



Escola Superior de Saúde Norte
CRUZ VERMELHA PORTUGUESA

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

Conselho para Avaliação da Qualidade

2021



Data

26/01/2022

Elaborado

CAQ

Aprovado

CAQ

SUMÁRIO

Introdução	2
1 Sistema Interno de Gestão e Garantia da Qualidade - SIGQ	3
i Política da Qualidade	3
2 Conselho para Avaliação da Qualidade - CAQ.....	4
i Reuniões	4
ii Grupos de trabalho.....	4
iii Auditorias.....	5
iv Atividades	5
Atividades previstas no Plano Anual de Atividades 2021	5
Síntese das atividades de acompanhamento do SIGQ.....	5
Atividades previstas para 2022	9
v Formação	9
3 Gestão e Divulgação da Informação	10
i Gestão da informação	10
ii Divulgação da informação	11
iii Informação pública	11
4 Conclusão	13

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Evolução do Número de Sessões de Acompanhamento do SIGQ	7
Gráfico 2 Número de Sessões de Acompanhamento do SIGQ por MP	8

Índice de Tabelas

Tabela 1 Grupos de trabalho	5
Tabela 2 Formação realizada no âmbito da Qualidade	9

Introdução

O presente relatório anual de atividades sistematiza o conjunto de ações desenvolvidas pelo Conselho para a Avaliação da Qualidade (CAQ), de forma a evidenciar um Sistema Interno de Garantia e Gestão da Qualidade (SIGQ) dinâmico e eficiente, que suporte à missão da ESSNorteCVP, sua visão e valores.

O SIGQ assenta numa base matricial e de interdependência dos referenciais nacionais da A3ES (2016), formulados em termos de proposições que caracterizam os sistemas internos de garantia da qualidade consonantes com os padrões europeus (ESG 2015) e os requisitos legais aplicáveis. Neste sentido procura sistematicamente responder o quadro de referência na aplicação dos critérios de auditoria com vista à futura certificação do SIGQ pela A3ES (2016), assim como, na manutenção da certificação de acordo com a norma de referência NP 9001:2015, pela APCER, no âmbito “Ensino Superior de saúde, incluindo investigação e desenvolvimento. Conceção, desenvolvimento e execução da formação contínua”.

O SIGQ integrou, igualmente os *incoming* dos órgãos de gestão, das estruturas diferenciadas, gabinetes e serviços, partes interessadas internas e externas, documentadas no sistema e no Relatório de Revisão do Sistema Interno de Gestão e Garantia da Qualidade (aprovado em CDIR de 15 de novembro 2021). Foram verificadas as condições e o estado das ações resultantes das anteriores revisões pela gestão; as alterações em questões externas e internas que são relevantes para o SIGQ; as informações quanto ao desempenho e a eficácia do sistema, incluindo tendências relativas; se as medida em que os objetivos da qualidade foram satisfeitos; qual o desempenho dos processos e conformidade dos produtos e serviços; não-conformidades e ações corretivas; resultados de monitorização e medição; resultados das auditorias; desempenho de fornecedores externos; a adequação dos recursos; as oportunidades de melhoria e as saídas da revisão.

1| Sistema Interno de Gestão e Garantia da Qualidade - SIGQ

A garantia da qualidade da ESSNorteCVP assenta num SIGQ que incorpora as recomendações e disposições legais nacionais: Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior - Lei nº 62/2007, de 10 de setembro; Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior - Lei n.º 94/2019 de 4 de setembro; Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) - Decreto-lei nº 369/2007, e internacionais: European Standards and Guidelines for Quality Assurance, European Association for Quality Assurance in Higher Education, Frameworks for Assessing Learning and Development Outcomes, Council for the Advancement of Standards in Higher Education; Using Learning Outcomes - European Qualification Framework. Integra ainda os requisitos da norma NP EN ISO 9001 e o Regulamento Geral de Certificação da APCER; os princípios da Cruz Vermelha Portuguesa e a cultura de qualidade desenvolvida desde a criação da ESSNorteCVP.

i| Política da Qualidade

A ESSNorteCVP afirma a sua política de qualidade como um pilar estruturante para a garantia das melhores práticas no desempenho das suas funções. A adoção de procedimentos, ajustados à prossecução dos objetivos da qualidade e à execução de uma estratégia de melhoria contínua, alicerçada na sua cultura da qualidade, concretiza os compromissos expressos na missão, visão e valores. Envolvimento das partes interessadas nos processos de garantia da qualidade (MQ, 2018).

