



Escola Superior de Saúde Norte
CRUZ VERMELHA PORTUGUESA

RELATÓRIO ANUAL AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2023/2024



QUALIDADE SOMOS TODOS NÓS!

Data	Elaborado	Aprovado
11/12/2024	CAQ	CAQ

[Handwritten signature]



Índice

Sumário executivo	04
Metodologia	05
Avaliação da Satisfação dos Estudantes	07
1º Ciclo de Estudos dos Cursos de Licenciatura - Resultados Globais	08
2º Ciclo de Estudos dos Cursos de Mestrado - Resultados Globais	32
Cursos de Pós-Graduação, não conferentes de grau - Resultados Globais	48
Serviços de Apoio - Síntese dos resultados	60
Preferência dos Estudantes matriculados no 1º ano dos cursos em funcionamento - Síntese dos resultados	61
Cursos de Formação Contínua 2023 - Síntese dos resultados	62
Relativamente aos Docentes - Síntese dos resultados	65
Avaliação da Satisfação dos Colaboradores	66
Avaliação da Satisfação das Entidades Empregadoras	69
Análise do Triénio	71
Considerações finais	74
Apêndices	76

Lista de Siglas e Abreviaturas

- CAQ – Conselho de Avaliação para a Qualidade
- CLA – Curso de Licenciatura em Acupuntura
- CLE – Curso de Licenciatura em Enfermagem
- CLF – Curso de Licenciatura em Fisioterapia
- CLO – Curso de Licenciatura em Osteopatia
- MECAESF – Mestrado em Enfermagem Comunitária na área da Enfermagem de Saúde Familiar
- MEMCEEPSC – Mestrado em Enfermagem Médico-Cirúrgica na área de especialização de Enfermagem à Pessoa em Situação Crítica
- MEMCEEPSP - Mestrado em Enfermagem Médico-Cirúrgica na área de especialização de Enfermagem à Pessoa em Situação Perioperatória
- MEMCEPSC - Mestrado em Enfermagem Médico-Cirúrgica na área de enfermagem à Pessoa em Situação Crónica
- MEMCEPSP - Mestrado em Enfermagem Médico-Cirúrgica na área de enfermagem à Pessoa em Situação Paliativa
- MER – Mestrado em Enfermagem de Reabilitação
- MESMP – Mestrado em Enfermagem de Saúde Mental e Psiquiátrica
- MP – Mapa de Processo
- PDE - Plano de Desenvolvimento Estratégico
- PEA – Processo de Ensino Aprendizagem
- PECE – Processo de Ensino Clínico/Estágio
- PGCIE – Pós-Graduação em Cuidados Intensivo e Emergência
- PGEED – Pós-Graduação em Enfermagem de Endoscopia Digestiva
- PGEEH- Pós-Graduação em Emergência Extra-Hospitalar
- PGET - Pós-Graduação em Enfermagem do Trabalho
- PGGPES - Pós-Graduação em Gestão Pedagógica no Ensino Superior
- PGGSS - Pós-Graduação em Gestão de Serviços de Saúde
- PGSC - Pós-Graduação em Supervisão Clínica
- PGTICTD - Pós-Graduação em Terapias Integrativas e Complementares no Tratamento da Dor
- PGVTF - Pós-Graduação em Viabilidade Tecidual e Feridas
- SIGQ – Sistema Interno de Gestão da Qualidade

Sumário executivo

O presente relatório foi produzido no âmbito do Sistema Interno de Gestão e Garantia da Qualidade (SIGQ) da Escola Superior de Saúde Norte da Cruz Vermelha Portuguesa (ESSNorteCVP), com o objetivo de reportar a satisfação dos estudantes, colaboradores e entidades empregadoras com diversos domínios e dimensões da ESSNorteCVP, alvos de avaliação, face às metas definidas no SIGQ em alinhamento com o Plano de Desenvolvimento Estratégico (PDE) 2020/2023.

Caracteriza-se como instrumento de suporte à tomada de decisão, no âmbito da gestão, permitindo definir medidas/ações de melhoria contínua da qualidade, a integrar e monitorizar no SIGQ.

A ESSNorteCVP, assume no âmbito da sua Política da Qualidade, foco na melhoria contínua do desempenho organizacional, numa perspetiva de eficácia e eficiência do sistema, com mecanismos e ferramentas de apoio à monitorização, controlo e avaliação interno e externa.

O Conselho para a Avaliação da Qualidade (CAQ) elabora o presente relatório, no âmbito das suas competências estatutárias, que resulta da aplicação e análise de um conjunto específico de inquéritos, que integram a estrutura documental do SIGQ.

O relatório recorre a uma metodologia descritiva. A recolha de dados é efetuada *online* por inquérito, disponibilizados através do sistema de gestão pedagógico *NONIO*® (preferencialmente e sempre que aplicável) e *Microsoft Forms*®, em cumprimento do plano de avaliação definido no SIGQ.

Este relatório está estruturado em 5 secções: (1) sumário executivo; (2) metodologia; (3) resultados; (4) recomendações/oportunidades de melhoria; e (5) considerações finais.

Em todo o processo, a confidencialidade dos dados foi uma preocupação permanente, tendo sido cumpridas as diretivas de tratamento de dados preconizados na Política de Privacidade e Proteção de Dados da ESSNorteCVP.

O CAQ agradece a colaboração e o empenho de todos(as) os(as) os envolvidos no SIGQ, e aos participantes, pela resposta aos inquéritos.

Metodologia

Utilizou-se a metodologia descritiva, através de procedimento de análise estatística, com recurso a medidas de tendência central e dispersão. O público alvo é constituído por estudantes, colaboradores e entidades empregadoras. A recolha de dados é efetuada online por inquéritos, específicos e calendarizados de acordo com plano de avaliação do SIGQ. No 1º semestre os inquéritos foram disponibilizados através de notificação do InforEstudante com link do *Microsoft Forms*®, a partir do 2º semestre os estudantes foram notificados no InforEstudante com disponibilização dos inquéritos no sistema de gestão pedagógico *NONIO*®. Esta nova medida contribuiu para um aumento na taxa de resposta, o que reforça a representatividade dos resultados do 2º semestre. Os dados recolhidos permanecem armazenados em rede interna do SIGQ, protegido por password, com acesso restrito face as funções e responsabilidades estatutariamente definidas.

Os inquéritos encontram-se estruturados em domínios, de acordo com o processo/curso, respeitando os modelos do SIGQ, conforme Apêndice 1 e 2. Os procedimentos relativos à avaliação da satisfação encontram-se definidos no *MP03 – Avaliação e Melhoria*, do SIGQ, que se encontra em fase de adaptação decorrente da transição para o sistema de gestão académico *NONIO*®. Critérios definidos no SIGQ: (i) reportar a avaliação da satisfação dos estudantes de todos os cursos conferentes e não conferentes de grau em funcionamento, sendo que inquéritos com taxas de retorno inferiores a 50% não são sujeitos a tratamento detalhado dos dados, face à reduzida representatividade dos mesmos; (ii) reportar a avaliação da satisfação dos colaboradores e (iii) reportar a avaliação de satisfação das entidades empregadoras.

Decorrente do Plano de Desenvolvimento dos *Sistemas de Informação*, da transição para o sistema de gestão académico *NONIO*® e da atualização das questões que integram os inquéritos, do 1º para o 2º semestre, verificou-se uma maior adesão a todo o processo de recolha de dados e respetiva gestão dos mesmos.

De acordo com o *Mapa de Operacionalização dos Instrumentos de Avaliação (Q209)* do SIGQ, em **2023/2024** foram aplicados os seguintes **inquéritos***:

Atividade	Modelo
Avaliação da Satisfação de Clientes	Q150 - Questionário de Avaliação da Satisfação Estudantes PECE
	Q15 - Questionário de Avaliação da Satisfação dos Estudantes PEA
	Q192 - Questionário de Avaliação da Satisfação dos Estudantes dos Serviços
	Q58 - Avaliação da Formação pelos Formandos 2023
	Q226 - Questionário sobre preferência dos estudantes pela ESSNorteCVP
Avaliação da Satisfação dos Colaboradores	Q26 - Questionário da Avaliação da Satisfação dos Colaboradores
	Q27 - Questionário de Avaliação da Satisfação dos Docentes Especialmente Contratados
Avaliação da Satisfação das Entidades Empregadoras	Q24 - Questionário de Avaliação da Satisfação das Entidades Empregadoras

* O conceito de “Questionário” foi progressivamente substituído por “inquérito” decorrente da terminologia e formato de recolha de dados via *NONIO*®.

