

MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

maio 2023

ÍNDICE

Introdução -----	3
A ESS P.PORTO -----	4
História	
Organograma	
Sistema de Gestão da Qualidade -----	7
Política da Qualidade da ESS P.PORTO	
Objetivos Estratégicos	
Campo de Aplicação	
Processos que Suportam o SGQ.ESS P.PORTO	
Mecanismos Internos de Garantia da Qualidade -----	12
Garantia da Qualidade nos Processos Nucleares da Missão Institucional	
Investigação & Desenvolvimento	
Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade	
Participação dos parceiros internos e externos no SGQ	
Localização -----	17

INTRODUÇÃO

Com o objetivo de satisfazer de forma adequada as necessidades, as expectativas e os requisitos das partes interessadas (NP EN ISO 9000), a organização está orientada para a concretização de resultados, através da definição dos objetivos da qualidade no SGQ de ESS|P.PORTO.

A implementação do sistema de gestão de qualidade tem vindo a apoiar a ESS|P.PORTO, permitindo assegurar uma confiança acrescida de qualidade de produtos e/ou serviços prestados aos seus utilizadores, ao mesmo tempo tem contribuído para reforçar a imagem, eficácia e organização interna da instituição de ensino.

A ESS|P.PORTO, com a implementação do SGQ, pretende controlar e utilizar de forma mais eficaz os seus recursos, nomeadamente através de:

- Melhor organização do trabalho;
- Maior controlo e avaliação dos processos internos;
- Definição clara de objetivos, responsabilidades e funções;
- Aumento da motivação e melhoria da comunicação;
- Melhor gestão e utilização de recursos e espaços;
- Interação com a comunidade de forma mais objetiva e eficaz;

O presente documento, representa o manual do Sistema de Gestão da Qualidade da ESS|P.PORTO. Este documento pretende integrar as disposições assumidas para satisfazer os requisitos dos seus estudantes, *stakeholders* e da norma NP EN ISO 9001:2015.

A ESS

HISTÓRIA

A Escola Superior de Saúde (ESS|P.PORTO) é uma instituição de ensino superior com domínio de conhecimento na área das Tecnologias de Saúde.

A ESS foi integrada no Politécnico do Porto (P.PORTO) em 2004, as suas raízes históricas são mais longínquas, com marco nos Centros de Formação Hospitalares com ensino nas Áreas das Tecnologias de Diagnóstico e Terapêutica. Em 1980, este ensino passou a ser ministrado na Escola Técnica dos Serviços de Saúde do Porto, ainda sob a tutela do Ministério da Saúde.

Com o desenvolvimento Tecnológico em Saúde, houve necessidade da criação de uma formação superior nas áreas das Tecnologias de Diagnóstico e Terapêutica, facto que levou à integração desses cursos no sistema educativo nacional, ao nível do Ensino Superior Politécnico, passando a escola a designar-se por Escola Superior de Tecnologia da Saúde do Porto, tendo sido alterada esta designação para Escola Superior de Saúde, em 2016.

Em 2006, a ESS foi reconhecida formalmente como unidade orgânica do Politécnico do Porto, tendo nessa altura, uma oferta formativa de 13 licenciaturas biotápicas.

A partir de 2008, a ESS|P.PORTO reformulou as suas licenciaturas de acordo com a declaração de Bolonha e, por ter enquadramento legal para conferir o grau de Mestre, iniciou o ensino de 2.^º ciclos na área das Tecnologias da Saúde, tendo sido pioneira entre as Escolas de Tecnologia da Saúde Portuguesas na implementação e atribuição de 2.^º ciclos nestas áreas.



Escola Superior de Saúde | Carlos Martins, MigueisSaude©

Tendo em atenção as necessidades do mercado de trabalho e a livre circulação de estudantes e profissionais no espaço europeu, em 2014 a ESS|P.PORTO deu início à reformulação do seu portefólio formativo. Dessa reformulação surgiram 4 novas licenciaturas, três das quais foram fruto de agregação de cursos de licenciatura existentes, e dois novos mestrados nas áreas das Tecnologias da Saúde. Adicionalmente, a ESS|P.PORTO abriu a sua oferta formativa a outras áreas da saúde, tendo surgido uma nova licenciatura e

um mestrado em áreas aplicadas à saúde e uma nova licenciatura na área das Terapias Não-Convencionais.

