

1 APROVAÇÃO DO DOCUMENTO

	Função	Razão para a nova versão
Responsável pelo Processo	Gestor da Qualidade	
Aprovação	Presidência	Versão inicial
Divulgação	Todos os Colaboradores.	

2 DESCRIÇÃO DO PROCESSO

Enquadramento

Objetivo do Processo

Manter o Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ-ESEL) atualizado e disponível.
Rever o Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ-ESEL) à luz do descrito no referencial A3ES.
Avaliar a conformidade, efetividade e eficácia do SIGQ-ESEL, detetar oportunidades, não conformidades, reclamações, sugestões, e garantir a definição e implementação de ações de melhoria contínua, quando aplicável.

Garantir o cumprimento dos referenciais de requisitos da A3ES, publicados no Manual de Auditoria V 1.4 – janeiro 2020:

“Referencial 1 - Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade: A instituição consolidou uma cultura de qualidade, apoiada numa política e em objetivos de qualidade formalmente definidos e publicamente disponíveis.

Nesse sentido, a instituição preparou, aprovou formalmente e publicou documentação em que exprime a política institucional e os objetivos para a qualidade, que inclui, nomeadamente:

- A estratégia institucional para a melhoria contínua da qualidade, traduzida na prossecução de determinados objetivos de qualidade, como parte integrante da gestão estratégica global da instituição e contributo para a prestação de contas;
- A organização do sistema de garantia da qualidade, apontando as responsabilidades dos diferentes órgãos e serviços neste domínio;
- As formas de envolvimento e responsabilidades dos estudantes e demais partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade;
- As formas de assegurar a integridade académica e a vigilância contra a fraude académica e contra qualquer forma de intolerância ou discriminação em relação a estudantes ou pessoal docente e não-docente;

O modo de implementação, acompanhamento e revisão da política para a qualidade e da sua tradução num sistema interno de garantia da qualidade eficaz.”

Referencial 3 – Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante: A instituição adota os procedimentos mais adequados a assegurar que o ensino é ministrado de modo a favorecer um papel ativo do estudante na criação do processo de aprendizagem, bem como processos de avaliação dos estudantes que sejam consonantes com essa abordagem.

Para a prossecução deste objetivo, a instituição promove a criação de ambientes de aprendizagem capazes de:

- Respeitar e atender à diversidade de estudantes e das suas necessidades, permitindo percursos flexíveis de aprendizagem;

- Considerar e usar diferentes métodos de ensino e aprendizagem, em conformidade com as necessidades dos estudantes e com os objetivos de aprendizagem;
- Avaliar e ajustar regularmente os métodos de ensino e aprendizagem;
- Assegurar um sentido de autonomia no estudante, garantindo, concomitantemente, orientação e apoio adequados por parte do professor;
- Promover o respeito mútuo na relação aluno-professor;
- Disponibilizar mecanismos para lidar com reclamações dos estudantes.

Tendo em consideração a importância da avaliação na progressão dos estudantes e das suas carreiras futuras, a instituição dispõe de mecanismos para garantir que a avaliação dos estudantes é efetuada de acordo com critérios, normas e procedimentos previamente definidos e publicitados, que são aplicados de forma justa e consistente, assegurando, designadamente, que:

- Os avaliadores estão familiarizados com os métodos e processos existentes de avaliação e exame e recebem apoio no desenvolvimento das suas competências neste domínio;
- A avaliação permite aos estudantes mostrar em que medida os seus resultados da aprendizagem atingem os objetivos de aprendizagem fixados e os estudantes recebem feedback sobre o seu desempenho, associado, quando necessário, a aconselhamento sobre o processo de aprendizagem;
- Sempre que possível, a avaliação é efetuada por mais do que um examinador;
- Os regulamentos de avaliação têm em consideração circunstâncias mitigadoras;
- Existe um procedimento formal de recurso por parte dos estudantes.

Referencial 11 – Gestão da informação: A instituição está dotada de mecanismos que permitem garantir a recolha, análise e utilização dos resultados e de outra informação relevante para a gestão eficaz dos cursos e demais atividades.

