



MANUAL DA QUALIDADE

Código: **MQ.02** ▶ Edição: **2**

CAPÍTULO 0 ÍNDICES, SIGLAS E ACRÓNIMOS

ÍNDICE

CAPÍTULO 1 INTRODUÇÃO	5
1.1 Introdução	5
1.2 Âmbito do Manual da Qualidade	6
1.3 Estrutura do Manual da Qualidade da ESEP	6
1.4 Revisão e divulgação do Manual da Qualidade	6
1.5 Referenciais	7
CAPÍTULO 2 A ESEP	8
2.1 A ESEP	8
2.2 Missão, visão, valores e eixos estratégicos	9
2.2.1 Missão	
2.2.2 Visão	
2.2.3 Valores	
2.2.4 Eixos estratégicos	
2.3 Estrutura orgânica	12
2.4 Política da qualidade	13
CAPÍTULO 3 O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE SGQ-ESEP	16
3.1 Âmbito e objetivo do SGQ-ESEP	16
3.2 Conceção do SGQ-ESEP	17
3.3 Interação dos processos	18
3.4 Estrutura e responsabilidades	19
3.5 Documentação do SGQ-ESEP	21
3.6 Documentação associada aos processos	22
3.6.1 Nos processos nucleares	
3.6.1.1 Ensino-aprendizagem-avaliação	
3.6.1.2 Investigação	
3.6.1.3 Serviços à comunidade e cooperação	
3.6.1.4 Internacionalização	
3.6.2 Nos processos de suporte	
3.6.2.1 Gestão académica	
3.6.2.2 Gestão de recursos humanos	
3.6.2.3 Aquisição de bens, serviços e empreitadas de obras públicas	
3.6.2.4 Gestão financeira e orçamental	
3.6.2.5 Gestão de infraestruturas e equipamentos	
3.6.2.6 Gestão documental	
3.6.2.7 Gestão de sistemas de informação	
3.6.3 Nos processos transversais	
3.6.3.1 Liderança e planeamento	
3.6.3.2 Desempenho e melhoria	
3.7 Controlo das versões do MQ	26

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1	Valores da ESEP	11
FIGURA 2	Organograma da ESEP	12
FIGURA 3	Mapa dos processos da ESEP	18
FIGURA 4	Fluxograma da estrutura das responsabilidades do SGQ-ESEP	21
FIGURA 5	Diagrama da estrutura documental do SGQ-ESEP	21

ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1	Identificação dos processos	18
TABELA 2	Documentação associada ao processo de Ensino-aprendizagem-avaliação	22
TABELA 3	Documentação associada ao processo de Investigação	22
TABELA 4	Documentação associada ao processo dos Serviços à comunidade e cooperação	23
TABELA 5	Documentação associada ao processo de Internacionalização	23
TABELA 6	Documentação associada ao processo de Gestão académica	23
TABELA 7	Documentação associada ao processo de Gestão de recursos humanos	24
TABELA 8	Documentação associada ao processo de Aquisição de bens, serviços e empreitadas públicas	24
TABELA 9	Documentação associada ao processo de Gestão financeira e orçamental	24
TABELA 10	Documentação associada ao processo de Gestão de infraestruturas e equipamentos	25
TABELA 11	Documentação associada ao processo de Gestão documental	25
TABELA 12	Documentação associada ao processo de Gestão de sistemas de informação	25
TABELA 13	Documentação associada ao processo Liderança e planeamento	25
TABELA 14	Documentação associada ao processo Desempenho e melhoria	25
TABELA 15	Quadro de controlo das versões	26

SIGLAS E ACRÓNIMOS

A3ES	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
DQ	Diretor da Qualidade
ESEP	Escola Superior de Enfermagem do Porto
GAQA	Gabinete de Apoio à Qualidade e à Avaliação
GQ	Gestor da Qualidade
IT	Instrução de Trabalho
MQ	Manual da Qualidade
MOD	Modelo
MT	Manual de Trabalho
NP EN ISO	Norma Portuguesa / Norma Europeia / Organização Internacional de Normalização
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

1.1 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 Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto, aprovou o Regime Jurídico de Avaliação do Ensino Superior, definindo como objetivos da avaliação da qualidade: a) Proporcionar a melhoria da qualidade das instituições de ensino superior; b) Prestar à sociedade informação fundamentada sobre o desempenho das instituições de ensino superior; c) Desenvolver uma cultura institucional interna de garantia da qualidade.

A ESEP considera nos seus Estatutos (artigo 5.º) que alargará o âmbito das ações de avaliação, introduzindo processos de melhoria contínua, com vista à excelência da sua gestão e à elevação da sua notoriedade na comunidade regional, nacional e internacional, nos termos da sua missão.

