



MANUAL DA QUALIDADE

Código MQ.04 | Edição: 4

Índices, siglas e acrónimos

Índice	
CAPÍTULO 1	4
Introdução	4
1. Introdução	4
2. Âmbito do Manual da Qualidade	4
3. Estrutura do Manual da Qualidade da ESEP	4
4. Revisão e divulgação do Manual da Qualidade	4
5. Referenciais	4
CAPÍTULO 2	5
A ESEP	5
1. A ESEP	5
2. Missão, visão, valores e eixos estratégicos	5
3. Estrutura orgânica	6
4. Política da qualidade	6
CAPÍTULO 3	9
O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ-ESEP)	9
1. Âmbito do SGQ-ESEP	9
2. O SGQ-ESEP	9
3. Interação dos processos do SGQ-ESEP	10
4. Estrutura e responsabilidades no SGQ-ESEP	10
5. Documentação do SGQ-ESEP	11
CAPÍTULO 4	12
Procedimentos para garantia e melhoria da qualidade	12
1. Política para a garantia da qualidade	12
2. Garantia da qualidade nos processos nucleares da missão institucional	13
3. Garantia da qualidade na gestão dos recursos e serviços de apoio	21
4. Gestão e publicitação da informação	23
5. Avaliação externa periódica	25
6. Controlo das edições do Manual da Qualidade	26

Índices, siglas e acrónimos

Índice de Figuras e Tabelas

Figura 1 - Organograma ESEP	8
Tabela 1 - Processos do SGQ-ESEP	9
Figura 2 - Mapa de relação dos eixos estratégicos, processos e referencial A3ES	10
Figura 3 - Diagrama da estrutura documental do SGQ-ESEP	11
Tabela 2 - Quadro de controlo das edições	26

Siglas e acrónimos

A3ES	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
DQ	Diretor da Qualidade
ESEP	Escola Superior de Enfermagem do Porto
A3ES	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
DQ	Diretor da qualidade
ESEP	Escola Superior de Enfermagem do Porto
GQ	Gestor da qualidade
IT	Instrução de Trabalho
MQ	Manual da Qualidade
MOD	Modelo
MT	Manual de Trabalho
PG	Procedimento Geral
PO	Procedimento Operativo
SGQ-ESEP	Sistema de Gestão da Qualidade da Escola Superior de Enfermagem do Porto
UCP	Unidade Científico-Pedagógica
UNIESEP	Unidade de Investigação da Escola Superior de Enfermagem do Porto

CAPÍTULO 1

Introdução

1. Introdução

A Escola Superior de Enfermagem do Porto (ESEP) identifica-se como uma instituição pública não integrada de ensino superior politécnico com elementos distintivos no plano nacional e internacional ao nível da excelência da formação de enfermeiros e da criação, transmissão e difusão da cultura, do saber e da ciência e tecnologia, através da articulação do estudo, do ensino e da investigação.

A aprovação do Regime Jurídico de Avaliação do Ensino Superior (Lei n.º 38/2007 de 16 de agosto) incrementou um movimento de estratégias e ações para a avaliação da qualidade. A ESEP tomando em consideração os pressupostos da qualidade requerida ao ensino superior integrou nos seus Estatutos (artigo 5.º) o âmbito da avaliação e qualidade, considerando os resultados da avaliação promotores da aprovação de medidas de melhoria da qualidade.

Na procura da máxima efetividade na sua ação, a ESEP promove o desenvolvimento do seu sistema interno da qualidade.

2. Âmbito do Manual da Qualidade

O presente manual é o referencial do Sistema de Gestão da Qualidade da Escola Superior de Enfermagem do Porto (SGQ-ESEP), através do qual se sistematizam os aspetos organizacionais, a estrutura documental e os procedimentos adotados para a implementação, desenvolvimento e consolidação do sistema da qualidade.

Neste documento estabelecem-se as bases do SGQ-ESEP, tomando em consideração os referenciais para os sistemas internos da garantia da qualidade nas instituições de ensino superior sistematizados e divulgados pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES). O manual da qualidade estabelece o compromisso institucional na implementação e consolidação do SGQ-ESEP, assumindo-se como instrumento de gestão partilhado pelos órgãos de gestão, serviços e colaboradores da ESEP.

3. Estrutura do Manual da Qualidade da ESEP

Este manual está organizado em quatro capítulos:

Capítulo 0 – Índices, siglas e acrónimos

Capítulo 1 – Introdução

Capítulo 2 – A ESEP

Capítulo 3 – O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ-ESEP)

Capítulo 4 – Procedimentos para garantia e melhoria da qualidade

4. Revisão e divulgação do Manual da Qualidade

A elaboração do manual da qualidade, assim como a sua revisão anual, é da responsabilidade do diretor da qualidade (DQ) em resultado do trabalho de colaboração com o gestor da qualidade (GQ). A aprovação do manual da qualidade é da responsabilidade do presidente da ESEP. As condições para a implementação, a monitorização e a consolidação do SGQ-ESEP são asseguradas pelos órgãos de gestão com autoridade e responsabilidade para garantir os recursos necessários para a obtenção da qualidade requerida a uma instituição de ensino superior.

O manual mantém-se atualizado em conformidade com o planeamento estratégico, os processos e os procedimentos adotados na ESEP para garantir o nível pretendido de qualidade e é disponibilizado publicamente no site ESEP - A ESEP» Qualidade - Sistema da qualidade.

A presente edição do manual de qualidade entra em vigor a partir da data da sua aprovação.

5. Referenciais

O manual da qualidade foi elaborado considerando a legislação e os referenciais para a qualidade nas instituições de ensino superior:

- › Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro, que estabelece o Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior.
- › Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto, que estabelece Regime Jurídico de Avaliação do Ensino Superior e legislação subsequente.
- › Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior, versão de outubro de 2016 adaptada aos ESG 2015, A3ES.
- › Auditoria dos sistemas internos de garantia da qualidade nas instituições de ensino superior - Manual para o processo de auditoria, v1.4, janeiro 2020, A3ES.
- › Indicadores de desempenho para apoiar os processos de avaliação e acreditação de ciclos de estudos, abril 2010, A3ES.

CAPÍTULO 2

A ESEP

1. A ESEP

A ESEP é uma instituição dedicada ao ensino da enfermagem pré e pós-graduado. Teve o seu início a 1 de janeiro de 2007 como resultado do processo da fusão das três instituições de ensino superior público de enfermagem existentes no Porto - a Escola Superior de Enfermagem de D. Ana Guedes, a Escola Superior de Enfermagem de São João e a Escola Superior de Enfermagem Cidade do Porto.

A origem da ESEP ao serviço do ensino de enfermagem remonta a 15 de junho de 1896, quando se cria o curso de Enfermeiros do Hospital Geral de Santo António, uma das primeiras escolas de enfermagem do país e que deu origem à Escola Superior de Enfermagem de D. Ana Guedes. Acompanhando a evolução técnica do ensino de enfermagem, em 1954, foi criada a primeira escola de enfermagem pública do Porto que deu origem à Escola Superior de Enfermagem de São João. Em 1983 surge uma nova escola, vocacionada para a formação pós-graduada e de especialização dos enfermeiros e que culminou com a Escola Superior de Enfermagem Cidade do Porto.

Deste passado nasceu a Escola Superior de Enfermagem do Porto, otimizando o que de melhor cada escola integrava, construiu-se uma escola inovadora, aberta à comunidade e que é uma referência no ensino e investigação em Enfermagem.

Em 2009 foram aprovados os estatutos da ESEP tendo sido publicados no Diário da República, 2.ª série, n.º 136 pelo Despacho normativo n.º 26/2009, de 16 de julho. Em 2020 é aprovada a primeira alteração aos Estatutos da ESEP.

A oferta formativa integra ciclos de estudos de 1.º ciclo – Licenciatura em Enfermagem e de 2.º ciclo – Mestrados em diferentes áreas específicas de enfermagem. Integra ainda cursos não conferentes de grau, como cursos de especialização e pós-graduações em áreas específicas de enfermagem (cf. site ESEP - Estudar).

No âmbito da formação, a ESEP colabora com a Universidade do Porto no âmbito do curso de Mestrado de Educação Académica e Clínica na Faculdade de Medicina (FMUP) e no âmbito do programa doutoral em Enfermagem no Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar (ICBAS).