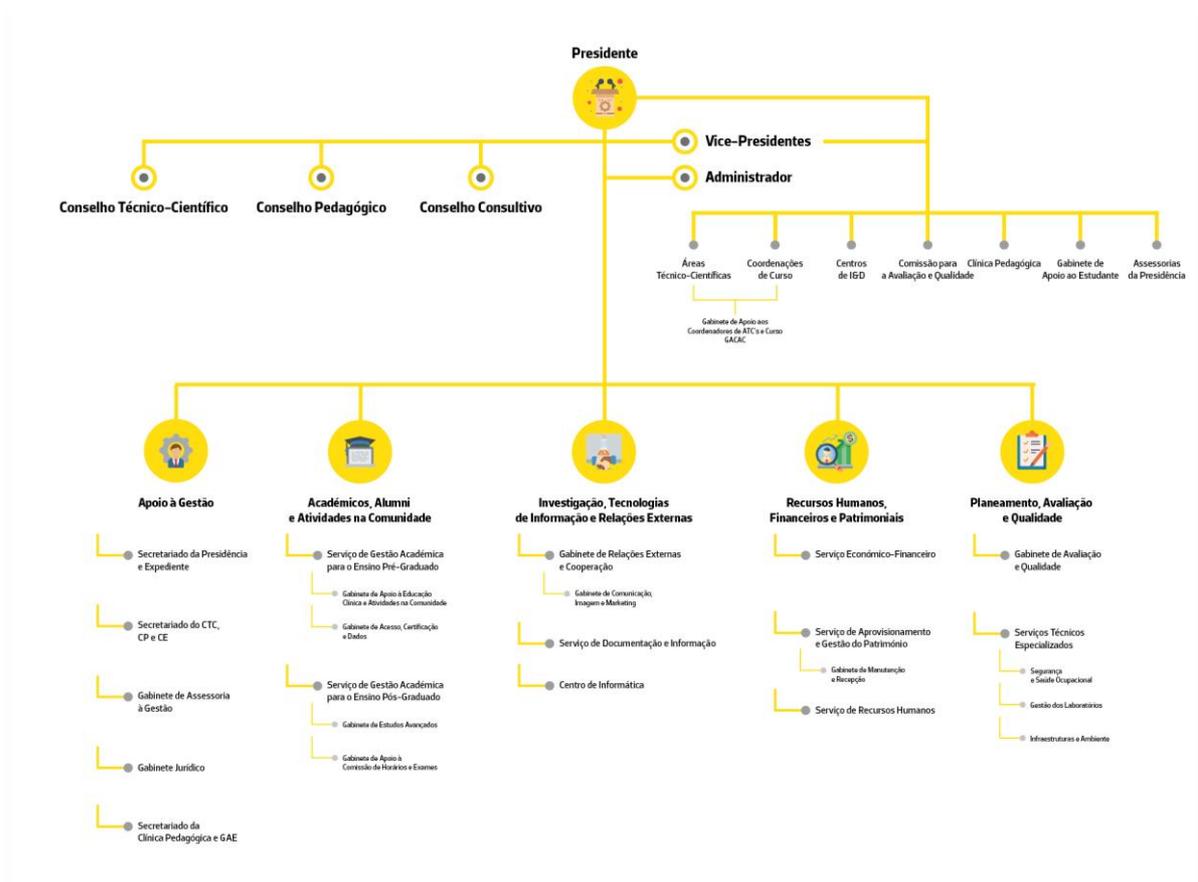
Atualmente, a ESS|P.PORTO é a maior Instituição de Ensino Superior Politécnico na área da Saúde em Portugal e é a terceira maior Escola do P.PORTO – maior Instituição de Ensino Superior Politécnico –, tendo cerca de 3200 estudantes em 14 Licenciaturas, 14 Mestrados, sendo dois destes ministrados em parceria com outras Instituições de Ensino Superior e 3 Programas Doutorais em parceria com Universidades e 8 Cursos Técnicos Superiores Profissionais.

Dedicada ao ensino, investigação e prestação de serviços à comunidade, é dotada, na sua área específica de intervenção e no âmbito dos cursos instituídos, de autonomia estatutária, pedagógica, científica, cultural e administrativa. Sem esquecer a necessidade de formação ao longo da vida, a ESS|P.PORTO apresenta um portefólio formativo abrangente em termos de pós-graduações e formação contínua variada, inovadora e relevante, acompanhando o estado da arte na área da saúde.

Com mais de 40 anos de atividade, a ESS|P.PORTO orgulha-se do seu percurso e dos altos padrões de ensino que sempre emanou, projetando um futuro ainda mais promissor.

ORGANOGRAMA

A estrutura organizacional da ESS|P.PORTO, de acordo com os estatutos, é a apresentada no seguinte organograma:



SISTEMA DA QUALIDADE DA ESS|P.PORTO

POLÍTICA DA QUALIDADE DA ESS|P.PORTO

A estratégia institucional, com a divisa “Construir pontes para o futuro”, tem como foco a partilha da missão e valores da ESS|P.PORTO, traduzida num programa estratégico para o desenvolvimento e funcionamento, dando seguimento aos eixos de ação estratégica definidos pelo P.PORTO para 2022–2026.

A ESS|P.PORTO tem como foco a melhoria contínua de todos os processos, tentando responder às suas necessidades e expectativas das partes interessadas. Compreende a organização e o seu contexto externo e interno, desenvolve e aprimora constantemente os seus processos ao nível pedagógico e administrativo, integrando o pensamento baseado no risco, como base do planeamento, adotando medidas para reduzir os riscos.