Neste âmbito, a instituição:

- Dispõe de mecanismos que permitem obter informação sobre as necessidades e expectativas das diferentes partes interessadas em relação à qualidade das formações e serviços oferecidos;
- Conta com sistemas de recolha de informação fiável para o levantamento de resultados e outros dados e indicadores relevantes, que incluem, nomeadamente (cf. orientações do padrão 1.7 dos ESG):
 - Indicadores-chave de desempenho;
 - O perfil da população estudantil;
 - As taxas de progressão, sucesso e abandono dos estudantes;
 - A satisfação dos estudantes com os seus cursos;
 - Os recursos de aprendizagem e apoio aos estudantes disponíveis;
 - A empregabilidade e percursos profissionais dos graduados.
- Definiu procedimentos para regular e garantir os processos de tomada de decisão relacionados com a utilização dos resultados, bem como as estratégias de atuação para a melhoria dos processos e resultados e o correspondente follow-up;
- Dispõe de formas de envolvimento das partes interessadas, designadamente estudantes e pessoal docente e não-docente, na aferição, análise e melhoria dos resultados.

Referencial 12 – Informação pública: A instituição está dotada de mecanismos que permitem a publicação de informação clara, precisa, objetiva, atualizada, imparcial e facilmente acessível acerca das atividades que desenvolve. Para este efeito, a instituição estabeleceu procedimentos para a prestação regular de informação pública acerca de um conjunto pré-definido de dados e resultados. De acordo com as orientações contidas no artigo 162º, nº 2, do RJIES, no artigo 18º, alínea e) ii), da Lei nº 38/2007 e nas orientações do padrão 1.8 dos ESG, a informação a publicar deverá incluir, nomeadamente:

- A missão e objetivos da instituição, os seus estatutos e regulamentos, bem como os das unidades orgânicas que a constituem;
- A oferta formativa;

- Os objetivos de aprendizagem e qualificações conferidas, e as perspetivas de empregabilidade, em relação a cada curso;
- A qualificação do pessoal docente e o seu regime de vínculo à instituição e de prestação de serviços;
- As políticas de acesso e orientação dos estudantes;
- A planificação dos cursos;
- As metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes;
- As oportunidades de mobilidade;
- Os direitos e deveres dos estudantes;
- Os serviços de ação social escolar;
- Os mecanismos para lidar com reclamações e sugestões;
- O acesso aos recursos materiais e serviços de apoio ao ensino;
- Os resultados do ensino, expressos nos resultados académicos, de inserção laboral (incluindo a monitorização do trajeto dos seus diplomados por um período razoável de tempo, na perspetiva da empregabilidade) e de grau de satisfação das partes interessadas;
- As políticas de garantia interna da qualidade, títulos de acreditação e resultados da avaliação da instituição e dos seus ciclos de estudos.

“Referencial 13 – Caracter cíclico da garantia externa da qualidade: A instituição submete-se a processos de avaliação externa periódica, em linha com os Padrões e Orientações Europeus para o Ensino Superior (ESG). A avaliação externa, para além de oferecer informação validada que assegure à instituição e ao público a qualidade das atividades desenvolvidas, verifica a eficácia do sistema interno de garantia da qualidade, atua como catalisador da melhoria e pode oferecer novas perspetivas à instituição. Essa avaliação:

- Tem em consideração os requisitos do quadro legislativo nacional aplicável ao ensino superior e à sua avaliação;
- Explícita e tem em consideração o progresso feito desde a avaliação externa anterior.”

Agentes

Recursos Humanos, Fornecedores.

Principais recursos

Recursos financeiros e infraestrutura, Sistemas de Informação e Comunicação.

Método de monitorização

Auditoria Interna, Revisão do SIGQ e monitorização do indicador de eficácia do processo, previsto no QUAR.