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

1.2 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.

Com efeito, estabelecem-se, pelo presente documento, as bases do SGQ-ESEP, tendo por referência os requisitos da norma NP EN ISO 9001 e os referenciais para os sistemas internos da garantia da qualidade nas instituições de ensino superior divulgados pela A3ES - Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior e que contemplam os padrões europeus e os requisitos legais aplicáveis.

O manual da qualidade (MQ) estabelece, ainda, um compromisso institucional na implementação e consolidação do SGQ-ESEP, assumindo-se como instrumento de gestão partilhado pelos diferentes órgãos, serviços e colaboradores da ESEP.

1.3 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)

1.4 Revisão e divulgação do Manual da Qualidade

A elaboração do manual da qualidade, assim como a sua revisão anual, é da responsabilidade do diretor e do gestor da qualidade. A sua aprovação é da responsabilidade do presidente da ESEP.

A gestão de topo da ESEP assegura as condições para a implementação, a monitorização e a consolidação do SGQ-ESEP e assume a autoridade e a responsabilidade de disponibilizar todos os recursos necessários à sua aplicação num ambiente promotor da cultura da qualidade. Compete ao diretor da qualidade observar, a todos os níveis, o cumprimento das determinações que constam do manual, assim como, das condições para a sua efetiva consolidação, sendo diretamente responsável junto da gestão de topo.

Na procura de aproximação do SGQ-ESEP com todos os atores envolvidos procede-se a uma revisão anual do manual da qualidade através de uma reflexão crítica sobre o progresso do SGQ-ESEP, assim como, dos fatores que possam ter condicionado, facilitado ou estimulado a qualidade requerida e expressa nos propósitos e missão da ESEP. O manual é mantido e atualizado, de forma a traduzir continuamente as práticas, os processos e os procedimentos adotados na ESEP e garantir o nível pretendido de qualidade.

O processo de revisão do manual envolve, numa primeira análise, a opinião que emerge do debate entre os elementos que integram o grupo dinamizador da qualidade, opinião esta que será enquadrada nas considerações do diretor e do gestor da qualidade. Deste processo resulta uma proposta de revisão que será posteriormente validada pelo conselho de gestão, para consequente aprovação pelo Presidente.

O manual é reeditado sempre que haja lugar a alterações de conteúdo, nomeadamente no que se reporta ao sistema da qualidade, ao organograma, às normas ou aos requisitos em vigor. A edição é sequencial e identificada no cabeçalho do documento, com início em 1.

O manual da qualidade é disponibilizado publicamente no site da ESEP na Internet em www.esenf.pt > A ESEP > Qualidade

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

1.5 Referenciais

NP EN ISO 9001 – *Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos.*

NP EN ISO 9000 – *Sistemas de gestão da qualidade - Fundamentos e vocabulário.*

NP EN ISO 19011 – *Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão.*

Regime jurídico das instituições de ensino superior – Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro.

Regime jurídico da avaliação da qualidade do ensino superior – Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto.

Auditoria dos sistemas internos de garantia da qualidade nas instituições de ensino superior - Manual para o processo de auditoria, v1.2, outubro 2016, A3ES.

Indicadores de desempenho para apoiar os processos de avaliação e acreditação de ciclos de estudos, abril 2010, A3ES.

CAPÍTULO 2 A ESEP

2.1 A ESEP

A Escola Superior de Enfermagem do Porto (ESEP) é uma instituição de ensino superior politécnico não integrada, 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 e caritativa de meados do século XX, 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 triplo passado nasceu a Escola Superior de Enfermagem do Porto, aproveitando o que de melhor cada uma teve para oferecer, possibilitou construir uma escola inovadora, aberta à comunidade, que é hoje uma referência no ensino e investigação em Enfermagem.

Em 2009, a ESEP procedeu à aprovação dos seus estatutos, de acordo com o novo Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior, estabelecido pela Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro, tendo os mesmos sido publicados no Diário da República, 2.ª série, n.º 136 pelo Despacho normativo n.º 26/2009, de 16 de julho.

Atualmente, a oferta formativa da ESEP integra ciclos de estudos de 1.º ciclo – Licenciatura em Enfermagem e de 2.º ciclo Mestrado em diferentes áreas – Enfermagem Médico-Cirúrgica, Enfermagem de Reabilitação, Enfermagem de Saúde Materna e Obstetrícia, Enfermagem de Saúde Infantil e Pediatria; Enfermagem Comunitária; Enfermagem de Saúde Mental e Psiquiatria; Mestrado em Supervisão Clínica em Enfermagem e Mestrado de Direção e Chefia dos Serviços de Enfermagem.