Promove um ensino e formação de qualidade e uma diversidade de atividades e serviços de apoio à comunidade. Investiga e desenvolve soluções inovadoras nas áreas da tecnologia de diagnóstico, terapêutica e prevenção, com interesse para os prestadores de cuidados de saúde e para as bioindústrias. Proporciona a todos as partes interessadas, em particular aos estudantes, o ambiente necessário no desenvolvimento de competências, atitudes e valores, fundamentais no êxito, como futuros profissionais de saúde.

Assegura este compromisso ao estabelecer, manter e melhorar a eficácia e eficiência do Sistema de Gestão Qualidade, baseado nos requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015, cumprindo com a regulamentação em vigor, destacando-se como uma Instituição de Ensino Superior de referência na área da Saúde.

Missão e Valores*

A ESS tem por missão contribuir para o desenvolvimento da sociedade, orientada para a criação, transmissão e difusão da cultura e conhecimento, através da educação e ensino, investigação e atividades de ligação à comunidade, em áreas diretas ou indiretamente relacionadas com a saúde, num quadro de referência nacional e internacional.

A ESS tem como valor primeiro e fundamental a preservação da sua identidade, assumindo -se como única numa sociedade plural.

Inserida numa comunidade democrática, deve reger -se por princípios universais, éticos e cívicos:

- a) Respeitar a liberdade individual e coletiva, partilhando ideias e opiniões com justiça e imparcialidade;
- b) Reconhecer a igualdade de oportunidades;
- c) Manifestar solidariedade e responsabilidade social no cumprimento das suas funções e atividades;

d) Impor-se como uma Entidade alicerçada na procura da qualidade, sustentabilidade e excelência, contribuindo para uma valorização constante do cidadão no pleno gozo dos seus direitos e deveres;

e) Garantir as condições para a formação graduada e pós-graduada, elegível para o politécnico, nas áreas da Saúde ou com ela relacionadas, com os mais elevados níveis de exigência, científica, pedagógica, cultural, tecnológica e profissional.

* Conforme artigo 1º, do Capítulo I dos Estatutos da ESS (Despacho n.º 2832/2018).

Eixos de ação estratégica definidos pelo P.PORTO para 2022–2026:

E1 Governação e Gestão Estratégica

E2 Qualidade e Diversidade Formativas para uma Instituição de Referência Nacional e Internacional

E3 Investigação de Excelência como Promotora de Inovação e de Desenvolvimento Científico, Tecnológico e artístico-humanístico

E4 Promoção do Espaço Global de Ação e Projeção da Língua Portuguesa como língua de ciência

E5 As Pessoas no Centro da Ação

E6 Projeção e Aplicação do Conhecimento no Quadro de Desenvolvimento Económico e Social

E7 Cultura, Desporto e Bem-Estar

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS da ESS|P.PORTO 2022–2025

E1 CONSOLIDAR o corpo Docente e Não Docente, designadamente através do concurso e promoções na carreira;

E2 CRIAR condições para ministrar Doutoramentos que visem desenvolvimento do conhecimento e investigação em Ciências e Tecnologias da Saúde;

E3 REFORÇAR a oferta formativa ao nível dos Mestrados e CTeSP's;

E4 DESENVOLVER a oferta de formação contínua *Up Skilling* e *Re Skilling*.

E5 REFORÇAR o apoio à investigação e aos investigadores;

E6 IMPLEMENTAR iniciativas que promovam a investigação e a inovação;

E7 APOIAR o percurso académico e apostar em práticas que estimulem o sentimento de pertença à comunidade ESS, com especial atenção para a prevenção do abandono, a promoção do sucesso e o favorecimento do desenvolvimento pessoal e social no contexto do desenvolvimento em atividades extracurriculares, bem como para a transição positiva para o Ensino Superior;

E8 DESENVOLVER estratégias de apoio à empregabilidade e empreendedorismo dirigidos aos Estudantes e aos *Alumni*;

E9 REVISITAR a organização e o funcionamento dos serviços, otimizando e melhorando o seu desempenho;

E10 REQUALIFICAR instalações e continuar a melhorar os equipamentos para as aulas, clínica e investigação;

E11 CONSOLIDAR a política de qualidade e de sustentabilidade organizacional;

E12 REFORÇAR a marca ESS|P.PORTO e o papel da ESS|P.PORTO no Porto, no País, Nacional e Internacionalmente;

E13 DESENVOLVER a prestação de serviços à comunidade através da Clínica Pedagógica;

E14 PROMOVER acordos com hospitais e outras instituições, para a realização de serviços de elevada especialização dentro das áreas de competência da ESS|P.PORTO e no âmbito da sua missão.

