

# ASIGQ/19/0000008 — Apresentação do pedido

## Elementos de Caracterização

### A1. Objeto da auditoria

**A1.1 A instituição de ensino superior (IES) pretende que seja auditado e certificado o sistema interno de garantia da qualidade de:**

*A IES, no seu todo*

#### A1.1.1. Designação da UO:

*Escola Superior De Saúde De Santa Maria*

### A2. Instituição de Ensino Superior ou Unidade Orgânica

#### A2.1 Instituição de Ensino Superior ou Unidade Orgânica

##### A2.1. Instituição de ensino superior:

*Escola Superior De Saúde De Santa Maria*

#### A2.2 Unidades ou Subunidades Orgânicas

##### A2.2.1. Número de unidades/subunidades:

1

##### A2.2.2. Listagem e caracterização das unidades/subunidades / List and characterization of units/subunits

| Unidade/Subunidade<br>Orgânica / Unit/Subunit   | Ciclos de estudos (nº) / Study<br>Cycles (no) |                         |                   | Estudantes / Students   |                         |                         |                   | Pessoal Docente (ETI) /<br>Academic Staff (FTE) |                     |                                |                   |
|---|---|-------------------------|-------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------|---|---------------------|--------------------------------|-------------------|
|   | 1º Ciclo /<br>1st Cycle                       | 2º Ciclo /<br>2nd Cycle | M.I.<br>/<br>I.M. | 3º Ciclo /<br>3rd Cycle | 1º Ciclo /<br>1st Cycle | 2º Ciclo /<br>2nd Cycle | M.I.<br>/<br>I.M. | 3º Ciclo /<br>3rd Cycle                         | Doutores<br>/ Ph.D. | Especialistas<br>/ Specialists | Outros<br>/ Other |
| Escola Superior de Saúde de Santa Maria (ESSSM) | 2   | 1                       | 0                 | 0                       | 443                     | 11                      | 0                 | 0   | 12.8                | 5.8                            | 2.4               |

#### A2.3 Centros de Investigação

##### A2.3.2. Listagem e caracterização dos Centros de Investigação / List and characterization of Research Centres

| Centro de Investigação / Research<br>centres | Investigadores (EETI) / Researchers (EFTE) * |                                 |                    | Classificação FCT / Rating<br>FCT |
|--|--|---------------------------------|--------------------|-----------------------------------|
|  | Doutorados /<br>Ph.D.                        | Doutorandos / Ph.D.<br>students | Outros /<br>Others |                                   |
| Não existem Centros de Investigação          | 0  | 0                               | 0                  | 0                                 |

#### A2.4 Número de Estudantes

##### A2.4.1. CTeSP:

35

##### A2.4.2. 1º Ciclo:

443

##### A2.4.3. 2º Ciclo:

11

##### A2.4.4. M.I.:

<sem resposta>

**A2.4.5. 3º Ciclo:**

<sem resposta>

**A2.4.6. Regime normal:**

489

**A2.4.7. Pós-laboral:**

<sem resposta>

**A2.4.8. Ensino a distância:**

<sem resposta>

**A2.5 Pessoal Docente (ETI)****A2.5.1. Doutores:**

12,8

**A2.5.2. Especialistas**

(no caso do ensino politécnico):

5,8

**A2.5.3. Outros:**

2,4

**A2.6 Investigadores (contratados, pós-doc, bolseiros, ..., não incluídos no pessoal docente)****A2.6.1. Doutores:**

<sem resposta>

**A2.6.2. Doutorandos:**

<sem resposta>

**A2.6.3. Outros:**

<sem resposta>

**A2.7 Pessoal não-docente****A2.7.1. Com formação superior:**

10

**A2.7.2. Com ensino secundário:**

12

**A2.7.3. Outros:**

2

**A2.8 Serviços****A2.8. Lista de Serviços / List of Support Services****Serviço / Service**

Serviços Administrativos: Contabilidade e Tesouraria; Recursos Humanos; Secretaria Pedagógica

Serviços de Apoio: Atendimento Geral; Limpeza e Manutenção; Laboratórios e Centro de Simulação; Secretariado; Gabinete de Relações Internacionais e Cooperação

Serviços de Informação: Serviço de Documentação, Informação e Biblioteca; Gestão Documental e Arquivo; Departamento de Informática; Gabinete de Comunicação e Relações Públicas

Serviços de Apoio Pedagógico: Gabinete de Atendimento e Apoio ao Estudante; Observatório de Empregabilidade/ Rede Alumni

(4 Items)

## A2.9 Outros elementos

### A2.9. Outros elementos que a instituição (ou UO, se for caso disso) pretenda indicar:

*Não aplicável.*

### A2.9. Other elements that the institution (or basic unit, if applicable) wishes to point out:

*Not applicable.*

## Perguntas A3, A4 e A5

### A3. Nota histórica sobre a evolução dos mecanismos de garantia interna da qualidade na instituição:

*A Escola Superior de Saúde de Santa Maria (ESSSM), propriedade da Província Portuguesa das Franciscanas Missionárias de Nossa Senhora (PPFMNS), beneficiou da Visão da PPFMNS que, no ano de 1999, decidiu implementar sistemas de gestão da qualidade nas suas instituições. O primeiro hospital e colégio certificados em Portugal são propriedade da PPFMNS. Em 2003, a estratégia de certificação foi alargada à Escola Superior de Enfermagem de Santa Maria (atual ESSSM), que obteve, em 2004, a certificação segundo a norma internacional NP EN ISO 9001:2000, pela Associação Portuguesa de Certificação (APCER).*

*Neste contexto, o Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGQ) da Escola foi implementado com base nos oito princípios de gestão então consagrados nas normas ISO de sistemas de gestão. A aplicação dos princípios "Abordagem por Processos" e "Abordagem à Gestão como um Sistema" conduziu a que as atividades desta instituição fossem agrupadas nos seguintes "Processos", que ainda hoje persistem: MP01-Gestão do Sistema; MP02-Gerir Pessoas; MP03-Qualidade e Avaliação; MP04-Cursos de Licenciatura; MP05-Cursos de Pós-Licenciatura; MP06-Cursos de Pós-graduação/Cursos Breves; MP07-Processos Administrativos; MP08-Sistemas de Informação; MP09-Mobilidade/Extensão à Comunidade; MP10-Sistemas de Apoio. Não obstante, foi definida a sequência e interação dos processos constituindo-se o "Sistema de Processos" que inclui toda a atividade da Escola. Sendo um dos requisitos inerentes à certificação o cumprimento dos requisitos regulamentares e outros que a entidade subscreva, foi estabelecida, em 2003, a primeira base de dados com toda a legislação aplicável e registo para controlo de aplicação, a qual é periodicamente revista. Em março de 2004 foi elaborada a primeira versão do Manual de Gestão do Sistema Interno de Garantia da Qualidade, doravante designado por Manual da Qualidade (Anexo 1), no qual, entre outras informações, consta a política institucional para a Garantia da Qualidade.*

*Em 2015, o SIGQ passou a considerar os requisitos da norma NP EN ISO 9001 de 2015, sendo a ESSSM a primeira instituição do ensino superior em Portugal a evoluir o seu sistema de garantia da qualidade para a atual versão da norma.*

*Com a evolução da instituição, até então Escola Superior de Enfermagem, para Escola Superior de Saúde e a criação da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), foram, em abril de 2016, ajustados todos os documentos e procedimentos, tendo em consideração não só os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2005, mas também, os referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (IES) propostos pela A3ES, consoante expresso no Modelo 37 do SIGQ (Anexo 2). Face ao exposto, o plano de atividades anual passou a integrar estes referenciais, sendo definidas ações, recursos, responsáveis e prazos para aplicação e melhoria de cada um dos referenciais.*

*Em 2018, e com o intuito de certificar o SIGQ da ESSSM pela A3ES foi constituída uma Comissão de Gestão, na qual foram integrados não só pessoal docente como, também, não docente, com vista à integração de toda a comunidade educativa nos processos de garantia da qualidade.*

### A3. Brief historical note on the development of mechanisms for internal quality assurance within the institution:

*Escola Superior de Saúde de Santa Maria (ESSSM), owned by the Província Portuguesa das Franciscanas Missionárias de Nossa Senhora (PPFMNS), benefited from the PPFMNS vision that, in 1999, decided to implement quality assurance systems in its institutions. The first hospital and college certified in Portugal are owned by PPFMNS. In 2003, the certification strategy was extended to Santa Maria Nursing School (currently ESSSM), which obtained certification in 2004 under the NP EN ISO 9001:2000 international standard by the Portuguese Certification Association (APCER).*

*In this context, the School's Internal Quality Assurance System (SIGQ) was implemented based on the eight management principles then established in the ISO standards of quality assurance systems. The application of the principles "Approach by Processes" and "Approach to Management as a System" led to the activities of this institution being grouped in the following "Processes", which still persist: MP01-System Management; MP02-Manage People; MP03-Quality and Evaluation; MP04-Degree Courses (First Cycle Degrees); MP05-Postgraduate Courses; MP06-Postgraduate Degrees/Short Courses; MP07-Administrative Processes; MP08-Information Systems; MP09-Mobility/Extension to the Community; MP10-Support Systems. Meanwhile, the sequence and interaction of the processes were defined, constituting the "System of Processes" that includes all the activity of the School. As one of the requirements for certification is compliance with regulatory and other requirements that the entity subscribes to, the first database with all applicable legislation and registration for application control, which is periodically reviewed, was established in 2003. In March 2004, it was presented the first version of the Management Manual for the Internal Quality Assurance System, hereinafter referred to as the Quality Manual (Annex 1), which includes, among other information, the Institutional Policy for Quality Assurance.*

*In 2015, the SIGQ started considering the requirements of the NP EN ISO 9001:2005 standard, and ESSSM was the first institution of higher education in Portugal to evolve its quality assurance system to the current version of the standard. With the evolution of the institution from Nursing School to Health School and the creation of the Agency for Assessment and Accreditation of Higher Education (A3ES), in April 2016, all documents and procedures were adjusted, taking into account not only the requirements of the ISO 9001 standard, but also of the Reference Points for Internal*

*Quality Assurance Systems in Higher Education Institutions (IES) recommended by A3ES, as expressed in Model 37 of SIGQ (Annex 2). In view of the above, the annual activity plan has become part of these reference points, and actions, resources, responsibilities and deadlines were defined for application and improvement of each of them. In 2018, in order to certify the SIGQ of ESSSM by A3ES, a Management Committee was set up, in which not only teaching staff were integrated but also non-teaching, in order to integrate the entire educational community into quality assurance processes.*

#### **A4. Caracterização breve do sistema de garantia da qualidade:**

**A instituição deverá incluir, como Anexo I, o manual da qualidade ou documentação equivalente sobre a definição e a operacionalização da política institucional para a qualidade.**

*O SIGQ da ESSSM é responsável pelo estabelecimento dos mecanismos de autoavaliação regular do desempenho da instituição, bem como das suas atividades científicas e pedagógicas, devendo garantir o cumprimento da lei e a colaboração com as instâncias competentes. É, assim, objetivo do SIGQ procurar a melhoria contínua da qualidade do ensino ministrado e demais atividades de gestão e de suporte.*

*A implementação dos mecanismos de garantia da qualidade é da responsabilidade do SIGQ, cuja coordenação estratégica compete ao Conselho de Direção (CD), tendo subjacente a missão, a visão, os objetivos e o Plano Estratégico da ESSSM (Anexo 3). A coordenação funcional, que compete à Comissão de Gestão do SIGQ, integra 2 auditores internos (1 representante dos docentes e 1 dos não-docentes), 1 auditor externo (certificado pela APCER), 1 representante dos estudantes e 1 elemento externo à instituição, representante das instituições parceiras. Embora a ESSSM seja certificada pela APCER (NP EN ISO 9001:2015), o SIGQ integra, desde setembro 2017, 1 docente com experiência em grupos de trabalho da A3ES, com vista à melhor integração dos referenciais de qualidade propostos pela Agência e futura acreditação neste âmbito. A comissão de gestão do SIGQ apoia os Coordenadores de Curso em todo o processo de Gestão e de Garantia da Qualidade dos Ciclos de Estudos, em cooperação com o Conselho Pedagógico (CP), o Conselho Técnico-científico (CTC) e outros órgãos e serviços da ESSSM que intervêm na garantia da qualidade das atividades administrativas de suporte e nas atividades científicas e pedagógicas dos cursos. Importa realçar que toda a comunidade educativa – incluindo estudantes, pessoal docente e não docente, serviços e órgãos, sob coordenação da Comissão de Gestão do SIGQ – é chamada a ser parte integrante no processo de implementação e melhoria contínua dos mecanismos de garantia da qualidade.*

*De modo a garantir a extensão e a eficácia dos procedimentos e das estruturas de garantia da qualidade relacionadas com cada uma das vertentes nucleares da ESSSM foram definidos os requisitos gerais e identificados os processos do SIGQ, que abrangem os seguintes processos: MP01-Gestão do Sistema; MP02-Gerir Pessoas; MP03-Qualidade e Avaliação; MP04-Cursos de Licenciatura; MP05-Cursos de Pós-Licenciatura; MP06-Cursos de Pós-graduação/Cursos Breves; MP07-Processos Administrativos; MP08-Sistemas de Informação; MP09-Mobilidade/Extensão à Comunidade e MP10-Sistemas de Apoio. Os processos de suporte não têm uma sequência específica entre si e interagem fundamentalmente com os processos de gestão promovendo a sua melhoria contínua. Os processos do SIGQ são expostos por sequências de atividades, estando representado, para cada processo, o fluxograma, o gestor do processo, as entradas, os objetivos, a descrição das atividades e os documentos aplicáveis. De referir que o SIGQ, no qual consta a informação supracitada, está suportado numa plataforma informática acessível aos utilizadores através da rede interna da ESSSM (Campus).*

*A descrição do SIGQ e dos processos anteriormente referidos, que representam e que visam a implementação da Política da Qualidade, é apresentada no Manual da Qualidade (Anexo 1).*

*No âmbito do processo MP01-Gestão do Sistema é efetuado o planeamento estratégico, documentado no Modelo 37 (Anexo 2), o qual inclui: planeamento de objetivos (que inclui a Política da Qualidade, com a missão, a visão, os objetivos e os referenciais de gestão, neste caso os referenciais dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade da A3ES) e identificação das partes interessadas relevantes e respetivas expectativas. Para cada Referencial A3ES é estabelecido um plano de atividades com a definição de ações e recursos, responsáveis e prazos, bem como indicadores que monitorizam a aplicação, com definição de metas e periodicidade de avaliação.*

*O processo MP02-Gerir Pessoas e Competências incide sobre o recrutamento/integração de colaboradores, desenvolvimento das competências esperadas nas funções a desempenhar e garantia de cumprimento dos requisitos regulamentares na gestão de pessoas.*

*O processo MP03-Qualidade e Avaliação tem como objetivos analisar a causa das não conformidades e, a partir daqui, definir e aplicar ações que promovam a melhoria contínua do SIGQ. Neste processo inclui-se, também, a operacionalização das auditorias internas e a revisão periódica do SIGQ. A elaboração do Plano de Auditorias (Modelo 50) é da responsabilidade do SIGQ (Anexo 4). Este procedimento tem como foco determinar se os processos implementados estão conforme os requisitos legais/normativos e regulamentares aplicáveis à ESSSM e se o próprio SIGQ está implementado com a eficácia máxima. Para a auditoria interna são chamados ao processo todos os serviços da ESSSM que se encontram plasmados no SIGQ, tendo como referência o Manual da Qualidade e as evidências decorrentes de auditorias externas realizadas por outras instituições, nomeadamente a Inspeção Geral da Educação e Ciência (IGEC) ou a própria A3ES. A composição da equipa auditora é constituída por 1 auditor certificado, complementada por auditores internos observadores (geralmente 1 docente, 1 não docente e 1 estudante). Na sequência da auditoria interna é realizado um relatório onde são registadas as evidências, as não conformidades e as oportunidades de melhoria, bem como todas as observações que possam melhorar os processos. No Modelo 40 (Anexo 5) são registadas todas as causas identificadas e, a partir destas, são definidas ações corretivas, preventivas e de melhoria. Anualmente, todos os processos de formação (Licenciaturas, Curso Técnico Superior Profissional-CTeSP, Pós-licenciaturas e Mestrado), bem como os processos administrativos e de apoio são externamente auditados por uma entidade certificadora (APCER).*

*Os processos MP04-Cursos de Licenciatura, MP05-Cursos de Pós-licenciatura, MP06-Cursos de Pós-graduação/Cursos Breves definem as metodologias e estratégias para a garantia da qualidade do ensino e investigação, bem como estratégias para alcançar as competências gerais dos licenciados/graduados definidas pelas respetivas Ordens/Associações Profissionais.*

*O processo MP08-Sistemas de Informação tem como objetivos efetuar a gestão, tratamento e difusão da informação e documentação. Inclui a gestão do sistema informático/infraestruturas informáticas, acessos à rede, formação aos utilizadores (estudantes e colaboradores) e, ainda, o funcionamento dos Serviços de Documentação, Informação e Biblioteca (SDIB) e de Gestão Documental e Arquivo.*

*O processo MP09-Mobilidade e Extensão à Comunidade define as metodologias a aplicar nas relações com o exterior, nomeadamente a extensão à comunidade mediante ações como o voluntariado e atividades relacionadas com a empregabilidade. Este processo considera, ainda, a visibilidade da ESSSM junto da comunidade académica nacional e internacional e os processos de mobilidade, que incluem períodos de estágio/estágios profissionais e parcerias internacionais com Instituições de Ensino Superior (IES), procurando assim incrementar o rácio de fluxos em mobilidade (incoming e outgoing).*

*O processo MP10-Sistemas de Apoio inclui as atividades de aprovisionamento, atendimento geral e manutenção de infraestruturas. Neste processo procura-se otimizar a estrutura de suporte, de forma a providenciar uma prestação de serviços eficaz, eficiente e de rápida resposta. São, ainda, consideradas as ações referentes à obtenção de consumíveis e prestação de serviços subcontratados na qualidade e quantidade necessárias, minimizando o desperdício.*

*A monitorização do SIGQ realiza-se com base em indicadores de gestão, os quais são anualmente revistos, considerando todas as entradas previstas na norma NP ISO 9001:2015, nomeadamente:*

- Estado das ações resultantes das anteriores revisões pelo SIGQ;*
- Alterações em questões externas/internas relevantes para o SIGQ;*
- Informações quanto ao desempenho e eficácia do SIGQ, incluindo tendências relativas a satisfação do cliente e retorno de informação de partes interessadas relevantes, medida em que os objetivos da qualidade foram cumpridos, desempenho dos processos e conformidade dos produtos e serviços, não conformidades e ações corretivas, resultados de monitorização e medição, resultados das auditorias e desempenho de fornecedores externos;*
- Adequação dos recursos;*
- Eficácia das ações empreendidas para intervir nos riscos e nas oportunidades;*
- Oportunidades de melhoria.*

*O resultado da revisão inclui decisões e ações relacionadas com necessidade de recursos, oportunidades de melhoria, e, ainda, quaisquer necessidades de alterações ao SIGQ. Está, assim, garantido o follow up das medidas de melhoria adotadas, bem como a adesão à participação na aplicação dos instrumentos de garantia da qualidade e resultados obtidos. No final, é emitida uma conclusão sobre a adequabilidade e eficácia do SIGQ. Caso se verifique alguma falha, o SIGQ é revisto de modo a garantir a sua eficácia.*

#### **A4. Brief description of the quality assurance system:**

**The institution should include, as Annex I, the quality manual or an equivalent document on its institutional policy for quality.**

*The SIGQ of ESSSM is responsible for establishing the mechanisms for regular self-assessment of the institution's performance, as well as for its scientific and pedagogical activities, ensuring compliance with the law and collaboration with the competent authorities. Therefore, one of its goals is to seek for the continuous improvement of the quality of teaching and other management and support activities.*

*The implementation of quality assurance mechanisms is the responsibility of the SIGQ, whose strategic coordination rests with the Board of Direction (CD), supporting the mission, vision, objectives and Strategic Plan of ESSSM (Annex 3). The functional coordination, which is the responsibility of the Management Committee of SIGQ, includes 2 internal auditors (1 teacher and 1 non-teacher), 1 external auditor (APCER certified), 1 student and 1 external member, representative of the partner institutions. Although ESSSM is certified by APCER (NP-EN-ISO-9001:2015), since September 2017, SIGQ has integrated 1 teacher with experience in A3ES working groups, in order to better integrate the reference points of quality recommended by the Agency and to ensure future accreditation in this field. The Management Committee of SIGQ supports the Course Coordinators throughout the Management and Quality Assurance process of the Study Cycles in cooperation with the Pedagogical Council (CP) and Technical-Scientific Council (CTC) and other bodies and services of ESSSM that intervene so that the quality of support administrative activities and the scientific and pedagogical activities of the courses are assured. It should be emphasized that the entire educational community – including students, teaching and non-teaching staff, services and other bodies, under the coordination of the Management Committee of SIGQ – is called upon to be an integral part of the process of implementation and continuous improvement of the quality assurance mechanisms.*

*In order to ensure the extension and effectiveness of the procedures and quality assurance structures related to each of the core aspects of ESSSM, the general requirements and the identified processes of the SIGQ have been defined, covering the following processes: MP01-System Management ; MP02-Manage People; MP03-Quality and Evaluation; MP04-Degree Courses(First-Cycle degrees); MP05-Postgraduate Courses; MP06-Postgraduate Degrees/Short Courses; MP07-Administrative Processes; MP08-Information Systems; MP09-Mobility/Extension to the Community and MP10-Support Systems. The support processes do not have a specific sequence between them and interact fundamentally with the management processes promoting their continuous improvement. SIGQ processes are exposed by sequences of activities, and for each process the flow chart, the process manager, the inputs, the objectives, the description of the activities and the applicable documents are represented. It should be noted that the SIGQ, which contains the above information, is supported by a computer platform accessible to users through the internal network of ESSSM (Campus).*

*The description of the SIGQ and the aforementioned processes, which represent and are intended to implement the Quality Policy, are presented in the Quality Manual (Annex 1).*

*In the scope of process MP01-Management of the System, strategic planning is carried out, documented in Model 37 (Annex 2), which includes: objective planning (which comprises Quality Policy, mission, vision, goals and management references, in this case the Reference Points for Internal Quality Assurance Systems in IES recommended by A3ES) and identification of relevant stakeholders and their expectations. For each Reference Point of A3ES, a plan of activities is established with the definition of actions and resources, managers and deadlines, as well as indicators that monitor the application, with goal setting and periodicity of assessment.*

*The process MP02-Manage People and Skills focuses on the recruitment/integration of employees, development of the expected competencies in the functions to be performed and guarantee of compliance with the regulatory requirements in the management of staff.*

*The MP03-Quality and Evaluation process aims to analyse the cause of nonconformities and, therefore define and apply actions that promote the continuous improvement of the SIGQ. This process also includes the operationalization of internal audits and the periodic review of the SIGQ. The elaboration of the Audit Plan (Model 50) is the responsibility*

of the SIGQ (Annex 4). This procedure focuses on determining whether the processes implemented comply with the legal/standard and regulatory requirements applicable to ESSSM and whether the SIGQ itself is implemented with maximum effectiveness. In what concerns internal audits, all ESSSM services that are included in the SIGQ are part of the process, according to the benchmarks of the Quality Manual and having in mind the evidence from external audits carried out by other institutions, namely the General Inspection of Education and Science (IGEC) or the A3ES itself. The composition of the audit team consists of 1 certified auditor, complemented by other internal auditors as observers (1 teacher, 1 non-teacher and 1 student). Following the internal audit, a report is carried out and it registers the evidence, nonconformities and opportunities for improvement, as well as all observations that may improve processes. Model 40 (Annex 5) reports all the identified causes and, from these, corrective, preventive and improvement actions are defined. Every year, all the training processes (degrees, CTesP, post-graduate degrees and masters), as well as the administrative and support processes are externally audited by a certifying entity (APCER). The processes MP04-Graduation Courses (First-cycle degrees), MP05-Postgraduate Courses, MP06-Postgraduate Degrees/Short Courses define the methodologies and strategies for guaranteeing the quality of teaching and research, as well as strategies to achieve the general competencies of the graduates defined by their respective Professional Associations.

