



MANUAL DA QUALIDADE

SISTEMA DE GESTÃO E GARANTIA DA QUALIDADE



ELABORADO

Brigite Silva
Coordenadora da Qualidade
21/02/2022

PARECER POSITIVO

José Alberto Ramos Duarte
Presidente do Conselho de Gestão
IUCS
14/03/2022

PARECER POSITIVO

António Almeida Dias
Presidente do Conselho Académico
IPSN
09/03/2022

APROVADO

António Almeida Dias
Presidente do CA da CESPU
11/04/2022

Conteúdo

INDÍCE DE FIGURAS.....	5
INDÍCE DE TABELAS.....	5
SIGLAS E ACRÓNIMOS.....	6
QUADRO DE REVISÕES.....	8
CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO.....	9
1.1. Objetivos do Manual da Qualidade.....	9
1.2. Elaboração e Atualização do Manual da Qualidade.....	9
CAPÍTULO II – APRESENTAÇÃO DA ENTIDADE INSTITUIDORA E DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO.....	10
2.1 Cooperativa de Ensino Superior Politécnico e Universitário.....	10
2.1.1. Organograma da CESPU.....	12
2.1.2. Unidade de Serviços Partilhados.....	12
2.1.3. Unidade de Serviços Académicos.....	14
2.1.4. Comissão Executiva.....	17
2.1.5. Conselho Geral Consultivo.....	18
2.2. Instituto Universitário de Ciências da Saúde.....	18
2.2.1. Organograma do IUCS.....	19
2.3. Instituto Politécnico de Saúde do Norte.....	19
2.3.1 Organograma do IPSN.....	20
2.4. Clínicas Universitárias.....	20
2.5. Associações Estratégicas.....	20
2.6. Projetos Internacionais.....	20
CAPÍTULO III – ESTRATÉGIA INSTITUCIONAL.....	22
3.1. Planeamento Estratégico.....	22
3.2. Missão.....	22
3.3. Política da Qualidade.....	22
3.4. Objetivos da Qualidade.....	23
3.5. Partes interessadas.....	23
CAPÍTULO IV - SISTEMA DE GESTÃO E GARANTIA DA QUALIDADE.....	26
4.1. Âmbito.....	26
4.2. Documentação de referência.....	26
4.3. Abordagem por processos.....	26
4.4. Estrutura de gestão e funções do Sistema de Gestão e Garantia da Qualidade.....	27
4.4.1. Gestão de Topo.....	27
4.4.2. Gabinete de Gestão da Qualidade e Auditorias (GGQ).....	28
4.4.3. Conselho Consultivo para a Qualidade.....	28
4.4.4. Representantes para a Qualidade (RQ).....	29

4.4.5. Gestores intermédios.....	29
4.4.6. Auditores internos.....	29
4.5. Estrutura documental.....	29
4.5.1. Documentação de Planeamento, Monitorização, Controlo e Melhoria.....	30
4.6. Gestão e Garantia da Qualidade	31
4.6.1. Ensino e Aprendizagem.....	31
4.6.2. Investigação e desenvolvimento.....	33
4.6.3. Internacionalização.....	33
4.6.4. Colaboração interinstitucional e com a comunidade.....	34
4.6.5. Recursos e Serviços de Apoio.....	34
4.6.6. Gestão e Publicitação da Informação	34
4.6.7. Avaliação Externa Periódica.....	35

INDÍCE DE FIGURAS

Figura 1 - Campus Universitário de Gandra.....	10
Figura 2 - Campus Académico de Famalicão	11
Figura 3 - Campus Académico de Penafiel.....	11
Figura 4 - Organograma da CESPU, CRL.....	12
Figura 5 - Organograma do IUCS.....	19
Figura 6 - Organograma do IPSN	20
Figura 7 - Matriz de Mendelow - Relação Poder vs Interesse das Partes Interessadas	25
Figura 8 - Mapa de Processos do SGGQ.....	27
Figura 9 - Estrutura documental do SGGQ	30

INDÍCE DE TABELAS

Tabela 1 - Partes interessadas.....	24
Tabela 2 - As funções da Gestão de Topo no SGGQ.....	28
Tabela 3 - Documentação de Planeamento, Monitorização e Melhoria do SGGQ.....	30

SIGLAS E ACRÓNIMOS

A3ES	Agência para a Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
<i>Alumni</i>	Antigos Estudantes (<i>serviço dos</i>)
BAD	Biblioteca, Arquivo e Documentação
CA CESPU	Conselho de Administração da CESPU
CA	Conselho Académico
CC	Conselho Científico
CG	Conselho de Gestão
ComEx	Comissão Executiva
CP	Conselho Pedagógico
CTC	Conselho Técnico-Científico
CESPU	Cooperativa de Ensino Superior Politécnico e Universitário
DEF	Departamento Económico-Financeiro
DGES	Direção Geral de Ensino Superior
DRH	Departamento de Recursos Humanos
DSI	Departamento de Sistemas de Informação
EI	Entidade Instituidora
ESSVA	Escola Superior de Saúde do Vale do Ave
ESEnFTS	Escola Superior de Enfermagem do Tâmega e Sousa
ESTeSTS	Escola Superior de Tecnologias da Saúde do Tâmega e Sousa
GEP	Gabinete de Estudos e Projetos
GGQ	Gabinete de Gestão da Qualidade e Auditorias
GI2	Gabinete para a Investigação e Inovação
IES	Instituição de Ensino Superior
IPSN	Instituto Politécnico do Norte
ISCS-N	Instituto Superior de Ciências da Saúde - Norte
IUCS	Instituto Universitário de Ciências da Saúde
RQ	Representante para a Qualidade
SAP	Serviço de Apoio Psicológico
SMCI	Serviço de Mobilidade e Cooperação Internacional
SAP	Serviço de Apoio Psicológico e Alunos com Necessidades Educativas Especiais
SAS	Serviço de Ação Social
SCD	Serviço de Cultura e Desporto
SMCI	Serviço de Mobilidade e Cooperação Internacional
SING	Serviço de Ingresso
SIP	Serviço de Inserção Profissional

SPAE	Serviço de Protocolos Acadêmicos e Estágios com a Comunidade
SGGQ	Sistema de Gestão e Garantia da Qualidade
UI	Unidade de Investigação

QUADRO DE REVISÕES

REVISÃO	DATA	ALTERAÇÕES
00	20/01/2012	N.A
01	03/06/2013	Revisão completa do documento incluindo a sua estrutura
02	27/07/2015	Alteração da estrutura organizativa e do Mapa de Processos
03	13/09/2017	Adaptação à norma ISO 9001:2015, análise do contexto; análise das partes interessadas; inclusão de capítulo dedicado à investigação e desenvolvimento e às relações com o exterior
04	15/05/2018	Alteração da estrutura organizativa
05	03/06/2020	Adaptação do SGGQ aos referenciais da A3ES - revisão global do Manual da Qualidade
06	11/04/2022	Alteração da estrutura organizativa da CESPU, CRL; Alterações ao nível das Unidades de Investigação: extinção do IINFACTS e criação das Unidades de Investigação do IUCS e IPSN; Alteração da estrutura orgânica do IPSN;

CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO

1.1. Objetivos do Manual da Qualidade

O manual da Qualidade tem como objetivos:

- Apresentar a Cooperativa de Ensino Superior Politécnico e Universitário (CESPU) e as suas Instituições de Ensino Superior (IES): o Instituto Politécnico de Saúde do Norte (IPSN) e o Instituto Universitário de Ciências da Saúde (IUCS);
- Descrever e apresentar às partes interessadas internas e externas o Sistema de Gestão e Garantia da Qualidade (SGGQ) implementado, seus processos e procedimentos;
- Apresentar e comunicar a Política da Qualidade;
- Descrever os mecanismos existentes para garantir o cumprimento dos requisitos legais, estatutários e regulamentares e das normas de referência para a atividade das instituições;
- Explicar os mecanismos existentes para garantir o planeamento, execução, verificação e retroação das atividades da CESP, do IUCS e do IPSN e suas unidades orgânicas.

1.2. Elaboração e Atualização do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade foi elaborado pelo Gabinete de Gestão da Qualidade e Auditoria (GGQ), analisado com emissão de parecer positivo pelo Conselho de Gestão (CG) do IUCS e pelo Conselho Académico (CA) do IPSN e aprovado pelo Conselho de Administração da CESP (CA CESP).

O Manual da Qualidade será objeto de revisão sempre que assim se justifique. As propostas de alteração e melhorias do Manual da Qualidade serão comunicadas ao GGQ que avaliará a pertinência da sugestão e promoverá a sua implementação se assim for considerado adequado.

Aquando de uma alteração ao Manual da Qualidade, será emitida uma nova versão do mesmo, sendo incrementado um número à revisão do documento. A primeira emissão do documento corresponde à revisão 00.

A versão atualizada do Manual da Qualidade é disponibilizada na página da Internet da CESP e na página do GGQ na Intranet.

Apenas existe uma cópia controlada do Manual da Qualidade atribuída ao GGQ.

CAPÍTULO II – APRESENTAÇÃO DA ENTIDADE INSTITUIDORA E DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO

2.1 Cooperativa de Ensino Superior Politécnico e Universitário

A CESPU é uma Instituição privada, sem fins lucrativos, que tutela administrativamente dois estabelecimentos de ensino superior:

- Instituto Universitário de Ciências da Saúde (IUCS);
- Instituto Politécnico de Saúde do Norte, que integra três Unidades Orgânicas (UO):
 - A Escola Superior de Saúde do Vale do Ave (ESSVA);
 - A Escola Superior de Enfermagem do Tâmega e Sousa (ESEnFTS);
 - A Escola Superior de Tecnologias da Saúde do Tâmega e Sousa (ESTeSTS).