Metodologia

Todos os dados foram exportados para o *PowerBI*, de forma a potenciar não apenas a sua análise, mas também o acesso a dados específicos, visualização gráfica, análises comparativas e de tendências.

Os gráficos apresentados nos itens seguintes foram extraídos via *PowerBI*, estando esta ferramenta disponível para consulta no SIGQ, de acordo com política de acesso a informação. Foi, também, efetuada uma análise do último triénio relativa aos cursos que decorreram nesse período, em alinhamento com o Plano de Desenvolvimento Estratégico 2020-2023.

A elaboração do presente relatório foi da responsabilidade do grupo de trabalho **G1 – Indicadores**, do CAQ, apresentado em reunião ordinária do CAQ, sendo posteriormente remetido aos órgão de gestão da ESSNorteCVP.

ESCOLA SUPERIOR
DE SAÚDE NORTE DA CRUZ
VERMELHA PORTUGUESA

22 anos

SÓ QUEM ACREDITA NO FUTURO INVESTE NO PRESENTE!

Avaliação da Satisfação dos Estudantes

Satisfação dos Estudantes

1º Ciclo de Estudos dos Cursos de Licenciatura

Resultados Globais

2023/2024

A análise de satisfação dos 1º Ciclos de Estudos da ESSNorteCVP revelou um nível de satisfação elevado, sendo a mais elevada (84,6%) no CLE, superando a meta (82%) definida no SIGQ. No entanto, o CLA apresenta resultados globais de 72,5% de satisfação, valor abaixo da meta (PDE 20/23).

No geral, as % satisfação são muito positivas, com necessidade de análise de medidas de suporte ao CLA no sentido da sua evolução.

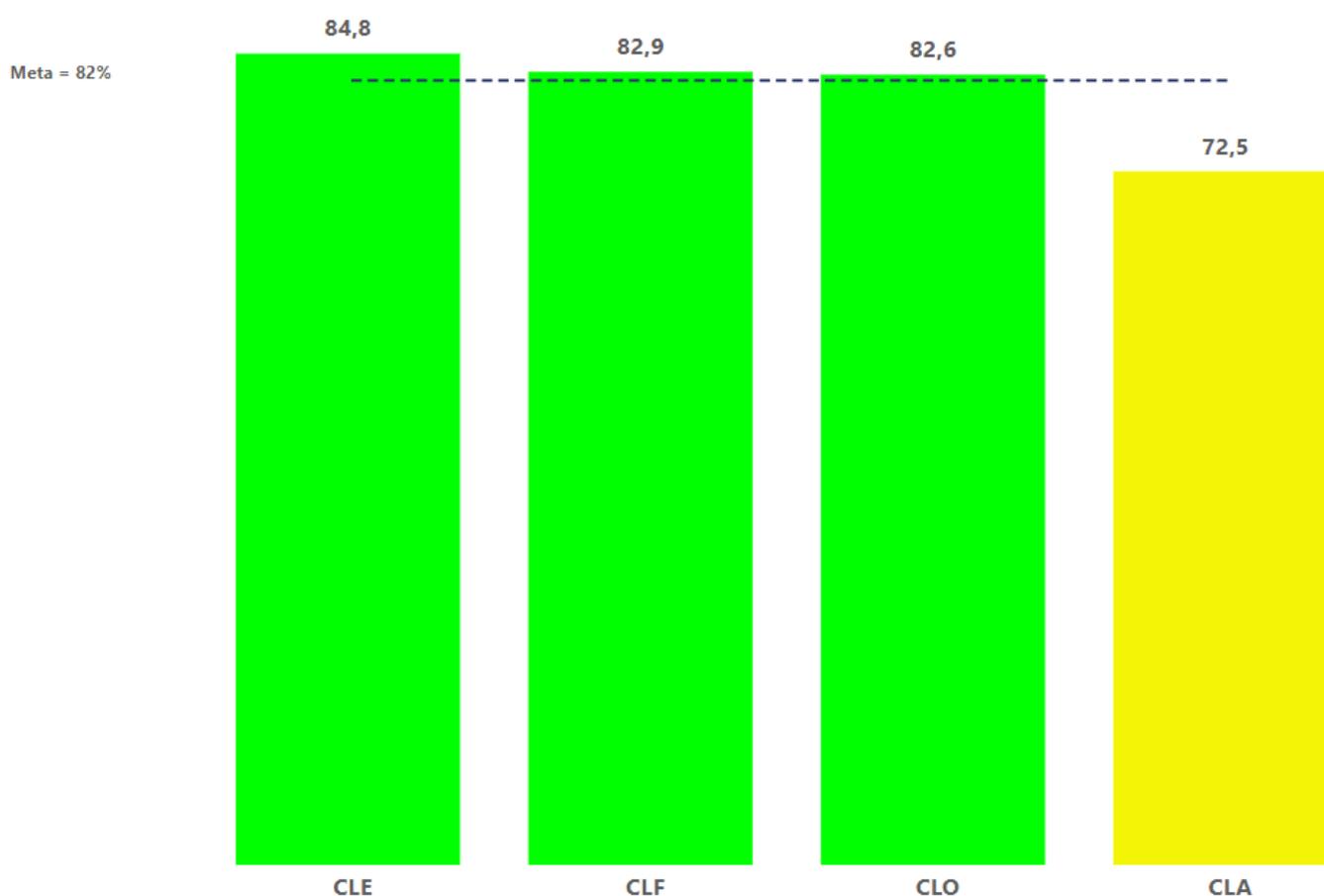


Gráfico 1: Percentagem global de satisfação dos estudante, face à meta, dos 1º Ciclos de Estudos de Licenciatura em funcionamento, ano letivo 2023/2024

Síntese dos resultados

Satisfação dos Estudantes

1º Ciclo de Estudos do Curso de Licenciatura em Enfermagem 2023/2024

Ano	Semestre/Processo	N.º de respondentes	Taxa de Retorno	% de Satisfação Global
1º	1º sem / PEA	11	19,0%*	-
	2º sem / PEA	51	89,0%	82,5
	2º sem / PECE - EC I	54	93,1%	86,3
índice de satisfação 1º ano				84,4
2º	3º sem / PEA	25	43,1%*	-
	3º sem / PECE - EC II	5	8,6%*	-
	4º sem / PEA	31	56,3%	83,4
	4º sem / PECE - EC III	32	55,2%	81,4
índice de satisfação 2º ano				82,4
3º	5º sem / PEA	11	17,5%*	-
	6º sem / PECE - EC IV	43	72,9%	83,7
	6º sem / PECE - EC V	42	71,2%	84,5
	6º sem / PECE - EC VI	42	71,2%	85,6
índice de satisfação 3º ano				84,6
4º	7º sem / PEA	30	63,8%	90,4
	7º sem / PECE - EC VII	16	34,0%*	-
	8º sem / PECE - EC VIII	28	62,2%	85,8
índice de satisfação 4º ano				88,1
índice de satisfação global				84,8

* Sem análise detalhada - Taxa de retorno inferior 50%



Síntese dos resultados

Satisfação dos Estudantes

1º Ciclo de Estudos do Curso de Licenciatura em Fisioterapia 2023/2024

Ano	Semestre/Processo	N.º de respondentes	Taxa de Retorno (%)	% de Satisfação Global
1º	1º sem / PEA	6	22,2*	-
	2º sem / PEA	17	63,2	82,4
	índice de satisfação 1º ano			82,4
2º	3º sem / PEA	4	14,8*	-
	3º sem / PECE	3	11,1*	-
	4º sem / PEA	15	56,3	83,4
índice de satisfação 2º ano			83,4	
Índice de satisfação global			82,9	

* Sem análise detalhada - Taxa de retorno inferior 50%

Síntese dos resultados

Satisfação dos Estudantes

1º Ciclo de Estudos do Curso de Licenciatura em Osteopatia 2023/2024

Ano	Semestre/Processo	N.º de respondentes	Taxa de Retorno	% de Satisfação Global
1º	1º sem / PEA	4	40,0%*	-
	2º sem / PEA	8	87,2%	81,1
		índice de satisfação 1º ano		81,1
	3º sem / PEA	3	30,0%*	-
2º	4º sem / PEA	9	88,0%	84,1
	4º sem / PECE - Estágio I	9	81,8%	87,0
		índice de satisfação 2º ano		85,6
	5º sem / PEA	1	7,7%*	-
3º	5º sem / PECE	1	7,7%*	-
	6º sem / PEA	11	84,6%	79,8
	6º sem / PECE	11	84,6%	82,4
		índice de satisfação 3º ano		81,1
		índice de satisfação global		82,6

* Sem análise detalhada - Taxa de retorno inferior 50%

Síntese dos resultados

Satisfação dos Estudantes

1º Ciclo de Estudos do Curso de Licenciatura em Acupuntura 2023/2024

Ano	Semestre/Processo	N.º de respondentes	Taxa de Retorno (%)	% de Satisfação Global
	3º sem / PEA	5	62,5	67,8
2º	4º sem / PEA	4	69,8	73,5
	4º sem / PECE	3	60,0	76,3
índice de satisfação 2º ano				72,5
	3º sem / PEA	0	*	
3º	4º sem / PEA	7	41,1**	
	3º sem / PECE	0	*	
índice de satisfação 3º ano				
índice de satisfação global				72,5

* Sem respostas

** Sem análise detalhada - Taxa de retorno inferior 50%

Observações:

Em 2023/2024 não decorreram os 1º o 4º anos do 1º Ciclo de Estudos do Curso de Licenciatura em Acupuntura.

