a projetos, seu financiamento e execução.

O crescimento da Unidade de Investigação, que passou a contar com vários núcleos de investigadores de outras Instituições de ensino superior, coloca desafios maiores de desenvolvimento estratégico desta unidade do ensino.

Eixo estratégico Extensão e Prestação de Serviços à Comunidade

No eixo estratégico-extensão e prestação de serviços à comunidade é demonstrado a prossecução do desenvolvimento e consolidação da extensão e prestação de serviços à comunidade.

A política de prestação de serviços à comunidade é geradora de solidariedade. Neste âmbito, 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 atividades 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 consultadoria 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 está explicitado no seu regulamento interno e manual de procedimentos. O coordenador da unidade é nomeado pelo Presidente da Escola.

Nos diferentes projetos intervêm docentes e estudantes, nas diferentes áreas da saúde, aproveitando a especificidade e os conhecimentos científicos e práticos.

O objetivo estratégico deste eixo é “Desenvolver e consolidar a extensão e prestação de serviços à comunidade que contribuam para a saúde e bem-estar das pessoas/populações, com qualidade e inovação, promovendo o desenvolvimento e a transferência do conhecimento e a educação integral dos estudantes”.

Por sua vez, o processo nuclear é composto por três subprocessos, a saber: intervenção comunitária; formação; e consultoria e assessoria (anexo 1).

São definidos, documentados e disponibilizados, de acordo com os circuitos de informação e níveis de responsabilidade, procedimentos que asseguram a promoção, monitorização, avaliação e melhoria das atividades de interface e ação externa, designadamente no que se refere à própria prestação de serviços ao exterior, quer em colaboração quer integrando projetos nacionais ou internacionais. Contribui-se, assim, para o desenvolvimento adequado à missão institucional e é possível, ao mesmo tempo que se satisfazem necessidades básicas da população, colocar os alunos perante a realidade obtendo vantagens financeiras.

A prestação de serviços à comunidade é uma das áreas de responsabilidade social mais importante da Escola uma vez que oferece serviços inovadores e de exceção, que complementam os cuidados disponibilizados à população pelo sistema nacional de saúde, e promove a educação para a saúde e cidadania.

Eixo estratégico Direção, Gestão e Desenvolvimento Sustentável

No eixo estratégico-direção, gestão e desenvolvimento sustentável é promovida uma cultura organizacional de gestão democrática, inclusiva e promotora de saúde; é garantido o cumprimento da missão e visão institucional, através da direção estratégica; e reforçado o nome da escola como fator crítico de sucesso e competitividade.

Neste eixo alinham-se os processos de Serviços de Informática, Serviços Técnicos, Instalações Equipamentos e Serviços Gerais, UDASSEST e SANG.

Serviços de Informática - A ESEnC dispõe de serviços informáticos que apoiam o sistema e manutenção dos equipamentos nos três edifícios. Este processo engloba todos os procedimentos de suporte informático ao funcionamento da Escola.

Possuem manual de procedimentos próprio e ficha de processo (anexo 5). Os serviços técnicos de instalação, equipamento e informática funcionam na dependência direta do Conselho de Gestão.

Serviços Técnicos, Instalações, Equipamentos e Serviços Gerais - A ESEnC dispõe de serviços gerais, que desenvolvem a sua ação nos seguintes domínios: apoio aos órgãos de governo e às unidades científico-pedagógicas; serviços de vigilância das instalações; equipamento; receção; comunicação; transportes e tratamento de roupas. Os serviços gerais funcionam na dependência direta do Conselho de Gestão.

Unidade Diferenciada de Ação Social, Saúde Escolar e Saúde no Trabalho (UDASSEST) - 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, 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 ESEnC e, em articulação com o Sistema Interno de Garantia da Qualidade, são definidos anualmente objetivos da qualidade da unidade diferenciada de ação social, saúde escolar e saúde no trabalho, 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, anexo 6).

A unidade diferenciada de ação social, saúde escolar e saúde no trabalho depende diretamente do Presidente e integra técnicos superiores especializados nas diferentes áreas.

O Serviço de Apoio aos Novos Graduados (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 ESEnC aos antigos estudantes através da criação da rede *Alumni*.

