



FUNDAÇÃO FERNANDO PESSOA
**ESCOLA SUPERIOR
DE SAÚDE FERNANDO
PESSOA > ESS-FP**

MANUAL DA QUALIDADE

PROMULGAÇÃO PELA DIREÇÃO DA ESCOLA SUPERIOR DE SAÚDE

O presente Manual da Qualidade descreve o Sistema Interno de Gestão da Qualidade implementado na Escola Superior de Saúde Fernando Pessoa (SIGQ), segundo as normas e orientações da ENQHA para a garantia da qualidade no espaço europeu do ensino superior. O manual é também tributário, em alguns dos seus aspetos, da norma de referência NP EN ISO 9001:2015, bem como dos referenciais para os sistemas internos de garantia da qualidade nas instituições de ensino superior, segundo a A3ES, Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior.

Refere também os meios adotados na ESS-FP para assegurar a qualidade adequada aos serviços prestados, constituindo o suporte material para os procedimentos da organização e de execução do conjunto de ações correspondentes ao SIGQ.

É da responsabilidade de todos os colaboradores da ESS-FP a sua implementação e cumprimento, de forma a serem concretizados os objetivos subjacentes ao Sistema Interno de Gestão da Qualidade que suporta.

A estrutura dirigente da ESS-FP é a primeira responsável por garantir, a todos os níveis, o cumprimento das determinações que constam deste manual.

A Diretora da Escola Superior de Saúde Fernando Pessoa

Prof. Doutora Clarinda Festas

ÍNDICE

Siglas e Abreviaturas	7
I. Enquadramento	9
II. Manual da Qualidade	10
1. Referenciais	10
2. Contribuições.....	10
3. Objetivos do Manual da Qualidade	10
III. Política da Qualidade - Visão, Missão e Objetivos da Qualidade	11
IV. Apresentação da ESS-FP e sua estrutura interna	12
1. Breve historial.....	12
2. Matriz organizacional e governação	12
3. Competências dos órgãos de governo da ESS-FP	14
4. Órgão de apoio à qualidade e à normalidade do ambiente académico.....	14
V. Descrição do Sistema Interno de Garantia da Qualidade – SIGQ	15
1. Macroestrutura do SIGQ-Gestão por processos	15
2. Âmbito do SIGQ	21
3. Coordenação do SIGQ	21
4. Processos de monitorização, avaliação e desenvolvimento do SIGQ	21
5. Articulação do sistema interno de garantia da qualidade com o plano estratégico.....	22
6. Implicação dos públicos internos e externos no sistema de garantia da qualidade	22
7. Sistema de Informação Académica e divulgação de informação institucional	23
7.1. Informação interna	23
7.2. Informação institucional e comunicação externa.....	24
8. Gestão e revisão do SIGQ.....	25
VI. Anexo	26
Indicadores de monitorização dos processos do SIGQ	26

SIGLAS E ABREVIATURAS

A3ES	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
AAFP	Associação Académica Fernando Pessoa
AEP	Associação Empresarial de Portugal
ASL	Academia de Saúde e Lazer
CD	Conselho Diretivo
CE	Ciclo de Estudos
CP	Conselho Pedagógico
CTC	Conselho Técnico-Científico
ENQA	European Association for Quality Assurance in Higher Education, anteriormente designada European Network for Quality Assurance in Higher Education
ESG	Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area
ESS-FP	Escola Superior de Saúde Fernando Pessoa
FFP	Fundação Ensino e Cultura Fernando Pessoa
GACE	Gabinete da Qualidade e de Apoio à Avaliação e Acreditação de Ciclos de Estudos
GCI	Gabinete de Comunicação e Imagem
GESP	Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais
GRH	Gabinete de Recursos Humanos
HE-FP	Hospital Escola Fernando Pessoa
IES	Instituições de Ensino Superior
MAQ	Manual da Qualidade
ONG	Organização não-governamental
OQ	Observatório Permanente da Qualidade
RACE	Relatório de Autoavaliação do Ciclo de Estudos
RJIES	Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior
RJAES	Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior
RGRAD	Regime jurídico dos Graus e Diplomas do ensino superior
RUC	Relatório de Unidade Curricular
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
SIGQ	Sistema Interno de Garantia da Qualidade
SIUFP	Sistema de Informação Académica da Fundação Fernando Pessoa
UFP	Universidade Fernando Pessoa
UC	Unidade Curricular

I. ENQUADRAMENTO

O sistema interno de garantia da qualidade (SIGQ) implementado na Escola Superior de Saúde Fernando Pessoa (ESS-FP) está descrito, em resumo, no presente Manual da Qualidade (MAQ).

O conceito de qualidade, como elemento diferenciador duma cultura de produção industrial, emergiu no Japão, no princípio da 2ª metade do séc. XX. A cultura da qualidade evoluiu, de seguida, para o setor dos serviços, antes de se tornar determinante no setor da educação. O japonês I. Ishikawa terá sido quem, primeiro, antecipou essa determinação, quando afirmou que *“a qualidade começa com a educação e termina na educação”*.

Sendo a série de normas ISO 9000, reconhecidamente aplicadas com sucesso nos mais variados ramos de atividade, a sua aplicação na área da educação, completadas pelos *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area* (ESG) e pelos “Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (adaptado aos ESG 2015 pela A3ES), constituem o enquadramento para o desenvolvimento do SIGQ.

II. MANUAL DA QUALIDADE

01. Referenciais

Para além dos referenciais anteriormente citados, no SIGQ foram observados os requisitos regulamentares aplicáveis às instituições do ensino superior (IES), salientando-se:

- a. O regime jurídico das instituições do ensino superior (RJIES), aprovado pela Lei n.º 62/2007, de 10 de Setembro;
- b. O regime jurídico da avaliação do ensino superior (RJAES), aprovado pela Lei n.º 38/2007, de 16 de Agosto;
- c. O regime jurídico dos graus e diplomas do ensino superior (RGRAD), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de Março com as sucessivas alterações, a mais recente das quais pelo Decreto-Lei n.º 65/2018, de 16 de agosto.

02. Contribuições

A elaboração do MAQ beneficiou dos contributos do corpo administrativo e operacional, do corpo docente, através dos conselhos pedagógicos e do conselho técnico-científico, da direção, do provedor do estudante e dos estudantes, através dos seus núcleos e da sua associação.

Ao gabinete da qualidade e de apoio à avaliação e acreditação dos ciclos de estudos (GACE), que integra o Observatório de Qualidade (OQ), foi atribuída a coordenação, monitorização e avaliação contínuas do SIGQ.

