



Balanço da atividade SGQ-ESEP

2018

Período	2018	Data	30/01/2019
----------------	------	-------------	------------

Índice

1.	Atividades desenvolvidas	4
1.1.	Revisão da Política da Qualidade	4
1.2.	Reformulação dos processos do SGQ-ESEP.....	5
1.3.	Documentação do SGQ-ESEP	6
1.4.	Atividades	8
1.4.1.	Auditorias.....	8
1.4.2.	Sugestões de melhoria	9
1.4.3.	Reclamações.....	9
2.	Avaliação do plano de ação desenvolvido	10
2.1.	Descrição sumária de atividades desenvolvidas	10
2.2.	Medidas propostas e plano de implementação	10
3.	Nota conclusiva	12

Índice de tabelas:

Tabela 1 - Processos do SGQ-ESEP	6
Tabela 2 - Resultado das auditorias por ano	8
Tabela 3 - N ^o de sugestões de melhoria 2018	9

Resumo

O presente relatório pretende ser uma apresentação da evolução do sistema de gestão da qualidade (SGQ-ESEP) e apresentar o balanço da atividade referente ao ano de 2018.

As experiências prévias de cada uma das escolas que deram origem à ESEP, influenciaram o percurso de criação do Sistema de gestão da qualidade (SGQ-ESEP). A certificação do sistema da qualidade obtido pela escola D. Ana Guedes em 2006, baseado nas diretrizes da ISO 9001, determinou a abordagem inicial para a criação e implementação do SGQ.

O ano de 2015 culminou com uma reestruturação e compilação da documentação do SGQ elaborada no âmbito de reuniões do GAQA com o grupo dinamizador da qualidade. Esta documentação foi elaborada e alinhada com os requisitos da norma ISO 9001.

Em 2016, através do despacho do Presidente (nº 2016/13) efetuou-se um período de auscultação pública relativamente à documentação aprovada e disponibilizada no site da Escola, pedindo a contribuição da comunidade em geral relativamente à sua adequação e aplicação. Após esta fase, decorreu um período de consolidação do SGQ-ESEP, nomeadamente com a implementação de sugestões de melhoria efetuadas pelos trabalhadores e estudantes, ações de formação e auditorias realizadas pelo grupo de auditores internos qualificados. As ações desenvolvidas visaram verificar a pertinência, a adequação e a eficácia do sistema de gestão da qualidade com vista à melhoria contínua.

No final de 2017, a avaliação institucional pela A3ES da ESEP aponta como um dos aspetos a considerar para a melhoria da instituição, a consolidação e certificação do SIGQ.

Em 2018, após a eleição de novos órgãos dirigentes da ESEP, considerando a orientação apontada após avaliação institucional pela A3ES, a essência do SGQ-ESEP beneficiou de novo impulso. Os novos órgãos de gestão decidem rever a abordagem face ao SGQ-ESEP, tomando as orientações da A3ES para os sistemas de gestão da qualidade do ensino superior como as referências essenciais em detrimento da norma NP EN ISO 9001. No 2º semestre de 2018 teve início a simplificação da documentação do SGQ-ESEP e dos modos de proceder de forma a fomentar o alinhamento com os requisitos da A3ES e verificar a adequabilidade de preservar alguns dos requisitos da ISO 9001. Em articulação com os princípios orientadores emanados por novos projetos de ação, efetuou-se uma análise e reflexão sobre os princípios inerentes à política da qualidade. A reflexão permitiu efetuar um “traço operativo”, identificando-se o trabalho concretizado e o nível alcançado, comparando-o com os níveis que se pretendem atingir e estabelecendo-se metas para se consolidar a qualidade e demonstrar a eficácia do SGQ-ESEP. Uma reflexão sobre o SGQ culminou com a revisão do manual da qualidade dando origem à sua segunda edição (2018). Na procura da qualidade augurada para a ESEP, procedeu-se à alteração da lógica organizativa do grupo dinamizador, imprimindo-lhe uma nova perspetiva, com envolvimento de docentes, não docentes e estudantes. Reorganizaram-se os elementos que constituem o grupo, envolvendo os professores que coordenam unidades científico-pedagógicas (UCP), professores que integram órgãos de gestão - Conselho Técnico-Científico e Conselho Pedagógico, não docentes que coordenam diferentes serviços e, estudantes membros do Conselho Pedagógico e da Associação de estudantes.