2. Missão, visão, valores e eixos estratégicos

A ESEP desenvolveu e aprovou o seu Plano Estratégico 2020-2024:

- › Reforçando a sua Missão de proporcionar ciclos de estudos, bem como outros programas de formação, orientados para o desenvolvimento de competências no domínio da enfermagem. Paralelamente,

a ESEP tem, também, por missão promover investigação e programas de desenvolvimento geradores, quer de novo conhecimento disciplinar, quer de inovação no ensino e em saúde. Neste sentido, na procura da máxima efetividade na sua ação, a ESEP promove estrategicamente a sua articulação com outras organizações e redes nacionais e internacionais.

- › Reforçando a sua Visão de ser um espaço onde se aprende uma enfermagem mais significativa para as pessoas, destacando-se na excelência do processo de ensino/aprendizagem, no desenvolvimento de competências específicas de enfermagem e na inovação dos modelos assistenciais. Projeta-se como instituição europeia e lusófona de referência no desenvolvimento da disciplina e profissão de enfermagem e na resposta aos desafios sociais emergentes.

- › Assumindo como Valores fundamentais:

INDEPENDÊNCIA, pois, a ESEP promove a responsabilidade nos processos de trabalho e de aprendizagem.

RESPEITO, pois, na ESEP aceita-se a diferença, a liberdade de pensamento, os direitos e as obrigações de cada um.

AUTONOMIA, pois, a ESEP incentiva a autonomia criativa e inovadora, traduzidas em propostas que impliquem mudança ou renovação no processo de aprendizagem ou de governação.

FOCO, pois, a ESEP dirige toda a sua atenção para o ensino, a investigação e o desenvolvimento da enfermagem.

ÉTICA, pois, a ESEP usa a equidade no reconhecimento do mérito, no respeito pelos direitos de cada pessoa e pela imparcialidade na tomada de decisão.

- › Definiu como Eixos Estratégicos:

- › Governação e Gestão estratégica
- › Ensino & Aprendizagem
- › Investigação & Desenvolvimento
- › Responsabilidade Social e Participação
- › Relações Externas

O manual da qualidade toma por referência os conceitos referidos e identitários da ESEP que se reconhecem nas ações e na promoção de uma cultura de qualidade e exigência.

3. Estrutura orgânica

A ESEP define a sua estrutura de acordo com o estabelecido nos seus Estatutos como apresentado na figura 1, da página seguinte.

A ESEP adotou um modelo de estrutura matricial que se consubstancia na interação entre órgãos, unidades científico-pedagógicas, serviços e unidades diferenciadas (gabinetes).

Aos órgãos da ESEP - Conselho Geral, Presidente, Conselho de Gestão, Conselho Técnico-Científico e Conselho Pedagógico está atribuída a gestão aos diferentes níveis de intervenção e responsabilidade, conforme definido nos Estatutos da ESEP.

As unidades científico-pedagógicas (UCP) integram todos os docentes, visam a prossecução da missão e atribuições da ESEP e organizam-se de acordo com as seguintes áreas científicas: Gestão de sinais e sintomas; Autocuidado; Enfermagem: disciplina e profissão; Formação e gestão em enfermagem; Desenvolvimento humano.

Os serviços são estruturas de apoio às atividades de carácter administrativo, logístico ou técnico da ESEP, que integram todo o pessoal não docente.

As unidades diferenciadas (gabinetes) prosseguem objetivos específicos e concorrem para a missão e as atribuições da ESEP.

As descrições de competências e funções estão descritas no Regulamento orgânico da ESEP.



Figura 1 - Organograma ESEP

4. Política da qualidade

A política da qualidade reforça o elo entre a implementação, o desenvolvimento e a consolidação do SGQ-ESEP, numa perspetiva de melhoria contínua e de efetividade na sua intervenção estratégica. Assim, apoiada na missão, na visão, nos valores e nos eixos estratégicos definidos, a política de qualidade constitui-se como um dos pilares para o desenvolvimento de melhores práticas, para a difusão de uma cultura de qualidade e um dos requisitos para o sucesso organizacional da ESEP.

Implementar um SGQ implica a adoção de uma conduta lógica, organizada, agregada, útil, prática e transparente, baseada na melhoria dos processos, dos procedimentos, dos regulamentos e dos registos, bem como, no aprofundamento das estratégias que garantam a melhoria desejada. Neste contexto, considerando-se a qualidade um conjunto de dimensões estruturantes, os órgãos de governo da ESEP, cumprindo os requisitos legais e regulamentares aplicáveis, compromete-se a:

1. Reconhecer as necessidades e expectativas das partes interessadas:

- Considerar a opinião dos estudantes na avaliação do processo ensino-aprendizagem.
- Avaliar a satisfação dos estudantes e de outras partes interessadas.
- Auscultar os diplomados (alumni) para a identificação de áreas de formação relevantes para os enfermeiros.
- Considerar a opinião das entidades externas com quem a ESEP interage.

2. Proporcionar as condições científicas e pedagógicas para o desenvolvimento de uma formação de qualidade:

- Criar cursos que respondam às exigências da profissão de enfermagem.
- Recorrer a estratégias e metodologias de ensino inovadoras, adequadas aos objetivos de aprendizagem tradutoras de boas práticas no processo ensino-aprendizagem-avaliação.
- Fomentar a atualização do desenvolvimento profissional dos professores na garantia das melhores condições científicas e pedagógicas.
- Fomentar a reflexão da qualidade no ensino, no âmbito das unidades científico pedagógicas.

3. Estabelecer a cooperação interinstitucional e com a comunidade como estratégia de formação e assumir a responsabilidade social da ESEP:

- Estabelecer protocolos e cartas de parceria que potenciem o ensino da enfermagem e a investigação.
- Assegurar o apoio e suporte adequados para o sucesso académi-

co dos estudantes.

c. Reconhecer-se como instituição promotora de práticas ambientais sustentáveis com impacto positivo.

d. Assegurar com rigor e transparência a gestão financeira, patrimonial e de recursos.

4. Promover o sucesso educativo, nomeadamente proporcionando os recursos humanos e tecnológicos e as condições científicas e pedagógicas para o desenvolvimento de uma formação de qualidade:

- Proporcionar estratégias de aprendizagem com recurso a tecnologia inovadora.
- Acompanhar os estudantes que se desviam do plano indicativo do curso e os estudantes com estatuto especial, nomeadamente, o estatuto de trabalhador estudante.
- Apoiar os estudantes através de programas de mentoria.
- Proporcionar condições para que os estudantes possam usufruir, adicionalmente às aulas práticas, de treino e simulação de procedimentos práticos com acompanhamento.

5. Promover o desenvolvimento da investigação aplicada, da produção científica, e dos resultados da valorização do conhecimento:

- Incrementar o apoio à produção, divulgação e disseminação do conhecimento.
- Aumentar o impacto normalizado das publicações da ESEP indexadas em bases de dados referenciais.
- Melhorar as estratégias de apoio à submissão de candidaturas a financiamento de projetos de investigação.
- Aumentar a participação em eventos e redes internacionais de investigação.

6. Promover uma cultura de qualidade, envolvendo todas as partes interessadas:

- Fomentar a participação dos estudantes, entidades e outras partes interessadas na promoção da qualidade da ESEP.
- Fomentar a participação e envolvimento de todos os trabalhadores no sistema da qualidade.
- Providenciar a reflexão sobre os resultados obtidos na monitorização e avaliação da qualidade.
- Assumir a melhoria contínua da qualidade como alicerce para o futuro através da monitorização e avaliação do adquirido.

CAPÍTULO 3

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ-ESEP)

1. Âmbito do SGQ-ESEP

O SGQ-ESEP abrange de forma sistemática todas as atividades desenvolvidas pela ESEP numa perspetiva propiciadora de uma cultura de qualidade, tendo em conta:

- a) O planeamento estratégico e o reconhecimento de padrões de qualidade;
- b) A definição de responsabilidades dos diferentes órgãos e níveis de gestão nos processos;
- c) Os processos de monitorização e avaliação, a reflexão sobre os resultados e o planeamento das melhorias necessárias;
- d) As formas de participação das partes interessadas: estudantes, professores, investigadores, trabalhadores técnicos e administrativos e parceiros externos;
- e) A definição dos mecanismos para a melhoria contínua do próprio sistema.