The MP08-Information Systems process has the objective of managing, processing and disseminating information and documentation. It includes the management of the computer system and infrastructures, access to the network, training of users (students and staff) and the operation of Documentation, Information and Library Services (SDIB) and Document Management and Archive.

The MP09-Mobility and Extension to the Community process defines the methodologies to be applied in external relations, namely the extension to the community through actions such as volunteering, and activities related to employability. This process also considers the visibility of ESSSM to the national and international academic community and the mobility processes, which include periods of internship and international partnerships with IES, thus seeking to increase the ratio of flows in mobility (incoming and outgoing).

The MP10- Support systems process includes provision, general service and maintenance activities of the infrastructure. This process seeks to optimize the support structure in order to provide efficient, effective and fast response services. It also contemplates the actions related to obtaining consumables and rendering subcontracted services in the necessary quality and quantity, minimizing waste.

The monitoring of the SIGQ is carried out on the basis of management indicators, which are reviewed annually, taking into account all entries provided for in NP ISO 9001:2015, namely:

- Status of actions resulting from previous reviews by SIGQ;
- Changes in external/internal issues relevant to SIGQ;
- Information on the performance and effectiveness of SIGQ, including trends in customer satisfaction and feedback from relevant stakeholders, the extent to which quality objectives have been met, process performance and product and service compliance, nonconformities and actions, corrective actions, monitoring and measurement of results, audit results and performance of external suppliers;
- Adequacy of resources;
- Effectiveness of actions taken to intervene in risks and opportunities;
- Opportunities for improvement.

The outcome of the review includes decisions and actions related to the need for resources, opportunities for improvement, and any changes to SIGQ. It is thus guaranteed the follow up of the improvement measures adopted, as well as the adhesion to participation in the application of quality assurance instruments and results obtained. In the end, a conclusion is drawn about the adequacy and effectiveness of SIGQ. In the event of a failure, SIGQ is revised to ensure its effectiveness.

#### **A5. Caracterização breve da estrutura orgânica da instituição e da forma como o sistema de garantia da qualidade se interliga com essa estrutura.**

A estrutura orgânica da ESSSM está plasmada nos Estatutos e segue os princípios gerais do Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES). A gestão de topo compete ao CD, constituído por 3 membros, nomeado pela Entidade Instituidora (PPFMNS), que entre si articulam as várias áreas da gestão, partilhando a informação e decidindo colegialmente em reuniões regulares do conselho, embora havendo uma divisão sectorial no acompanhamento quotidiano das principais matérias.

Existe uma Comissão de Gestão das Atividades Académicas, órgão informal, sem referência estatutária, que atua por delegação de competência do CD, e que integra os coordenadores das 4 áreas em que atualmente se organiza a Escola: enfermagem, fisioterapia, gerontologia/cuidados de longa duração (CTeSP) e formações pós-graduadas. É um órgão de consulta e de gestão direta que colabora com o CD, o CTC e o CP, e assegura a ligação direta aos docentes e estudantes mantendo um fluxo permanente de informação top down e bottom up. Como as suas funções são meramente executivas e o seu exercício é subordinado aos limites da delegação de competências, não há sobreposição com qualquer outro órgão nem conflitos de competências.

O SIGQ integra o CD, 2 docentes, 1 não docente, 1 consultor externo ligado à certificação APCER, 1 representante dos estudantes e 1 representante externo das instituições parceiras. Conforme previsto na norma NP ISO 9001, o CD é responsável por assegurar que nenhum entrave será colocado às ações necessárias à sua implementação, embora exista uma Comissão de Gestão do SIGQ que integra os 2 docentes, o colaborador administrativo, o estudante e o consultor externo. Embora se possa admitir que o modelo atual não assegura total independência nem absoluta segregação de funções por integrar o CD, foi a solução considerada mais adequada ao momento de desenvolvimento da Escola e como existe a Comissão de Gestão, que atua com total liberdade e independência, ficam muito diminuídos os constrangimentos hipotéticos e reforçada a capacidade executiva do SIGQ.

O reforço do SIGQ e a sua certificação são objetivos consagrados no Plano Estratégico (Anexo 3), elaborado com a participação de todos os docentes, estudantes e pessoal de administração e serviços, bem como com a colaboração da Entidade Instituidora e outros stakeholders. Este plano foi publicamente apresentado em outubro de 2018 e posteriormente divulgado às partes interessadas em diversos formatos (versão impressa, email e website da ESSSM). O processo de elaboração deste Plano Estratégico ilustra a forma como a ESSSM pensa a sua organização, a metodologia de mobilização interna por forma a alinhar a equipa relativamente aos objetivos traçados para o futuro, essencialmente ligados às necessidades da sociedade e do mundo e o relacionamento com os parceiros.

*Participação é a palavra-chave, a par do diálogo interno e externo, parcerias e redes. A mobilização interna exige diálogo permanente e responsabilização de todos os atores e a hashtag #Aqui somos felizes, formulada pelos estudantes e tomada de empréstimo pelo CD como mote de divulgação do clima da Escola, reflete isso mesmo. A ESSSM forma hoje profissionais para o futuro e isso exige capacidade de antecipação o que só se consegue com o diálogo externo com outras IES e com as organizações que empregam os diplomados que a Escola forma e quer vir a formar. Pensando o futuro com sentido das realidades, é indispensável perceber-se que nenhuma instituição pode viver fechada sobre si própria, daí a aposta em parcerias de todo o tipo, umas mais académicas, outras mais profissionais, outras ligadas a áreas importantes para a empregabilidade futura dos diplomados, outras ainda de carácter cultural, nacionais e internacionais.*

*Finalmente, o funcionamento em rede potenciando recursos materiais e o capital humano, como forma de ultrapassar debilidades decorrentes da dimensão, do contexto local e de circunstancialismos que não se controlam, constituem um desafio permanente que tem vindo a permitir reforçar projetos e alianças institucionais.*

*Como pano de fundo de todas as ações e do funcionamento da ESSSM existe o SIGQ, constituindo responsabilidade de todos os órgãos e serviços agirem em conformidade com as diretivas da qualidade e serem intérpretes fiéis dos procedimentos definidos, cujos resultados são auditados pelas diversas instâncias. APCER, Inspeção Geral da Educação e Ciência (IGEC) e A3ES.*

#### **A5. Brief characterisation of the organic structure of the institution and of its interconnection with the system of quality assurance.**

*The organizational structure of ESSSM is expressed in the Institution's Statutes and follows the general principles of the Legal Regime of Higher Education Institutions (RJIES). CD is the top management, composed of 3 members, appointed by the Founding Entity (PPFMNS), which articulates the various areas of management, sharing the information and deciding collegially in regular meetings of the council, although there is a sectoral division in the everyday functions that are carried out by all parts involved.*

*There is a Management Committee of Academic Activities, an informal body, without statutory reference, which acts by delegation of competency of the CD, and which integrates the coordinators of the 4 areas in which the School is currently organized: nursing, physiotherapy, gerontology/long care duration (CTesP) and post-graduate degrees. It is a consultation body of direct management that collaborates with the CD, CTC and CP, and it assures the direct relation between teachers and students maintaining a continuous top down and bottom up flow of information. As its functions are merely executive and its exercise is subordinated to the limits of the delegation of powers, there is no overlap with any other body, nor conflicts of competencies.*

*The SIGQ includes CD, 2 teachers, 1 non-teaching staff, 1 external advisor linked to APCER certification, 1 student and 1 external element of partner institutions. As provided in NP ISO 9001, the CD is responsible for ensuring that no obstacles will be placed on the actions necessary for its implementation, although there is a Management Committee for the SIGQ that integrates the two teachers, the administrative collaborator, the student and the external advisor.*

*Although it can be admitted that the current model does not guarantee total independence or absolute segregation of functions since it integrates the CD, this was the solution considered more appropriate having in mind the moment of evolution of the School and since we have the Management Committee, which acts with total freedom and independence, the hypothetical constraints are greatly diminished and the executive capacity of the SIGQ is strengthened.*

*The strengthening of the SIGQ and its certification are objectives set out in the Strategic Plan (Annex 3), prepared with all teachers, students, administrative and services staff, as well as with the collaboration of the Founding Entity and stakeholders. This Plan was publicly presented in October 2018 and subsequently disseminated to stakeholders in various formats (print version, email and ESSSM website). The elaborating process of this Strategic Plan illustrates how ESSSM thinks its organization, the methodology of internal mobilization in order to align the team with the objectives set for the future, essentially related to the needs of society and the world and the relationship with the partners.*

*Participation is the key word, alongside internal and external dialogue, partnerships and networks. The internal mobilization requires permanent dialogue and accountability of all actors and the hashtag #Here we are happy, made by the students and used by the CD as a motto for publicizing the School climate, reflects that.*

*Currently, ESSSM trains professionals for the future and this requires the ability to anticipate what can only be achieved through the external dialogue with other IES and with the organizations that employ the graduates that the School trains and will train in the future. Thinking about the future realistically, it is indispensable to realize that no institution can live closed on itself, hence the bet on partnerships of all kinds, some academic, some more professional, others related to key areas important for the future employability of our graduates; and others (cultural, national and international).*

*Finally, networking as a means of enhancing material resources and human capital, as a means of overcoming weaknesses arising from size, local context and uncontrolled circumstances, constitute a permanent challenge that has allowed us to strengthen institutional projects and alliances.*

*As a background to all of the actions and functioning of ESSSM, there is the SIGQ, and it is the responsibility of all bodies and services to act in accordance with the quality directives and to be faithful interpreters of the defined procedures, whose results are audited by various instances, such as APCER, General Inspection of Education and Science (IGEC) and A3ES.*

## **Elementos de Autoavaliação**

### **1. Autoapreciação do grau de desenvolvimento do sistema interno de garantia da qualidade**

## Nota Introdutória

**1.1 Definição e documentação da política institucional para a garantia da qualidade (estratégia institucional para a qualidade e objetivos de qualidade; organização do sistema de garantia da qualidade, respetivos atores e níveis de responsabilidade; documentação do sistema)**

### 1.1.1. Grau de desenvolvimento estimado:

*Muito avançado*

### 1.1.2. Fundamentação (evidências e exemplos):

*A definição da política institucional para a garantia da qualidade da ESSSM, nomeadamente no que se refere à estratégia institucional para a qualidade, objetivos de qualidade e organização de um SIGQ, começaram a ser preparados em 2003, quando da decisão da PPFMNS de alargar a certificação das suas instituições, tendo estas decisões sido formalmente aprovadas em 26.02.2003 (Anexo 6). Na sequência deste processo, foi aprovado, em março de 2004, o primeiro Manual da Qualidade (disponível em versão impressa), no qual se define e publicita a política institucional para a garantia da qualidade, objetivos de qualidade e organização do sistema, incluindo os diversos atores e níveis de responsabilidade (cf. Manual da Qualidade, Código MQ, edição 1 de 11.03.2004, disponível em versão impressa). Desde essa altura, a Escola sofreu diversas transformações importantes, nomeadamente ao nível da sua orientação estratégica. Em março de 2014, foi publicado o primeiro Plano Estratégico da instituição, até à altura inexistente, intitulado “ESEnfSM, Que Futuro? Proposta de Orientação Estratégica” (Anexo 7) no qual se começou a pensar, com maior ênfase, nas questões da qualidade do ensino, considerando não só os requisitos da norma ISO 9001 como, também, os referenciais propostos pela A3ES. Os anos seguintes foram decisivos para atingir as metas então delineadas.*

*A política para a qualidade, bem como o Manual da Qualidade (que vai na 15ª revisão) são periodicamente revistos, no sentido de acompanhar a evolução da Escola. Do processo de revisão constam as entradas e contributos provenientes da orientação estratégica, das diversas auditorias (internas e externas) realizadas à instituição, nomeadamente pela APCER, pela A3ES e pela IGEC.*

*Atualmente, a informação referente à qualidade é disponibilizada a toda a comunidade educativa através do Manual da Qualidade (Anexo 1), que se encontra disponível no website da ESSSM e, ainda, na rede interna da Escola (Campus). Do Manual da Qualidade constam informações referentes ao enquadramento histórico da ESSSM, organograma institucional, missão, visão, valores e, ainda, política institucional para a qualidade e objetivos de qualidade. A última versão do Manual da Qualidade passou, também, a considerar o Plano Estratégico da Instituição, também ele disponível a toda a comunidade educativa em versão impressa e no website da ESSSM.*

*Toda a comunidade educativa encontra-se envolvida no desenvolvimento e consolidação dos processos de garantia da qualidade, competindo à Comissão de Gestão do SIGQ, em articulação com o CD, zelar pelo bom funcionamento do Sistema. Neste contexto, esta Comissão de Gestão reúne regularmente (pelo menos 6 vezes/ano) no sentido de reavaliar os processos e promover a melhoria contínua. Os objetivos da qualidade são anualmente planeados tendo sempre em consideração os referenciais propostos pela A3ES. Para cada referencial de gestão são definidas ações, recursos, responsáveis, calendarização, modo de acompanhamento da implementação e indicadores associados. Para cada processo é estabelecido um “Mapa de Processo” operacionalizado em objetivos, entradas, saídas, fluxograma com todas as atividades, sua descrição e responsáveis, modelos de registo de atividades e gestor do processo.*

*O processo de avaliação destes processos inclui um conjunto de indicadores, com monitorização periódica e análise de falha. Para o processo de avaliação e de melhoria contínua são ainda considerados os resultados das auditorias internas realizadas pelo SIGQ que procuram, essencialmente, verificar a implementação dos requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015, dos referenciais A3ES, dos compromissos assumidos pela ESSSM, da satisfação dos requisitos das partes interessadas relevantes, dos requisitos regulamentares aplicáveis e dos objetivos da qualidade, as auditorias externas (ex: APCER, IGEC), a análise de eventuais reclamações de clientes ou de eventuais não conformidades decorrentes de ocorrências registadas. Estas ações são anualmente documentadas num relatório elaborado pelo SIGQ, que inclui, por ex., o estado das ações resultantes das revisões anteriores, informações quanto ao desempenho/eficácia do SIGQ, incluindo as tendências relativas à satisfação do cliente e retorno de informação de partes interessadas relevantes, medida em que os objetivos da qualidade foram cumpridos e desempenho dos processos e conformidade dos produtos e serviços. Todas estas informações estão descritas e operacionalizadas numa plataforma interna do SIGQ, disponibilizada na rede interna (Campus), cobrindo todos os processos nucleares da ESSSM.*

*As responsabilidades dos diferentes órgãos estão definidas nos Estatutos da ESSSM (Anexo 8), nos Regulamentos específicos de cada órgão/serviço (Link 1) e, ainda, nos Manuais de Procedimentos dos diversos serviços, divulgados na rede interna (Campus) e website da ESSSM (Link 2). Compete à Comissão de Gestão do SIGQ, em estrita articulação com o CD, zelar pela organização e bom funcionamento do SIGQ.*

*As formas de assegurar a integridade académica, nomeadamente a vigilância contra a fraude académica, a intolerância ou a discriminação contra outrem, têm sido também objeto de preocupação por parte da ESSSM e emanam, em primeira instância, dos valores institucionais: humanismo, ética, cooperação e excelência (cf. Manual da Qualidade). Não obstante, são também consideradas no Regulamento Disciplinar do Estudante e no Regulamento Geral de Frequência, Avaliação, Transição e Precedência-RGFATP (Link 1) (ex: no que se refere ao combate à fraude, todas as provas, escritas ou práticas, são vigiadas por 2 docentes). Sendo uma instituição pequena, mas consciente desta problemática, a ESSSM tem-se debruçado na aquisição de programas de deteção de plágio.*

### 1.1.2. Grounding (evidence and examples):

*The definition of the institutional policy for quality assurance of ESSSM, in particular in what concerns the institutional strategy for quality, quality objectives and organization of SIGQ, began to be prepared in 2003, when the PPFMNS decided to extend the certification of institutions, and these decisions were formally approved on 26 February 2003 (Annex 6). Following this process, the first Quality Manual (available in hard copy), which defines and publicizes the institutional policy for quality assurance, quality objectives and organization of the system, including various actors*



*and levels of responsibility (see Quality Manual, Code MQ, edition 1 of 11.03.2004, available in print) was approved in March 2004. Since then, the School has undergone several important transformations, in particular at the level of its strategic orientation. In March 2014, the first Strategic Plan of the institution was published, non-existent until then, titled "ESEnfSM, What Future? Proposal for Strategic Guidance" (Annex 7) in which we began to think, with greater emphasis on the quality of teaching, considering not only the requirements of the ISO 9001 standard, but also the reference points recommended by A3ES. The following years were decisive in achieving the goals outlined below. The quality policy, as well as the Quality Manual (which is in its 15th revision) are periodically reviewed, in order to follow the evolution of the School. The review process includes inputs and contributions from the strategic orientation, the various audits (internal and external) carried out to the institution, namely by APCER, A3ES and IGEC.*

*Currently, the information about quality is made available to the entire educational community through the Quality Manual (Annex 1), which is available on the ESSSM website and also on the School's internal network (Campus). The Quality Manual includes information regarding the historical framework of the ESSSM, institutional organization chart, mission, vision, values and, also, institutional policy for quality and quality objectives. The latest version of the Quality Manual also took into consideration the Institutional Strategic Plan, which is also available to the entire educational community in print and on the ESSSM website.*

*The entire educational community is involved in the development and consolidation of the quality assurance processes, and it is the responsibility of the Management Committee of SIGQ, in articulation with the CD, to ensure the smooth operation of the System. In this context, this Management Committee meets regularly (at least 6 times a year) in order to re-evaluate the processes and promote continuous improvement. Quality objectives are planned annually, taking into account the reference points recommended by A3ES. For each management reference, actions, resources, managers, scheduling, monitoring of implementation and associated indicators are defined.*

*For each process a "Process Map" is set up in terms of objectives, inputs, outputs, flowchart with all activities, their description and responsible person, activity register models and process manager.*

*The process of evaluating these processes includes a set of indicators, with periodic monitoring and failure analysis. For the evaluation and continuous improvement process, the School considers the results of the internal audits carried out by SIGQ, which essentially seek to verify the implementation of the requirements of the standard NP EN ISO 9001:2015, of the A3ES reference points, of the commitments assumed by ESSSM, (e.g. APCER, IGEC), the analysis of any customer complaints or any non-conformities arising from documented occurrences. annually documented in a report prepared by SIGQ, which includes, for eg., the status of actions resulting from previous reviews, information on the performance/effectiveness of the SIGQ, including trends in customer satisfaction and feedback from relevant stakeholders, the extent to which the quality objectives have been met, processes and product and service compliance. All of this information is described and operationalized in an internal SIGQ database, available on the internal network (Campus), covering all of the ESSSM core processes.*

*The responsibilities of the different bodies are defined in the Statutes of the ESSSM (Annex 8), in the specific Regulations of each body/service (Link 1) and also in the Manuals of Procedures of the various services, published in the internal network (Campus) and on the ESSSM website (Link 2). It is the responsibility of the Management Committee of SIGQ, in strict articulation with the CD, to ensure the organization and proper functioning of the SIGQ. The forms of ensuring academic integrity, including surveillance against academic fraud, intolerance or discrimination against others, have also been a matter of concern on the part of ESSSM and emanate, in the first instance, from the institutional values: humanism, ethics, cooperation and excellence (see Quality Manual). Moreover, they are also considered in the Student Disciplinary Regulations and in the General Regulation of Frequency, Evaluation, Transition and Precedence-RGFATP (Link 1) (e.g. having in mind the fight against fraud, all written or practical tests are supervised by 2 teachers). Being a small institution, but conscious of this problem, ESSSM has been thinking about acquiring programs of detection of plagiarism.*

## **1.2 Abrangência e eficácia dos procedimentos e estruturas de garantia da qualidade**

### **1.2.1 No ensino e aprendizagem**

#### **1.2.1.1 Grau de desenvolvimento estimado:**

*Substantial*

#### **1.2.1.2 Fundamentação (evidências e exemplos):**

*Os procedimentos de monitorização dos processos de ensino/aprendizagem estão organizados no SIGQ, sendo transversal aos processos MP04, MP05 e MP06.*

*Relativamente à conceção e aprovação de oferta formativa são elaborados planos de estudo para todos os cursos, sendo que os cursos de licenciatura e mestrado carecem de aprovação pelo Ministério do Ensino Superior. Adicionalmente, as pós-licenciaturas de especialização em enfermagem carecem de aprovação prévia pela Ordem dos Enfermeiros. O envolvimento dos estudantes é sempre considerado, por ex. mediante reuniões anuais entre o coordenador e a comissão de curso (constituída por 1 estudante representante de cada turma), no CP ou na comissão de gestão do SIGQ. Na abertura de novos cursos, para além da análise de mercado (considerando a necessidade, empregabilidade e o sector concorrente), são sempre auscultados diversos atores. Por ex. na abertura do curso de licenciatura em fisioterapia, recentemente criado, foi constituída uma comissão que incluiu colaboradores da ESSSM, profissionais do Hospital de Santa Maria e Universidade da Coruña (peritos externos), que reuniram por diversas vezes. O mesmo se tem verificado noutros cursos como, por ex., nos cursos de pós-graduação em Cuidados Paliativos (no qual a Associação Portuguesa de Cuidados Paliativos foi auscultada, vindo posteriormente a desenvolver-se uma parceria que muito tem enriquecido a qualidade do curso e o bom nome da Escola). No que se refere à possibilidade de experiência profissional existem diversas parcerias no sentido de assegurar as mesmas, sempre que aplicável.*

*No planeamento das Unidades Curriculares (UCs) está definida a carga expectável de trabalho dos estudantes, expressa em ECTS, bem como os objetivos de aprendizagem/competências esperadas. Para o efeito, o SIGQ definiu*

um modelo de Descritor de UC (Modelo 111), de forma a garantir que estes itens são considerados por todos os docentes, nos diferentes cursos, facilitando o processo de análise pelo CP/CTC. Toda a informação referente ao funcionamento das diversas UCs (objetivos de aprendizagem, conteúdos programáticos, avaliação e bibliografia recomendada) são divulgados na plataforma Moodle, na página do curso/UC. As informações relativas ao funcionamento dos cursos são divulgadas no website da ESSSM, na página específica do curso (ex.: apresentação geral do curso, duração/ECTS, coordenação/corpo docente, objetivos, condições de acesso, documentos importantes, entre outras informações). Periodicamente, o SIGQ, em articulação com o gestor do site e os coordenadores dos cursos, valida esta informação.

