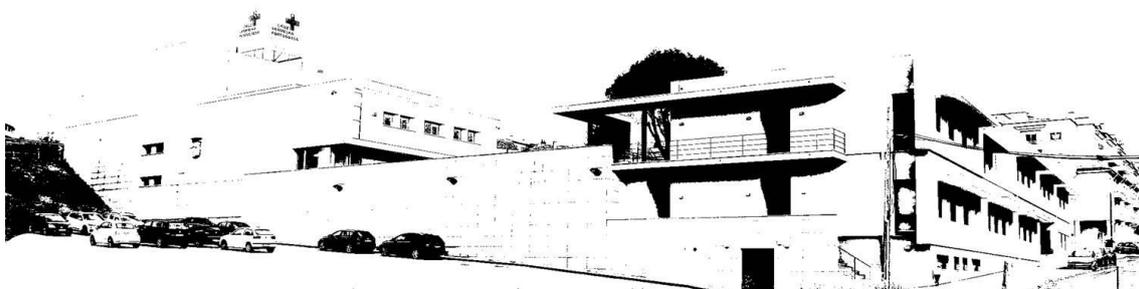




Escola Superior de Saúde **Norte**
CRUZ VERMELHA PORTUGUESA

Manual da Qualidade



Revisão	Data	Alterações na Revisão	Elaborado	Aprovado
7	10-12-2018	Revisão de acordo com os novos estatutos da ESSNorteCVP	GQA	CDIR

ÍNDICE DE CONTEÚDOS

INTRODUÇÃO	5
CAPÍTULO I	7
1. SISTEMA DE GARANTIA E GESTÃO DA QUALIDADE	7
1.1. Política da Qualidade	7
1.2. Missão, Visão e Valores	7
1.3. Estrutura orgânica e funcional	8
1.4. Contexto da ESSNorteCVP	10
1.5. Modelo Organizativo do Sistema Interno de Garantia e de Gestão da Qualidade	10
CAPÍTULO II	11
2. MONITORIZAÇÃO DA GARANTIA DA QUALIDADE	11
2.1 A Garantia da Qualidade dos Recursos Humanos e das Estruturas de Apoio e Serviços	11
2.2 A Garantia da Qualidade do Ensino e Formação	12
2.3 A Garantia da Qualidade da Investigação	16
2.4 A Garantia da Qualidade nas Relações com a Comunidade	17
2.5 A Garantia da Qualidade nas Atividades de Internacionalização	17
2.6 Âmbito do Sistema de Garantia e de Gestão da Qualidade	18
CAPÍTULO III	20
3. ARTICULAÇÃO DO SISTEMA INTERNO DE GARANTIA E DE GESTÃO DA QUALIDADE COM A GESTÃO ESTRATÉGICA	20
3.1. Participação das Partes Interessadas Internas e Externas no SIGQ	20
3.2. Produção e Divulgação de Informação	21
3.3. Difusão da informação	21
CAPÍTULO IV	23
4. MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E DESENVOLVIMENTO CONTÍNUO DO SIGQ	23
REFERÊNCIAS	25
ANEXOS	26
ANEXO 1. MANUAL DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES	26
1. Órgãos da ESSNorteCVP	26
1.1. Conselho de Direção	26

1.2. Conselho Técnico-Científico _____	29
1.3. Conselho Pedagógico _____	32
1.4. Conselho Consultivo _____	33
1.5. Conselho para a Avaliação da Qualidade _____	34
1.6. Provedor do Estudante _____	36
2. Estruturas Científico-Pedagógicas _____	36
2.1. Direção das áreas de ensino _____	37
2.2. Coordenador de Curso _____	38
Corpo Docente _____	39
3. Estruturas Diferenciadas _____	41
3.1. Unidade de Investigação & Desenvolvimento _____	41
3.2. Unidade de Formação e Desenvolvimento Humano _____	42
3.3. Unidade de Prestação de Serviços à Comunidade _____	44
4. Estruturas de Apoio e Serviços _____	45
4.1. Serviços Administrativos _____	45
4.1.2. Serviço de Contabilidade, Tesouraria e Aprovisionamento _____	48
4.1.3. Serviço de Recursos Humanos _____	50
4.1.4. Secretariado _____	51
4.1.5. Serviço de Arquivo _____	57
4.2. Serviço de Documentação, Informação e Biblioteca _____	57
4.3. Gabinete de Mobilidade e Cooperação Internacional _____	58
4.4. Gabinete de Apoio ao Estudante e à Inserção na Vida Ativa _____	60
4.5. Serviços Técnicos de Instalação, Equipamento, Informática e Multimédia _____	61
4.6. Serviço de Apoio Geral _____	62
ANEXO 2. INSTRUMENTOS DE MONITORIZAÇÃO DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE _____	67

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 ORGANOGRAMA FUNCIONAL	9
FIGURA 2 INTERAÇÃO ENTRE PROCESSOS DO SIGQ	19
FIGURA 3 PARTICIPAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS NO SIGQ.....	20
FIGURA 4 PROCESSO GERAL DE MONITORIZAÇÃO DA GARANTIA DA QUALIDADE	24