A ESEP promove ainda cursos de especialização nas áreas Enfermagem Médico-Cirúrgica, Enfermagem de Reabilitação, Enfermagem de Saúde Materna e Obstetrícia, Enfermagem de Saúde Infantil e Pediatria, Enfermagem Comunitária, Enfermagem de Saúde Mental e Psiquiatria e pós-graduação nas áreas da Supervisão Clínica em Enfermagem e Gestão dos Serviços de Enfermagem.

A ESEP colabora no programa doutoral em Enfermagem da Universidade do Porto em resultado de protocolo de colaboração com o Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar.

2.2 Missão, visão, valores e eixos estratégicos

2.2.1 Missão

A ESEP tem por missão proporcionar ciclos de estudos, bem como outros programas de formação, orientados para o desenvolvimento de competências no domínio da enfermagem.

Paralelamente, a ESEP tem por missão promover a investigação em projetos geradores de novo conhecimento disciplinar e de inovação em saúde. Neste sentido, e na procura da máxima efetividade na sua ação, a ESEP promove estrategicamente a sua articulação com outras organizações e redes nacionais e internacionais.

2.2.2 Visão

A ESEP pretende ser um espaço onde se aprende uma enfermagem mais significativa para as pessoas e a ser interventivo nos processos de cuidar em saúde.

A ESEP pretende, assim, ser uma referência no ensino da enfermagem, destacando-se:

- ▷ Na excelência do processo de ensino/aprendizagem;
- ▷ No desenvolvimento de competências específicas de enfermagem;
- ▷ Na inovação dos modelos assistenciais.

A ESEP acredita numa enfermagem que tem por foco os processos de transição centrados nas pessoas, na família e no ambiente, e aposta na aprendizagem como processo evolutivo, pró-ativo, de autodesenvolvimento de competências válidas nos diferentes contextos.

2.2.3 Valores

São valores de referência da ESEP:

- ▷ **Cidadania** ▷ respeito pelos direitos e obrigações dos outros, envolvendo-se e usando a frontalidade e o empenho na transformação do contexto em que se insere;
- ▷ **Cuidado** ▷ capacidade para ajudar, ser solidário, preocupado, solícito, respeitando as diferenças e criando aproximação com os outros, preservando a segurança;
- ▷ **Inovação** ▷ incentivo a atos ou opiniões, diferentes e criativos, que se traduzam em propostas que impliquem mudança ou renovação no processo de aprender a aprender;
- ▷ **Verdade** ▷ conformidade entre o pensamento e sua expressão, onde se destaca a honestidade e a transparência;
- ▷ **Justiça** ▷ usar a equidade no reconhecimento do mérito e no respeito pelos direitos de cada pessoa e a imparcialidade na tomada de decisão;
- ▷ **Trabalho** ▷ participar de forma empenhada, envolvida, esforçada, com rigor e dedicação na vida da Instituição, colocando os interesses da ESEP em primeiro lugar.

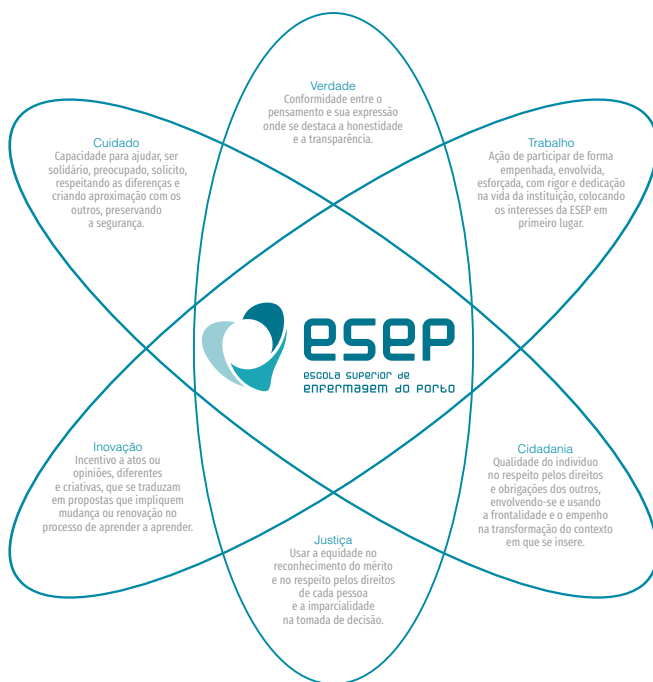


Figura 1 Valores da ESEP.

