

# Manual da Qualidade



2023

---

## Conteúdo

1. INTRODUÇÃO .....	3
1.1 Glossário .....	4
1.2 Enquadramento legal e normativo .....	5
2. APRESENTAÇÃO DA ESEL .....	6
2.1 A ESEL .....	6
2.2 Os Estudantes .....	8
2.3 Parcerias com as Partes Interessadas.....	9
3. ESTRATÉGIA PARA A GARANTIA DA QUALIDADE.....	9
3.1 Integração da garantia da qualidade na estratégia da ESEL .....	9
3.2 Política da Qualidade.....	12
3.3 Análise do contexto interno e externo.....	13
3.4 Estrutura de Governação e responsabilidades .....	14
3.5 Estrutura orgânica.....	17
3.6 Principais Partes Interessadas.....	20
4. MECANISMOS QUE GARANTEM A CONFORMIDADE À GARANTIA DA QUALIDADE 22	
4.1 Cumprimento dos referenciais da Garantia da Qualidade da A3ES.....	22
4.2 Arquitetura documental.....	24
4.5 Monitorização, análise e melhoria de atividades e resultados .....	30
4.7 Sistema de informação de suporte ao SIGQ-ESEL .....	31
5. CARACTERIZAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE.....	31
5.1 Aprovação do Manual da Qualidade .....	31
5.2 Produção, revisão e distribuição .....	32
5.3 Histórico de versões.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## **SIGLAS E ACRÓNIMOS**

A3ES Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

AESEL Associação de Estudantes da Escola Superior de Enfermagem de Lisboa

CAE Comissão de Avaliação Externa

CIDNUR Centro de Investigação, Inovação e Desenvolvimento em Enfermagem de Lisboa

ENQA European Association for Quality Assurance in Higher Education

ESEL Escola Superior de Enfermagem de Lisboa

ESG Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area

FAL Federação Académica de Lisboa

FNAEE Federação Nacional de Associações de Estudantes de Enfermagem

GICE Gabinete de Intervenção com a Comunidade Educativa

GRIM Gabinete de Relações Internacionais e Mobilidade da ESEL

GVC.ESEL Gabinete de Voluntariado e Cidadania ESEL

IES Instituições de Ensino Superior

NVC Núcleo de Voluntariado e Cidadania

NICE Núcleo de Intervenção em Comunidades Educativas

PPES Professores Coordenadores de Projetos de Promoção e Educação para a Saúde

GOF Gabinete de Oferta Formativa

PA Plano de Atividades

PE Plano Estratégico

QUAR Quadro de Avaliação e Responsabilização

SIADAP Sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública

RA Relatório de Atividades

RJAES Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior

RJGDES Regime Jurídico dos Graus e Diplomas do Ensino Superior

RJIES Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior

SIGQ Sistema Interno de Garantia da Qualidade

SIGQ-ESEL Sistema Interno de Garantia da Qualidade da Escola Superior de Enfermagem de Lisboa

## 1. INTRODUÇÃO

O Manual da Qualidade da ESEL define a organização, as responsabilidades e os processos que estabelecem os princípios orientadores do Sistema Interno de Garantia da Qualidade da ESEL (SIGQ-ESEL), em consonância com os padrões de referência europeus (*Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, ENQA*) e nacionais (A3ES - Referenciais para os sistemas internos de garantia da qualidade nas instituições de ensino superior (versão 1.2 de outubro de 2016, adaptada aos ESG 2015)), que regem o funcionamento das Instituições de Ensino Superior (IES).

Torna-se cada vez mais premente que as instituições de ensino superior tenham uma política para a garantia da qualidade nos diversos programas e ciclos de estudos, e que estimulem uma cultura interna que reconheça a importância dessa qualidade.

Para além da definição de uma política para a Garantia da Qualidade e da formalização dos respetivos processos, a ESEL dispõe de mecanismos formais de aprovação, revisão periódica e monitorização dos seus ciclos de estudo e demais atividades através de uma recolha e análise eficaz dos dados mais relevantes.

De forma a dar cumprimento à política para a Garantia da Qualidade e melhoria contínua, a ESEL integra pessoal qualificado e competente que utiliza regras e procedimentos que são aplicados nas diversas vertentes da sua atividade e garante a participação ativa de todos os membros da comunidade académica e de parceiros estratégicos nos processos de análise, reflexão e debate sobre a realidade e as perspetivas de futuro da ESEL.

O Manual da Qualidade é aprovado pela Presidência, após consulta e contributos do **Conselho de Gestão da Qualidade**, visando os seguintes objetivos:

- Apresentar a arquitetura global do SIGQ-ESEL
- Comunicar a Política da Qualidade da ESEL, os seus Processos e requisitos;
- Apresentar o SIGQ-ESEL para fins externos, tais como para demonstrar a sua conformidade com os referenciais da A3ES.

O Manual da Qualidade aprovado está disponível à comunidade académica via website, podendo ser consultado pelas Partes Interessadas.

## 1.1 Glossário

Consideram-se como referência os seguintes significados:

<b>ACREDITAÇÃO</b>	<p>Procedimento pelo qual um organismo, competente para a respetiva acreditação, verifica e reconhece, formalmente, que um determinado produto, serviço, programa ou entidade satisfaz os requisitos, de organização ou de qualidade, previstos, legal ou convencionalmente, para o efeito.</p> <p>No caso do ensino superior, pode assumir a forma de acreditação institucional ou de acreditação de um ciclo de estudos. (Fonte: Glossário A3ES)</p>
<b>AGÊNCIA DE AVALIAÇÃO E ACREDITAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR - A3ES</b>	<p>Instituída pelo Estado Português, a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior é um organismo independente, quer da Administração, quer das próprias instituições de ensino superior, revestindo a forma de uma fundação de direito privado, dotada de personalidade jurídica e reconhecida como de utilidade pública, que tem por fins a avaliação e a acreditação das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos, bem como o desempenho das funções inerentes à inserção de Portugal no sistema europeu de garantia da qualidade do ensino superior. (Fonte: Glossário A3ES)</p>
<b>CERTIFICAÇÃO</b>	<p>Procedimento através do qual um organismo competente para o efeito atesta, formalmente, que um produto, serviço, programa, ou entidade cumpre determinados padrões. (Fonte: Glossário A3ES)</p>
<b>GARANTIA DA QUALIDADE</b>	<p>Termo abrangente referente a um processo contínuo de avaliação da qualidade de um sistema de ensino superior, de instituições de ensino superior, ou de ciclos de estudos.</p> <p>Como mecanismo de regulação, a garantia de qualidade focaliza-se tanto na responsabilização e prestação de contas, como na melhoria, fornecendo informações e juízos de valor através de um processo estruturado e consistente, baseado em critérios bem estabelecidos. (Fonte: Glossário A3ES)</p>
<b>INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR - IES</b>	<p>Organização que desenvolve a sua atividade no domínio do ensino superior, de acordo com o enquadramento legal respetivo. (Fonte: Glossário A3ES)</p>
<b>MELHORIA DA QUALIDADE</b>	<p>Procura constante da melhoria de desempenho, focada na responsabilidade da própria instituição de ensino superior em fazer a melhor utilização possível da sua capacidade e autonomia institucional.</p> <p>Representa a ideia de que alcançar a qualidade é central ao <i>ethos</i> académico e de que os académicos, melhor do que ninguém, sabem o que é qualidade. (Fonte: Glossário A3ES)</p>
<b>PARTES INTERESSADAS</b>	<p>Pessoas ou grupos com interesse nas atividades de uma instituição ou organização. Tais pessoas ou grupos podem ser internos (i.e., relativos à comunidade interna), ou externos. (Fonte: Glossário A3ES)</p>

<b>QUALIDADE (Ensino Superior)</b>	<p>Conceito multidimensional, multinível e dinâmico, que se relaciona com o contexto de um modelo educacional, com a missão e objetivos institucionais, bem como com as normas e os termos de referência específicos de um determinado sistema, instituição, curso, programa ou unidade disciplinar. A qualidade pode, assim, assumir diferentes significados, por vezes conflituantes, dependendo: (i) da perspetiva dos diferentes interessados no ensino superior (por exemplo, estudantes, professores, áreas disciplinares, mercado de trabalho, sociedade, governo); (ii) das suas referências (inputs, processos, outputs, missões, objetivos, etc.); (iii) dos atributos ou das características do mundo académico a avaliar; e (iv) do período histórico no desenvolvimento do ensino superior. (Fonte: Glossário A3ES)</p>
<b>UNIDADE CURRICULAR</b>	<p>Unidade de ensino com objetivos de formação próprios, que é objeto de inscrição e de avaliação traduzida numa classificação final. (Fonte: Glossário A3ES)</p>

## 1.2 Enquadramento legal e normativo

Consideram-se como referência:

<b>A3ES</b>	<p>Manual de Avaliação Institucional do Ensino Superior 2022 Auditoria de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade – Guião para Elaboração do Relatório de Auditoria (janeiro 2020) Guião para Elaboração do Relatório de Autoavaliação Institucional (2022) Referenciais para os Sistemas de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (2016) Guião para Elaboração do Relatório de Avaliação Institucional (Ensino Politécnico) (janeiro 2017) Glossário da A3ES</p>
<b>ENQA</b>	<p><i>Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG), 2015. Brussels, Belgium (2015)</i></p>
<b>ESEL</b>	<p>Estatutos da ESEL Regulamento interno Despacho normativo n.º 16/2009</p>
<b>Ensino Superior</b>	<p>Regime Jurídico dos Graus e Diplomas do Ensino Superior (RJGDES), Decreto-Lei n.º 74/2006 e sucessivas alterações Lei n.º 38/2007 – Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior - RJAES (2007) e alteração Lei n.º 62/2007 – Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior - RJIES (2007) e alteração</p>

## 2. APRESENTAÇÃO DA ESEL

### 2.1 A ESEL

A Escola Superior de Enfermagem de Lisboa (ESEL) criada pelo Decreto-Lei nº 175/2004 de 21 de Julho, resulta da fusão das quatro escolas superiores de enfermagem públicas de Lisboa - Escola Superior de Enfermagem de Artur Ravara; Escola Superior de Enfermagem de Calouste Gulbenkian de Lisboa; Escola Superior de Enfermagem de Francisco Gentil e Escola Superior de Enfermagem de Maria Fernanda Resende. Tem os seus Estatutos aprovados pelo Despacho normativo nº 16/2009 de 7 de abril (Diário da República, 2.ª Série - Nº 68 - 7 de Abril de 2009). Os primeiros órgãos de gestão - Conselho Diretivo, Conselho Pedagógico e Assembleia de Escola - tomaram posse a 24 de setembro de 2007.

A gênese deste processo remonta a 2001 com a publicação do Decreto-Lei nº99/2001 de 28 de Março e parte da necessidade de articular sinergias indispensáveis ao desenvolvimento do ensino e da profissão da enfermagem. A decisão de criar uma escola única foi uma decisão livremente assumida, que se consubstanciou na elaboração de um plano comum de desenvolvimento e na implementação de vários projetos conjuntos.

Das quatro prestigiadas instituições que lhe deram origem herda um património ímpar onde alicerça as suas referências:

- *A Escola Superior de Enfermagem de Artur Ravara*, outrora Escola Profissional de Enfermeiros (1901) e Escola de Enfermagem de Artur Ravara (1930), foi a primeira escola pública de Enfermagem em Portugal. A sua origem remonta ao século XIX, com a criação, em 1886, do primeiro Curso para a formação de enfermeiros no Hospital de S. José. Foi, ao longo de 120 anos, uma referência incontornável na história de enfermagem portuguesa.
- *A Escola Superior de Enfermagem Francisco Gentil*, foi criada em 1940, designada então por Escola Técnica de Enfermeiras do Instituto Português de Oncologia, sob a égide do Doutor Francisco Gentil, preocupado em assegurar ao país a formação de enfermeiros qualificados, capazes de participar, pela sua competência científica e humana, na melhoria da assistência de saúde. Apadrinhada pela Fundação Rockefeller, a sua tutela pertencia já ao ministério de educação.
- *A Escola Superior de Enfermagem de Calouste Gulbenkian, de Lisboa*, tem origem em 1957 com a designação de Escola de Enfermagem do Hospital de Santa Maria, criada aquando da abertura do Hospital Escolar de Lisboa, actual Hospital de Santa Maria. Em 1968, a Fundação Calouste Gulbenkian financiou a construção e o equipamento dos edifícios da Escola de Enfermagem de Calouste Gulbenkian, de Lisboa, e da Residência das Alunas, que foi inaugurada em 1972. Pioneira no associativismo estudantil em Enfermagem e nos seus 50 anos de existência, vocacionados para uma formação inicial de qualidade, diplomou cerca de 5000 enfermeiros.
- *A Escola Superior de Enfermagem Maria Fernanda Resende* foi o nome adotado a partir de 1986 pela então Escola Pós-Básica de Lisboa, em memória da enfermeira Maria Fernanda Resende (1923-1988), cuja ação marcou fortemente o ensino e o desenvolvimento da enfermagem

portuguesa. A Escola Pós-Básica de Lisboa entrou em funcionamento em 1984, com o objetivo de rentabilizar recursos de formação pós-graduada dispersos em várias instituições, integrando três núcleos que correspondiam respetivamente às antigas escolas de Enfermagem Psiquiátrica de Lisboa, de Ensino e Administração de Enfermagem e de Enfermagem de Saúde Pública.

Com a integração do ensino de enfermagem no Ensino Superior Politécnico, em 1989 (Decreto Lei n.º 480/88, de 23 de Dezembro) todas as escolas referidas passaram a ministrar o Curso Superior de Enfermagem, o qual conferia o grau académico de Bacharel, com exceção da ESE Maria Fernanda Resende que ministrava os cursos superiores especializados em enfermagem. Em 1999, foi criado o curso de licenciatura em Enfermagem (Decreto-Lei n.º 353/99, de 3 de setembro), passando todas as escolas a conferir o grau académico de licenciado e a fazer formação pós-graduada.

Com o Decreto-Lei n.º 99/2001, de 28 de março, estas escolas passaram a ser tuteladas pelo Ministério da Educação e, posteriormente, pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior. A partir de 2004 iniciou-se o processo de fusão tendo para tal sido criada uma comissão de acompanhamento que conduziu o processo construção dos estatutos da ESEL e da eleição dos primeiros órgãos de gestão.

A ESEL atualmente oferece na totalidade 11 programas conducentes a grau, nomeadamente: 1 licenciatura em Enfermagem, 9 mestrados e 1 doutoramento em parceria com a Universidade de Lisboa desde 2004.

Relativamente à internacionalização, a ESEL tem parceria com cerca de trinta instituições europeias de ensino superior de treze países diferentes a que se acrescem as parcerias com Angola (Universidade Agostinho Neto), Brasil (várias universidades), Cabo Verde (Universidade do Mindelo) e Moçambique-Instituto de Ciências da Saúde de Maputo e Universidade Católica- Beira.

Dispõe ainda de uma Pós-graduação em Supervisão Clínica em Enfermagem, com a finalidade de promover o desenvolvimento de competências de Supervisão Clínica em profissionais de Enfermagem, alinhadas com o referencial orientador da Ordem dos Enfermeiros nesta área.

A ESEL representa, em Portugal, a Society of Trauma Nurses e possui certificação internacional para a realização do curso ATCN® (Advanced Trauma Care for Nurses) - programa de ensino pós-graduado para enfermeiros, que decorre em simultâneo com o ATLS® - Advanced Trauma Life Support, for Doctors, sendo as sessões teóricas comuns e as práticas e a avaliação específicas para cada um dos grupos profissionais. Este curso, está difundido por cerca de 50 países no mundo, e é considerado como formação padrão para o atendimento às vítimas de trauma, tendo a ESEL formado, desde 2008, cerca de 700 enfermeiros (cerca de 6 cursos ano, vários deles a pedido de instituições internacionais).



Ao longo da sua existência, a ESEL procurou sempre, com a criação de novos cursos e a constante atualização dos planos de estudo e dos métodos de ensino e aprendizagem, manter uma posição de liderança. Procurou também, através das unidades de investigação, desempenhar um papel dinâmico na produção de conhecimento no seu domínio científico e na aplicação desse conhecimento à sociedade portuguesa.

Manteve igualmente uma atividade regular de prestação de outros serviços à comunidade, através do Gabinete de Intervenção com a Comunidade Educativa (GICE), responsável por desenvolver atividades de promoção e educação para a saúde, comtemplando um conjunto de ações, de caráter educativo ao nível da formação e intervenção comunitária, enquadradas em programas e projetos da comunidade escolar. As atividades são desenvolvidas pelos Docentes, Estudantes e Parceiros da ESEL, professores das escolas e enfermeiros orientadores clínicos.

Tem desenvolvido igualmente um importante esforço de intercâmbio científico e cultural internacional, através de programas de mobilidade e cooperação interinstitucional.

## **2.2 Os Estudantes**

Destacamos o papel da Associação de Estudantes da Escola Superior de Enfermagem de Lisboa (AESEEL), que se assume como uma associação referência ao nível do ensino de enfermagem, sendo federada na Federação Nacional de Associações de Estudantes de Enfermagem (FNAEE) e na Federação Académica de Lisboa (FAL). A AESEEL representa os Estudantes tanto interna como externamente, apoiando as suas necessidades e iniciativas, defendendo as suas causas.