03. Objetivos do Manual da Qualidade

O presente MAQ tem como objetivos:

- a. Apresentar a visão da ESS-FP sobre os fundamentos e elementos da política da qualidade na IES;
- b. Apresentar a visão, missão e os valores da ESS-FP;
- c. Apresentar a ESS-FP e suas principais estruturas de governação;
- d. Descrever o SIGQ;
- e. Ser um referente para as auditorias ao SIGQ e à certificação pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES);
- f. Constituir um meio de informação, de consulta, de coordenação, de consciencialização, de envolvimento e de motivação para todas as estruturas da ESS-FP, pelos quais passa a concretização da política e do sistema da qualidade, visando a satisfação dos públicos internos da escola e a credibilidade e notoriedade junto da tutela e dos públicos externos.

III. POLÍTICA DA QUALIDADE – VISÃO, MISSÃO E OBJETIVOS DA QUALIDADE

A política da qualidade estabelecida pela ESS-FP evidencia o comprometimento da instituição na implementação dos requisitos dum sistema de gestão da qualidade (SGQ) e de prestação de serviços pedagógicos e administrativos que satisfaçam os requisitos da NP EN ISO 9001:2015 e as *guidelines* da ENQA.

Com estes pressupostos foi definida a seguinte Visão, Missão e Objetivos da Qualidade:

Visão

Ser reconhecida pela excelência, atualidade e inovação do ensino ministrado em ligação com a comunidade em que se insere.

Missão

Contribuir para o enriquecimento humano do país, ajudando a formar cidadãos empreendedores, cientificamente bem preparados, culturalmente evoluídos, socialmente empenhados e eticamente comprometidos

Objetivos

A ESS-FP assume como normas orientadoras da sua atividade:

- a. A melhoria contínua da qualidade processual e substantiva dos serviços que presta;
- b. A procura da excelência e da inovação no binómio ensino-aprendizagem, tendo o estudante como centro de toda a atividade letiva, formativa, de investigação e de prestação de serviços à comunidade;
- c. A garantia de cumprimento dos requisitos legais aplicáveis ao desenvolvimento do projeto educativo, técnico-científico e cultural próprio do ensino superior politécnico, em cooperação direta e permanente com as entidades de supervisão e de acreditação dos ciclos de estudos, da investigação científica aplicada e de regulamentação das atividades profissionais relevantes;
- d. A atenção às expectativas de todas as partes interessadas, quanto à qualidade da educação e da formação disponibilizada e às competências específicas e transversais para a empregabilidade dos seus diplomados;
- e. Aprofundar o relacionamento com as entidades de supervisão, com os prestadores de cuidados de saúde, com os utentes das clínicas pedagógicas e dos projetos ambulatoriais de educação para a saúde humana e para a saúde ambiental, com a comunidade envolvente e com as comunidades de origem dos estudantes do universo Fernando Pessoa, com os colaboradores docentes e não docentes, a fim de, pelas melhores práticas académicas e de gestão, contribuir para a concretização dos objetivos do desenvolvimento sustentável;
- f. A internacionalização crescente da qualidade do ensino e da formação, pela atratividade constante de estudantes não-nacionais.

IV. APRESENTAÇÃO DA ESS-FP E SUA ESTRUTURA INTERNA

01. Breve historial

A ESS-FP resulta da autonomização da subunidade orgânica de natureza politécnica da Faculdade de Ciências da Saúde da Universidade Fernando Pessoa (UFP) em 2002. Após 18 anos integrada, beneficiando da partilha de recursos materiais e humanos com a universidade, integração essa ratificada e consagrada pelos Estatutos da UFP de 2009, devidamente adaptados ao RJIES e, como tal, registados pelo ministério da tutela, a avaliação institucional da UFP pela A3ES, em 2017-18, suscitou a sua autonomização daquela subunidade orgânica como estabelecimento de ensino superior politécnico próprio, mantendo a Fundação Fernando Pessoa (FFP) como entidade instituidora.

Essa autonomização ocorreu, em 2020, com o reconhecimento do interesse público da ESS-FP pelo DL n.º 45/2020, de 23 de julho. Com a autonomização da ESS-FP, toda a estrutura institucional foi revista, passando a ESS-FP a dispor de autonomia administrativa e pedagógica, de instalações próprias e de órgãos de gestão próprios (Diretor, Conselho Diretivo, Conselho Técnico-Científico, Conselho Pedagógico, Coordenadores de ciclo de estudos, Comissões de ciclo de estudos e departamentos como disposto no Regulamento da ESS-FP).

02. Matriz organizacional e governação

Tratando-se de uma Instituição de Ensino Superior privada, cuja gestão administrativa, económica e financeira, nos termos do RJIES, compete à sua entidade instituidora, a FFP, a matriz organizacional da ESS-FP é encabeçada pelo presidente da FFP, dele dependendo diretamente o Diretor da Escola Superior de Saúde (ver organograma da ESS-FP).



Organograma Funcional Escola Superior de Saúde Fernando Pessoa

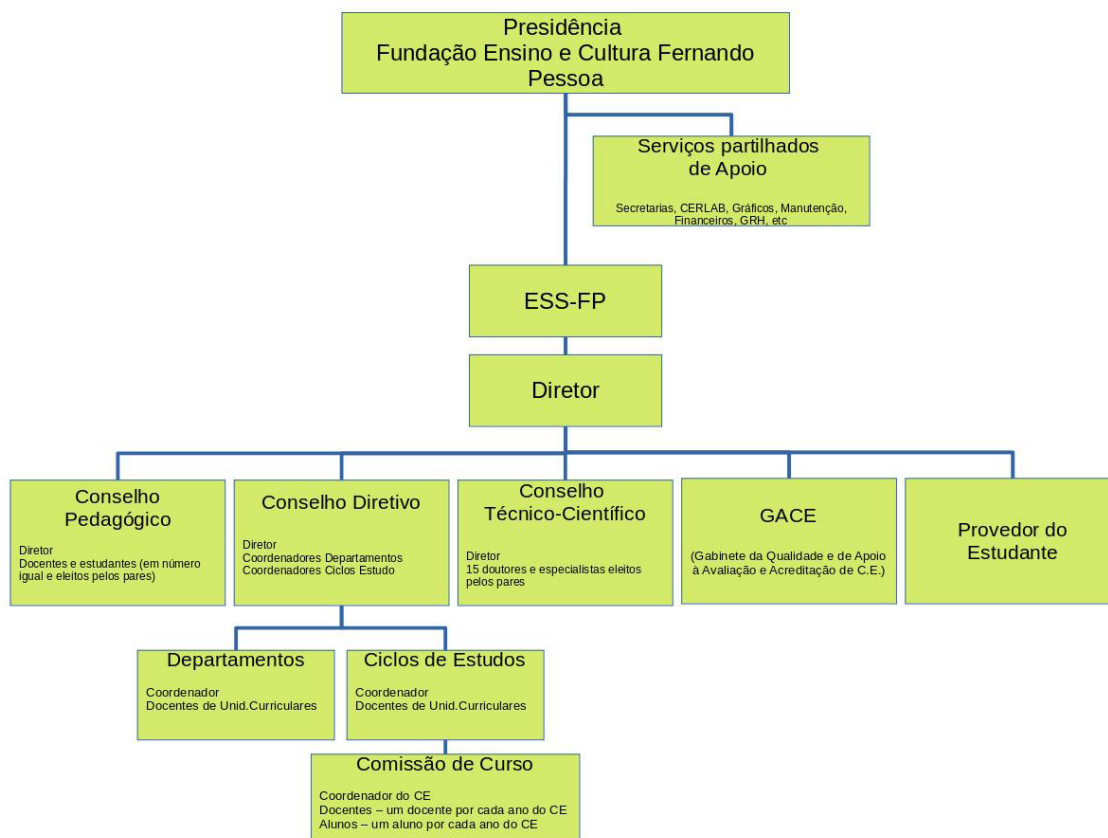


Figura 1. Organograma Funcional da ESS-FP.