1. Atividades desenvolvidas

1.1. Revisão da Política da Qualidade

A Política da Qualidade da ESEP foi revista aquando da alteração do MQ-ESEP aprovado em 20/11/2018. A nova versão aprovada para além de ouvir e considerar as necessidades e expectativas dos estudantes incorpora as necessidades e expectativas de outras partes interessadas. Nesta revisão foi incluída a necessidade de melhorar de forma contínua o sistema da qualidade. A política encontra-se deste modo adequada e alinhada com a estratégia institucional.

A ESEP iniciou a implementação de um sistema de gestão da qualidade tendo em vista a consolidação sustentada e sistematizada dos seus processos e procedimentos, num ambiente promotor de uma cultura de 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 em eixos estratégicos previamente 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. Em 2008, a ESEP definiu a sua política na área da qualidade, dando início a um processo de construção, partilhado entre os vários intervenientes da comunidade académica, enriquecido pela experiência em certificação da qualidade, auferida pela Escola Superior de Enfermagem Dona Ana Guedes. Com o fenómeno da globalização, os mercados tornaram-se mais competitivos sendo que a diferenciação e a qualificação se tornaram fatores determinantes para a sobrevivência e o sucesso das instituições. Desta forma, e no caso particular do ensino superior, a implementação de sistemas de gestão de qualidade tornou-se numa realidade, constituindo-se não como uma mera tendência, mas, antes, como uma valiosa ferramenta de gestão. Neste contexto, considera-se a qualidade um conjunto de dimensões estruturantes — e já identificadas na experiência anterior — nomeadamente, a promoção do sucesso educativo, o desenvolvimento da investigação aplicada, o aprofundamento das relações nacionais e internacionais, a mobilidade de docentes, estudantes, investigadores e outros trabalhadores. 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 e no reforço da relação entre a comunidade escolar e a organização. Assim, a gestão de topo da ESEP, cumprindo os requisitos aplicáveis, compromete-se a:

1. Ouvir e considerar as necessidades e expectativas dos estudantes e outras partes interessadas, explicitados nos processos:
 - Valorizar a focalização no estudante, em todos os cursos ministrados pela ESEP;
 - Eliminar os tempos de espera e fornecer informação precisa, clara e atempada;
 - Disponibilizar, analisar e responder, no prazo legalmente fixado, a todas as reclamações e sugestões exaradas pelos utilizadores dos serviços, introduzindo, rapidamente, sempre que se justifique, as mudanças adequadas;
 - Fomentar formas explícitas e mais céleres de comunicação interna e externa;
 - Proporcionar as condições científicas e pedagógicas para o desenvolvimento de uma formação de qualidade;
 - Definir e difundir os objetivos e as competências dos diversos serviços, áreas e intervenientes, bem como, as formas de articulação entre eles;

- Elaborar planos e relatórios de atividade de acordo com o compromisso para a satisfação dos requisitos aplicáveis, solicitando, igualmente, planos e relatórios setoriais, a discutir com os respetivos responsáveis, e proceder à sua divulgação.
 - Melhorar de forma contínua o sistema da qualidade.
2. Estabelecer a cooperação como estratégia de formação e identificar a responsabilidade social da ESEP:
- Criar mecanismos de comunicação com outros serviços públicos, por forma a contribuir para decisões céleres e informações atempadas;
 - Desenvolver as relações internacionais, nomeadamente, através da mobilidade de estudantes, docentes e não docentes, e a concretização de outros projetos de intercâmbio, no âmbito da intervenção da ESEP.
3. Promover uma cultura de gestão rigorosa dos recursos:
- Proceder a uma gestão criteriosa dos recursos financeiros, evitando desperdícios, despesas inúteis e avaliando o custo-benefício de cada ação;
 - Utilizar, de forma racional, os recursos tecnológicos, otimizando meios e implementando sistemas que permitam diminuir rotinas, simplificando e acelerando processos;
 - Desenvolver uma gestão orientada para resultados programados, promovendo a criação e a aplicação de mecanismos de controlo e de avaliação adequados;
 - Promover uma política de gestão de pessoas que permita o desenvolvimento do seu potencial técnico, científico e criativo, através da motivação, do envolvimento e uma política de avaliação e de formação que contribua para a valorização profissional, pessoal e cultural dos trabalhadores;
 - Fomentar o espírito de abertura à mudança para formas de trabalho mais eficientes, que contribuam para a simplificação e desburocratização de procedimentos.
4. Promover um ambiente de qualidade junto da comunidade escolar:
- Dinamizar ações de cidadania que promovam um ambiente de qualidade.