Foi constituída em agosto de 1982, tendo como objetivos a criação de estabelecimentos de ensino superior, universitário e politécnico, e através destes, a promoção da investigação científica e sua extensão universitária.

Originalmente sediada no Porto, a CESPU, passou em 1995 as suas instalações para Gandra - Paredes, onde atualmente está a sua sede.

A CESPU possui três campus de ensino:

- Campus Universitário de Gandra



Figura 1 - Campus Universitário de Gandra

Situado em Gandra, cidade de Paredes, é no Campus Universitário de Gandra que decorrem as atividades letivas do IUCS e da ESTeSTS.

- Campus Académico de Famalicão



Figura 2 - Campus Académico de Famalicão

Situado no distrito de Braga, na cidade de Vila Nova de Famalicão, o campus académico de Famalicão acolhe as atividades da ESSVA do IPSN.

- Campus Académico de Penafiel



Figura 3 - Campus Académico de Penafiel

Situado na cidade de Penafiel, o Campus Académico de Penafiel acolhe as atividades da ESEnTS do IPSN.

2.1.1. Organograma da CESPU

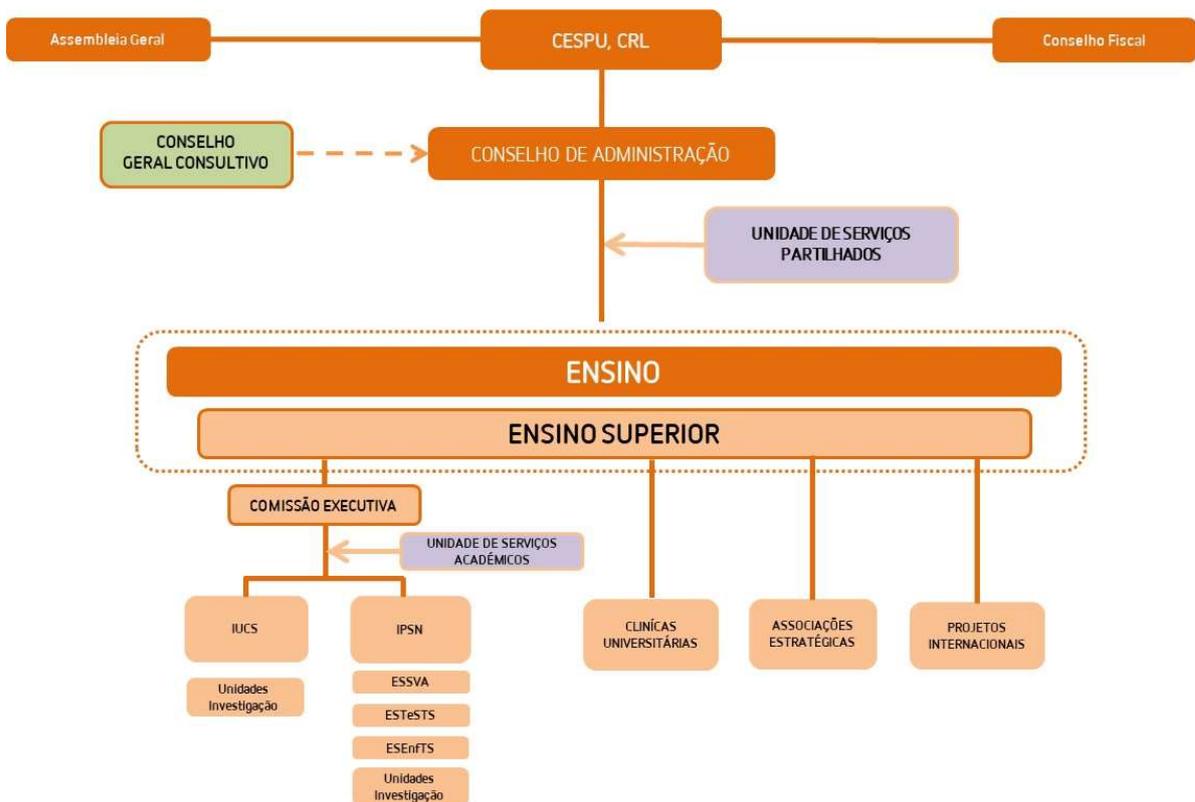


Figura 4 - Organograma da CESPU, CRL

2.1.2. Unidade de Serviços Partilhados

A CESPU e as suas IES partilham um conjunto de departamentos, gabinetes e serviços que visam garantir a existência de meios humanos, materiais e administrativos que garantam a concretização da sua missão, promovendo a eficácia e eficiência na gestão destes mesmos recursos.

- Departamento Económico-financeiro

O Departamento Económico e Financeiro (DEF), ao serviço do grupo CESPU, tem como principal objetivo apoiar o processo de tomada de decisão estratégica.

Na persecução desta missão - entender o passado para melhor gerir o presente e planear o futuro - cumpre a este departamento a criação, desenvolvimento e manutenção de métodos e procedimentos que maximizem a fiabilidade dos dados presentes no sistema de informação contabilístico.

Resultante do objetivo traçado, destacam-se as principais atividades desenvolvidas: apoio à elaboração e execução do orçamento anual do grupo, planeamento estratégico financeiro, elaboração da contabilidade, gestão da tesouraria, criação, desenvolvimento e manutenção de um sistema de reporte de informação a todos os agentes de decisão.

- Departamento de Recursos Humanos

O Departamento de Recursos Humanos (DRH) ao serviço de toda a comunidade docente e não docente, tem a sua atividade centrada no maior capital da instituição, os recursos humanos, que são o garante da qualidade do ensino e dos serviços prestados.

É responsabilidade deste departamento definir planos de carreiras não docente, gerir processos de recrutamento, seleção e mobilidade de pessoas, acompanhar os dossiers e processos individuais, desenvolver todos os procedimentos contratuais, dinamizar o processamento de remunerações, promover a interface com entidades oficiais da área laboral, gerir o processo de avaliação de desempenho não docente e acrescentar valor aos recursos humanos com a dinamização da formação contínua e (re)qualificação dos trabalhadores.

- Departamento de Sistemas de Informação

O Departamento de Sistemas de Informação (DSI) tem como missão o desenvolvimento da abordagem integrada de sistemas de informação, assegurando e promovendo a execução de ações no domínio das tecnologias e dos sistemas de informação e comunicação necessários.

São responsabilidades do DSI: gerir e/ou desenvolver as infraestruturas e sistemas informáticos e de comunicações, acompanhar os processos de aquisição, instalação, operação e manutenção de equipamentos e sistemas informáticos, estruturar e garantir a segurança informática, promover a otimização do uso dos recursos informáticos para garantir o uso eficiente e eficaz dos sistemas de informação e auxiliar os utilizadores das tecnologias de informação.

O DSI é constituído por uma equipa com formação superior e formação média, de acordo com a função que cada um desempenha e os requisitos de cada uma das funções.

- Departamento de Logística

A gestão das infraestruturas e dos processos de aquisição de materiais e serviços da instituição são os principais objetivos do Departamento de Logística (DLOG).

São responsabilidades do DLOG: acompanhar os projetos de construção e licenciamento das instalações, sua manutenção, segurança e limpeza, gestão da frota, gestão dos processos de aquisição e sua entrega ao cliente interno, e seleção e avaliação de fornecedores externos.

- Gabinete de Gestão da Qualidade e Auditorias

O Gabinete de Gestão da Qualidade e de Auditorias (GGQ) tem como principal objetivo garantir a definição e otimização de processos e mecanismos internos, que garantam a conformidade das atividades face à legislação e normativos aplicáveis, dando seguimento às orientações estratégicas institucionais e promovendo a melhoria contínua das atividades desenvolvidas.

- Gabinete de Saúde no Trabalho

O Gabinete de Saúde no Trabalho visa a promoção da vigilância da saúde dos trabalhadores e o seu bem-estar no local de trabalho. Em articulação com os serviços de segurança no trabalho, integrados no GGQ, pretende contribuir para a prevenção das doenças associada às funções e postos de trabalho, avaliando, monitorizando e acompanhando os riscos.

- Gabinete de Comunicação e Imagem

O Gabinete de Comunicação e Imagem tem como principal objetivo a definição de políticas e estratégias de comunicação e imagem a nível interno e externo, em linha com as orientações estratégicas.

São responsabilidades do Gabinete de Comunicação e Imagem: propor, manter e difundir a imagem institucional, gerir as relações entre a instituição e os seus públicos, gerir o site institucional e garantir a comunicação interna e externa.

- Gabinete para a Investigação e a Inovação

O Gabinete para a Investigação e a Inovação (GI2) tem como missão apoiar o desenvolvimento e a divulgação da investigação científica, assumindo-se como uma estrutura de gestão que presta apoio às unidades de investigação das IES da CESP, no âmbito da consecução dos seus projetos de investigação e desenvolvimento.

- Gabinete de Estudos e Projetos

O Gabinete de Estudos e Projetos (GEP) tem como missão prestar serviços em matérias relacionadas com a gestão de projetos financiados do Grupo CESP.

O GEP tem como principais funções a organização e acompanhamento da execução financeira dos projetos cofinanciados, a organização administrativa, contabilística e financeira de projetos, fornecimento de apoio técnico de natureza administrativo-financeira na elaboração de propostas de candidatura a projetos; organização de base de dados com informações sobre oportunidades de financiamento por programas nacionais e internacionais e o acompanhamento de auditorias à execução dos projetos cofinanciados promovendo a implementação de recomendações.