Na conceção de nova oferta formativa são considerados os propósitos do ensino superior, nomeadamente o contributo para a empregabilidade, sendo efetuados estudos anuais da empregabilidade pelo Observatório de Empregabilidade (divulgados no website da ESSSM), a preparação para a cidadania ativa, mediante envolvimento em diversos projetos de voluntariado, parcerias e protocolos com partes interessadas relevantes (cf. Ponto 1.2.3). A ESSSM tem, ainda, procurado criar ambientes de aprendizagem que respeitem as necessidades dos estudantes, permitindo percursos flexíveis de aprendizagem, com recurso a diferentes metodologias de ensino e aprendizagem. Por ex. os descritores das UCs (nomeadamente no que se refere aos conteúdos/metodologias de ensino) são previamente analisados pelo CP/CTC e anualmente revistos, considerando os constrangimentos/oportunidades de melhoria considerados nos relatórios da UC (da responsabilidade do gestor) e os resultados dos inquéritos pedagógicos (semestrais). Contribuem também para a promoção de um ambiente pedagógico construtivo, os referenciais emanados dos valores institucionais e do Regulamento Disciplinar do Estudante, bem como os resultados dos inquéritos pedagógicos. A partir destes inquéritos é posteriormente elaborado um relatório, apreciado pelo CP/CTC/CD/SIGQ, que se pronunciam e agem em conformidade. Os resultados são divulgados na plataforma Moodle (versão integral) e website da ESSSM (versão breve).

No que concerne à avaliação dos estudantes foram definidos critérios, normas e procedimentos previamente definidos e publicitados, que são aplicados de forma justa e consistente, nomeadamente: a) os avaliadores estão familiarizados com os métodos e processos existentes de avaliação e exame e recebem apoio no desenvolvimento das suas competências neste domínio, conforme previsto no RGFATP e descritores de UCs que prevêem os métodos; b) a avaliação permite aos estudantes demonstrarem em que medida os seus resultados da aprendizagem atingem os objetivos fixados e os estudantes recebem feedback sobre o seu desempenho associando-se, quando necessário, estratégias adicionais como orientações tutoriais personalizadas ou aconselhamento psicológico, disponibilizado pelo Gabinete de Apoio ao Estudante; c) sempre que possível, a avaliação é efetuada por mais do que um examinador, designadamente nas provas práticas; d) o RGFATP tem em consideração circunstâncias mitigadoras e existe um procedimento formal de recurso por parte dos estudantes (Modelo 25i-Requerimento geral).

Considerando os processos de monitorização contínua e revisão periódica dos cursos, ressaltamos:

-Os inquéritos pedagógicos semestrais, anteriormente especificados, como forma de auscultar a opinião sobre as UCs frequentadas e respetivos docentes.

-Relatórios de UCs, elaborados pelo gestor no final da mesma, e a partir dos quais o coordenador do curso recolhe informação para os relatórios semestrais do curso. Deste relatório constam, por ex., o nº de estudantes inscritos/avaliados/aprovados, taxas de aprovação, dificuldades no cumprimento do programa e sugestões de melhoria.

-Reunião anual entre a comissão de curso, constituída por representantes eleitos de todas as turmas de cada ano, com o coordenador do curso e, sempre que necessário, com os estudantes presentes no CP, de forma a que os assuntos do interesse da comunidade estudantil possam ser discutidos neste órgão.

-Reunião anual entre o Provedor do Estudante e os representantes dos estudantes, promovendo a aproximação e consolidação de relações entre as partes.

-Inquérito de satisfação aos diplomados, realizado 1 ano após a conclusão do curso, com o objetivo de identificar se estão empregados, auscultar a satisfação com a formação recebida e, ainda, se as competências desenvolvidas permitiram a integração na vida profissional.

-No que se refere às queixas dos estudantes existem diversos procedimentos que incluem a queixa informal, a caixa de reclamações (cujo conteúdo é diretamente analisado pelo CD), os inquéritos pedagógicos ou transmissão ao Provedor do Estudante (por email ou pessoalmente). Os estudantes têm ainda oportunidade de expressar a sua opinião em CP.

As políticas de acesso, procedimentos e critérios de admissão estão também definidas e implementadas. Para cada curso consideram-se os requisitos legais previstos (ex: Direção Geral do Ensino Superior-DGES, IGEC, Ordens Profissionais) sendo posteriormente elaborado um edital, previamente analisado pelo CTC. O edital é sempre publicitado no website da ESSSM, na página do curso.

A normal progressão dos estudantes nos diversos ciclos de estudos está prevista no RGFATP e no Regulamento do Estatuto do Trabalhador Estudante ou do Estudante Internacional (Link 1). Com vista à normal progressão, a Escola dispõe de estratégias de suporte económico, nomeadamente Bolsas de Estudo por Mérito, Fundo de Apoio aos Estudantes, Bolsas de Mérito Santander Totta/ESSSM e Bolsas de Mérito DGES. Todos estes fundos encontram-se operacionalizados em regulamento próprio, divulgado no site da ESSSM (Link 1). As ferramentas de recolha e monitorização relativa à progressão dos estudantes incluem, por ex., os dados estatísticos disponibilizados pela Secretaria Pedagógica aos docentes no final de cada UC e que são expressos no Relatório da UC ou os inquéritos de empregabilidade, realizados pelo Observatório de Empregabilidade/Rede Alumni.

O reconhecimento de qualificações, períodos de estudos e aprendizagens prévias são analisados pela Comissão de Creditação, de acordo com o Regulamento de Creditação, sendo posteriormente analisado pelo CTC. Para o efeito, o estudante solicita creditação (Modelo 25-q). A monitorização destes processos decorre por amostragem, durante as auditorias.

A adoção de processos de certificação suficientemente elucidativos quanto aos resultados de aprendizagem está contemplada no RGFATP, nos quais estão previstas as precedências e formas de avaliação. Em suplemento ao diploma são consideradas as atividades realizadas pelo estudante no seu percurso académico e que carecem de certificação (ex.: voluntariado). O modelo de suplemento ao diploma é diretamente extraído do National Academic Recognition Information Centre. O SIGQ confirma, por amostragem, que a emissão deste suplemento está conforme o registo do sistema e está devidamente arquivado no processo do estudante.

### 1.2.1.2 Grounding (evidence and examples):

*The procedures for monitoring the teaching/learning processes are organized in the SIGQ, being transversal to processes MP04, MP05 and MP06.*

*Regarding the design and approval of the training offer, study plans are prepared for all courses, and undergraduate and masters courses require approval by the Ministry of Higher Education. In addition, the nursing specialization post-graduation courses demand prior approval by the Nurses' Order. Involvement of students is always considered, e.g., through annual meetings between the coordinator and the course committee (consisting of 1 student representing each class), the CP or the management committee of SIGQ. In the opening of new courses, in addition to the market analysis (considering the need, employability and the competing sector), several parts are always listened to. For e.g., in the opening of the newly created degree course in physiotherapy, a commission was created that included ESSSM collaborators, professionals from Santa Maria Hospital and the University of Coruña (external experts), whom we met several times. The same has been observed in other courses, such as, for eg., in the postgraduate degree in Palliative Care (in which the Portuguese Association of Palliative Care was consulted, followed by the development of a partnership that has greatly enriched the quality of the course and the good name of the School). With regard to the possibility of professional experience there are several partnerships to ensure it, whenever applicable.*

*In the planning of Curricular Units (UCs) the expected work load of the students, expressed in ECTS, as well as the expected learning objectives/competences are defined. For this purpose, the SIGQ defined a model of UC Descriptor (Model 111), in order to ensure that these items are considered by all teachers, in the different courses, simplifying the process of analysis by the CP/CTC. All the information regarding the functioning of the different UCs (learning objectives, program contents, evaluation and recommended bibliography) are published in the Moodle platform, in the specific page of the course/UC. Information related to the functioning of the courses is published on the ESSSM website, in the specific page of each course (eg: general presentation of the course, duration/ECTS, coordination/teaching staff, objectives, access conditions, important documents, among other information).*

*Periodically, the SIGQ, in articulation with the site manager and the course coordinators, validates this information. In the design of a new training offer, the School considers the purposes of higher education, namely the contribution to employability, and annual employability studies are carried out by the Employability Observatory (published on the ESSSM website), the preparation for active citizenship, through involvement in various voluntary projects, partnerships and protocols with relevant stakeholders (see point 1.2.3).*

*ESSSM has also sought to create learning environments that respect the needs of students, allowing flexible learning paths, with resources to different teaching/learning methodologies. For eg, the UC Descriptors (in particular with regard to content and teaching methodologies) are previously analysed by the CP/CTC and reviewed annually, considering the constraints/opportunities for improvement considered in the reports of the UC (the responsibility of the UC manager) and the results of the pedagogical surveys (semester). The references emanating from institutional values and the Student Disciplinary Regulation, as well as the results of pedagogical surveys, also contribute to the promotion of a constructive pedagogical environment. On the basis of these surveys, a report, which is examined by the CP/CTC/CD/SIGQ, is subsequently drawn up and adopted and acted upon accordingly. The results are published in the Moodle platform (full version) and ESSSM website (short version).*

*In what concerns the student assessment, the School defined criteria, standards and procedures, which were later publicized, which are applied in a fair and consistent manner, namely: a) examiners are familiar with existing evaluation and examination methods and processes and receive support in the development of their competencies in this field, as delivered in the RGFATP and in the UCs Descriptors that provide the methods; b) the assessment allows students to demonstrate to what extent their learning outcomes meet the stated objectives and students receive feedback on their performance by associating, where necessary, additional strategies such as personalized tutorials or counselling provided by the Student Support Office; c) whenever possible, the exam is carried out by more than one examiner, in particular the practical exams; d) the RGFATP takes into account mitigating circumstances and there is a formal procedure for student recourse (Model 25i-General Application).*

*Considering the processes of continuous monitoring and periodic review of courses, we emphasize the following:*

*-The semi-annual pedagogical surveys, previously specified, as a way of listening to the students' opinion about the UCs attended and their respective teachers.*

*-Report of each UC, drawn up by the responsible at the end of each UC, and from which the course coordinator collects information for the semester's course report. This report includes, for eg., the number of students enrolled/evaluated/approved, approval rates, difficulties in completing the program and suggestions for improvement.*

*-Annual meeting between the course committee, made up of elected representatives from all classes of each year, with the course coordinator and, when necessary, with the students present at the CP, so that subjects of interest to the student community can be discussed within this body.*

*-Annual meeting between the Student Ombudsman and the students, promoting the approximation and consolidation of relations between the parts.*

*- Satisfaction survey for graduates, completed one year after the conclusion of the course, in order to identify if they are employed, to listen to their level of satisfaction with the training received and also, if the skills developed allowed the integration in the professional life.*

*- Regarding student complaints there are several procedures that include the informal complaint, the complaints box (whose content is directly analysed by the CD), the pedagogical surveys or transmission to the Student Ombudsman (by email or in person). Students also have the opportunity to express their opinion in CP.*

*Access policies, procedures and admission criteria are also defined and implemented. For each course, the legal requirements provided (e.g. General Direction of Higher Education-DGES, IGEC, Professional Orders) are considered and a call for proposals is then prepared, previously analysed by the CTC. The public notice is always advertised on the ESSSM website, on the course page.*

*The normal progression of the students in the different cycles of studies is planned in the RGFATP and also in the Regulations of the Statute of the Student Worker or the International Student (Link 1). With a view to normal progression, the School has economic support strategies, namely Scholarships for Merit, Student Support Fund, Santander Totta/ESSSM Merit Scholarships and DGES Merit Scholarships. All of these funds are operational in a separate regulation, published on the ESSSM website (Link 1). The tools for collecting and monitoring students' progress include, for eg., the statistical data provided by the Pedagogical Secretary to the teachers at the end of each*

*UC and which are expressed in the UC Report or the employability surveys carried out by the Employability Observatory/ Alumni network.*

*The recognition of qualifications, periods of study and previous apprenticeship are analysed by the Crediting Commission, according to the Regulation of Crediting, and later analysed by the CTC. For this purpose, the student requests crediting (Model 25-q). The monitoring of these processes is by sampling, during the audits.*

*The adoption of certification processes that are sufficiently clear as to learning outcomes is contemplated in the RGFATP, which provides for the precedence and forms of evaluation. In the diploma supplement, the School considers the activities carried out by the student in his/her academic course and that need certification (e.g. volunteering). The template of the diploma supplement is directly extracted from the National Academic Recognition Information Centre. The SIGQ confirms, by sampling, that the issue of this supplement is in accordance with the system registration and it is properly filed in the student's file.*

## 1.2.2 Na investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível.

### 1.2.2.1 Grau de desenvolvimento estimado:

*Parcial*

### 1.2.2.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

*Sendo uma Escola pequena, a ESSSM, durante vários anos, não reuniu condições para o desenvolvimento e promoção de estratégias especificamente voltadas para a investigação. Com a consolidação da estrutura organizacional, a implementação de uma nova orientação estratégica e a consolidação/qualificação do corpo docente, começaram a criar-se as condições necessárias para o desenvolvimento da Escola neste domínio. A ESSSM tem hoje um corpo docente muito mais qualificado, cujo nível de produção científica e de participação em projetos tem crescido significativamente.*

*A ESSSM tem, pois, realizado um esforço importante, no sentido de intensificar e consolidar a atividade de investigação na instituição. Assim, em 2012 foi dado o primeiro impulso, com a criação do Núcleo de Investigação (NI3SM), que tem como missão estimular e desenvolver a investigação na Escola, considerando a missão e estratégias institucionais, mas valorizando também as vertentes técnico-científicas e as dimensões humanas dos diversos atores. A atividade do NI3SM encontra-se definida no Regulamento do Núcleo de Investigação (Link 1), acessível à comunidade educativa no website da ESSSM, e no qual se expressam os objetivos, funcionamento e competência e no Plano Estratégico do próprio NI3SM (Anexo 9). Não obstante, a política para a investigação está também expressa no último Plano Estratégico da ESSSM (Anexo 3), no eixo "Investigação", alinhando-se assim todas as ações desenvolvidas com a política institucional para a qualidade e com a missão e valores institucionais.*

*Nesta fase inicial, a estratégia implementada passa por fórmulas associativas com centros de investigação reconhecidos, nos quais os docentes e outros colaboradores se integram, conforme as suas especialidades e interesses profissionais, beneficiando de estruturas robustas em termos administrativos e de captação de fundos, que desenvolvem projetos agregadores, multidisciplinares e internacionais, coordenados por investigadores seniores altamente reconhecidos e onde a capacidade individual é potenciada por ambientes favoráveis à translação do conhecimento.*

*O resultado destas sinergias traduz-se na agregação de docentes a Centros de Investigação com a classificação de Excelente, ou Muito Bom, entre outros. A comprovar a importância e eficácia das estratégias implementadas está por ex., o desenvolvimento de projetos internos, que envolvem toda a comunidade educativa (ex.: projetos MedBox/24Nanny, desenvolvidos por um grupo de estudantes do curso de licenciatura em enfermagem e distinguidos na 1ª Mostra Nacional de Jovens Empreendedores com 6 prémios, entre os quais o 1º prémio do Ensino Superior ou o Projeto VintAgeing). Adicionalmente, em 2016, a ESSSM teve o seu primeiro Projeto financiado (Por Mais Saúde-NORTE-01-0145-FEDER-024116).*

*A ESSSM, através do NI3SM, tem procurado manter uma estrutura agregadora interna, apoiando e dinamizando as atividades de investigação internas, mediante:*

- Integração dos estudantes em projetos de investigação da ESSSM;*
- Organização de tertúlias e encontros científicos nacionais/internacionais;*
- Apoio à produção científica (mediante apoio monetário para a publicação ou participação em conferências);*
- Criação de grupos de trabalho, por áreas de interesse, constituídos por docentes com atividade científica mais intensa e docentes com menor atividade*
- Realização de cursos de escrita científica/pesquisa em bases de dados científicas, em articulação com o SDIB;*
- Assinaturas com revistas científicas, disponibilizadas gratuitamente à comunidade educativa.*

*Com vista a facilitar a investigação interna, todos os documentos inerentes à submissão de um projeto afiliado ao NI3SM estão devidamente sintetizados num fluxograma e disponibilizados no website da ESSSM (Link 3).*

*A produção científica do corpo docente encontra-se resumida num Repositório de Produção Intelectual, realizada pelo NI3SM em colaboração com o SDIB. A recente atividade do NI3SM encontra-se documentada e analisada no Relatório do NI3SM (Anexo 10).*

### 1.2.2.2 Grounding (evidence and examples):

*Being a small School, ESSSM, for several years, did not meet the conditions for the development and promotion of strategies specifically directed to the investigation. With the consolidation of the organizational structure, the implementation of a new strategic orientation and the consolidation/qualification of the teaching staff, the necessary conditions for the development of the School in this field were created. Now, ESSSM has a much more qualified teaching staff, whose level of scientific production and participation in projects has grown significantly.*

*ESSSM has therefore made an important effort to intensify and consolidate the research activity in the institution. Thus, in 2012 the first impulse was given, with the creation of the Nucleus of Research (NI3SM), whose mission is to stimulate and develop research at School, considering the mission and institutional strategies, but also valuing the technical-scientific aspects and the human dimensions of its various members. The activity of the NI3SM is defined in*

*the Regulation of the Nucleus of Research (Link 1), accessible to the educational community on the ESSSM website, which expresses the objectives, functioning and competence and in the Strategic Plan of the NI3SM itself (Annex 9). Nevertheless, the policy for research is also expressed in the last Strategic Plan of ESSSM (Annex 3), in the "Research" axis, thus aligning all the actions developed with institutional policy for quality and with institutional mission and values.*

*In this initial phase, the implemented strategy is based on associative formulas with recognized research centres, in which teachers and other collaborators integrate, according to their specialties and professional interests, benefiting from administrative and fund-raising structures that develop aggregating, multidisciplinary and international projects, coordinated by highly recognized senior researchers and where individual capacity is enhanced by environments conducive to the translation of knowledge.*

*The result of these synergies is the aggregation of teachers to Research Centres with the rank of Excellent, or Very Good, among others. Demonstrating the importance and effectiveness of the implemented strategies is, for eg., the development of internal projects that involve the entire educational community (e.g. MedBox/24Nanny projects, developed by a group of undergraduate students in Nursing and distinguished in the 1st National Exhibition of Young Entrepreneurs with 6 prizes, among them the 1st prize of Higher Education or the VintAgeing Project). Additionally, in 2016, ESSSM had its first Project funded (Por Mais Saúde-NORTE-01-0145-FEDER-024116).*

*ESSSM, through NI3SM, has sought to maintain an internal aggregating structure, supporting and streamlining internal research activities, through the:*

- Integration of students in ESSSM research projects;*
- Organization of national and international debates and scientific meetings;*
- Support for scientific production (monetary support for publication or participation in conferences);*
- Creation of work groups, by areas of interest, made up of teachers with more intense scientific activity and teachers with less activity;*
- Realization of courses in scientific writing/research in scientific databases, in articulation with the SBID;*
- Subscriptions of scientific journals, available free of charge to the educational community.*

*In order to facilitate the internal investigation, all documents related to the submission of an NI3SM affiliated project are duly synthesized in a flowchart and made available on the ESSSM website (Link 3).*

*The scientific production of the School is summarized in an Intellectual Production Repository, carried out by NI3SM in collaboration with SBID. The recent activity of NI3SM is documented and analysed in the NI3SM Report (Anexo 10).*

### **1.2.3 Na colaboração interinstitucional e com a comunidade**

#### **1.2.3.1 Grau de desenvolvimento estimado:**

*Substantial*

#### **1.2.3.2 Fundamentação (evidências e exemplos):**

*Os processos de colaboração interinstitucional/com a comunidade estão contemplados no processo MP09 do SIGQ (cf. Ponto 4) e são, respetivamente, dinamizados pelos Gabinetes de Apoio ao Estudante (GAApE) e de Relações Internacionais (GRIC) sendo, depois, analisados pelas coordenações de curso e pelos CP, CTC e CD.*