CAMPO DE APLICAÇÃO

O âmbito do SGQ.ESS|P.PORTO é:

Ensino e formação pré e pós-graduado no domínio da Saúde e das Ciências de Vida
Inovação, Investigação e Desenvolvimento nas áreas da Saúde e das Ciências da Vida
Prestação de Serviços à Comunidade nas áreas das Ciências e Tecnologias da Saúde

PROCESSOS QUE SUPORTAM O SGQ.ESS|P.PORTO

O SGQ.ESS|P.PORTO, através de uma abordagem de processos, identifica as interações entre os diferentes processos, reconhece três grandes macroprocessos do sistema:

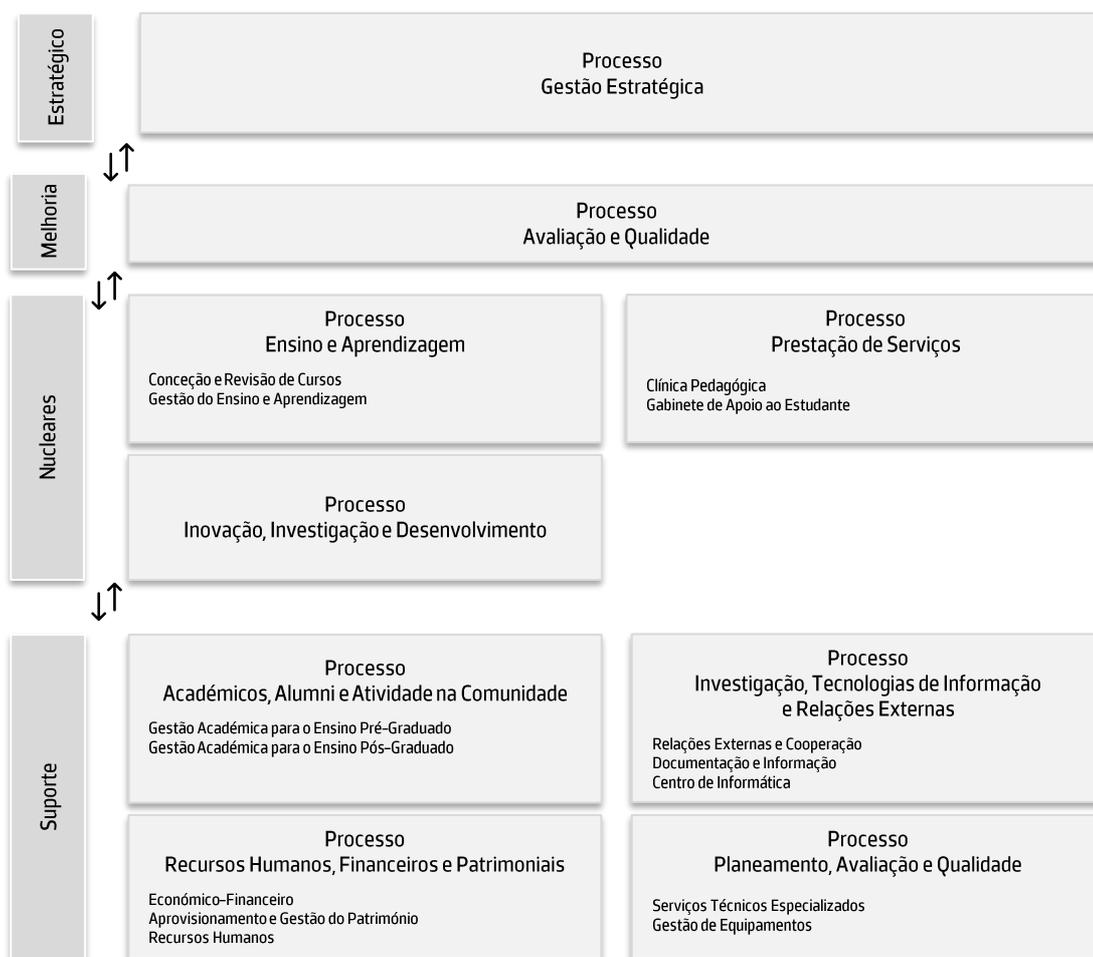
Processos Estratégicos: relacionados diretamente com a gestão da instituição, estabelecem a estratégia focalizada na instituição e nas necessidades e expectativas dos seus estudantes e outras partes interessadas, patrocinando os seus valores para todos os outros processos;

Processos de Melhoria: através da avaliação dos processos e aplicação de metodologias e ferramentas da qualidade, promovem a melhoria dos processos, e consequentemente a satisfação dos estudantes e partes interessadas, indo de encontro às suas necessidades e expectativas;

Processos Nucleares: diretamente ligados com a execução dos serviços, ou seja, a realização de ciclos de estudos pré e pós-graduado, o ensino e aprendizagem, a prestação de serviços à comunidade e a inovação, investigação e desenvolvimento, sendo claramente evidenciados pelos estudantes e outras partes interessadas;

Processos de Suporte: fornecem suporte aos processos operacionais e estratégicos, assegurando os recursos necessários, tornando-se essenciais ao funcionamento da instituição.

O conjunto de processos que caracterizam o SGQ.ESS|P.PORTO, e subseqüentes interações, encontram-se representados no seguinte mapa de processos:



Os diferentes processos identificados, estão organizados num conjunto de documentos que permite clarificar os passos necessários para estabelecer, implementar e manter o SG, centrando-se numa abordagem de processos.