Satisfação dos Estudantes

2º Ciclo de Estudos dos Cursos de Mestrado

Resultados Globais

2023/2024

Nos 2º Ciclos de Estudos dos Cursos de Mestrado, os níveis de satisfação dos estudantes são elevados, sendo a mais elevada (95,3%) no Mestrado em Enfermagem Médico-Cirúrgica na área de enfermagem à Pessoa em Situação Paliativa - MEMCEPSP, superando a meta (82%) definida no SIGQ. No entanto, o MER apresenta resultados globais de 79,6% de satisfação, valor ligeiramente abaixo da meta (PDE 20/23).

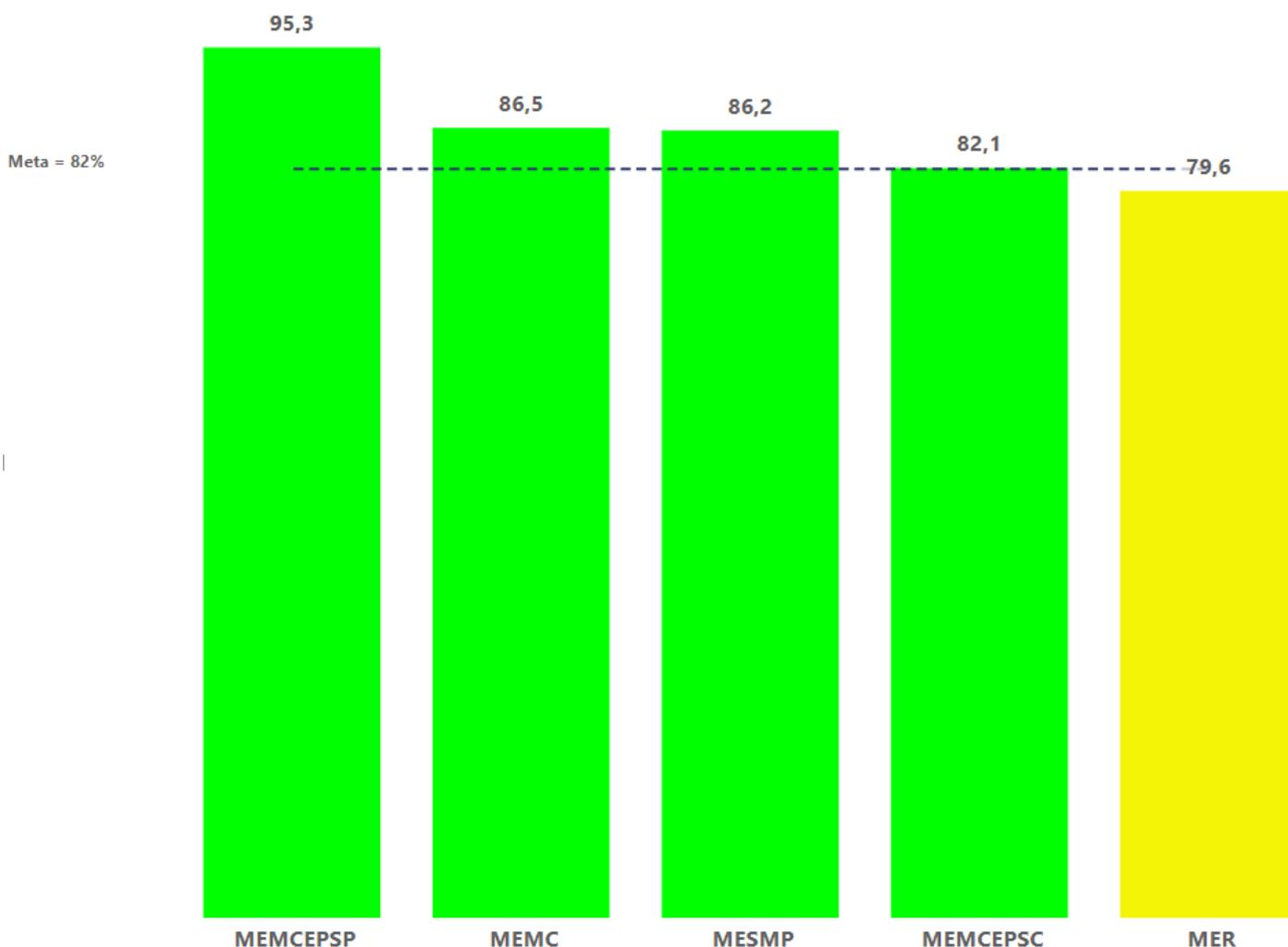


Gráfico 2: Percentagem global de satisfação dos estudantes, face à meta, dos 2º Ciclos de Estudos dos Cursos de Mestrado em funcionamento, ano letivo 2023/2024

Síntese dos resultados

Satisfação dos Estudantes

2º Ciclo de Estudos do Cursos de Mestrado em Enfermagem Médico-Cirúrgica na área de Enfermagem à Pessoa em Situação Paliativa

2023/2024

Ano	Semestre/Processo	N.º de respondentes	Taxa de Retorno	% de Satisfação Global
1º	1º sem / PEA	4	30,8%*	-
	2º sem / PEA	13	61,8%	94,9
	2º sem / PECE	8	66,7%	95,7
índice de satisfação 1º ano				95,3
índice de satisfação geral				95,3

* Sem análise detalhada - Taxa de retorno inferior 50%

Síntese dos resultados

Satisfação dos Estudantes

2º Ciclo de Estudos do Curso de Mestrado em Enfermagem Médico -Cirúrgica, na área de especialização de Enfermagem à Pessoa em Situação Perioperatória e na área de especialização de Enfermagem à Pessoa em Situação Crítica 2023/2024

Ano	Área de Especialização/Semestre/Processo	N.º de respondentes	Taxa de Retorno	% de Satisfação Global
	1º sem / PEA	7	17,9%*	-
1º	2º sem / PEA	40	89,3%	85,0
	2º sem / PECE	25	78,1%	88,0
índice de satisfação 1º ano				86,5
2º	3º sem / PECE	4	18,2%*	-
índice de satisfação 2º ano				-
índice de satisfação global				86,5

* Sem análise detalhada - Taxa de retorno inferior 50%

Síntese dos resultados

Satisfação dos Estudantes
2º ciclo de estudos Mestrado em Enfermagem de Saúde
Mental e Psiquiátrica
2023/2024

Ano Semestre/Processo	N.º de respondentes	Taxa de Retorno	% de Satisfação Global
1º 1º sem / PEA	6	28,6%*	-
2º sem / PEA	24	85,7%	84,1
2º sem / PECE	15	96,2%	88,2
índice de satisfação 1º ano			86,2
2º 3º sem / PECE	2	22,2%*	-
índice de satisfação 2º ano			-
Índice de satisfação Geral			86,2

* Sem análise detalhada - Taxa de retorno inferior 50%

Síntese dos resultados

Satisfação dos Estudantes

2º Ciclo de Estudos do Curso de Mestrado em Enfermagem Médico-Cirúrgica na área de Enfermagem à Pessoa em Situação Crónica
2023/2024

Ano	Semestre/Processo	N.º de respondentes	Taxa de Retorno	% de Satisfação Global
	1º sem / PEA	6	35,3%*	--
1º	2º sem / PEA	29	93,5%	80,2
	2º sem / PECE	12	85,7%	83,9
índice de satisfação 1º ano				82,1
2º	3º sem / PECE	4	20,0%*	-
índice de satisfação 2º ano				-
índice de satisfação geral				82,1

* Sem análise detalhada - Taxa de retorno inferior 50%

Síntese dos resultados

Satisfação dos Estudantes

2º ciclo de estudos Mestrado em Enfermagem de Reabilitação 2023/2024

Ano	Semestre/Processo	N.º de respondentes	Taxa de Retorno	% de Satisfação Global
1º	1º sem / PEA	4	18,2%*	-
	2º sem / PEA	15	93,8%	80,6
	2º sem / PECE	19	80,2%	78,6
Índice de satisfação 1º ano				79,6
2º	3º sem / PECE	3	13,0%*	-
índice de satisfação 2º ano				-
índice de satisfação geral				79,6

* Sem análise detalhada - Taxa de retorno inferior 50%

Satisfação dos Estudantes

Cursos de Pós-Graduação, não conferentes de grau

Resultados Globais 2023/2024

Nos Cursos de Pós-Graduação, não conferentes de grau, os níveis de satisfação dos estudantes são elevados, sendo a mais elevada (86,1%) no CPGCIE, superando a meta (72%) definida no SIGQ (PDE 20/23).