*Na colaboração interinstitucional são várias as parcerias nacionais/internacionais estabelecidas pela ESSSM, atualmente agrupadas em 3 vetores: Ensino, Mobilidade Internacional e Investigação. No vetor Ensino destacam-se os protocolos estabelecidos com diversos hospitais da região Norte (ensinos clínicos/estágios), com a Faculdade de Medicina da Universidade do Porto (UC de Anatomia-cursos de licenciatura em enfermagem/fisioterapia) e com a Universidade da Coruña (colaboração em várias UCs do curso de fisioterapia). Os mecanismos internos de monitorização/garantia da qualidade deste vetor funcionam em rede, sendo a orientação, supervisão e avaliação dos estudantes da responsabilidade do docente da ESSSM, em colaboração com os tutores acompanhantes que fazem o acompanhamento contínuo dos estudantes em estágio e aos quais é realizada, no início de cada estágio, uma formação sob supervisão clínica. Periodicamente são realizadas, sob agendamento prévio, orientações tutoriais (OTs) entre o estudante e o docente/tutores acompanhantes para monitorizar a evolução do estudante e o processo de ensino-aprendizagem. As OTs são sumariadas e as situações que carecem de registo específico (por ex. intercorrências no estágio) são lavradas em ata de reunião (Modelo 06) e, se necessário, encaminhadas para os coordenadores de curso, CP e/ou CD.*

*Relativamente à Mobilidade Internacional existem diversas parcerias no âmbito da mobilidade dos estudantes/docentes/não docentes, nomeadamente com instituições de ensino superior em Espanha, França, Itália, Bélgica, Polónia, Eslovénia, Brasil e EUA. Ao nível da Investigação foram estabelecidas parcerias com a ARS-Norte, as Escolas Superiores de Enfermagem Dr. José Timóteo Montalvão Machado-Chaves e S. José Cluny-Madeira. Destaca-se, ainda, a recente parceria com o Centro de Investigação em Tecnologias e Serviços de Saúde-CINTESIS, com a integração de 5 docentes. A realização dos protocolos inclui um contacto informal prévio entre as partes interessadas sendo, depois, oficialmente celebrados/registados em modelo do SIGQ (Modelo 165a).*

*A colaboração com a comunidade visa promover o desenvolvimento pessoal/profissional dos estudantes, mediante realização/promoção de atividades relacionadas com a empregabilidade, voluntariado e desenvolvimento de competências pessoais/académicas. Esta atividade está operacionalizada no Regulamento do GAApE, no qual se apresentam as áreas de intervenção: empregabilidade, desenvolvimento de soft skills, voluntariado, apoio psicopedagógico e ação/responsabilidade social. Todos os projetos no âmbito da comunidade (vintAgeing+Felizes, vintAgeing Fénix, Maia Melhor Postura, Maia 60+, Maia Pequenos Socorristas, entre outros) são regidos pelo Regulamento do GAApE, com exceção do programa de voluntariado Santa Maria Solidária que apresenta regulamento próprio. Todos os regulamentos são publicitados no website da ESSSM (Link 1). A participação dos estudantes em atividades extracurriculares no âmbito da comunidade é reconhecida no Suplemento ao Diploma. Para tal, o GAApE ou o docente responsável pela atividade comunica à Secretaria Pedagógica o nome do estudante e atividade realizada. O Planeamento Anual das Atividades, que segue as orientações do Plano Estratégico, é um instrumento orientador para a persecução das atividades de intervenção na comunidade. Anualmente é realizado um Relatório de Atividades*

*no qual se inclui a descrição da atividade, objetivos e seu cumprimento e propostas de melhoria, funcionando como um importante instrumento de monitorização (Anexo 11).*

*Nos programas de colaboração interinstitucional e/ou com a comunidade é considerado o Plano Estratégico, as orientações do CD, os planos de estudos dos cursos e as propostas dos estudantes (Entradas do Sistema). Como Saídas do Sistema, o SIGQ contempla a Política de Internacionalização (definida no Regulamento do GRIC, cf. Link 1), o Plano/Relatório de Atividades atrás referidos, os protocolos de colaboração, os processos de mobilidade e as atas redigidas. Os indicadores de monitorização incluem o nº de protocolos de extensão à comunidade, o nº de eventos do SDIB e o nº de educações para a saúde.*

### 1.2.3.2 Grounding (evidence and examples):

*Inter-institutional/community collaboration processes are covered in the MP09 process of the SIGQ (see section 4) and are, respectively, streamlined by the Student Support Office (GAApE) and International Relations and Cooperation office (GRIC), and then analysed by course coordinators and by CP, CTC and CD.*

*Regarding the inter-institutional collaboration, several national/international partnerships are established by ESSSM, currently grouped into 3 vectors: Teaching, International Mobility and Research. In the Teaching vector, several protocols are established with hospitals in the Northern region (clinical teaching/internships), with Faculty of Medicine from University of Porto (Anatomy UC-nursing/physiotherapy first-cycle degree courses) and the University of Coruña (collaboration in several UCs of the physiotherapy first cycle degree course). The internal monitoring/quality assurance mechanisms concerning this vector work in a network, with the orientation, supervision and evaluation of the students, being the responsibility of the ESSSM teacher, in collaboration with the accompanying tutors who follow up continuously the students during the internship and to whom it is administered, at the beginning of internship, a training on clinical supervision.*

*Periodic tutorials (OTs) between the student and the accompanying teacher/tutors are carried out, under a previous schedule, to monitor the evolution of the student and the teaching-learning process. The OTs are summarized and the situations that require specific registration (e.g. interurrences in the internship) are registered in the minutes of the meeting (Model 06) and, if necessary, forwarded to course coordinators, CP and/or CD.*

*There are a number of partnerships regarding the mobility of students/teachers/non-teaching staff, in particular with higher education institutions in Spain, France, Italy, Belgium, Poland, Slovenia, Brazil and the USA. At the research level, partnerships were established with ARS-Norte, the Nursing Schools Dr. José Timóteo Montalvão Machado-Chaves and S. José Cluny-Madeira. Also worthy of note is the recent partnership with the Centre for Research in Health Technologies and Services (CINTESIS), with the integration of 5 teachers. The implementation of the protocols includes prior informal contact between stakeholders and it is then officially entered into/registered on the model of the SIGQ (Model 165a).*

*Collaboration with the community aims to promote the personal/professional development of the students through the realization/promotion of activities related to employability, volunteering and development of personal/academic skills. This activity is operationalized in the GAApE Regulation, which presents the areas of intervention: employability, soft skills development, volunteering, psycho-pedagogical support and social responsibility/action. All projects within the community (vintAgeing+Felizes, VintAgeing Fénix, Maia Melhor Postura, Maia 60+, Maia Pequenos Socorristas, among others) are governed by the GAApE Regulation, with the exception of the Santa Maria Solidária volunteer program that presents its own Regulation. All Regulations are posted on the ESSSM website (Link 1). The participation of students in extracurricular activities within the community is recognized in the Diploma Supplement. To this end, GAApE or the teacher responsible for the activity communicates to the Pedagogical Secretary the student's name and activity.*

*The Annual Plan of Activities, which follows the guidelines of the Strategic Plan, is a guiding instrument for the pursuit of intervention activities in the community. Annually, an Activity Report is carried out, which includes a description of the activity, objectives and their fulfilment and improvement proposals, functioning as an important monitoring tool (Annex 11).*

*In what concerns the inter-institutional collaboration programs and/or with the community, the School has in mind the Strategic Plan, the guidelines of the CD, the study plans of the courses and the proposals of the students (System Inputs). As System Outputs, the SIGQ contemplates the Internationalization Policy (as defined in the GRIC Regulation, see Link 1), the Plan/Activity Report mentioned above, the collaboration protocols, the mobility processes and the written minutes. Monitoring indicators include the number of community extension protocols, the SDIB events and the number of "trainings for health".*

## 1.2.4 Nas políticas de gestão do pessoal

### 1.2.4.1 Grau de desenvolvimento estimado:

*Substantial*

### 1.2.4.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

*As políticas de gestão do pessoal estão alinhadas com a estratégia institucional, conforme plasmado no Plano Estratégico, na secção "Pessoas" e definidas no processo MP02 do SIGQ. Este processo, que tem como objetivos operacionalizar o recrutamento e integração de novos colaboradores, aumentar as competências para o desempenho das suas funções e garantir o cumprimento dos requisitos regulamentares, tem em consideração as seguintes "Entradas": currículos das pessoas/competências definidas, objetivos estratégicos/ofertas de formação e necessidades de formação. Nas "Saídas" consideram-se a admissão de novos colaboradores, cumprimento do plano anual de formação, registos de formação e avaliação da sua eficácia, bem como a melhoria da eficácia dos colaboradores.*

*Compete ao CD decidir sobre a necessidade de recrutar novos colaboradores, sendo o processo de recrutamento e seleção disponibilizado no site da ESSSM, em edital público. Os critérios de seleção têm em consideração as competências esperadas para cada função e são definidas no SIGQ, no Modelo 62. Na admissão de novos colaboradores é realizada uma visita às instalações, apresentado o website da Escola, partilhado o acesso à rede*

interna da Escola e fornecido o Manual de Acolhimento (Anexo 12). Os processos de avaliação do pessoal docente/não docente encontram-se regulamentados e acessíveis no website da ESSSM (Link 1). No que se refere aos não docentes, a avaliação é anual sendo sujeita à mesma todos os colaboradores com um vínculo laboral superior a 6 meses. O processo é da responsabilidade do CD, que nomeia uma comissão paritária, de carácter consultivo. A avaliação incide nos contributos do colaborador para os objetivos institucionais e do serviço a que pertence, nas suas competências profissionais/pessoais e no nível de consecução dos objetivos definidos. A avaliação de desempenho do pessoal docente compete ao CD ocorrendo de 3/3 anos para os docentes a tempo indeterminado ou anualmente para efeitos de renovação de contrato. O processo de avaliação versa as dimensões técnico-científica, pedagógica e organizacional e tem por base um relatório individual de atividades, bem como os resultados dos inquéritos pedagógicos, relatórios de UCs e relatórios do coordenador de curso. O processo visa o desenvolvimento/motivação dos docentes, acompanhando-os na consecução dos seus objetivos pessoais, em alinhamento com a estratégia institucional.

O Pessoal de Administração/Serviços tem as suas carreiras previstas em diplomas próprios; o Estatuto da Carreira Docente da ESSSM, atualmente em preparação, é decisivo para a consolidação do projeto estratégico em curso e um fator fundamental para fixar os docentes mais qualificados. Todas as atividades encontram-se, ainda, definidas nos Manuais de Procedimentos dos serviços ou nos Regulamentos dos Órgãos que constituem documentos de referência para o desempenho profissional de cada colaborador e elementos fundamentais dos processos de avaliação. Porém, não está ainda definido de que forma a informação recolhida bem como as situações de incumprimento, por parte do colaborador, podem vir a ser integradas como medidas de melhoria.

No que se refere à formação, o levantamento de necessidades é realizado anualmente pelo serviço de Recursos Humanos a partir do qual é elaborado o plano anual de formação. A monitorização e avaliação da eficácia das formações é registada no Modelo 11 (Anexo 13), verificando-se se os objetivos da ação de formação foram atingidos. Para além destas estratégias, a ESSSM tem apostado na qualificação/fidelização dos seus colaboradores. Entre as medidas de motivação está, por ex., o incentivo e apoio (mediante redução da carga horária) para cursos de qualificação profissional (cursos de licenciatura nos não docentes ou de doutoramento nos docentes). As medidas de desenvolvimento contínuo/motivação incluem, por ex., a redução da carga horária letiva para docentes em doutoramento, apoio monetário para participação em encontros científicos de relevo, apoio na revisão/tradução de artigos científicos e aumento do nº de bolsas de mobilidade internacional. No que se refere aos não docentes as medidas incluem, entre outras, a redução da carga horária para os colaboradores em programas de formação graduada/pós-graduada e dispensa para formações externas relevantes para o colaborador/instituição. A ESSSM tem, também, incentivado a mobilidade internacional dos não docentes, aumentando o nº de bolsas.

#### 1.2.4.2 Grounding (evidence and examples):

Staff management policies are aligned with the institutional strategy as set out in the Strategic Plan in the "People" section and defined in MP02-Managing People and Skills of SIGQ. This aims to operationalize the recruitment and integration of new employees, increases skills for the performance of their duties and ensures compliance with regulatory requirements, considering "Inputs": staff's curricula/defined skills, strategic objectives/training offers and training needs. Regarding "Outputs": admission of new employees, compliance with the annual training plan, training records and evaluation of their effectiveness, as well as improving the effectiveness of employees.

It is up to the CD to decide on the need to recruit new employees, and the recruitment and selection process is available on the ESSSM website. The selection criteria consider the competencies expected for each function and defined in SIGQ, in Model 62. In the admission process, besides the necessary administrative procedures, a visit to the facilities is carried out, presenting the ESSSM website, sharing access to the School's internal network and providing the Welcome Manual (Annex 12). The evaluation processes of teaching/non-teaching staff are regulated and accessible on the ESSSM website (Link 1). Regarding non-teaching staff, the evaluation is annual and applied to all staff with an employment relation higher than 6 months. This is the responsibility of the CD, which appoints a joint committee of an advisory nature. The evaluation focuses on the staff's contributions to the institutional objectives and the service to which they belong, in their professional/personal skills and in the level of achievement of the defined objectives. The evaluation of the performance of the teaching staff is the responsibility of the CD (every 3 years for teachers with an indefinite time contract or annually for the purpose of contract renewal). The evaluation process covers the technical-scientific, pedagogical and organizational dimensions and is based on an individual report of activities, and on the pedagogical surveys, reports of UCs and of the course coordinator. The result includes 4 qualitative references: Excellent, Very Good, Good and Inadequate. The process aims the development/motivation of the teachers, accompanying them in the accomplishment of their personal objectives, aligned with the institutional strategy. The Staff of Administration and Services have their careers provided for in their own diplomas; the Statute of the Teaching Career of ESSSM, currently under preparation, is a decisive element for the consolidation of the strategic project underway and a fundamental factor to retain the most qualified teachers. All activities are defined in the Procedural Manuals of the departments or in the Regulations of the Bodies that constitute reference documents for each employee's professional performance and crucial elements of the evaluation processes. However, it is not yet defined how the collected information and the situations of non-compliance by the employee can be integrated as improvement measures. With regard to training, the needs assessment is carried out annually by the Human Resources department from which the annual training plan is designed. Monitoring and evaluation of the training effectiveness is documented in Model 11 (Annex 13), verifying if the training action objectives have been achieved. In addition to these strategies, ESSSM has increasingly focused on the qualification/retention. Motivation measures include the encouragement (by reduction of workload) for professional qualification courses (undergraduate courses-non-teaching staff or doctoral degrees-teaching staff). Measures of continuous development and motivation include the reduction of class hours for teachers in PhD programs, monetary support for participation in high-profile scientific meetings, support in linguistic revision/ translation of scientific articles and increase in the number of scholarships for international mobility. In what concerns non-teaching staff, the measures include, among others, the reduction of the workload for employees in graduate/postgraduate degrees and exemption for external training relevant to the employee/institution. ESSSM has also encouraged the international mobility of non-teachers, in particular by increasing the number of scholarships, which have been used 100% in the last 3 years.

## 1.2.5 Nos Serviços de Apoio

### 1.2.5.1 Grau de desenvolvimento estimado:

*Parcial*

### 1.2.5.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

*O substancial crescimento da ESSSM nos últimos 5 anos determinou um aumento significativo no número de estudantes e oferta formativa, conduzindo inevitavelmente à transformação da então Escola Superior de Enfermagem, em Escola Superior de Saúde. Esta mudança, ainda recente, deve-se, muito em parte, à extraordinária capacidade dos diversos serviços e colaboradores responderem, rápida e eficazmente, aos desafios colocados e à necessidade de resposta. Face ao exposto, e de todas as dimensões, esta é, porventura, aquela que se encontra, ainda, em fase de organização, em virtude deste crescimento exponencial.*

*Muito recentemente, e numa ótica de crescimento institucional e melhoria contínua, foi revisto o organograma institucional (cf. Manual da Qualidade, Anexo 1), no sentido de uma maior articulação entre os diversos serviços e órgãos.*

*Atualmente, toda a informação referente aos Serviços de Apoio encontra-se contemplada no SIGQ, nos seguintes processos: MP02-Gerir Pessoas e Competências, MP07-Processos Administrativos, MP08-Sistema de Informação e MP10-Sistemas de Apoio.*

*Com vista a uma maior segregação de funções (necessária a uma instituição em contínuo desenvolvimento), uniformização de procedimentos e integração de novos colaboradores, foram criados, para cada serviço, Manuais de Procedimentos dos quais, para além dos procedimentos específicos de cada sector, constam informações sobre as atribuições e responsabilidades do serviço (Link 2).*

*Todos estes serviços, bem como os respetivos processos, têm definidos os intervenientes e responsáveis pelas atividades, os indicadores de desempenho e os planos de melhoria, que permitem, juntamente com as auditorias internas e externas, a par da auscultação anual dos utilizadores dos serviços (nomeadamente os estudantes), a gestão das ocorrências (verificação da eficácia dos procedimentos e das instruções) e a recolha e análise de informação para melhor adequar recursos materiais e serviços às necessidades das partes interessadas.*

*Com efeito, o SIGQ tem vindo a desenvolver mecanismos que permitam uma melhor recolha e análise de informação neste âmbito, com vista a uma melhor gestão, mas, sobretudo, uma melhor adequação dos recursos materiais e serviços às atividades da instituição e necessidades dos utilizadores. Assim, e numa lógica de melhoramento contínuo, o SIGQ inclui anualmente na sua Revisão de Sistema, uma auscultação, em forma de inquérito de satisfação dirigido aos estudantes, no sentido de explorar a sua opinião geral sobre a Instituição e, ainda, de aferir o grau de satisfação com os serviços de apoio (Anexo 14). Com base nos dados extraídos, o SIGQ comunica aos órgãos/serviços responsáveis os resultados e sugestões, para assim, e caso se justifique, serem definidas ações de melhoria.*

*Para além destes procedimentos, alguns serviços, como por ex. o SDIB, o Arquivo e Gestão Documental possuem Regulamento próprio. O mesmo se verifica relativamente a algumas estruturas de apoio, de que são exemplo os Laboratórios e o novo Centro de Simulação (Link 1). Com efeito, dada a utilização cada vez mais massiva destes espaços por estudantes internos (que requisitam os espaços para treino de práticas clínicas, por ex) mas, também utilizadores externos, sentiu-se necessário criar um regulamento próprio, de conhecimento público, que definisse claramente as condições para utilização dos espaços.*

*Para além dos instrumentos internos, muito têm contribuído as sugestões de melhoria introduzidas por auditorias externas, como sejam a APCER, as auditorias de avaliação institucional realizada pela A3ES e as auditorias à Secretaria Pedagógica, realizada pela IGEC que, sem dúvida, têm ajudado a Escola a fortalecer as suas estruturas e atividade.*

### 1.2.5.2 Grounding (evidence and examples):

*The substantial growth of ESSSM in the last five years has led to a significant increase in the number of students and the formative offer, leading inevitably to the transformation of the Nursing School into Health School. This recent change is due, in part, to the extraordinary capacity of the various services and employees that responded quickly and effectively to the challenges posed and to the response capability. In view of the above, and within all dimensions, this is perhaps the one that is still being organized, due to its exponential growth.*

*Recently, and in terms of institutional growth and continuous improvement, the institutional organizational chart (see the Quality Manual, Annex 1) has been revised, having in mind a greater articulation between the various departments and bodies.*

*Currently, all the information related to the Support Services is included in SIGQ, in the following processes: MP02-Management of People and Skills, MP07-Administrative Processes, MP08-Information System and MP10-Support Systems.*

*With a view to a greater segregation of duties (required for a continuously developing institution), standardization of procedures and integration of new employees, Procedural Manuals have been created for each service, contemplating the specific procedures of each sector and information about the duties and responsibilities of the service (Link 2).*

*All these services, as well as their processes, have defined the actors and those responsible for the activities, the performance indicators and the improvement plans, which together with the internal and external audits allow the annual monitoring of service users (particularly the students), event management (checking the effectiveness of procedures and instructions), and collecting and analysing information to better match material resources and services to the needs of stakeholders.*

*What is more, SIGQ has been developing mechanisms to better collect and analyse information in this area, in order to have a better management but, above all, a better adaptation of material resources and services to the institution's activities and users' needs. Thus, and in a logic of continuous improvement, SIGQ annually includes in its System Review, a survey, in the form of a satisfaction survey directed at students, to explore their general opinion about the Institution and also to assess the degree of satisfaction with support services (Annex 14). Based on the extracted data, the SIGQ communicates to the responsible bodies/services the results and suggestions, so that, if necessary, improvement actions are defined.*



*In addition to these procedures, some services, such as the SDIB, the Archive and Document Management have their own regulation. The same is true for some support structures, such as Laboratories and the new Simulation Centre (Link 1). In fact, given the increasingly massive use of these spaces, internal students (who request spaces for training in clinical practice) but also external users, the School felt it would be necessary to create a regulation of its own, which clearly defined conditions for use of the spaces.*

*In addition to the internal instruments, the suggestions for improvement introduced by external audits, such as APCER, the institutional evaluation audits carried out by A3ES. and the audits to the Pedagogical Secretary carried out by IGEC, have undoubtedly helped the School to strengthen their structures and activity.*

## 1.2.6 Na internacionalização

### 1.2.6.1 Grau de desenvolvimento estimado:

*Parcial*

### 1.2.6.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

*As linhas orientadoras da internacionalização emanam do Plano Estratégico, estando consagradas nos eixos estratégicos “Internacionalização, Mobilidade, Internacionalização da Docência e Internacionalização de outras Atividades”. Todas as ações estão plasmadas no processo MP09-Mobilidade e Extensão à Comunidade, nas secções “Gerir processos internacionais” e “Gerir Mobilidade”, ambos da responsabilidade do GRIC. Toda a informação referente à mobilidade/internacionalização encontra-se definida nos diversos Regulamentos de Mobilidade (mobilidade de estudantes para missão de estudos, mobilidade de estudantes para missão de estágio, mobilidade de docentes para missão de ensino e mobilidade de staff para missão de formação), todos eles publicitados no website da ESSSM (Link 1). No processo MP09 estão, ainda, definidos os objetivos da mobilidade, bem como os critérios de seriação dos diferentes candidatos, sejam estes estudantes, docentes ou não-docentes. Todos os documentos de suporte, como por ex. contratos de estudantes, declarações de aceitação ou certificados de presença, estão concentrados neste processo, facilitando os fluxos e diminuindo o erro. Neste processo incluem-se os seguintes indicadores de monitorização: nº de parcerias ERASMUS, nº de candidaturas e nº de estudantes/docentes/staff incoming e outgoing. Atualmente, a ESSSM participa em 3 redes internacionais: o Programa Erasmus/Erasmus+, a European Association for International Education e a Rede Académica das Ciências da Saúde da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa. A adesão a estes programas justifica-se pela estratégia da Escola em ligar-se a importantes parceiros nacionais/internacionais que garantam acesso a informação privilegiada e oportunidades de networking indispensáveis para expansão futura.*