Os Manuais de Procedimentos da SGQ.ESS|P.PORTO, detalham:

- As entradas e saídas de cada processo;
- As principais atividades associadas a cada processo;
- Os intervenientes em cada atividade;
- Os documentos de apoio à execução das atividades;
- Os registos produzidos na execução das atividades;
- O responsável do processo.

Os objetivos/finalidade dos processos que constituem o SGQ.ESS|P.PORTO estão descritos no seguinte quadro:

Processo	Objetivos/Finalidade
1. Gestão Estratégica	Estabelecer o plano estratégico da instituição, assegurando que os objetivos operacionais são concretizados. Gerir os recursos humanos, físicos e materiais afetos à Escola.
2. Avaliação e Qualidade	Assegurar a conformidade do sistema de gestão da qualidade com os requisitos da NP EN ISO 9001. Avaliar a sua eficácia e promover a melhoria contínua do desempenho dos processos, indo de encontro às necessidades e expectativas das partes interessadas.
3. Gestão do Ensino e Aprendizagem	Organizar os processos de criação, modificação e extinção de formação pré e pós-graduada. Gerir/ organizar as atividades que estão inseridas no processo de ensino e aprendizagem dos estudantes, desde o planeamento à avaliação. Gestão de equipamentos utilizados nas aulas práticas e I&D.
4. Prestação de Serviços	Organizar/ gerir atividades relacionadas com a prestação de serviços nas áreas das Ciências e Tecnologias da Saúde. Apoiar o estudante através de consulta psicológica e apoio vocacional.
5. Inovação, Investigação e Desenvolvimento	Organizar, gerir e promover as atividades relacionadas com a inovação, investigação e desenvolvimento.
6. Académicos, Alumni e Atividades na Comunidade	Gerir assuntos académicos e documentação associada aos estudantes e aos <i>Alumni</i> . Organizar/ gerir atividades relacionadas com a formação não conferente a grau e atividades na comunidade. Promover atividades de apoio ao estudante para o acesso ao mercado de trabalho (empregabilidade).
7. Investigação, Tecnologias de Informação e Relações Externas	Gerir a comunicação e promover a imagem institucional. Dinamizar os programas de intercâmbio direcionados para os estudantes, docentes e não-docentes. Manter e coordenar os sistemas de informação, recursos e serviços de informática e redes de comunicação. Gerir, tratar, conservar a documentação e informação técnico-científica, pedagógica e administrativa.
8. Recursos Humanos, Financeiros e Patrimoniais	Garantir que os serviços de apoio à realização de todos os processos relacionados com os Recursos Humanos, área Financeira e Patrimonial sejam eficazes. Gerir o processo de manutenção e de apoio logístico.
9. Planeamento Avaliação e Qualidade	Garantir que os serviços de apoio à realização de todos os processos relacionados com HST, infraestruturas e ambiente e gestão de laboratórios.

MECANISMOS INTERNOS DE GARANTIA DA QUALIDADE

A ESS|P.PORTO tem definido um conjunto de objetivos, evidenciados no Plano Estratégico, alicerçados em eixos prioritários de atuação. A concretização destes objetivos tem por base um conjunto de ações, proporcionando o alcance da melhoria da qualidade institucional, permitindo responder também aos requisitos da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES).

A certificação da ESS|P.PORTO, pelo referencial NP EN ISO 9001, dá especial relevância à Gestão do Ensino e Aprendizagem, estando o âmbito da certificação na Intervenção e Desenvolvimento ao nível da Formação, Formação Graduada e Pós-Graduada e Prestação de Serviços à Comunidade nas áreas das Ciências e Tecnologias da Saúde.

Tendo presente o SIGaQ-P.PORTO e as exigências nas visitas de avaliação da A3ES, o SGQ.ESS|P.PORTO possibilita a evidência dos mecanismos internos de garantia da qualidade definidos.

Os mecanismos internos de garantia da qualidade da ESS|P.PORTO abrangem os referenciais destacados na Figura 2.