Estruturas e níveis de responsabilidade

A implementação e desenvolvimento do SIGQ segue dois movimentos dialéticos: do topo para a base – do Conselho Geral que aprova a política de qualidade, Presidente que elabora e propõe a política de qualidade e se responsabiliza pela sua disseminação e tomada de medidas necessárias à sua implementação, CQA que coordena, promove e avalia os processos e atividades para todas as estruturas e intervenientes nos processos e atividades da Escola – e da base para o topo, com os processos de avaliação, envolvimento e propostas de melhoria. Os planos de orientação estratégica anuais, elaborados pelo Presidente e aprovados pelo Conselho Geral, definem os objetivos e estabelecem medidas e indicadores para o desenvolvimento das diferentes áreas de missão da Escola. Os diferentes órgãos, unidades e serviços elaboram os seus planos de atividades, tendo por base os documentos estratégicos institucionais e a avaliação das suas necessidades e recursos. Da sua execução resultam relatórios que são apreciados e integram informação relevante para o relatório de desempenho da instituição.

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

Todas as estruturas da Escola orientam a sua atividade de acordo com os regulamentos e manuais de procedimentos elaborados e aprovados (anexo 8), competindo ao CQA a monitorização do seu cumprimento. Inclui-se nas responsabilidades por estas estruturas a realização de relatórios anuais de análise da consecução dos objetivos delineados e propostas de melhoria da sua atividade. Estes relatórios, após a sua análise e discussão serão incorporados no relatório anual de autoavaliação.

Quadro 2: Responsabilidades no SIGQ

Setores	Responsabilidades
Conselho Geral	<ul style="list-style-type: none">- Apreciar os atos do Presidente da ESEnC e do Conselho de Gestão;- Propor as iniciativas que entenda como necessária ao melhor funcionamento da ESEnC;- Aprovar os planos anuais e relatório de atividades da ESEnC, sob proposta do Presidente
Presidente	<ul style="list-style-type: none">- Propor as iniciativas que considere necessárias ao bom funcionamento da ESEnC;- 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;- Tomar as medidas necessárias à garantia da qualidade do ensino e da investigação na ESEnC;- Analisar os relatórios e decidir a implementação dos planos de melhoria;- Assegurar o funcionamento da Comissão de Acompanhamento da Política da Qualidade
Conselho para a	<ul style="list-style-type: none">- Coordenar o SIGQ;

Qualidade e Avaliação	<ul style="list-style-type: none"> - Promover o desenvolvimento de uma cultura institucional integrada de qualidade; - Monitorizar a qualidade dos processos da ESEnfC; - Prestar informação aos órgãos/setores respetivos sobre as atividades desenvolvidas e sobre a monitorização realizada; - Propor a padronização de procedimentos no sentido da qualidade; - Apresentar manuais de procedimentos de qualidade; - Colaborar na atualização do Manual da Qualidade da ESEnfC; - Emitir recomendações de melhoria da qualidade institucional; - Acompanhar os processos internos e externos de avaliação da qualidade; - Apresentar as necessidades de apoio à política de garantia da qualidade; - Divulgar interna e externamente ações e documentos relativos ao SIGQ.
Conselho de Gestão	<ul style="list-style-type: none"> - Conduzir a política administrativa, patrimonial e financeira da instituição, bem como a gestão dos recursos humanos.
Conselho Técnico-Científico	<ul style="list-style-type: none"> - Apreciar o plano de atividades científicas da ESEnfC; - Pronunciar-se sobre a criação, transformação ou extinção de unidades científico-pedagógicas da ESEnfC; - Propor a composição dos júris de provas e concursos académicos; - Definir o modelo de ensino e os objetivos de cada ciclo de estudo; - Apresentar instrumentos e procedimentos das formas de funcionamento; - Apresentar relatórios que evidenciem as diferentes fases e a utilização de resultados das avaliações para a mudança no processo ensino-aprendizagem; - Apresentar evidência clara dos critérios e processos de acreditação; - Promover e demonstrar formas de articulação ensino - investigação e do ensino - prestação de serviços; - Apreciar os projetos de prestação de serviços que lhe sejam apresentados.
Conselho Pedagógico	<ul style="list-style-type: none"> - Articular com o conselho para a qualidade e avaliação a realização de estudos sobre o desempenho pedagógico da escola e participar na sua análise e divulgação; - Promover, em articulação com o CQA, avaliação do desempenho pedagógico dos docentes e a sua análise e divulgação; - Coordenar os recursos educativos da ESEnfC (auditórios, laboratórios, reprografia, audiovisuais, entre outros); - Avaliar o sucesso e insucesso escolares, propondo as medidas corretivas; - Promover a realização de reflexões qualitativas sobre os cursos; - Realizar meta-análises e respetivos relatórios relativos à componente pedagógica; - Apreciar os projetos de prestação de serviços que lhe sejam apresentados.
Provedor do Estudante	<ul style="list-style-type: none"> - Apreciar queixas e reclamações dos estudantes e proferir as recomendações pertinentes aos órgãos competentes para as atender; - Fazer recomendações genéricas tendo em vista acautelar os interesses dos estudantes, nomeadamente no domínio da atividade pedagógica e da ação social escolar.
Unidades Científico-Pedagógicas	<ul style="list-style-type: none"> - Assegurar a continuidade e qualidade de intervenção do corpo docente nos planos de ensino, de investigação, do desenvolvimento técnico e curricular, da criação e divulgação dos saberes e na prestação de serviços à comunidade, em cada uma das áreas do conhecimento que lhe são próprias.
Unidade Diferenciada de Ação Social, Saúde Escolar e Saúde no Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> - Propiciar as melhores condições de desempenho das funções discentes, docentes e funcionários da escola, através, entre outros da residência, dos serviços de saúde, e de apoio psicopedagógico ao estudante, as cantinas, as cafetarias, as reprografias, bolsas de estudo, e concessão de empréstimos.
Serviço de Apoio aos Novos Graduados	<ul style="list-style-type: none"> - Apoiar a participação dos estudantes na vida ativa; - Recolher informação sobre os percursos profissionais dos antigos estudantes; - Promover a ligação da ESEnfC aos antigos estudantes, nomeadamente dinamizando iniciativas na rede <i>Alumni</i>.
Unidade de Investigação em Ciências da Saúde: enfermagem	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver a investigação científica em ciências da saúde, particularmente em enfermagem e educação, bem como a coordenação da investigação produzida na ESEnfC; - Promover e demonstrar formas de articulação investigação-ensino
Unidade de prestação	<ul style="list-style-type: none"> - Coordenar os projetos de prestação de serviços, em articulação com o Presidente da ESEnfC e os