*No que se refere ao programa ERASMUS, a ESSSM é acreditada desde 2013, tendo sido atribuído desde então o Erasmus Charter do Higher Education 2014-2020 (Anexo 15). No âmbito deste programa existe acordo bilateral com 15 IES, os quais foram estabelecidos no sentido de potenciar a internacionalização na Escola, procurando diversificar as experiências e as oportunidades disponibilizadas. Toda a informação sobre este programa está acessível através do website da ESSSM (Link 4) e contempla, entre outras informações, uma apresentação sumária do programa, preparação do alojamento e informações diversas sobre a candidatura, bolsas ou planos de estudos.*

*Anualmente são abertas pré-candidaturas, por edital público, divulgado no site, no qual se encontra as instruções de candidatura e os critérios de seriação. Tendo em consideração o Plano Estratégico e a aposta na internacionalização são pedidas tantas vagas à Comissão Europeia (CE) quantas as pré-candidaturas. Uma vez que se concretizam poucos fluxos de mobilidade outgoing de estudantes, quando o pedido de vagas é muito superior aos fluxos concretizados no ano anterior, o mesmo é fundamentado. Decorrente da atribuição do financiamento, por parte da Agência Nacional Erasmus+, é elaborado um relatório intercalar e um relatório final, que dão conta dos progressos do projeto, em termos financeiros. O relatório final prevê, além do plano financeiro, uma descrição das atividades desenvolvidas, bem como a definição de estratégias que permitam potenciar os resultados em candidaturas seguintes. Todos os participantes em fluxos de mobilidade preenchem também um relatório no qual avaliam a sua mobilidade, em termos de ganhos pessoais/profissionais e do impacto que esta participação irá ter em termos da instituição e da comunidade. Este relatório é gerado pela Mobility Tool, ferramenta disponibilizada pela CE, na qual se registam todas as mobilidades referentes ao projeto financeiro em curso e que permite visualizar o projeto financeiro e sua execução. No caso dos estudantes realiza-se uma reunião de feedback aquando do seu regresso.*

*A aposta na internacionalização tem investido não só num maior nº de parcerias/mobilidades mas, também, num melhor acolhimento dos incoming. Os estudantes e docentes são recebidos na ESSSM em reunião com o coordenador do curso ou com o CD. O percurso dos estudantes vai sendo monitorizado pelo GRIC e, no caso dos estudantes que vêm estagiar, por reuniões semanais com os docentes orientadores. No caso dos docentes, as visitas são sempre acompanhadas por docentes internos, respeitando um programa previamente definido com o docente convidado, validado pela instituição de envio.*

### 1.2.6.2 Grounding (evidence and examples):

*The guidelines of internationalization emanate from the Strategic Plan, and are considered in the strategic axes “Internationalization, Mobility, Internationalization of Teaching and Internationalization of other Activities”. All actions are described in MP09-Mobility and Outreach to the Community process, in the sections “Managing International Processes” and “Managing Mobility”, both of which are the responsibility of SIGQ. All mobility/internationalization information is defined in the various Regulations for Mobility (mobility of students for study assignment, mobility of students for traineeship, mobility of teachers for teaching assignment and mobility of staff for training), all of which are publicized on the ESSSM website (Link 1). The MP09 process also defines the objectives of mobility, as well as the criteria for the ranking of the different candidates, students, teachers or non-teachers. All supporting documents, such as student agreements, acceptance statements or attendance certificates, are concentrated in this process, facilitating flows and reducing error. In this process, the following monitoring indicators are included: number of ERASMUS partnerships, applications and number of students/teachers/staff incoming and outgoing.*

*Currently, ESSSM participates in 3 international networks: the Erasmus/Erasmus+ Program, the European Association*

*for International Education and the Academic Network of Health Sciences of the Community of Portuguese Speaking Countries. Adherence to these programs is justified by the School's strategy of connecting with important national/international partners that guarantee access to privileged information and networking opportunities that are indispensable for future expansion.*

*Regarding the ERASMUS program, ESSSM has been accredited since 2013 and has since been awarded the Erasmus Charter for Higher Education 2014-2020 (Annex 15). Under this program, there is a bilateral agreement with 15 IES, which were established in order to promote internationalization in the School, seeking to diversify the experiences and opportunities offered. All information about this program is accessible in the ESSSM website (Link 4) and includes, among other information, a brief presentation of the program, preparation of the accommodation and various information about the application, scholarships or study plans.*

*Annually, pre-applications are open, by public notice, published on the website, which contains the application instructions and the criteria for ranking. Taking into account the Strategic Plan and the commitment to internationalization, the number of vacancies requested to the European Commission (CE) is the same as the pre-applications. Since few outgoing student mobility flows are achieved with regard to students, when the application for vacancies is much higher than the flows achieved in the previous year, this is justified. As a result of the allocation of funding by the National Agency for Erasmus+, an intermediate report and a final report are produced which give an account of the progress of the project in financial terms. The final report provides, in addition to the financial plan, a description of the activities carried out, as well as the definition of strategies that allow the results to be enhanced in subsequent applications. All participants in mobility flows also fill out a report assessing their mobility in terms of personal/professional gains and the impact that this participation will have on the institution and the community. This report is generated by the Mobility Tool, a tool made available by the CE, in which all the mobilities related to the current financial project are registered and that allows visualizing the financial project and its execution. In the case of the students, a feedback meeting is held on their return.*

*The commitment to internationalization has invested not only in a greater number of partnerships/mobilities, but also in a better reception of the incoming ones. Students and teachers are received at ESSSM in a meeting with the course coordinator or with the CD. The students' trajectory is monitored by the SIGQ and, in the case of incoming trainees, by weekly meetings with the teaching staff. In the case of incoming teachers, the visits are always accompanied by internal teachers, respecting a previously defined program with the invited teacher, validated by the sending institution.*

### **1.3 Articulação entre o sistema de garantia da qualidade e os órgãos de governação e gestão da instituição**

#### **1.3.1 Grau de desenvolvimento estimado:**

*Muito avançado*

#### **1.3.2 Fundamentação (evidências e exemplos):**

*A gestão do SIGQ encontra-se definida no processo "MP01-Gestão do Sistema", no qual são definidas a política e estratégia institucionais e identificado o contexto, ações, responsáveis e prazos.*

*A maior e melhor articulação entre o SIGQ e os diversos órgãos de governação e gestão da ESSSM tem sido uma preocupação contínua e crescente, traduzindo-se, por ex., numa maior integração e aproximação entre os diversos órgãos e serviços da ESSSM à Comissão de Gestão do SIGQ. Prova deste esforço é a atual candidatura à certificação do SIGQ pelo A3ES, a qual não seria possível sem o envolvimento e colaboração de toda a comunidade ESSSM. Este esforço parte, em primeira instância, dos objetivos institucionais que, entre outros, ambicionam um ensino de excelência e o renome da Escola perante a sociedade. Nesta linha de pensamento, que determinou um importante crescimento da Escola nos últimos anos (com o aumento do número de estudantes e abertura de novos cursos, alguns transdisciplinares), a Escola tem implementado – particularmente no último ano – um conjunto de medidas que visam uma maior articulação e envolvimento de todos, nomeadamente: Aposta no robustecimento do SIGQ e da sua certificação pela A3ES (cf. Anexo 3, Síntese das orientações estratégicas fundamentais), reunião anual formal entre o CD, os membros do SIGQ e os representantes de cada serviço/órgão (registadas em ata), reuniões periódicas (pelo menos 4 no ano) entre o CD e o SIGQ. Para além destas estratégias, e numa política de aproximação aos colaboradores, existe um email institucional da Comissão de Gestão do SIGQ, através do qual se tem procurado tornar a comunicação mais fluida e célere, de modo a não atrasar a tomada de decisão. Em todas as decisões (por ex., alteração de modelos internos) são considerados os respetivos intervenientes, podendo estas alterações inclusive, decorrer mediante pedido das partes interessadas. Por ex., no que se refere às grelhas de avaliação de estudantes, estas são elaboradas pelos docentes, aprovadas pela coordenação do curso e, posteriormente, aprovadas pelo SIGQ que as partilha e publica na rede interna (Campus). Sempre que os docentes detetam necessidade de alteração, revêm o documento – sob tutela do coordenador – que, depois de aprovado, é republicado pelo SIGQ.*

*No sentido de tornar a articulação entre o SIGQ e as diversas partes interessadas, nas quais se incluem os órgãos de governo e de gestão, todos os documentos são disponibilizados no website da ESSSM, sendo os de carácter privado partilhados de forma mais restrita, através da rede interna da Escola (ex., grelhas de avaliação de estudantes/trabalhos, templates de atas de reunião ou de provas de conhecimento, entre outras). Por sua vez, as partes interessadas (por ex., coordenação de curso) poderá partilhar alguns destes documentos (ex.: grelhas de avaliação de trabalhos) com os estudantes, recorrendo à rede interna e publicando-os na plataforma Moodle. Toda a informação documentada está protegida contra alterações ou acessos não permitidos e contém informação referente ao autor, data, data da revisão e aprovação. O modo de controlo está, também, definido.*

#### **1.3.2 Grounding (evidence and examples):**

*The management of the SIGQ is defined in the process "MP01-System Management", in which the institutional policy and strategy is defined and the context, actions, responsible and deadlines are identified.*

*The greater and better articulation between the SIGQ and the various governance and management bodies of ESSSM has been a continuous and growing concern, translating, into a greater integration and approximation between the*

*various bodies and services of ESSSM to the Management Committee of the SIGQ. Proof of this effort is the current application for the certification of the SIGQ by A3ES, which would not be possible without the involvement and collaboration of the entire ESSSM community. This effort is based, in the first instance, on the institutional objectives which, amongst others, aim at the excellence of teaching and the recognition of the School within society. In line with this trend, which has led to an important growth of the School in recent years (with the increase in the number of students and the opening of new courses, some transdisciplinary), the School has implemented - particularly in the last year - a set of measures aimed at greater articulation and involvement of all, namely: Strengthening of the SIGQ and its certification by the A3ES (see Annex 3, Summary of the fundamental strategic guidelines), formal annual meeting between the CD, SIGQ members and representatives of each service/body (registered in minutes), periodic meetings (at least 4 in the year) between the CD and the SIGQ. In addition to these strategies, and following a policy of approaching employees, there is an institutional email from the Management Commission of the SIGQ, which has sought to make communication more fluid and faster, so as not to delay decision making. In all decisions (e.g. change of internal models) the respective actors are considered, and these alterations may even occur at the request of the stakeholders. For eg., the student evaluation grids are prepared by the teachers, approved by the course coordination and subsequently approved by the SIGQ, which shares and publishes them on the internal network (Campus). Whenever teachers detect the need for change, they review the document - under the tutelage of the coordinator - which, once approved, is republished by the SIGQ. In order to make the articulation between the SIGQ and the various stakeholders, including the governing and management bodies, all documents are available on the ESSSM website. Nevertheless, the private ones are shared in a more restricted way, through the internal network of the School (e.g. student/written work evaluation grids, meeting minutes templates or knowledge tests, among many others). In turn, stakeholders (e.g. course coordination) may share some of these documents (e.g. written works, evaluation grids) with students, using the internal network and posting them on the Moodle platform. All documented information is protected against alterations or inaccessible access and contains information regarding the author, date, date of revision and approval. The control mode is also set.*

#### **1.4 Participação das partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade**

##### **1.4.1 Grau de desenvolvimento estimado:**

*Substancial*

##### **1.4.2 Fundamentação (evidências e exemplos):**

*A participação das partes interessadas, que representa uma mais-valia para a eficácia do SIGQ, emana de 2 documentos orientadores: o Manual da Qualidade (Anexo 1), secção “Contexto da Organização e Partes Interessadas”, e o Plano Estratégico (Anexo 3), construído em diálogo com todos os colaboradores/stakeholders, sob orientação do CD (Link 5).*

*Nas partes interessadas consideram-se os estudantes, recém-diplomados, colaboradores e stakeholders.*

*A participação dos estudantes é assegurada de forma direta com a integração de 1 estudante na Comissão de Gestão do SIGQ e de 2 estudantes no CP. Estes, para além das reuniões semestrais com a comissão de curso/coordenação, reúnem anualmente com o Provedor do Estudante. Destas reuniões resulta uma ata, arquivada pela coordenação de curso, que é objeto de análise pelo SIGQ, nomeadamente em contexto de auditoria interna/externa. No que se refere ao Provedor do Estudante tem-se procurado que seja uma personalidade externa à Escola, de forma a que os estudantes encontrem neste uma figura imparcial. A participação dos estudantes é ainda assegurada através dos inquéritos pedagógicos (semestrais nos cursos de licenciatura/CTeSP e anuais nos cursos de pós-graduação), e através do inquérito de satisfação aos serviços (anual). Os dados obtidos são sintetizados num relatório (Anexo 14), partilhado no website da ESSSM. O maior desafio tem sido aumentar a taxa de adesão a estes inquéritos, uma vez que o carácter de obrigatoriedade representa um viés pela elevada possibilidade de respostas ao acaso. Por outro lado, a publicitação dos relatórios, bem como o facto dos estudantes verificarem que as suas considerações têm sido objeto de reflexão/mudança de procedimentos, tem conduzido a uma melhor aceitação. Para além destes instrumentos são também realizadas reuniões periódicas (informais) entre a Associação de Estudantes/Comissão de Praxe e o CD.*

*A auscultação dos recém-diplomados decorre anualmente, através do Inquérito de Empregabilidade no qual se procura analisar a empregabilidade e o grau de satisfação. Os dados obtidos são sintetizados pelo Observatório de Empregabilidade num relatório (Link 6) que, posteriormente, é analisado pelo SIGQ para efeitos de melhoria contínua. A participação dos colaboradores é assegurada pela participação direta de 2 docentes e de 1 não docente na Comissão de Gestão do SIGQ que, depois, se articula com os diversos órgãos/serviços, conforme já referido. Não obstante, também as partes externas participam diretamente no SIGQ. Por ex., a Comissão de Gestão do SIGQ integra 1 elemento externo e o CTC 2 elementos. Para além destas ações é também aplicado um inquérito sobre melhoria contínua dos ensinamentos clínicos/estágios, que envolve estudantes, tutores acompanhantes e docentes (Links 71.7.2), do qual resulta um relatório posteriormente analisado pelo CP, CTC, CD e SIGQ (Anexo 16).*

*Todas as partes interessadas dispõem, ainda, de uma caixa de reclamações sendo o seu conteúdo analisado pelo CD. A auscultação dos parceiros envolvidos em projetos na comunidade ainda não foi realizada, muito embora exista um envolvimento significativo destes na vida da Escola, seja no Plano Estratégico, em conferências/seminários ou reuniões diversas como, por ex., aquando da abertura de novos cursos ou, até, envolvendo-se nos próprios cursos como acontece, por ex., na pós-graduação em Cuidados Paliativos (do qual a Associação Portuguesa de Cuidados Paliativos é parceira) ou de Enfermagem em Nefrologia (em parceria com a Associação Portuguesa de Enfermeiros de Diálise e Transplantação).*

*No que se refere à investigação são ainda poucos os contributos, dada a história recente. Contudo, têm sido realizadas várias reuniões entre o CD, a coordenação do NI3SM e o CINTESIS.*

*A ligação ao exterior tem vindo a ser reforçada mediante reuniões com os parceiros, muito em parte impulsionadas pelos processos de avaliação institucional (A3ES) ou de abertura/avaliação de cursos. Regra geral, mesmo que não seja realizada ata de reunião, é realizada uma notícia pelo Gabinete de Comunicação e Relações Públicas.*

*Considerando a melhoria contínua, o SIGQ encontra-se a desenvolver novas formas de monitorização, nomeadamente no que se refere à auscultação dos serviços que acolhem estudantes em estágio, auscultação dos estudantes e*

*colaboradores que realizam Erasmus (note-se que os inquéritos realizados pela agência Erasmus reportam apenas a mobilidade outgoing, não considerando os ingoing).*

#### 1.4.2 Grounding (evidence and examples):

*Stakeholder participation, which represents an added value to the effectiveness of the SIGQ, emanates from two guidance documents: the Quality Manual (Annex 1), section "Organization Context and Stakeholders", and the Strategic Plan (Annex 3), built in dialogue with all employees/stakeholders, under the guidance of the CD (Link 5). Stakeholders are considered the students, recent graduates, collaborators and external stakeholders. Student participation is ensured directly by the integration of 1 student in the Management Committee of the SIGQ and 2 students in the CP. These, in addition to semester meetings with the course committee/coordination, meet annually with the Student Ombudsman. These meetings result in a minute, filed by course coordination, which is analysed by the SIGQ, namely in the context of internal/external audit. With regard to the Student Ombudsman, it has been sought to be a personality outside the School, so that the students find in it an impartial figure. Student participation is also ensured through pedagogical surveys (semester in graduate courses/CTeSP and annual in postgraduate courses), and through the service satisfaction survey (annual). The data obtained is summarized in a Report (Annex 14), shared on the ESSSM website. The biggest challenge has been to increase the rate of adherence to these surveys, since we consider that making them obligatory could likely increase random responses. On the other hand, the publicity of the reports, as well as the fact that the students verify that their considerations have been object of reflection/change of procedures, has led to a better acceptance. In addition to these instruments, periodic (informal) meetings are also held between the Student Association/Praxe Commission and the CD.*

*The consulting of new graduates takes place annually through the Employability Survey, which seeks to analyse employability and degree of satisfaction. The data obtained is synthesized by the Employability Observatory in a report (Link 6) which is subsequently analysed by SIGQ for the purpose of continuous improvement.*

*The participation of employees is ensured by the direct participation of 2 teachers and 1 non-teaching staff in the Management Committee of the SIGQ, which then articulates with the various bodies/services, as already mentioned. However, the external stakeholders also participate directly in the SIGQ. For eg., the Management Committee of the SIGQ includes 1 external element and the CTC 2 external elements. In addition to these actions, a survey on continuous improvement of clinical training involving students, tutors and teachers (Link 7.1/7.2), from which results a report analyzed by the CP, CTC, CD and SIGQ (Annex 16).*

*All stakeholders also have a complaint box and their contents are analysed by the CD.*

*The consulting of partners involved in projects in the community has not yet been carried out, although there is a significant involvement of these partners in the life of the School, either in the Strategic Plan, in conferences/seminars or in various meetings, such as when new courses or, even, by getting involved in the current courses, such as in the postgraduate course in Palliative Care (of which the Portuguese Association of Palliative Care is a partner) or Nursing in Nephrology (in partnership with the Portuguese Association of Nurses for Dialysis and Transplantation).*

*As far as research is concerned, there are still few contributions, given the recent history. However, a number of meetings have been held between the CD, the coordination of NI3SM and CINTESIS.*

*The connection to the outside has been reinforced through meetings with the partners, driven in part by the processes of institutional evaluation (A3ES) or the opening/evaluation of courses. As a general rule, even if no minutes of the meeting are held, a report is made by the Office of Communication and Public Relations.*

*Considering the continuous improvement, the SIGQ is developing new forms of monitoring, namely regarding the auscultation of the services that receive students in training, listening to students and collaborators who carry out Erasmus (note that the surveys carried out by the Erasmus agency only report outgoing mobility, not considering ingoing).*

### 1.5 Sistema de informação (mecanismos de recolha, análise e divulgação interna da informação; abrangência e relevância da informação gerada)

#### 1.5.1 Grau de desenvolvimento estimado:

*Substancial*

#### 1.5.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

*Os mecanismos de recolha, análise e divulgação interna da informação, sua abrangência e relevância estão previstos no processo MP08-Sistemas de Informação. Cada vez mais, a ESSSM tem procurado envolver as partes interessadas na aferição, análise e melhoria dos resultados do SIGQ, tal como referido em 1.4, incluindo a sua participação em órgãos de governo, de gestão científica, consultivos ou mediante participação nas comissões de curso e nas equipas auditoras ao SIGQ.*

*No que se refere aos mecanismos de garantia da qualidade dos ciclos de estudos e das atividades desenvolvidas pelos serviços/estruturas de apoio aos processos de ensino e aprendizagem, existem diversos procedimentos de recolha de informação (cf. ponto 1.2.) e que incluem os resultados dos inquéritos aos estudantes (pedagógicos e de satisfação com os serviços), monitorização do sucesso escolar, acompanhamento e avaliação periódica dos ciclos de estudos, bem como a discussão e utilização dos resultados dessas avaliações, nomeadamente em CP, CTC e CD, na definição de medidas de melhoria e acompanhamento da implementação dessas medidas.*

*A recolha, gestão, tratamento e difusão da informação é da responsabilidade de diversos atores, envolvendo os docentes (relatórios das UCs), coordenadores de curso (relatórios de curso; cf. Anexos 17 e 18), CP/CTC/CD (que analisam a informação recolhida e emitem parecer sobre as ações necessárias) e SIGQ, que supervisiona o sistema e garante que as ações definidas são implementadas de forma eficaz.*

*A gestão das infraestruturas informáticas necessárias compete ao Departamento de Informática, conforme previsto e planeado no processo MP08, competindo ao Serviço de Arquivo e Gestão Documental proceder ao arquivo ou à destruição documental, conforme previsto em Regulamento deste serviço (Link 1) e no próprio SIGQ.*

*Relativamente ao sistema de informação, a ESSSM dispõe de uma rede informática adequada às necessidades dos*

*colaboradores e dos estudantes, estando toda a informação relevante e passível de divulgação pública disponível para consulta. A informação relevante para o funcionamento da Escola, incluindo a descrição de processos, regulamentos, procedimentos, modelos de registo, entre outros documentos encontra-se, tal como já referido, disponível numa plataforma informática acessível mediante código de acesso. Esta plataforma é um repositório fundamental de toda a documentação gerada nas atividades dos processos do SIGQ, que inclui um mapa de monitorização que compila todos os indicadores de gestão utilizados na monitorização do sistema, os planos e relatórios de auditoria e a revisão do sistema da qualidade. Anualmente é realizada a revisão do sistema, com análise de diversas entradas, incluindo os referidos indicadores de monitorização, conforme previsto nas normas de gestão da qualidade.*