2.2.4 Eixos estratégicos

A ESEP definiu os eixos estratégicos que se consubstanciam nos seguintes objetivos:

- ▷ Consolidar um modelo de enfermagem mais significativo para as pessoas (os clientes dos cuidados).
- ▷ Construir uma cultura de aprender promotora do desenvolvimento profissional e pessoal.
- ▷ Garantir a profissionalização da gestão através de um modelo de governo e processos adequados.
- ▷ Garantir a sustentabilidade da escola nas suas vertentes económica, social e ambiental.
- ▷ Ser uma referência em termos da relevância do conhecimento produzido e da pertinência da oferta formativa.

Este manual da qualidade toma por referência os conceitos expostos que se tornaram identitários da ESEP e que se reconhecem nos resultados, até agora, alcançados.

2.3 Estrutura orgânica

A ESEP define a sua estrutura no seguinte organograma, de acordo com o estabelecido nos seus Estatutos.



Figura 2 Organograma da ESEP.

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

Aos órgãos da ESEP - Conselho Geral, Presidente, Conselho de Gestão, Conselho Consultivo, 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, organizam-se de acordo com as seguintes áreas científicas – Autocuidado, A Gestão de Sinais e Sintomas, Desenvolvimento Humano, Formação e Gestão em Enfermagem e Enfermagem: Disciplina e Profissão - e visam a prossecução da missão e atribuições da ESEP.

Os projetos são conjuntos coerentes de atividades que visam a prossecução da missão e atribuições da ESEP e de acordo com o seu objetivo principal, podem estar vinculados à vertente de ensino, de investigação ou de serviços à comunidade.

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 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.

2.4 Política da qualidade

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, obtida 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:

- a. Valorizar a focalização no estudante, em todos os cursos ministrados pela ESEP;
- b. Eliminar os tempos de espera e fornecer informação precisa, clara e atempada;
- c. 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;
- d. Fomentar formas explícitas e mais céleres de comunicação interna e externa;
- e. Proporcionar as condições científicas e pedagógicas para o desenvolvimento de uma formação de qualidade;
- f. Definir e difundir os objetivos e as competências dos diversos serviços, áreas e intervenientes, bem como, as formas de articulação entre eles;
- g. 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.
- h. Melhorar de forma contínua o sistema da qualidade.

2. Estabelecer a cooperação como estratégia de formação e identificar a responsabilidade social da ESEP:

- a. Criar mecanismos de comunicação com outros serviços públicos, por forma a contribuir para decisões céleres e informações atempadas;
- b. 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:

- a. Proceder a uma gestão criteriosa dos recursos financeiros, evitando desperdícios, despesas inúteis e avaliando o custo-benefício de cada ação;
- b. Utilizar, de forma racional, os recursos tecnológicos, otimizando meios e implementando sistemas que permitam diminuir rotinas, simplificando e acelerando processos;
- c. Desenvolver uma gestão orientada para resultados programados, promovendo a criação e a aplicação de mecanismos de controlo e de avaliação adequados;
- d. 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;
- e. 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:

- a. Dinamizar ações de cidadania que promovam um ambiente de qualidade.

CAPÍTULO 3 O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

SGQ-ESEP

3.1 Âmbito e objetivo do SGQ-ESEP

O SGQ-ESEP tem como objeto as diversas dimensões da missão institucional, abrangendo de forma sistemática todas as atividades desenvolvidas pela Escola e tem como finalidade promover a definição dos processos, procedimentos e mecanismos que contribuam para a sua implementação e consolidação, num ambiente propiciador de uma cultura da qualidade, tendo em conta:

- a) O desenvolvimento da estratégia institucional e os padrões para a qualidade;
- b) A definição de responsabilidade dos diferentes órgãos e níveis de gestão nos processos;
- c) Os processos de monitorização, reflexão sobre os resultados e posterior intervenção, com vista à melhoria contínua;
- d) As formas de participação de estudantes, pessoal docente e não docente, investigadores e parceiros externos;
- e) A definição de mecanismos para a melhoria contínua do próprio sistema e a forma de monitorização e revisão da política da qualidade.

3.2 Conceção do SGQ-ESEP

A ESEP principiou a conceção do SGQ-ESEP baseado na análise e na vivência organizacional de uma das escolas que esteve na origem da ESEP, a Escola Superior de Enfermagem de D. Ana Guedes, que obteve a certificação de acordo com a Norma ISO 9001:2000, em 2006.