ÍNDICE DE SLIGAS/ACRÓNIMOS

A3ES	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
APCER	Associação Portuguesa de Certificação
CAQ	Conselho para a Avaliação da Qualidade
CC	Coordenador de Curso
CCON	Conselho Consultivo
CDIR	Conselho de Direção
CPED	Conselho Pedagógico
CTC	Conselho Técnico-Científico
CVP	Cruz Vermelha Portuguesa
DAE	Direção da Área de Ensino
ECTS	Sistema Europeu de Acumulação e Transferência de Créditos
ESSNorteCVP	ESSNorteCVP Superior de Saúde Norte da Cruz Vermelha Portuguesa
GAEIVA	Gabinete de Apoio ao Estudante e Inserção na Vida Ativa
GMCI	Gabinete de Mobilidade e Cooperação Internacional
IES	Instituições de Ensino Superior
MQ	Manual da Qualidade
PAO	Plano de Atividades e Orçamento
PDE	Plano de Desenvolvimento Estratégico
POP	Plano de Objetivos/Processos
PQ	Política da Qualidade
RAA	Relatório Anual de Atividades
RH	Recursos Humanos
SA	Serviços Administrativos
SAG	Serviço de Apoio Geral
SAI	Serviços Académico e Ingresso
SCTA	Serviço de Contabilidade, Tesouraria e Aprovisionamento
SDIB	Serviço de Documentação, Informação e Biblioteca
SIGQ	Sistema Interno de Garantia e de Gestão da Qualidade
SRH	Serviço de Recursos Humanos
STI	Serviços Técnicos de Instalação, Equipamento, Informática e Multimédia
UC	Unidades Curriculares
UFDH	Unidade de Formação e Desenvolvimento Humano
UID	Unidade de Investigação e Desenvolvimento
UPSC	Unidade de Prestação de Serviços à Comunidade

Introdução

A Escola Superior de Saúde Norte da Cruz Vermelha Portuguesa (ESSNorteCVP) desenvolve a sua atividade no âmbito do ensino superior politécnico, na área da saúde, de acordo com planos e programas próprios ou elaborados em associação com outras instituições de ensino superior, nacionais ou estrangeiras, e em cumprimento dos princípios fundamentais da Cruz Vermelha.

As orientações para a qualidade no espaço europeu do ensino superior constituem um pilar fundamental na mudança das políticas para a garantia da qualidade nos diferentes programas e ciclos de estudos, responsabilizando, as instituições de ensino superior (IES). Também o Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior em Portugal contempla a exigência de concretização, pelas IES, de sistemas próprios de garantia da qualidade, que promovam uma cultura interna de qualidade suportada por estratégias de melhoria contínua, que evidenciem, de forma clara, as regras e procedimentos, assim como, a função de todos os seus colaboradores internos e externos.

Consciente desta realidade, a ESSNorteCVP, na sua política para a qualidade, tem desenvolvido um conjunto de instrumentos e mecanismos formais de avaliação, revisão periódica e monitorização dos cursos em funcionamento, da organização e das estruturas através de uma recolha e análise sistemática de dados que considera relevantes para a orientação estratégica.

A ESSNorteCVP documenta o seu Sistema Interno de Garantia e de Gestão da Qualidade (SIGQ), através deste Manual da Qualidade (MQ), no Planeamento de Objetivos/Processos (POP), onde especifica os objetivos estratégicos, indicadores e metas definidos pelos seis eixos, decorrente do seu Plano de Desenvolvimento Estratégico (PDE) 2015-2019, e no Plano de Atividades e Orçamento (PAO).

O primeiro MQ, data de novembro de 2004, tendo surgido na sequência do processo de certificação pela Associação Portuguesa de Certificação (APCER) no âmbito da NP EN ISO 9001:2000. Tem sido objeto de revisão, de acordo com alterações da norma de referência, integração das diretivas nacionais e internacionais para a garantia da qualidade no ensino superior, a alteração do âmbito da certificação e informatização do SIGQ. A presente revisão ao MP integra as alterações decorrentes dos novos estatutos da ESSNorteCVP, publicados pela Portaria n.º 60/2018, de 28 de fevereiro que considera a alteração do reconhecimento de interesse público da Escola Superior de Enfermagem da Cruz Vermelha Portuguesa de Oliveira de Azeméis, operada pelo Decreto-Lei n.º 155/2017, de 28 de dezembro, para a nova denominação, Escola Superior de Saúde Norte da Cruz Vermelha Portuguesa.

O presente MQ descreve os meios e procedimentos adotados pela ESSNorteCVP para assegurar a qualidade organizacional e o funcionamento do SIGQ, no que se refere: ao cumprimento da Política da Qualidade (PQ); à definição de competências e articulação entre os órgãos; aos mecanismos de conceção, desenvolvimento e validação; aplicação das orientações normativas e legais dos meios de

garantia da qualidade; dos processos, planos e relatórios. O MQ está organizado por capítulos para uma fácil e perceptível identificação dos seus conteúdos, assim como, dos anexos que o integram.

