
1 APROVAÇÃO DO DOCUMENTO

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

2 DESCRIÇÃO DO PROCESSO

Enquadramento

Objetivo do Processo

Descrever as atividades de apoio aos Estudantes da ESEL em colaboração com a comunidade no âmbito do apoio da provedoria, apoio psicológico e prevenção do insucesso escolar, apoio ao desenvolvimento curricular e integração profissional e atribuição de Bolsas de Estudo

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

“Referencial 7 – Colaboração interinstitucional e com a comunidade: A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a colaboração interinstitucional e com a comunidade, nomeadamente quanto ao seu contributo para o desenvolvimento regional e nacional.

No âmbito das políticas de interação com o exterior, a instituição dispõe de procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa, designadamente no que se refere:

- À colaboração interinstitucional;
- À prestação de serviços ao exterior;
- À ação cultural, desportiva e artística no exterior;
- À integração em projetos e parcerias nacionais;
- Ao contributo para o desenvolvimento regional e nacional, adequado à missão institucional;
- À obtenção de receitas próprias através da atividade desenvolvida.”

“Referencial 10– Recursos materiais e serviços: A instituição está dotada de mecanismos que lhe permitem planear, gerir e melhorar os serviços e recursos materiais com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e demais atividades científico-pedagógicas.

Com esta finalidade, a instituição:

- Disponibiliza uma variedade de recursos de apoio às aprendizagens, desde recursos físicos (instalações, bibliotecas, recursos TIC, equipamentos pedagógicos e científicos, ..., incluindo aspetos relacionados com a segurança e o meio ambiente, bem como com necessidades específicas de estudantes portadores de deficiência) a apoio de tutoria, supervisão e aconselhamento, promovendo a respetiva publicitação junto aos estudantes;
- Tem em consideração as necessidades de grupos específicos, como sejam os estudantes em tempo parcial ou empregados, os estudantes internacionais e os estudantes portadores de deficiência;
- Dispõe de mecanismos que permitem a recolha e análise de informação relativa à manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais e serviços de apoio;
- Dotou-se de procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e follow-up.”

Agentes

Recursos Humanos

Principais recursos

Recursos financeiros, Fornecedores, Sistemas de Informação e Comunicação.

Método de monitorização

Auditoria Interna, Revisão do SIGQ e monitorização do indicador de eficácia do processo, previsto no Planeamento da Qualidade.

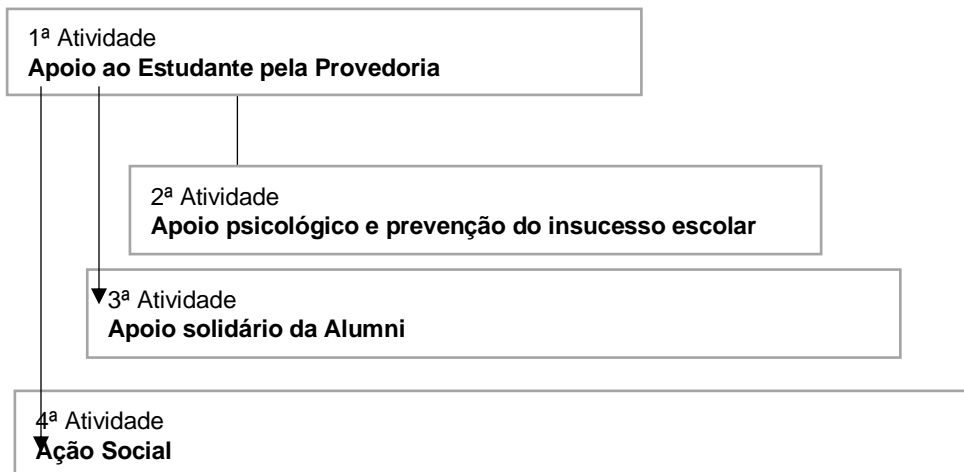
Fluxograma

Entradas

Pedidos de informação, Reclamações, elogios e sugestões, necessidades de apoio ao aluno, Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior Público.

Processos de Origem

Gestão Estratégica.



Saídas

Pedido de esclarecimento/aconselhamento, conclusão da Reclamação, apoios e bolsas de estudos, Relatórios.

Processos de Destino

Gestão Estratégica

1ª Atividade: Apoio ao Estudante pela Provedoria

Quando	Resp.	O quê Como	Resultado / Informação Documentada
1. A todo o tempo	Provedor	<ul style="list-style-type: none"> Acolhe pedidos de informação, sugestões e reclamações dos Alunos <p>Existe Manual de procedimentos?</p>	Pedidos de informação, sugestões e reclamações dos Alunos
2. A todo o tempo	Provedor	<ul style="list-style-type: none"> Analisa e identifica os pedidos de informação, sugestões e reclamações dos Estudantes Se possível, soluciona a situação de imediato Se situação não resolvida de imediato, recomenda ações a implementar, se identificadas, e remete aos Órgãos de Gestão da ESEL, para apreciação e tomada de decisão O Responsável pela reclamação informa o Estudantes das ações curso. Remete-lhe todas as informações pertinentes ao fecho do processo e informa a Provedoria da resolução via email Caso a reclamação não seja aceite, a Provedoria informa o reclamante e fecha a reclamação 	Registos de pedidos de informação, sugestões e reclamações dos Estudantes Email com informação da conclusão da reclamação
3. A todo o tempo	Provedor	<ul style="list-style-type: none"> Procede ao fecho da Reclamação após verificar, em conjunto com os envolvidos, a necessidade de complementar as ações definidas com outras pertinentes e possuir os dados necessários ao seu fecho Atualiza os registos 	Registos de reclamações dos Estudantes
4.			