No entanto, em 2008, a direção da ESEP decide não se submeter a nova certificação ISO 9001 obtida pela Escola Superior de Enfermagem D. Ana Guedes, uma vez que, com a fusão das três escolas, emergiu uma nova cultura organizacional sendo, por isso necessário identificar novos processos, normalizar e harmonizar procedimentos, tendo ainda, em conta as realidades nacionais e internacionais do ensino superior.

O processo de fusão de três escolas, com diferentes experiências e perspectivas, a emergência de uma cultura em construção, gerou a necessidade de repensar os propósitos do sistema de gestão da qualidade, onde se evidenciasse um sistema promotor de uma cultura de qualidade com pressupostos que fossem partilhados por todos os atores envolvidos.

O SGQ-ESEP iniciou-se numa perspetiva aproximada com as diretrizes da ISO 9001, às quais se associou de forma gradual os referenciais da A3ES para os sistemas internos de garantia da qualidade, uma vez que visam contribuir para a promoção e difusão de uma cultura da qualidade nas instituições de ensino superior.

Nestes considerandos, o SGQ-ESEP foi concebido, estruturado e implementado por forma a dar resposta à política da qualidade e aos objetivos estratégicos definidos.

A ESEP identificou os seus processos que convergem com o exposto da missão, da visão, dos valores, dos eixos estratégicos e da política da qualidade. Estes processos estruturam-se do seguinte modo:

- ▷ **Processos Nucleares** - são os que constituem o core da ESEP e que emergem da sua missão;
- ▷ **Processos de Suporte** - são os que apoiam o funcionamento da ESEP;
- ▷ **Processos Transversais** - são os comuns a todo o sistema de gestão.

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

Tabela 1 Identificação dos processos

Nucleares	Ensino-aprendizagem-avaliação
	Investigação
	Serviços à comunidade e cooperação
	Internacionalização
De Suporte	Gestão académica
	Gestão de recursos humanos
	Gestão de aquisição de bens, serviços e empreitadas de obras públicas
	Gestão financeira e orçamental
	Gestão de infraestruturas e equipamentos
	Gestão documental
	Gestão de sistemas de informação
Transversais	Liderança e planeamento
	Desempenho e melhoria

3.3 Interação dos processos

De seguida apresenta-se, na figura 3, o mapa dos processos com a respetiva interação entre os estatutos da ESEP, o plano estratégico, missão, visão, valores, elementos de entrada e as saídas no sistema com valor acrescentado:

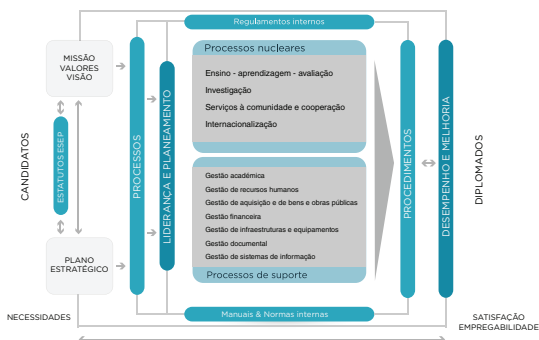


Figura 3 Mapa dos processos da ESEP

A descrição dos processos, bem como uma síntese dos indicadores e dos procedimentos associados, está na respetiva ficha de processo www.esenf.pt
> A ESEP > Qualidade > Processos

3.4 Estrutura e responsabilidades

O compromisso com a qualidade é assumido pelos órgãos de governo da ESEP, nomeadamente pelo seu Presidente.

O Gabinete de Apoio à Qualidade e Avaliação (GAQA), de acordo com os Estatutos da ESEP, integra-se como um projeto que visa a prossecução da missão e atribuições da ESEP. É coordenado por um vice-presidente, nomeado pelo Presidente como diretor da qualidade e que integra o Conselho de Gestão.

É da responsabilidade deste gabinete, com respeito pelas competências próprias dos seus membros, a conceção, a implementação, o desenvolvimento, a monitorização e a melhoria contínua da qualidade na ESEP.

Compete ao diretor da qualidade a coordenação na implementação e consolidação do SGQ-ESEP, providenciando os recursos necessários e as condições promotoras para a qualidade desejada.

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 consequente análise dos resultados obtidos.

A equipa de auditores internos é formada por um conjunto de trabalhadores docentes e não docentes, que aceitou integrar esta equipa e a quem é atribuída a realização de auditorias em diferentes contextos. O presidente é o responsável pela nomeação das equipas de auditores internos.