O capítulo I foca o sistema de garantia e gestão da qualidade da ESSNorteCVP, com a descrição da política da qualidade e estrutura, com relevo para o seu modelo organizativo. No capítulo II apresentamos a monitorização da garantia da qualidade dos eixos: qualificação dos recursos humanos e das estruturas de apoio e serviços; ensino e formação; investigação; relação com a comunidade e internacionalização. A articulação do SIGQ com a gestão estratégica da instituição é apresentada no capítulo III, assim como, descrita a participação das partes interessadas internas e externas no SIGQ. São igualmente descritos os mecanismos de produção, divulgação de informação e sua difusão. Por último, no capítulo IV é feita a abordagem à monitorização, avaliação e desenvolvimento contínuo do SIGQ. Deste MQ fazem ainda parte integrante as referências e anexos. No anexo 1 apresenta-se o manual de funções e responsabilidades e no anexo 2 os instrumentos de monitorização.

O Conselho de Direção (CDIR) assegura que a PQ é entendida, cumprida e promovida a melhoria contínua do SIGQ. A qualidade é uma preocupação constante dos colaboradores, competindo a cada um, na medida das suas funções, o cumprimento das determinações deste MQ e colaborar na sua melhoria.

Este MQ é revisto sempre que se revele necessário introduzir alguma alteração. É elaborado pelo Conselho para Avaliação da Qualidade (CAQ) e homologado pelo CDIR. Com a revisão do MQ, é sempre emitida uma nova versão, devidamente identificada e datada e disponibilizado para consulta de toda a comunidade educativa da ESSNorteCVP, no endereço www.essnortecvp.pt. O CAQ é responsável pelo original controlado do MQ e pela sua revisão, atualização, arquivo (pasta própria em papel e formato eletrónico), publicação e divulgação.

Capítulo I

1. Sistema de Garantia e Gestão da Qualidade

A ESSNorteCVP assume o compromisso com a qualidade no ensino e nos serviços, como fator fundamental do seu desenvolvimento estratégico e da sua sustentabilidade, tendo consagrado nos seus estatutos a promoção de iniciativas para a adoção de uma cultura de qualidade, em torno do projeto educativo e da missão da ESSNorteCVP e assegurar a monitorização da política da qualidade pela manutenção de procedimentos e instrumentos de avaliação interna e mecanismos de avaliação externa, como garantia da qualidade.

1.1. Política da Qualidade

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

1.2. Missão, Visão e Valores

Missão

Desenvolver o Ensino da Saúde no âmbito do Ensino Superior Politécnico, a investigação, a aprendizagem ao longo da vida e a prestação de serviços à comunidade, adequado às necessidades da sociedade atual visando um desempenho profissional de excelência. Promover políticas de saúde e bem-estar que contribuam para um contexto académico salutogénico.

Visão

- Reforçar o reconhecimento pela qualidade de ensino, colaborativo e inovador, criativo e empreendedor, num espaço global em transformação, orientado para as novas necessidades do mercado de trabalho, formação ao longo da vida, cultura, artes e desporto;
- Ampliar o reconhecimento pela investigação e desenvolvimento de boas práticas, com extensão e articulação com a comunidade académica, regional, nacional e internacional assumindo-se como um parceiro estratégico no âmbito da investigação interdisciplinar;
- Manter o reconhecimento como ESSNorteCVP sustentável, através do seu espírito de voluntariado, responsabilidade social, comprometimento com o futuro dos seus estudantes, dinamização de redes com instituições nacionais e internacionais de âmbito educativo e empresarial, assim como, na adoção de comportamento ecológicos sustentáveis;

- Ser reconhecimento como Instituição de Ensino Superior salutogénica, através de uma ação multidisciplinar e mobilizadora de toda a comunidade educativa, para intervenções de promoção da saúde e bem-estar com extensão à comunidade com impacto eficaz dos seus projetos de intervenção.

Valores

A ESSNorteCVP cumpre os princípios fundamentais da Cruz Vermelha Portuguesa e os valores enunciados como princípios norteadores da sua ação:

Conhecimento: Promoção da inovação, da criatividade e do empreendedorismo, como fatores essenciais da comunidade académica à criação de conhecimento científico, cultural e artístico, a formação de nível superior, intensamente enraizada na investigação, na criação de valor social e económico do conhecimento e a participação ativa no desenvolvimento das comunidades onde está inserida.

Competências: Capacidade de transformar conhecimento em competências, com capacitação para a tomada de decisão, autónoma e baseada na evidência, através da resolução de problemas dos contextos atuais.

Ética: cultivar a responsabilidade e prática profissional agindo com respeito e transparência, salvaguardando a liberdade intelectual para ensinar e investigar, autonomia e independência no respeito pelos fins estratégicos e operacionais definidos pela ESSNorteCVP.