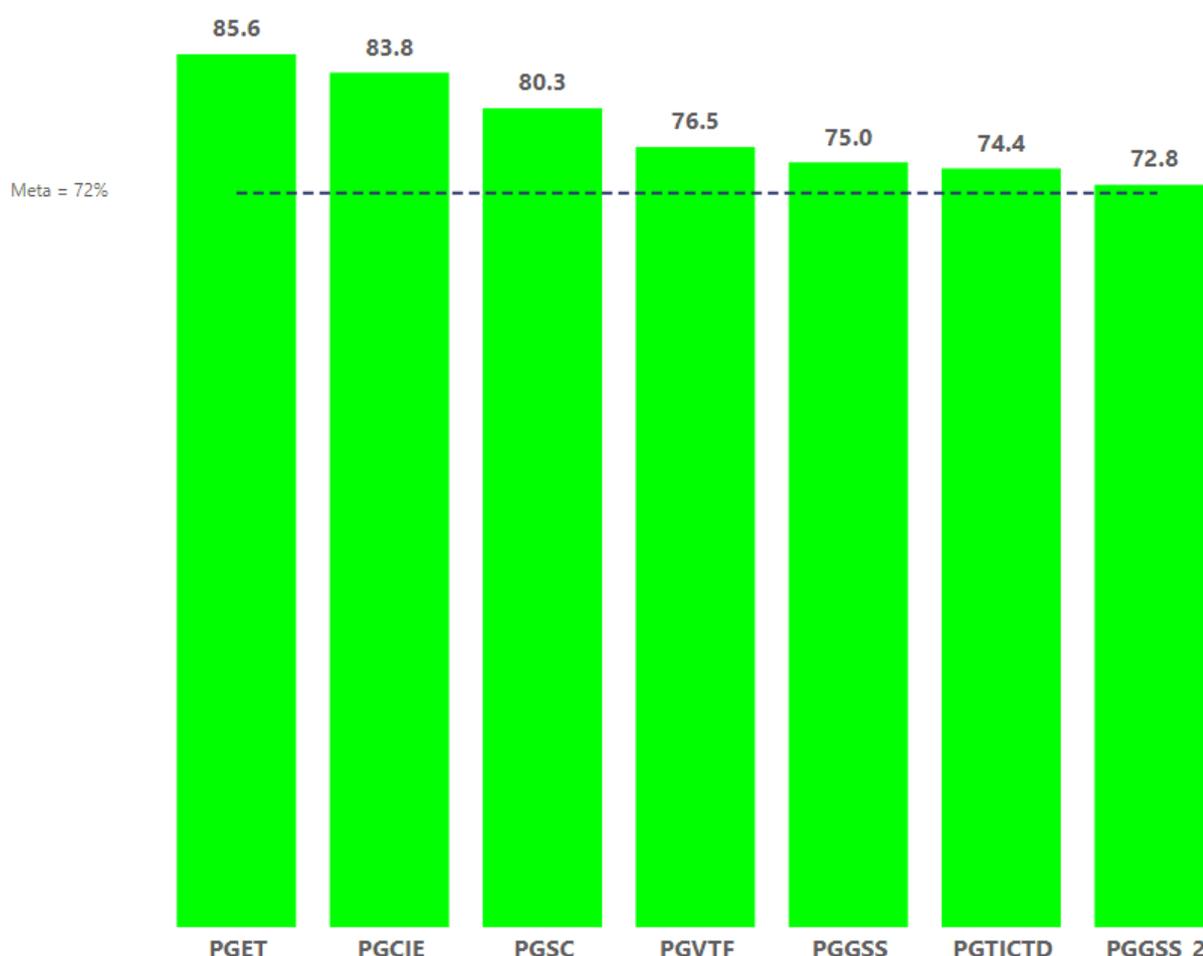


Gráfico 3: Percentagem global de satisfação dos estudantes, face à meta, dos Cursos de Pós-graduação, não conferentes de grau e em funcionamento, ano letivo 2023/2024

Síntese dos resultados

Satisfação dos Estudantes dos cursos de pós-graduação 2023/2024

Curso/Processo	N.º de respondentes	Taxa de Retorno	% de Satisfação Global
PGCIE	22	71,0%	83,8
PGEED	8	45,0%*	-
PGEEH (2ª Edição)	5	41,7%*	-
PGET	4	57,1%	85,6
PGGPES	1	7,1%*	-
PGGSS	18	58,1%	75,0
PGGSS (2ª Edição)	22	81,5%	72,8
PGSC	13	50,0%	80,3
PGTICTD	7	63,6%	74,4
PGVTF	12	100%	76,5
índice de satisfação global			78,3

* Sem análise detalhada - Taxa de retorno inferior 50%

Pós-Graduação em Cuidados Intensivos e Emergência PGCIE (PEA)

76,8% | Taxa de retorno

	% de satisfação dos estudantes	Máximo	Mínimo
Coordenação Pedagógica	75,3%	78,0% Disponibilização de informação de coordenação	74,0% Eficácia das reuniões de coordenação / Participação dos estudantes em atividades
Adequação do Plano de Estudos	81,6%	84,0% Medidas de estímulo à investigação	78,0% Medidas de apoio à promoção do sucesso educativo
Unidades Curriculares	87,1%	88,0% Desenvolvimento de competências específicas e transversais	84,2% Adequação de metodologias pedagógicas
Docentes	91,3%	95,1% Pontualidade e Assiduidade	89,7% Utilização de métodos e estratégias pedagógicas; Feedback das avaliações

Satisfação Global
83,8%

Meta
72%

Síntese dos resultados

Preferência dos Estudantes matriculados no 1º ano dos cursos em funcionamento 2023/2024

Porque motivo escolheu a ESSNorteCVP?

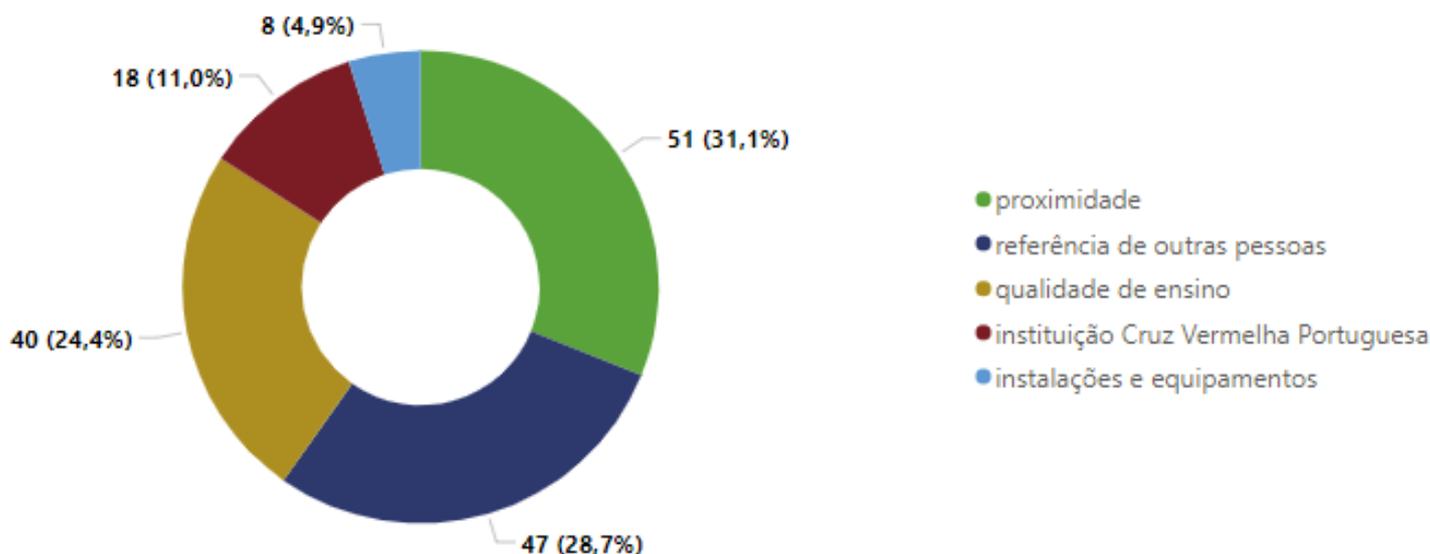


Gráfico 4: Percentagem de cada resposta à questão “Porque motivou escolheu a ESSNorteCVP?”