- Assessoria Jurídica

O Serviço de Assessoria Jurídica presta apoio ao CA CESP assim como à Reitoria do IUCS e Presidência do IPSN em matérias do foro jurídico, sempre que solicitado.

O Serviço de Assessoria Jurídica terá como principais funções: a colaboração na preparação e revisão de documentos jurídicos como estatutos, regulamentos, entre outros; a verificação da conformidade legal, elaboração, apreciação e emissão de pareceres sobre documentos de cooperação, contratos e protocolos, externos e internos; a instrução ou prestação de apoio jurídico em procedimentos disciplinares, de inquérito ou averiguações; o acompanhamento de processos de contencioso judicial, nomeadamente administrativo, laboral, civil e criminal, entre outras ações do foro jurídico, sempre que solicitado.

2.1.3. Unidade de Serviços Académicos

O IUCS e o IPSN partilham um conjunto de serviços de suporte criados para garantir, por um lado, a satisfação dos estudantes e, por outro, o cumprimento dos requisitos legais que se impõe à CESP e às suas IES.

- Serviço de Ingresso

O Serviço de Ingresso (SING) constitui um elo entre o IUCS/IPSN e o futuro estudante, tanto ao nível do primeiro ingresso no ensino superior, como para prosseguimento de estudos para segundos e terceiros ciclos de estudos.

Através deste serviço, o futuro estudante poderá ter acesso a informação relativa a calendários de ingresso, guias de ingresso e emolumentos e solicitar todas as informações necessárias para a candidatura aos ciclos de estudo do IUCS e do IPSN.

O SING, com gabinete nos campus de Gandra e de Famalicão, é composto por pessoal, com formação adequada e com uma vasta experiência na área.

- Serviço de Ação Social

O Serviço Ação Social (SAS) tem como objetivo apoiar todos os estudantes que concorrem à bolsa de estudo da DGES, bem como a outros apoios sociais que eventualmente possam existir na CESPU, de modo a favorecer a equidade entre todos os estudantes que frequentem o IUCS e o IPSN.

A função deste serviço, para além da preparação dos processos e análise dos mesmos, centra-se essencialmente no atendimento personalizado para apoio e esclarecimento dos nossos estudantes durante todo o ano.

O SAS tem gabinete nos campus de Gandra e Famalicão. A população estudantil do Campus de Penafiel, pode recorrer ao gabinete do Campus de Gandra ou contactar o serviço à distância onde receberão igualmente atendimento personalizado.

A equipa do SAS é composta por pessoal com formação adequada, nomeadamente formação promovida e ministrada pela DGES, que acumulam com experiência profissional de vários anos na gestão de processos de análise de bolsas de estudos.

- Serviço de apoio psicológico e a alunos com necessidades educativas especiais

O Serviço de Apoio Psicológico e a Alunos com Necessidade Educativas Especiais (SAP) tem como missão fornecer apoio psicológico aos estudantes dos estabelecimentos de ensino, nos seus processos de ensino, aprendizagem e desenvolvimento pessoal. Neste serviço, o estudante pode usufruir de um atendimento específico e personalizado sobre os seus problemas pessoais e académicos, sendo depois encaminhado para cuidados especializados no caso de tal ser necessário.

A comunicação entre este serviço e o IUCS ou IPSN é feita de forma coordenada, podendo o apoio ao estudante ser solicitado por iniciativa do próprio, do departamento, do curso ou de qualquer outra estrutura que interaja com o estudante.

Em paralelo, o SAP presta apoio a estudantes com necessidades educativas especiais, no sentido de encontrar soluções de âmbito pedagógico para uma melhor integração/avaliação dos estudantes que apresentem alguma patologia e evidenciem formalmente necessidade para esse apoio.

O SAP está disponível à comunidade estudantil dos três campus e conta com uma equipa formada por profissionais da área da psicologia, que garantem um acompanhamento profissional e o encaminhamento adequado dos estudantes do IUCS e do IPSN.

- Serviço de inserção profissional

O Serviço de inserção profissional (SIP) pretende promover o desenvolvimento académico, pessoal e profissional dos estudantes diplomados do IUCS e do IPSN, prestando apoio individual e personalizado.

Assume um papel de entidade mediadora, cujo objetivo passa pela aproximação dos estudantes e diplomados do IPSN e do IUCS aos recursos e estratégias necessárias à procura de emprego e administração de uma carreira, quer a nível nacional quer internacional, propondo e organizando iniciativas que promovam a empregabilidade dos diplomados.

O serviço dirige-se quer aos estudantes e diplomados do IPSN e do IUCS, que procuram apoio para a inserção no mercado de trabalho, quer às entidades externas, que procuram colaboradores ou estagiários na área da saúde.

O SIP está disponível à comunidade estudantil dos três campus e conta com profissionais com formação adequada para o serviço prestado.

- Serviço de Cultura e Desporto

Além da vida académica, a CESPU e as suas IES promovem outras atividades de desenvolvimento pessoal, humano e físico junto da comunidade académica. Este é um fator inestimável para garantir uma educação completa, oferecendo à sua comunidade oportunidades únicas de serem desafiados à medida que aprendem, crescem e alcançam a excelência.

Recentemente criado, o Serviço de Cultura e Desporto (SCD) visa apoiar atividades de índole cultural e desportivas desenvolvidas pela comunidade e promover, sempre que necessário, atividades próprias na persecução da melhoria da qualidade de vida da comunidade académica.

- Bibliotecas

Em cada um dos seus Campus académicos, existem Bibliotecas com o acervo bibliográfico relevante para os ciclos de estudo que aí decorrem, geridas por profissionais da área e com formação adequada para a função.

Os serviços das Bibliotecas têm como finalidade reunir, preservar, atualizar, tratar e difundir toda a documentação e informação de natureza científica, técnica e tecnológica na área da saúde necessária à implementação das políticas de formação, ensino e investigação.

As Bibliotecas existentes e o respetivo acervo encontram-se disponíveis aos utilizadores internos ou externos interessados na consulta das obras disponíveis, devendo estes agir em conformidade com o previsto no Regulamento das Bibliotecas disponível.

- Reprografias

Nos três campus académicos existem serviços de reprografia disponíveis quer para estudantes quer para docentes.

No campus universitário de Gandra e no campus académico de Famalicão, os serviços de reprografia para os estudantes são realizados por entidade subcontratada, enquanto no campus académico de Penafiel são um serviço interno.

Os serviços de reprografia aos docentes são, nos três campus, serviços internos.

- Serviço de Mobilidade e Cooperação Internacional

Disponível para a comunidade estudantil dos três campus académicos, o Serviço de Mobilidade e Cooperação Internacional (SMCI) tem como objetivo estimular a mobilidade internacional no IUCS e no IPSN. O serviço conta com profissionais com formação superior e adequada formação linguística.

A mobilidade internacional de estudantes, docentes e não docentes tem um papel essencial na concretização do objetivo da qualidade que visa estimular a internacionalização em ambas as instituições de ensino superior. Para a concretização deste objetivo é fulcral a existência de um serviço de apoio que promova, auxilie e operacionalize a execução dos programas de mobilidade.

O SMCI tem como principais atividades a realização de acordos bilaterais, promoção da sua execução, acompanhamento e monitorização, a estimulação de mobilidades individuais de estudantes, docentes e não docentes

em ambas as IES, seu acompanhamento e sua monitorização, acompanhamento e auxílio no desenvolvimento de projetos internacionais.

O SMCI é também o ponto de contacto do IUCS e do IPSN com a Agência Nacional Erasmus+.

De referir que o SMCI já viu a gestão do projeto de mobilidades do ensino superior distinguida pela Agência Nacional Erasmus+ Educação e Formação em dois anos diferentes. Este prémio é atribuído anualmente com base em critérios de avaliação específicos estabelecidos pela Comissão Europeia, nomeadamente: impacto, transferibilidade, inovação, sustentabilidade e gestão financeira.

- Serviço de Protocolos Académicos e Estágios com a Comunidade

O Serviço de Protocolos Académicos e Estágios com a Comunidade apresenta-se como o serviço que promove, estabelece e articula as relações institucionais protocolares entre as várias unidades do Grupo CESPU e a comunidade. É ainda responsabilidade deste serviço estabelecer e centralizar a relação existente entre as IES da CESPU e os centros de estágio onde decorre a formação em contexto de trabalho dos estudantes.

Deste modo, e atuando no seio das relações institucionais, quer por via dos estágios, quer por via das relações protocolares, o Serviço de Protocolos Académicos e Estágios com a Comunidade apresenta-se como o serviço representante de todas as unidades funcionais da CESPU e suas IES na sua relação com as demais instituições parceiras.

- Serviço *Alumni*

O serviço *Alumni* tem como objetivo promover a continuidade dos antigos estudantes e recém-licenciados nas instituições. Findo o ciclo de estudos, os atuais/antigos estudantes são convidados a continuar na Instituição e a (re)descobrir novas formas de participar na mesma. Focado no acompanhamento dos estudantes/diplomados, este serviço disponibiliza um leque diversificado de informações e serviços direcionados aos *Alumni*: promoção de iniciativas que reforcem a relação entre os antigos e os atuais estudantes do IUCS e do IPSN; desenvolvimento, em conjunto com o SIP e com as entidades institucionais envolvidas, de programas de integração de estudantes e antigos estudantes na vida ativa; promoção da integração e interação entre os *Alumni* e as empresas com as quais existam protocolos; disponibilização aos *Alumni* de acesso a serviços, atividades e iniciativas institucionais; divulgação de oferta formativa institucional; publicação de newsletters; entre outros.