Responsabilidade Social: cultivar o compromisso social enquanto agente de promoção social, favorecendo uma relação de maior confiabilidade e credibilidade entre a ESSNorteCVP e os diferentes parceiros/redes, reforçando e fortalecendo a imagem organizacional junto da cidade, da região e do país.

Solidariedade: preocupação de prestar apoio e auxílio voluntário, a todos os que evidenciem necessidades, ao nível local e regional, de proteger a vida e a saúde, de promover o respeito pela pessoa humana, de favorecer a compreensão, a cooperação e a relações entre os indivíduos.

Transparência: Equidade de acesso e tratamento, independentemente do género, da ordem social, de cariz cultural, étnico, político ou religioso.

Confiança: promover uma visão positiva de reconhecimento da Cruz Vermelha Portuguesa (CVP), com base nas experiências passadas que corroboram um padrão esperado (previsibilidade do comportamento), valores compartilhados, percebidos como compatíveis fortemente enraizada nos seus princípios fundamentais.

1.3. Estrutura orgânica e funcional

A ESSNorteCVP apresenta um modelo organizacional assente numa matriz (Figura 1), que potencia a gestão e a interação entre órgãos e estruturas com vista à integração dos processos e à criação de

sinergias que permitem a concretização da sua missão, garantindo assim, uma eficiente utilização dos seus meios e recursos.

Na Figura 1 apresenta-se, o organograma funcional da ESSNorteCVP. As competências estão descritas no Manual de funções e responsabilidades anexo ao presente Manual.

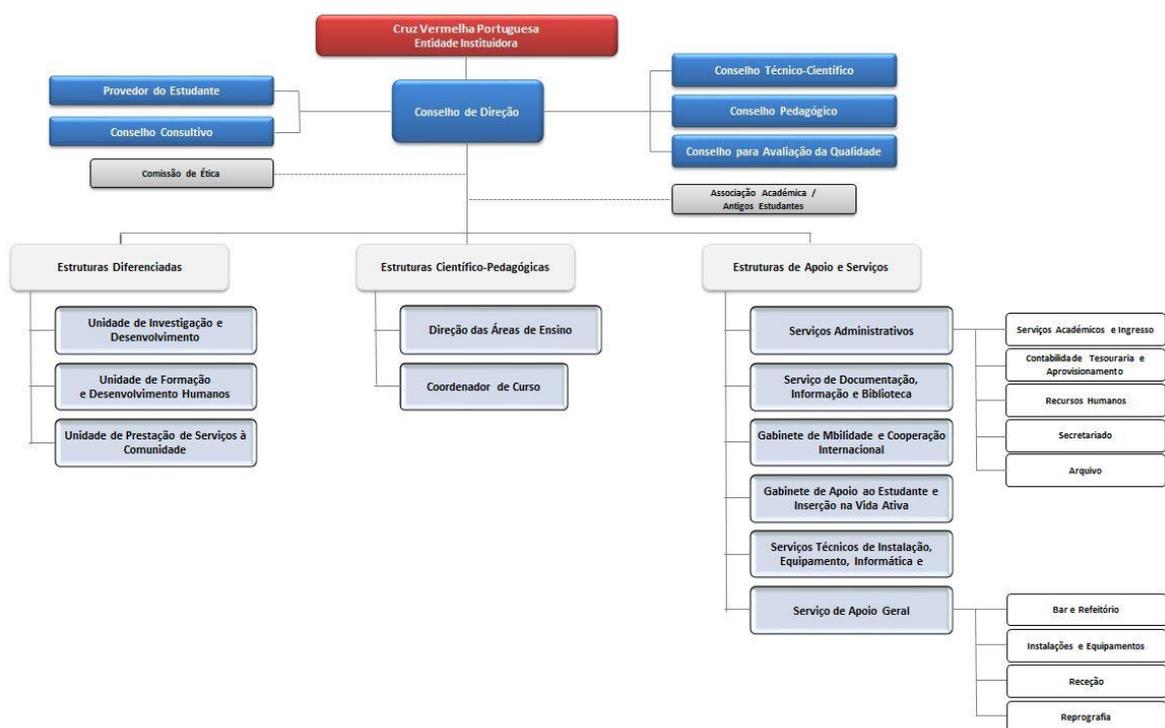


Figura 1 | Organograma funcional

1.4. Contexto da ESSNorteCVP

A garantia da qualidade da ESSNorteCVP assenta num SIGQ que incorpora as recomendações e disposições legais nacionais: Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior - Lei nº 62/2007, de 10 de setembro; Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior - Lei nº 38/2007, de 16 de agosto; Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) - Decreto-lei nº 369/2007, e internacionais: European Standards and Guidelines for Quality Assurance, European Association for Quality Assurance in Higher Education, Frameworks for Assessing Learning and Development Outcomes, Council for the Advancement of Standards in Higher Education; Using Learning Outcomes - European Qualification Framework. Integra ainda os requisitos da norma NP EN ISO 9001 e o Regulamento Geral de Certificação da APCER; os princípios da Cruz Vermelha Portuguesa e a cultura de qualidade desenvolvida desde a criação da ESSNorteCVP.