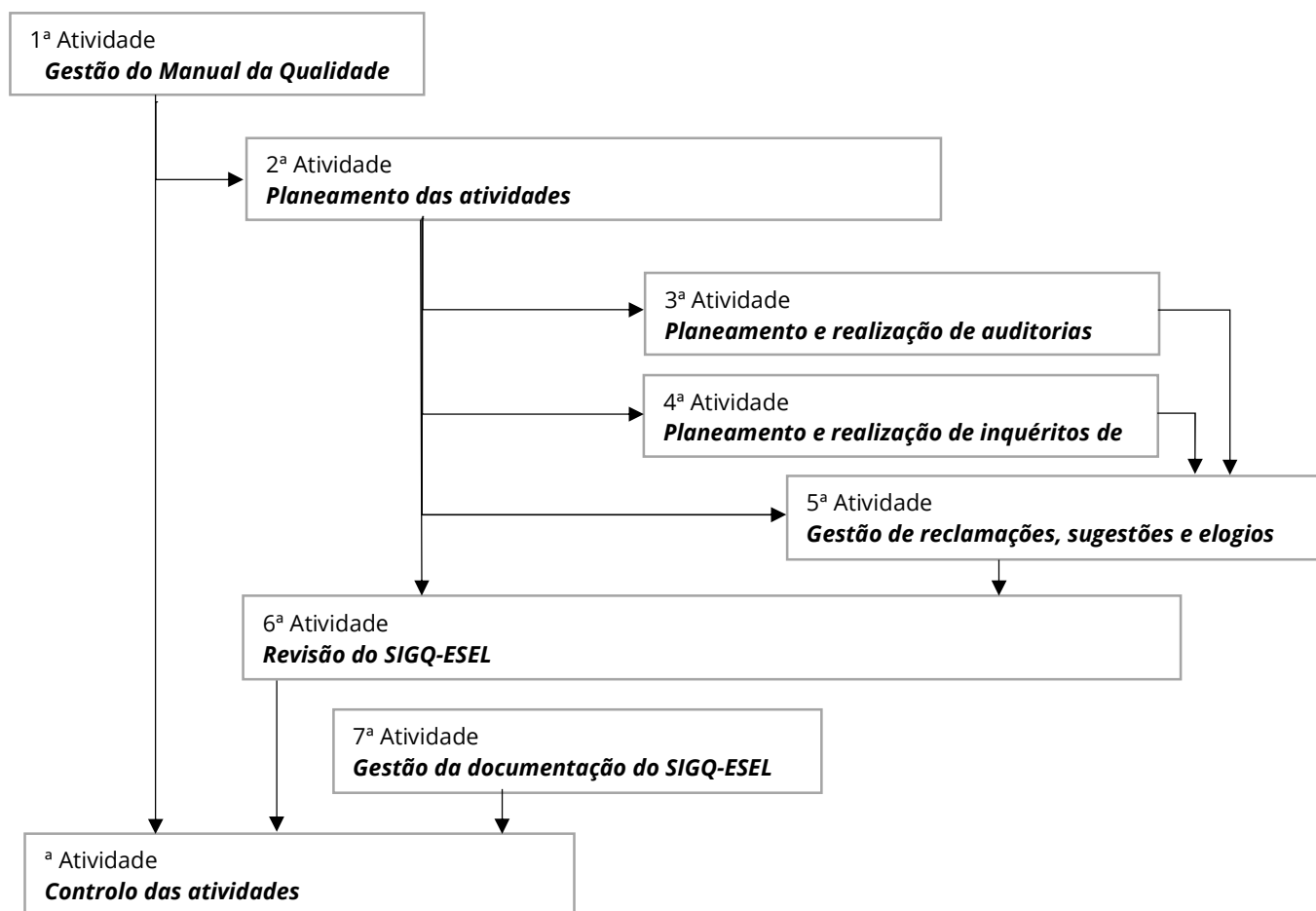
Fluxograma

Entradas

Referencial A3ES, Legislação e regulamentação, Reclamações e sugestões.

Processos de Origem

Não aplicável.



Saídas

QUAR, Manual do SIGQ-ESEL, Revisão do SIGQ-ESEL, resultado de Auditorias, Inquéritos e ações de melhoria.

Processos de Destino

Todos os processos.

1ª Atividade: Gestão do Manual da Qualidade

	Quando	Resp.	O quê Como	Resultado / Informação Documentada
1.	Sempre que aplicável	Gestor da Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • Garante a atualização do Manual da Qualidade e submete para aprovação ao Conselho da Qualidade 	Manual da Qualidade
2.	Após submissão	Conselho da Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • Analisa e dá parecer 	Manual da Qualidade
3.	Sempre que aplicável	Presidência	<ul style="list-style-type: none"> • Aprova o Manual da Qualidade 	Manual da Qualidade
4.	Sempre que aplicável	Gestor da Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • Divulga aos Colaboradores na Base de Dados interna • Garante publicação conforme descrito na 8ª Atividade: Gestão da documentação do SIGQ-ESEL 	Manual da Qualidade