1.2. Reformulação dos processos do SGQ-ESEP

A reflexão daquilo que já existia conduziu à manutenção de uma lógica organizativa idêntica à que já existia, numa abordagem por processos, de modo a obter os resultados pretendidos de acordo com a política da qualidade e a orientação estratégica definida no plano de ação do Presidente, aprovado em Conselho Geral. Os processos e o sistema são geridos como um todo utilizando o ciclo PDCA de modo a identificar oportunidades de melhoria. Os processos do SGQ-ESEP foram definidos em 2015, no decorrer de 2018 procedeu-se à revisão dos processos de modo a adequar à nova realidade de incorporação e alinhamento com os requisitos da A3ES. Nesse sentido na tabela 1 encontram-se as principais alterações:

Tabela 1 - Processos do SGQ-ESEP

Tipo de processos	Processos definidos em 2015	Revisão dos processos 2018
Nucleares	Ensino-aprendizagem	Ensino-aprendizagem-avaliação
	Investigação	Investigação
	Serviços à comunidade	Serviços à comunidade e cooperação
	Mobilidade	Internacionalização
	Gestão académica	
Suporte		Gestão académica
	Gestão de recursos humanos	Gestão de recursos humanos
	Aquisição de bens, serviços e empreitadas de obras públicas	Aquisição de bens, serviços e empreitadas de obras públicas
	Gestão financeira e orçamental	Gestão financeira e orçamental
	Gestão de infraestruturas e equipamentos	Gestão de infraestruturas e equipamentos
	Gestão documental	Gestão documental
	Gestão de sistemas de informação	Gestão de sistemas de informação
Transversais	Liderança e planeamento	Liderança e planeamento
	Desempenho e melhoria	Desempenho e melhoria

1.3. Documentação do SGQ-ESEP

De seguida apresentamos a documentação que foi elaborada/revista em 2018:

- **Manual de gestão da qualidade (MQ)** – Aprovada 2ª edição em 2018
- **Ficha do Processo** com respetivos indicadores - Gestão de sistemas de informação
- **Procedimentos gerais (PG)** – PG.11 – Gestão de sistemas de informação
- **Procedimentos operativos (PO)**

PO.13	Ação social
PO.18	Gestão e resolução de intervenções
PO.20	Instalação de software
PO.21	Operacionalização técnica de eventos
PO.22	Operacionalidade e resposta a incidentes (servidor)
PO.23	Gestão de cópias de segurança
PO.24	Gestão de projetos
PO.25	Gestão de plataformas

- **Instruções de trabalho (IT)**

IT.14	Atribuição do título especialista
IT.15	Auditoria interna a bolsas de estudo
IT.16	Ações a adotar em caso de acidentes pessoais
IT.18	Manutenção do parque de equipamentos
IT.19	Gestão do inventário de equipamento
IT.20	Gestão de empréstimos de material
IT.21	Operacionalização de sessões de videoconferência e <i>live streaming</i>
IT.22	Emissão de cartões de identificação
IT.23	Elaboração e processamento de formulários de recolha de dados
IT.24	Processamento de grelhas de avaliação
IT.25	Alocação de estudantes a locais de estágio
IT.26	Operacionalização da plataforma de inscrição e submissão de eventos
IT.27	Operacionalização do questionário de avaliação dos serviços e dos funcionários
IT.28	Operacionalização da plataforma de avaliação pedagógica
IT.29	Cálculo da EECC

- **Manuais de trabalho (MT)**

MT.02 – Manual de eventos (revisão)

MT.04 – Acolhimento

MT.06 – Manual de protocolo e precedências

- Elaboração de **16 novos modelos** pré-definidos

- **Revisão dos modelos** –

MOD.13 – Modelo Manual da qualidade, **MOD.30** – Ficha de processo, **MOD.40** – Plano de ações e melhorias, **MOD.59** – Ata do procedimento concursal, **MOD.85** – Carta de aceitação de mobilidade, **MOD.89** – Autorização de débito direto, **MOD.93** – Requisição de atividades, **MOD.94** – Requisitos de pontuação para a classificação de fornecedores, **MOD.108** – Acordo interinstitucional, **MOD.130** – Requerimento de realização das provas de título especialista e **MOD.131** – Creditação da formação.