Este contexto interage de forma contínua com os vários atores em diversos níveis da organização e com diferentes graus de responsabilidade. Para que a garantia e gestão da qualidade sejam asseguradas, é necessário controlar, regular e monitorizar as interações de todos os intervenientes neste processo, caracterizado por uma ação individual e coletiva promotora de qualidade, em cada uma das quatro vertentes (ensino e aprendizagem, investigação, formação contínua e serviço à comunidade).

A articulação ao nível estratégico concretiza-se através da ação dos órgãos e estruturas e pressupõe um acompanhamento permanente por parte dos órgãos de gestão e coordenação científica e pedagógica. O Conselho Consultivo e o Provedor do Estudante desempenham também um papel importante no apoio e melhoria do SIGQ no âmbito das suas competências.

Os serviços administrativos constituem uma base fundamental do sistema no que diz respeito à execução, cumprimento dos procedimentos e à monitorização das atividades de ensino e aprendizagem. As partes interessadas relevantes para a estratégia da ESSNorteCVP, contribuem igualmente para o sistema, acrescentando valor à sua missão, no processo de aprendizagem ao longo da vida, ao nível científico, social, cultural e artístico, e promovendo também, o desenvolvimento da comunidade.

1.5. Modelo Organizativo do Sistema Interno de Garantia e de Gestão da Qualidade

Em conformidade com a alínea e) do artigo 20º dos estatutos da ESSNorteCVP, o Conselho para Avaliação da Qualidade (CAQ), passa a integrar os órgãos de gestão, tendo como competências genéricas, promover o controlo e a avaliação da qualidade da ESSNorteCVP e dos cursos.

Capítulo II

2. Monitorização da Garantia da Qualidade

O POP, especifica os objetivos estratégicos, indicadores e metas definidos por eixos decorrente do PDE 2015-2019 e do PAO, espelha de forma coerente e articulada as estratégias de desenvolvimento e sustentabilidade assentes nos padrões de qualidade da ESSNorteCVP.

O POP é um modelo desenvolvido, em suporte digital, e está organizado de acordo com os seis eixos de desenvolvimento estratégico, com definição de ações a implementar e respetivas metas a atingir, responsáveis, metodologia para a concretização das ações, taxa de concretização e comentários.

A monitorização da concretização do POP é coordenada pelo CAQ, o qual promove junto dos órgãos e estruturas a análise dos resultados obtidos incluindo propostas de ajustamentos aos objetivos/metast definidas. A monitorização tem periodicidade ajustada aos anos letivos das atividades decorrentes, sendo esta: trimestral, semestral ou anual, e os seus resultados sistematizados no Relatório Anual de Atividades.

O CAQ com base nos resultados da avaliação propõe ao CDIR a política institucional e os objetivos estratégicos para a garantia da qualidade.

2.1 A Garantia da Qualidade dos Recursos Humanos e das Estruturas de Apoio e Serviços

Recursos Humanos

A ESSNorteCVP dispõe de mecanismos que impõem padrões de qualidade ao recrutamento, à gestão e à formação dos colaboradores, com vista a garantir que os colaboradores dispõem das condições necessárias para cumprir com eficácia e eficiência as funções e responsabilidades que lhes estão atribuídas. Os padrões de qualidade que se impõem emergem dos referenciais e critérios da A3ES, do Estatuto da Carreira do Pessoal Docente do Ensino Superior Politécnico, do Código do Trabalho, da Entidade Instituidora, da missão, visão e valores da ESSNorteCVP e da política de qualidade.

A garantia da qualidade dos recursos humanos encontra-se plasmada no Regulamento do Serviço de Recursos Humanos que integra a Política dos Recursos Humanos e Código de Conduta da Cruz Vermelha Portuguesa.

O SIGQ integra e monitoriza um conjunto de indicadores relativos à garantia da qualidade dos recursos humanos através do POP, MP02 – Gestão de Pessoas.

Estruturas de Apoio e Serviços

A ESSNorteCVP está dotada de estruturas de apoio e serviços organizadas e devidamente regulamentadas que lhe permite planear, gerir e melhorar o ambiente de aprendizagem dos estudantes, bem como, de outras atividades científico-pedagógicas.

A ESSNorteCVP oferece diversidade de recursos de apoio à aprendizagem, tais como: recursos físicos (instalações, biblioteca, centro de simulação e aprendizagem interativa, sala do futuro, recursos TIC, equipamentos pedagógicos e científicos, equipamentos de segurança e ambiente, equipamentos facilitadores de mobilidade, sinalética); apoio de tutoria; supervisão; provedoria e aconselhamento; receção e atendimento.

O SIGQ integra e monitoriza um conjunto de indicadores relativos à garantia da qualidade das estruturas através do POP, MP04 – Infraestruturas e Compras, MP05 – Sistemas de Informação; MP06 – Gestão académica e administrativa, MP07-Ensino e Aprendizagem.