2ª Atividade: Planeamento das atividades

	Quando	Resp.	O quê Como	Resultado / Informação Documentada
1.	Anualmente	Gestor da Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • Propõe a atualização do QUAR, envolvendo os Responsáveis dos Serviços, e submete à aprovação da Administradora e Presidência, que homologa 	QUAR
2.	Após aprovação	Gestor da Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • Garante a divulgação do QUAR na área pública ou reservada do site da ESEL 	QUAR

3ª Atividade: Planeamento e realização de auditorias

	Quando	Resp.	O quê Como	Resultado / Informação Documentada
1.	Anualmente	Gestor da Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • Programa as Auditorias internas 	Calendarização de auditorias
2.	Quando definido	Gestor da Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • Prepara o Plano da Auditoria e o divulga-o • Garante a disponibilidade de todos os intervenientes na Auditoria Interna 	Plano da Auditoria
3.	Quando definido	Equipa Auditora	<ul style="list-style-type: none"> • Executa a auditoria e emite o Relatório da Auditoria que envia ao Gestor da Qualidade, Presidência e Responsáveis dos Serviços para implementação das ações necessárias 	Relatório da Auditoria

3ª Atividade: Planeamento e realização de auditorias

Quando	Resp.	O quê Como	Resultado / Informação Documentada	
4.	Quando aplicável	Gestor da Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • Recebe Agenda da Visita Institucional A3ES e acompanha a equipa A3ES. Recebe o Relatório de Avaliação Institucional, analisa as recomendações e garante a implementação das ações junto dos Responsáveis dos Serviços • Apoia a Presidência na elaboração do Relatório de Follow-up • Gere a comunicação com a agência 	Agenda da Visita Institucional A3ES Relatório de Avaliação Institucional A3ES Relatório de Follow-up A3ES

4ª Atividade: Planeamento e realização de inquéritos de satisfação

Quando	Resp.	O quê Como	Resultado / Informação Documentada	
1.	Semestralmente	Conselho Pedagógico	<ul style="list-style-type: none"> • Analisa a eventual necessidade de atualização dos Inquéritos Pedagógicos e comunica à Coordenação de Ciclo 	-
2.	Semestralmente	Responsável pelo Processo (Coordenação de Ciclo)	<ul style="list-style-type: none"> • Coordena com o Núcleo de Apoio Informático o envio dos Inquéritos Pedagógicos • Monitoriza o processo 	-
3.	Semestralmente	Núcleo de Apoio Informático	<ul style="list-style-type: none"> • Gera os links de acesso ao Inquérito • Após preenchimento, envia os resultados à Coordenação de Ciclo 	Inquéritos Pedagógicos e resultados
4.	Semestralmente	Responsável pelo Processo (Coordenação de Ciclo)	<ul style="list-style-type: none"> • Coordena a elaboração do Relatório • Envia ao Gestor da Qualidade 	Relatórios de Inquéritos Pedagógicos
5.	Semestralmente	Coordenador Pedagógico	<ul style="list-style-type: none"> • Analisa o Relatório e dá parecer • Submete o Relatório com parecer ao Responsável do Processo e conhecimento da Presidência 	-
6.	Anualmente (Estudantes no final do ano letivo)	Gestor da Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • Coordena com o Núcleo de Apoio Informático o envio do Inquérito Anual aos Estudantes, Colaboradores Docentes e Não Docentes 	-
7.	Anualmente	Núcleo de Apoio Informático	<ul style="list-style-type: none"> • Gera os links de acesso ao Inquérito • Após preenchimento, envia os resultados ao Gestor da Qualidade 	Inquéritos Anuais e resultados

4ª Atividade: Planeamento e realização de inquéritos de satisfação

<i>Quando</i>	<i>Resp.</i>	<i>O quê Como</i>	<i>Resultado / Informação Documentada</i>	
8.	Anualmente	Gestor da Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • Emite o Relatório • Submete à Direção que garante o seu envio aos Responsáveis dos Serviços para analisarem os resultados e implementarem as ações necessárias 	<p>Relatório de Inquérito Anual – Estudantes</p> <p>Relatório de Inquérito Anual – Docentes e Não Docentes</p>