Reportando ao diretor existem três órgãos de gestão académica: O Conselho Diretivo (CD), o Conselho Técnico-científico (CTC) e o Conselho Pedagógico (CP). Cada ciclo de estudos (CE) possui um coordenador que reporta diretamente ao CD. Cada ciclo de estudos possui ainda uma comissão de curso composto por representantes de cada ano do CE (um docente e um aluno por ano) e pelo coordenador do CE. A ESS-FP pode ainda organizar-se em departamentos cada um dos quais possui um coordenador que reporta ao CD.

03. Competências dos órgãos de governo da ESS-FP

As competências dos órgãos de governo estão descritas nos Estatutos da ESS-FP.

04. Órgão de apoio à qualidade e à normalidade do ambiente acadêmico

O **Provedor do estudante** é um órgão uninominal previsto nos Estatutos da ESS-FP, competindo-lhe: promover os direitos dos estudantes; receber e analisar reclamações; elaborar recomendações internas para garantir a qualidade e a coerência das deliberações dos órgãos da ESS-FP; assinalar eventuais ambiguidades nas normas e regulamentos de funcionamento da ESS-FP, propondo sugestões de interpretação, alteração ou revogação; arbitrar situações de conflito e assessorar os órgãos de gestão, que tenham essa competência, no exercício do poder disciplinar sobre os alunos.

V. DESCRIÇÃO DO SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE – SIGQ

01. Macroestrutura do SIGQ – Gestão por processos

A ESS-FP estruturou o seu SIGQ, suportando-o num conjunto hierarquizado de níveis de atuação sintetizados na figura 2.

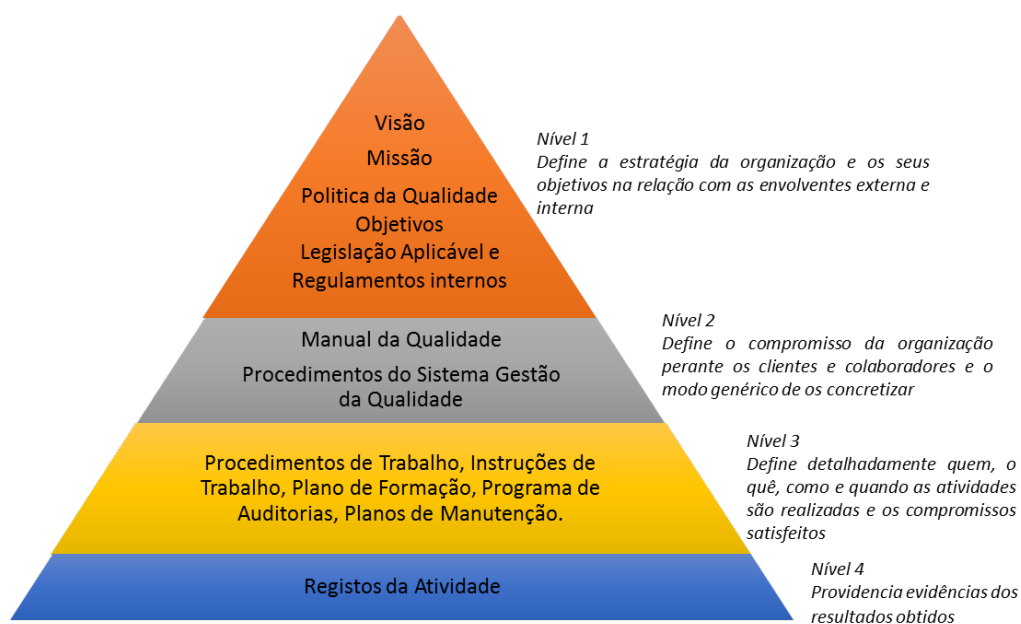


Figura 2 – Níveis de atuação

O SIGQ, cuja descrição se faz nos números seguintes deste capítulo, alicerça-se num conjunto de processos e procedimentos que interagem com os públicos-alvo da escola, designadamente os seus estudantes, e outras partes interessadas no desempenho da instituição e a própria sociedade, tal como se representa na **figura 3**.

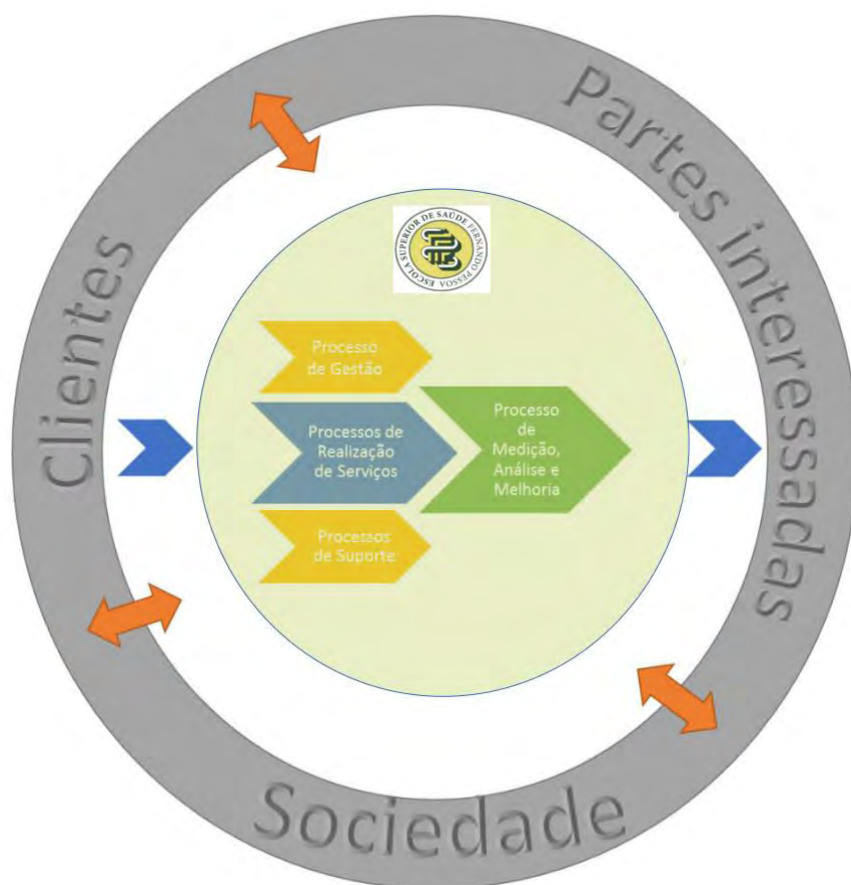


Figura 3 – Interação: Processos/Partes interessadas/Estudantes/Sociedade

Os processos que caracterizam o SIGQ e consequentes interações estão representados no mapeamento da figura 4.