O grupo dinamizador da qualidade apresenta-se como um contributo para a definição de políticas e estratégias da qualidade na ESEP; como promotor da participação e discussão de docentes, estudantes e não docentes, na promoção da melhoria contínua e como impulsor de uma cultura de qualidade. No pressuposto de um envolvimento consistente e com impacto nos processos de decisão transversais a todos os órgãos, projetos, serviços e estudantes, o grupo dinamizador é constituído por:

- ▷ Diretor da qualidade, que preside à Comissão;
- ▷ Pelo Conselho Técnico-Científico – o seu Presidente e o Coordenador da unidade de investigação (UNIESEP);

-
- ▷ Pelo Conselho Pedagógico – o seu Presidente, um professor e um estudante que integram esse Conselho;
 - ▷ Coordenadores das Unidades Científico-Pedagógicas (professores);
 - ▷ Coordenadores de serviços (trabalhadores não docentes);
 - ▷ Representante dos estudantes pela Associação de estudantes da ESEP;
 - ▷ Gestor da qualidade;
 - ▷ Outras figuras de reconhecido mérito e interesse, quando adequado.

Quando necessário e adequado, será criada e nomeada uma comissão para processos de autoavaliação do sistema interno de gestão da qualidade, a quem compete:

- ▷ Conceber, orientar e acompanhar a realização de processos de avaliação da qualidade, necessários ao desenvolvimento integrado e sustentado da instituição, nas áreas de atuação da ESEP.
- ▷ Analisar e interpretar os dados da avaliação, de modo a contribuir para a melhoria contínua.
- ▷ Organizar e promover a divulgação dos processos e dos resultados da avaliação junto da comunidade académica e partes interessadas.
- ▷ Sistematização dos pontos fortes e oportunidades de melhoria identificados, e apresentação de proposta de recomendações para a melhoria do sistema.
- ▷ Elaborar os relatórios de autoavaliação interna e apresentá-los ao Presidente.

Integram a Comissão de Autoavaliação, o diretor e o gestor da qualidade, dois elementos que representem as unidades científico-pedagógicas, dois elementos que representem os serviços e dois estudantes. Podem ainda ser convidados a participar nas reuniões da comissão elementos externos à mesma, sempre que a Comissão assim o entenda.

A estrutura das responsabilidades do SGQ-ESEP está representada no fluxograma que se segue:

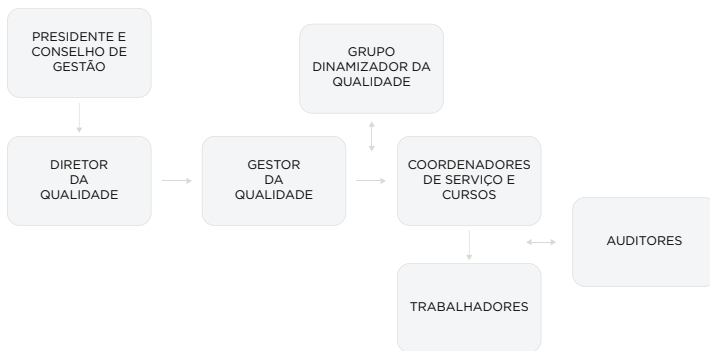


Figura 4 Fluxograma da estrutura das responsabilidades do SGQ-ESEP

3.5 Documentação do SGQ-ESEP

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

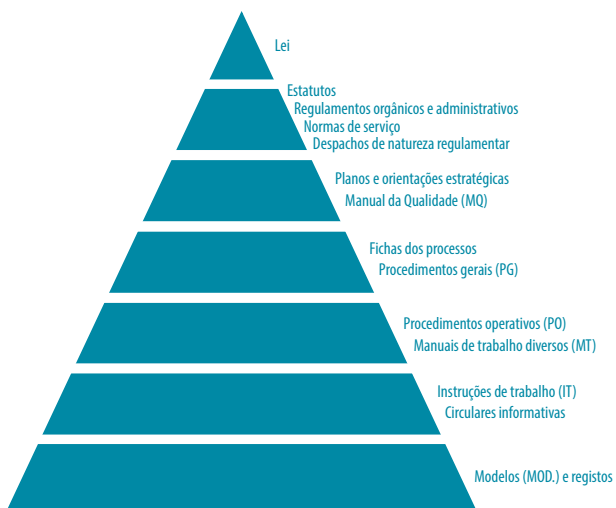


Figura 5 Diagrama da estrutura documental do SGQ-ESEP

3.6 Documentação associada aos processos

Nas tabelas seguintes descrevem-se a documentação associada a cada um dos processos do SGQ-ESEP.