2. O SGQ-ESEP

O SGQ-ESEP iniciou-se numa perspetiva aproximada com as diretrizes da ISO 9001. A decisão de reconhecimento do sistema de qualidade em aproximação com as orientações para a promoção e difusão de uma cultura da qualidade nas instituições de ensino superior, orientou a perspetiva do SGQ-ESEP para os referenciais sistematizados pela A3ES, para os sistemas internos de garantia da qualidade.

Considerando a missão, a visão, os valores, os eixos estratégicos e a política da qualidade, a ESEP estabeleceu os seguintes processos estruturais em que se alicerça o SGQ-ESEP:

Processos Nucleares - são os processos que constituem o core da ESEP e que emergem da sua missão.

Processos de Suporte - são os processos que apoiam o funcionamento da ESEP.

Processos Transversais - são os processos comuns a todo o sistema de gestão que permitem agregar a melhoria do desempenho.

Na tabela 1 estão identificados os processos do SGQ-ESEP:

Tipo de processos	Designação dos Processos
Nucleares	Ensino-aprendizagem-avaliação
	Investigação
	Relações externas
Suporte	Gestão de recursos
	Gestão académica e apoio ao estudante
	Gestão da divulgação e informação pública
	Gestão de sistemas de informação
Transversais	Governança e gestão estratégica
	Desempenho e melhoria

Tabela 1 - Processos do SGQ-ESEP

3. Interação dos processos do SGQ-ESEP

De seguida apresenta-se, na figura 2, o mapa de relação dos eixos estratégicos com os processos e referenciais da A3ES:

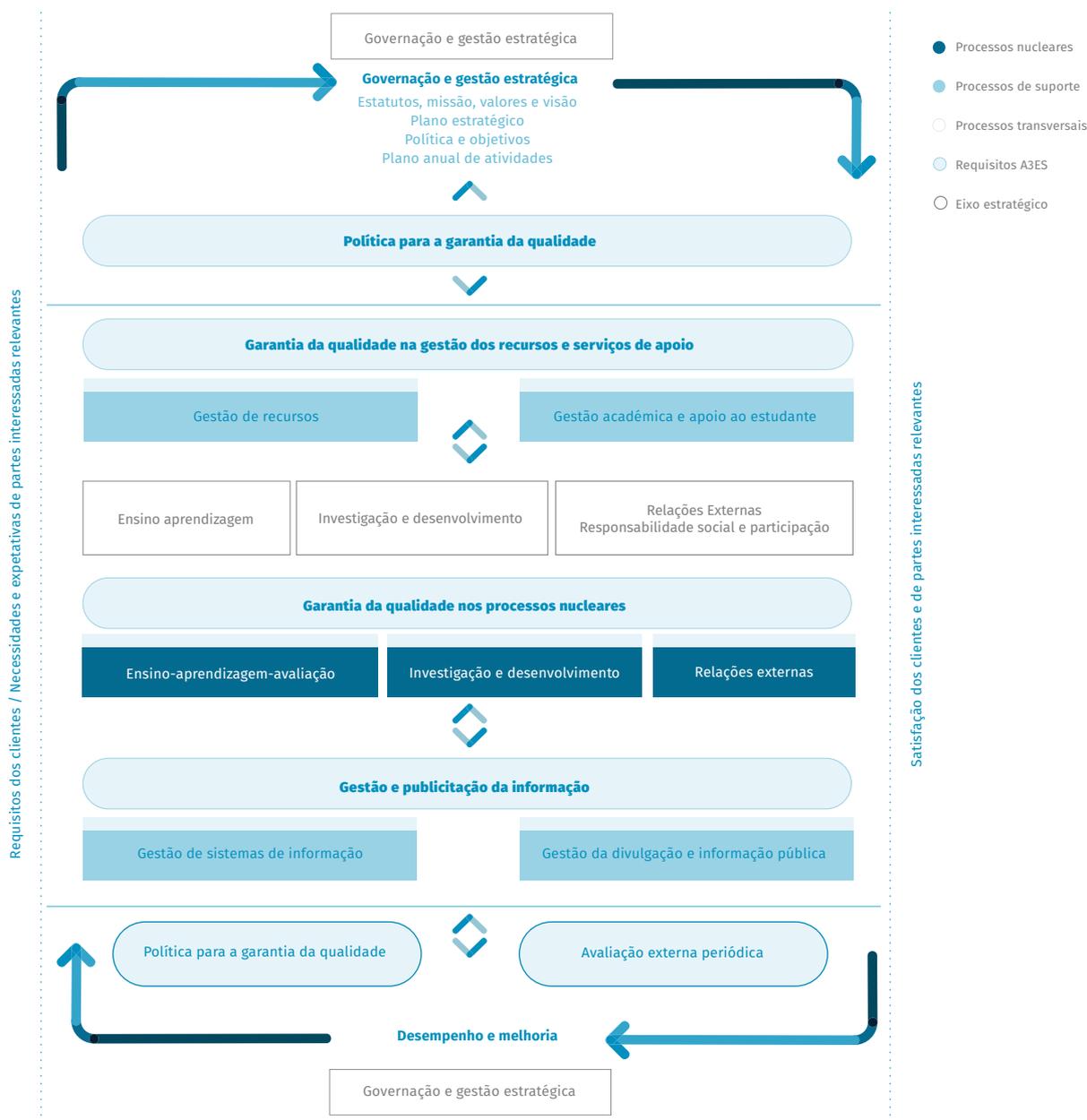


Figura 2 - Mapa de relação dos eixos estratégicos, processos e referencial A3ES

4. Estrutura e responsabilidades no SGQ-ESEP

As responsabilidades da estrutura orgânica da ESEP estão plasmadas nos seus Estatutos e no Regulamento orgânico. Cabe aos órgãos de gestão – Conselho Geral, Conselho de Gestão, Conselho Técnico-Científico,

Conselho Pedagógico e Presidente – no âmbito das suas ações, cumprir os desígnios das suas competências e compromissos.

Na documentação do SGQ, complementarmente estão identificadas as responsabilidades inerentes aos diversos atores que integram e in-

teragem no sistema de gestão da qualidade. Em articulação, e dando fundamentação aos procedimentos referidos, está disponível um leque alargado de regulamentos que enunciam os princípios orientadores e regimentam a concretização dos mais variados processos e atividades. O compromisso com a qualidade é assumido pelos órgãos de governo da ESEP nomeadamente, pelo seu Presidente que assume a responsabilidade máxima da sua pertinência e concretização.

Na ação específica de apoio para a organização e consolidação do SGQ-ESEP, referem-se de seguida a estrutura e as principais responsabilidades:

O diretor da qualidade é Vice-Presidente da ESEP sendo nomeado para esta função. Compete-lhe a coordenação na implementação e consolidação do SGQ-ESEP, providenciando os recursos necessários e as condições promotoras para a qualidade desejada. O diretor, em colaboração com o gestor da qualidade, elabora o balanço da Qualidade onde se agregam os indicadores e as metas definidas para monitorização; definem, em conjunto com o coordenador do sistema de informação, as formas e/ou ferramentas necessárias à obtenção dos dados para monitorização; e, agrega as sugestões de melhoria propostas para monitorização. Sob proposta do mesmo, poderão ser promovidas reuniões de análise e reflexão em torno das questões relevantes para o sistema da qualidade da ESEP.

O gestor da qualidade acompanha o processo de implementação, providenciando apoio a todos os colaboradores, identificando lacunas, obstáculos, incoerências e propostas de solução. Acompanha ainda, a atualização e divulgação dos documentos em uso no sistema e procede à organização de auditorias e conseqüente análise dos resultados obtidos. O grupo de reflexão e estratégia para a qualidade apresenta-se como um contributo para a análise e reflexão de estratégias para a qualidade na ESEP; como meio promotor da participação de professores, estudantes e trabalhadores técnicos e administrativos, para a promoção da melhoria contínua. No pressuposto de um envolvimento consistente e com impacto nos processos de decisão transversais a todos os órgãos, projetos, serviços e estudantes, o grupo de reflexão e estratégia para a qualidade é constituído por:

- > Presidente da ESEP que preside o grupo
- > Representante do Conselho Técnico-Científico (um professor que também representa a UNIESEP);
- > Representante do Conselho Pedagógico (um professor e dois estudantes);

- > Coordenadores das Unidades Científico-Pedagógicas (dois professores);
- > Coordenadores de serviços (três dirigentes intermédios);
- > Representantes de estudantes (quatro estudantes garantindo a participação dos diferentes ciclos de estudos).