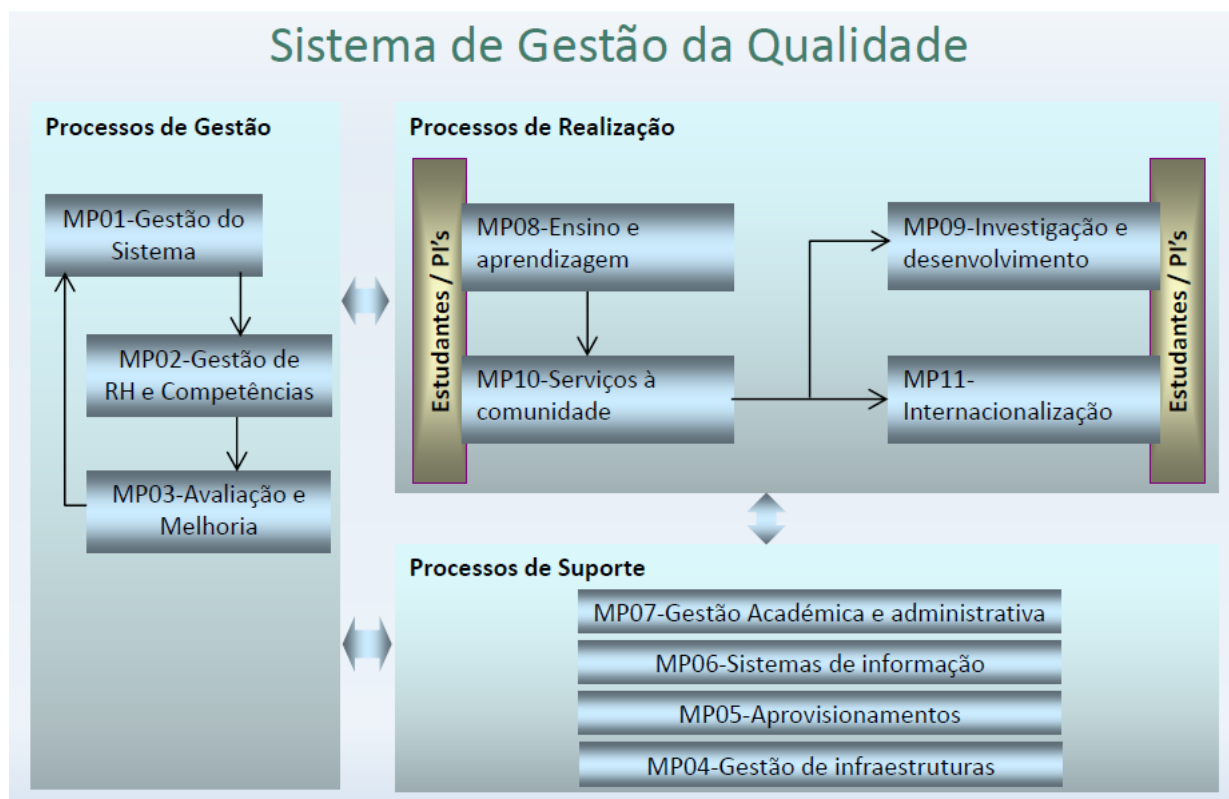


Figura 4 – Mapeamento e interação dos processos e procedimentos do SIGQ.

Ainda que o SIGQ, pelas razões já explicadas no “Enquadramento” e por outros motivos que se explicitarão durante a descrição do sistema, não siga formalmente a norma ISO 9001, apresentam-se, seguidamente, as matrizes de correlação dos processos com os requisitos da norma (figura 5), e uma outra que correlaciona os processos da qualidade do SIGQ implementado na ESS-FP com os referenciais da A3ES (figura 6).

	Processos	Gestão do sistema	Gestão de RH e competências	Avaliação e melhoria	Gestão de infraestruturas	Aprovisionamentos	Sistemas de Informação	Gestão Académica e Administrativa	Ensino e aprendizagem	Investigação e Desenvolvimento	Serviços à comunidade	Internacionalização
Requisitos da norma ISO 9001:2015		MP01	MP02	MP03	MP04	MP05	MP06	MP07	MP08	MP09	MP10	MP11
Contexto, expeativas, âmbito e processos	4	X										
Liderança, compromisso, política, funções e responsabilidades	5	X	X									
Planeamento, Ações para tratar riscos e oportunidades, planeamento de objetivos	6	X										
Suporte, recursos	7				X		X					
Competências, consciencialização e comunicação	7.2 a 7.4	X	X									
Informação documentada	7.5	X					X					
Operacionalização, Planeamento e Controlo Operacional	8 e 8.1							X	X	X	X	X
Requisitos para produtos e serviços	8.2	X						X	X	X	X	X
Design e desenvolvimento dos produtos e serviços	8.3								X			
Controlo dos processos, produtos e serviços obtidos externamente	8.4					X						
Produção e prestação do serviço	8.5								X	X	X	X
Libertação de produtos e serviços	8.6								X			
Controlo de saídas não conformes	8.7			X								
Avaliação do Desempenho	9			X								
Monitorização, medição, análise e avaliação	9.1			X								
Auditoria interna	9.2			X								
Revisão pela Gestão	9.3	X										
Melhoria, Não-conformidade e ação corretiva, Melhoria contínua	10 a 10.3	X		X								

Figura 5 – Matriz de correlação dos processos, segundo a Norma ISO 9001:2015.