O MQ (2018) descreve os meios e procedimentos adotados pela ESSNorteCVP para assegurar a qualidade organizacional e o funcionamento do SIGQ, estando organizado por capítulos para uma fácil e perceptível identificação dos seus conteúdos, assim como, dos anexos que o integram (disponível em <https://www.essnortecvp.pt/pt/escola/qualidade-e-avaliacao/politica-da-qualidade/>).

2| Conselho para Avaliação da Qualidade - CAQ

O CAQ é o órgão responsável pela implementação, monitorização e avaliação do cumprimento da política de qualidade da ESSNorteCVP. Com funções desde abril 2019, tem desenvolvido um conjunto de ações com vista a responder às suas competências estatutárias: Promover o controlo e a avaliação da qualidade da ESSNorteCVP e dos cursos; Promover iniciativas para a adoção de uma cultura de qualidade, em torno do projeto educativo e da missão da ESSNorteCVP; Assegurar a política da qualidade e respetiva monitorização em todas as áreas de ensino, estruturas e serviços da ESSNorteCVP.

i| Reuniões

No ano 2021 foram realizadas 6 reuniões ordinárias com as evidências disponíveis no diretório *GQA/administração/atas* do SIGQ.

O CAQ, no cumprimento estatutário da sua composição, integra por convite peritos em qualidade e avaliação, os quais têm sido relevantes nas reuniões em que têm estado presentes, sendo de realçar o seu papel ativo e interventivo com contributos relevantes no exercício das suas competências. De referir também, a disponibilidade e empenho com que todos os restantes membros têm desenvolvido a sua atividade no âmbito do CAQ.

ii| Grupos de trabalho

O CAQ manteve neste ano 4 grupos de trabalho, que se mantêm até presente data, com objetivos e áreas de ação muito específicas (tabela 1):

Grupo	Objetivo	Membros
G1 - Indicadores de Satisfação	Dinamizar o processo de avaliação da satisfação dos colaboradores, estudantes, formandos e entidades empregadoras	Isabel Oliveira; Ana Quesado; Ana Raquel; Catarina Monteiro; Ricardo Melo; apoio técnico (Márcio- STI)
G2 - Referenciais SIGQ	Assegurar a atualização permanente dos indicadores e informações sobre o sistema interno de garantia da qualidade	António Ferreira; Ana Raquel; Luíz Júnior; Gestores do MP
G3 - IRSIES	Assegurar a atualização permanente dos indicadores e informações sobre o sistema interno de garantia da qualidade	António Ferreira; Ana Raquel; Luíz Júnior; Maribel Carvalhais; Ana Torres e Carlos Gomes
G4 - EcoCampus	Integrar o Conselho EcoEscolas no Sistema Interno de Garantia da Qualidade	Ana Quesado; Ana Raquel; Catarina Monteiro; António Ferreira (CDIR/CAQ); Conselho EcoCampus da ESSNorteCVP

TABELA 1 | GRUPOS DE TRABALHO

A monitorização da eficácia do SIGQ está documentada no Q03-Planeamento de Objetivos no qual estão definidas as ações, por referencial e Mapa de Processo, assim como, toda a monitorização dos indicadores face às metas definidas.

iii| Auditorias

No âmbito das auditorias ao SIGQ foram realizadas as seguintes auditorias:

- Auditorias internas
 - A 15/09/2021, pelo auditor Eng.º José Brandão Guerreiro;
- Auditorias externas
 - A 19/10/2021, pelo ACSS, visita de acompanhamento POISE;
 - A 23/11/2021, pela SINASE, auditoria de acompanhamento POISE;
 - A auditoria a realizar em 2021, pela APCER, foi realizada em janeiro 2022 de acordo com a disponibilidade da entidade auditora.

Os resultados e constatações resultantes das auditorias estão documentadas no SIGQ, expressas no Relatório de Revisão pela Gestão.

iv| Atividades

Atividades previstas no Plano Anual de Atividades 2021

Foram concretizadas as atividades previstas no Q136_Plano de Atividades (CAQ) 2021 dentro do prazo previsto. De referir que relativamente ao plano de auditorias internas, ficaram por concretizar algumas das auditorias internas cruzadas, perante o volume de atividades não previstas decorrentes do processo Pandémico vivenciado e as agendas dos diferentes intervenientes (auditores internos e gestores de processo/referenciais).