1.4. Atividades

1.4.1. Auditorias

No ano de 2018 foram realizadas as seguintes auditorias aos processos:

- Desempenho e melhoria
- Gestão documental – SGQ e EAM
- Gestão de equipamentos e infraestruturas
- Investigação
- Serviços à comunidade
- Mobilidade

As auditorias efetuadas em janeiro/ fevereiro de 2018 detetaram oportunidades de melhorias nos procedimentos e modos de proceder referentes:

- Investigação (PG.02);
- Serviços à comunidade (PG.03);
- Mobilidade (PG.04);
- Gestão documental (PG.10);
- Desempenho e melhoria (PG.13);
- Comissão de ética (PO.07);
- Mobilidade de estudantes e recém-graduados (PO.14);
- Mobilidade de trabalhadores (PO.15);
- Manutenção das infraestruturas e equipamentos (PO.17);
- Manual de trabalho – Organização de eventos (MT.02);
- Manual de trabalho – Reprografia (MT.03);
- MOD.50 – Registo de veículos com acesso aos parques de estacionamento.

Foram detetadas 12 oportunidades de melhoria e 36 observações conforme tabela 3.

Tabela 2 - Resultado das auditorias por ano

Ano auditoria	Oportunidades de melhoria	Observações
2018	12	36

No plano de ações de 2018 foram evidenciadas as oportunidades de melhoria detetadas, as ações a implementar, os responsáveis e o estado das mesmas. Estas melhorias centravam-se essencialmente na correção de modelos e/ou procedimentos que decorriam da alteração de regulamentos ou de normas de serviço definidas.

Considerando a decisão dos novos órgãos de gestão de revisão do SGQ decidiu-se considerar as alterações necessárias e planeadas para 2018 como integrantes de todo o processo de revisão do SGQ.

1.4.2. Sugestões de melhoria

Neste período foram rececionadas 12 sugestões de melhoria apresentadas por docentes, não docentes e estudantes que foram rececionadas (por mail ou via caixa de sugestões) e que se agrupam da seguinte forma (tabela 5)

Tabela 3 - Nº de sugestões de melhoria 2018

Sugestões de melhoria 2018		
Revisão dos modelos	7	58%
Criação de bases de dados/listas	2	17%
Criação de novo procedimento	1	8%
Processo de candidatura e matrícula 2º ciclo com vídeo de explicação	1	8%
Necessidade de divulgação de bibliografia	1	8%
TOTAL	12	

Das sugestões apresentadas em 2018, 50% estão implementadas.

Relativamente às sugestões apresentadas entre 2016-2018, estas proporcionaram alterações a nível de melhorias, respeitantes à documentação relativa a:

- Apoio psicológico ao estudante e inserção na vida ativa (PO.12);
- Gestão financeira e orçamental (PG.08);
- Gestão de infraestruturas e equipamentos (PG. 09 e PO.17);
- Liderança e planeamento (PG.12 e ficha do processo);
- Gestão académica (PG.05 e ficha do processo);
- Revisão de 26 modelos;
- Aquisição de bens, serviços e obras de empreitadas públicas (PG.17, IT.07 e ficha do processo);
- Investigação (PG.02);
- Arquivo, transferência e eliminação de documentação (PO.11);
- Serviços à comunidade (PG.03).

No ano de 2018 foi desenvolvido junto dos serviços o mapeamento necessário à formulação do plano específico relativo à Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas dando seguimento ao plano aprovado em 2017. Foi realizada também uma ação de formação/sensibilização referente à implementação do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas junto dos Coordenadores dos serviços.

1.4.3. Reclamações

As reclamações apresentadas seguem um fluxo no sistema de documentação que garante a sua análise e resolução pelos respetivos responsáveis. As reclamações expostas ao Provedor do estudante são compiladas num relatório efetuado pelo provedor. As reclamações efetuadas no livro de reclamações são remetidas, em fluxo aos responsáveis competentes e ao Presidente, que emite resposta.

As diversas reclamações são analisadas individualmente conforme a tipologia com vista à melhoria contínua. As respetivas conclusões e ações de melhoria a desenvolver irão ser efetuadas suporte próprio de forma a assegurar um controlo mais eficaz das mesmas.