	Processos	Gestão do sistema	Gestão de RH e competências	Avaliação e melhoria	Gestão de infraestruturas	Aprovisionamentos	Sistemas de Informação	Gestão Académica e Administrativa	Ensino e aprendizagem	Investigação e Desenvolvimento	Serviços à comunidade	Internacionalização
Referencial A3ES		MP01	MP02	MP03	MP04	MP05	MP06	MP07	MP08	MP09	MP10	MP11
1. Política para a garantia da qualidade												
Referencial 1 - Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade		X		X								
2. Garantia da qualidade nos processos nucleares da missão institucional												
Referencial 2 – Conceção e aprovação da oferta formativa									X			
Referencial 3 – Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante									X			
Referencial 4 – Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação								X				
Referencial 5 – Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos									X			
Referencial 6 – Investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível										X		
Referencial 7 – Colaboração interinstitucional e com a comunidade											X	
Referencial 8 – Internacionalização												X
3. Garantia da qualidade na gestão dos recursos e serviços de apoio												
Referencial 9 – Recursos humanos			X									
Referencial 10 – Recursos materiais e serviços					X	X	X					
4. Gestão e publicitação da informação												
Referencial 11 – Gestão da informação							X					
Referencial 12 – Informação pública							X					
5. Avaliação externa periódica												
Referencial 13 – Carácter cíclico da garantia externa da qualidade		X		X								

Figura 6 – Matriz de correlação dos processos com os referenciais A3ES.

Gestão por processos

Um processo, por definição, é um conjunto de atividades inter-relacionadas ou interatuantes que utiliza entradas para disponibilizar um resultado pretendido.

Uma organização focada na qualidade promove uma cultura que se traduz em comportamentos, atitudes, atividades e processos que proporcionam valor ao satisfazer as necessidades e as expectativas dos clientes e de outras partes interessadas relevantes.

A qualidade dos produtos e serviços de uma organização é determinada pela aptidão para satisfazer os clientes e pelo impacto, pretendido ou não, sobre outras partes interessadas relevantes.

A figura 4 evidencia o mapeamento e interação dos processos do SIGQ e a figura 6 correlaciona estes processos com os referenciais A3ES. O SIGQ está dividido em três grupos de processos:

Processos de gestão	Processos de realização	Processos de suporte
MP01-Gestão do sistema	MP08-Ensino e aprendizagem	MP04-Gestão de infraestruturas
MP02-Gestão de competências	MP09-Investigação e desenvolvimento	MP05-Aprovisionamentos
MP03- Avaliação e Melhoria	MP10-Serviços à comunidade	MP06-Sistemas de informação
	MP11-Internacionalização	MP07-Gestão académica e administrativa
Referencial 1	Referencial 2	Referencial 10
Referencial 9	Referencial 3	Referencial 11
Referencial 13	Referencial 4	Referencial 12
	Referencial 5	
	Referencial 6	
	Referencial 7	
	Referencial 8	

Cada processo contém entradas, objetivos, descrição geral das atividades inter-relacionadas (com responsáveis e documentos e/ou registos associados), saídas (resultados do processo) e indicadores de monitorização (ver Anexo).

02. Âmbito do SIGQ

O SIGQ é aplicável a todos os processos da ESS-FP com o seguinte âmbito:

- a. Conceção, desenvolvimento e prestação de ensino superior conferente de graus académicos de licenciatura e mestrado, e investigação científica, privilegiando o cruzamento de saberes e a interdisciplinaridade como método de pesquisa;
- b. Conceção, desenvolvimento e realização de cursos de ensino sem grau, como os cursos técnicos superiores profissionais, pós-graduações e outros cursos de formação específica;
- c. Atribuição do título de especialista.

03. Coordenação do SIGQ

A coordenação estratégica do SIGQ compete ao GACE, que integra o OQ. O OQ é composto por representantes dos docentes, dos não-docentes, dos estudantes e de entidades consultivas externas.

A composição e competências do GACE e do OQ estão definidas em regulamento próprio.

04. Processos de monitorização, avaliação e desenvolvimento do SIGQ

O Planeamento de objetivos da ESS-FP (Q02) define as ações a desenvolver para a prossecução dos objetivos, os responsáveis, as metas a alcançar e o correspondente cronograma. A execução do Planeamento de objetivos e a consequente avaliação é da responsabilidade dos respetivos órgãos ou serviços a que o mesmo disser respeito.

Os processos de ensino-aprendizagem têm suporte nas normas pedagógicas e nos regulamentos institucionais sobre que assenta o SIGQ, disponível no Portal da ESS-FP.

O ponto de partida para avaliar a qualidade da docência - entendida nas suas dimensões de qualidade científica, qualidade pedagógica e qualidade ética – é a unidade curricular (UC) e seus elementos constituintes: os objetivos; os conteúdos científicos para os atingir e a sua adequação em extensão ao número de ECTS; os métodos pedagógicos para os transmitir e para motivar ao autoestudo; o modelo de avaliação dos resultados do ensino-aprendizagem; a fidedignidade dos registos de classificações e respetivos termos.

A qualidade da docência anuncia-se, desde logo, na planificação da execução didática de uma UC, da responsabilidade do docente que a rege ou coordena. Essa planificação origina o dossiê da UC, conforme regulamentado.

O dossiê da UC, o aproveitamento escolar dos estudantes na UC e os resultados dos inquéritos aos estudantes sobre o ensino/aprendizagem na UC estão obrigatoriamente disponíveis no Sistema de Informação Académica, para consulta de todos os estudantes regularmente inscritos no CE e na UC.

Um inquérito anónimo sobre o ensino/aprendizagem de cada UC é aplicado aos estudantes, no final de cada semestre. O questionário sobre as UC de lecionação comum incluirá questões relativas à aquisição e desenvolvimento de competências, ao funcionamento pedagógico da UC (desempenho do docente e recursos de apoio ao ensino/aprendizagem), entre outras. As UC relativas a projetos, estágios, seminários, dissertações ou similares terão questionários específicos.

Os docentes responsáveis das UC elaboram o Relatório da Unidade Curricular (RUC), e a partir dos quais o coordenador do CE recolhe informação para o Relatório de Avaliação do Ciclo de Estudos (RACE). Do RUC consta, entre outros, o número de estudantes inscritos/avaliados/aprovados, taxas de aprovação, dificuldades no cumprimento do programa, análise SWOT e sugestões de melhoria.

O RACE, elaborado, no final do ano letivo, pela coordenação do CE pode ser analisado pelo Conselho Pedagógico (CP). O RACE tem por finalidade apresentar uma reflexão crítica sobre a qualidade pedagógica e os resultados do CE. Deste relatório constam indicadores relativos à procura do CE, ao seu funcionamento, às atividades e eventos realizados, ao sucesso escolar e empregabilidade, bem como uma análise SWOT e sugestões de melhoria, tais como melhoria das condições pedagógicas, nos processos de orientação, em documentos de trabalho (estágios, aulas abertas, etc.) reorganização de blocos letivos, entre outros.

05. Articulação do sistema interno de garantia da qualidade com o plano estratégico

A elevada proximidade na ESS-FP, entre os responsáveis pela gestão corrente e pela gestão estratégica, faz do SIGQ a ferramenta que propicia a concretização do plano estratégico. Desta forma, a gestão estratégica é permanentemente ajustada numa abordagem “*bottom-up*” e de grande capilaridade informativa, o que permite, a todo o tempo, testar os planos de objetivos e de estratégia e, se for o caso, corrigir o trajeto, com vista à obtenção de melhores resultados.