Nas reuniões promovidas para a reflexão sobre a qualidade, o diretor e o gestor da qualidade participam nas reuniões para apresentar os tópicos para discussão e integrar as conclusões e recomendações no sistema de gestão da qualidade, de acordo com o âmbito em que se integrem.

A equipa de auditores internos é formada por um conjunto de trabalhadores, a quem é atribuída a realização de auditorias em diferentes contextos. O presidente é o responsável pela nomeação da equipa de auditores internos.

5. Documentação do SGQ-ESEP

A documentação do SGQ-ESEP está estruturada de acordo com o esquema da figura:

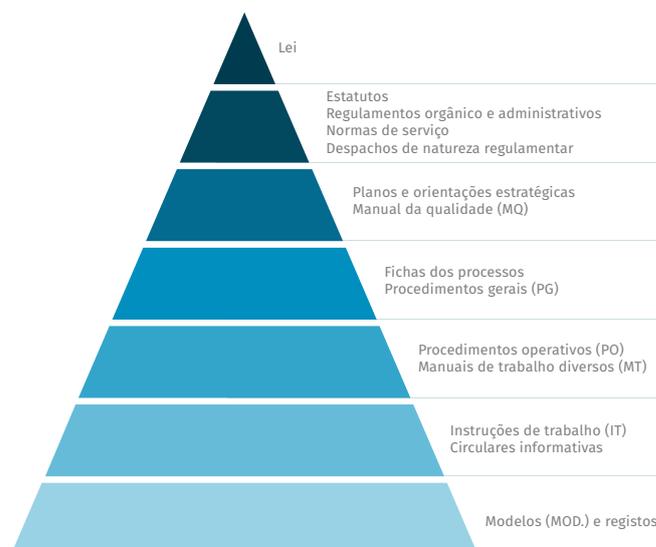


Figura 3 - Diagrama da estrutura documental do SGQ-ESEP

CAPÍTULO 4

Procedimentos para garantia e melhoria da qualidade

1. Política para a garantia da qualidade

Referencial 1 - Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade

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

Requisitos	Documentos e referências	Responsabilidades
Define a estratégia institucional para a melhoria contínua da qualidade.	<ul style="list-style-type: none"> > Missão, a visão, os valores > Plano estratégico da ESEP > Política da qualidade > Plano de atividades da ESEP > Relatório de atividades incluindo o relatório de contas > Projeto Educativo, Científico e Cultural (PECC) > Procedimento Geral PG.12 – Governação e gestão estratégica 	Presidente Presidente Conselho geral Conselho de gestão
Organiza o sistema de garantia da qualidade, apontando as responsabilidades dos diferentes órgãos e serviços.	<ul style="list-style-type: none"> > Estatutos > Regulamento orgânico > Organograma > Manual da Qualidade (MQ-ESEP) > Documentação do SGQ-ESEP (Procedimentos gerais, procedimentos, instruções e manuais de trabalho) 	Presidente Presidente Conselho geral Conselho de gestão
Determina formas de envolvimento e responsabilidades dos estudantes e demais partes interessadas na garantia da qualidade.	<ul style="list-style-type: none"> > Estatutos > Regulamento orgânico > Documentação do SGQ-ESEP (Procedimentos gerais, procedimentos, instruções e manuais de trabalho) > Procedimento Operativo PO.34 – Organização das formas de envolvimento e responsabilidades das partes interessadas > Plataforma de avaliação pedagógica (PAVAP) 	Presidente Conselho geral Conselho de gestão Conselho Técnico Científico Conselho Pedagógico
Garante formas de assegurar a integridade académica e a vigilância contra a fraude académica e contra qualquer forma de intolerância ou discriminação.	<ul style="list-style-type: none"> > Carta dos direitos e deveres do estudante da ESEP > Regulamento de aplicação do estatuto disciplinar do estudante > Regulamento geral de frequência-avaliação > Regulamento da Comissão de ética > Instrução de trabalho IT.03 – Organização para a realização de provas de avaliação > Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas > Ferramentas promotoras da identificação da fraude em trabalhos académicos (Urkundo) 	Presidente Conselho geral Conselho de gestão Conselho Técnico Científico Conselho Pedagógico Comissão de Prevenção da Corrupção Comissão de Ética da ESEP Professores
Define o modo de implementação, acompanhamento e revisão da política para a qualidade.	<ul style="list-style-type: none"> > Procedimento Geral PG.13 – Desempenho e melhoria > Procedimento Operativo PO.16 – Monitorização, análise e avaliação > Balanço da Qualidade > Relatório de atividades 	Presidente Conselho de Gestão Diretor da qualidade Grupo de auditores internos

2. Garantia da qualidade nos processos nucleares da missão institucional

Referencial 2 – Conceção e aprovação da oferta formativa

A instituição dispõe de processos para a conceção e aprovação da sua oferta formativa, garantindo que os cursos ministrados são concebidos e estruturados de modo a que possam atingir os objetivos fixados, designadamente os objetivos de aprendizagem. A habilitação e a qualificação alcançadas em cada curso, bem como o correspondente nível nos quadros nacional e europeu de qualificações no ensino superior, são claramente especificados e publicitados.

Requisitos	Documentos e referências	Responsabilidades
<p>Assegura que os cursos são concebidos considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> > os objetivos alinhados com a estratégia institucional para a oferta formativa. > o envolvimento dos estudantes e outras partes interessadas. o contributo de peritos e referenciais externos. > a garantia da progressão dos estudantes. > a carga expectável do trabalho dos estudantes, expressa em ECTS. > a inclusão de oportunidades de experiência profissional. o processo institucional formal de aprovação final. 	<ul style="list-style-type: none"> > Estatutos > Regulamento do primeiro ciclo de estudos > Regulamento do segundo ciclo de estudos > Procedimento Geral PG.01 – Ensino-aprendizagem-avaliação > Procedimento Operativo PO.01 – Criação, alteração, suspensão e extinção de cursos > Procedimento Operativo PO.03 - Funcionamento anual das UC > Plano de estudos > Ficha da unidade curricular (MOD.05) > Questionário aos diplomados relativo a oferta formativa > Pareceres da Ordem dos enfermeiros e outras entidades externas > Fóruns de discussão promovidos pelos órgãos de decisão técnico científica e pedagógica 	<p>Conselho Técnico Científico Conselho Geral Conselho Pedagógico Presidente Coordenador UCP Coordenador de curso</p>

Na conceção dos cursos e no programa a ESEP tem em conta os propósitos do ensino superior conforme Procedimento operativo PO.01 – Criação, alteração, suspensão e extinção de cursos.

Referencial 3 – Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante

A instituição adota os procedimentos mais adequados a assegurar que o ensino é ministrado de modo a favorecer um papel ativo do estudante na criação do processo de aprendizagem, bem como processos de avaliação dos estudantes que sejam consonantes com essa abordagem.

Requisitos	Documentos e referências	Responsabilidades
<p>Promove a criação de ambiente de aprendizagem que:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Respeita e atende à diversidade de estudantes e das suas necessidades. 	<ul style="list-style-type: none"> > Carta dos direitos e deveres dos estudantes > Regulamento do 1.º ciclo de estudos da ESEP > Regulamento do 2º ciclo de estudos da ESEP > Regulamento ECTS > Regulamento geral de matrícula, inscrição e conclusão > Regulamento geral de frequência e avaliação > Regulamento dos estatutos especiais > Procedimento Operativo PO.03 – Funcionamento dos cursos 	<p>Presidente Conselho Técnico Científico Conselho Pedagógico</p>
<ul style="list-style-type: none"> > Considera e usa diferentes métodos de ensino e aprendizagem. 	<ul style="list-style-type: none"> > Procedimento Geral PG.01 – Ensino-aprendizagem-avaliação > Procedimento Operativo PO.03 – Funcionamento dos cursos > Projeto educativo, científico e cultural (PECC) > Ficha da unidade curricular (MOD.05) > Plataforma Moodle > Metodologias relevantes: <ul style="list-style-type: none"> > o Plataforma educacional - e4nursing > o Simulador digital/mesa interativa – Body InteractTM 	<p>Conselho Técnico Científico Conselho Pedagógico Coordenador de curso Coordenador da UC Professores</p>
<ul style="list-style-type: none"> > Avalia e ajusta regularmente os métodos de ensino e aprendizagem. 	<ul style="list-style-type: none"> > Regulamento geral de frequência-avaliação > Procedimento Operativo PO.02 – Funcionamento dos cursos > Procedimento Operativo PO.03 - Funcionamento anual da UC > Procedimento Geral PG.13 – Desempenho e melhoria > Observatório do sucesso académico > Relatório de curso (MOD.16) > Relatório de avaliação da UC (MOD.15) > Ficha da unidade curricular (MOD.05) > Plataforma de avaliação pedagógica (PAVAP) 	<p>Conselho Técnico Científico Conselho Pedagógico Coordenador de curso Coordenador da UC Professores</p>
<ul style="list-style-type: none"> > Assegura o sentido de autonomia no estudante. 	<ul style="list-style-type: none"> > Procedimento Operativo PO.03 – Funcionamento das UC > Instrução de Trabalho IT.09 – Realização da dissertação o/trabalho de projeto/estágio profissional > Plano de disponibilidade para atendimento dos docentes aos estudantes (MOD.17) > Plano de remediação do percurso académico (MOD.18) > Observatório do sucesso académico 	<p>Conselho Técnico Científico Conselho Pedagógico Coordenador de curso Coordenador da UC Professores</p>
<ul style="list-style-type: none"> > Promover o respeito mútuo na relação aluno-professor. 	<ul style="list-style-type: none"> > Projeto educativo, científico e cultural (PECC) > Carta dos direitos e deveres dos estudantes 	<p>Professores</p>