Como teve conhecimento desta oferta formativa na ESSNorteCVP?	%
Atual / antigo estudante da ESSNorteCVP	25,7
Pesquisa na internet através de motor de busca	19,7
Outras pessoas que conhecem a ESSNorteCVP	15,4
Site da ESSNorteCVP	14,7
Docentes / colaboradores da ESSNorteCVP	9,8
Redes sociais (ex.: facebook)	9,2
Outros	3,7
Feiras / eventos em que a ESSNorteCVP esteve representada	0,6
Formação na escola secundária (ex.: iPhone 112: Aprender a Salvar Vidas; Par-a-Par com a Saúde)	0,6
Formação na ESSNorteCVP (ex.: Curso de Verão; Dia Aberto)	0,6

Síntese dos resultados

Satisfação dos Formandos Cursos de Formação Contínua 2023

Curso	N.º de inquiridos	Taxa de Retorno	Índice de Satisfação Global (%)
PHTLS – Pre-Hospital Trauma Life Support (1ª edição)	17	100%	96,5
PHTLS – Pre-Hospital Trauma Life Support (2ª edição)	13	100%	64,6
PHTLS – Pre-Hospital Trauma Life Support (3ª edição)	17	100%	80,0
SAV (1ª edição)	10	100%	92,0
SAV (2ª edição)	10	100%	100
SAV (3ª edição)	10	100%	98,0
SAV (4ª edição)	10	100%	100
SAV (5ª edição)	14	93%	98,6
SAV (6ª edição)	15	100%	100
SAV (7ª edição)	10	100%	100
SAV (8ª edição)	10	100%	90,0
SIV (1ª Edição)	5	100%	96,0

**Meta
80%**

Síntese dos resultados

Satisfação dos Formandos
Cursos de Formação Contínua... Continuação
2023

Curso	N.º de inquiridos	Taxa de Retorno	Índice de Satisfação Global
SIV (2ª Edição)	6	100%	96,7
SIV (3ª Edição)	6	100%	100
SIV (4ª Edição)	6	100%	76,7
SIV (5ª Edição)	6	100%	100
SIV (6ª Edição)	5	100%	96,0
SIV (7ª Edição)	6	100%	96,7
SIV (8ª Edição)	5	100%	100
Consentimento Informado (1ª Ação)	8	62%	92,5
Consentimento Informado (2ª Ação)	13	57%	100
Cuidadores Informais (1ª Ação)	16	100%	82,5
Promover o Envelhecimento Ativo	24	92%	83,3
Segurança do Doente e Gestão do Risco	17	63%	97,6

Meta
80%

Síntese dos resultados

Satisfação dos Formandos
Cursos de Formação Contínua... continuação
2023

Curso	N.º de inquiridos	Taxa de Retorno	Índice de Satisfação Global
Infeção Associada aos Cuidados de Saúde (1ª Ação)	32	100%	98,1
Infeção Associada aos Cuidados de Saúde (2ª Ação)	27	90%	83,7
Infeção Associada aos Cuidados de Saúde (3ª Ação)	17	89%	88,2
Tratamento de Feridas (1ª Ação)	15	83%	93,3
Tratamento de Feridas (2ª Ação)	38	100%	96,3
Tratamento de Feridas (3ª Ação)	25	69%	88,8

**Meta
80%**

Os resultados evidenciam que 93% (n=28 em 30) dos cursos apresentam níveis de satisfação acima da meta (80%). Os cursos de SIV (4ª edição) e PTHLS (2ª edição) foram os únicos abaixo da meta.

As taxas de retorno são igualmente elevadas, com a maioria dos cursos com 100% de taxa de retorno.

Síntese dos resultados

Satisfação das Estudantes relativamente aos Docentes 2023/2024

Os índices de satisfação dos estudantes com o corpo docente, e em especial na dimensão individual, integrando os mecanismos de monitorização definidos no SIGQ. Este resultados, permitem aos órgãos competentes a sua análise, no sentido de apoiar a tomada de decisão em matéria de gestão recursos humanos, em alinhamento com o "Eixo 2 - Pessoas" do PDE 2020-2023, assim como, de suportar os docentes nos mecanismos de avaliação de desempenho definidos.

A metodologia utilizada decorre da adoção do procedimento 'Avaliar Satisfação de Clientes, contante do MP03-Avaliação e Melhoria, com suporte no Q16-Avaliação da Satisfação dos Estudantes, dimensão "docente".

Decorrente deste processo de avaliação da satisfação dos estudantes, cada docente, no campo "inquéritos" do InforDocente, tem acesso aos seus resultados individuais e por UC na(s) qual(ais) tem serviço docente atribuído, assim como, acesso via "partilhas" da rede "Qualidade" através da ferramenta PowerBi. Esta informação, constituir-se como um momento de autorreflexão e de melhoria contínua, assim como, integrar os domínios de avaliação de desempenho já referidos. Os dados pessoalizados encontram-se em base de dados digital, disponível na rede interna do SIGQ, com acesso restrito aos órgãos competentes.

Percentagem de satisfação dos estudantes com os docentes 2023/2024

(indicador I1.11 – PDE 2020-2023)