Os nossos alunos dispõem ainda de um conjunto de serviços de apoio aos diferentes níveis tais como o Gabinete de Relações Internacionais e Mobilidade da ESEL (GRIM), apoiando a mobilidade e o intercâmbio, o Gabinete de Apoio Psicopedagógico, criado para dar resposta às necessidades e problemas de âmbito psicológico e pedagógico dos Estudantes, a Provedoria do Aluno, que visa constituir um apoio adicional para os alunos, relativamente aos direitos e garantias destes na sua relação com os diversos órgãos e serviços, e o Gabinete de Voluntariado e Cidadania ESEL (GVC.ESEL) que desenvolve atividades de interesse educativo, social e comunitário, enquadradas em projetos, programas ou outras formas de intervenção para responder a necessidades individuais, grupais ou da comunidade. Merecem também realce o Núcleo de Ação Social, que tem como missão a gestão da atribuição da bolsa de estudo, Núcleo da Residência, Médico Escolar para apoio aos Funcionários e Estudantes, Eco-Escola ESEL responsável pela implementação do Programa Eco-Escola, Biblioteca de referência, refeitório, sala de informática e sala de convívio.

### **2.3 Parcerias com as Partes Interessadas**

De forma a dinamizar a envolvente com as partes interessadas, a ESEL mantém relações de parceria com:

- CIDNUR com protocolo com a ESEL para a promoção da cultura da investigação na comunidade estudantil da ESEL, promovida pelo Centro de Investigação, Inovação e Desenvolvimento em Enfermagem de Lisboa (CIDNUR)
- Organizações de Saúde, para as áreas de formação e desenvolvimento a partir dos contextos da prática, com projetos das Unidades Inovação e Desenvolvimento da Prática de Enfermagem que integram o Centro de Inovação e Desenvolvimento da Prática de Enfermagem (CIDPE)
- Society of Trauma Nurses

A intervenção associativa dos Estudantes em colaboração com a comunidade, contribui para o desenvolvimento regional e nacional com ações de carácter cultural, desportivo, artístico e social e de desenvolvimento de competências.

No âmbito organizacional e da política de desenvolvimento do serviço e abertura à comunidade da ESEL são consideradas ainda estruturas e experiências relevantes:

- O Núcleo de Voluntariado e Cidadania (NVC), com atividade com várias instituições, entidades e projetos da cidade de Lisboa, que envolve a participação de Estudantes, Docentes, Câmara Municipal de Lisboa, Associações, entre outros;
- O Núcleo de Intervenção em Comunidades Educativas (NICE), enquadrando os Professores Coordenadores de Projetos de Promoção e Educação para a Saúde (PPES) e os Agrupamentos de Escolas que integram os projetos da ESEL, assim como apoio a Instituições de Ensino Superior e da Saúde dos Países de Língua Oficial Portuguesa;
- O Gabinete de Oferta Formativa (GOF), que tem como objetivo, qualificar os recursos humanos da ESEL a fim de melhorar o seu desempenho, no que diz respeito às exigências do exercício profissional, e perspetivar a atualização do conhecimento, através de ações de formação não apenas dirigidas a pessoal docente e não docente, mas também a enfermeiros e outros profissionais de saúde, isolada ou em parceria com outras instituições.

## **3. ESTRATÉGIA PARA A GARANTIA DA QUALIDADE**

### **3.1 Integração da garantia da qualidade na estratégia da ESEL**

O cumprimento da missão e a concretização da visão impõem à ESEL que, para além dos valores que a regem, sejam fortalecidas as relações com todos os grupos de interesse e partes interessadas, considerando a elaboração do Plano Estratégico de importância elevada, através da realização da análise SWOT e de outras ferramentas de diagnóstico organizacional.

Constituem **Objetivos Estratégicos 2022**, oito linhas estratégicas:

- 1 - Promover uma governação rigorosa e transparente, baseada numa sólida prestação de contas e integrando os princípios democráticos em todas as suas operações
- 2 - Promover uma gestão socialmente responsável das pessoas e das relações estabelecidas na organização, assente em sistemas justos, transparentes e participados, que promovam a aprendizagem ao longo da vida, a conciliação entre vida pessoal, familiar e profissional e sentimentos de pertença e satisfação por parte de todos os profissionais.
- 3 - Promover um campus ambientalmente sustentável, seguro e saudável, que incorpore as preocupações ambientais, a promoção da saúde e da segurança no seu projeto educativo e laboral
- 4 - Redefinir o projeto educativo, os seus desenhos curriculares e metodologias, as áreas, dimensões e objetivos e a sua complementaridade e continuidade, para formar cidadãos socialmente responsáveis, com pensamento crítico e autónomo.
- 5 - Promover uma estreita ligação à comunidade, reveladora do compromisso com o desenvolvimento dos cuidados e das organizações de saúde com quem a ESEL se relaciona
- 6 - Tornar a investigação, uma marca distintiva da escola, promovendo a participação dos estudantes nos projetos desenvolvidos, criando incentivos e proporcionando as condições necessárias ao seu desenvolvimento.
- 7 - Reforçar a internacionalização, aumentar a mobilidade e a procura de parceiros e projetos promotores do desenvolvimento.
- 8 - Renovar a imagem da ESEL, a sua estratégia de comunicação e divulgação da escola, das suas atividades e dos seus resultados.

O desenvolvimento de cada um destes pilares estratégicos consta do Plano de Atividades 2022, de 18 de agosto de 2021.

A implementação da estratégia delineada desenvolve-se através dos seguintes instrumentos:

1. **QUAR**, Quadro de Avaliação e Responsabilização ou quadro referencial da avaliação de desempenho dos serviços (missão), dos seus propósitos de ação (objetivos estratégicos), das metas a alcançar, dos indicadores de desempenho e respetivas fontes de verificação, dos meios disponíveis (humanos e financeiros) e da aferição da sua concretização e da identificação sumária dos desvios e respetivas causas apurados no fim do ciclo de gestão
2. **Plano de Atividades** anual, onde são materializadas as ações a desenvolver, as metas a alcançar, os seus responsáveis e os prazos a cumprir.
3. **Sistema Interno de Garantia da Qualidade da ESEL (SIGQ-ESEL)**, como a expressão do compromisso permanente com a garantia da qualidade e melhoria contínua, e os requisitos aplicáveis das Partes Interessadas relevantes.

O SIGQ-ESEL agrega todas as atividades da ESEL que contribuem para a garantia da qualidade das atividades desenvolvidas e para o cumprimento da sua missão, cabendo à Presidência a responsabilidade da gestão do SIGQ-ESEL.

A ESEL encontra-se em fase de conceção do seu **Interno de Garantia da Qualidade da ESEL (SIGQ-ESEL)**, como instrumento de gestão da sua estratégia e que persegue os seguintes princípios:

- Promover uma cultura da qualidade transversal aos vários eixos da missão: ensino e aprendizagem; investigação; interação com a sociedade e internacionalização;
- Estimular a participação de todos os atores envolvidos — docentes, não docentes, investigadores, estudantes - no seu desenvolvimento e aperfeiçoamento;
- Caracterizar-se pela simplicidade, coerência, estabilidade e previsibilidade, sem prejuízo da introdução futura de elementos de inovação e modernização;
- Garantir a transparência e a prestação de contas;
- Assegurar a participação, empenho, colegialidade, rigor e liberdade na vida académica;
- Promover o desenvolvimento de uma cultura de qualidade nos vários domínios de atuação;
- Garantir a atualização e certificação do SIGQ-ESEL, de acordo com os padrões fixados a nível nacional e internacional;
- Contribuir para a melhoria contínua da qualidade das atividades desenvolvidas.

Em 2017, a ESEL submeteu junto da A3ES o seu Guião de Autoavaliação do SIGQ-ESEL. A auditoria da A3ES decorreu em abril de 2018, resultando um Relatório Preliminar com recomendações pertinentes de melhoria, tendo sido registados desenvolvimentos relevantes na sequência das recomendações efetuadas. Em julho de 2018 após receção da Decisão da CAE, a certificação do SIGQ-ESEL pela A3ES foi concluída.

### 3.2 Política da Qualidade

A Política de Qualidade da ESEL assenta na missão, visão e valores, assim como nos objetivos estratégicos. O compromisso com a melhoria contínua nas atividades desenvolvidas são parte da responsabilidade da ESEL e de cada um dos seus Colaboradores, tendo como alicerce os requisitos aplicáveis das partes interessadas relevantes, garantindo o cumprimento dos requisitos da A3ES e todos os requisitos regulamentares.

#### Visão, Missão e Valores

Na ESEL temos por **MISSÃO** ser um centro de criação, desenvolvimento, transmissão e difusão de cultura e ciência de enfermagem, que visa a excelência e a inovação. Esta é operacionalizada através:

- a) Da formação humana nos seus aspetos cultural, científico, técnico, ético, estético e profissional;
- b) Do desenvolvimento da disciplina e da prática de enfermagem através de investigação fundamental e aplicada;
- c) Do desenvolvimento da autonomia, inovação, liderança e responsabilidade pela aprendizagem ao longo da vida;
- d) Da prestação de serviços à comunidade numa perspetiva de desenvolvimento e valorização recíprocos;
- e) Da participação em projetos de cooperação nacional e internacional no âmbito da enfermagem e da saúde que contribuam para o desenvolvimento do País e para a aproximação entre povos.