5ª Atividade: Gestão de reclamações, sugestões e elogios

<i>Quando</i>	<i>Resp.</i>	<i>O quê Como</i>	<i>Resultado / Informação Documentada</i>	
1.	Quando aplicável	Gestor da Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • Toma conhecimento de reclamações, sugestões e elogios recebidos pelos Serviços, incluindo as identificadas pelo Livro de Reclamações físico e eletrónico (exceto as reclamações recebidas e tratadas pela Provedoria) • Acompanha a implementação das ações de resposta às reclamações e sugestões, assim como as identificadas nas atividades anteriores 	Reclamações, sugestões e elogios
2.	Após receber reclamação via Livro de Reclamações	Responsável do Serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Recebe a reclamação via Livro de Reclamações e envia cópia do processo da Reclamação ao Responsável pelo Serviço a implementar o tratamento, com conhecimento da Presidência e Gestor da Qualidade 	Reclamação no Livro de Reclamações
3.	No prazo estipulado por lei	Responsável do tratamento	<ul style="list-style-type: none"> • Responde a eventuais pedidos de esclarecimento da Tutela e garante o tratamento da reclamação e resposta ao reclamante • Quando aplicável, à Presidência 	Resposta à Tutela e Reclamante

6ª Atividade: Revisão do SIGQ-ESEL

<i>Quando</i>	<i>Resp.</i>	<i>O quê Como</i>	<i>Resultado / Informação Documentada</i>
1. No 1º semestre do ano subsequente ao que reporta	Gestor da Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora o Relatório “Revisão do SIGQ-ESEL” apurando o desempenho do SIQ de acordo com os requisitos do referencial A3ES- • Submete a validação do Conselho de Gestão da Qualidade via “Ata de Reunião” 	Revisão do SIGQ-ESEL Ata de Reunião do Conselho de Gestão da Qualidade - Revisão do SIGQ-ESEL

7ª Atividade: Gestão da documentação do SIGQ-ESEL

<i>Quando</i>	<i>Resp.</i>	<i>O quê Como</i>	<i>Resultado / Informação Documentada</i>
1. Sempre que necessário	Docente e Não Docente	<ul style="list-style-type: none"> • Propõe a criação ou a alteração de um documento do SIGQ-ESEL (Processo, Manual de Procedimento, Fluxogramas) e submete a aprovação do Responsável do Processo e validação pelo Gestor da Qualidade 	Proposta de criação ou alteração de documento do SIGQ-ESEL
2. Obtida a versão final	Gestor da Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • Valida e regista as alterações no Controlo da documentação do SIGQ-ESEL • Disponibiliza as novas versões na pasta partilhada Sistema Interno Garantia da Qualidade • Responsável do Processo avalia o destino dos arquivos e garante a eliminação da informação documentada após tempos de retenção conforme previsto no capítulo 3 	Controlo da documentação do SIGQ-ESEL
3. Anualmente	Gestor da Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica com os Responsáveis dos Processos a necessidade de atualização da informação e sua disponibilização aos Colaboradores • Verifica se a informação pública se encontra atualizada nos canais aplicáveis • Divulga a documentação na pasta partilhada 	-

8ª Atividade: Controlo das atividades

	Quando	Resp.	O quê Como	Resultado / Informação Documentada
1.	Anualmente	Gestor da Qualidade	<ul style="list-style-type: none">• Recebe dos Responsáveis dos Serviços os dados do ano para preenchimento do QUAR	QUAR
2.	Anualmente	Gestor da Qualidade	<ul style="list-style-type: none">• Monitoriza o nível de concretização do QUAR avaliando o grau de desempenho no período• Remete o QUAR ao Administrador para prever os dados no Relatório de Atividades conforme Processo Gestão Estratégica	QUAR

3 *INFORMAÇÃO DOCUMENTADA*

A documentação gerada no âmbito da realização das atividades é arquivada de acordo com o descrito Manual de Procedimentos do Expediente, em rede informática ou SI e retida o tempo considerado necessário ou conforme legislação em vigor.

4 *SIGLAS E ACRÓNIMOS*

DR – Diário da República

MO – Modelo

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

SIGQ - Sistema Interno de Garantia da Qualidade

SI – Sistema Informático