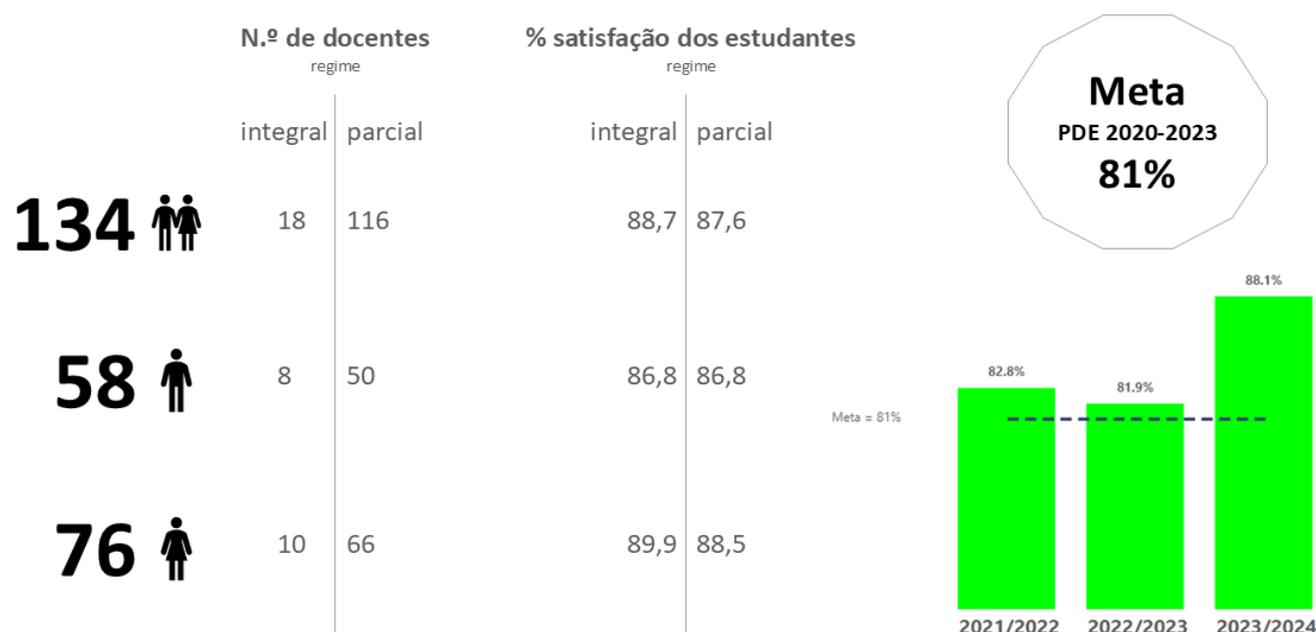
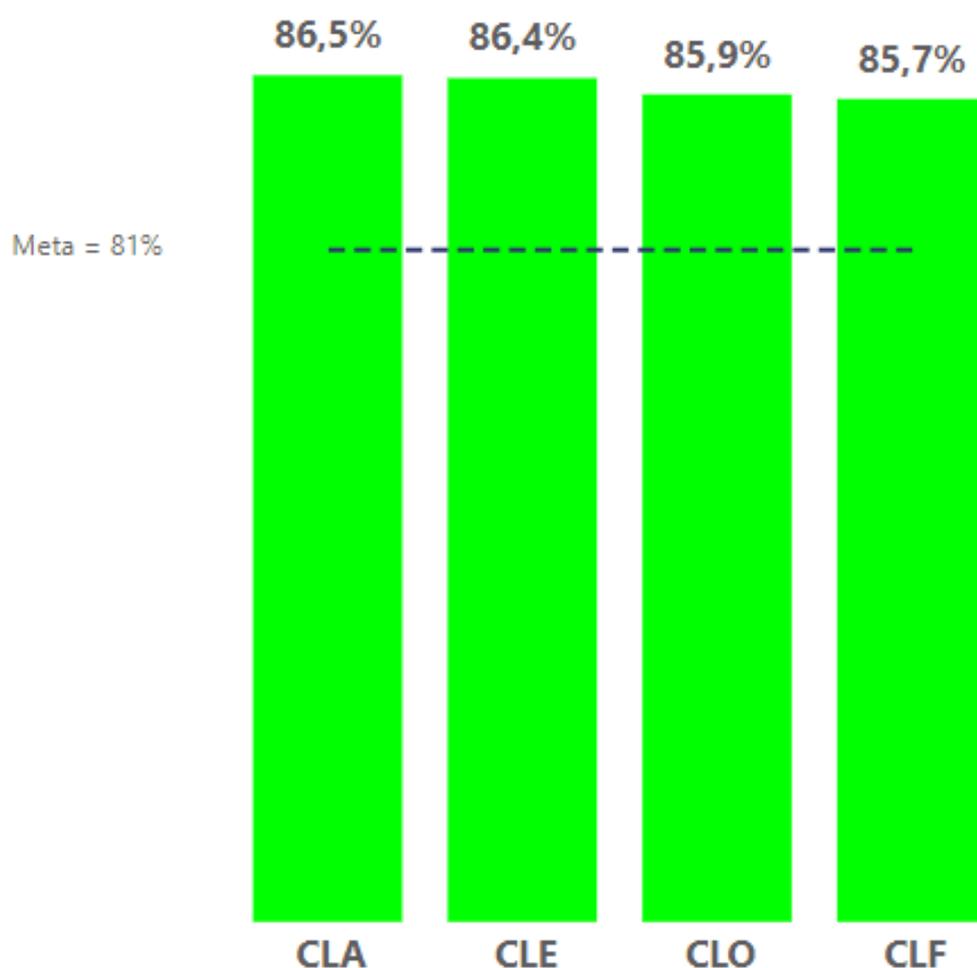


Gráfico 5: Infografia sobre a satisfação dos estudantes com os docentes

Satisfação dos Estudantes com os Docentes

1º Ciclo de Estudos dos Cursos de Licenciatura

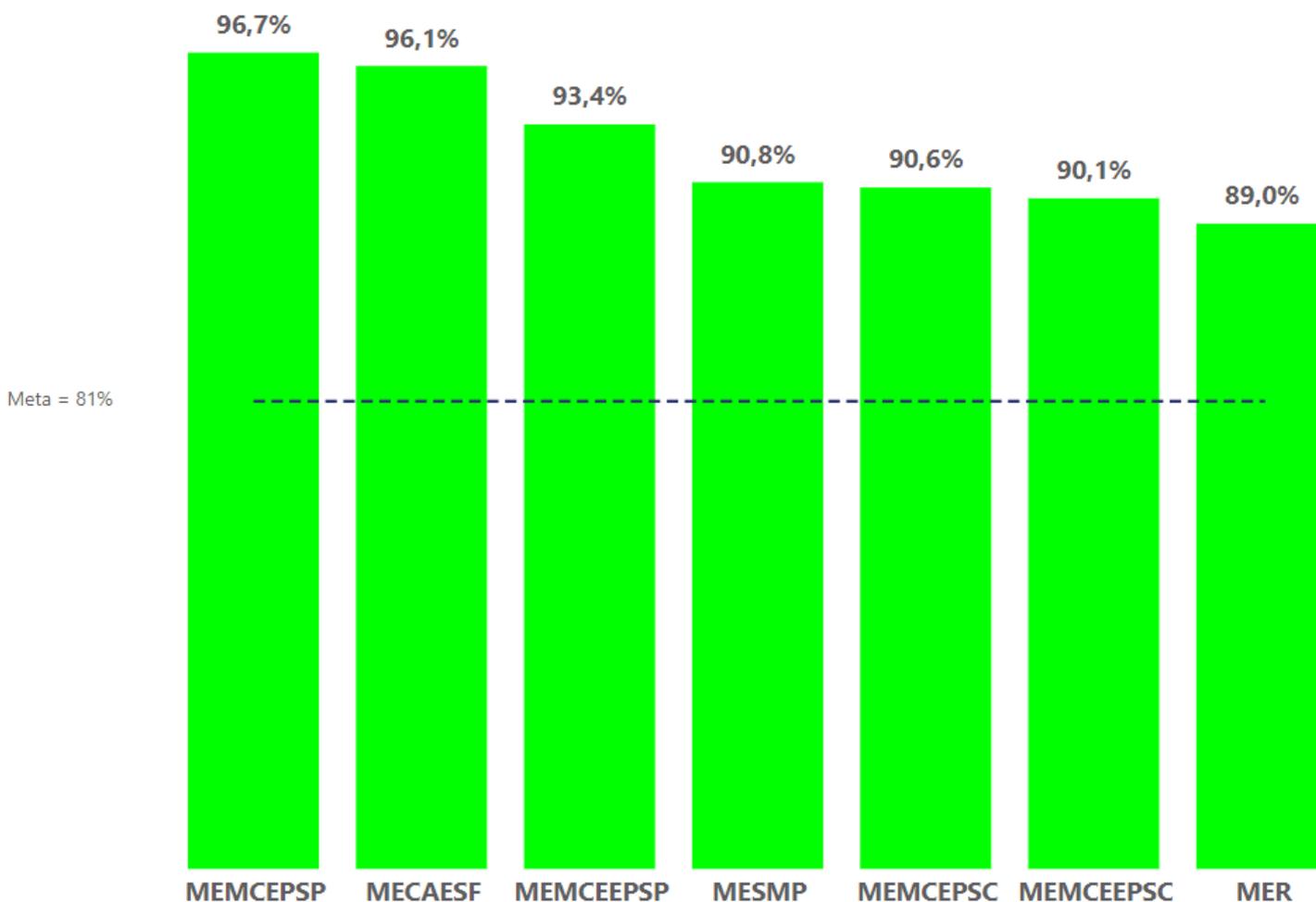
A análise de satisfação dos 1º Ciclos de Estudos da ESSNorteCVP revelou um nível de satisfação elevado com os docentes, com o CLA a apresentar o melhor resultado (86,5%), e todos os ciclos de estudos de Licenciatura superaram a meta (81%) definida no SIGQ.



Satisfação dos Estudantes com os Docentes

2º Ciclo de Estudos dos Cursos de Mestrado

A análise de satisfação dos 2º Ciclos de Estudos da ESSNorteCVP revelou um nível de satisfação muito acima da meta definida no SIGQ (81%) com os docentes, com o MEMCPSP a destacar-se com um resultado de 96,7%.