No final da sua formação, os estudantes poderão aceder aos *Alumni* CESPU, utilizando as credenciais de estudante. De forma semelhante, os antigos estudantes podem efetuar o seu registo, obtendo as credenciais necessárias para aceder e integrar este serviço.

2.1.4. Comissão Executiva

A Entidade Instituidora (EI) designou, em conformidade com o previsto nos seus estatutos, uma Comissão Executiva (ComEx).

As competências da ComEx serão a gestão do plano de atividades e orçamento das áreas afetas ao Ensino Superior, investigação, prestação de serviços à comunidade e clínicas dedicadas ao ensino superior. Quanto aos serviços administrativos de suporte direto ao ensino superior, como são o caso do ingresso, apoio ao aluno, mobilidade e protocolos, estão também sobre a alçada desta comissão executiva.

Integram a ComEx o Presidente do CA CESPU, que a preside, os Administradores Delegados das IES, o Reitor do IUCS e o Presidente do IPSN.

2.1.5. Conselho Geral Consultivo

O Conselho Geral Consultivo é um órgão de consulta do CA CESPU composto por: os titulares dos cargos sociais eletivos da cooperativa, os presidentes das associações de estudantes, os diretores dos estabelecimentos de ensino, o responsável da área de investigação, os membros da ComEx, os representantes máximos de instituições participadas pela CESPU, um representante de cada município onde se inserem as IES, outros elementos por proposta do CA CESPU.

O Conselho Geral Consultivo é presidido pelo Presidente da Mesa da Assembleia Geral da cooperativa.

O Conselho Geral Consultivo pode emitir recomendações, sugestões e pareceres relativos a assuntos que o CA CESPU solicite a sua pronúncia.

2.2. Instituto Universitário de Ciências da Saúde

Em 1989, a CESPU obtém autorização para criação e início de funcionamento do Instituto Superior de Ciências Dentárias – Porto, bem como da lecionação do curso de Medicina Dentária no Decreto-Lei nº 250/89 de 8 de agosto.

Com a Portaria 906/93 de 20 de setembro, resultado do alargamento gradual da sua oferta de ciclos de estudo na área da saúde, o Instituto Superior de Ciências Dentárias – Porto altera, em 1993, a sua designação para Instituto Superior de Ciências da Saúde-Norte (ISCS-N).

Em 2015, o Decreto-Lei nº 57/2015 de 20 de abril vem alterar o reconhecimento do interesse público do ISCS-N, passando este a ter natureza de instituto universitário e a denominar-se Instituto Universitário de Ciências da Saúde (IUCS).

O IUCS rege-se por estatutos próprios registados através da Portaria n.º 387/2015 de 27 de outubro, tendo autonomia científica, cultural e pedagógica.

À data de elaboração deste documento, os novos estatutos do IUCS estão em processo de registo na DGES, estando a nova estrutura orgânica já em funcionamento.

O IUCS possui órgãos próprios: Reitor e Vice-Reitor, Administrador, Conselho de Gestão (CG), Conselho Científico (CC) e Conselho Pedagógico (CP). Tem órgãos de departamentos: Diretor de Departamento e Coordenador de Curso.

2.2.1. Organograma do IUCS

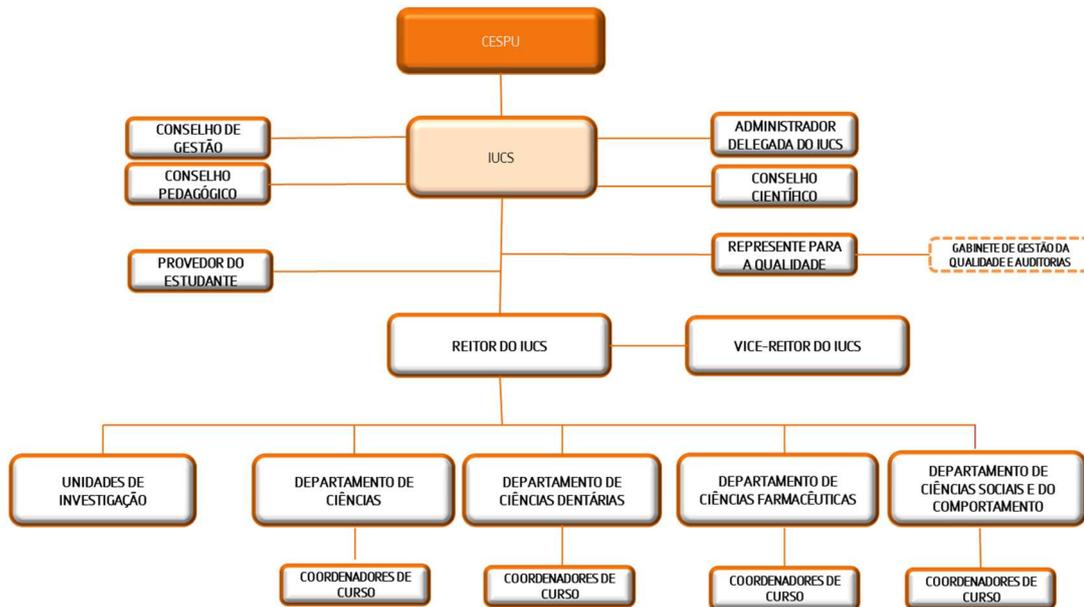


Figura 5 - Organograma do IUCS

2.3. Instituto Politécnico de Saúde do Norte

Em 1997, a CESPU deu início ao seu projeto de ensino superior politécnico, vendo reconhecido o interesse público da ESSVA em Vila Nova de Famalicão no Decreto-Lei n.º 270/97 de 4 de outubro e da ESSVS em Gandra-Paredes no Decreto-Lei n.º 303/97 de 4 de novembro.

Em 1999 é criado o IPSN que integra a ESSVA e a ESSVS com reconhecimento de interesse público no Decreto-Lei n.º 404/99 de 14 de outubro.

Em março de 2004, foi inaugurado, o novo edifício da ESSVA, que se constitui como uma escola modelar para o ensino das ciências e tecnologias da saúde.

No ano letivo 2014/2015 a ESSVS iniciou a transição da licenciatura em Enfermagem para o campus académico de Penafiel, no edifício CESPU – IINFACTS, estando no ano letivo 2017/2018 a licenciatura a funcionar na íntegra neste campus.

Em 2021, o Decreto-Lei n.º 79/2021, de 4 de outubro, procede à alteração do interesse público do IPSN, passando a integrar 3 Unidades Orgânicas de ensino, a ESSVA, a ESEnFTS e a ESTeSTS. Na sequência desta alteração, são registados em Portaria n.º 15/2022, de 5 de janeiro, os estatutos do IPSN.

O IPSN possui órgãos próprios: Presidente, Vice-Presidente, Administrador, Conselho de Gestão (CG) e Conselho Académico (CA). As suas Unidades Orgânicas têm órgãos próprios: Diretor, Conselho Técnico-Científico (CTC), Conselho Pedagógico (CP) e Diretor de Departamento.

2.3.1 Organograma do IPSN

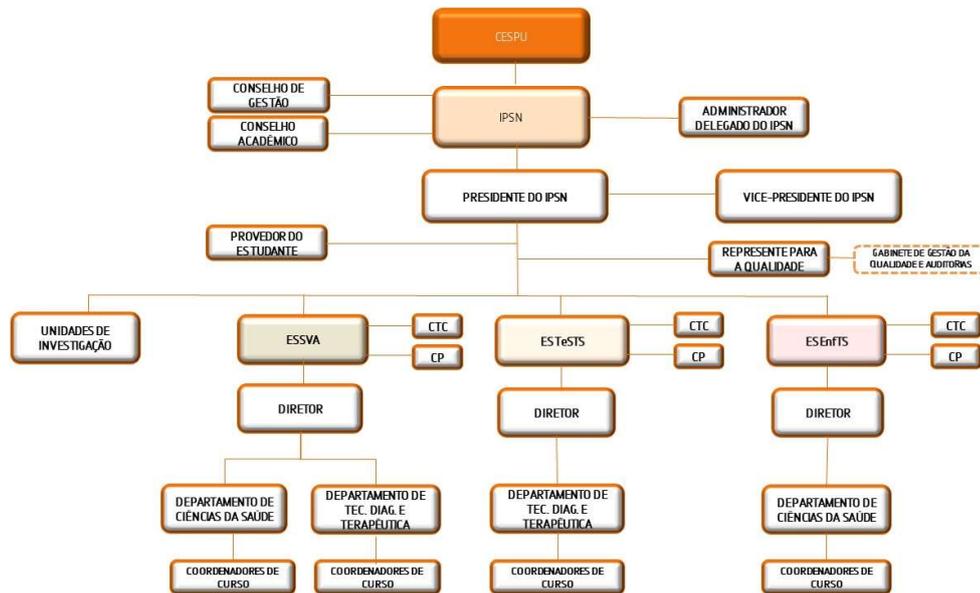


Figura 6 - Organograma do IPSN

2.4. Clínicas Universitárias

Através das suas unidades clínicas universitárias a CESPU promove, apoia e potencia a prestação de serviços à comunidade. As clínicas universitárias da CESPU integram o conjunto de atividades clínicas que envolvem meios humanos e/ou materiais, que servem internamente o IUCS e o IPSN acolhendo os seus estudantes, bem como entidades externas individuais ou coletivas, possibilitando o estabelecimento de relações de cooperação no contexto regional e nacional na prestação de serviços à comunidade.

2.5. Associações Estratégicas

A nível nacional, a CESPU tem vindo a desenvolver, com várias entidades parceiras da área da formação superior e da saúde, associações estratégicas que visam promover a cooperação entre as mesmas, desenvolvendo projetos conjuntos que contribuam para a otimização das condições para o ensino superior, para a investigação e mesmo para a prestação de cuidados de saúde à comunidade.