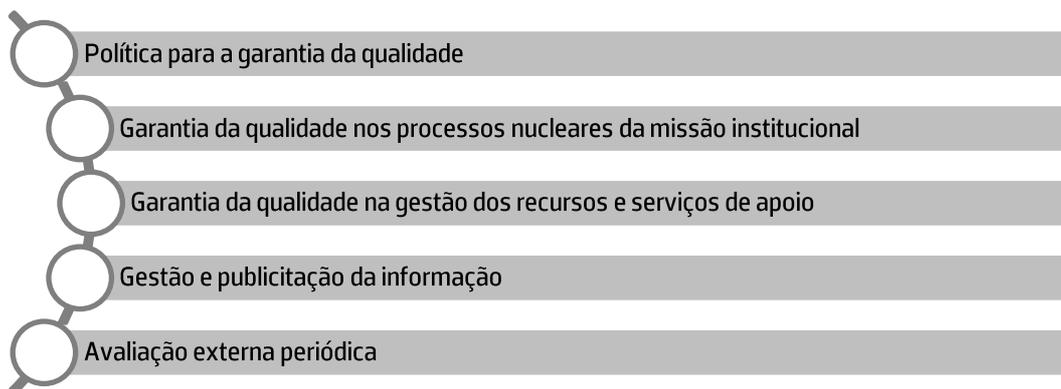


Figura 2 – Garantia Interna da Qualidade – Referenciais – A3ES

GARANTIA DA QUALIDADE NOS PROCESSOS NUCLEARES DA MISSÃO INSTITUCIONAL

A garantia da qualidade nos processos nucleares da missão institucional é conseguida através da concretização de um conjunto de procedimentos, estruturados em diferentes níveis de atuação, estabelecidos no SGQ.ESS|P.PORTO. Os procedimentos estabelecidos, desde a conceção, adequação/revisão do processo de Gestão do Ensino e Aprendizagem, integram a regulamentação e diretrizes emanadas pelos Órgãos de Gestão estatutariamente definidos, evidenciando de forma clara as diferentes etapas e os respetivos intervenientes.

Através do Ciclo de *Deming* (ciclo PDCA), como ferramenta da qualidade aplicada à Gestão do Ensino e Aprendizagem, definiu-se uma estrutura de gestão focada na melhoria contínua, com o objetivo de identificar a organização interna, que a seguir se exemplifica no seguinte esquema (figura 3).

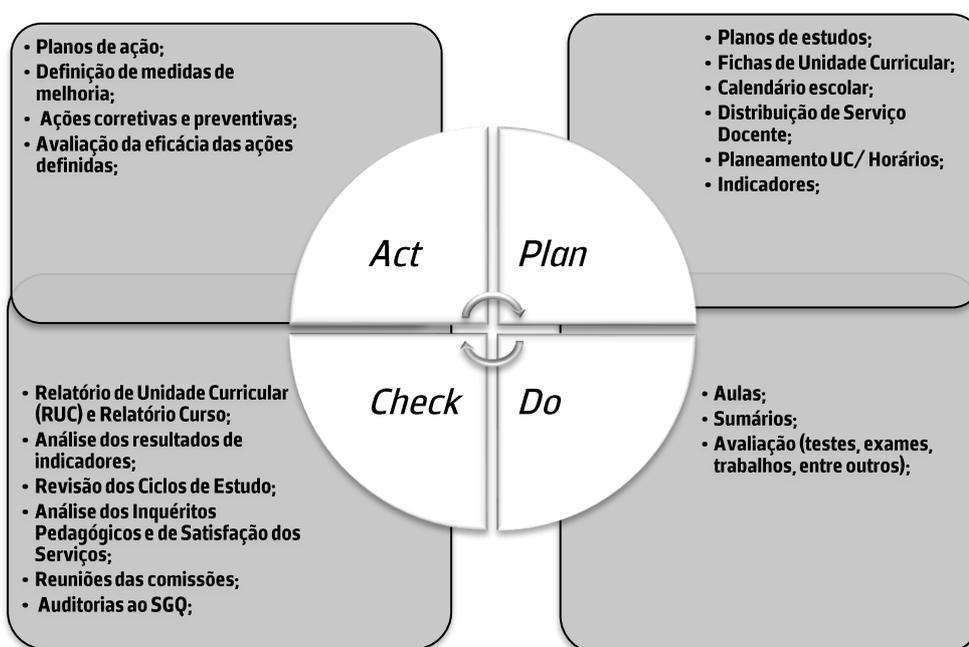


Figura 3 – Ciclo *Deming* aplicado à Gestão de Ensino e Aprendizagem

A concretização do Ciclo de *Deming* na Gestão do Ensino e Aprendizagem é conseguida através da articulação entre todos os intervenientes no processo, evidenciando a intervenção das estruturas estatutariamente definidas, como o Conselho Técnico-científico, o Conselho Pedagógico, a Comissão para a Avaliação e Qualidade, o Conselho de Curso e a Comissão de Avaliação e Acompanhamento do Curso, nos procedimentos documentados incluídos no Sistema de Gestão.

O desenvolvimento e aplicação de plataformas informáticas académicas têm permitido o acesso a documentos e uma gestão facilitada de procedimentos.

INVESTIGAÇÃO & DESENVOLVIMENTO

A Investigação & Desenvolvimento é um dos eixos estratégicos da ESS|P.PORTO. Os objetivos estabelecidos para este eixo estratégico definem uma estratégia de afirmação e promoção institucional a nível regional, nacional e internacional e ainda a criação de uma política de disseminação e transferência de conhecimento.