A nossa **VISÃO** integra uma ideia de Instituição, no seio das Instituições de Ensino Superior, com o objetivo de se apresentar como geradora de valor, competitividade e inovação, tanto no Ensino da Enfermagem como na Investigação. Esta concretização permitir-nos-á ser:

- Uma instituição de referência no ensino de enfermagem, tanto a nível nacional como internacional, nomeadamente nos países de língua oficial portuguesa e na Europa;
- Uma Escola abrangente, inovadora e plural, agregadora de saberes e diferenças, agindo no respeito mútuo e na procura de respostas sustentáveis aos desafios do ensino superior em Portugal e no espaço Europeu;
- Um pilar no desenvolvimento do conhecimento em Enfermagem e da profissão de enfermeiro, bem como da sua afirmação no seio das outras profissões parceiras da área da saúde;
- Uma Escola profundamente enraizada no tecido social, comprometida ética, cultural e cientificamente, onde se estimula a participação e a cidadania em toda a sua dimensão e serviços, com uma forte aposta no serviço à comunidade, mantendo relações diretas com esta;
- Uma Escola capaz de aprender e de ensinar, formadora de enfermeiros reconhecidos como profissionais de excelência, durante o seu percurso de desenvolvimento profissional.

À concretização da missão e da visão subjazem **VALORES** que nos identificam e definem a forma como nos relacionamos com a comunidade e os seus parceiros, e que são:

- Responsabilidade – Incentiva a assunção de responsabilidade individual e coletiva para com todos os que interagem com a ESEL e para com o cidadão em geral;
- Ética – promove o comportamento ético no seio da comunidade educativa e incentiva o respeito pelas normas e os valores da profissão;
- Liberdade intelectual – promove a criação cultural, científica, técnica e artística, garantindo a livre expressão e a pluralidade de ideias e opiniões;
- Inovação e excelência – fomentam a inovação e a excelência, tanto na resolução dos problemas como na formulação e realização de políticas, bem como no desenvolvimento do processo educativo;
- Cooperação – promove uma ação solidária e inclusiva, em estreita articulação com a comunidade - as suas políticas e opções são sustentadas nas necessidades e orientadas para a concretização de resultados sensíveis em saúde;
- Abertura – promove a abertura permanente ao exterior e a adequação às potencialidades das tecnologias, da informação e da comunicação;
- Cidadania – incentiva a formação global e de cidadania orientada para a solidariedade, democraticidade e participação.

Os Objetivos da Qualidade são propostos e definidos pelo Conselho de Gestão, em conjunto com o Conselho de Gestão da Qualidade e responsáveis pelas Direções de Serviços e Divisões.

Os Objetivos definidos são mensuráveis e consistentes com a Política da Qualidade, sendo planeadas as ações a desenvolver, os responsáveis (pelo acompanhamento do(s) objetivo(s) e implementação das ações) e os prazos de implementação, constantes no “Mapa de Acompanhamento de Objetivos”. O modelo para produção do “Mapa de Acompanhamento de Objetivos” é o QUAR, conforme definido pelo SIADAP. O acompanhamento dos Objetivos da Qualidade é analisado periodicamente e, se necessário, são definidas as ações de modo a assegurar o cumprimento dos mesmos.

O QUAR é integrado anualmente no Plano de Atividades e respetivo Relatório de Atividades. O Plano Estratégico, de carácter plurianual inclui um QUAR para que abrange todo o período de sua vigência.

### **3.3 Análise do contexto interno e externo**

De forma a dar cumprimento à missão e concretização da visão, a ESEL realiza um diagnóstico estratégico através da análise do contexto interno e externo, materializada na análise SWOT constante do Plano Estratégico.

Assim, no que se refere à análise interna e ao contexto de atuação da ESEL, identificam-se os pontos fortes, os pontos fracos, as ameaças e as oportunidades, analisando os aspetos que devem merecer de maior atenção, bem com os aspetos condicionantes que podem ser utilizados a favor da ESEL, ou que exijam a tomada de medidas no sentido de os evitar ou de minimizar os seus efeitos.

### 3.4 Estrutura de Governação e responsabilidades

A articulação entre o SIGQ-ESEL e os órgãos de governação e gestão da ESEL é liderada pelo Presidente da ESEL, dirigente máximo, suportado pelo **Conselho de Gestão da Qualidade**, órgão consultivo dedicado ao planeamento e controlo da execução da política e objetivos da qualidade.

Os Órgãos de Governo da ESEL são os seguintes:

#### **Conselho Geral**

O Conselho Geral é composto por Docentes, Investigadores, Estudantes, Pessoal não docente e não investigador, personalidades externas de reconhecido mérito, com conhecimentos e experiência relevantes para a ESEL.

São competências do Conselho Geral:

- Eleger o seu Presidente, por maioria absoluta, de entre as personalidades externas que o integram;
- Aprovar o seu regimento;
- Aprovar as alterações dos estatutos;
- Organizar o procedimento de eleição e eleger o Presidente da ESEL, nos termos da lei, dos estatutos e do regulamento aplicável;
- Apreciar os atos do Presidente da ESEL e do Conselho de Gestão;
- Propor as iniciativas que considere necessárias ao bom funcionamento da instituição;
- Desempenhar as demais funções previstas na lei ou nos presentes estatutos.

Compete ainda ao conselho geral, sob proposta do Presidente da ESEL:

- Aprovar os planos estratégicos de médio prazo e o plano de ação para o quadriénio do mandato do Presidente da ESEL;
- Aprovar as linhas gerais de orientação da instituição no plano científico, pedagógico, financeiro e patrimonial;
- Aprovar os planos anuais de atividades e apreciar o relatório anual das atividades da instituição;
- Aprovar a proposta de orçamento, e as contas anuais consolidadas, acompanhadas do parecer do fiscal único;
- Fixar as propinas devidas pelos Estudantes;
- Propor ou autorizar, conforme disposto na lei, a aquisição ou alienação de património imobiliário da instituição, bem como as operações de crédito;
- Pronunciar-se sobre os restantes assuntos que lhe forem apresentados.

#### **Presidente da ESEL**

O Presidente é o órgão superior de governo e de representação externa da ESEL. Conduz a política da ESEL e preside ao Conselho de Gestão, sendo coadjuvado por dois Vice-Presidentes.

O Presidente dirige e representa a ESEL, incumbindo-lhe, entre outros:

- Elaborar e apresentar ao conselho geral as propostas de:
  - Plano estratégico de médio prazo e plano de ação para o quadriénio do seu mandato;
  - Linhas gerais de orientação da instituição no plano científico e pedagógico;
  - Plano e relatório anuais de atividades;
  - Orçamento e contas anuais consolidadas, acompanhadas do parecer do fiscal único;

- Autorização do estabelecimento de consórcios.
- Aprovar a criação, suspensão e extinção de cursos, ouvido o conselho Técnico-Científico;
- Aprovar os valores máximos de novas admissões e de inscrições em cada ciclo de estudos, ouvido o conselho Técnico-Científico;
- Superintender na gestão académica, decidindo, designadamente, quanto à abertura de concursos, à nomeação e contratação de pessoal, a qualquer título, à designação dos júris de concursos e de provas académicas e ao sistema e regulamentos de avaliação de docentes e discentes;
- Orientar e superintender na gestão administrativa e financeira da instituição, assegurando a eficiência no emprego dos seus meios e recursos;
- Atribuir apoios aos estudantes no quadro da ação social escolar, nos termos da lei;
- Aprovar a concessão de títulos ou distinções honoríficas;
- Nomear e exonerar, nos termos da lei e dos estatutos, o administrador e os dirigentes dos serviços da instituição;
- Aprovar os regulamentos previstos na lei e nos estatutos, sempre que essa competência não seja atribuída a outros órgãos;
- Velar pela observância das leis, dos estatutos e dos regulamentos;
- Comunicar ao ministro da tutela todos os dados necessários ao exercício desta, designadamente os planos e orçamentos e os relatórios de atividades e contas;
- Tomar as medidas necessárias à garantia da qualidade do ensino e da investigação na ESEL.

### **Conselho de Gestão**

O Conselho de Gestão é designado e presidido pelo Presidente da ESEL, sendo composto pelo Presidente da ESEL, por um dos vice-presidentes, e pelo Administrador.

Para além de outras competências legalmente previstas, compete ao Conselho de Gestão:

- Conduzir a gestão administrativa, patrimonial e financeira da instituição, bem como a gestão dos recursos humanos, sendo-lhe aplicável a legislação em vigor para os organismos públicos dotados de autonomia administrativa;
- Fixar as taxas e emolumentos;
- Elaborar e aprovar o seu regulamento.

A ESEL dispõe de um **Administrador** com competência para a gestão corrente da instituição e a coordenação dos seus serviços, sob direção do Presidente da ESEL, incumbindo-lhe nomeadamente:

- Orientar e coordenar as atividades nas áreas da administração financeira e patrimonial, do pessoal, do expediente e arquivo com respeito pelas deliberações do conselho de gestão;
- Assessorar o presidente da ESEL no exercício das suas funções.



### **Conselho Técnico-Científico**

O Conselho Técnico-Científico é composto por vinte e cinco membros, representantes eleitos nos termos dos estatutos da ESEL, bem como representantes de cada unidade de investigação da ESEL.