2.2 A Garantia da Qualidade do Ensino e Formação

Os atuais padrões europeus e internacionais requerem que as IES tenham uma política para a garantia da qualidade do ensino e da aprendizagem e que fomentem uma cultura interna que reconheça a sua importância.

A ESSNorteCVP, neste MQ contempla os procedimentos e padrões essenciais da garantia da qualidade em todas as dimensões do ensino e da aprendizagem, em conformidade com os referenciais e normas produzidos por entidades externas e pela A3ES. Este manual decorre do nível de detalhe que as entidades externas têm vindo a propor, sendo um suporte à organização e funcionamento do SIGQ de modo a garantir o cumprimento da Política da Qualidade, numa perspetiva de melhoria contínua. A ESSNorteCVP dispõe ainda de Direção de Área de Ensino e de guia de boas práticas para o ensino superior.

Fundamentação para a avaliação do ensino e da aprendizagem

Os Planos de Estudo, para os cursos em funcionamento, estão organizados com base nas unidades curriculares (UC), que em articulação, promovem um ensino baseado nas competências, visando a aquisição de conhecimentos, habilidade e atitudes num contexto em permanente evolução, facilitador de um processo de autonomia intra e extra curricular, pela ação voluntária dos seus colaboradores e estudantes em ações da Cruz Vermelha Portuguesa na defesa da vida, da saúde e da dignidade humana, em consonância com a sua missão, no respeito pelos pilares estruturantes da profissão, regulados pela Ordem dos Enfermeiros e referenciais internacionais. Assim, as UC são elementos básicos e

fundamentais na estrutura e dinâmica dos cursos, como à frente será descrito, pelo que a sua elaboração, aprovação, e monitorização é essencial no processo de garantia da qualidade, assim como, no que diz respeito à concretização dos objetivos dos planos de estudo dos cursos.

A monitorização da qualidade do ensino e da aprendizagem realiza-se de acordo com uma abordagem multifatorial, tendo em atenção a especificidade de cada área científica que promove a sua integração e articulação ao longo do ciclo de estudos, levando ao desenvolvimento de procedimentos sistemáticos de avaliação. Estes procedimentos permitem aos órgãos e estruturas da ESSNorteCVP obter dados para retroalimentar os processos de monitorização, expressos nos relatórios anuais que contribuem para a garantia da qualidade do ensino.

Os mecanismos de garantia da qualidade para os cursos em funcionamento são da responsabilidade do CDIR, Conselho Técnico-Científico (CTC), Conselho Pedagógico (CPED), Conselho Consultivo (CCON), CAQ de acordo com as normas especificadas neste MQ.

Procedimento para a monitorização

O CAQ, em articulação com o Coordenador de Curso (CC), proporciona o apoio técnico e logístico previsto nas suas responsabilidades, nomeadamente no que diz respeito à aplicação dos diversos questionários de satisfação dos estudantes e colaboradores, relativos ao ensino.

O CAQ dá o suporte para a produção e disponibilização de informação e dos relatórios a elaborar nos diversos níveis de avaliação que, em articulação com CPED, faz a monitorização pedagógica e respetivas orientações. A aplicação dos questionários de monitorização pedagógica, a estudantes e docentes, é efetuada em documentos controlados (formato e conteúdo pré-definidos), contemplando também perguntas abertas que possibilitam o registo de comentários pelos inquiridos.

Procedimento de avaliação das Unidades Curriculares (UC)

As UC estão materializadas no modelo Q191-Organização da Unidade Curricular, cujo preenchimento e atualização é da responsabilidade do regente da UC e aprovadas pelo CC, no cumprimento do disposto no MP07 - Processo Ensino Aprendizagem.

Previamente ao início do semestre são realizadas reuniões de coordenação pedagógica, nas quais se analisa a coerência entre: objetivos educacionais de cada UC, competências a desenvolver, conteúdos, estratégias pedagógicas, metodologias de avaliação e respetiva articulação entre UC, entre outros aspetos pedagógicos, tais como horários letivos e horário de atendimento docente.

O processo é obrigatório, sendo desencadeado pelo CC, com o acompanhamento do CPED, contando com presença dos regentes das UC e respetivos assistentes, se aplicável, no cumprimento do disposto no Regulamento Interno da ESSNorteCVP.

O questionário de satisfação dos estudantes sobre o ensino e a aprendizagem nas UC é aplicado no final de cada semestre e incluindo grupos de questões, relativos ao funcionamento de serviços e dos

curros, organização e desempenho docente.

Após o término da UC, é da responsabilidade do respetivo regente, com base nas opiniões dos assistentes, se aplicável, efetuar a avaliação sobre o seu funcionamento. Esta avaliação é discutida em reunião de coordenação pedagógica, com a finalidade de estabelecer uma avaliação global das UC ministradas em função dos objetivos e competências a desenvolver.