2ª Atividade: Apoio psicológico e prevenção do insucesso escolar

Quando	Resp.	O quê Como	Resultado / Informação Documentada
1. Anualmente	Gabinete de Apoio Psicopedagógico	<ul style="list-style-type: none"> Planeia o apoio psicológico e prevenção do insucesso escolar, de acordo com o desempenho do ano anterior e aos Alunos em acompanhamento Prevê as condições de realização de psicoterapia individual e em grupo e o aconselhamento psicológico dos estudantes, nas vertentes pessoal, educacional e vocacional e de planeamento de carreira <p>Existe Manual de procedimentos?</p>	Planeamento do apoio psicológico
2. Ao longo do ano letivo	Gabinete de Apoio Psicopedagógico	<ul style="list-style-type: none"> Executa o apoio psicológico e prevenção do insucesso escolar Recorre ao Gabinete do Administrador e outros serviços, quando necessário 	Registos de Apoio psicológico e prevenção do insucesso escolar
3. Anualmente	Gabinete de Apoio Psicopedagógico	<ul style="list-style-type: none"> Emite o Relatório de Atividades onde avalia o desempenho e propõe ações de melhoria, que envia ao xxx 	Relatório de Atividades

3ª Atividade: Apoio solidário da Alumni

Quando	Resp.	O quê Como	Resultado / Informação Documentada
1.	Gabinete Alumni		
2.	Gabinete Alumni	•	
3.	Gabinete Alumni	•	
4. Anualmente	Gabinete Alumni	• Emite o Relatório de Atividades onde avalia o desempenho e propõe ações de melhoria, que envia ao xxx	Relatório de Atividades

4ª Atividade: Ação Social

Quando	Resp.	O quê Como	Resultado / Informação Documentada
1. A todo o tempo	Núcleo de Ação Social	<ul style="list-style-type: none"> • Garante o atendimento dos Estudantes e responde a pedidos de informação, conforme previsto no Manual de procedimentos Núcleo de Ação Social 	-
2. Até início do período de candidatura	Núcleo de Ação Social	<ul style="list-style-type: none"> • Planeia o novo ano letivo revendo a informação aplicável e em vigor, nomeadamente o Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior Público (DGES) 	Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior Público
3. Anualmente	Núcleo de Ação Social	<ul style="list-style-type: none"> • Procede à divulgação dos prazos de candidatura no site da ESEL conforme previsto no Manual de procedimentos Núcleo de Ação Social 	Divulgação dos prazos de candidatura
4. Durante o prazo de candidatura	Núcleo de Ação Social	<ul style="list-style-type: none"> • Recebe candidaturas a bolsas de estudo e procede conforme previsto no Manual de procedimentos Núcleo de Ação Social 	Candidaturas a bolsas de estudo Documentação dos Candidatos
5. Durante o prazo em vigor	Núcleo de Ação Social	<ul style="list-style-type: none"> • Analisa as candidaturas via Plataforma SICABE e divulga os resultados, conforme previsto no Manual de procedimentos Núcleo de Ação Social 	Resultados das candidaturas
6. Anualmente	Núcleo de Ação Social	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica as situações de incumprimento do calendário de pagamento de propinas dos estudantes do 1.º e 2.º ciclo para evitar situações de dívida acumulada, conforme previsto no Manual de procedimentos Núcleo de Ação Social 	Pagamento de propinas
7. Anualmente	Núcleo de Ação Social	<ul style="list-style-type: none"> • Implementa auditorias internas na análise de bolsas de estudo no âmbito do previsto no art.º 61º do RABEEES conforme previsto no Manual de procedimentos Núcleo de Ação Social 	Relatório de Auditorias Internas

5ª Atividade: xxxxx

Quando	Resp.	O quê Como	Resultado / Informação Documentada
1.	Gabinete de Intervenção com Comunidades Educativas	<ul style="list-style-type: none"> • Planeia e desenvolve atividades de promoção e educação para a saúde num conjunto de ações de carácter educativo, que se inserem a nível da formação e intervenção comunitária, em articulação com os programas e projetos da comunidade escolar, no âmbito das diferentes áreas da promoção e educação para a saúde 	
2.	Gabinete de Voluntariado e Cidadania	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolve atividades de apoio à comunidade, tais como, de prestação de serviço à comunidade, integrando projetos que tenham com áreas privilegiadas a promoção da saúde, acompanhamento de pessoas em situação de vulnerabilidade acrescida e o combate à exclusão social. 	

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 pelo Núcleo ou conforme legislação em vigor.

4 SIGLAS E ACRÓNIMOS

DR – Diário da República	SIGQ - Sistema Interno de Garantia da Qualidade
--------------------------	---