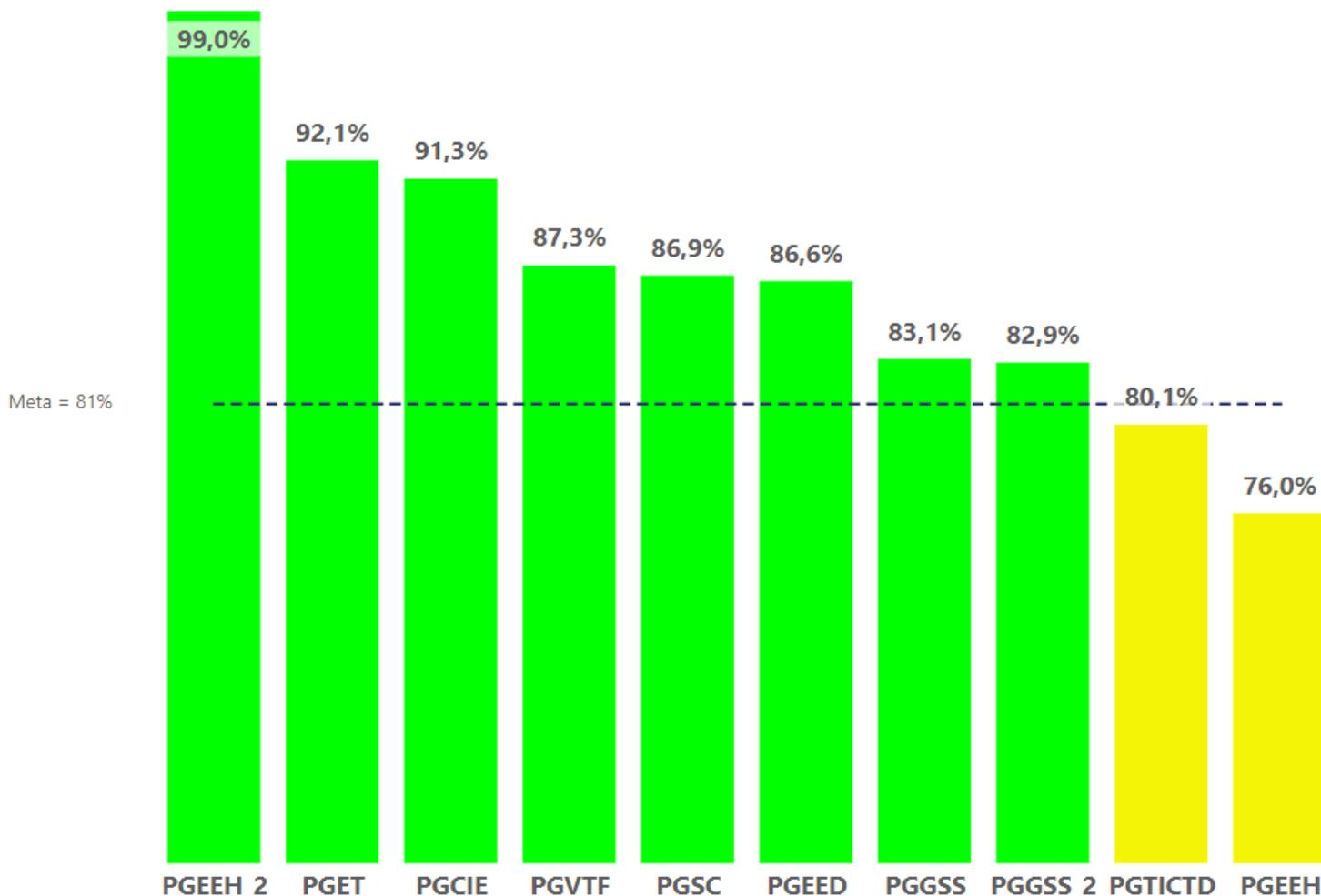


Satisfação dos Estudantes com os Docentes

Cursos de Pós-Graduação, não conferentes de grau

A análise de satisfação dos Cursos de Pós-Graduação da ESSNorteCVP revelou um bom nível de satisfação com os docentes, com a PGEEH_2 a apresentar valores substancialmente mais altos, comparado com outras pós-graduações (99%).

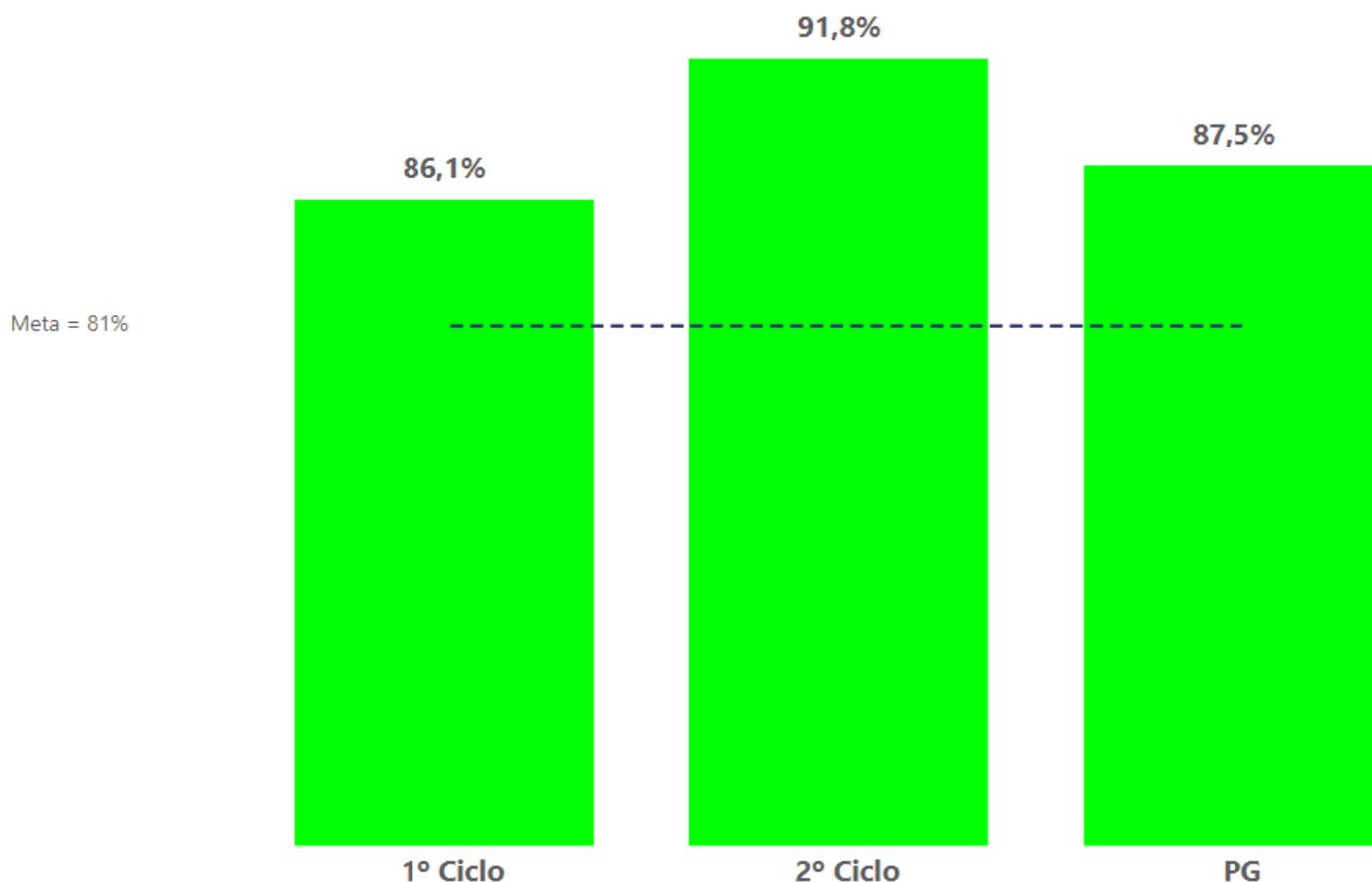
Já os cursos PGTICTD e PGEEH apresentaram valores um pouco inferiores à meta definida no SIGQ (81%).



Satisfação dos Estudantes com os Docentes

Resultados Globais 2023/2024

Em suma, todos os ciclos de estudos cumpriram com a meta definida no SIGQ (81%), com o 2º ciclo a obter melhores resultados (91,8%), e o 1º ciclo de estudos a registar o menor nível de satisfação (86,1%).



ESCOLA SUPERIOR
DE SAÚDE NORTE DA CRUZ
VERMELHA PORTUGUESA

22 anos

SÓ QUEM ACREDITA NO FUTURO INVESTE NO PRESENTE!

Avaliação da Satisfação dos Colaboradores

Síntese dos resultados

Avaliação da Satisfação dos Colaboradores com a ESSNorteCVP

65,7% | Taxa de retorno

Pessoal	N.º de Respondentes	Taxa de retorno	Índice de satisfação (%)
Docente (tempo Integral)	12	71%	85,9
Técnico, administrativo e de gestão	11	61%	65,1
Satisfação Global			Meta 80%
76,0%			
Máximo		Mínimo	
88,7%		64,3%	
Condições de higiene das instalações		Adequação da carga de trabalho	

Síntese dos resultados

Avaliação da Satisfação dos Docentes Especialmente Contratados

14% | Taxa de retorno

**Meta
78%**

Pessoal	N.º de Respondentes	Taxa de retorno	Índice de satisfação (%)
Docentes Especialmente Contratados	22	14%*	82,9

* Taxa de retorno inferior a 50%, pelo que os resultados não são representativos.