*O tratamento e sistematização da informação de carácter pedagógico é realizado pela Secretaria Pedagógica, em articulação com o serviço de informática que, posteriormente, a disponibilizam às partes interessadas (ex.: docentes, coordenadores de curso) para análise. No que se refere aos inquéritos de empregabilidade, a informação é tratada pelo Observatório de Empregabilidade. Todos os dados recolhidos são sistematizados num relatório final, posteriormente analisado pelo CP, CTC, CD e SIGQ que é posteriormente divulgado no website da ESSSM e redes internas (Moodle).*

*A informação recolhida é também analisada pela Comissão de Gestão das Atividades Académicas e discutida com os estudantes, nomeadamente em CP e nas reuniões anuais entre os estudantes e a comissão de curso. Para além destes fluxos formais, sistemáticos e regulares de recolha de informação, esta é informalmente recolhida, nomeadamente em conversas com os estudantes. Uma das vantagens da ESSSM ser uma instituição pequena prende-se com o clima de proximidade entre as partes, com liberdade de expressar preocupações ou sugestões pessoalmente ou via email, muito embora a monitorização destas ações seja particularmente difícil, razão pela qual o SIGQ prevê estes mecanismos regulares.*

*As ações referentes à divulgação das informações encontram-se pormenorizadamente descritas no ponto seguinte.*

### **1.5.2 Grounding (evidence and examples):**

*The mechanisms for collecting, analysing and internally disseminating the information, its scope and relevance are provided for in process MP08-Information Systems. Increasingly, ESSSM has sought to involve stakeholders in benchmarking, analysing and improving the results of the SIGQ, as referred to in 1.4, including its participation in governing bodies, scientific management, consultative bodies or through participation in course committees and in the audit teams to the SIGQ.*

*In what regards quality assurance mechanisms for study cycles and activities carried out by the services/structures supporting the teaching and learning processes, there are a number of information collection procedures (see section 1.2) which include the results of student surveys (teaching and service satisfaction), monitoring of school success, monitoring and periodic evaluation of study cycles, as well as discussion and use of the results of these evaluations, in particular in CP, CTC and CD, in the definition of measures to improve and monitor the implementation of these measures.*

*The collection, management, treatment and dissemination of information is the responsibility of a number of actors, involving teachers (UC reports), course coordinators (course reports; see Annexes 17 and 18), CP/CTC/CD (which analyse the information collected and issue an opinion on the necessary actions) and SIGQ, which oversees the system and ensures that the actions defined are implemented effectively.*

*The management of the necessary IT infrastructures is incumbent upon the IT Department, as planned in process MP08, and it is the responsibility of the File and Document Management Service to file or to destroy documentation, as stated in the Regulation of this service (Link 1) and in the SIGQ itself.*

*Regarding the information system, ESSSM has a computer network adapted to the needs of employees and students, and all relevant and publicly available information is available for consultation. Information relevant to the operation of the School, including the description of processes, regulations, procedures, registration models, among other documents is, as previously mentioned, available on a computer platform accessible by access code. This platform is a key repository of all the documentation generated in the activities of the SIGQ processes, which includes a monitoring map that compiles all management indicators used in system monitoring, audit plans and reports, and the quality system review. An annual review of the system is performed, with analysis of several entries, including the mentioned monitoring indicators, as provided in the quality management standards.*

*The Pedagogical Secretary is responsible for processing and systematizing information of pedagogical nature, in conjunction with the computer service, which is then made available to stakeholders (e.g. teachers, course coordinators) for analysis. With regard to employability surveys, the information is handled by the Employability Observatory. All the data collected is systematized in a final report, later analysed by the CP, CTC, CD and SIGQ, which is later published on the ESSSM website and internal networks (Moodle).*

*The information collected is also analysed by the Academic Activities Management Committee and discussed with the students, namely in CP and at the annual meetings between the students and the course committee. In addition to these formal, systematic and regular flows of information collection, it is also informally collected, including informal conversations with students. Indeed, one of the advantages of ESSSM is that it is a small institution, there is a climate of proximity between the stakeholders, with the freedom to express concerns or suggestions personally or via email, although monitoring these actions may particularly difficult, which is why SIGQ provides these regular mechanisms. The actions regarding the disclosure of information are described in detail in the following point.*

## **1.6 Publicação de informação relevante para as partes interessadas**

### **1.6.1 Grau de desenvolvimento estimado:**

*Substantial*

### **1.6.2 Fundamentação (evidências e exemplos):**

*A ESSSM dispõe de diversos canais para publicar a informação relevante para as diversas partes interessadas de forma contínua e transparente, dando assim maior visibilidade à Escola, mas respondendo, também, à missão e*

*objetivos institucionais. Toda a informação de carácter e interesse público é disponibilizada no website da ESSSM (www.santamariasaude.pt), no qual constam informações sobre a instituição no geral (apresentação, entidade instituidora, CD, órgãos/serviços, colaboradores, protocolos), oferta formativa (apresentação sumária dos cursos; objetivos; plano de estudos; condições de acesso; documentos relevantes, como por ex. cronogramas/horários, relatórios diversos, taxas de sucesso escolar, entre outros; corpo docente), Alumni (informação diversa, nomeadamente os relatórios de empregabilidade), Serviços (apresentação geral, equipa, horários, contactos), Investigação e Desenvolvimento (nomeadamente NI3SM e Comissão de Ética), Projetos, Ligações a serviços internas (ex. Moodle, Portal NETP@, Marcações online de espaços,...) e comunicação (notícias, eventos, galerias de imagens/vídeos).*

*A gestão do site decorre de forma participativa, sendo a responsabilidade final do Departamento de Informática (Processo MP08), sob supervisão da Comissão de Gestão do SIGQ que, periodicamente, monitoriza o site. Por ex. compete aos coordenadores de curso reunir o conjunto de informações a disponibilizar na página do curso (ex.: plano de estudos, objetivos, duração, propinas, corpo docente e respetivos Curricula, entre outras) e comunicar ao gestor do site, sempre que careça de atualização.*

*Do site constam, ainda, informações importantes para potenciais candidatos como, por ex., taxas de sucesso/insucesso escolar, relatórios de avaliação de curso/institucional pela A3ES (Link 8), relatórios de empregabilidade, parcerias e protocolos, entre outros.*

*Ainda no que se refere à divulgação de informação, a ESSSM tem apostado nas redes sociais (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, LinkedIn, Issuu). Outras formas de publicitação, nomeadamente para divulgar a marca ESSSM e a sua oferta formativa, incluem o Fórum Estudante, o Expresso, o site da Inspiring ou a divulgação de flyers/vídeos institucionais na empresa "Metro do Porto". Existem, ainda, estratégias especificamente vocacionadas para potenciais candidatos e que são desenvolvidos em parcerias com as escolas do 3º ciclo. Entre estes salientamos os Roadshows nas escolas, o programa "Segundas de Abril" (no qual se realizam visitas à ESSSM) (Link 9) e o programa "Cientificamente Provável" (Link 10).*

*Para além do website existem canais de comunicação interna, nos quais é partilhada informação que apenas diz respeito ao próprio estudante ou à comunidade educativa da ESSSM e que implicam autenticação com registo prévio e Login. Entre estes canais salientamos os placards de afixação no átrio da escola (divulgação de eventos, horários,...), a plataforma Moodle (através da qual os estudantes acedem a toda a informação escolar e interagem com os docentes), o Portal NETP@ (para efeitos de inscrições/matriculas online ou consulta de notas) e o email institucional (atribuído a todos os estudantes, serviços/órgãos e colaboradores: docentes e não docentes, internos ou externos). Todos estes canais estão também acessíveis aos colaboradores. Adicionalmente, existe ainda uma rede interna (Campus), no qual os colaboradores encontram informação e documentos diversos (por ex., modelos internos, documentos do SIGQ, entre outros).*

*Regra geral, a informação flui de forma rápida e eficaz. No que se refere às notícias, por ex., qualquer colaborador/estudante pode enviar uma notícia ao gabinete de Comunicação e Relações Públicas que gere esta secção de forma autónoma. A informação sobre oferta formativa é, em primeira instância, discutida com as partes interessadas (ex. docentes, estudantes, stakeholders) e posteriormente aprovada em CD, mediante parecer prévio do CP e CTC. O gabinete de Comunicação e Relações Públicas divulga, depois, a informação, mediante orientação do CD.*

### 1.6.2 Grounding (evidence and examples):

*ESSSM has several channels to publish the relevant information to the various stakeholders in a continuous and transparent way, thus giving greater visibility to the School, but also responding to the mission and institutional objectives. All information of character and public interest is available on the ESSSM website (www.santamariasaude.pt), which includes information on: the institution in general (presentation, institution, CD, bodies/ services, collaborators, protocols), formative offer (summary presentation of courses, objectives, study plan, conditions of access, relevant documents, such as chronograms/schedules, miscellaneous reports, success rates, ...; teaching staff), Alumni (several information, namely the reports on the employability of the students), Services (general presentation, team, schedules, contacts), Research and Development (namely NI3SM and Ethics Committee), Projects, Links to internal services (e.g. Moodle, NETP@ Portal, Online tagging of spaces, news, events, galleries of images/videos).*

*The management of the site takes place in a participatory manner, being the final responsibility of the IT Department (MP08 process), under the supervision of the Management Committee of SIGQ that periodically monitors the site. For eg., it is the responsibility of the course coordinators to gather the set of information to be made available on the course page (eg: syllabus, objectives, duration, tuition fees, curricula, and others) and to communicate to the site manager, whenever it needs updating.*

*The site also contains important information for potential candidates, such as School success/failure rates, A3ES course/institutional evaluation reports (Link 8), employability reports, partnerships and protocols, among others. Still with regard to the dissemination of information, ESSSM has focused on social networks (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, LinkedIn, Issuu). Other forms of publicity, namely, to publicize the ESSSM brand and its formative offer, include the Student Forum, the Expresso, the Inspiring website or the publication of institutional flyers/videos in the company "Metro do Porto". There are also strategies specifically aimed at potential candidates and partnerships with basic schools (9th grade) are developed. These include Roadshows in schools, the "Mondays of April" program (in which visits are made to ESSSM) (Link 9) and the "Scientifically Probable" program (Link 10).*

*In addition to the website, there are internal communication channels, in which information is shared that only concerns the student or the educational community of ESSSM and that involve authentication with prior registration and Login. Among these channels we highlight the placards of posting in the School lobby (events, schedules, ...), the Moodle platform (through which students access all school information and interact with teachers), the NETP@ Portal (for the purposes of online enrolment or consultation of notes) and institutional email (attributed to all students, services/bodies and collaborators: teachers and non-teachers, internal or external).*

*All these channels are also accessible to employees. In addition, there is also an internal network (Campus), in which employees find information and various documents (e.g. internal models, SIGQ documents, among others).*

*Normally, information flows quickly and efficiently. Regarding the news, for eg., any collaborator/student can send news to the Office of Communication and Public Relations that manages this section autonomously. Information on formative offer is discussed in the first instance with stakeholders (e.g. teachers, students, external stakeholders) and*

*subsequently approved in CD, with the prior opinion of the CP and CTC. The Office of Communication and Public Relations then releases the information, with guidance from the CD.*

## 1.7 Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema de garantia da qualidade

### 1.7.1 Grau de desenvolvimento estimado:

*Substantial*

### 1.7.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

*O acompanhamento, monitorização, avaliação e melhoria contínua do SIGQ é da responsabilidade da Comissão de Gestão do SIGQ, em cooperação com o CD. Estas ações estão previstas no Manual da Qualidade e, ainda, nos processos MP01-Gestão do Sistema e MP03-Qualidade e Avaliação.*

*Anualmente são planeados os objetivos da qualidade, incluindo os associados aos referenciais A3ES, em documento próprio (Modelo 37, Anexo 2), sendo definidos, para cada referencial de gestão, ações, recursos, responsáveis, calendarização para a sua aplicação, modo de acompanhamento da implementação e indicadores associados para monitorizar a aplicação do objetivo.*

*O planeamento anual tem em consideração a avaliação dos riscos. A metodologia de avaliação do risco baseia-se na análise SWOT. Para os pontos fortes, pontos fracos, ameaças e oportunidades foi avaliado o seu impacto no funcionamento e prestação do serviço (elevado, médio ou fraco) e qual a tendência (a melhorar, estável, a piorar). Desta análise resulta um nível de risco que pode requerer atuação "prioritária" "urgente" ou "secundária", sendo identificados riscos e oportunidades e definidas ações para a sua mitigação ou implementação. A análise SWOT conta com a participação de elementos de toda a comunidade académica.*

*No que se refere à avaliação, esta tem subjacente diversos mecanismos, nomeadamente a) um conjunto de indicadores, com monitorização periódica e análise de falha, quando as metas definidas não são alcançadas; b) realização de auditorias internas e externas pelo SIGQ, de acordo com a norma ISO 19011 (que estabelece linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão), nas quais se procura verificar a implementação dos requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015, dos referenciais A3ES, dos compromissos assumidos pela ESSSM, da satisfação dos requisitos das partes interessadas relevantes, dos requisitos regulamentares aplicáveis e dos objetivos da qualidade; c) a realização de auditoria externa de certificação, realizada por uma empresa de certificação acreditada (APCER) ou por outras instâncias, como a IGEC e A3ES; d) a análise de eventuais reclamações de clientes e e) a análise de eventuais não conformidades decorrentes de ocorrências registadas ou uma oportunidade de melhoria do SIGQ.*

*Todas as situações que configurem uma não conformidade/reclamação ou oportunidade de melhoria estão previstas no processo MP03, podendo advir de qualquer parte interessada. Estas ocorrências são registadas em mapa próprio (Modelo 40, Anexo 5) do qual consta a seguinte informação: documento de referência, data da ocorrência; descrição do assunto, não conformidade ou observação; causa raiz do problema/comentários; ação; prazo de implementação; tipo de ação (correção, corretiva, preventiva ou de melhoria); responsável pela implementação; prazo para verificação da eficácia; data de encerramento; custo da não conformidade (se aplicável).*

*A atualização contínua da plataforma do SIGQ permite monitorizar continuamente o progresso da não-conformidade ou da oportunidade de melhoria.*

*Periodicamente, no mínimo anualmente, é efetuada uma revisão ao SIGQ, com base num relatório que analisa e conclui sobre as expectativas das partes interessadas relevantes e eficácia do SIGQ na resposta a essas expectativas/necessidades (Anexo 19).*

### 1.7.2 Grounding (evidence and examples):

*The follow-up, monitoring, evaluation and continuous improvement of the SIGQ is the responsibility of Management Committee of the SIGQ, in cooperation with the CD. These actions are contemplated in the Quality Manual and also in processes MP01-System Management and MP03-Quality and Evaluation.*

*Quality objectives, including those associated with the A3ES reference points, are planned annually in a proper document (Model 37, Annex 2). For each reference point of management, the School defines actions, resources, responsible people, timing for their implementation, follow-up of implementation and indicators to monitor the application of the goal.*

*Annual planning takes into account risk assessment. The risk assessment methodology is based on the SWOT analysis. For its strengths, weaknesses, threats and opportunities, its impact on the operation and delivery of the service (high, medium or weak) and which trend (improving, stable, worsening) has been assessed. This analysis results in a level of risk that may require "urgent" or "secondary" priority action, identifying risks and opportunities and defining actions for their mitigation or implementation. The SWOT analysis counts on the participation of elements from the entire academic community.*

*Regarding evaluation, there are several mechanisms, namely a) a set of indicators, with periodic monitoring and failure analysis, when the defined goals are not reached; b) internal and external audits performed by the SIGQ, in accordance with ISO 19011 (establishing guidelines for audits of management systems), in which it is sought to verify the implementation of NP EN ISO 9001:2015 standard, the A3ES reference points, the commitments made by the ESSSM, the satisfaction of relevant stakeholder requirements, the applicable regulatory requirements and the quality objectives; c) external certification audit, carried out by an accredited certification company (APCER) or by other bodies, such as IGEC and A3ES; d) analysis of possible customer complaints and e) analysis of any non-conformities arising from registered events or an opportunity for improvement of the SIGQ.*

*All situations that constitute a non-conformity/complaint or opportunity for improvement are provided for in process MP03 and may come from any stakeholder. These occurrences are registered in a proper map (Model 40, Annex 5) which includes the following information: reference document, date of occurrence; description of the subject, non-compliance or observation; root cause of the problem/comments; action; implementation period; type of action (correction, corrective, preventive or improvement); responsible for implementation; deadline to check effectiveness; closing date; cost of non-compliance (if applicable).*

*Continuous updating of the SIGQ platform allows continuous monitoring of the progress of non-compliance or improvement opportunity.*

*Periodically, at least annually, a review is performed on the SIGQ, based on a report that analyses and concludes on the expectations of relevant stakeholders and on the effectiveness of the SIGQ in responding to those expectations/needs (Annex 19).*

## Elementos de Autoavaliação

### 2. Análise SWOT do sistema interno de garantia da qualidade

#### 2.1. Forças

*A ESSSM apresenta, na atualidade, um conjunto de atributos que fortalecem a sua imagem e contribuem para a qualidade dos cursos aqui ministrados, nomeadamente:*

- Forte compromisso da ESSSM e da Entidade Instituidora na concretização do Plano Estratégico institucional.*
- Forte investimento da ESSSM na qualificação, motivação e consolidação do corpo docente, contando atualmente com uma equipa com larga experiência pedagógica e profissional, proveniente dos diversos contextos da prática de cuidados. Ressalva-se, também, o aumento substancial de doutores e de especialistas.*
- Forte compromisso no desenvolvimento da atividade de investigação da Escola, com a obtenção do 1º projeto financiado pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT) e a integração de mais docentes em centros de investigação de renome, com avaliação positiva pela FCT.*
- Participação em projetos de elevado interesse comunitário, associando o desenvolvimento dos projetos à realização conexa de investigação, como já acontece com o ICAVI e está em desenvolvimento na área do projeto Housing First de apoio e capacitação de pessoas sem abrigo.*
- Instituição com instalações próprias e com uma história de qualidade no ensino de enfermagem.*
- Localização privilegiada, no centro da cidade do Porto, com grande oferta de transportes e de serviços de apoio.*
- Bom ambiente institucional, enfatizado pelos estudantes, docentes, não-docentes e parceiros.*
- Baixo valor de propina atendendo à natureza privada da ESSSM e em comparação com outras instituições da região.*
- Forte participação dos estudantes na vida académica e no processo de tomada de decisão (Comissão de Curso, CP, SIGQ, Associação de Estudantes).*
- SIGQ certificado pela APCER, desde 2004.*
- Elevado número de parcerias nacionais e internacionais, nomeadamente para o ensino teórico/teórico-prático e, ainda, para o ensino clínico/estágio, investigação e mobilidade internacional.*
- Elevado número de atividades de extensão à comunidade, com particular impacto no desenvolvimento regional.*
- Elevada integração dos estudantes nos projetos de investigação da ESSSM e nas atividades de extensão à comunidade.*
- Implementação do primeiro Programa de Voluntariado Internacional, desenvolvido por docentes, estudantes e recém-graduados da ESSSM, em S. Tomé e Príncipe.*
- Aumento da mobilidade internacional (outgoing) por parte do corpo docente e não docente.*
- Contacto precoce dos estudantes com os contextos da prática clínica desde o 2º ano do curso.*
- Oferta de diversos campos de ensino clínico/estágio em serviços e instituições de reconhecimento nacional.*
- Elevada taxa de empregabilidade dos graduados em enfermagem pela ESSSM.*
- Cursos pós-graduados em horário pós-laboral.*
- Existência de um protocolo com entidade bancária para suprir necessidades económicas dos estudantes.*
- Existência de um Centro de Simulação para prática/ensino simulado.*

#### 2.1. Strengths

*ESSSM currently presents a set of attributes that strengthen its image and contribute to the quality of the courses taught here, namely:*

- Strong commitment of ESSSM and the Founding Entity to the implementation of the Institutional Strategic Plan.*
- Heavy ESSSM investment in the qualification, motivation and consolidation of the teaching staff, currently counting on a team with extensive pedagogical and professional experience, from the different contexts of the practice of care. Also of note is the substantial increase in teaching staff holding a PhD degree and Specialists.*
- Strong commitment to the development of the School's research activity, obtaining the first project financed by the Foundation for Science and Technology (FCT) and the integration of more teachers in renowned research centres, with a positive evaluation from FCT.*
- Participation in projects of high community interest, linking the development of projects to related research, as is already happening with ICAVI project and is under development in the area of the Housing First project to support and train the homeless.*
- Institution with its own facilities and a history of quality in nursing education.*
- Privileged location, in Porto city centre, with a great offer of transport and support services.*
- Good institutional environment, emphasized by students, teachers, non-teachers and partners.*
- Low tuition fees given the private nature of ESSSM and in comparison with other institutions of the region.*
- Strong participation of students in the academic life and in the decision-making process (Course Committee, CP, SIGQ, Students' Association).*
- SIGQ certified by APCER, since 2004.*
- Large number of national and international partnerships, namely for theoretical/theoretical-practical teaching and also for clinical teaching/internship, research and international mobility.*
- Large number of community outreach activities, with particular impact on regional development.*
- High integration of students into ESSSM research projects and community outreach activities.*



- Implementation of the first International Volunteer Program, developed by teachers, students and recent graduates of ESSSM, in São Tomé e Príncipe.
- Increase in international mobility (Outgoing) by teaching and non-teaching staff.
- Early contact of students with the contexts of clinical practice, from the 2nd year of the course onwards;
- Offer of several fields of clinical teaching/internship in services and institutions of national recognition.
- High rate of employability of graduates in nursing from ESSSM.
- Postgraduate courses with evening classes.
- Existence of a protocol with a banking entity to support students' economic needs.
- Existence of a Simulation Centre for simulated practice/teaching.