O Conselho Técnico-Científico é responsável por:

- Elaborar o seu regulamento interno;
- Apreciar o plano de atividades científicas da ESEL;
- Pronunciar-se sobre a criação, suspensão e extinção de ciclos de estudo e aprovar os planos e programas dos ciclos de estudos ministrados;
- Organizar e deliberar sobre a proposta de distribuição de serviço docentes;
- Pronunciar-se sobre a concessão de títulos ou distinções honoríficas;
- Propor ou dar parecer sobre a instituição de prémios escolares;
- Propor ou dar parecer sobre a realização de acordos e de parcerias internacionais e outros convénios, acordos e protocolos com outras instituições, no âmbito científico;
- Propor a composição dos júris de provas e de concursos académicos;
- Elaborar os respetivos relatórios e planos de atividades;
- Pronunciar-se sobre os valores máximos e mínimos de novas admissões e de inscrições em cada ciclo de estudos e em outros cursos;
- Pronunciar-se sobre os pedidos dos docentes de equiparação a bolseiro, de bolsas de estudos e de dispensa de serviço;
- Pronunciar-se sobre os docentes a integrar a Coordenação do 1º e 2º ciclos e docentes da ESEL a integrar a Comissão Científica do Doutoramento em Enfermagem;
- Aprovar os candidatos à regência das unidades curriculares e respetivos programas nos termos das Orientações Gerais para o efeito em vigor;
- Articular com a unidade de investigação em matérias que sejam transversais e comuns;
- Praticar os outros atos previstos na lei relativos à carreira docente e de investigação e ao recrutamento de pessoal docentes e de pessoal docente especialmente contratado.

### **Conselho Pedagógico**

O Conselho Pedagógico é constituído por representantes do corpo docente e dos Estudantes.

O Conselho Pedagógico é responsável por:

- Elaborar o seu regimento;
- Pronunciar-se sobre as orientações pedagógicas e os métodos de ensino e de avaliação;
- Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico, sua análise e divulgação;
- Promover a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos Docentes, por estes e pelos Estudantes, e a sua análise e divulgação;
- Apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas, e propor as providências necessárias;
- Aprovar o regulamento de avaliação do aproveitamento dos estudantes;
- Pronunciar-se sobre o regime de prescrições;
- Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudo e sobre os planos dos ciclos de estudo ministrados;
- Pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares;

- Pronunciar-se sobre o calendário letivo e os mapas de exames da ESEL;
- Elaborar os seus planos e relatórios de atividades;
- Propor o regulamento disciplinar dos estudantes;
- Emitir parecer sobre a matéria a que se refere o nº 3 do artigo 39º dos Estatutos da ESEL;
- Exercer as demais competências que lhe sejam conferidas pela lei ou pelos presentes estatutos.

O **Provedor do Estudante** é um órgão independente, sem poder decisório, que tem por função principal a defesa e promoção dos direitos e dos interesses dos Estudantes no âmbito da ESEL. O Provedor do Estudante é designado pelo Conselho Geral, por um período de quatro anos, de entre personalidades que não estejam em exercício efetivo de funções na ESEL.

Compete ao Provedor do Estudante apreciar exposições dos estudantes sobre matérias académicas e de ação social, bem como sobre matérias administrativas com elas relacionadas, e dirigir aos órgãos competentes, sem poder decisório, as recomendações apropriadas para a construção de soluções que permitam melhorar procedimentos e sejam ajustadas a cada situação concreta.

O Provedor do Estudante desenvolve a sua atividade em articulação com o Conselho Pedagógico, a Associação de Estudantes e os Serviços de Ação Social, nos termos fixados no Regulamento do Provedor do Estudante.

O **Conselho de Ética** da ESEL foi nomeado por Despacho nº 221/PRES/2022, em agosto de 2022. Tem como propósito pronunciar-se sobre a observância dos padrões éticos inerentes à investigação que envolve seres humanos, de forma direta ou indireta, bem como sobre outras questões éticas que lhe sejam colocadas.

O **Conselho de Gestão da Qualidade** visa:

- Promover o desenvolvimento de uma cultura da qualidade na ESEL;
- Acompanhar a política e os objetivos estratégicos para a qualidade;
- Apresentar propostas de gestão e acompanhamento do SIGQ-ESEL;
- Acompanhar os processos de avaliação interna e externa;
- Assegurar a melhoria contínua e reconhecimento do SIGQ-ESEL;
- Publicitar interna e externamente as ações e documentos relativos ao SIGQ-ESEL;
- Propor a revisão do Regulamento do SIGQ-ESEL;
- Sempre que solicitado, emitir parecer sobre o Manual da Qualidade, Processos e outros documentos do SIQ-ESEL.

### 3.5 Estrutura orgânica

De acordo com o artigo 18º dos seus Estatutos, a ESEL adotou um modelo de estrutura matricial que se consubstancia na integração entre projetos, unidades estruturais de recursos e unidades diferenciadas.

### **Projetos**

Os projetos são conjuntos coerentes de atividades que visam a prossecução da missão e finalidades da ESEL, podendo de acordo com os objetivos definidos, ser de ensino, de investigação e ou de prestação de serviços à comunidade.

A criação, regulamentação, reformulação e extinção dos projetos é da responsabilidade dos órgãos competentes, de acordo com a sua área de intervenção

### **Unidades estruturais de recursos – Departamentos ou Serviços**

De acordo com os estatutos as unidades estruturais de recursos designam-se por Departamentos ou por Serviços. Departamentos quando reúnam recursos de carácter científico-pedagógico e por serviços quando reúnam recursos técnicos, administrativos e culturais.

As unidades estruturais de recursos são criadas, modificadas ou extintas por deliberação do conselho geral, mediante proposta do conselho técnico-científico ou do Presidente da ESEL, consoante tenham carácter científico-pedagógico ou técnico, administrativo e cultural.

#### **Departamentos**

Os departamentos integram os docentes ligados ao domínio da sua área científica e desenvolvem as suas atividades no quadro de projetos de ensino, investigação e prestação de serviços à comunidade, de forma integrada.

A organização interna e a coordenação das atividades de cada departamento são estabelecidas pelo respetivo regulamento, aprovado pelo Presidente da ESEL, ouvido o Conselho Técnico-Científico.

São competências dos departamentos:

- Elaborar o respetivo regulamento e eleger o seu coordenador;
- Definir as linhas orientadoras para o desenvolvimento da sua área científica;
- Estabelecer relações e parcerias com entidades nacionais e internacionais no âmbito da sua competência;
- Propor ao órgão estatutariamente competente a criação, modificação, extinção de cursos e projetos do domínio da sua área científica;
- Propor a atribuição do serviço docente dos seus membros;
- Elaborar o respetivo plano e relatório de atividades científico-pedagógicas.

#### **Serviços**

Os serviços são estruturas vocacionadas para o apoio às atividades da ESEL e integram todo o pessoal não docente, estando agrupados em serviços técnico-administrativos e gerais e em serviços técnicos e de recursos educativos, ao nível das áreas financeira, académica, de recursos humanos, de expediente, de serviços gerais, de documentação e informação e de informática, entre outras.

A organização e o funcionamento interno dos serviços constam de regulamentos próprios aprovados pelo Presidente da ESEL.

Os serviços são dirigidos pelo administrador, sob orientação do Presidente da ESEL, com exceção daqueles que, pela sua especificidade, sejam coordenados por um técnico superior da respetiva área funcional.

### **Unidades diferenciadas**

As unidades diferenciadas prosseguem objetivos específicos e concorrem para a missão e fins da ESEL.

A ESEL pode criar, por si ou em parceria com outras entidades, unidades diferenciadas, designadamente nas áreas da segurança e saúde no trabalho e do apoio aos seus diplomados, bem como na área da investigação.

As unidades diferenciadas são criadas, modificadas ou extintas por deliberação do Conselho Geral, mediante proposta do Presidente da ESEL, depois de ouvidos os órgãos competentes de acordo com a natureza e os objetivos das unidades em questão.

### **Ação social**

A ESEL assegura as funções de ação social escolar mediante estabelecimento de protocolo com uma universidade ou instituto politécnico.

### 3.6 Principais Partes Interessadas

A participação das Partes Interessadas é um fator privilegiado no SIGQ-ESEL, sendo as mesmas identificadas de acordo com a sua importância e capacidade de influenciar a missão da ESEL.