O CAQ promove o envio individualizado aos docentes dos resultados dos questionários de satisfação dos estudantes.

Procedimento de avaliação dos cursos

O CC elabora semestralmente registo de reunião que inclui a análise crítica e prospetiva sobre aspetos fulcrais na melhoria da qualidade do ensino e aprendizagem do respetivo curso, sendo referido essencialmente:

- Análise sobre gestão da atividade docente (relação entre carga horária prevista e efetiva, conteúdos lecionados, sumários);
- Síntese dos resultados de sucesso académico;
- Análise da concretização das recomendações e plano apresentado em reunião de planeamento do semestre;
- Análise de competências desenvolvidas pelos estudantes e quais as valorizadas para o exercício da prática profissional;
- Síntese dos pontos fortes e fracos do curso e propostas de melhoria a implementar no ano seguinte, com a respetiva calendarização e resultados esperados;
- Identificação de práticas pedagógicas relevantes que possam ser disponibilizadas e transferíveis.

Os procedimentos de avaliação mencionados anteriormente, integram a agenda de reunião de CPED, que após discussão é enviada informação ao CTC e/ou CDIR em função dos assuntos e das competências dos referidos órgãos.

Avaliação do ensino a nível institucional

No Relatório Anual de Atividades (RAA), elaborado em articulação com os órgãos e estruturas da ESSNorteCVP, aprovado pelo CDIR, evidencia a qualidade e adequação da oferta formativa e do ensino ministrado, que inclui, particularmente:

- Descrição da informação criada sobre os cursos, dos planos de melhoria propostos no cumprimento do PDE;
- Análise dos resultados obtidos face aos padrões e metas estabelecidos no PAO;
- Principais pontos fortes e fracos na articulação entre ensino, investigação, desenvolvimento humano e serviço à comunidade;

- Síntese de medidas de melhoria para a garantia da qualidade do Ensino.

O CAQ promove, anualmente, revisão ao SIGQ, que emerge da discussão e dos resultados obtidos nos diferentes processos definidos no seu relatório de revisão. Este orienta as ações de planeamento das atividades e de melhoria, do ciclo de estudos, para o novo período anual. Contem, ainda, as conclusões sobre a adequabilidade e as ações de melhoria a desenvolver, nomeadamente: enquadramento com os objetivos; cumprimento de legislação; melhorias obtidas nos processos; adequação da estrutura e recursos; definição de metas e orientações para a redefinição de objetivos.

Com base no descrito, as saídas deste processo são diversas, garantindo a melhoria contínua da qualidade do ciclo de estudos. Esta análise é efetuada em reuniões dos órgãos de gestão e comunidade educativa, divulgada no sítio da ESSNorteCVP e outros documentos: PAO; Relatórios de Auditorias, Relatório de Acompanhamento de Alteração ao Plano de Estudos, entre outros.

O CAQ, em reunião, analisa os resultados provenientes do RAA, e propõe intervenções no sentido de promover a garantia da qualidade do ensino através da política institucional e dos objetivos estratégicos.

Em reunião anual, o CCON emite parecer sobre o PAO, Plano de Formação Contínua, e promove a articulação do ensino com atividades de carácter científico, cultural e recreativo, desportivo, entre outras.

Resultados e impacto

No processo de integração dos resultados obtidos no mapa de indicadores, é desenvolvida uma análise individual dos mesmos em função das metas definidas e do PAO desenvolvido. Os resultados que se afastem de forma significativa dos objetivos e metas traçados, quer relativamente ao ensino e aprendizagem, quer a outras dimensões da atividade da ESSNorteCVP, são considerados não atingidos, pelo que geram automaticamente oportunidades de melhoria que levam à definição de ações pelas áreas/serviços envolvidos, com suporte do CAQ. Por sua vez, os resultados que se situem acima dos mesmos objetivos e metas e demais critérios fixados são considerados como atingidos. É também monitorizado a taxa de concretização dos objetivos.

Como referido anteriormente e tendo em vista a eficiência do sistema de garantia da qualidade, são identificadas pelo CPED e CTC, apoiados pelo CAQ, as UC/Docentes em que se registem resultados não atingidos, refletindo sobre os motivos que estão na base desses resultados, designadamente em áreas como o sucesso ESSNorteCVP, métodos e estratégias pedagógicas, envolvimento dos estudantes, práticas inovadoras e acompanhamento dos estudantes.

O CPED e CTC intervêm de forma sistemática e estruturada, perante a identificação das UC/docentes com resultados não atingidos. Assim, o CAQ, pelo seu sistema de informação que suporta os processos de avaliação produz, para cada ano e curso, uma base de dados onde constam os resultados de satisfação dos estudantes por UC e docente. Em reunião de CPED e CTC, analisam-se os resultados e

definem-se ações a implementar. As ações devem ser calendarizadas e podem incluir a necessidade de os docentes fazerem formação em áreas de desenvolvimento pedagógico relevantes, integrando assim, o Plano Anual de Formação, assim como ver refletido, na avaliação de desempenho, esses mesmos resultados.