## 2.2. Fraquezas

No que se refere às fraquezas realçamos a necessidade de revisão do plano de estudos do curso de enfermagem, tendo em consideração os pressupostos definidos pela Portaria 799-D/99 de 18 de setembro, nomeadamente no referente ao número total de horas de contacto, e os novos desafios sociais, decorrentes da alteração do curso das doenças, que determinaram novas necessidades em saúde, como os cuidados paliativos ou a saúde dos migrantes.

-Relativamente à mobilidade internacional, e apesar da crescente mobilidade e motivação do corpo docente e não docente, verifica-se uma insuficiente participação dos estudantes em programas de mobilidade internacional (ingoing e outgoing).

No âmbito da atividade científica são de referir:

- A atividade do Núcleo de Investigação da ESSSM ainda não é a desejável, o que se explica pela recente graduação da maioria do corpo docente, embora a política seguida de integração de docentes/investigadores da Escola em centros de investigação acreditados pela FCT esteja já a produzir frutos e, no futuro, espera-se um crescimento robusto;
- baixo nº de publicações em revistas internacionais indexadas, com peer review, particularmente por parte do corpo docente com menor qualificação.

Relativamente aos mecanismos de garantia da qualidade ressaltamos:

- a não acreditação do SIGQ pela A3ES (muito embora a sua certificação pela APCER);
- a dificuldade em monitorizar e acompanhar o percurso dos graduados da ESSSM;
- a necessidade de auscultar, de forma mais eficaz, as instituições de ensino clínico/estágio.

## 2.2. Weaknesses

Regarding the weaknesses, we highlight the need to revise the nursing course study plan, taking into account the assumptions established by Ordinance no. 799-D/99 of 18 September, namely regarding the total number of contact hours, and the new social challenges arising from the changes to the diseases course, which has determined new health needs such as palliative care or migrants' health.

-Regarding international mobility, and despite the increasing mobility and motivation of the teaching and non-teaching staff, there is a insufficient participation of students in international mobility programmes (ingoing and outgoing).

It is observed in relation to the scientific activity:

- The activity of the Nucleus of Research is still not desirable, which is explained by the recent graduation of the majority of the faculty, although the policy followed by the integration of teachers/researchers from the School into Research Centres accredited by FCT is already produce fruit and, in the future, expect a robust growth;
- low number of publications in indexed international journals, with peer review, particularly by the lesser qualified teaching staff.

Regarding the mechanisms of quality assurance, we highlight:

- the non-accreditation of the SIGQ by A3ES (although it is certified by APCER);
- the difficulty in monitoring and following up on the careers of ESSSM graduates;
- the need to listen more effectively to the clinical teaching/training institution partners.

## 2.3. Oportunidades

Entre as principais oportunidades destacam-se:

- A forte procura dos cursos de licenciatura da ESSSM, traduzida no preenchimento de todas as vagas na 1ª fase do concurso nacional de acesso e na listagem alargada de suplentes no caso de desistências.
- A crescente procura da ESSSM por estudantes de outros países, nomeadamente pelos provenientes dos Países de Língua Oficial Portuguesa.
- A crescente procura da ESSSM por parte de estudantes e docentes de outras instituições internacionais, ao abrigo de programas de mobilidade internacional e de ERASMUS.
- A crescente procura da ESSSM, particularmente por parte dos enfermeiros, em áreas de formação para as quais existe pouca oferta formativa pós-graduada na região, como por ex., para os cursos de pós-graduação em Emergência, Trauma e Catástrofe ou Instrumentação Cirúrgica.
- O aumento do número de doutorados em enfermagem e fisioterapia em Portugal, particularmente entre as camadas mais jovens e de profissionais provenientes da prática de cuidados, o que se traduz numa oportunidade de qualificação e consolidação do corpo docente da ESSSM.
- A forte colaboração com o Hospital de Santa Maria e outras entidades da área da saúde e do apoio social, autarquias e empresas.
- Possibilidade de desenvolvimento do ensino a distância, nomeadamente nos cursos não conferentes de grau.
- O crescimento da procura internacional de enfermeiros associada à perspetiva formativa da ESSSM, "Uma escola do mundo e para o mundo".
- A Escola tem em curso um plano de expansão das instalações, com a criação de novos gabinetes multifuncionais, a criação de um novo bloco onde se inserem a nova sala de docentes, ginásios de fisioterapia e o centro de simulação clínica, e está em projeto a criação de um polo para corresponder ao aumento da procura e à melhoria constante de instalações e equipamentos.
- O projeto de expansão contempla, também, a abertura de nova oferta formativa, nomeadamente do curso de terapia ocupacional, atualmente em fase preparação da proposta para um pedido de acreditação prévia pela A3ES.

### 2.3. Opportunities

*The main opportunities include:*

- The strong demand for the ESSSM degree courses, which includes filling all the vacancies in the first phase of the national university placement procedure and the creation of a long waiting list in the case of withdrawals.
- The growing demand for ESSSM from students of other countries, especially those from the Portuguese Speaking Countries.
- The growing demand for ESSSM from students and teachers from other international institutions under international mobility and ERASMUS programmes.
- The growing demand for ESSSM, particularly by nurses, in training areas for which there is very few post-graduate training in the region, such as postgraduate courses in Emergency, Trauma and Catastrophe or Surgical Instrumentation.
- The increase in the number of PhD students in nursing and physiotherapy in Portugal, particularly among the younger generation and nurses from clinical settings, which represents an opportunity for qualification and consolidation of the ESSSM teaching staff.
- The strong collaboration with Hospital de Santa Maria and other entities in the area of health and social support, municipalities and companies.
- The possibility of development of e-learning, especially in non-degree courses.
- The growth of the international demand of nurses associated to the formative perspective of the ESSSM, "A School of the world and for the world".
- The School has a plan to expand the facilities, with the creation of new multifunctional offices, the creation of a new block where the new teaching room, physiotherapy gymnasiums and the clinical simulation centre are inserted, and it is in project the creation of a hub to meet increased demand and the constant improvement of facilities and equipment.
- The expansion project also includes the opening of a new training offer, namely the occupational therapy course, currently in the preparation phase of the proposal for an application for prior accreditation by the A3ES.

### 2.4. Constrangimentos

*Os constrangimentos existentes centram-se:*

- Na diminuição da natalidade e a consequente redução do número de estudantes que concluem o ensino secundário.
  - Nas atuais condições socioeconómicas das famílias que impõem dificuldades acrescidas na formação superior dos filhos, particularmente no ensino privado.
  - Na instabilidade das Políticas de Saúde/Empregabilidade em Portugal e na Europa e as consequentes dificuldades na obtenção de emprego estável na área da enfermagem, sabendo-se que os rácios de profissionais estão muito abaixo das necessidades, segundo todos os indicadores específicos.
- Para além destes constrangimentos salientamos, ainda, dificuldades na colocação de estudantes em contextos da prática de cuidados, em virtude de as instituições de ensino superior públicas terem, nos grandes hospitais públicos, prioridade na alocação gratuita dos seus estudantes em campo de estágio face às instituições privadas, criando desigualdades no acesso. Na sequência deste constrangimento surge a necessidade de recorrer a locais de ensino clínico/estágio fora da cidade do Porto, implicando custos adicionais para o estudante e docentes.*

### 2.4. Threats

*The main constraints are essentially focused on:*

- The decrease in the birth rate and the consequent reduction in the number of students completing secondary education.
  - The current socioeconomic conditions of families that impose greater difficulties in the higher education of children, particularly in private education.
  - The instability of Health/Employability Policies in Portugal and Europe and the consequent difficulties in obtaining stable employment in the nursing field, knowing that the professional ratios are well below the needs according to all the specific indicators.
- In addition to these constraints, we also highlight difficulties in placing students in clinical settings, since the public higher education institutions have priority in the free placement of their students in comparison with private institutions, creating inequalities of access. As a result of this constraint, there is a need to resort to clinical teaching/internship settings outside Porto city, which entails additional costs for the student and the teachers.*

## 3. Síntese de aspeto identificados para melhoria

---

### Nota Introdutória

**3.1 Definição e documentação da política institucional para a garantia da qualidade (estratégia institucional para a qualidade e objetivos de qualidade; organização do sistema de garantia da qualidade, respetivos atores e níveis de responsabilidade; documentação do sistema)**

**3.1. Definição e documentação da política institucional para a garantia da qualidade (estratégia institucional para a qualidade e objetivos de qualidade; organização do sistema de garantia da qualidade, respetivos atores e níveis de responsabilidade; documentação do sistema)**

- Consolidar a integração dos sistemas de qualidade da APCER com o sistema/referenciais da A3ES.
- Melhorar a integração dos estudantes e parceiros externos no SIGQ, nomeadamente no que se refere à presença nas reuniões da Comissão de Gestão e participação nas auditorias internas.
- Sensibilizar a comunidade académica para a importância dos momentos de autorreflexão, nomeadamente no que se refere ao preenchimento de inquéritos realizados no âmbito da melhoria contínua e participação em comissões de autoavaliação de cursos ou de autoavaliação institucional.

- Comunicar as atualizações documentais de forma mais eficaz e célere.
- Estudar a possibilidade de introdução/compra de programas que ajudem a assegurar a integridade académica e promover maior vigilância contra a fraude académica, incluindo estes indicadores na avaliação de risco.
- Melhorar a eficácia da comunicação entre os órgãos (CTC, CP e CD) e o SIGQ.

### **3.1. Definition and documentation of the institutional policy for quality assurance (institutional strategy for quality and quality objectives; organization of the quality assurance system, actors and levels of responsibility; system documentation)**

- To consolidate the integration of APCER's quality systems with the A3ES quality system/reference points.
- To improve the integration of students and external partners within the SIGQ, in particular regarding the attendance at meetings of the Management Committee and their participation in internal audits.
- To sensitize the academic community to the importance of moments of self-reflection, especially in regard to the completion of surveys carried out in the context of continuous improvement and participation in courses, self-assessment commissions or institutional self-assessment.
- To communicate document updates more efficiently and quickly.
- To study the possibility of introducing/purchasing programs that help to ensure academic integrity and promote greater vigilance against academic fraud, including these indicators in risk assessment.
- To improve the effectiveness of communication between the governing bodies (CTC, CP and CD) and the SIGQ.

### **3.2 Abrangência e eficácia dos procedimentos e estruturas de garantia da qualidade**

#### **3.2.1 No ensino e aprendizagem**

- Avaliar, de forma mais consistente, a raiz do insucesso Escolar e definir ações de melhoria que atuem sobre as causas identificadas.
- Garantir um acompanhamento mais próximo dos docentes externos, em todos os processos inerentes à organização da UC, nomeadamente no desenvolvimento dos descritores de UCs e lançamento de pautas.
- Estudar indicador específico para avaliação da eficácia dos procedimentos de avaliação dos estudantes;
- Aumentar a taxa de participação nos vários inquéritos, em particular os inquéritos pedagógicos.
- Adaptar os inquéritos pedagógicos, em conteúdo e periodicidade, à especificidade do ensino pós-graduado e cursos de pós-licenciatura de especialização em enfermagem.
- Estimular a aquisição de programas de formulação de horários especificamente vocacionados para o efeito.
- Estudar novas formas de melhorar a eficácia da plataforma de suporte à reserva online de laboratórios/salas de aula.
- Estimular o ensino a distância, particularmente nos cursos não conferentes de grau.
- Desenvolver indicadores de monitorização dos cursos a distância.
- Aumentar o número de bases de dados bibliográficas.

#### **3.2.1 In teaching and learning**

- To assess more consistently the causes of school failure and define improvement actions that act on the identified causes.
- To provide a closer follow-up of external teachers, in all processes inherent to the organization of the UC, namely in the development of the UC descriptors and evaluation guidelines.
- To study a specific indicator to evaluate the effectiveness of student evaluation procedures;
- To increase the participation rate in the various surveys, in particular the educational surveys.
- To adapt the pedagogical surveys, in content and periodicity, to the specificity of post-graduate teaching and post-graduate courses in nursing specialization.
- To encourage the acquisition of programs to elaborate schedules specifically designed for this purpose.
- To study new ways to improve the effectiveness of the platform to support the online booking of laboratories/classrooms.
- To encourage e-learning, particularly in non-degree courses.
- To develop monitoring indicators for e-learning courses.
- To increase the number of bibliographic databases.

#### **3.2.2 Na investigação e desenvolvimento / investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível**

- Garantir a implementação da política e procedimentos de integração das atividades científicas com o ensino-aprendizagem.
- Consolidar o novo plano estratégico do NI3SM e monitorizar as atividades definidas, nomeadamente as tertúlias e encontros científicos.
- Consolidar o Repositório de Produção Intelectual, introduzindo indicadores específicos (por ex. tipologia dos artigos ou caracterização da revista) e garantir uma atualização sistemática do mesmo.
- Incentivar os docentes a colocarem a afiliação institucional à ESSSM na sua produção científica.
- Definir as políticas de integração de docentes da ESSSM em Centros de Investigação externos à instituição e, a partir destas, definir critérios de elegibilidade.

#### **3.2.2 In research and development / targeted research and high level professional development**

- To ensure the implementation of policies and procedures for integrating scientific activities within the teaching and learning system.
- To consolidate the new strategic plan of the NI3SM and monitor the defined activities, namely the scientific meetings and other round tables.
- To consolidate the Intellectual Production Repository, introducing specific indicators (e.g. typology of articles or characterization of the journal) and ensuring a systematic updating of the Repository.

- To encourage teachers to ensure their ESSSM institutional affiliation in their scientific production.
- To define policies for the integration of ESSSM teachers into Research Centres, external to the institution, and, therefore, to define eligibility criteria.

### **3.2.3 Na colaboração interinstitucional e com a comunidade**

- Desenvolver um instrumento para auscultar a satisfação das Chefias dos serviços nos quais os estudantes realizam ensino clínico/estágio.
- Desenvolver instrumentos de recolha da informação e indicadores de monitorização dos projetos realizados na comunidade.
- Rever protocolos de cooperação com maior periodicidade.
- Lançar mais projetos de voluntariado.

### **3.2.3 In the interaction with society**

- To develop an instrument to assess the satisfaction of the Directors of the services in which the students carry out their clinical teaching/internship.
- To develop information gathering instruments and indicators to monitor projects carried out in the community.
- To review the cooperation protocols with greater frequency.
- To conduct more voluntary projects.

### **3.2.4 Nas políticas de gestão do pessoal**

- Rever o Manual de Acolhimento dos colaboradores adaptando-o às necessidades específicas de cada serviço/função.
- Melhorar a estratégia de avaliação de desempenho do pessoal docente e não-docente.
- Sensibilizar o pessoal docente e não-docente para o seu envolvimento no plano anual de formação, seja na identificação de necessidades, seja no seu cumprimento.
- Envolver os CP e CTC no planeamento e implementação do plano anual de formação.
- Criar mecanismos de monitorização da atividade de pessoal docente/ não-docente a quem foi atribuída dispensa de serviço para atividades de formação.

### **3.2.4 In the policies for staff management**

- To review the Welcome Manual adapting it to the specific needs of each service/function.
- To improve the performance evaluation strategy of teaching and non-teaching staff.
- To sensitize teaching and non-teaching staff for their involvement in the annual training plan, both in identifying the needs and in meeting them.
- To involve the CP and CTC in the planning and implementation of the annual training plan.
- To create mechanisms for monitoring the activity of teaching/ non-teaching staff who have been granted a release of service for training activities.

### **3.2.5 Nos Serviços de Apoio**

- Rever descrição de funções, particularmente nos serviços de apoio, tendo em consideração o crescimento da Escola e o novo organograma.
- Rever os Manuais de Procedimentos dos serviços.
- Criar indicadores para monitorizar o Apoio Social aos Estudantes.
- Promover, nos serviços/órgãos, o sentido de reflexão interna, mediante relatórios anuais que descrevam e monitorizem a sua atividade.
- Rever o questionário de satisfação dos estudantes com a ESSSM e Serviços de Apoio, de modo a que se adaptem melhor à nova estrutura da ESSSM, oferta formativa e ensino-aprendizagem.

### **3.2.5 In the Support Services**

- To review the job descriptions, particularly within the support services, taking into account the growth of the School and the new organizational chart.
- To review the Procedures Manuals of Services.
- To create indicators to monitor the Students' Social Support activities.
- To promote, in the services/bodies, the sense of internal reflection, through annual reports that describe and monitor their activity.
- To review the Student Satisfaction Questionnaire with ESSSM and the Support Services, so that they better adapt to the new ESSSM structure, formative offer and teaching-learning process.

### **3.2.6 Na internacionalização**

- Desenvolver instrumentos internos para auscultar os estudantes, docentes e não docentes sobre os programas de mobilidade (ingoing e outgoing).
- Desenvolver indicadores mais robustos que permitam aferir a qualidade e vantagem das parcerias internacionais.
- Desenvolver balanços das taxas de concretização de parcerias e estabelecer ações de melhoria.
- Consolidar a internacionalização, nomeadamente no âmbito da investigação.

### **3.2.6 In internationalisation**

- To develop internal instruments to consult students/teachers and non-teaching staff about ingoing and outgoing programs.
- To develop more robust indicators that allow to assess the quality and advantage of international partnerships.

- To develop balance sheets of partnership implementation rates and establish improvement actions.
- To consolidate internationalization, especially in what concerns research.

### Perguntas 3.3 a 3.5

#### 3.3 Articulação entre o sistema de garantia da qualidade e os órgãos de governação e gestão da instituição

- Desenvolver estratégias que permitam uma melhor articulação com os restantes órgãos, científicos e pedagógicos da Escola, de modo a que as informações tomadas nos órgãos fluam de forma mais célere para o SIGQ e, por conseguinte, para a comunidade em geral.

#### 3.3 The relationship between the quality assurance system and the governance and management bodies of the institution

- To develop strategies that allow a better articulation with the other bodies from the School, scientific and pedagogical, so that the decisions made within the governing bodies flow more quickly to the SIGQ and, consequently, to the community in general.

#### 3.4 Participação das partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade

- A melhoria da participação das partes interessadas (estudantes, docentes, não-docentes e parceiros externos) conflui para as estratégias já apresentadas no ensino-aprendizagem(estudantes), na gestão do pessoal (docentes e não docentes), nos serviços de apoio e na colaboração interinstitucional e com a comunidade.

#### 3.4 Participation of internal and external stakeholders in the quality assurance processes

- The improvement of the participation of stakeholders (students, teachers, non-teachers and external partners) is in line with the strategies already presented in the teaching-learning process (students), in the staff management (teachers and non-teachers), in the support services and in the inter-institutional collaboration and with the community.

#### 3.5 Sistema de informação (mecanismos de recolha, análise e divulgação interna da informação; abrangência e relevância da informação gerada)

- Melhorar os sistemas de informação e comunicação, tornando o fluxo de informação mais eficaz e célere.
- Definir indicadores para monitorizar a qualidade do fluxo de informação.
- Utilizar as redes sociais para sensibilizar sobre a importância dos diversos inquéritos institucionais.
- Implementar software de reserva online de espaços (tal como mencionado no ponto 3.2.1).

#### 3.5 The information system (mechanisms for the collection, analysis and internal dissemination of information; scope and relevance of gathered information)

- To improve information and communication systems, making information flow more efficiently and faster.
- To define indicators to monitor the quality of the information flow.
- To use social networks to raise awareness of the importance of various institutional surveys.
- To implement online space reservation software (as mentioned in section 3.2.1).

### Perguntas 3.6 a 3.8

#### 3.6 Publicação de informação relevante para as partes interessadas

- Desenvolver uma política interna de marketing e comunicação integrada, alinhada com o Plano Estratégico.
- Aumentar a presença corporativa da ESSSM em eventos científicos, feiras de emprego ou exposições.
- Organizar o website da ESSSM tornando-o mais dinâmico e acessível às necessidades das partes interessadas.

#### 3.6 Publication of information relevant to external stakeholders

- To develop an internal marketing and integrated communication policy, aligned with the Strategic Plan.
- To increase the ESSSM's corporate presence at scientific events, job fairs or exhibitions.
- To organize the ESSSM website making it more dynamic and accessible to the stakeholders' needs.

#### 3.7 Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema de garantia da qualidade

- Desenvolver um guia para auditorias internas.
- Desenvolver programas de formação interna no âmbito da qualidade, destinado a docentes, não-docentes e estudantes.
- Aumentar o número de auditorias internas.
- Tornar a informação gerada pelo SIGQ mais eficiente nos processos de tomada de decisão e controlar, de forma mais eficaz e regular as ações de melhoria definidas.
- Promover o sentido de reflexão interna dos diversos órgãos, serviços e colaboradores, mediante relatórios anuais que descrevam e monitorizem a sua atividade, de forma a envolvê-los na recolha e análise de informação e responsabilizá-los pelos processos de garantia da qualidade.

#### 3.7 Monitoring, evaluation and continuous improvement of the internal quality assurance system

- To develop a guide for internal audits.
- To develop internal quality training programs for teachers, non-teachers and students.

- To increase the number of internal audits.
- To make the information generated by the SIGQ more efficient in the processes of decision-making and to control, in a more effective and regular way, the defined improvement actions.
- To promote the sense of internal reflection of the various governing bodies, services and employees, through annual reports that describe and monitor their activity, in order to involve them in the collection and analysis of information and to hold them accountable for quality assurance processes.