Constituem as principais Partes Interessadas do SIGQ-ESEL:

Parte Interessada	Necessidades e expectativas relevantes	Monitorização e controlo
<b>Conselho de Gestão (Presidente, Vice-Presidentes e Administrador)</b>	Receitas; Ensino de excelência; Aumento de novos Estudantes; Preenchimento das vagas disponíveis para as ofertas formativas, Cumprimento da estratégia institucional e dos requisitos legais.	Relatórios anuais de atividades e contas; Relatório de avaliação A3ES
<b>Docentes</b>	Recursos e instalações adequadas para o desempenho das funções; Remuneração; Boas condições de trabalho; Formação e desenvolvimento de competências; Transmitir conhecimento; Investigação; Boas condições e ambiente de trabalho; Planeamento e afetação do serviço letivo; Cumprimento dos requisitos contratuais; Ética e transparência	Autoavaliação; Avaliação externa; Inquéritos Pedagógicos; Reuniões de coordenação de curso; Reclamações e sugestões; Relatórios de Docência e de Curso; Avaliação de desempenho, participação nos órgãos consultivos.
<b>Estudantes</b>	Formação de qualidade; Boas condições (instalações, biblioteca, recursos tecnológicos, equipamentos pedagógicos; acessos, etc.); Ligação ao mercado de trabalho; Investigação; Métodos e técnicas de aprendizagem cada vez mais inovadores; Alta taxa de empregabilidade; Consideração por necessidades específicas dos Estudantes (tempo parcial, empregados, estudantes internacionais, portadores de deficiência); Ação Social; Qualificação do corpo docente.	Inquéritos Pedagógicos; Inquéritos de avaliação da satisfação; Provedor do Estudante; Reclamações e sugestões; participação nos órgãos consultivos.
<b>Colaboradores Não docentes</b>	Formação e desenvolvimento de competências; Recursos e instalações adequadas para o desempenho das funções; Remuneração compatível com a função; Boas condições e ambiente de trabalho; Cumprimento dos requisitos contratuais e estabilidade profissional; Acesso a Formação; · Acesso a Programas de mobilidade internacional; Participação em órgãos de gestão; · Reconhecimento do desempenho; Ética e transparência.	Inquéritos aos Colaboradores/ Inquéritos de avaliação da satisfação; Reclamações e sugestões; Reuniões, participação nos órgãos consultivos; Avaliação de desempenho.

Parte Interessada	Necessidades e expectativas relevantes	Monitorização e controlo
<b>Centro de Investigação, Inovação e Desenvolvimento em Enfermagem de Lisboa</b>	Recursos e instalações adequadas para o desempenho das funções; Prestígio; Cumprimento dos requisitos contratuais; Ética e transparência; Reconhecimento do desempenho	Inquérito de satisfação dos investigadores; Avaliação de desempenho, participação nos órgãos consultivos.
<b>Empregadores</b>	Formação de qualidade dos Estudantes; Recrutamento de Estudantes. Adequação dos diplomados às necessidades do mercado de trabalho; Apresentar sugestões para os planos de estudos e atividades de investigação.	Inquérito aos empregadores; Auscultação; Reuniões.
<b>Ministério da Tutela</b>	Bom funcionamento da ESEL; Cumprimento da legislação	Inquéritos da Tutela
<b>Antigos Estudantes (Alumni)</b>	Receber informação sobre formação, ofertas de emprego/estágio profissional, conferências, seminários, publicações, etc.; Trocar opiniões, valores e colaboração no mundo profissional; Integração na rede de antigos estudantes; Envolvimento em atividades da instituição.	-
<b>Candidatos</b>	Oferta formativa de qualidade; Reconhecimento; Recursos e instalações adequadas; Garantia de ligação ao mercado de trabalho; Alta taxa de empregabilidade; Consideração por necessidades específicas dos Estudantes (tempo parcial, empregados, estudantes internacionais, portadores de deficiência); Disponibilidade de informação sobre a oferta formativa; Facilidade na concretização das matrículas.	Reclamações e sugestões
<b>Associação de Estudantes</b>	Troca de informação e apoio nas atividades planeadas	Auscultação
<b>Entidade Acreditadora A3ES</b>	Prestação de serviços conforme os referenciais; Cumprimento da legislação nacional e internacional.	Acreditação do SIGQ
<b>Parceiros</b>	Partilha de conhecimentos; Estabelecimento de Acordos e Protocolos (investigação, inovação); Realização de Erasmus.	Número de protocolos celebrados
<b>Fornecedores</b>	Pagamento conforme condições acordadas; Aumento do volume de negócio; Conformidade do produto/serviço fornecido.	Reclamações a fornecedores

Parte Interessada	Necessidades e expetativas relevantes	Monitorização e controlo
<b>Comunidade envolvente</b>	Valorização do espaço envolvente; Crescimento do número de Estudantes; Eventos/Atividades em Parceria	Auscultação da comunidade
<b>Escolas de Ensino Secundário e Profissional</b>	Realização de sessões de divulgação da oferta formativa; Envolvimento em atividades.	-

#### 4. MECANISMOS QUE GARANTEM A CONFORMIDADE À GARANTIA DA QUALIDADE

Os mecanismos que garantem a conformidade à Garantia da Qualidade do ensino superior da ESEL são resumidamente os seguintes:

1. Cumprimento dos referenciais da Garantia da Qualidade da A3ES com a aprovação e publicação dos documentos do SIGQ-ESEL;
2. O envolvimento efetivo de toda a comunidade (Alunos, Docentes, Não Docentes, e outras partes interessadas) na aplicação das ferramentas de melhoria contínua da qualidade, nomeadamente a monitorização, análise e melhoria de atividades e resultados;
3. A realização anual da meta-avaliação do SIGQ-ESEL (balanço do SIGQ-ESEL).

##### 4.1 Cumprimento dos referenciais da Garantia da Qualidade da A3ES

Os Referenciais de Qualidade **A3ES** fornecem um quadro de referência para o desenvolvimento do SIGQ-ESEL. Estes referenciais constituem a base utilizada pelas instituições de avaliação na aplicação dos critérios de auditoria com vista à certificação dos sistemas internos de garantia da qualidade das instituições académicas.

A ESEL expressa o compromisso de adoção dos treze referenciais da **A3ES**:

Vetor	Referencial	Compromisso de conformidade
<b>1 - Política para a garantia da qualidade</b>	1. Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	A ESEL consolidou a sua cultura de qualidade, apoiada numa política e em objetivos de qualidade formalmente definidos e publicamente disponíveis. A ESEL preparou, aprovou formalmente e publicou a sua política da qualidade e os objetivos para a qualidade.
<b>2 - Garantia da Qualidade nos processos</b>	2. Conceção e aprovação da oferta formativa	A ESEL dispõe de processos para a conceção e aprovação da sua oferta formativa, garantindo nomeadamente que os cursos ministrados são concebidos a partir de objetivos alinhados com a estratégia institucional nesse domínio.

<b>Vetor</b>	<b>Referencial</b>	<b>Compromisso de conformidade</b>	
<b>nucleares da missão institucional</b>	3. Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante	A ESEL garante que o seu ensino estimula uma participação ativa do Estudante e que as metodologias de ensino e os objetivos de avaliação são consistentes com os objetivos formativos e centrados nos Estudantes.	
	4. Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação	A admissão, progressão, reconhecimento e certificação de Estudantes cumpre os requisitos de qualidade.	
	5. Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos	A ESEL monitoriza e revê periodicamente a oferta formativa, bem como a sua adequação e melhoria contínua.	
	6. Investigação e desenvolvimento	A ESEL promove, avalia e desenvolve a atividade científica, tecnológica, cultural e artística integrada na sua missão institucional.	
	7. Colaboração interinstitucional e com a comunidade	A ESEL promove, avalia e desenvolve a colaboração interinstitucional e com a comunidade.	
	8. Internacionalização	A ESEL promove, avalia e desenvolve as suas atividades de cooperação internacional, valorizando também neste âmbito os países e comunidades de língua portuguesa.	
	<b>3 - Garantia da qualidade na gestão dos recursos e serviços de apoios</b>	9. Recursos humanos	No Ensino Superior a qualidade e motivação dos recursos humanos é fundamental para o sucesso das instituições. É necessário garantir que os processos de recrutamento, avaliação, formação e promoção garantem a melhoria da qualidade do trabalho de Docentes, Investigadores e pessoal técnico e administrativo. Há ainda que garantir uma política sustentável de gestão do capital humano, evitando um excessivo envelhecimento, permitindo a abertura aos mais novos e também evitando ruturas em algumas áreas ou domínios científicos.
		10. Recursos materiais e serviços	A ESEL assegura que os recursos disponíveis para apoio às diferentes atividades são apropriados, bem como dispõe de mecanismos que permitem monitorizar a sua adequação e melhoria permanentes. A utilização dos recursos garante a sustentabilidade atual e futura da escola, assim como o cumprimento dos requisitos regulamentares.
<b>4 - Gestão e publicitação da informação</b>	11. Gestão da informação	A ESEL detém o seu sistema de informação e mecanismos que garantem a recolha, análise e utilização de resultados para a gestão efetiva dos seus vários domínios de atividades.	
	12. Informação pública	A ESEL publica regularmente informação atualizada, imparcial e objetiva, tanto quantitativa como qualitativa, acerca das várias vertentes da sua missão. Esta prática, para além de decorrer do carácter público da ESEL, é um importante instrumento para a divulgação das atividades desenvolvidas na ESEL.	
<b>5 - Avaliação externa periódica</b>	13. Caracter cíclico da garantia externa da qualidade	A ESEL é periodicamente avaliada por entidades externas. A avaliação externa assegura à escola e ao público a qualidade das atividades desenvolvidas, verifica a eficácia do sistema integrado de garantia da qualidade, atua como catalisador da melhoria e pode oferecer novas perspetivas à instituição. Esta avaliação e acreditação tem um carácter cíclico e abranger as diferentes áreas de atividade.	