Requisitos	Documentos e referências	Responsabilidades
<ul style="list-style-type: none"> > Disponibilizar mecanismos para lidar com queixas dos estudantes. 	<ul style="list-style-type: none"> > Regulamento geral de frequência-avaliação > Regulamento livro de reclamações > Regulamento do provedor do estudante > Procedimento Geral PG.13 – Desempenho e melhoria > Livro de reclamações formato físico > Livro de reclamações formato digital – Site ESEP 	Presidente Provedor do Estudante da ESEP Conselho Pedagógico
Garante que na avaliação dos estudantes: <ul style="list-style-type: none"> > Os avaliadores estão familiarizados com os métodos e processos existentes de avaliação e exame e recebem apoio no desenvolvimento das suas competências neste domínio. 	<ul style="list-style-type: none"> > Regulamento geral de frequência-avaliação > Regulamento para o apoio às atividades de autoformação e de divulgação científica > Regulamento de prestação de serviço docente > Plano de formação 	Professores
<ul style="list-style-type: none"> > A avaliação permite aos estudantes mostrar em que medida os seus resultados da aprendizagem atingem os objetivos de aprendizagem fixados e os estudantes recebem feedback sobre o seu desempenho, associado. 	<ul style="list-style-type: none"> > Regulamento geral de frequência-avaliação > Plano de remediação do percurso académico (MOD.18) > Observatório do sucesso académico > Autoavaliação nas UC 	Conselho Pedagógico Coordenador de curso Professores
<ul style="list-style-type: none"> > Sempre que possível, a avaliação é efetuada por mais do que um examinador. 	<ul style="list-style-type: none"> > Regulamento geral de frequência-avaliação > Regulamento geral de frequência-avaliação > Regulamento dos estatutos especiais 	Coordenador da UC
<ul style="list-style-type: none"> > Os regulamentos de avaliação têm em consideração circunstâncias mitigadoras. 	<ul style="list-style-type: none"> > Procedimento Operativo PO.03 - Funcionamento anual das UC > Plano de remediação do percurso académico (MOD.18) 	Presidente Conselho Pedagógico Coordenador de curso Coordenador da UC
<ul style="list-style-type: none"> > Existe um procedimento formal de recurso por parte dos estudantes. 	<ul style="list-style-type: none"> > Regulamento geral de frequência-avaliação 	Presidente Coordenador de curso Coordenador da UC
<ul style="list-style-type: none"> > Garante que os procedimentos para a avaliação dos estudantes são sujeitos a verificações administrativas regulares. 	<ul style="list-style-type: none"> > Norma de serviço n.º 2014/05 – Auditoria aos registos académicos > Norma de serviço n.º. 2018/02 – Registo de notas e classificações dos estudantes nas unidades curriculares. > Procedimento Geral PG.13 – Desempenho e melhoria > Procedimento Geral PG.05 – Gestão académica e apoio ao estudante 	Presidente Coordenador de curso Coordenador da UC Grupo de auditoria SIGA

Referencial 4 – Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação

A instituição está dotada de regulamentos devidamente aprovados e publicitados cobrindo todas as fases do ciclo de estudos do estudante na instituição (e.g. a admissão do estudante, a progressão, o reconhecimento e a certificação), que aplica de forma consistente.

Requisitos	Documentos e referências	Responsabilidades
Assegura as políticas de acesso e os procedimentos e critérios de admissão implementados.	<ul style="list-style-type: none"> > Regulamento geral de frequência e avaliação > Regulamento geral de matrícula, inscrição e conclusão dos cursos > Regulamento dos concursos especiais de acesso e ingresso no curso de licenciatura em enfermagem e das provas para os maiores de 23 anos > Regulamento de creditação da formação > Regulamento dos cursos de pós-graduação não conferentes de grau > Regulamento de inscrição de estudantes em tempo parcial > Regulamento de prescrições > Regulamento do primeiro ciclo de estudos > Regulamento do segundo ciclo de estudos > Regulamento dos regimes de reingresso e de mudança de par instituição/curso > Regulamento das unidades curriculares isoladas > Regulamento do estudante internacional da ESEP > Despacho de abertura de candidatura e inscrições > Despacho do presidente que fixa os valores de propinas e outras taxas para o ano letivo > Plataforma de candidatura on-line > Procedimento Geral PG.05 – Gestão académica e apoio ao estudante > Atividades relevantes: <ul style="list-style-type: none"> • Organização do Dia aberto • Universidade Júnior – Try to be a nurse. It's cool! 	Presidente Conselho Geral Conselho Técnico Científico Conselho Pedagógico SIGA SGC
Proporciona as condições e apoio para que os estudantes progridam normalmente nas suas carreiras académicas.	<ul style="list-style-type: none"> > Regulamento dos laboratórios > Regulamento dos estatutos especiais > Regulamento de inscrição de estudantes em tempo parcial > Regulamento de atribuição de bolsas de estudo por mérito > Regulamento do prémio estudante ESEP > Procedimento Geral PG.05 – Gestão académica e apoio ao estudante > Procedimento Operativo PO.12 - Apoio ao estudante > Procedimento Operativo PO.13 – Ação social > Plano de remediação do percurso académico (MOD.18) > Observatório do sucesso académico > Atividades relevantes: <ul style="list-style-type: none"> • Semana zero • ESEP BUDDY 	Presidente Conselho Técnico Científico Conselho Pedagógico Gabinete de Gestão dos Laboratórios e Inovação (GGLI) Gabinete de apoio à mobilidade e intercâmbio institucional (GAMII) SIGA SGC

Requisitos	Documentos e referências	Responsabilidades
Estabelece processos e ferramentas para a recolha, monitorização e atuação sobre informação relativa à progressão dos estudantes.	<ul style="list-style-type: none"> > Regulamento geral de frequência-avaliação > Procedimento Geral PG.05 – Gestão académica e apoio ao estudante > Observatório do sucesso académico > Aplicativo SIGAI /GESTA > Plataforma PERA e PERA-e > Relatório de curso (MOD.16) 	Presidente Conselho Técnico Científico Conselho Pedagógico
Adota procedimentos justos de reconhecimento de qualificações, períodos de estudos e aprendizagens prévias.	<ul style="list-style-type: none"> > Regulamento de creditação > Instrução de Trabalho IT.31 – Creditação de unidades curriculares 	Presidente Conselho Técnico Científico
Adota processos de certificação dos resultados de aprendizagem alcançados.	<ul style="list-style-type: none"> > Regulamento do primeiro ciclo de estudos > Regulamento do segundo ciclo de estudos > Regulamento interno para o registo e a emissão de documentos de conclusão dos cursos da ESEP. > Procedimento Geral PG.05 – Gestão académica e apoio ao estudante > Instrução de Trabalho IT.32 – Emissão do suplemento ao diploma > Aplicativo SIGAI/GESTA 	Presidente Conselho Técnico Científico Coordenador de curso SIGA

Referencial 5 – Monitorização contínua e revisão periódica de cursos

A instituição promove a monitorização e a revisão periódica dos seus cursos, de modo a assegurar que alcançam os objetivos para eles fixados e dão resposta às necessidades dos estudantes e da sociedade. As revisões efetuadas conduzem à melhoria contínua do curso e as ações planeadas ou executadas em resultado desse processo são comunicadas a todos os interessados.