Destas associações estratégicas são exemplo a A2CDI – Agrupamento Académico Clínico do Douro Interior, a Associação Ensinar Saúde Norte e a IGESP – Implementação e Gestão do Ensino Superior Profissional.

2.6. Projetos Internacionais

No âmbito da estratégia de internacionalização da CESPU, a entidade instituidora desenvolve e implementa projetos e parcerias que contribuem para o reconhecimento internacional da CESPU e das suas IES, potenciando mais-valias.

Os projetos internacionais poderão assumir várias formas, desde a replicação do modelo de ensino no exterior, de que são exemplo os projetos em Angola, Marraquexe e no Brasil, até ao estabelecimento de parceiras conducentes à

criação de novos conceitos de ensino, do qual será um exemplo o projeto de parceria entre a CESPU e a Universidade Europeia das Ciências Aplicadas na Alemanha.

Para além disso, a CESPU, consciente das limitações do mercado português e das dificuldades que a evolução demográfica do país acarretariam para as suas IES, iniciou, há cerca de uma década, um processo de captação de alunos estrangeiros. Foi desta necessidade que surgiu a CESPU Europa, com sede em Barcelona, cujo objetivo é a divulgação do projeto educativo do IUCS e do IPSN no exterior.

CAPÍTULO III – ESTRATÉGIA INSTITUCIONAL

3.1. Planeamento Estratégico

A CESPU, CRL define a sua estratégia, com horizontes temporais de 4 anos, emitindo o seu Plano Estratégico.

O IUCS e o IPSN definem, no alinhamento do Plano Estratégico da Entidade Instituidora, os seus próprios documentos estratégicos.

Quer o Plano Estratégico da Entidade Instituidora, quer os documentos estratégicos das IES, têm por objetivo ser uma ferramenta orientadora dos recursos da CESPU e das IES de forma a alcançar os objetivos estabelecidos para o período a que dizem respeito.

As estratégias definidas são anualmente concretizadas através dos Planos de Atividades Anuais que, conforme o próprio nome indica, estabelecem para o ano seguinte as principais atividades a levar a cabo, seus prazos e recursos necessários.

3.2. Missão

A CESPU tem como Missão promover a criação de IES e, através destas, a difusão do conhecimento na área das ciências da saúde, fornecendo aos estudantes uma formação sólida e consistente dotando-os de espírito crítico e criativo, dando-lhes condições adequadas ao nível dos recursos para desenvolvimento das atividades de Investigação e Desenvolvimento e potenciando a proximidade destes com a comunidade, tornando-os uma mais-valia no ambiente global em que atuamos.

O IUCS tem por missão assegurar o progresso e a excelência do conhecimento e do saber e promover o desenvolvimento humano sustentado da comunidade académica, através da produção de conhecimento, da difusão da cultura, da valorização social e cultural do conhecimento científico e da prestação de outros serviços à comunidade.

O IPSN tem como missão formar profissionais de saúde, no âmbito do ensino superior português, através de ciclos de estudo conferentes de grau, formação contínua e especializada, garantindo conhecimentos e competências de elevado nível, contribuindo, dessa forma, para a existência de serviços de saúde de elevada qualidade, num universo em que cuidar não deve ter fronteiras.

3.3. Política da Qualidade

A Política da Qualidade é assumida pela CESPU e suas IES como o documento que exprime o seu compromisso para com a qualidade e seus objetivos:

- Promover um ensino e investigação científica de qualidade e inovadores na área das Ciências da Saúde;
- Potenciar o envolvimento de estudantes e outras partes interessadas internas e externas, ouvindo-os periodicamente, e integrando-os nas metodologias e no funcionamento do sistema de gestão e garantia da qualidade, interagindo e satisfazendo os seus requisitos;
- Empenhar-se na promoção da empregabilidade de todos os que se graduam no IUCS e IPSN;
- Valorizar os seus Recursos Humanos, fomentando o seu desenvolvimento profissional e pessoal e envolvendo-os numa dinâmica de inovação e excelência;
- Estimular a internacionalização do IUCS e IPSN;

- Promover e sistematizar a monitorização, avaliação e revisão periódica interna e externa das atividades desenvolvidas como fontes de melhoria contínua e desenvolvimento;
- Garantir o cumprimento de todos os requisitos legais, regulamentares e estatutários e a atualização do seu sistema de gestão e garantia da qualidade de acordo com os referenciais relevantes a nível nacional e internacional.

3.4. Objetivos da Qualidade

Com base nas linhas de orientação estratégica e na política da qualidade, são definidos e planeados anualmente objetivos da qualidade específicos com indicadores e metas a atingir, objetivos estes associados a cada processo.

O acompanhamento e monitorização são garantidos periodicamente, pelos responsáveis dos processos e pelo Conselho Consultivo para a Qualidade (ver 4.4.3.).

3.5. Partes interessadas

A CESPU, e as suas IES identificaram como partes interessadas relevantes para o SGGQ as referidas abaixo:

Parte interessada	Principais requisitos	Participação em órgãos com responsabilidade	Mecanismos de auscultação
Estudantes	Qualidade do ensino Qualidade das infraestruturas Comunicação com os docentes Comunicação com a Reitoria/Presidência /Direções de Departamentos Bom apoio administrativo	Conselhos Pedagógicos Conselho Consultivo para a Qualidade Comissões científico-pedagógicas (IPSN) Comissões de acompanhamento de Curso (IUCS)	Inquéritos de avaliação pedagógica Avaliações externas Provedor do estudante Caixas de sugestões Requerimentos Livro de Reclamações
Docentes	Progressão na carreira Qualidade das infraestruturas Comunicação com a Reitoria/Presidência/Direções de Departamentos Bom apoio administrativo Apoios à formação	Conselho científico (IUCS) Conselho Pedagógico (IUCS) Conselho Técnico-científico (ESSVA, ESEnFTS e ESTeSTS) Conselho Pedagógico (ESSVA ESEnFTS e ESTeSTS) Departamentos Comissões científico-pedagógicas (IPSN) Comissões de Curso/ Comissão de Coordenação de Curso (IUCS)	Inquéritos de avaliação pedagógica Reuniões dos órgãos Avaliações externas Reuniões de Início de semestre Avaliação de desempenho
Não Docentes	Longevidade da instituição Qualidade das infraestruturas Comunicação com as chefias Comunicação com o CA/Reitoria/Presidência	N/A	Avaliações externas Inquéritos Avaliação de desempenho Auditorias internas
Cooperantes	Qualidade do ensino Qualidade das infraestruturas Longevidade da instituição	Assembleia geral	Assembleia geral
<i>Alumni</i>	Notoriedade da instituição Marca Relacionamento com a instituição e colegas	Conselho Consultivo para a Qualidade	Reuniões Inquéritos
Investigadores	Notoriedade da instituição Qualidade das infraestruturas Apoio financeiro para projetos	Conselho científico das Unidades de Investigação	Reuniões do conselho científico das Unidades de Investigação

FCT	Produção científica /competitividade / visibilidade internacional Internacionalização do Sistema Científico e Tecnológico Nacional Difusão do conhecimento	N/A	Site Concursos Notícias
Fornecedores/Prestadores de serviços	Longevidade da instituição Cumprimentos das condições acordadas	N/A	Reuniões
Vizinhos "individuais"	Tranquilidade	N/A	N/A
Vizinhos "institucionais"	Longevidade da instituição	N/A	N/A
A3ES / IGEC / DGES	Qualidade do Ensino Superior Cumprimento dos requisitos legais e estatutários	N/A	Relatórios das CAEs Relatórios de Auditorias Relatórios de Ações inspetivas
Agentes da administração central, local e regional	Longevidade da instituição Cumprimento dos requisitos legais e estatutários	N/A	Reuniões
Entidades Empregadoras	Competência dos Diplomados	N/A	Reuniões Inquéritos
Entidades recetoras de estágios	Competência dos estudantes Boa relação institucional	N/A	Reuniões Inquéritos
Associações de estudantes	Qualidade das infraestruturas Apoio financeiro Apoio para a realização de atividades culturais	N/A	Reuniões
Parceiros	Cumprimento dos protocolos acordados	N/A	Reuniões
Famílias	Qualidade do ensino Qualidade das infraestruturas	N/A	-
DGS/Autoridades de saúde Local	Garantir o cumprimento das orientações em matéria de saúde	N/A	Contactos telefónicos Protocolos
Outras empresas do Grupo	Longevidade da instituição	N/A	Relatórios Reuniões
Outras instituições de ensino superior	-	N/A	Comunicação social Estatísticas Internet

Tabela 1 - Partes interessadas

A CESPU e as suas IES querem dar resposta às expectativas das partes interessadas, avaliando periodicamente as suas necessidades e grau de satisfação.

Efetuada uma análise ao poder destas partes interessadas no SGGQ e a capacidade que têm para o influenciar, conforme quadro abaixo, concluiu-se assim qual a estratégia de atuação a adotar para cada uma delas.



Figura 7 - Matriz de Mendelow - Relação Poder vs Interesse das Partes Interessadas

CAPÍTULO IV - SISTEMA DE GESTÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

4.1. Âmbito

Gestão, conceção e prestação de ensino superior politécnico e universitário.