Vetor	Referencial	Compromisso de conformidade
		O SIGQ-ESEL é um importante mecanismo para apoio aos processos de avaliação, interna e externa, bem como para a integração das melhorias de qualidade induzidas por estes processos de avaliação.

O referencial **A3ES** desenvolve-se em torno dos seguintes vetores:

- A política para a garantia da qualidade;
- Os processos nucleares da missão institucional – o ensino e aprendizagem, a investigação e desenvolvimento e a colaboração interinstitucional e com a comunidade – incluindo a internacionalização;
- A gestão dos recursos humanos e dos recursos materiais e serviços de apoio;
- A gestão e publicitação da informação;
- A avaliação externa periódica.

## 4.2 Arquitetura documental

O SIGQ-ESEL abrange, de forma sistemática, todas as suas atividades relevantes, incidindo os diversos processos na missão institucional. Adicionalmente, identifica e relaciona todos os recursos utilizados, bem como todas as PI e intervenientes.

Os processos estão alinhados com os referenciais da A3ES, concretizam a política da qualidade e assentam na abordagem do ciclo PDCA - Plan, Do, Check, Act - o que garante um compromisso com a melhoria contínua e, conseqüentemente, da ESEL.

A arquitetura documental interna adotada no SIGQ-ESEL é a seguinte:

<b>Documentos estratégicos</b>	Estatutos, Plano Estratégico, Plano de Atividades, Plano de Ação, QUAR e Tableau de Board, Relatório de Atividades, Plano anticorrupção e Relatório e Contas, Legislação
<b>Documentos de gestão</b>	Política da Qualidade, Manual da Qualidade e Regulamentos
<b>Documentos operacionais</b>	Processos
<b>Documentos técnicos</b>	Manuais, Modelos inerentes a cada processo e Registos da atividade

### Processo Gestão Estratégica, Governação e Garantia da Qualidade

Este processo define o compromisso e responsabilidades da gestão da ESEL perante as partes interessadas, e estabelece as orientações estratégicas. Resulta deste Processo o Plano Estratégico e QUAR, Plano de Atividades, Relatório de Atividades e Relatório e Contas.

Atividades incluídas no âmbito do processo:

- metodologia de planeamento global das atividades, incluindo gestão orçamental e financeira (Referencial 1),
- realização de auditorias internas ao SIGQ-ESEL (Referencial 1),
- gestão da avaliação externa (Referencial 13),
- identificação e gestão de parcerias (Referencial 1),
- a garantia de mecanismos de recolha de dados/indicadores e de metodologias de melhoria contínua (Referencial 1),
- gestão da documentação interna e sua divulgação (Referencial 1),
- gestão da documentação do SIGQ-ESEL (Referencial 1)
- mecanismos para a prestação regular da informação pública (Referencial 12),
- avaliação de serviços e departamentos (Referencial 1 e 11),
- gestão de reclamações, sugestões e elogios (Referencial 1 e 3).

### **Processos Nucleares**

Representam os componentes fundamentais da execução da missão e estratégia da ESEL, acrescentando valor para as partes interessadas. Decorrem do processo de gestão estratégica, operam com os recursos disponibilizados pelos processos de suporte, de forma a assegurar a garantia da qualidade no ensino e aprendizagem, na investigação e na interação com a sociedade e internacionalização.

#### **Processo Gestão da Oferta Formativa, do Ensino e das aprendizagens**

Atividades incluídas no âmbito do processo:

- conceção e aprovação de oferta formativa conferente de grau (Referencial 2),
- conceção e alteração de ciclos de estudos (Referencial 2 e referencial 5),
- alteração de ciclos de estudos conferentes de grau (Referencial 2 e referencial 5),
- conceção, aprovação e registo de cursos não conferentes de grau (Referencial 2),
- gestão do acesso aos cursos de 1º ciclo (Referencial 4),
- gestão do acesso aos cursos de 2º ciclo (Referencial 4),
- gestão do acesso aos cursos de pós-graduação (Referencial 4),
- elaboração de calendário letivo e escolar, horários e mapa de exames, elaboração de Ficha de Unidade Curricular (Referencial 3),
- reconhecimento das provas fixadas para o estudante internacional, no regime de mudança de par instituição/curso (Referencial 4),
- gestão de matrículas e inscrições, gestão de valores cobrados aos estudantes, gestão Administrativa da Avaliação aos Estudantes (Referencial 4),
- gestão de Projetos e/ou Estágios Curriculares (Referencial 3),
- componentes não letivas dos cursos de 2º ciclo (Referencial 3),
- emissão de Certidões e Carta de Curso (Referencial 4),
- registo de um grau estrangeiro ou realização do reconhecimento/equivalência de habilitações estrangeiras (Referencial 4),
- emissão e atualização de Regulamentos (Referencial 3),

- creditação de Unidades Curriculares (Referencial 4),
- creditação de Unidades Curriculares realizadas em mobilidade de estudantes e respetiva conversão de nota (Referencial 4),
- creditação no âmbito do acesso pelo regime de mudança de par instituição/curso (Referencial 4),
- creditação no âmbito do acesso pelos Concursos Especiais (Referencial 4),
- sinalização do insucesso e abandono escolar (Referencial 4),
- gestão da execução pedagógica (Referencial 4),
- avaliação do desempenho formativo através da avaliação das Unidades Curriculares e Ciclos de Estudos (Referencial 5).

### **Processo Investigação e Desenvolvimento**

Atividades incluídas no âmbito do processo:

- planeamento da Investigação e Desenvolvimento (Referencial 6),
- apresentação de candidatura a projetos de investigação e programa de financiamento (Referencial 6),
- contratualização e arranque do projeto (Referencial 6),
- comunicação, informação, e divulgação de projetos financiados (Referencial 6),
- submissão dos pedidos de reembolso (Referencial 6),
- imputação de despesas relativas a Recursos Humanos aos Projetos Cofinanciados (Referencial 6),
- monitorização e acompanhamento do Projeto (Referencial 6),
- aquisição de bens e serviços associados a projetos financiados (Referencial 6),
- investigação pelos Docentes (Referencial 6),
- investigação pelos Estudantes (Referencial 6),  
Investigação pelo Centro de Investigação, Inovação e Desenvolvimento em Enfermagem de Lisboa (Referencial 6),
- promoção, monitorização e avaliação da produção científica (Referencial 6),
- gestão das atividades (Referencial 6).

### **Processo Gestão da Colaboração interinstitucional e com a comunidade**

Atividades incluídas no âmbito do processo:

- gestão de protocolos de colaboração e cooperação (Referencial 7),
- controlo da execução de Protocolos (Referencial 7),
- avaliação dos Protocolos (Referencial 7),
- planeamento, implementação e monitorização das iniciativas de carácter cultural, desportivo, artístico e social (Referencial 7),
- apoio e acompanhamento da Associação de estudantes (Referencial 7),
- gestão de Eventos/Atividades/Iniciativas realizadas (Referencial 7).

### **Processo Internacionalização**

Atividades incluídas no âmbito do processo:

- gestão estratégica da internacionalização (Referencial 8),
- gestão da mobilidade dos Estudantes/Docentes/Não Docentes (Referencial 8),
- gestão de projetos internacionais de investigação (Referencial 8),
- gestão de atividades internacionais de educação e formação (Referencial 8);
- gestão de protocolos e acordos de cooperação internacional (Referencial 8).

### **Processos de Suporte**

São fundamentais para que os processos operacionais e de gestão da ESEL sejam realizados com a garantia da qualidade requerida, em conformidade com os atuais padrões europeus e internacionais, e requisitos legais aplicáveis. Contemplam todas as atividades necessárias para garantir a gestão de recursos humanos, recursos materiais e serviços, seguindo as orientações do processo Gestão Estratégica, Governação e Garantia da Qualidade, interagindo com os processos nucleares.

### **Processo Gestão de Recursos Humanos**

Atividades incluídas no âmbito do processo:

- planeamento do serviço (Referencial 9),
- atualização do mapa de pessoal a organograma (Referencial 9),
- processo concursal para Docentes e Não Docentes (Referencial 9),
- contratação de Docentes (Referencial 9),
- admissão/renovação de Docentes e Não Docentes (Referencial 9),
- controlo de férias e assiduidade (Referencial 9),
- processamento de vencimentos, abonos e descontos (Referencial 9),
- dispensas de serviço docente, equiparações, acumulação e bolsas (Referencial 9),
- respostas a solicitações da Tutela (Referencial 9),
- gestão do serviço (Referencial 9),
- planeamento e realização da avaliação de desempenho (Referencial 9),
- gestão da formação (Referencial 9).