Síntese das atividades de acompanhamento do SIGQ

Durante o ano 2021 foram realizadas um conjunto de ações por todos os atores que integram o SIGQ da ESSNorteCVP, monitorizadas no SIGQ, que representou uma taxa de concretização de 99% (Q03 – Planeamento de Objetivos). Neste sentido o CAQ desenvolveu as seguintes ações:

- Questões externas: Foram mantidas as alterações ao nível do contexto externo, especificamente nos domínios Político, Económico, Social, tecnológico e Legal (Planeamento Geral);
- Questões internas: O CAQ concluiu a integração dos referenciais A3ES (2016) *no Q03 – Planeamento de Objetivos* que determinaram alterações relevantes na orientação estratégica e no planeamento de objetivos e indicadores com vista a atingir os resultados pretendidos no SIGQ e assegurando a manutenção da estrutura matricial assente nos Mapa de Processo – MP;
- Gestão e monitorização de risco (evidente na Matriz de Risco – constante no Q03) através da (i) definição dos riscos mais significativos decorrentes das medidas internas expressas no Plano de Contingência COVID-19 e da (ii) atualização da matriz de risco. As ações estão implementadas ou em curso e foram consideradas eficazes;
- Participação ativa no processo de submissão do SIGQ, em julho de 2021, à A3ES;
- Participação na elaboração de relatórios de follow-up do 2º ciclo de estudos do Curso de Mestrado em Médico-cirúrgica;
- Recolha, análise e elaboração de *Reports* (semestrais e anual) relativos à satisfação e retorno de informação de partes interessadas relevantes. Esta informação é fundamental quanto ao desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade incluindo a análise de tendências;
- Análise de informação de outras partes interessadas expressas no Relatório de Revisão pela Gestão (Estudantes e Colaboradores; A3ES; Entidade Instituidora; APCER; Comunidade; Agência Nacional ERASMUS +; Entidades empregadoras);
- Análise dos resultados e indicadores evidenciados no Q03-Planeamento de Objetivos, cuja taxa de concretização foi de 99% (meta: 80%) pelo que se conclui que os objetivos da qualidade foram amplamente satisfeitos e se encontram documentados no Relatório de Revisão pela Gestão;
- Acompanhamento sistemático das auditorias internas e externas;
- Lançadas e analisadas Não-Conformidades (NCm e NCM), Áreas Sensíveis (AS), Oportunidades de Melhoria (OM) e Reclamações/Sugestões no *Q19-Ações Corretivas e Preventivas*;

- Efetuada a análise de tendências das constatações das auditorias apresentada no Relatório de Revisão pela Gestão;
- Lançamento/carregamento dos resultados de monitorização relativos às ações e indicadores, para cada um dos 13 Referenciais e respetivos Mapas de Processo, em articulação com cada um dos Gestores do Processo;
- Elaboração de uma agenda de disseminação das atividades do CAQ à comunidade educativa, que se encontra em fase de implementação;
- Foram realizadas 45 reuniões de acompanhamento do SIGQ (crescimento de 15% face ao ano anterior), junto dos Gestores de Processo, de forma a manter o SIGQ em permanente atualização em resposta aos requisitos legais, regulamentares e/ou de funcionalidade decorrentes da gestão;