4.2. Documentação de referência

- Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES), aprovado pela Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto
- Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior (RJIES), aprovado pela Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro
- Regime Jurídico dos Graus e Diplomas do Ensino Superior, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março
- Regime Jurídico de Instituições de Investigação Científica, estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 125/99, de 20 de abril
- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, EURASHE, Brussels, 2015
- Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior, A3ES, Lisboa (Versão de outubro de 2016, adaptada dos European Standards and Guidelines 2015)
- NP EN ISO 9001:2015 – Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos, Instituto Português da Qualidade, Caparica, 2015
- NP EN ISO 9000:2015 – Fundamentos e vocabulário, Instituto Português da Qualidade, Caparica, 2015

4.3. Abordagem por processos

O SGGQ desenvolvido segue uma abordagem por processos. Por processo entende-se um conjunto de atividades que transformam entradas (inputs do processo) em saídas (outputs do processo), exemplificando, o processo de ingresso, através de um conjunto de atividades, transformará potenciais candidatos (entradas) em estudantes (saídas). Os estudantes, por sua vez, serão uma das entradas para o processo ensino. Os processos interagem e inter-relacionam-se entre si.

Para cada um dos processos são identificados e monitorizados um conjunto de indicadores de desempenho.

A identificação dos processos necessários para a realização da sua atividade permitiu a seguinte classificação dos processos:

- Processos operacionais** – os que têm a ver com a atividade principal da CESPU e suas IES (*core business*) e que são os processos relativos ao ingresso, ensino, investigação e à gestão da vida académica do estudante;
- Processos de suporte** – os que servem de apoio e contribuem para a concretização dos processos operacionais;
- Processo infraestrutural** – o que se relaciona com a melhoria contínua através da gestão da qualidade e considerando os valores condutores da organização definidos pela direção.

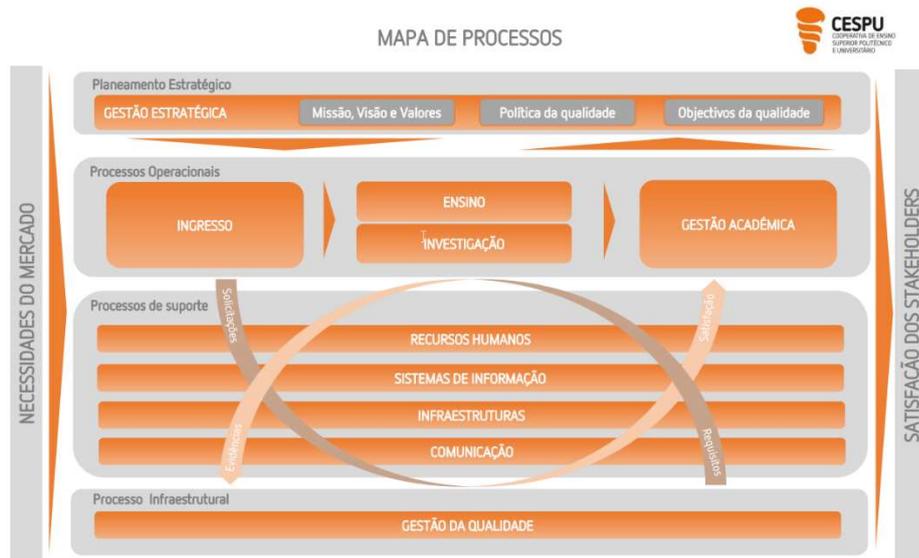


Figura 8 - Mapa de Processos do SGGQ

4.4. Estrutura de gestão e funções do Sistema de Gestão e Garantia da Qualidade

A estrutura de gestão do SGGQ da CESPU, e das suas IES, baseia-se numa estrutura com uma coordenação central garantida operacionalmente pelo GGQ que tem uma estreita ligação funcional à Gestão de Topo da CESPU, à Gestão de topo do IUCS e à Gestão de Topo do IPSN.

De forma a garantir a incorporação no SGGQ dos contributos de todas as partes interessadas, a revisão do Sistema é realizada pelo Conselho Consultivo para Qualidade que aporta uma visão integrada aos documentos estruturantes do SGGQ, nomeadamente para a Política da Qualidade e o Manual da Qualidade.

4.4.1. Gestão de Topo

Entidade	Órgão	Funções
CESPU, CRL	Conselho de Administração	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar o Planeamento Estratégico da Entidade Instituidora; - Promover e comunicar as orientações estratégicas para o SGGQ, conducentes a uma cultura de qualidade assente na implementação e na melhoria dos processos; - Nomeação do Coordenador da Qualidade; - Nomeação do Representante para a Qualidade dos Serviços; - Aprovação do Representante para a Qualidade do IUCS e do IPSN sob proposta das respetivas IES; - Aprovar os documentos de carácter institucional do SGGQ, nomeadamente, a Política da Qualidade e o Manual da Qualidade; - Aprovar o Plano Anual de Atividades da CESPU, CRL; - Aprovar o Plano de Atividades e Orçamento do IUCS e IPSN; - Aprovar o Relatório de Revisão Anual do SGGQ, para a revisão do SGGQ pelo CCQ; - Aprovação do Programa Anual de Auditorias;
IUCS	Conselho de Gestão	<ul style="list-style-type: none"> - Aprovar o documento estratégico do IUCS; - Aprovar o Plano de Atividades do IUCS;

		<ul style="list-style-type: none"> - Definir os objetivos da qualidade do IUCS; - Nomear o Representante para a Qualidade do IUCS; - Dar parecer sobre os documentos de caráter institucional do SGGQ, nomeadamente a Política da Qualidade e o Manual da Qualidade; - Aprovar os procedimentos e normas para o bom funcionamento do IUCS; - Aprovar o Relatório de Revisão do SGGQ no IUCS; - Concretizar, no IUCS, a estratégia para a qualidade, bem como as disposições constantes deste manual; - Atribuição de responsabilidade e autoridades para a implementação, gestão e melhoria dos processos da qualidade no IUCS;
IPSN	Conselho Académico	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar o documento estratégico do IPSN para aprovação do presidente; - Definir os objetivos da qualidade do IPSN; - Nomear o Representante para a Qualidade do IPSN; - Dar parecer sobre os documentos de caráter institucional do SGGQ, nomeadamente a Política da Qualidade e o Manual da Qualidade; - Aprovar os procedimentos e normas para o bom funcionamento do IPSN; - Aprovar o Relatório de Revisão do SGGQ no IPSN; - Concretizar, no IPSN, a estratégia para a qualidade, bem como as disposições constantes deste manual; - Atribuição de responsabilidade e autoridades para a implementação, gestão e melhoria dos processos da qualidade no IPSN;

Tabela 2 - As funções da Gestão de Topo no SGGQ

4.4.2. Gabinete de Gestão da Qualidade e Auditorias (GGQ)

- Coordenar, promover a melhoria e rever o SGGQ;
- Elaborar os documentos de carácter institucional do SGGQ, designadamente a Política da Qualidade e o Manual da Qualidade;
- Monitorizar a execução do Plano de Atividades da CESPU;
- Elaborar o Programa Anual de Auditorias bem como assegurar a sua execução;
- Preparar a Revisão anual do SGGQ, incluindo os Relatórios de Revisão do SGGQ no IUCS e o Relatório de Revisão do SGGQ no IPSN;
- Reportar à Gestão de Topo da CESPU, assim como à Gestão de topo do IUCS e do IPSN o desempenho do SGGQ, e qualquer necessidade de melhoria;
- Coordenar, com a Gestão de Topo da CESPU, assim como à Gestão de topo do IUCS e do IPSN, a definição de responsabilidades, recursos, metodologia e prazos para implementação das ações de melhoria e inovações decorrentes da Revisão do Sistema;

4.4.3. Conselho Consultivo para a Qualidade

(Presidente da CESPU, Reitor do IUCS, Presidente do IPSN, Administradores Delegados, Presidentes dos Órgãos Académicos, Diretores de Departamentos Académicos, Diretores de Departamentos e Gabinetes Administrativos, Representantes para a Qualidade, Provedores do Estudante, Presidentes das AEs, Representantes dos *Alumni*)

- Assegurar que o SGGQ integra a contribuição de todas as partes interessadas;
- Garantir que o SGGQ contribui para a efetiva melhoria da qualidade na CESPU e nas suas IES;
- Realizar a Revisão do SGGQ;

4.4.4. Representantes para a Qualidade (RQ)

- Estabelecer a comunicação regular com o GGQ;
- Apoiar o GGQ na promoção da melhoria do SGGQ nos serviços da Entidade Instituidora e nas Instituições de Ensino;
- Apoiar o GGQ na preparação e elaboração dos Relatórios de Revisão do SGGQ;
- Acompanhar as ações corretivas e preventivas a implementar;
- Promover o envolvimento de docentes, estudantes, colaboradores e outras partes interessadas no SGGQ.