### **Processo Compras e gestão de recursos materiais e serviços**

Atividades incluídas no âmbito do processo:

- identificação de necessidades e tipo de procedimento (Referencial 10),
- gestão do processo de aquisição de bens e serviços (Referencial 10),
- adjudicação (Referencial 10),
- controlo de execução dos contratos (Referencial 10),
- conferência de bens e serviços (Referencial 10),
- planeamento do controlo dos subcontratados e respostas a emergências (Referencial 10),
- segurança física das instalações, bens e pessoas e limpeza (Referencial 10),
- registo e gestão do imobilizado/inventariação patrimonial (Referencial 10),

- realização de manutenção aos equipamentos de laboratório (Referencial 10),
- gestão e execução da manutenção de espaços, edifícios e equipamentos (incluindo residência, refeitório, sala de informática e sala de convívio) (Referencial 10),

### **Processo Gestão dos Sistemas de Informação**

Atividades incluídas no âmbito do processo:

- gestão do desenvolvimento de sistemas de informação (Referencial 10),
- resolução de pedidos (Referencial 10),
- gestão do desenho virtual de redes (Referencial 10),
- manutenção preventiva do *datacenter*, *backups*, manutenção dos equipamentos informáticos disponíveis aos Estudantes (Referencial 10),
- gestão de acessos (Referencial 10).

### **Processo Gestão da Biblioteca**

Atividades incluídas no âmbito do processo:

- planeamento das atividades (Referencial 10),
- gestão de pedidos de aquisições (Referencial 10),
- gestão do repositório científico (Referencial 10),
- gestão do site (divulgação de recursos bibliográficos e bases de dados) (Referencial 10),
- gestão das obras (Referencial 10),
- atendimento e gestão de empréstimos (Referencial 10),
- gestão da formação (Referencial 10).

### **Processo Serviços de apoio aos Estudantes**

Atividades incluídas no âmbito do processo:

- apoio pela Provedoria (Referencial 10),
- apoio ao desenvolvimento curricular e integração profissional (Referencial 10),
- apoio psicológico e prevenção do insucesso escolar (Referencial 10),
- gestão do programa de apoio ao estudante (atividades de interesse educativo, social e comunitário, enquadradas em projetos, programas ou outras formas de intervenção para responder a necessidades individuais, grupais ou da comunidade) (Referencial 10),
- gestão da atribuição da bolsa de estudo (Referencial 10),
- Gestão das atividades do Médico Escolar (Referencial 10).

Os processos definidos no âmbito do SIGQ-ESEL respeitam os vetores e referenciais da garantia da qualidade:

<b>1. Política para a garantia da qualidade</b>	Referencial 1 - Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processo Gestão Estratégica, Governação e Garantia da Qualidade</li> </ul>
<b>2. Garantia da qualidade nos processos nucleares da missão institucional</b>	Referencial 2 - Conceção e aprovação da oferta formativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processo Gestão da Oferta Formativa, do Ensino e das aprendizagens</li> </ul>
	Referencial 3 - Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processo Gestão Estratégica, Governação e Garantia da Qualidade</li> <li>• Processo Gestão da Oferta Formativa, do Ensino e das aprendizagens</li> </ul>
	Referencial 4 - Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processo Gestão da Oferta Formativa, do Ensino e das aprendizagens</li> </ul>
	Referencial 5 - Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processo Gestão da Oferta Formativa, do Ensino e das aprendizagens</li> </ul>
	Referencial 6 - Investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processo Investigação e Desenvolvimento</li> </ul>
	Referencial 7 - Colaboração interinstitucional e com a comunidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processo Gestão da Colaboração interinstitucional e com a comunidade</li> </ul>
	Referencial 8 - Internacionalização	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processo Internacionalização</li> </ul>
	<b>3. Garantia da qualidade na gestão dos recursos e serviços de apoio</b>	Referencial 9 - Recursos humanos
Referencial 10- Recursos materiais e serviços		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processo Compras e gestão de recursos materiais e serviços</li> <li>• Processo Gestão dos Sistemas de Informação</li> <li>• Processo Gestão da Biblioteca</li> <li>• Processo Serviços de apoio aos Estudantes</li> </ul>
<b>4. Gestão e publicitação da informação</b>	Referencial 11 - Gestão da informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processo Gestão Estratégica, Governação e Garantia da Qualidade</li> </ul>
	Referencial 12 - Informação pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processo Gestão Estratégica, Governação e Garantia da Qualidade</li> </ul>
<b>5. Avaliação externa periódica</b>	Referencial 13 - Caracter cíclico da garantia externa da qualidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processo Gestão Estratégica, Governação e Garantia da Qualidade</li> </ul>

#### **4.5 Monitorização, análise e melhoria de atividades e resultados**

O SIGQ-ESEL aplica as seguintes ferramentas de melhoria contínua:

1. Monitorização de objetivos da qualidade e indicadores dos processos
2. Auditoria interna
3. Processos de avaliação externa à luz das acreditações
4. Análise de elogios, sugestões e reclamações

São definidos objetivos e indicadores para os processos, que permitem monitorizar o desenvolvimento e alinhamento aos objetivos traçados no Plano Estratégico e QUAR, tendo em conta os referenciais de qualidade definidos no presente Manual da Qualidade no “Mapa de Acompanhamento de Objetivos”. O acompanhamento dos Objetivos da Qualidade é analisado periodicamente e, se necessário, são definidas as ações de modo a assegurar o cumprimento dos mesmos.

Anualmente é ainda realizada a auditoria interna ao SIGQ-ESEL com o objetivo de avaliar a adequação, eficácia e conformidade no cumprimento dos requisitos das Partes Interessadas e as suas conclusões ficam expressas no Relatório da Auditoria Interna. As constatações identificadas são objeto de análise de causas e definição das ações necessárias para a melhoria contínua do SIGQ-ESEL.

Os processos de avaliação externa a que o SIGQ-ESEL se submete periodicamente são, ainda, mecanismos que permitem a monitorização, a avaliação e a melhoria contínua.

Entre outras constituem avaliações externas, as seguintes:

- A3ES no âmbito da acreditação dos Cursos e Avaliação institucional;
- Tribunal de Contas;
- Inspeção Geral do Ensino Superior;
- Ministério das Finanças.

A ESEL recolhe, regista e analisa elogios, sugestões e reclamações das Partes Interessadas, incluindo candidatos, estudantes, visitantes, docentes e não docentes. Esta auscultação tem permitido uma consciência próxima do impacto do ensino – aprendizagem, investigação e dos serviços de suporte e a identificação de ações concretas de melhoria do SIGQ-ESEL e dos serviços prestados.

#### **4.7 Sistema de informação de suporte ao SIGQ-ESEL**

O SIGQ-ESEL suporta-se nos sistemas de informação de forma a reunir informação sobre o funcionamento geral da ESEL e sobre os serviços.

Os canais de gestão da informação e comunicação mais relevantes são:

- Portal institucional;
- Plataforma de e-learning Blackboard;
- Campis eduroam;
- Portal com apoio virtual no atendimento ao Estudante;
- Sistema de Gestão Financeira e de RH;
- Sistema de suporte à investigação e avaliação desempenho dos docentes;
- Sistema de contabilização do serviço docente;
- Sistema de gestão da informação documentada da Biblioteca;
- Sistema de suporte aos utilizadores;
- Newsletter;
- Redes Sociais: Facebook, Instagram, LinkedIn.

A comunidade ESEL pode aceder na intranet do Sistema de Gestão Académica e website à seguinte informação:

- Plano estratégico, planos de atividades e relatórios de atividades, plano anticorrupção e relatório e Contas;
- QUAR;
- Legislação, regulamentos e normas aplicáveis;
- Manual da Qualidade e Processos do SIGQ-ESEL;
- Mapa de Acompanhamento de Objetivos e respetivas monitorizações;
- Resultados das auditorias internas e externas ao SIGQ-ESEL;
- Relatórios de avaliações externas;
- Relatórios do feedback das Partes Interessadas;
- Ações de melhoria contínua;
- Questionários;
- Outros considerados relevantes.

Consoante o login no SI Intranet seja diferenciada por utilizador (candidato, estudante, docente ou não docente), também um conjunto de conteúdos disponíveis é diferenciado.

## **5. CARACTERIZAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE**

### **5.1 Aprovação do Manual da Qualidade**

<b>Função</b>
---------------



<b>Autor</b>	Conselho de Gestão da Qualidade
<b>Validador</b>	Administrador
<b>Aprovação</b>	Presidente

## 5.2 Produção, revisão e distribuição

A Presidência da ESEL é responsável pela aprovação do Manual da Qualidade e responsabiliza o Conselho de Gestão da Qualidade pela sua constante atualização, publicação, arquivo e disponibilização às partes interessadas, quando solicitado.

O Manual da Qualidade é obrigatoriamente revisto pela Presidência no âmbito do processo anual de meta-avaliação e uma nova versão é aprovada sempre que:

- A ESEL aprova alterações à Política da Qualidade;
- São adotadas alterações substanciais à estrutura orgânica ou funcional da ESEL com impacto no SIGQ-ESEL.

O Manual da Qualidade, após aprovação, fica disponível à comunidade via Sistema SI Intranet, podendo ser apresentado às Partes Interessadas sempre que solicitado.