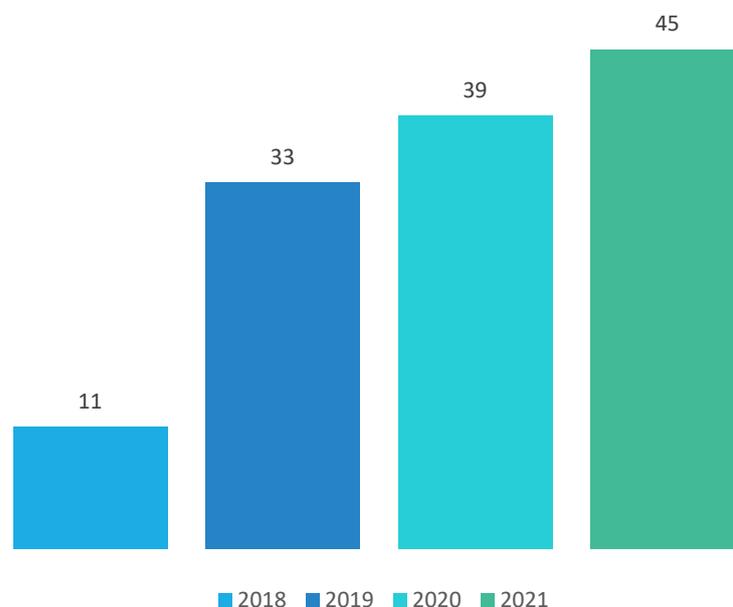


GRÁFICO 1 | EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE SESSÕES DE ACOMPANHAMENTO DO SIGQ

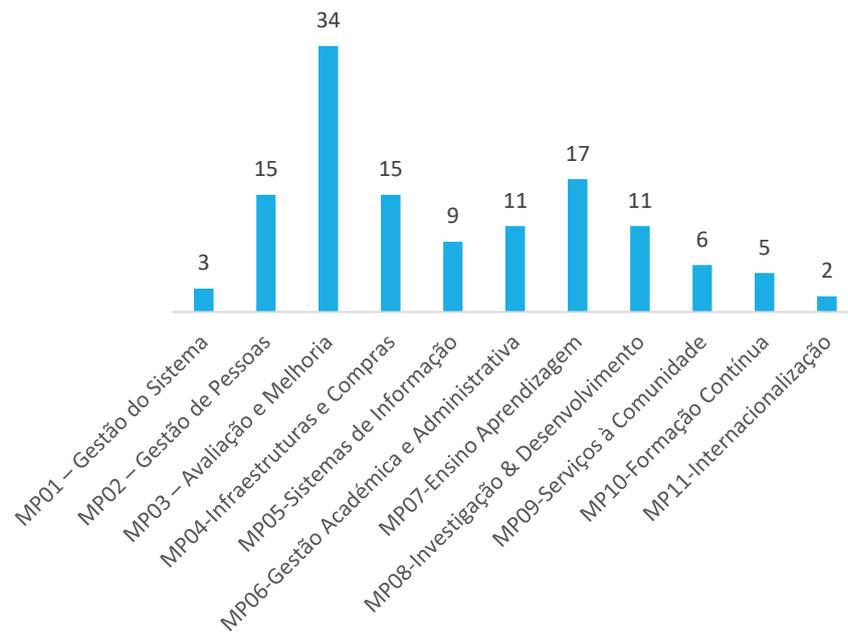


GRÁFICO 2 | NÚMERO DE SESSÕES DE ACOMPANHAMENTO DO SIGQ POR MP

- Foram realizadas ao longo do ano letivo, em média, 1 reunião por semana pelo grupo de trabalho G1;
- Foram realizadas 7 reuniões pelos grupos de trabalho G2;
- Foram realizadas 5 reuniões pelos grupos de trabalho G3;
- Participação de membros CAQ em 3 sessões de capacitação (ex: ORSIES/IRSIES; ASIGQ; SIGQ em Portugal pela A3ES)
- Foram atualizados 68 modelos do SIGQ (conforme evidenciado no Q01-Lista Geral de Documentos ESSNorteCVP);
- Foram realizadas ao longo do ano letivo, em média, 1 atualização por mês ao mapa de legislação (conforme evidenciado no Q02-Lista Geral de Normas e Legislação);
- Entrevista de dois membros do CAQ, no âmbito do projeto SMART-QUAL Structured Indicators to Manage HEI Quality System;
- Elaboração de Plano de Auditorias Internas (cruzadas) 2022 a remeter para homologado pelo CDIR, integrando equipas constituídas por um auditor interno, na qualidade de coordenador da equipa e colaboradores internos, na qualidade de

observadores. Esta atividade integra um cariz formativo e pedagógico, fortalecendo o trabalho de cooperação entre colaboradores/gestores de processo em torno do SIGQ.

Atividades previstas para 2022

No âmbito das atividades do CAQ, prevêem-se as seguintes atividades para o próximo ano:

- Formação no âmbito de auditorias internas;
- Adoção de uma ferramenta que permita uma eficaz e eficiente desmaterialização dos Questionários de Avaliação da Satisfação dos Estudantes (ex.: COMQuest);
- Integração de matriz dinâmica para a análise de risco;
- Hierarquização de indicadores do SIGQ;
- Revisão do Manual da Qualidade decorrente do ASIGQ2021.

v| Formação

Em 2021, os membros do CAQ participaram em 3 ações de formação no âmbito da qualidade.