4.4.5. Gestores intermédios

(Gestores de Processo, Diretores de Departamento, Coordenadores de curso)

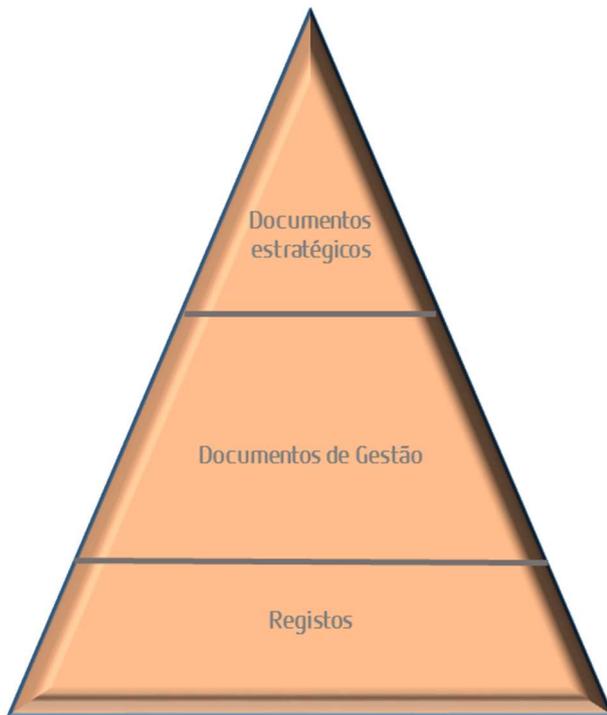
- Elaborar/rever a documentação associada ao processo nomeadamente: a ficha de processo, procedimentos, instruções de trabalho e impressos associados;
- Implementar o processo, garantindo e planeando a sua melhoria contínua;
- Recolher, tratar e analisar os dados dos indicadores de desempenho e indicadores de gestão;
- Colaborar na realização de auditorias internas ao Processo e/ou ao SGGQ;
- Analisar e tratar as não conformidades, observações e oportunidades de melhoria;

4.4.6. Auditores internos

- Realização de auditorias internas da qualidade, conforme previsto no Programa Anual de Auditorias da Qualidade.

4.5. Estrutura documental

A estrutura documental do SGGQ, contempla vários níveis hierárquicos, conforme demonstrado na figura abaixo:



Nível 1 | Documentos estratégicos
 Definem compromissos, objetivos e estratégias para os alcançar e estabelecem responsabilidade
 Estatutos
 Documentos Estratégicos
 Política da Qualidade
 Manual da Qualidade

Nível 2 | Documentos de gestão
 Documentos operacionais de suporte aos documentos estratégicos. Definem o quê, quando e como são implementadas, monitorizadas, avaliadas e melhoradas as atividades
 Regulamentos
 Procedimentos
 Instruções de Trabalho
 Impressos

Nível 3 | Registos
 Evidenciam a implementação dos processos.
 Registos

Figura 9 - Estrutura documental do SGGQ

4.5.1. Documentação de Planeamento, Monitorização, Controlo e Melhoria

A CESPU, e as suas IES documentam a sua atividade de Garantia e Gestão da Qualidade através de diversos registos. No quadro abaixo apresentam-se os registos mais relevantes assim como, a(s) fase(s) do ciclo PDCA: P – Planear (Plan), D – Executar (Do), C – Monitorizar (Check), A – Agir (Act) em que se enquadram:

	Entidade			Atividade			
	CESPU	IUCS	IPSN	Planeamento	Execução	Monitorização	Atuação
Plano Estratégico da CESPU, CRL	x			x			x
Documento Estratégico da IES		x	x	x			
Política da Qualidade	x	x	x	x			
Manual da Qualidade	x	x	x	x			
Plano de Atividades da CESPU, CRL	x			x			
Plano de Atividades da IES		x	x	x			
Plano de Atividades dos serviços de suporte	x			x			
Ficha de Unidade Curricular		x	x	x			
Indicadores de Desempenho	x	x	x		x	x	
Indicadores de Gestão	x	x	x		x	x	
Relatório de Atividades a elaborar pelos regentes		x	x			x	x
Relatório de Apreciação Global de Ciclo de Estudos		x	x			x	x
Relatório de Atividades Anual das IES		x	x			x	x
Relatório de Revisão do SGGQ	x	x	x			x	x
Planos de Ações	x	x	x	x		x	x
Relatório de Auditorias internas	x	x	x		x	x	x
Ficha de Não Conformidade, Ações corretivas e preventivas	x	x	x		x	x	x

Tabela 3 - Documentação de Planeamento, Monitorização e Melhoria do SGGQ

4.6. Gestão e Garantia da Qualidade

4.6.1. Ensino e Aprendizagem

O SGGQ no processo Ensino e Aprendizagem prevê atividades de planeamento, monitorização, avaliação e melhoria necessárias para garantir o alinhamento com a estratégia e objetivos definidos, sendo envolvidos neste processo os órgãos, interlocutores e partes interessadas relevantes.

A. Integração e percurso académico dos estudantes

O percurso académico dos estudantes é uma preocupação do IUCS e do IPSN que começa desde logo aquando da atração dos futuros estudantes, passando pela sua integração e acompanhamento académico, até à sua integração e acompanhamento profissional. Conforme o compromisso assumido na política da qualidade, os estudantes são integrados e escutados na conceção e funcionamento do SGGQ de forma a conhecer e melhor satisfazer os seus requisitos nas diferentes fases da sua vida académica nas instituições de ensino.

A captação dos futuros estudantes implica o envolvimento de diferentes departamentos/processos que conduzam à criação de sinergias que permitam a melhoria das estratégias de promoção e conseqüentemente atração de mais estudantes. A estratégia de captação assenta em três eixos essenciais: constante exigência para com a qualidade do ensino aprendizagem a nível científico e pedagógico; reforço da notoriedade institucional e da marca; ações de comunicação nacionais e internacionais. As IES têm um papel essencial no primeiro eixo, tendo o Gabinete de Comunicação e Imagem, em conjunto com a CESPU Europa no plano internacional, o principal papel nos dois últimos eixos.

As políticas de acesso e os procedimentos e critérios de admissão estão definidos e são divulgados através do Guia de Ingresso, para o concurso institucional de acesso, e através de regulamentos específicos dos concursos especiais de acesso. O processo de candidatura é efetuado pelo próprio candidato através da ferramenta informática NONIO. Sempre que disso sentir necessidade, o candidato poderá solicitar presencialmente ou através de telefone/e-mail o apoio do Serviço de Ingresso/Secretarias nos diferentes campus.

O acolhimento institucional aos estudantes é garantido através de uma cerimónia de boas-vindas aos mesmos. Nesta cerimónia os estudantes são acolhidos quer pelas Instituições de Ensino, quer pela comunidade envolvente próxima aos campus que oferecem serviços de interesse. Os estudantes são recebidos pelo Presidente da Entidade Instituidora, pelo Reitor/Presidente da Instituição de Ensino Superior, a quem se juntam os Diretores de Escola (no caso do IPSN). São ainda apresentados os coordenadores de curso aos novos estudantes e atribuídas bolsas de mérito aos alunos com melhores notas de ingresso.

No início de cada ano letivo, são ainda realizadas sessões de informação e esclarecimento aos novos estudantes para a sua melhor integração na comunidade académica. São apresentados os serviços de apoio ao estudante e seus principais procedimentos: serviço de apoio psicológico e ANEE, ação social, mobilidade e cooperação internacional, bibliotecas, reprografias e cantinas escolares. As secretárias-gerais das IES apresentam os principais regulamentos de interesse aos estudantes e o DSI apresenta os principais sistemas de informação disponíveis.

De salientar que para os estudantes em mobilidade internacional é também realizada uma semana de acolhimento, que além da integração académica, contempla ainda atividades de cariz cultural.

B. Atividade pedagógica

A qualidade do corpo docente é um fator essencial para a garantia da qualidade no processo ensino-aprendizagem. O IUCS e o IPSN têm um corpo docente próprio e estável, academicamente qualificado para os cursos e as áreas científicas de ambas as instituições.

De maneira a garantir uma eficaz distribuição dos docentes, é elaborado anualmente o planeamento do serviço docente, documento que permite verificar a eventual necessidade de contratação de novos docentes, para garantir o cumprimento da carga letiva global para o ano letivo.

Em ambas as instituições, a avaliação do desempenho dos docentes realiza-se em períodos quinquenais para o pessoal docente de carreira, com monitorizações anuais, e em períodos anuais para os docentes especialmente contratados.

O Regulamento de Avaliação de Desempenho dos Docentes do IUCS define as regras para a avaliação dos docentes em quatro vertentes: ensino, investigação, extensão universitária e gestão universitária.

Já no Regulamento de Avaliação de Desempenho dos Docentes do IPSN, as vertentes são: ensino, investigação, relação com o meio envolvente, organização e outros entendidos como atividades de diferenciação profissional que serão contabilizadas como fator de ponderação, quando aplicável.

A qualidade no processo ensino-aprendizagem é garantida também pela revisão periódica das fichas das unidades curriculares, garantindo assim a sua permanente adequabilidade e inovação científica e pedagógica.

C. Monitorização do Ensino-aprendizagem

(i) Unidades curriculares

A elaboração das fichas de unidade curricular é da responsabilidade do Regente da Unidade Curricular, sendo aprovadas pelos órgãos da instituição de ensino estatutariamente competentes.

O conteúdo das fichas de unidade curricular é redigido em português e em inglês e contempla a seguinte informação:

- Identificação da unidade curricular (curso, ano letivo, departamento, nome; n.º de ECTS, tempo de trabalho, horas de contacto, pré-requisitos, entre outros);
- Objetivos de aprendizagem;
- Conteúdo programático;
- Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos da unidade curricular;
- Metodologias de ensino;
- Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da UC;
- Metodologia de avaliação;
- Regimes especiais de avaliação;
- Observações;
- Regente/equipa docente;
- Bibliografia fundamental e complementar.

Para a revisão da unidade curricular é elaborado pelo regente da Unidade Curricular o Relatório de Atividades cujo objetivo é fazer uma apreciação e avaliação global do período letivo que decorreu e identificar as oportunidades de melhoria para a unidade curricular. O Relatório de Atividades inclui:

- Identificação da Unidade Curricular (curso, nome, ano curricular, semestre, n.º de ECTS, horas de contacto, identificação do regente, identificação do(s) assistente(s), entre outros);
- Atividades pedagógicas realizadas e a sua integração no programa da unidade curricular
- Dados estatísticos;
- Apreciação global
- Análise crítica/análise SWOT
- Propostas de melhoria

Os inquéritos pedagógicos realizados aos estudantes e aos docentes semestralmente, são um instrumento fundamental para a monitorização do processo de ensino e aprendizagem. Os inquéritos aos estudantes dividem-se em quatro partes: uma em que o estudante avalia a sua atitude perante a UC, uma segunda parte em que avalia a UC propriamente dita, uma terceira em que avalia o docente e, por último, uma caixa de texto para comentários gerais sobre o processo pedagógico. No questionário apresentado no segundo semestre acresce uma segunda parte ao inquérito em que é solicitado aos estudantes que avaliem a Instituição e ainda o curso.