de serviços à comunidade e coordenação das atividades de extensão na comunidade	<p>coordenadores das UCP's;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promover e demonstrar formas de articulação entre projetos de prestação de serviços-ensino; - Apresentar os projetos de prestação de serviços a parecer ao CQA e, de acordo com o seu teor, ao CTC, ao CP, à Comissão de Ética.
Centro de Documentação e Informação	<ul style="list-style-type: none"> - Recolher, tratar e difundir informação/documentação científica, técnica e pedagógica necessária à atividade da ESEnFC; - Criar condições de trabalho adequadas no seu interior de forma a apoiar a qualidade de ensino e aprendizagem e o desempenho profissional dos discentes, funcionários docentes e não docentes da Escola, bem como o de profissionais e investigadores de outras instituições.
Gabinete de Relações Nacionais e Internacionais	<ul style="list-style-type: none"> - Dinamizar e apoiar os docentes da ESEnFC na elaboração de propostas e projetos de cooperação europeia ou outras; - Promover e organizar processos de mobilidade nacional e internacional; - Efetuar o planeamento, acompanhamento, e avaliação de visitas de docentes, investigadores, não docentes e outras individualidades.
Serviços Técnicos de Instalação, Equipamento e Informática	<ul style="list-style-type: none"> - Reparar, manter, conservar a operacionalização das instalações e dos equipamentos, e apoiar, com os meios que lhe são próprios; - Propor medidas de melhoria ao seu funcionamento.
Coordenação de anos/cursos	<p><i>"Ver Guia de Boas práticas da coordenação de cursos"</i> (anexo 9)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assegurar o bom funcionamento dos cursos.
Comissões Pedagógica e Científica	<p><i>"Ver Guia de Boas práticas da coordenação de cursos"</i> (anexo 9)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assegurar a qualidade do ensino e do processo de aprendizagem.
Coordenadores de Equipa Disciplinar e Regentes de Unidades Curriculares	<p><i>"Ver Guia de Boas práticas da coordenação de cursos"</i> (anexo 9)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assegurar a qualidade e avaliação das unidades curriculares.
Serviços Gerais	<ul style="list-style-type: none"> - Apoiar os órgãos de governo, as unidades científico-pedagógicas, e de serviços de vigilância das instalações, de equipamento, de receção, de comunicação, de transportes, e de tratamento de roupas.
Individual	<ul style="list-style-type: none"> - Participar nos processos de melhoria contínua, nomeadamente na avaliação e autorregulação; - Desenvolver competências no âmbito das funções que desempenha.

Monitorização, avaliação e desenvolvimento contínuo do sistema interno de garantia da qualidade

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

A ESEnFC dispõe de métodos e ferramentas que permitem monitorizar e avaliar os processos. Assente numa política de privacidade, recolhe informação com princípios éticos, explicitando a finalidade dos dados de forma a que essa informação apoie a tomada de decisão, relacionando-a com a utilização dos resultados, bem como com as estratégias de atuação para a melhoria das atividades, processos e resultados e correspondente follow-up.