Ação de formação	Formação interna (INT) / Formação externa (EXT)
Workshop A3ES Certificação SIGQ	EXT
Workshop ASIGQ 2021 - Plano Trabalho	INT
Workshop com Gestores de Processo no exercício ASIGQ 2021 SIGQ - dos referenciais à certificação	INT

TABELA 2 | FORMAÇÃO REALIZADA NO ÂMBITO DA QUALIDADE

3| Gestão e Divulgação da Informação

O CAQ cumpre com os 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 da ESSNorteCVP. Neste âmbito, promove:

- Os 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;
- Documenta, no SIGQ, as taxas de progressão, sucesso e abandono dos estudantes;
- Documenta, no SIGQ, a satisfação dos estudantes com os seus cursos;
- Documenta, no SIGQ, os recursos de aprendizagem e apoio aos estudantes disponíveis;
- Documenta, no SIGQ, as taxas de 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.

i| Gestão da informação

Ao CAQ compete a disseminação e gestão da informação através dos seguintes meios:

- Informação no site da ESSNorteCVP - Atualização de conteúdo e organização do separador “Qualidade e Avaliação” (disponível em <https://www.essnortecvp.pt/pt/escola/qualidade-e-avaliacao/>). Esta atualização permite centralizar toda a informação no âmbito da Qualidade (ex: Política Qualidade, Manual da Qualidade, Avaliação Institucional, Acreditação Ciclos Estudos, ASIGQ);
- Arquivo permanente de informação na extensão de rede “Qualidade”;

- Mapeamento de acessos, realizado pelo STI.

ii| Divulgação da informação

Ao longo do ano foram permanentes os envios de informação, essencialmente via email, decorrentes das competências e atividades do CAQ, destacando:

- Comunicação com Gestores de Processos, Órgãos de gestão, Estruturas Diferenciadas, Gabinetes e Serviços;
- Comunicação com docentes e estudantes (ex: resultados de satisfação);
- Divulgação interna (pasta das partilhas; Q01; Q02 e o próprio Mapa de processo; divulgações);
- Criação de *layouts* (infografia) para afixar juntos dos serviços relativos ao nível de satisfação;
- Afixação de informação em locais públicos e de circulação na ESSNorteCVP relativa à importância da adesão aos inquéritos de satisfação.

Contudo, fruto da crescente evolução do número de cursos e corpo docentes, o retorno de informação individualizada aos docentes, relativa à satisfação dos estudantes tem sido efetuada de forma tardia, estando atualmente em análise a redistribuição de funções e atividades de colaboradores não docentes da ESSNorteCVP de forma a diminuir tempo de envio dessa informação, no sentido de apoiar melhorias nas práticas dos docentes em tempo útil.

iii| Informação pública

A ESSNorteCVP 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, o CAQ em articulação com o CDIR da ESSNorteCVP adota um conjunto de procedimentos para a prestação regular de informação pública acerca de um conjunto pré-definido de dados e resultados, cumprindo com as orientações aplicáveis do RJIES, da Lei nº 38/2007 e nas orientações do padrão 1.8 dos ESG (2015), que definem as informações a publicitar, nomeadamente, a política de garantia interna da qualidade, títulos

de acreditação e resultados da avaliação da instituição e dos seus ciclos de estudos (disponível em <https://www.essnortecvp.pt/pt/escola/qualidade-e-avaliacao/>).

4| Conclusão

O CAQ tem desenvolvido as atividades decorrentes das competências estatutárias, levando a cabo o trabalho que se comprometeu a realizar, de acordo com o seu Plano de Atividades. Tem reforçado o cumprimento das recomendações e normativos legais na garantia da qualidade do ensino superior, num processo de envolvimento e compromisso *Bottom-up* entre colaboradores da ESSNorteCVP.

Igualmente relevante foi a participação e integração de estudantes neste processo que tem permitido um envolvimento crescente, por parte destes, no âmbito da garantia da qualidade na missão da ESSNorteCVP, o que permite também perspetivar uma evolução futura deste envolvimento e do seu compromisso.

O CAQ está ciente da responsabilidade e das exigências atuais em matéria de garantia da qualidade nas Instituições de Ensino Superior, e está preparado para responder a estes desafios, perspetivando do curso prazo ter o SIGQ certificado pela A3ES, no sentido de reforçar a confiança das suas partes interessadas internas e externas, e em particular em quem aqui estuda e trabalha.