Requisitos	Documentos e referências	Responsabilidades
Assegura que os cursos são sujeitos a avaliação e revisão considerando: <ul style="list-style-type: none"> > Os conteúdos do programa à luz da investigação mais recente no domínio disciplinar. 	<ul style="list-style-type: none"> > Procedimento operativo PO.16 – Monitorização, análise e avaliação > Ficha da unidade curricular (MOD.05) > Relatório de curso (MOD.16) > Relatório de avaliação da UC (MOD.15) > Questionários aos diplomados > Auscultação à Ordem dos Enfermeiros 	Conselho Técnico Científico Conselho Pedagógico Coordenador da UCP Coordenador de curso Coordenador da UC
<ul style="list-style-type: none"> > As novas necessidades da sociedade. 	<ul style="list-style-type: none"> > Procedimento operativo PO.16 – Monitorização, análise e avaliação > Ficha da unidade curricular (MOD.05) > Relatório de curso (MOD.16) > Relatório de avaliação da UC (MOD.15) > Questionários aos diplomados > Auscultação a Ordem dos Enfermeiros 	Conselho Técnico Científico Conselho Pedagógico Coordenador da UCP Coordenador de curso Coordenador da UC
<ul style="list-style-type: none"> > A carga de trabalho dos estudantes e as taxas de progressão e conclusão. 	<ul style="list-style-type: none"> > Procedimento operativo PO.16 – Monitorização, análise e avaliação > Plataforma de avaliação pedagógica (PAVAP) > Relatório de curso (MOD.16) > Relatório de avaliação da UC (MOD.15) > Observatório do sucesso académico 	Conselho Técnico Científico Conselho Pedagógico Coordenador da UCP Coordenador de curso Coordenador da UC

Requisitos	Documentos e referências	Responsabilidades
<ul style="list-style-type: none"> > A eficácia dos procedimentos de avaliação dos estudantes. 	<ul style="list-style-type: none"> > Procedimento operativo PO.16 – Monitorização, análise e avaliação > Relatório de avaliação da UC (MOD.15) > Relatório de curso (MOD.16) 	<ul style="list-style-type: none"> Coordenador da UCP Coordenador de curso Coordenador da UC
<ul style="list-style-type: none"> > As expectativas, necessidades e satisfação dos estudantes em relação ao curso. 	<ul style="list-style-type: none"> > Procedimento operativo PO.16 – Monitorização, análise e avaliação > Plataforma de avaliação pedagógica (PAVAP) > Relatório de curso (MOD.16) > Balanço da Qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> Coordenador da UCP Coordenador de curso Coordenador da UC
<ul style="list-style-type: none"> > O ambiente de aprendizagem e serviços de apoio aos estudantes e a sua adequação às necessidades do curso. 	<ul style="list-style-type: none"> > Procedimento operativo PO.16 – Monitorização, análise e avaliação > Plataforma de avaliação pedagógica (PAVAP) > Relatório de curso (MOD.16) > Questionário de apreciação dos serviços e dos trabalhadores da ESEP 	<ul style="list-style-type: none"> Coordenador da UCP Coordenador de curso Coordenador da UC Administrador

Referencial 6 – Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível

A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a atividade científica, tecnológica, artística e de desenvolvimento profissional de alto nível adequada à sua natureza e à sua missão institucional.

Requisitos	Documentos e referências	Responsabilidades
<p>Garante:</p> <ul style="list-style-type: none"> > mecanismos de institucionalização e gestão da investigação. > mecanismos de articulação entre o ensino e a investigação. > mecanismos de valorização económica do conhecimento. 	<ul style="list-style-type: none"> > Regulamento da UNIESEP (Unidade de Investigação da ESEP) > Norma de serviço n.º 2019/04 – Submissão de projetos de investigação na ESEP > Norma de serviço n.º 2015/11 – Pedido de parecer à comissão de ética da ESEP > Norma de serviço n.º 2015/02 – Orientação de estudantes de doutoramento e pós-doutoramento de instituições de ensino superior estrangeiras > Regulamento do repositório da ESEP > Regulamento de prestação de serviço docente > Procedimento Geral PG.02 - Investigação e desenvolvimento > Procedimento operativo PO.07 – Comissão de ética > Procedimento operativo PO.08 – Integração de estudantes estrangeiros como membros colaboradores na UNIESEP > Procedimento operativo PO.28 – Produção de conhecimento > Procedimento operativo PO.29 – Divulgação científica 	<ul style="list-style-type: none"> Conselho de Gestão Presidente Conselho Técnico Científico Coordenador da UCP Coordenador da UNIESEP Comissão de ética
<p>Garante a monitorização, avaliação e melhoria dos recursos afetos à investigação e desenvolvimento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Procedimento Geral PG.02 - Investigação e desenvolvimento > Procedimento Geral PG.13 – Desempenho e melhoria > Procedimento operativo PO.35 – Gestão de recursos humanos > Relatórios de atividades anuais de cada projeto de investigação > Relatório da investigação produzida (UNIESEP) > Relatório da divulgação científica 	<ul style="list-style-type: none"> Conselho Técnico Científico Coordenador da UNIESEP Coordenador da UCP

Referencial 7 – Colaboração interinstitucional e com a comunidade

A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a colaboração interinstitucional e com a comunidade, nomeadamente quanto ao seu contributo para o desenvolvimento regional e nacional. No âmbito das políticas de interação com o exterior, a instituição dispõe de procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa.

Requisitos	Documentos e referências	Responsabilidades
Promove a colaboração interinstitucional.	<ul style="list-style-type: none"> > Procedimento Geral PG.14 – Relações externas > Procedimento Operativo PO.31 – Serviços à comunidade e cooperação > Acordo interinstitucional (MOD.108) > Carta de parceria (MOD.147) > Plano de atividades > Relatório de atividades > Parceiros institucionais e empresariais que revelam o valor económico do conhecimento produzido na ESEP 	Presidente Conselho de Gestão Conselho Técnico Científico Coordenador do Gabinete de apoio à mobilidade e intercâmbio institucional (GAMII)
Garante a prestação de serviços ao exterior.	<ul style="list-style-type: none"> > Regulamento para a realização de atividades de formação e serviços externos > Regulamento de cedência, arrendamento e aluguer dos espaços físicos e de equipamentos > Procedimento Geral PG.14 – Relações externas > Procedimento Operativo PO.31 – Serviços à comunidade e cooperação > Procedimento Operativo PO.32 – Organização de eventos. > Manual de trabalho de organização de eventos (MT.02) > Plano de comunicação > Relatório por evento (MOD.100) e Relatório global de eventos > Monitorização de atividades de formação, serviços externos e arguições internas (MOD.157) 	Presidente Conselho de Gestão Conselho Técnico Científico Coordenador da UCP
Valoriza a ação cultural, desportiva e artística.	<ul style="list-style-type: none"> > Procedimento Geral PG.14 – Relações externas > Procedimento Operativo PO.33 – Atividades institucionais ESEP > Procedimento Operativo PO.32 – Organização de eventos. > Manual de trabalho de organização de eventos (MT.02) > Plano de comunicação > Relatório por evento (MOD.100) e Relatório global de eventos 	Presidente Conselho de Gestão Conselho Pedagógico
Promove a integração em projetos e parcerias nacionais.	<ul style="list-style-type: none"> > Procedimento Geral PG.02 – Investigação e desenvolvimento > Procedimento Operativo PO.28 – Produção de conhecimento 	Presidente Conselho de Gestão Conselho Técnico Científico Coordenador da UCP Coordenador da UNIESEP Coordenador do Gabinete de apoio à mobilidade e intercâmbio institucional (GAMII)
Contribui para o desenvolvimento regional e nacional, adequado à missão institucional.	<ul style="list-style-type: none"> > Plano estratégico > Plano de atividades > Relatório de atividades 	Presidente

Requisitos	Documentos e referências	Responsabilidades
Garante a obtenção de receitas próprias através da atividade desenvolvida.	<ul style="list-style-type: none"> > Procedimento Geral PG.14 – Relações externas > Procedimento Operativo PO.28 – Produção de conhecimento 	Presidente Conselho de Gestão

Referencial 8 – Internacionalização

A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar as suas atividades de cooperação internacional. No âmbito das suas políticas de internacionalização, a instituição definiu procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de índole internacional.