3.6.1 Nos processos nucleares

3.6.1.1 Ensino-aprendizagem-avaliação

Tabela 2 Documentação associada ao processo de Ensino-aprendizagem-avaliação

Procedimentos	Regulamentos / Normas	Manuais de trabalho / Instruções de trabalho
PG.01 • Ensino-aprendizagem-avaliação	• Carta dos direitos e deveres dos estudantes	MT.01
PO.01 • Criação, alteração, suspensão e extinção de cursos	• Regulamento do 1.º ciclo de estudos da ESEP	Manual de trabalho dos laboratórios
PO.02 • Funcionamento anual dos cursos	• Regulamento do 2º ciclo de estudos da ESEP	IT.02
PO.03 • Funcionamento anual das UC	• Regulamento geral de frequência e avaliação	Apresentação pessoal dos docentes e estudantes no uso de bata ou uniforme
	• Regulamento ECTS	IT.03
	• Regulamento dos laboratórios	Provas de avaliação escritas
	• Regulamento estatutos especiais	IT.09
	• Regulamento do repositório da ESEP	Realização da dissertação/trabalho de projeto/estágio profissional
	• Regulamento de atribuição de bolsas de estudo por mérito	
	• Regulamento do prémio estudante ESEP	IT.10
	• Regulamento de prestação de serviço docente	Dossiê técnico pedagógico
	• Regulamento do planeamento e distribuição do serviço docente	

3.6.1.2 Investigação

Tabela 3 Documentação associada ao processo de Investigação

Procedimentos	Regulamentos / Normas
PG.02 • Investigação	• Regulamento da UNIESEP
PO.07 • Comissão de ética	• Regulamento da comissão de ética da ESEP
PO.08 • Integração de estudantes estrangeiros como membros colaboradores na UNIESEP	• Regulamento do repositório da ESEP
	• Regulamento de prestação de serviço docente
	• Regulamento do sistema de controlo interno
	• 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

3.6.1.3 Serviços à comunidade e cooperação

Tabela 4 Documentação associada ao processo dos Serviços à comunidade e cooperação

Procedimentos	Regulamentos / Normas	Manuais de trabalho / Instruções de trabalho
PG.03 • Serviços à comunidade e cooperação	<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 Regulamento das distinções honoríficas 	MT.02 • Manual de trabalho de organização de eventos

3.6.1.4 Internacionalização

Tabela 5 Documentação associada ao processo de Internacionalização

Procedimentos	Regulamentos / Normas
PG.04 • Mobilidade	<ul style="list-style-type: none"> Regulamento da mobilidade de estudantes e recém-graduados
PO.14 • Mobilidade de estudantes e recém-graduados	<ul style="list-style-type: none"> Regulamento da mobilidade dos trabalhadores
PO.15 • Mobilidade de trabalhadores	

3.6.2 Nos processos de suporte

3.6.2.1 Gestão académica

Tabela 6 Documentação associada ao processo de Gestão académica

Procedimentos	Regulamentos / Normas	Manuais de trabalho / Instruções de trabalho
PG.05 • Gestão académica	<ul style="list-style-type: none"> Regulamento do primeiro ciclo de estudos Regulamento do segundo ciclo de estudos 	IT.14 • Atribuição de título especialista
PO.12 • Apoio psicológico ao estudante e inserção na vida ativa	<ul style="list-style-type: none"> Regulamento das unidades curriculares isoladas Regulamento geral de frequência e avaliação Regulamento geral de matrícula, inscrição e conclusão dos cursos Regulamento de inscrição de estudantes em tempo parcial 	IT.15 • Auditoria interna a bolsas de estudo.
PO.13 • Ação social	<ul style="list-style-type: none"> Regulamento de propinas Regulamento dos regimes de reingresso e de mudança de par instituição/curso Regulamento dos concursos especiais de acesso e ingresso no curso de licenciatura em enfermagem e das provas para os maiores de 23 anos Regulamento interno de atribuição de equivalência de habilitações estrangeiras ao grau de licenciado em enfermagem Regulamento de aplicação do sistema de créditos curriculares Regulamento de creditação da formação Regulamento dos cursos de pós-graduação não conferentes de grau Regulamento dos estatutos especiais Regulamento de prescrições Regulamento de utilização dos cacifos Regulamento do sistema de controlo interno Regulamento de atribuição do título de especialista Regulamento de atribuição de bolsas de mérito social Regulamento dos pacotes de ações de cidadania Regulamento de aplicação do estatuto disciplinar do estudante Plano de Prevenção de risco de corrupção e infrações conexas Norma de serviço n.º 2015/08 – Utilização da plataforma eletrónica de registo de assiduidade (PERA) Norma de serviço n.º 2014/05 – Auditoria aos registos académicos 	