#### 4. Síntese de aspetos identificados para melhoria da instituição

##### 4 Síntese de aspetos identificados para melhoria da instituição

Os itens apresentados refletem as ações de melhoria anteriormente identificadas para as quais existem ações em curso. Assim:

- A integração dos sistemas de garantia da qualidade da APCER e A3ES encontra-se já incorporada no SIGQ e todos os procedimentos têm em consideração os referenciais propostos pela A3ES. Apesar disso é necessária uma melhor articulação entre ambos.
- O trabalho de análise de softwares existentes no mercado para combate à fraude académica ou formulação de horários já foi iniciado, nomeadamente quanto às vantagens/desvantagens e custos.
- O acompanhamento dos docentes externos está a ser implementado em parceria com os coordenadores de curso que se articulam com estes. Todos os docentes, independentemente do vínculo, têm agora email institucional e acesso ao Moodle e Portal NETP@, facilitando assim a sua integração na dinâmica da ESSSM. No início dos cursos, e sempre que necessário, os coordenadores reúnem com os respetivos docentes, sendo lavrada ata.
- Com vista ao aumento da taxa de participação nos vários inquéritos realizados pela ESSSM têm sido adotadas diversas estratégias (preenchimento obrigatório, preenchimento em suporte de papel, preenchimento em sala de aula) que se têm revelado insuficientes. Nesta fase, optou-se por sensibilizar os estudantes para a importância destes inquéritos (nomeadamente através dos estudantes que participam no CP, SIGQ, Comissões de Curso e Associações de Estudantes) e, ainda, mediante contacto informal dos docentes com os estudantes, em contexto de sala de aula.
- O SIGQ reconhece a necessidade de adaptar estes inquéritos às necessidades do ensino pós-graduado que, na sua maioria, integra trabalhadores-estudantes, provenientes da prática e, portanto, com necessidades diferentes dos estudantes pré-graduados. Assim, foi já realizada uma reunião entre os coordenadores de todos os cursos pós-graduados, o coordenador executivo das pós-graduações, o CD e o SIGQ, no sentido de se encontrarem as melhores estratégias. Ficou também acordado que, para estes cursos, os inquéritos passariam a ser realizados por módulo (ao invés de anualmente, como decorreu até ao momento).
- O ensino a distância iniciou-se em 2018/19, a título experimental, no curso de pós-graduação em Cuidados Paliativos. Atualmente encontra-se a decorrer a avaliação deste ensino, do ponto de vista pedagógico e de contabilidade analítica, equacionando-se a sua introdução noutros cursos não conferentes de grau.
- A aquisição de novas bases de dados bibliográficas está a ser estudada pelo SDIB, equacionando-se a aquisição individual pela ESSSM ou em parceria com outras instituições de ensino superior. Esta ação torna-se particularmente necessária, considerando o aumento da oferta formativa, o perfil dos estudantes e suas necessidades e, ainda, a abertura de novos ciclos de estudos, nomeadamente mestrado.
- No sentido de consolidar o plano estratégico do NI3SM começaram, no último ano letivo, a ser implementadas diversas ações, desenvolvidas pelo NI3SM, nomeadamente tertúlias científicas e ações de formação no âmbito da investigação. Foram, também, desenvolvidas reuniões entre a coordenação de cursos, SDIB, NI3SM e docentes no sentido de potenciar a investigação interna, alertar para a importância da articulação com o ensino-aprendizagem e, ainda, de os docentes colocarem, corretamente, a sua afiliação institucional nos trabalhos da sua autoria. Compete agora ao SIGQ monitorizar estas atividades, de modo a que possam ser potenciadas e, se necessário, melhoradas.
- Existe já um repositório de produção intelectual do pessoal docente, muito embora careça de uma melhor caracterização e especificação.
- Muito embora exista um Manual de Acolhimento dos colaboradores, este tem-se revelado incipiente, carecendo de melhor organização da informação, em função do tipo de serviço. A revisão do Manual encontra-se em curso, de modo a poder vir a ser integrada no próximo ano letivo.
- A avaliação de desempenho tem sido alvo de preocupação contínua, por parte dos colaboradores e do CD. Foram já revistos os regulamentos estando, porém, ainda pendentes da evolução do estatuto da carreira docente no ensino superior privado, atualmente em discussão.
- A descrição/segregação de funções, a par da revisão dos Manuais de Procedimentos dos diversos serviços está a ser revista pelo SIGQ, em colaboração com os serviços e o CD, no sentido de se tornar mais robusta e adaptada às necessidades dos colaboradores e utilizadores dos serviços.

##### 4 Summary of aspects identified for improvement of the institution

The items presented reflect the previously identified improvement actions for which there are ongoing actions.

Therefore:

- The integration of the quality assurance systems of APCER and A3ES is already incorporated in the SIGQ and all the procedures take into account the reference points recommended by A3ES. Nevertheless, a better articulation between both is necessary.
- The work of analysis of existing software in the market to combat academic fraud or formulation of schedules has already started, namely regarding the advantages/disadvantages and costs.
- The accompaniment of external teachers is being implemented in partnership with the course coordinators who are articulated with these. All teachers, regardless of the contract, have an institutional email and access to Moodle and Portal NETP@, thus facilitating their integration into the dynamics of ESSSM. At the beginning of the courses, and whenever necessary, the coordinators meet with their respective teachers, and minutes are drawn up.
- In order to increase the participation rate in the various surveys carried out by ESSSM, several strategies have been adopted (mandatory completion, paper-based filling, filling in the classroom) that have proved to be insufficient. At this stage, it was decided to make students aware of the importance of these surveys (in particular through the students

participating in the CP, SIGQ, Course Committees and Student Associations) and also through informal contact of the teachers with the students, in context of the classroom.

- The SIGQ recognizes the need to adapt these surveys to the needs of post-graduate education, which mostly integrates student-workers from practice and therefore with different needs from pre-graduate students. Thus, a meeting was held between the coordinators of all postgraduate courses, the executive coordinator of the postgraduate courses, the CD and the SIGQ, in order to find the best strategies. It was also agreed that for these courses the surveys would be carried out by module (instead of annually, as it has hitherto been done).

-The e-learning began in 2018/19, as an experiment, in the postgraduate course in Palliative Care. At present, the evaluation of this teaching is underway, from a pedagogical and analytical point of view, and its introduction is considered in other non-degree courses.

-The acquisition of new bibliographic databases is being studied by the SDIB, considering the individual acquisition by ESSSM or in partnership with other institutions of higher education. This action is particularly necessary, considering the increase in the formative offer, the profile of the students and their needs, and also the opening of new cycles of study, namely master's degrees.

-In order to consolidate the strategic plan of NI3SM, several actions, developed by NI3SM, have begun to be implemented in the last academic year, namely scientific round tables and training actions concerning research. Meetings were also held between the coordination of courses, SDIB, NI3SM and teachers in order to promote internal research, to alert to the importance of articulation with the teaching-learning process and, to remember teachers to correctly put their institutional affiliation in their works. It is now up to the SIGQ to monitor these activities so that they can be enhanced and, if necessary, improved.

- There is already a Repository of Intellectual Production of teaching staff, although it needs a better characterization and specification.

-Although there is a Welcome Manual for employees, this has proved to be incipient, requiring a better organization of information, depending on the type of service. The revision of the Welcome Manual is underway, so that it can be integrated in the next school year.

-The evaluation of performance has been a constant concern of employees and CD. The regulations have been revised, but they are still pending, waiting on the evolution of the status of the teaching career in private higher education, currently under discussion.

-The description/segregation of functions, along with the revision of the Manuals of Procedures of the various services is being reviewed by the SIGQ, in collaboration with the services and the CD, in order to become more robust and adapted to the needs of employees and users of services.

## 5. Observações

### 5 Observações (Comentários, observações ou clarificações sobre quaisquer dos itens do guião)

A ESSSM não possui centros de investigação razão pela qual, no ponto 2.3.2 deste relatório se referem zero investigadores. A atual dimensão da Escola, muito embora o seu crescimento, não permite a existência de massa crítica necessária para um centro de investigação, nos moldes preconizados pelas Agências Nacionais e Internacionais para a investigação. Apesar destas considerações, muitos dos docentes (internos e externos) encontram-se afiliados a centros de investigação com classificação de Excelente e Muito Bom pela FCT, entre outros que ainda não têm classificação. Por ex., até à data encontram-se afiliados ao Instituto de Investigação e Inovação em Saúde-i3S (classificação FCT: excepcional) 3 docentes, à Unidade de Ciências Biomoleculares Aplicadas-UCIBIO (classificação FCT: excepcional) 1 docente, CINTESIS (classificação FCT: Muito Bom) 7 docentes, à Epidemiology Research Unit (EPIUnit (classificação FCT: Muito Bom) 1 docente e à Unidade de Investigação e Desenvolvimento Cardiovascular (Unic) (classificação FCT: Muito Bom) 1 docente.

Não obstante, tem sido realizado um esforço no sentido de potencializar o NI3SM, sobretudo reconhecendo o potencial deste na integração dos estudantes em projetos de investigação e na maior articulação da investigação com as atividades de ensino-aprendizagem.

Acrescenta-se que, para efeitos de relatório, e considerando os limites de caracteres, enviaram-se em Anexo/Link os documentos que entendemos como mais relevantes. Se necessário, poderão ser disponibilizados todos os Modelos existentes no SIGQ (mais de 180, até à data) e relatórios de base institucional, bem como o acesso à plataforma do SIGQ, disponível pela rede interna (Campus), o qual carece de Login.

Ainda, nos pontos 2.2.2 e 2.5 deste relatório, relativo ao cálculo de Doutores, Especialistas e Outros em ETI, por defeito, a plataforma assumiu um número inteiro (respetivamente 12, 5 e 2). Assim, clarificamos o cálculo em ETI:

-Doutores:12,75

-Especialistas: 5,8

-Outros: 2.4.

### 5 Observations (Comments, observations or clarifications on any item of the guidelines)

ESSSM does not have research centres and therefore, section 2.3.2 of this report refers to zero researchers. The current dimension of the School, despite its growth, does not allow the existence of enough critical mass necessary for a research centre, in the way recommended by the National and International Agencies for research. Despite these considerations, many of the teachers (internal and external) are affiliated to research centres rated as Excellent or Very Good by FCT, among others that have not yet been classified. For eg., to date, 3 professors are affiliated to the Instituto de Investigação e Inovação em Saúde-i3S (FCT classification: exceptional), 1 professor to Unidade de Ciências Biomoleculares Aplicadas-UCIBIO (FCT classification: exceptional), 7 professors to CINTESIS (FCT classification: Very Good), 1 professor to the Epidemiology Research Unit (EPIUnit (Very Good), and 1 professor to the Unidade de Investigação e Desenvolvimento Cardiovascular (Unic) (FCT classification: Very Good).

Nonetheless, an effort has been made to strengthen the NI3SM, especially by recognizing its potential in integrating students into research projects and in the greater articulation of research with teaching-learning activities.

It is added that, for the purpose of reporting, and considering the character limits, the documents that we considered as the most relevant were sent in Attachment/Link. If necessary, all existing Models in the SIGQ (more than 180, up to

date) and institutional reports, as well as access to the SIGQ platform, available through the internal network (Campus), which requires Login, can be made available.

Additionally, within the sections 2.2.2 and 2.5 of this report, concerning the calculation of Doctorates, Specialists and Others in FTEs, by default, the platform considered a whole number (respectively 12, 5 and 2). Thus, we clarify the calculation in FTE:

-PhD: 12.75

-Specialists: 5,8

-Other: 2.4.

## 6. Anexos

### Nota Introdutória

---

#### 6.1 Manual da Qualidade

---

6.1.1 Manual da Qualidade, ou documentação equivalente sobre a política da instituição para a garantia da qualidade, em que estejam claramente identificadas a estratégia da instituição para a qualidade e a forma como a mesma se consubstancia num sistema interno de garantia da qualidade (incluindo os procedimentos envolvidos no sistema):

Versão em Português (PDF, max. 4MB):

[6.1.1\\_1 Manual do SIGQ \(versão portuguesa\).pdf](#)

6.1.2 Versão em Inglês (PDF, max. 4MB):

[6.1.2\\_1 Manual of the SIGQ \(english version\).pdf](#)

#### 6.2 Outros anexos

---

##### 6.2.1 Outro anexo

###### Anexo - Anexo 2

###### 6.2.1.1 Referência:

*Anexo 2*

###### 6.2.1.2 Título:

*2 Modelo 37 do SIGQ\_Planeamento de objectivos*

###### 6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3\\_2 Modelo 37 do SIGQ\\_Planeamento de objectivos.pdf](#)

###### Anexo - Anexo 3

###### 6.2.1.1 Referência:

*Anexo 3*

###### 6.2.1.2 Título:

*3 Plano Estratégico 2018-2022\_Escola Superior de Saúde de Santa Maria*

###### 6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3\\_3 Plano Estratégico 2018-2022\\_Escola Superior de Saúde de Santa Maria.pdf](#)

###### Anexo - Anexo 4

###### 6.2.1.1 Referência:

*Anexo 4*

###### 6.2.1.2 Título:

*4 Modelo 50 do SIGQ\_Programa de Auditorias Internas e Externas*

###### 6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3\\_4 Modelo 50 do SIGQ\\_Programa de Auditorias Internas e Externas.pdf](#)

###### Anexo - Anexo 5

###### 6.2.1.1 Referência:

*Anexo 5*



**6.2.1.2 Título:**

*5 Modelo 40 do SIGQ\_Acções correctivas e preventivas*

**6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**

[6.2.1.3\\_5 Modelo 40 do SIGQ\\_Acções correctivas e preventivas.pdf](#)

**Anexo - Anexo 6****6.2.1.1 Referência:**

*Anexo 6*

**6.2.1.2 Título:**

*6 Ata de 26.2.2003\_Desenvolvimento do SIGQ*

**6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**

[6.2.1.3\\_6 Ata de 26.2.2003\\_Desenvolvimento do SIGQ.pdf](#)

**Anexo - Anexo 7****6.2.1.1 Referência:**

*Anexo 7*

**6.2.1.2 Título:**

*7 Plano Estratégico ESEnfSM\_Que futuro*

**6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**

[6.2.1.3\\_7 Plano Estratégico ESEnfSM\\_Que futuro.pdf](#)

**Anexo - Anexo 8****6.2.1.1 Referência:**

*Anexo 8*

**6.2.1.2 Título:**

*8 Estatutos da ESSSM*

**6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**

[6.2.1.3\\_8 Estatutos da ESSSM.pdf](#)

**Anexo - Anexo 9****6.2.1.1 Referência:**

*Anexo 9*

**6.2.1.2 Título:**

*9 Plano Estratégico do NI3SM 2017-2021*

**6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**

[6.2.1.3\\_9 Plano Estratégico do NI3SM 2017-2021.pdf](#)

**Anexo - Anexo 10****6.2.1.1 Referência:**

*Anexo 10*

**6.2.1.2 Título:**

*10 Relatório Anual do NI3SM\_2017-2018*

**6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**

[6.2.1.3\\_10 Relatório Anual do NI3SM\\_2017-2018.pdf](#)

**Anexo - Anexo 11**

**6.2.1.1 Referência:***Anexo 11***6.2.1.2 Título:***11 Relatório de Atividades\_2017-2018***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3\\_11 Relatório de Atividades\\_2017-2018.pdf](#)**Anexo - Anexo 12****6.2.1.1 Referência:***Anexo 12***6.2.1.2 Título:***12 Manual de Acolhimento de Colaboradores***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3\\_12 Manual de Acolhimento de Colaboradores.pdf](#)**Anexo - Anexo 13****6.2.1.1 Referência:***Anexo 13***6.2.1.2 Título:***13 Modelo 11 do SIGQ\_Plano de formação***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3\\_13 Modelo 11 do SIGQ\\_Plano de formação.pdf](#)**Anexo - Anexo 14****6.2.1.1 Referência:***Anexo 14***6.2.1.2 Título:***14 Relatório de Satisfação dos Serviços***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3\\_14 Relatório de Satisfação dos Serviços.pdf](#)**Anexo - Anexo 15****6.2.1.1 Referência:***Anexo 15***6.2.1.2 Título:***15 Erasmus Charter\_Higher Education\_2014-2020***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3\\_15 Erasmus Charter\\_Higher Education\\_2014-2020.pdf](#)**Anexo - Anexo 16****6.2.1.1 Referência:***Anexo 16***6.2.1.2 Título:***16 Melhoria Contínua de Ensinos Clínicos e Estágios***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3\\_16 Melhoria Contínua de Ensinos Clínicos e Estágios.pdf](#)

**Anexo - Anexo 17****6.2.1.1 Referência:***Anexo 17***6.2.1.2 Título:***17 Relatório de Análise dos Resultados da Avaliação - Enfermagem - 1º e 2º semestres\_2017-2018***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3\\_17 Relatório de Análise dos Resultados da Avaliação - Enfermagem - 1º e 2º semestres\\_2017-2018.pdf](#)**Anexo - Anexo 18****6.2.1.1 Referência:***Anexo 18***6.2.1.2 Título:***18 Relatório de Análise dos Resultados da Avaliação - Fisioterapia - 1º e 2º semestres\_2017-2018***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3\\_18 Relatório de Análise dos Resultados da Avaliação - Fisioterapia - 1º e 2º semestres\\_2017-2018.pdf](#)**Anexo - Anexo 19****6.2.1.1 Referência:***Anexo 19***6.2.1.2 Título:***19 Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade\_2017-2018***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3\\_19 Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade\\_2017-2018.pdf](#)**6.2.2 Tabela (preenchimento automático)****6.2.2. Outros anexos / Other annexes**

| Referência / Reference | Título / Title   | PDF                   |
|------------------------|--|-----------------------|
| Anexo 2                | 2 Modelo 37 do SIGQ_Planeamento de objectivos  | <a href="#">Anexo</a> |
| Anexo 3                | 3 Plano Estratégico 2018-2022_Escola Superior de Saúde de Santa Maria                            | <a href="#">Anexo</a> |
| Anexo 4                | 4 Modelo 50 do SIGQ_Programa de Auditorias Internas e Externas                                   | <a href="#">Anexo</a> |
| Anexo 5                | 5 Modelo 40 do SIGQ_Acções correctivas e preventivas   | <a href="#">Anexo</a> |
| Anexo 6                | 6 Ata de 26.2.2003_Desenvolvimento do SIGQ   | <a href="#">Anexo</a> |
| Anexo 7                | 7 Plano Estratégico ESEnfSM_Que futuro   | <a href="#">Anexo</a> |
| Anexo 8                | 8 Estatutos da ESSSM   | <a href="#">Anexo</a> |
| Anexo 9                | 9 Plano Estratégico do NI3SM 2017-2021   | <a href="#">Anexo</a> |
| Anexo 10               | 10 Relatório Anual do NI3SM_2017-2018  | <a href="#">Anexo</a> |
| Anexo 11               | 11 Relatório de Atividades_2017-2018   | <a href="#">Anexo</a> |
| Anexo 12               | 12 Manual de Acolhimento de Colaboradores  | <a href="#">Anexo</a> |
| Anexo 13               | 13 Modelo 11 do SIGQ_Plano de formação   | <a href="#">Anexo</a> |
| Anexo 14               | 14 Relatório de Satisfação dos Serviços  | <a href="#">Anexo</a> |
| Anexo 15               | 15 Erasmus Charter_Higher Education_2014-2020  | <a href="#">Anexo</a> |
| Anexo 16               | 16 Melhoria Contínua de Ensinos Clínicos e Estágios  | <a href="#">Anexo</a> |
| Anexo 17               | 17 Relatório de Análise dos Resultados da Avaliação - Enfermagem - 1º e 2º semestres_2017-2018   | <a href="#">Anexo</a> |
| Anexo 18               | 18 Relatório de Análise dos Resultados da Avaliação - Fisioterapia - 1º e 2º semestres_2017-2018 | <a href="#">Anexo</a> |
| Anexo 19               | 19 Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade_2017-2018   | <a href="#">Anexo</a> |

&lt;sem resposta&gt;

**6.3 Hiperligações****6.3.Hiperligações  
/ Links**

---

|          |   |   |
|----------|---|---|
| Link 1   | Regulamentos da ESSSM   | <a href="https://www.santamariasaude.pt/pt/Documentos/Regulamentos?m=18">https://www.santamariasaude.pt/pt/Documentos/Regulamentos?m=18</a>   |
| Link 2   | Manuais de Procedimentos da ESSSM   | <a href="https://www.santamariasaude.pt/pt/EESM/Comissao-da-Qualidade-e-Avaliacao/Manuais-de-Procedimentos?m=61">https://www.santamariasaude.pt/pt/EESM/Comissao-da-Qualidade-e-Avaliacao/Manuais-de-Procedimentos?m=61</a>   |
| Link 3   | Submissão de Projetos ao NI3SM  | <a href="https://www.santamariasaude.pt/pt/EESM/Nucleo-de-Investigacao/Submissao-de-Projetos?m=67">https://www.santamariasaude.pt/pt/EESM/Nucleo-de-Investigacao/Submissao-de-Projetos?m=67</a>   |
| Link 4   | Programa Erasmus  | <a href="https://www.santamariasaude.pt/pt/GRIC/Programa-Erasmus?m=30">https://www.santamariasaude.pt/pt/GRIC/Programa-Erasmus?m=30</a>   |
| Link 5   | Discussão do Plano Estratégico 2018-2022  | <a href="https://www.santamariasaude.pt/pt/Comunicacao/Noticias/Construir-o-futuro-em-conjunto1">https://www.santamariasaude.pt/pt/Comunicacao/Noticias/Construir-o-futuro-em-conjunto1</a>   |
| Link 6   | Relatório de Empregabilidade dos Diplomados   | <a href="https://www.santamariasaude.pt/pt/EESM/Alumni/Empregabilidade?m=78">https://www.santamariasaude.pt/pt/EESM/Alumni/Empregabilidade?m=78</a>   |
| Link 7.1 | Questionário dos Ensinos Clínicos e Estágios_Estudante                                    | <a href="https://questionarios.santamariasaude.pt/ensinos-clinicos-e-estagios/">https://questionarios.santamariasaude.pt/ensinos-clinicos-e-estagios/</a>   |
| Link 7.2 | Questionário dos Ensinos Clínicos e Estágios_Tutor/ docente/ supervisor/ chefe de serviço | <a href="https://questionarios.santamariasaude.pt/questionario-ensinos-clinicos-e-estagios-tutor-docente-supervisor-chefe-de-servico/">https://questionarios.santamariasaude.pt/questionario-ensinos-clinicos-e-estagios-tutor-docente-supervisor-chefe-de-servico/</a> |
| Link 8   | Relatórios de Avaliação da A3ES   | <a href="https://www.santamariasaude.pt/pt/Documentos/Relatorios-de-Avaliacao-da-A3ES?m=18">https://www.santamariasaude.pt/pt/Documentos/Relatorios-de-Avaliacao-da-A3ES?m=18</a>   |
| Link 9   | Segundas d'Abril  | <a href="https://www.santamariasaude.pt/pt/Comunicacao/Noticias/Inscreve-te-ja-nas-Segundas-dAbril">https://www.santamariasaude.pt/pt/Comunicacao/Noticias/Inscreve-te-ja-nas-Segundas-dAbril</a>   |
| Link 10  | Programa Cientificamente Provável   | <a href="https://www.santamariasaude.pt/pt/Comunicacao/Noticias/Programa-Cientificamente-Provavel">https://www.santamariasaude.pt/pt/Comunicacao/Noticias/Programa-Cientificamente-Provavel</a>   |