É constante o envolvimento das partes interessadas, designadamente estudantes, docentes, não-docentes e comunidade externa na expressão de opinião, na análise e na emissão de propostas de melhoria dos resultados.

A monitorização, avaliação e retroação para a melhoria 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 ação e dos relatórios de execução, quer dos planos de melhoria e outros obtidos pelas intervenções do CQA são sujeitos a análise e incorporados em propostas de melhoria contínua em todos os sectores de atividade, completando-se, assim um ciclo de melhoria contínua.

Assumem-se como orientadores da atividade da Escola os Planos Estratégicos, os Programas de Ação 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, conforme previsto na definição das respetivas competências e/ou identificados nos próprios planos. A avaliação reporta aos indicadores previamente definidos e inclui propostas de melhoria a cada nível de concretização.

Quanto à obtenção de dados é conseguida quer pelo preenchimento de vários tipos de questionários, devidamente validados e previamente aprovados pelo CQA e pelo Presidente da Escola, quer pela descrição do desenvolvimento de reuniões de *focus group* e pelos relatórios de auditorias.

A informação sobre os questionários nomeadamente os seus objetivos, a quem se dirigem, a metodologia e periodicidade de aplicação encontram-se descritos no anexo 10.

Dos dados são produzidos relatórios globais e discriminados, que são entregues aos setores e órgãos respetivos e ao Presidente da Escola. Uma síntese do relatório global é colocada na página da Escola, área do CQA. São também produzidos relatórios parcelares, quer pela relevância da situação, quer para responder a necessidades específicas.

Circuitos de informação

Cada eixo estratégico tem um circuito de informação, havendo, contudo, um modelo comum e um culminar dessa informação, conforme se representa.