A ESS|P.PORTO dispõe de 3 centros de investigação: o Centro de Investigação em Saúde Translacional e Biotecnologia Médica (TBio), o Centro de Investigação em Saúde e Ambiente (CISA) e o Centro de Investigação em Reabilitação (CIR), que têm como finalidades principais, segundo os estatutos da ESS|P.PORTO, coordenar e desenvolver projetos e programas de formação, não conducentes a grau, a investigação, a produção e divulgação de conhecimento e o desenvolvimento de atividades na comunidade, quer por iniciativa autónoma da ESS|P.PORTO quer em parceria com outras instituições, de acordo com a política global da ESS|P.PORTO e do P.PORTO.

Os planos de estudo dos ciclos de estudos conferentes a grau ministrados na ESS|P.PORTO contemplam na sua constituição unidades curriculares de carácter e tipologia orientada para a investigação, como são as orientações tutoriais associadas às metodologias de ensino *Problem based learning* (PBL), *Problem solving learning* (PSL), práticas laboratoriais e de campo, metodologias de investigação e análise de dados e projeto de investigação.

O RECIPP – REpositório Científico do P.PORTO, uma biblioteca digital que proporciona à comunidade académica, um sistema de publicação e armazenamento de documentos, facultando a disponibilização eletrónica de documentos científicos e académicos (produção científica, trabalhos de estudantes com qualidade comprovada, *e-books*, artigos, entre outros). Este sistema permite que os utilizadores, num único interface, tenham uma maior possibilidade de escolha de fontes de informação.

COLABORAÇÃO INTERINSTITUCIONAL E COM A COMUNIDADE

A ESS|P.PORTO, como instituição de referência na área da Saúde, privilegia a ligação com a comunidade, definindo um conjunto de objetivos estratégicos, promovendo a participação da comunidade académica.

A interação da ESS|P.PORTO com instituições de referência é notória pelas relações externas bem alicerçadas através de colaborações protocoladas e o número crescente de ações na comunidade efetuadas anualmente são uma evidência da consolidação dos objetivos estratégicos propostos, no que respeita às relações com exterior. A ESS|P.PORTO destaca-se ainda pela concretização de um projeto diferenciador, a Clínica Pedagógica, tendo associada uma Unidade Móvel, que permite a difusão dos serviços de saúde que presta no âmbito das ciências e tecnologias, envolvendo toda a comunidade académica da ESS|P.PORTO.

A nível internacional, destaca-se os programas de mobilidade contribuindo para a formação de estudantes enquanto futuros profissionais na área da saúde, docentes e não docentes e ainda a cooperação em proje-

tos de formação e investigação, evidenciada através de criação de pós-graduações e em casos específicos, com participação na lecionação de UC de ciclos de estudos que compõem a oferta formativa da ESS|P.PORTO.

PARTICIPAÇÃO DOS PARCEIROS INTERNOS E EXTERNOS NO SGQ

A participação dos parceiros internos e externos, nos processos de gestão e de garantia da qualidade, é parte integrante da cultura de Qualidade do SGQ. Esta participação é evidenciada nas fases de planeamento, execução, análise/avaliação e atuação das atividades e processos do SGQ:

PARCEIROS INTERNOS/ EXTERNOS	PARTICIPAÇÃO EM ÓRGÃOS DE GESTÃO E ESTRUTURAS ORGÂNICAS DE CARÁCTER CIENTÍFICO E/OU PEDAGÓGICO COM RESPONSABILIDADE NO SGQ	PARTICIPAÇÃO NOS PROCESSOS DE GESTÃO E GARANTIA DA QUALIDADE
DOCENTES	Conselho Técnico-científico Conselho Pedagógico Áreas Técnico-científicas Conselho de Curso Conselho Consultivo Comissão para a Avaliação e Qualidade Comissões de Autoavaliação	<u>Instrumentos Planeamento:</u> Plano de atividades, plano de estudo, calendário escolar, FUC, DSD, planeamento de UC; indicadores; <u>Instrumentos de Execução:</u> Aulas, sumários, instrumentos de avaliação; <u>Instrumentos de Verificação/análise:</u> Relatório de atividades, relatório de autoavaliação, relatório de curso, RUC, resultados de indicadores, inquéritos pedagógicos e de satisfação dos serviços, revisão do CE, reunião das comissões/conselhos, auditorias; <u>Instrumentos de Atuação:</u> Plano de ação, definição de medidas de melhoria, ações de melhoria, avaliação da eficácia das ações definidas, revisão das FUC.
PESSOAL NÃO DOCENTE	Conselho Consultivo Comissão para a Avaliação e Qualidade Comissões de Autoavaliação	<u>Instrumentos Planeamento:</u> Plano de atividades, indicadores; <u>Instrumentos de Verificação/análise:</u> Relatório de atividades, relatório de autoavaliação, resultados de indicadores, inquéritos pedagógicos e de satisfação dos serviços, revisão do CE, reunião das comissões/conselhos, auditorias; <u>Instrumentos de Atuação:</u> Plano de ação, definição de medidas de melhoria, ações de melhoria, avaliação da eficácia das ações definidas.
ESTUDANTES	Conselho Pedagógico Conselho Consultivo Conselho de Curso Comissão de avaliação e Acompanhamento do Curso Conselho Consultivo Comissão para a Avaliação e Qualidade Comissões de Autoavaliação	<u>Instrumentos Planeamento:</u> plano de estudo, calendário escolar, FUC, regulamento disciplinar dos estudantes; <u>Instrumentos de Verificação/análise:</u> Relatório de autoavaliação, inquéritos pedagógicos e de satisfação dos serviços, relatório de curso, revisão do CE, reunião das comissões/conselhos; <u>Instrumentos de Atuação:</u> Definição de medidas de melhoria, revisão das FUC.
ALUMNI	Comissões de Autoavaliação	<u>Instrumentos Planeamento:</u> Plano de estudo, criação de novos cursos; <u>Instrumentos de Verificação/análise:</u> Relatório de autoavaliação, inquéritos, revisão do CE, reunião das comissões/conselhos; <u>Instrumentos de Atuação:</u> Definição de medidas de melhoria.
EMPREGADORES/ EMPRESAS	Conselho Consultivo Comissões de Autoavaliação	<u>Instrumentos Planeamento:</u> Plano de estudo, criação de novos CE, protocolos de colaboração; <u>Instrumentos de Verificação/análise:</u> Relatório de autoavaliação, inquéritos, reunião das comissões/conselhos; <u>Instrumentos de Atuação:</u> Plano de ação, definição de medidas de melhoria.