2. Avaliação do plano de ação desenvolvido

2.1. Descrição sumária de atividades desenvolvidas

As ações desenvolvidas em 2018, considerando a fase de reflexão sobre a documentação pertinente para o SGQ permitiu, com o apoio dos trabalhadores dos respetivos serviços ou gabinetes, elaborar os seguintes documentos que estão aprovados ou em preparação para a sua aprovação:

- **PG.11** – Gestão de sistemas de informação
- Ficha do processo de Gestão de sistemas de informação e respetivos procedimentos (PO), instruções de trabalho (IT), manuais de trabalho (MT) e modelos
- **PO.13** – Ação social
- **IT.08** – Gestão de laboratórios
- **IT.15** – Auditoria interna a bolsas de estudo
- **MT.02** – Manual de eventos
- **MT.06** – Manual de protocolo e precedências
- **PO.16** – Monitorização, medição, análise e avaliação
- Plano de monitorização relativo ao Plano de Gestão de Riscos e Infrações Conexas
- Gestão de recursos humanos
- Revisão do manual da qualidade (2ª edição)
- Revisão da política da qualidade

2.2. Medidas propostas e plano de implementação

- Elaborar em conjunto com o serviço responsável a seguinte documentação: **(6 meses)**

IT.17	Processo disciplinar
PO.16	Monitorização, medição análise e avaliação

- Aprovação da nova documentação elaborada/revista: **(6 meses)**

Ficha do processo – Gestão de sistemas de informação	
PG.11	Gestão de sistemas de informação
PG.06	Gestão de recursos humanos
MT.02	Manual de eventos
MT.06	Manual de protocolo e precedências
PO.04	Contratação de recursos humanos

PO.05	Tramitação pessoal e vencimentos
PO.18	Gestão e resolução de intervenções
PO.20	Instalação de software
PO.21	Operacionalização técnica de eventos
PO.22	Operacionalidade e resposta a incidentes (servidor)
PO.23	Gestão de cópias de segurança
PO.24	Gestão de projetos
PO.25	Gestão de plataformas
IT.13	Registo e monitorização do trabalho suplementar
IT.14	Atribuição do título especialista
IT.16	Ações a adotar em caso de acidentes pessoais
IT.18	Manutenção do parque de equipamentos
IT.19	Gestão do inventário de equipamento
IT.20	Gestão de empréstimos de material
IT.21	Operacionalização de sessões de videoconferência e <i>live streaming</i>
IT.22	Emissão de cartões de identificação
IT.23	Elaboração e processamento de formulários de recolha de dados
IT.24	Processamento de grelhas de leitura ótica
IT.25	Alocação de estudantes a locais de estágio
IT.26	Operacionalização da plataforma de inscrição e submissão de eventos
IT.27	Operacionalização do questionário de avaliação dos serviços e dos funcionários
IT.28	Operacionalização da plataforma de avaliação pedagógica
IT.29	Cálculo da EECC

- Rever o mapa de aplicação de instrumentos de monitorização e medição e sistemas de informação, o plano de monitorização e o mapa de informação pública. **(6 meses)**
- Proceder à revisão de toda a documentação do SGQ-ESEP existente. Prevendo-se alterações nos processos: ensino-aprendizagem-avaliação; investigação, internacionalização, serviços à comunidade e cooperação e gestão de recursos humanos. Da documentação do SGQ-ESEP prevê-se a revisão de 13 Procedimentos Gerais; 25 Procedimentos Operativos; 31 Instruções de Trabalho; 4 Manuais de Trabalho. **(9 meses)**
- Colaborar na implementação da ESEP digital com vista à desmaterialização. Através da construção do sistema de informação e documentação serão integrados os princípios inerentes ao SGQ-ESEP. **(9 meses)**
- Dinamizar reuniões para reflexão e debate sobre o SGQ com o grupo dinamizador da qualidade.

3. Nota conclusiva

Em 2018 a ESEP apostou na simplificação de processos e de documentos do SGQ-ESEP com uma orientação ancorada aos referenciais da A3ES, uma vez que o SGQ implementado foi alicerçado inicialmente segundo diretrizes da ISO 9001.

De facto, esta simplificação da documentação do SGQ e a ênfase colocada na reflexão sobre ação desenvolvida, irá contribuir para o acréscimo da melhoria contínua e para um aumento da participação e envolvimento dos trabalhadores e das partes interessadas no SGQ. Nesse sentido, foi aprovado pelo Presidente a versão 2 do Manual da Qualidade em novembro de 2018 que impulsionou o início dessa mudança.

O ano de 2019 perspetiva-se como desafio de grande dimensão, com a decisão dos órgãos de gestão, de submeter o SGQ à certificação pela A3ES. Em simultâneo, a ESEP está a rever os seus Estatutos, o Plano Estratégico encontra-se em fase de conclusão e iniciar-se-ão alterações do sistema de documentação e do sistema de gestão académica.

30/01/2019

Diretora da qualidade - Natália Machado

Gestora da qualidade – Rosalina Correia