Requisitos	Documentos e referências	Responsabilidades
Promove:	<ul style="list-style-type: none"> > Regulamento do estudante internacional > Procedimento Geral PG.14 – Relações externas > Procedimento Geral PG.01 – Ensino-aprendizagem-avaliação > Acordo interinstitucional (MOD.108) > Carta de parceria (MOD.147) 	Presidente Conselho de gestão Conselho Técnico Científico Coordenador do Gabinete de apoio à mobilidade e intercâmbio institucional (GAMII)
<ul style="list-style-type: none"> > a participação em atividades internacionais de educação e formação. > a participação/ coordenação em projetos internacionais de investigação. 	<ul style="list-style-type: none"> > Procedimento Geral PG.14 – Relações externas > Procedimento Geral PG.02 - Investigação e desenvolvimento > Procedimento Operativo PO.28 – Produção de conhecimento > Acordo interinstitucional (MOD.108) > Carta de parceria (MOD.147) 	Presidente Conselho de gestão Conselho Técnico Científico Coordenador da UNIESEP
Garante a mobilidade de estudantes, docentes e não docentes.	<ul style="list-style-type: none"> > Regulamento da mobilidade de estudantes e recém-graduados > Regulamento da mobilidade dos trabalhadores > Procedimento Geral PG.14 – Relações externas > Procedimento Operativo PO.14 – Mobilidade de estudantes e recém-graduados > Procedimento Operativo PO.15 – Mobilidade de trabalhadores > Relatório de atividades do gabinete - GAMII 	Presidente Conselho Técnico Científico Coordenador do Gabinete de apoio à mobilidade e intercâmbio institucional (GAMII)

3. Garantia da qualidade na gestão dos recursos e serviços de apoio

Referencial 9 – Recursos humanos

A instituição conta com mecanismos apropriados, aplicados de forma justa e transparente, para assegurar que o recrutamento, gestão e formação do seu pessoal se efetua com as devidas garantias de qualificação e competência para que possam cumprir com eficácia as funções que lhes são próprias. A instituição proporciona um ambiente favorável de um desempenho eficaz.

Requisitos	Documentos e referências	Responsabilidades
Adota e aplica processos claros, transparentes e justos no recrutamento e condições de emprego.	<ul style="list-style-type: none"> > Regulamento de avaliação do desempenho do pessoal docente > Regulamento de contratação de pessoal docente especialmente contratado > Regulamento de concursos para contratação de professores > Regulamento de prestação de serviço docente > Regulamento do planeamento e distribuição do serviço docente > Regulamento das reduções e dispensas de serviço letivo docente > Regulamento do sistema de controlo interno > Regulamento de precedências dos professores > Regulamento de equiparação a bolseiro > Norma de serviço 2008/07 – Programação e aprovação das férias > Norma de serviço 2010/03 – Interrupção de férias > Norma de serviço n.º 2017/01 - Acumulação de funções e de dedicação exclusiva > Norma de serviço 2020/01 – Regras para a marcação de férias pelos trabalhadores da ESEP > Procedimento Geral PG.15 – Gestão de Recursos > Procedimento Operativo PO.35 – Gestão de Recursos Humanos 	Presidente Conselho de gestão Administrador Conselho Técnico Científico Coordenador da UCP Coordenador da UC
Promove a oferta de oportunidades de desenvolvimento profissional.	<ul style="list-style-type: none"> > Regulamento para o apoio às atividades de autoformação e de divulgação científica 	Presidente
Promove a ligação entre ensino e a investigação.	<ul style="list-style-type: none"> > Regulamento para o apoio às atividades de autoformação e de divulgação científica > Regulamento para a realização de atividades de formação e serviços externos 	Conselho Técnico Científico Coordenador da UCP
Encoraja a inovação nos métodos de ensino e o uso de novas tecnologias.	<ul style="list-style-type: none"> > Regulamento de avaliação do desempenho do pessoal docente 	Presidente Conselho Técnico Científico
Dispõe de procedimentos para a recolha e tratamento de informação relativa às competências e aos resultados da atuação dos trabalhadores, com vista à avaliação de desempenho, à formação, à promoção e ao reconhecimento do mérito.	<ul style="list-style-type: none"> > Regulamento para o apoio às atividades de autoformação e de divulgação científica > Regulamento para a realização de atividades de formação e serviços externos > Regulamento de distinções honoríficas > Regulamento de avaliação de desempenho do pessoal docente > Norma de serviço n.º. 2019/01 - Orientações para o enquadramento e o financiamento das atividades da formação externa do pessoal docente e não docente 	Presidente Conselho de Gestão Conselho Técnico Científico Coordenador da UCP

Requisitos	Documentos e referências	Responsabilidades
Dispõe de procedimentos para a recolha e tratamento de informação relativa às competências e aos resultados da atuação dos trabalhadores, com vista à avaliação de desempenho, à formação, à promoção e ao reconhecimento do mérito.	<ul style="list-style-type: none"> > Procedimento Operativo PO.35 – Gestão de Recursos Humanos > Plano de formação > SIADAP > Questionário de satisfação com os serviços > Questionário de avaliação pedagógica (PAVAP) 	Presidente Conselho de Gestão Conselho Técnico Científico Coordenador da UCP
Apresenta procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e follow-up.	<ul style="list-style-type: none"> > Regulamento do sistema de controlo interno > Procedimento Geral PG.13 – Desempenho e melhoria > Procedimento Operativo PO.35 – Gestão de Recursos Humanos > Procedimento Operativo PO.16 – Monitorização, análise e melhoria 	Presidente Conselho de Gestão

Referencial 10 – Recursos materiais e serviços

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

Requisitos	Documentos e referências	Responsabilidades
Disponibiliza recursos de apoio às aprendizagens, recursos físicos e de apoio de tutoria, supervisão e aconselhamento aos estudantes.	<ul style="list-style-type: none"> > Regulamento dos laboratórios > Procedimento Geral PG.05 – Gestão académica e apoio ao estudante > Procedimento Geral PG.11 – Gestão de sistemas de informação > Procedimento Geral PG.15 – Gestão de recursos > Procedimento Operativo PO.36 – Gestão e manutenção de infraestruturas e equipamentos 	Presidente Conselho de Gestão Coordenador do Gabinete de Gestão dos Laboratórios e Inovação (GGLI) SIGA SGC
Considera as necessidades de grupos específico de estudantes (trabalhadores estudantes, os estudantes internacionais e os estudantes portadores de deficiência).	<ul style="list-style-type: none"> > Regulamento dos estatutos especiais > Regulamento de inscrição de estudantes em tempo parcial > Regulamento do estudante internacional da ESEP > Regulamento de atribuição de bolsas de estudo por mérito > Procedimento Geral PG.05 – Gestão académica e apoio ao estudante > Procedimento Operativo PO.12 – Apoio ao estudante > Procedimento Operativo PO.13 – Ação social 	Presidente Conselho de Gestão Conselho Pedagógico Coordenador de curso
Dispõe de mecanismos que permitem a recolha e análise de informação relativa à manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais e serviços de apoio.	<ul style="list-style-type: none"> > Regulamento dos laboratórios > Regulamento de utilização dos cacifos > Regulamento dos parques de estacionamento > Procedimento Geral PG.15 – Gestão de recursos > Procedimento Operativo PO.36 – Gestão e manutenção de infraestruturas e equipamentos > IT.18 – Manutenção do parque de equipamento informático e audiovisual. > PAVAP referente à apreciação dos estudantes aos recursos da ESEP > Questionário de apreciação dos serviços e dos funcionários da ESEP > Plano de manutenção/calibração/verificação/ inspeção (MOD.67) 	Presidente Conselho de Gestão SIGA SGR

Requisitos	Documentos e referências	Responsabilidades
Apresenta procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e follow-up.	<ul style="list-style-type: none"> > Regulamento do sistema de controlo interno > Procedimento Geral PG.13 – Desempenho e melhoria > Procedimento Operativo PO.16 – Monitorização, análise e melhoria > Instrução de trabalho IT.15 – Auditoria interna à atribuição de bolsas de estudo > Relatórios de serviço 	Presidente Conselho de Gestão

4. Gestão e publicitação da informação

Referencial 11 – Gestão da informação

A instituição está dotada de mecanismos que permitem garantir a recolha, análise e utilização dos resultados e de outra informação relevante para a gestão eficaz dos cursos e demais atividades.