PARCEIROS INTERNOS/ EXTERNOS	PARTICIPAÇÃO EM ÓRGÃOS DE GESTÃO E ESTRUTURAS ORGÂNICAS DE CARÁCTER CIENTÍFICO E/OU PEDAGÓGICO COM RESPONSABILIDADE NO SGQ	PARTICIPAÇÃO NOS PROCESSOS DE GESTÃO E GARANTIA DA QUALIDADE
MONITORES DE ESTÁGIO/ EDUCAÇÃO CLÍNICA	Comissão de Avaliação e Acompanhamento de Curso Conselho de Curso Comissões de Autoavaliação	<u>Instrumentos Planeamento</u> : Plano de atividades de estágio/educação clínica, plano de estudo, criação de novos CE; <u>Instrumentos de Execução</u> : Instrumentos de avaliação; <u>Instrumentos de Verificação/análise</u> : Relatório de autoavaliação, inquéritos, revisão do CE, reunião das comissões/conselhos, auditorias; <u>Instrumentos de Atuação</u> : Definição de medidas de melhoria.
FORNECEDORES		<u>Instrumentos de Verificação/análise</u> : Inquéritos, verificações em campo; <u>Instrumentos de Atuação</u> : Definição de medidas de melhoria.
CLIENTES DE SERVIÇOS		<u>Instrumentos Planeamento</u> : Plano de atividades; <u>Instrumentos de Verificação/análise</u> : inquéritos de satisfação/ avaliação do serviço; <u>Instrumentos de Atuação</u> : Sugestão de medidas de melhoria.
COMUNIDADE EM GERAL		<u>Instrumentos de Verificação/análise</u> : inquéritos / avaliação das atividades; <u>Instrumentos de Atuação</u> : Sugestão de medidas de melhoria.
ENTIDADES/ UNIDADES DE INVESTIGAÇÃO E PROJETOS	Conselho Consultivo	<u>Instrumentos Planeamento</u> : Plano de atividades, protocolos de colaboração; <u>Instrumentos de Execução</u> : Projetos de investigação; <u>Instrumentos de Verificação/análise</u> : Relatório de autoavaliação, reunião das comissões/conselhos, inquéritos; <u>Instrumentos de Atuação</u> : Plano de ação, definição de medidas de melhoria.
A3ES OU ENTIDADE REGULADORA		<u>Instrumentos Planeamento</u> : Criação de CE, FUC; <u>Instrumentos de Verificação/análise</u> : Relatório de avaliação, revisão do CE; <u>Instrumentos de Atuação</u> : Definição de medidas de melhoria.
FCT		<u>Instrumentos de Verificação/análise</u> : Relatório de avaliação; <u>Instrumentos de Atuação</u> : Definição de medidas de melhoria.
ENTIDADES EXTERNAS	Conselho Consultivo Comissão para a Avaliação e Qualidade Comissões de Autoavaliação	<u>Instrumentos Planeamento</u> : Plano de Atividades, Criação de CE; <u>Instrumentos de Verificação/análise</u> : Relatório de autoavaliação, inquéritos, revisão do CE, reunião das comissões/conselhos; <u>Instrumentos de Atuação</u> : Plano de ação, definição de medidas de melhoria.

LOCALIZAÇÃO



Escola Superior de Saúde | Carlos Martins®

Morada RUA Dr. ANTÓNIO BERNARDINO DE ALMEIDA, 400 4200 – 072, PORTO, PORTUGAL

Contactos Telephone: +351 222 061 000

Fax: +351 222 061 001

E-mail: geral@ess.ipp.pt

Web site <https://www.ess.ipp.pt/>