Os resultados do processo de avaliação são trabalhados pelas comissões criadas no âmbito do Conselho Pedagógico das IES para o efeito e posteriormente apresentadas as conclusões aos órgãos das IES para análise e definição das medidas de melhoria necessárias.

(ii) Curso

Anualmente, o coordenador de curso, tendo como base o relatório de atividade dos regentes sobre as UC, produz o relatório global do curso, referente ao ano letivo em apreciação, onde incorpora a análise dos resultados obtidos, desempenho do corpo discente, os resultados da avaliação pedagógica, propondo eventuais melhorias, caso sejam detetadas a necessidades de aplicação de medidas corretivas.

Estes relatórios são apreciados e analisados pelos CP do IUCS, ESSVA, ESTeSTS e ESenfTS, e as conclusões remetidas para os órgãos respetivos para validação e implementação de medidas corretivas e melhorias.

(iii) Departamento

Anualmente o CG do IUCS e o CG do IPSN analisam as atividades desenvolvidas pelos Departamentos do IUCS, da ESSVA, ESTeSTS e ESenfTS.

(iv) Instituição de Ensino

O IUCS e o IPSN, anualmente, monitorizam e analisam a sua atividade, através da elaboração dos seus Relatórios de Atividades que, após elaboração e aprovação interna são enviados para a Entidade Instituidora e publicados na página da internet.

4.6.2. Investigação e desenvolvimento

As Unidades de Investigação (UI) dispõem de Regulamentos próprios e procedimentos internos, de forma a assegurar a gestão e garantia da qualidade da investigação realizada, tendo em conta os referenciais e requisitos nacionais e internacionais para esta área.

Anualmente, definem o seu Plano de Atividades com a identificação de objetivos específicos e atividades para o ano seguinte, que incluem a definição de indicadores e metas a atingir.

No final de cada ciclo, elaboram os seus Relatórios de Atividades, nos quais são analisados, entre outros, os indicadores de produção científica, permitindo avaliar a performance da atividade de investigação.

4.6.3. Internacionalização

Desde há já alguns anos o IUCS e o IPSN definiram como um dos principais objetivos estratégicos a internacionalização das instituições de ensino superior. No que concerne a internacionalização, poderemos desdobrar esta área em três níveis de atuação:

- internacionalização através do aumento do número de estudantes regulares internacionais;
- internacionalização através da promoção e do incentivo à participação em programas de mobilidade internacional;
- internacionalização da investigação científica.

As iniciativas relacionadas com a estratégia de internacionalização por via do aumento de número de estudantes internacionais, resultam de esforços conjuntos da EI, Reitoria/Presidência das IES e Direções dos Departamentos em articulação com o Gabinete de Comunicação e Imagem e a CESPU Europa.

Na área da mobilidade, as instituições de ensino contam organicamente com o SMCI que colabora com os Coordenadores Pedagógicos, garantido a operacionalização dos processos de mobilidade desde o planeamento, seriação, formalização de contratos pedagógicos, reconhecimento de classificações, etc. Todos estes processos são suportados por procedimentos e regulamentos que permitem a monitorização e transparência dos mesmos.

No que concerne a investigação científica, são as Unidades de Investigação do IUCS e do IPSN os principais motores desta vertente de internacionalização. São as Unidades de Investigação que, através das colaborações desenvolvidas internacionalmente, participação em projetos, redes ou eventos internacionais assim como da publicação em revistas internacionais, estimulam e promovem a internacionalização da investigação científica das IES.

O planeamento e a monitorização são garantidos através dos Planos de Atividades definidos, Relatórios de acompanhamento e indicadores definidos.

4.6.4. Colaboração interinstitucional e com a comunidade

O IUCS e o IPSN entendem ter junto da comunidade um papel fundamental, mais ainda se notarmos que ambas as instituições têm como objeto primordial a formação de profissionais de saúde.

O planeamento das atividades de colaboração interinstitucional e com a comunidade faz-se ao nível das instituições de ensino e seus departamentos através dos seus Planos Anuais de Atividades. A monitorização é feita pelas Direções de Departamento e pela Reitoria/Direções de Escolas que, ao longo do ano, garantem e acompanham a sua execução e o controlam o planeamento.

A análise da execução e a revisão anual é garantida através dos relatórios anuais de atividades e de um conjunto de indicadores definidos para garantir a monitorização destas atividades.

4.6.5. Recursos e Serviços de Apoio

A CESPU e as suas IES dispõem de um conjunto de recursos e serviços de apoio organizados em duas unidades, já descritas anteriormente: Unidade de Serviços Académicos e Unidade de Serviços Partilhados.

O planeamento das atividades assenta na elaboração de planos de atividades anuais que contemplam a identificação dos riscos e oportunidades para os departamentos/serviços, a identificação dos objetivos para o ano e o seu enquadramento estratégico, assim como a revisão dos indicadores de desempenho estabelecidos para monitorização.

A execução destes planos de atividades é monitorizada pelos responsáveis de serviço/departamento que acompanham o seu desenvolvimento e, caso ocorram desvios, implementam as medidas necessárias para minimizar os mesmos.

Anualmente, em sede de análise final, são elaborados relatórios de atividades com a análise crítica do planeamento e da sua execução, que são enviados para análise e aprovação do Conselho de Administração.

4.6.6. Gestão e Publicitação da Informação

Os processos e atividades desenvolvidas na CESPU e suas IES são suportados por sistemas de informação, que registam e produzem informação de relevo para a tomada de decisão nos seus diferentes níveis. Os sistemas de informação mais relevantes, descrevem-se sucintamente abaixo.

. NONIO – software de gestão académica que gere toda a informação académica do IUCS e IPSN e está acessível online à comunidade académica que dela necessita. A informação gerida engloba horários, turmas, sumários, resultados das avaliações, avaliação de desempenho da atividade docente, notificações e comunicações das instituições e docentes com os estudantes e dos estudantes com a instituições e docentes, entre outras.

. PRIMAVERA – software de gestão administrativa e financeira

. Moodle – sistema de apoio à atividade letiva, permitindo a disponibilização de conteúdos de suporte, possibilidade de interação direta com os alunos ou até a realização de vários tipos de avaliação. Este sistema suporta também a atividade dos órgãos de gestão e científico-pedagógicos.

. LimeSurvey – esta plataforma de gestão de inquéritos é utilizada extensivamente por toda a comunidade académica. Nela são geridos processos de inquérito a vários níveis, desde os pedagógicos e de autoavaliação de cursos e disciplinas, de apoio a trabalhos de alunos ou até mesmo de suporte aos serviços, como acontece no caso do RAIDES.

. Intranet – repositório de documentos e veículo de comunicação interna abrangendo todas as áreas de funcionamento da CESPU e das IES. A gestão de conteúdos e as atualizações são geridas pelo GGQ. A Intranet é o ponto central de consulta de documentação no âmbito do SGGQ. Neste repositório estão também disponíveis para consulta os regulamentos e outros documentos normativos relevantes.

. Site de avaliação de desempenho – a avaliação de desempenho dos trabalhadores não docentes é feita de uma forma desmaterializada, utilizando uma aplicação web. Todo o *workflow* é passível de ser monitorizado pelas várias partes envolvidas, estando todas as fases do processo devidamente explicitadas, quanto à informação necessária para a sua conclusão.

Quanto à publicitação da informação, naturalmente, o veículo privilegiado para além das ferramentas referidas anteriormente, é a página web institucional cuja gestão cabe ao Gabinete de Comunicação e Imagem em conjunto com o DSI. Na página web é possível encontrar os documentos estratégicos da EI e das IES, planos e relatórios de atividades, Manual da Qualidade entre outra documentação relevante.

Por outro lado, a página web é um dos veículos de comunicação com as partes interessadas, sendo um dos meios usados para divulgação de oferta formativa, eventos, notícias, entre outras.

4.6.7. Avaliação Externa Periódica

A CESPU e as suas IES submetem-se periodicamente a processos de avaliação externa que, além de validarem a sua conformidade com os requisitos legais, fornecem indicações e caminhos conducentes à melhoria contínua do SGGQ implementado.

Um claro mecanismo de avaliação externa promotor de melhoria são os processos de acreditação externa de ciclos de estudo da A3ES que, além de identificarem regularmente melhorias a introduzir no IUCS e no IPSN, são um importante elemento sensibilizador da comunidade docente, não docente e discente para a problemática da garantia de qualidade, a sua necessidade e vantagens.

Da mesma forma, mais recentemente, os processos de acreditação institucional conduzidos também pela A3ES têm sido essenciais para a promoção da melhoria no IUCS e IPSN, fornecendo uma visão externa das instituições e de melhorias necessárias para a eficácia do SGGQ.

Desde 2006, a CESPU e as suas IES têm o seu SGGQ implementado e certificado de acordo com a norma ISO 9001. As não conformidades, observações e oportunidades de melhoria identificadas no âmbito dos processos de auditoria são também elas analisadas e implementadas no sentido de promover a conformidade, a melhoria e consequentemente uma maior eficácia no SGGQ.