Máximo	Mínimo
90,9%	74,5%
Condições de higiene das instalações	Mecanismos de comunicação e diálogo entre os colaboradores

ESCOLA SUPERIOR
DE SAÚDE NORTE DA CRUZ
VERMELHA PORTUGUESA

22 anos

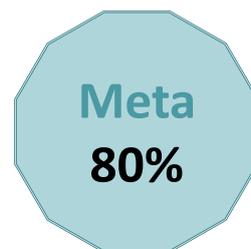
SÓ QUEM ACREDITA NO FUTURO INVESTE NO PRESENTE!

Avaliação da Satisfação das Entidades Empregadoras

Síntese dos resultados

Satisfação das Entidades Empregadoras 2023/2024

	N.º de inquiridos	Taxa de Retorno	Índice de Satisfação Global
Avaliação da Satisfação das Entidades Empregadoras	15	11,5%*	86,3%



* Taxa de retorno inferior 50%, pelo que os resultados não são representativos

Esta análise tem por finalidade avaliar a satisfação das entidades empregadoras nos domínios:

- Imagem Global de Escola
- Acessibilidade e Atendimento
- Envolvimento e Participação
- Nível de Competências dos Diplomados

A recolha de dados foi realizada, durante o mês de julho e agosto.

ESCOLA SUPERIOR
DE SAÚDE NORTE DA CRUZ
VERMELHA PORTUGUESA

22 anos

SÓ QUEM ACREDITA NO FUTURO INVESTE NO PRESENTE!

Análise do Triénio

Análise do Triénio

Pela análise comparativa e da evolução dos índices de Satisfação Globais dos Estudantes por ciclos de estudos e respetivo curso, verifica-se que, no ano de 2023/2024, tivemos a tendência é positiva e crescente, com exceção do curso de 1º ciclo de estudos do curso de licenciatura em acupuntura. Apenas os cursos que apresentam resultados no triénio 2021/2024, estão representados abaixo:

CLE

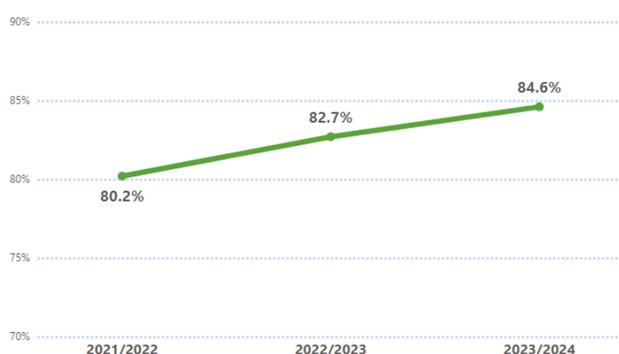


Gráfico 6: Índice de Satisfação dos estudantes do curso de licenciatura em enfermagem, no triénio 2021/2024

CLO

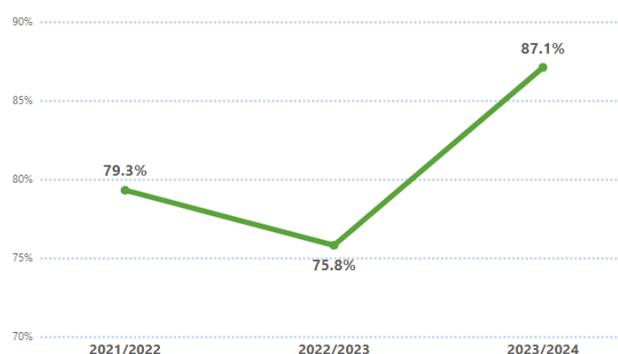


Gráfico 7: Índice de Satisfação dos estudantes do curso de licenciatura em osteopatia, no triénio 2021/2024

CLA



Gráfico 8: Índice de Satisfação dos estudantes do curso de licenciatura em acupuntura, no triénio 2021/2024

MMC

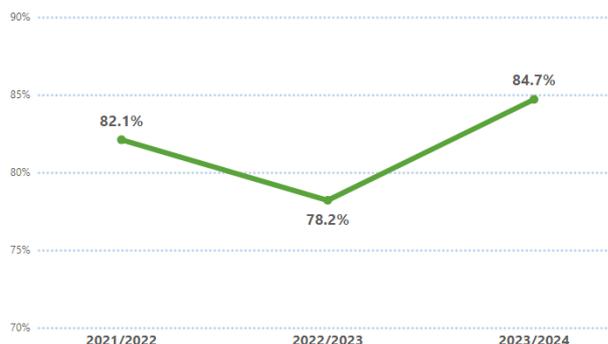


Gráfico 9: Índice de Satisfação dos estudantes do curso de mestrado em enfermagem médico-cirúrgica, no triénio 2021/2024

RECOMENDAÇÕES/ OPORTUNIDADES DE MELHORIA

A apresentação dos resultados relativos à satisfação dos estudantes/formandos, colaboradores e entidades empregadoras são uma prática positiva de reflexão e visão transversal sobre a ESSNorteCVP, dos seus cursos e serviços de apoio, representando igualmente uma ferramenta de tomada de consciência e de melhoria contínua dos índices de satisfação, no âmbito da avaliação dos indicadores do SIGQ e PDE 2020-2023.

Perante uma análise processual e no âmbito das suas competências o CAQ, em reunião ordinária, apresenta as seguintes recomendações/opportunidades de melhoria:

1. Reforçada a participação regular (pelo menos uma vez por semestre) de membros, representantes dos estudantes, do CPED e CAQ, nas reuniões de coordenação dos cursos e na agenda de atividades do GAEIVA (Tempo de implementação: ano letivo 2024/2025; Prioridade: elevada; Indicador: % de reuniões face aos numero de curso em funcionamento)
2. Reforçar os canais de comunicação à comunidade académica, dos resultados de satisfação e demais atividades no âmbito do SIGQ (Tempo de implementação: ano letivo 2024/2025; Prioridade: média; Indicador: % cumprimento da agenda de disseminação do CAQ)
3. Reforçar a cooperação entre o CAQ e o Associativismo Jovem (ex: AEESSNorteCVP) em iniciativas que favoreçam a cultura académica em torno da garantia da qualidade (Tempo de implementação: ano letivo 2024/2025; Prioridade: média; Indicador: Número de atividades desenvolvidas em cooperação)
4. Consolidar o processo de recolha sistemática de informação junto de estudantes, formandos, colaboradores e entidades empregadoras, com base na plataforma digital NONIO, com a vista à acessibilidade e disseminação dos resultados em tempo útil (Tempo de implementação: ano letivo 2024/2025; Prioridade: elevada; Indicador: Taxas de retorno de informação superiores a 75%)

O presente relatório é remetido, após aprovação, aos órgãos de gestão da ESSNorteCVP e disponível para consulta às partes interessadas, no site da ESSNorteCVP. Desta disseminação, sempre que aplicável, podem ser definidas oportunidades de melhoria, em resposta aos mecanismos de gestão e garantia da qualidade do SIGQ da ESSNorteCVP, as quais mereceram a melhor análise.

“A Qualidade somos TODOS Nós”

ESCOLA SUPERIOR
DE SAÚDE NORTE DA CRUZ
VERMELHA PORTUGUESA

22 anos

SÓ QUEM ACREDITA NO FUTURO INVESTE NO PRESENTE!

Considerações finais

Considerações finais

O reforço pelo reconhecimento pela qualidade de ensino é uma das dimensões da Visão da ESSNorteCVP, pelo que desenvolve diariamente processos colaborativos de forma a promover e consolidar a cultura de melhoria contínua nos serviços que presta a todas as suas partes interessadas (internas e externas).

Neste sentido, da análise dos resultados aqui apurados e das recomendações, pelos órgãos de gestão da ESSNorteCVP, serão identificadas sugestões/oportunidades de melhoria a serem integradas no SIGQ e aí monitorizadas, através do Q19 - Ações Corretivas e Preventivas.

Convictos de que este relatório crie os momentos de reflexão, para que se possa envolver, comprometer, discutir, interpretar, consolidar e implementar melhorias estruturantes, com vista à excelência.