3.6.2.2 Gestão de recursos humanos

Tabela 7 Documentação associada ao processo de Gestão de recursos humanos

Procedimentos	Regulamentos / Normas	Manuais de trabalho / Instruções de trabalho
PG.06 • Gestão de recursos humanos PO.04 • Contratação de recursos humanos PO.05 • Tramitação de pessoal e vencimentos	<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 do sistema de controlo interno• Regulamento de precedências dos professores• Regulamento de equiparação a bolseiro• Norma de serviço n.º 2017/01 - Acumulação de funções e de dedicação exclusiva• Norma de serviço 2010/03 – Interrupção de férias• Norma de serviço 2008/07 – Programação e aprovação das férias	MT.04 • Manual de acolhimento

3.6.2.3 Aquisição de bens, serviços e empreitadas de obras públicas

Tabela 8 Documentação associada ao processo de Aquisição de bens, serviços e empreitadas públicas

Procedimentos	Regulamentos / Normas	Manuais de trabalho / Instruções de trabalho
PG.07 • Aquisição de bens, serviços e empreitadas de obras públicas	<ul style="list-style-type: none">• Regulamento do fundo de manei• Regulamento do sistema de controlo interno	IT.07 • Seleção e avaliação de Fornecedores

3.6.2.4 Gestão financeira e orçamental

Tabela 9 Documentação associada ao processo de Gestão financeira e orçamental

Procedimentos	Regulamentos / Normas
PG.08 • Gestão financeira e orçamental PO.06 • Circuito de receita e de despesa	<ul style="list-style-type: none">• Regulamento dos parques de estacionamento• Regulamento de fundo de manei• Regulamento do sistema de controlo interno• Regulamento para o apoio de atividade de autoformação e às atividades de divulgação científica• Regulamento do fundo fixo de caixa• Regulamento para pagamento de deslocações e ajudas de custo

3.6.2.5 Gestão de infraestruturas e equipamentos

Tabela 10 Documentação associada ao processo de Gestão de infraestruturas e equipamentos

Procedimentos	Regulamentos / Normas	Manuais de trabalho / Instruções de trabalho
PG.09 • Gestão de infraestruturas e equipamentos	<ul style="list-style-type: none">• Regulamento de uso do veículo• Regulamento de utilização dos cacifos• Regulamento dos parques de estacionamento• Regulamento dos laboratórios	PO.17 • Manutenção das infraestruturas e equipamentos

3.6.2.6 Gestão documental

Tabela 11 Documentação associada ao processo de Gestão documental

Procedimentos	Regulamentos / Normas	Manuais de trabalho / Instruções de trabalho
PG.10 • Gestão documental	<ul style="list-style-type: none">• Regulamento do sistema de controlo interno	MT.03 • Reprografia
PO.09 • Carimbagem, registo, magnetização e atribuição de cotas		IT.01 • Codificação de documentos do sistema da qualidade
PO.10 • Gestão de empréstimos		IT.04 • Catalogação
PO.11 • Arquivo, transferência e eliminação		IT.05 • Atribuição de código de barras nas monografias
		IT.06 • Registo de revistas no <i>kardex</i>

3.6.2.7 Gestão de sistemas de informação

Tabela 12 Documentação associada ao processo de Gestão de sistemas de informação

Procedimentos
PG.11 • Gestão de sistemas de informação

3.6.3 Nos processos transversais

3.6.3.1 Liderança e planeamento

Tabela 13 Documentação associada ao processo Liderança e planeamento

Procedimentos	Regulamentos / Normas
PG.12 • Liderança e planeamento	<ul style="list-style-type: none">• Regulamento de precedências dos professores

3.6.3.2 Desempenho e melhoria

Tabela 14 Documentação associada ao processo Desempenho e melhoria

Procedimentos	Regulamentos / Normas
PG.13 • Desempenho e melhoria	<ul style="list-style-type: none">• Livro de reclamações• Regulamento do livro de reclamações• Regulamento do provedor do estudante• Regulamento das distinções honoríficas• Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRIC)

3.7 Controlo das versões do MQ

Tabela 15 Quadro de controlo das versões

Versão	Data da versão	Resumo das alterações	Elaborado	Aprovado
MQ.01	• 23/11/2015	• 1.ª Edição do MQ.01	<ul style="list-style-type: none">• DQ: Manuela Martins• GQ: Carla Borges	• Presidente: Paulo Parente
MQ.02	• 20/11/2018	• Revisão de todos os capítulos do MQ.01	<ul style="list-style-type: none">• DQ: Natália Machado• GQ: Rosalina Correia	• Presidente: Luís Carvalho