Requisitos	Documentos e referências	Responsabilidades
Dispõe de mecanismos que permitem obter informação sobre as necessidades e expectativas das diferentes partes interessadas	<ul style="list-style-type: none"> > Procedimento Geral PG.11 – Gestão de sistemas de informação > Procedimento Geral PG.13 – Desempenho e melhoria > Procedimento Operativo PO.16 – Monitorização, análise e melhoria > Instrução de trabalho IT.27 – Operacionalização do questionário de avaliação dos serviços e dos funcionários > Instrução de trabalho IT.28 – Operacionalização da plataforma de avaliação pedagógica > Plataforma PAVAP > Questionário de apreciação dos serviços e dos funcionários da ESEP > Questionário a diplomados > Questionário de satisfação da mobilidade > Relatório de curso (MOD.16) 	SIGA
Promove a recolha de informação relevante, designadamente:	<ul style="list-style-type: none"> > ESEP digital > Aplicativo SIGAI/GESTA 	Presidente Conselho Técnico-científico Conselho Pedagógico SIGA
> Indicadores-chave de desempenho.	<ul style="list-style-type: none"> > Relatório de caracterização dos estudantes > Observatório do sucesso académico 	
> O perfil da população estudantil.	<ul style="list-style-type: none"> > Relatório do abandono escolar > Plataforma PAVAP 	
> As taxas de progressão, sucesso e abandono dos estudantes.	<ul style="list-style-type: none"> > Questionário a diplomados 	
> A satisfação dos estudantes com os seus cursos.		
> Os recursos de aprendizagem e apoio aos estudantes disponíveis.		
> A empregabilidade e percursos profissionais dos graduados.		

Requisitos	Documentos e referências	Responsabilidades
Define procedimentos para regular e garantir os processos de tomada de decisão relacionados com a utilização dos resultados, para a melhoria dos processos e resultados e o correspondente follow-up.	<ul style="list-style-type: none"> > Procedimento Geral PG.13 – Desempenho e melhoria > Procedimento Operativo PO.16 – Monitorização, análise e melhoria > Plano estratégico > Plano de atividades > Relatório de atividades 	Presidente Conselho de gestão
Dispõe de formas de envolvimento das partes interessadas, para a aferição, análise e melhoria dos resultados.	<ul style="list-style-type: none"> > Estatutos > Procedimento Operativo PO.34 – Organização das formas de envolvimento e responsabilidades das partes interessadas > Integração nos órgãos de gestão e participação em reuniões do grupo de reflexão e estratégia para a qualidade 	Presidente Conselho Geral

Referencial 12 – Informação pública

A instituição está dotada de mecanismos que permitem a publicação de informação clara, precisa, objetiva, atualizada, imparcial e facilmente acessível acerca das atividades que desenvolve. Para este efeito, a instituição estabeleceu procedimentos para a prestação regular de informação pública acerca de um conjunto pré-definido de dados e resultados de acordo com as orientações contidas no RJIES:

Requisitos	Documentos e referências	Responsabilidades
Garante a informação pública relativa:	<ul style="list-style-type: none"> > Procedimento Geral PG.16 - Gestão da divulgação e informação pública 	Presidente Conselho Técnico Científico Coordenador de curso
<ul style="list-style-type: none"> > A missão e objetivos da instituição, os seus estatutos e regulamentos. 	<ul style="list-style-type: none"> > Site ESEP - A ESEP» Apresentação » Identidade > Site ESEP - A ESEP» Estrutura / Estatutos > Site ESEP - A ESEP » Instrumentos de Gestão / Regulamentos 	SGC SIGA SGR
<ul style="list-style-type: none"> > A oferta formativa. 	<ul style="list-style-type: none"> > Site ESEP - Estudar» Curso 	
<ul style="list-style-type: none"> > Os objetivos de aprendizagem e qualificações conferidas, e as perspetivas de empregabilidade, em relação a cada curso. 	<ul style="list-style-type: none"> > Site ESEP - Estudar» Estudar Ciclo de estudos/curso > Site ESEP - Estudar» Estudar – Ciclo de estudos/curso - Ficha da UC 	
<ul style="list-style-type: none"> > A qualificação do pessoal docente e o seu regime de vínculo à instituição e de prestação de serviços. 	<ul style="list-style-type: none"> > Site ESEP - » Úteis » Gestão de Recursos Avisos 	
<ul style="list-style-type: none"> > As políticas de acesso e orientação dos estudantes. 	<ul style="list-style-type: none"> > Site ESEP - Estudar» Candidaturas e inscrição 	
<ul style="list-style-type: none"> > A planificação dos cursos. 	<ul style="list-style-type: none"> > Site ESEP - Estudar» Estudar Ciclo de estudos/curso 	
<ul style="list-style-type: none"> > As metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes. 	<ul style="list-style-type: none"> > Site ESEP - Estudar» Estudar – Ciclo de estudos/curso - Ficha da UC 	
<ul style="list-style-type: none"> > As oportunidades de mobilidade. 	<ul style="list-style-type: none"> > Site ESEP - Estudar» Mobilidade 	

Requisitos	Documentos e referências	Responsabilidades
> Os direitos e deveres dos estudantes.	> Site ESEP - A ESEP » Instrumentos de Gestão / Regulamentos - Carta dos direitos e deveres do estudante da ESEP	Presidente Conselho Técnico Científico Coordenador de curso
> Os serviços de ação social escolar.	> Site ESEP - Estudar» Serviços ao estudante» ação social	SGC SIGA SGR
> Os mecanismos para lidar com reclamações e sugestões.	> Site ESEP - Serviços on-line» Livro de reclamações > Site ESEP - A ESEP » Estrutura – Provedor do estudante > Caixa de sugestões de melhoria	
> O acesso aos recursos materiais e serviços de apoio ao ensino.	> Site ESEP - Estudar» Serviços ao estudante»	
> Os resultados do ensino, expressos nos resultados académicos, de inserção laboral e de grau de satisfação das partes interessadas.	> Site ESEP - A ESEP » Instrumentos de Gestão	
> As políticas de garantia interna da qualidade, títulos de acreditação e resultados da avaliação da instituição e dos seus ciclos de estudos.	> Site ESEP - A ESEP» Qualidade - Sistema da qualidade > Site ESEP - Estudar» Estudar – Ciclo de estudos/curso	

5. Avaliação externa periódica

Referencial 13 – Carácter cíclico da garantia externa da qualidade:

A instituição submete-se a processos de avaliação externa periódica, em linha com os Padrões e Orientações Europeus para o Ensino Superior. A avaliação externa, para além de oferecer informação validada que assegure à instituição e ao público a qualidade das atividades desenvolvidas, verifica a eficácia do sistema interno de garantia da qualidade, atua como catalisador da melhoria e pode oferecer novas perspetivas à instituição.

Requisitos	Documentos e referências	Responsabilidades
A avaliação:	> Procedimento Geral PG.13 – Desempenho e melhoria	Presidente Diretor da qualidade
> Tem em consideração os requisitos do quadro legislativo nacional aplicável ao ensino superior e à sua avaliação.		
> Explícita e tem em consideração o progresso feito desde a avaliação externa anterior.	> Procedimento Geral PG.13 – Desempenho e melhoria	Presidente Diretor da qualidade

6. Controlo das edições do Manual da Qualidade

Edição	Data da edição	Resumo das alterações	Elaborado	Aprovado
MQ.01	23/11/2015	1ª edição do MQ.01	DQ: Manuela Martins GQ: Carla Borges	Presidente: Paulo Parente
MQ.02	20/11/2018	Revisão de todos os capítulos do MQ.01	DQ: Natália Machado GQ: Rosalina Correia	Presidente: Luís Carvalho
MQ.03	22/12/2020	Revisão de todos os capítulos do MQ.02	DQ: Natália Machado GQ: Rosalina Correia	Presidente: Luís Carvalho
MQ.04	30/03/2023	Revisão do organigrama	DQ: Natália Machado GQ: Rosalina Correia	Presidente: Luís Carvalho

Tabela 2 - Quadro de controlo das edições