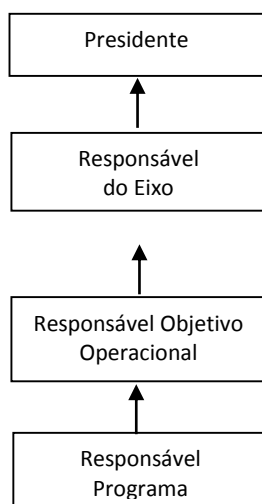


Figura 4 - Circuito de informação nos eixos estratégicos

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

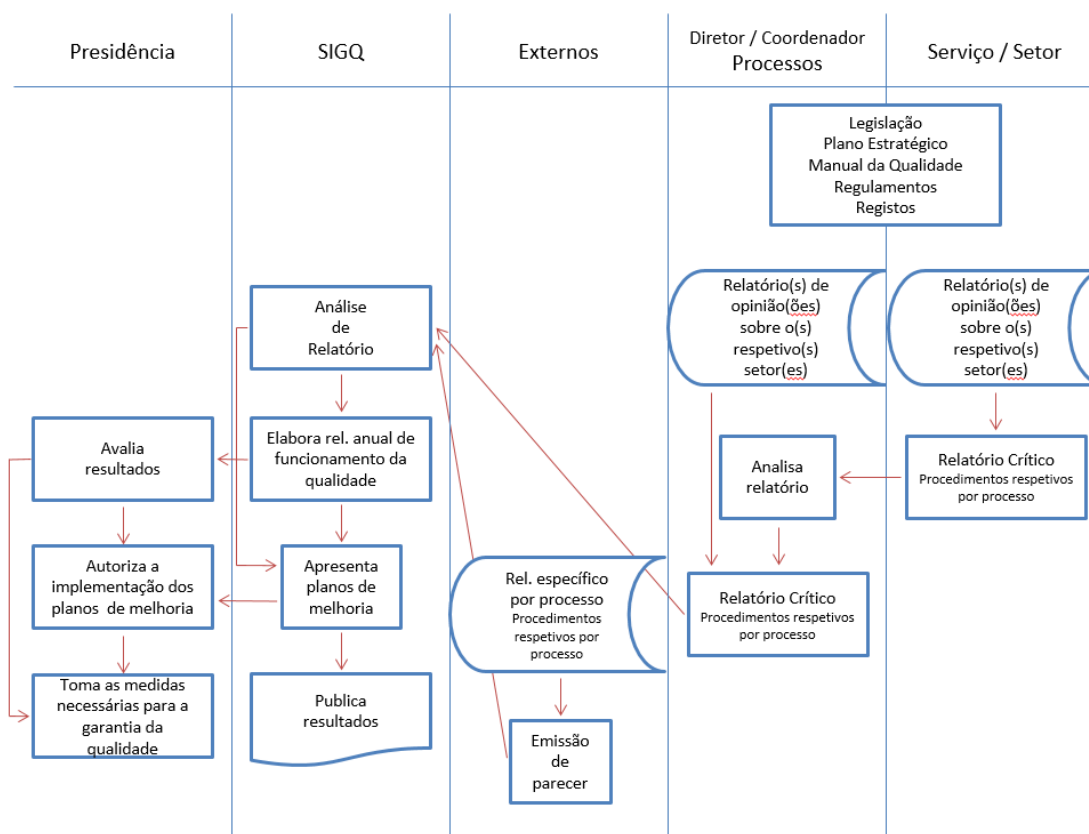


Figura 5 - Fluxograma do circuito de informação

A informação recolhida é organizada em relatórios e disponibilizada aos coordenadores de semestre/ano, aos diretores de curso, aos coordenadores ou responsáveis de unidades, serviços ou projetos, tendo em vista gerar eficácia e eficiência através da adoção de medidas de melhoria ou de sugestões para a elaboração de planos de melhoria (Ficha de análise de dados e propostas de melhoria, anexo 11). Numa filosofia de otimização de recursos, e dentro das limitações existentes, é dada primazia à circulação desta informação num formato eletrónico.

Ao órgão ou entidade respetiva compete apresentar a sua análise ao Presidente da Escola, a qual elabora um relatório final a submeter à apresentação do Conselho Geral.

O processo ensino aprendizagem enquanto atividade central da ESEnfC encontra neste âmbito um espaço aprofundado e a unidade curricular ocupa um espaço próprio. Daqui decorre o facto deste processo merecer um fluxograma específico.

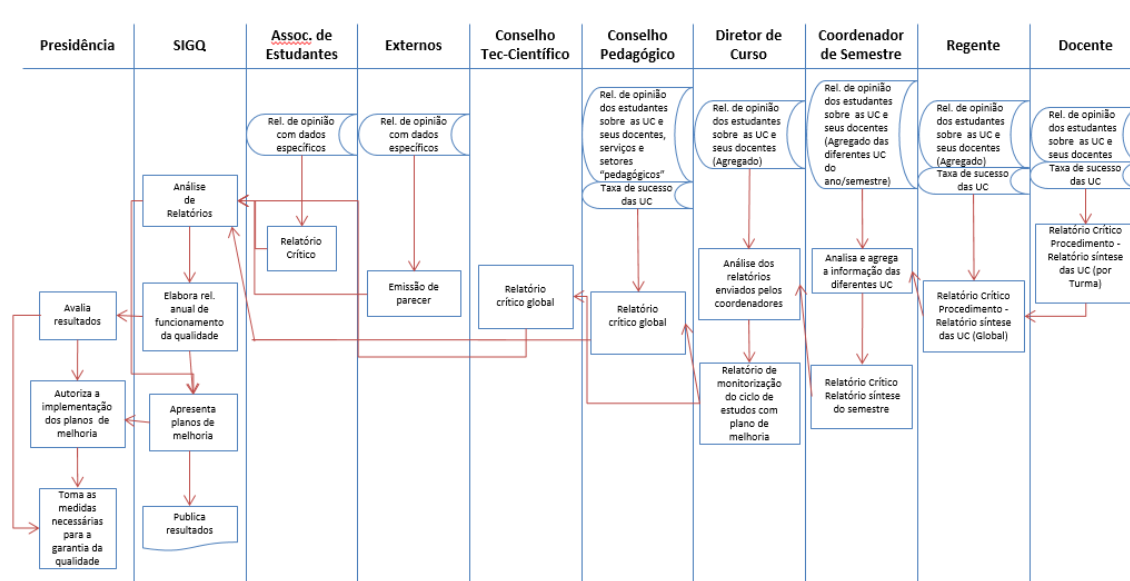


Figura 6 - Fluxograma do circuito de informação das Unidades Curriculares (processo ensino-aprendizagem)

Os resultados da autoavaliação são objeto 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 gerais e/ou sectoriais. O relatório final fica disponível no site da Escola.

NOTA FINAL

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

Acresce, ser propósito desta instituição acompanhar as várias orientações externas e todas as determinações legais. Neste sentido o desenvolvimento do SIGQ, conseguido por todos, mas sistematizado pelo CQA (anexo 12), acompanha Normas e Orientações Europeias, nomeadamente Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area e os Referenciais para os sistemas internos de garantia da qualidade nas instituições de ensino superior (anexo 13).

Anexos