A auscultação direta de docentes e estudantes é facilitada com a participação no CD dos coordenadores de ciclos de estudo bem como pela participação de docentes e alunos nas comissões de curso, e o regular funcionamento do CTC e CP.

06. Implicação dos públicos internos e externos no sistema de garantia da qualidade

A ESS-FP promove a participação ativa de públicos internos e externos como elementos essenciais do sistema de garantia da qualidade.

Todos os públicos internos da escola, desde os assistentes operacionais ao corpo administrativo, ao corpo técnico, aos estudantes, aos docentes e aos órgãos de gestão, estão implicados na construção e reforço do sistema interno de garantia da qualidade, fazendo chegar os seus pontos de vista e as suas sugestões práticas ao GACE, sinalizando aspetos do funcionamento e da prestação do serviço da universidade que podem ser melhorados para benefício de todos.

Os públicos externos, desde logo os pais dos estudantes, as entidades administrativas públicas, as instituições de solidariedade social, as ONG, as empresas privadas, a quem damos colaboração e de quem recebemos colaboração, designadamente, como entidades acolhedoras dos nossos estudantes estagiários, seja através do gabinete de estágios e saídas profissionais (GESP), no quadro da efetivação dos estágios e sua avaliação seja através de relações institucionais diretas ou indiretas no quadro das assembleias gerais da Fundação AEP (Associação Empresarial de Portugal), em que a entidade instituidora da escola tem assento como membro fundador, permite recolher, em permanência, informações e ecos da nossa representação social positiva.

O Hospital-Escola Fernando Pessoa (HE-FP) veio, por seu turno, implicar outros públicos externos na projeção da qualidade de ensino e de formação da escola. A avaliação da qualidade da prestação dos cuidados de saúde realizados por diversos profissionais e equipas de saúde (de enfermagem, de fisioterapia, de terapêutica da fala, de psicomotricidade, de análises clínicas), em grande parte formados pela ESS-FP, é um elemento essencial da política de qualidade com repercussões óbvias sobre a qualidade do processo de ensino/aprendizagem. Acresce que, à qualidade arquitetónica e do projeto funcional do hospital, a circunstância do HE-FP estar situado no município de Gondomar, onde o hospital adquiriu um relevante estatuto do ponto de vista social, tem, como consequência, que as opiniões favoráveis que recebe deste público externo muito contribuem para o reforço da imagem da qualidade de ensino da ESS-FP.

07. Sistema de Informação Académica e divulgação de informação institucional

7.1. Informação interna

A escola teve, desde sempre, a preocupação com a criação de um sistema interno de informação académica que permitisse uma gestão administrativa e uma gestão pedagógica ágil e segura. Esse sistema de informação, foi, de início, construído e desenvolvido tendo em conta as características e especificidades da instituição, com recursos internos provenientes do corpo docente e de técnicos de informática, de conceção, desenho e programação de sistemas.

Mais recentemente, a FFP implementou o NONIO, o qual permite a centralização administrativa de todas as funções de gestão académica e administrativa incluindo a distribuição do serviço docente, gerar horários letivos, criar e dividir turmas, afetar salas de aula, permitir o registo eletrónico dos sumários e o controle de assiduidade dos alunos, marcar exames e gerir a sua distribuição por forma a minimizar sobreposições e concentrações de provas, construir fichas de UC modelo A3ES, extrair dados para o preenchimento de diferentes questionários oficiais sobre estudan-

tes, diplomados, docentes, entre outras informações, gerar faturas e recibos de pagamento de propinas e outras taxas escolares e controlar a situação administrativa dos estudantes, gerar requerimentos e pagamentos eletrónicos, extrair fichas do aproveitamento escolar dos estudantes, construir pautas para lançamento de notas de avaliação contínua e por exames e termos para classificações finais de UC, gerir pacientes das Clínicas Pedagógicas de Fisioterapia, de Terapêutica da Fala. O NONIO apoia também a criação do dossiê das UC, a geração dos relatórios das UC e controlará de forma automática o cumprimento de estatutos, de normas pedagógicas e de regulamentos administrativos que sustentam o SIGQ.

O sistema de informação interna visa dar garantias de recolha de informativa qualificada que permita desenvolver as parametrizações adequadas e, através da sua análise, possibilitem a desejável reflexão e consequentes mudanças organizacionais.

7.2. Informação institucional e comunicação externa

O Gabinete de Comunicação e Imagem (GCI) é o responsável pela agregação e desenvolvimento da informação institucional da ESS-FP e sua comunicação externa, prioritariamente através do portal web, complementarmente, através da Folha Informativa institucional (Newsletter) e redes sociais.

Pretende-se que a informação disponível no portal web seja a face duma instituição que dispõe de atributos diferenciadores da qualidade do seu projeto educativo, reflexo da sua dinâmica interna.

A extensão e o rigor dessa informação institucional bilingue (Português-Inglês), permanentemente atualizada e realimentada, são elementos fundamentais do posicionamento estratégico (benchmarking), da credibilidade e da atratividade de candidatos.

Na construção do portal web, foram seguidos os padrões e orientações europeus para a garantia da qualidade no ensino superior, pelo que a comunicação institucional aí disponibilizada conjuga as informações qualitativas com as quantitativas sobre:

- (i) as condições e pré-requisitos legais de acesso e regimes de ingresso no ensino superior português;
- (ii) a oferta formativa existente e sua base legal e/ou regulamentar;
- (iii) os objetivos das formações, as qualificações atribuídas e as competências de empregabilidade conferidas;
- (iv) a planificação e calendarização pedagógica dos cursos;
- (v) as metodologias de ensino, os apoios à aprendizagem e os regimes de avaliação dos conhecimentos e competências dos estudantes;
- (vi) os programas, as oportunidades e os apoios à mobilidade;
- (vii) as formas de reclamação e de recurso de classificações obtidas em provas de avaliação;

- (viii) ficha-síntese das qualificações académicas e profissionais do corpo docente das formações disponibilizadas;
- (ix) serviços e meios de apoio ao ensino e à aprendizagem;
- (x) resultados académicos dos diplomados, situação laboral e grau de satisfação do mercado e com o mercado de emprego;
- (xi) os textos normativos e regulamentares institucionais de garantia interna da qualidade.

08. Gestão e revisão do SIGQ

A gestão, o desenvolvimento e a revisão do sistema interno de garantia da qualidade bem como a avaliação da sua eficácia competem ao GACE. A avaliação da eficiência e da eficácia do SIGQ competirá ao Conselho Diretivo.

O GACE apresentará ao diretor da ESS-FP um relatório anual sobre o SIGQ contendo propostas e sugestões de melhoria. O relatório será analisado pela Presidência da FFP.

A ESS-FP, além de se submeter à avaliação institucional realizada pela A3ES, poderá promover outras modalidades de avaliação institucional internacional, tendo em vista robustecer a sua cultura organizacional e o seu posicionamento no espaço comum europeu do ensino superior.

VI. ANEXO

Indicadores de monitorização dos processos do SIGQ

MP01 - Gestão do sistema (Referencial 1 e 13)

- Taxa de estudantes que assumiram conhecer e fazer cumprir a política de qualidade e valores subjacentes
- Taxa de docentes que assumiram conhecer e fazer cumprir a política de qualidade e valores subjacentes
- Taxa de não docentes que assumiram conhecer e fazer cumprir a política de qualidade e valores subjacentes
- Taxa de participação no questionário de satisfação aos colaboradores
- Índice médio de satisfação dos colaboradores
- Participação no questionário de satisfação dos estudantes com os serviços académicos centrais
- Índice médio de satisfação dos estudantes com os serviços académicos centrais
- Participação no questionário de satisfação dos estudantes aos serviços Laboratórios
- Índice médio de satisfação dos estudantes aos serviços Laboratórios
- Participação no questionário de satisfação dos estudantes aos serviços dos sistemas de informação e comunicação
- Índice médio de satisfação dos estudantes aos serviços dos sistemas de informação e comunicação
- Participação no questionário de satisfação dos estudantes com o sistema de informação académico
- Índice médio de satisfação dos estudantes com o sistema de informação académico
- Participação no questionário de satisfação dos estudantes aos serviços Bibliotecas
- Índice médio de satisfação dos estudantes aos serviços Bibliotecas
- Participação no questionário de satisfação dos estudantes aos serviços Estágios
- Índice médio de satisfação dos estudantes aos serviços Estágios
- Participação no questionário de satisfação dos estudantes aos Serviços à Comunidade
- Índice médio de satisfação dos estudantes aos Serviços à Comunidade
- Taxa de participação no questionário de empregabilidade
- Taxa de participação no questionário de estudantes estagiários
- Índice médio de satisfação dos estudantes estagiários
- Taxa de participação no questionário - entidades acolhedoras de estágios
- Índice médio do questionário de satisfação - entidades acolhedoras de estágios
- Taxa de participação no questionário de estudantes - ensino clínico
- Índice médio do questionário de satisfação de estudantes - ensino clínico
- Participação no questionário - utentes clínicas pedagógicas
- Índice médio do questionário de satisfação dos utentes clínicas pedagógicas
- Taxa de participação no questionário - mestrandos
- Índice médio do questionário de satisfação - mestrandos
- Taxa média de cumprimento de ações previstas
- Taxa média de cumprimento de ações previstas no prazo

MP02 - Gestão de RH e competências (Referencial 9)

- Taxa média de eficácia da formação interna
- Volume de formação
- Formação média por colaborador
- Formação média interna por formando
- Taxa de execução das ações planeadas
- Taxa de ações realizadas mas não planeadas (extra plano)
- Taxa de formação interna
- Taxa de desistência de formandos
- Taxa de participação em formações dos colaboradores
- Taxa de docentes envolvidos em ações de formação em EaD
- Número de colaboradores com contrato de trabalho
- Média de Idades
- Taxa de rotatividade
- Taxa de horas de trabalho
- Taxa de horas extraordinárias
- Taxa de Acidentes de Trabalho
- Taxa de Acidentes de Trabalho com incapacidade temporária absoluta
- Índice de Dias Perdidos por colaborador (Acidentes de Trabalho)
- Índice de Dias Perdidos por Acidente de Trabalho
- Antiguidade Média (anos) dos Colaboradores
- Taxa de absentismo
- Taxa de participação no questionário de satisfação aos colaboradores
- Índice médio de satisfação dos colaboradores
- Taxa de participação no questionário de consulta aos trabalhadores
- Taxa de satisfação dos colaboradores com o serviço de segurança saúde e riscos ocupacionais

MP03 – Avaliação e melhoria (Referencial 1 e 13)

- Taxa de cumprimento dos planos de auditoria (internas e externas)
- Taxa de encerramento de não conformidades e/ou ocorrências
- Taxa de encerramento no prazo
- Taxa de Recorrência de não conformidades
- Taxa de eficácia da resolução das não conformidades
- Índice de NC dos ciclos de estudos - avaliação A3ES (ESS-FP)

MP04 - Gestão de infraestruturas (Referencial 10)

- Taxa de execução do plano de manutenção geral dos equipamentos/infraestruturas
- Taxa de satisfação dos estudantes sobre as instalações
- Participação no questionário de satisfação dos estudantes aos serviços Laboratórios
- Índice médio de satisfação dos estudantes aos serviços Laboratórios
- Taxa de satisfação dos docentes com os laboratórios (infraestruturas)
- Taxa de satisfação dos docentes com os laboratórios (equipamentos)
- Taxa de satisfação dos docentes com o apoio técnico do centro de recursos laboratoriais
- Índice de consumo de eletricidade por aluno

- Índice de consumo de água por aluno
- Índice de consumo de gás por aluno
- Taxa de cumprimento do prazo de resposta do suporte informático (em 48h)
- Taxa de garantia de funcionamento da infraestrutura informática
- Participação no questionário de satisfação dos estudantes aos serviços dos sistemas de informação e comunicação
- Índice médio de satisfação dos estudantes aos serviços dos sistemas de informação e comunicação

MP05 - Aprovisionamentos (Referencial 10)

- Taxa de avaliação de fornecedores (por serviço)
- Índice de classificação de fornecedores (por serviço)

MP06 - Sistemas de Informação (Referencial 10, 11 e 12)

- Número de newsletters produzidas
- Taxa de cursos com vídeos institucionais
- Número de eventos organizados com apoio do GCI
- Número de campanhas de divulgação
- Número de visitas programadas à ESS-FP
- Número de leitores ativos (biblioteca)
- Número de empréstimos domiciliários
- Número de empréstimos pedidos ao exterior (artigos – EIB)
- Número de empréstimos pedidos ao exterior (obras – EIB)
- Número de empréstimos pedidos pelo exterior (artigos – EIB)
- Número de empréstimos pedidos pelo exterior (obras – EIB)
- Participação no questionário de satisfação dos estudantes aos serviços Bibliotecas
- Índice médio de satisfação dos estudantes aos serviços Bibliotecas
- Taxa de empréstimos por leitor ativo
- Taxa de bibliografia fundamental existente biblioteca
- Participação no questionário de satisfação dos estudantes com o sistema de informação académico
- Índice médio de satisfação dos estudantes com o sistema de informação académico

MP07 - Gestão Académica e Administrativa (Referencial 4)

- Números de candidatos aos Cursos Técnicos Superiores Profissionais da ESS-FP
- Números de matriculados aos Cursos Técnicos Superiores Profissionais da ESS-FP
- Números de candidatos aos 1º ciclos de estudos da ESS-FP
- Números de candidatos aos 2º ciclos de estudos da ESS-FP
- Números de matriculados aos 1º ciclos de estudos da ESS-FP
- Números de matriculados aos 2º ciclos de estudos da ESS-FP
- Número de diplomados da ESS-FP
- Participação no questionário de satisfação dos estudantes com os serviços académicos centrais
- Índice médio de satisfação dos estudantes com os serviços académicos centrais
- Taxa de bolsas atribuídas

MP08 - Ensino e aprendizagem (Referencial 2, 3, 5)

- Taxa de cursos em funcionamento / cursos (em geral) planeados
- Taxa de ocupação de vagas nos 1º CE na ESS-FP (as 3 fases)
- Taxa de ocupação de vagas nos 2º CE na ESS-FP (as 3 fases)
- Taxa de ocupação das vagas nos Cursos Técnicos Superiores Profissionais na ESS-FP
- Taxa de 1º ciclos acreditados por 6 anos na ESS-FP
- Taxa de 2º ciclos acreditados por 6 anos na ESS-FP
- Taxa de novos ciclos de estudo presenciais acreditados pela A3ES
- Taxa de novos ciclos de estudo EaD acreditados pela A3ES
- Taxa de novos ciclos de estudo acreditados pela A3ES
- Taxa de resposta dos estudantes ao questionário pedagógico
- Índice de satisfação dos estudantes (questionário pedagógico)
- Taxa de preenchimento de RUC
- Taxa de preenchimento de RACE
- Taxa de resposta dos mestrados ao questionário de satisfação (orientação de dissertação/projeto)
- Índice de satisfação dos mestrados ao questionário de satisfação (orientação de dissertação/projeto)
- Taxa de resposta dos estudantes ao questionário de satisfação de ensino clínico
- Índice de satisfação dos estudantes ao questionário de satisfação de ensino clínico
- Número de visitas de estudo/webinares/concursos
- Número de aulas abertas/seminários
- Taxa de sucesso escolar
- Taxa de abandono
- Taxa de empregabilidade
- Distribuição por tempo de conclusão (eficiência formativa)
- Taxa de continuidade para 2º ciclos
- Taxa de sucesso escolar na UC “Projeto de Graduação” ou “Estágio e Projeto de Graduação”
- Taxa de sucesso escolar na UC “Dissertação”
- Taxa de execução de mapas de avaliação contínua
- Taxa de eventos científicos promovidos pelos Ciclos de estudos
- Número de reuniões de autoavaliação em UC de menor sucesso escolar
- Taxa de programas de UC revistos
- Taxa de monitorização das metodologias pedagógicas nas UC
- Taxa de satisfação dos estudantes estagiários
- Taxa de satisfação das entidades acolhedoras de estágio
- Taxa de resposta ao questionário de satisfação das entidades acolhedoras de estágio
- Número de alunos inscritos em estágio
- Taxa de colocação de alunos em estágios
- Taxa de sucesso escolar no estágio
- Taxa de cumprimento do prazo de entrega do relatório de estágio
- Número médio de dias de entrega do relatório de estágio
- Taxa de colocação de estagiários em empresas privadas
- Taxa de colocação de estagiários no Estado/empresas públicas

- Taxa de colocação de estagiários em instituições particulares de solidariedade social
- Rácio de estagiários vs protocolos utilizados
- Número de ofertas de emprego divulgadas
- Taxa de conclusão administrativa dos estágios
- Taxa de satisfação dos estudantes com o GESP/Coordenação de Estágios
- Taxa de satisfação com o percurso académico

MP09 - Investigação e Desenvolvimento (Referencial 6)

- Número de publicações científicas internacionais com revisão por pares
- Número de publicações científicas nacionais com revisão por pares
- Número de outras publicações científicas
- Número de publicações científicas com coautor(es) com afiliação internacional
- Número de publicações internacionais com revisão por pares com autoria conjunta docentes de mais que uma UO de ensino
- Número de novos protocolos nacionais no âmbito da investigação
- Número de novos protocolos internacionais no âmbito da investigação
- Número de eventos científicos organizados
- Número de apresentações em eventos científicos
- Número de estudantes apoiados por bolsas de entidades externas
- Número de projetos apoiados por financiamento externo
- Número de alunos envolvidos em projetos de I&D
- Número de artigos publicados em revistas internacionais com revisão por pares dos alunos do 1 e 2º ciclo
- Número de docentes em UI c/ classificação FCT de Muito Bom ou Excelente
- Taxa de variação de projetos I&D/Ensino
- Número de projetos I&D/Ensino
- Taxa de variação do número de publicações em livro ou capítulo de livro em editora internacional
- Taxa de variação do número de publicações em livro ou capítulo de livro em editora nacional
- Taxa de variação do número de artigos em revistas indexadas
- Taxa de variação do número de edições de livros de atas
- Taxa de variação projetos de investigação nas áreas de especialidade
- Taxa de variação de docentes convidados como peer reviewers em revistas com fator de impacto
- Taxa de cumprimento de ações previstos
- Taxa de cumprimento de ações previstos no prazo

MP10 - Serviços à comunidade (Referencial 7)

- Número de protocolos nas diferentes áreas e tipo de instituição
- Número de protocolos, por faixas etárias, nas diferentes áreas e tipo de instituição
- Participação no questionário de satisfação dos estudantes com os Serviços à Comunidade (ASL, AAFP, Clínicas e outros)
- Índice médio de satisfação dos estudantes com os Serviços à Comunidade
- Índice médio do questionário de satisfação dos utentes das clínicas pedagógicas
- Número de pacientes nas diferentes áreas e tipo de instituição
- Número de pacientes, por faixas etárias, nas diferentes áreas e tipo de instituição

- Número de pacientes por tipo de clínica
- Número de consultas por tipo de clínica
- Número de instituições protocoladas por número de consultas

MP11 - Internacionalização (Referencial 8)

- Número de Estudantes incoming
- Número de Estudantes outgoing
- Número de Docentes incoming
- Número de Docentes outgoing
- Número de Não docentes incoming
- Número de Não docentes outgoing
- Número de unidades curriculares oferecidas em língua inglesa (1º ciclo)
- Número de unidades curriculares oferecidas em língua inglesa (2º ciclo)
- Número de estudantes estrangeiros (regulares) - 1º ciclo
- Número de estudantes estrangeiros (regulares) - 2º ciclo
- Número de programas de estudo bilingues
- Número de cursos em duplo diploma ou parceria com IES estrangeiras
- Número de acordos Erasmus+ ativos
- Número de acordos de intercâmbio ativos
- Número estudantes inscritos em UC língua estrangeira
- Número programas de estudo com dimensão internacional
- Taxa de variação de novos alunos estrangeiros



FUNDAÇÃO FERNANDO PESSOA
**ESCOLA SUPERIOR
DE SAÚDE FERNANDO
PESSOA > ESS-FP**