Criação e revisão de cursos

A ESSNorteCVP, no âmbito da sua missão, desenvolve um processo contínuo de ajustamento frequente do plano de estudo. Alicerçada em processos de garantia da qualidade, orientada para níveis elevados de eficiência, esse ajustamento provem, num contexto de globalização, de uma constante atualização e análise dos contextos de desenvolvimento profissional, dos processos de monitorização dos planos de estudo dos cursos em funcionamento, bem como a conformidade com os referenciais da A3ES.

Para a criação, aprovação, revisão e atualização do Ciclo de Estudos são identificados os elementos que devem obrigatoriamente constar da instrução dos respetivos processos (Ficha de Planeamento da Conceção e Desenvolvimento), com envolvimento dos órgãos definidos estatutariamente: CDIR, CTC e CPED, de acordo com as suas competências, onde se explicitam os referenciais, designadamente os inerentes ao paradigma de Bolonha e ao Sistema Europeu de Acumulação e Transferência de Créditos (ECTS).

2.3 A Garantia da Qualidade da Investigação

A ESSNorteCVP assume igualmente a investigação, no âmbito da sua missão, como um fator decisivo para o desenvolvimento das ciências da saúde, e simultaneamente, como um elemento integrador da estrutura curricular, com a participação ativa dos estudantes, docentes e investigadores externos, de âmbito nacional e internacional.

A garantia da qualidade da investigação, relativa ao eixo 3 – Investigação e Desenvolvimento, é operacionalizada e monitorizada no POP especificando um conjunto de indicadores e metas, que exprimem os padrões de qualidade pretendidos para a atividade de investigação, no cumprimento da estratégia institucional em matéria de investigação e desenvolvimento. Com vista a assegurar a qualidade da investigação, as atividades gerais da Unidade de Investigação e Desenvolvimento (UID) regem-se por procedimentos internos predefinidos e as atividades específicas contam com a participação e intervenção de diversos órgãos de acordo com o mapa de processos MP08-Investigação & Desenvolvimento.

O SIGQ está também articulado com o sistema de avaliação do desempenho dos docentes e investigadores da ESSNorteCVP o qual compreende um conjunto exaustivo de indicadores sobre a sua atividade científica.

A UID, através do seu Plano de Atividades, permite-se: projetar e reforçar a investigação e a sua articulação com o ensino; especificar o conjunto de ações que operacionalizam a estratégia institucional para a investigação e articular a investigação com o ensino.

A UID elabora um relatório anual, a submeter ao CDIR, que inclui o levantamento dos indicadores de desempenho previstos no Plano de Atividades, designadamente:

- Nível de atividade da investigação (recursos humanos e projetos);
- Nível de concretização dos projetos;
- Produção científica;
- Articulação da investigação com o ensino.

2.4 A Garantia da Qualidade nas Relações com a Comunidade

A relação com a comunidade constitui-se como um pilar fundamental para a ESSNorteCVP, não somente enquanto parte integrante da sua missão, mas também como fator diferenciador nacional e internacional.

A garantia da qualidade nas relações com a comunidade é operacionalizada e monitorizada no POP, respeitante ao eixo 5 – Prestação de serviços à comunidade, que especifica um conjunto de iniciativas, indicadores e metas.

Em parceria com instituições, organismos públicos e privados, a ESSNorteCVP, desenvolve uma intervenção permanente, com envolvimento da comunidade académica, numa perspetiva de investigação e desenvolvimento, de forma a permitir uma transferência para e com a comunidade, de ganhos em saúde.

A Unidade de Prestação de Serviços à Comunidade (UPSC) elabora o seu relatório anual, com base na análise dos indicadores previstos no seu plano de atividades, onde é possível evidenciar a articulação e envolvimento em atividades, no que diz respeito à colaboração interinstitucional, e à prestação de serviços à comunidade. A UOSC desenvolve atividades em parceria com o Gabinete de Apoio ao Estudante e Inserção na Vida Ativa (GAEIVA) e o Grupo de Voluntariado da ESSNorteCVP.

2.5 A Garantia da Qualidade nas Atividades de Internacionalização

A ESSNorteCVP no âmbito das suas políticas de internacionalização definiu procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de índole internacional, designadamente as relativas à participação e coordenação de atividades de formação, educação e investigação. A garantia da qualidade nas relações com a comunidade é operacionalizada e monitorizada no POP, respeitante ao eixo 6 – Mobilidade e Cooperação Internacional, que especifica um conjunto de objetivos, indicadores e

metas.

A internacionalização do ensino e da investigação e a mobilidade de estudantes, docentes e staff constituem-se de elevado interesse estratégico para a ESSNorteCVP, seu desenvolvimento e sustentabilidade.

Com o intuito de facilitar o acesso à informação, candidaturas e comunicação entre os colaboradores docentes, não docentes e estudantes e o coordenador institucional da Cruz Vermelha Portuguesa (CVP) e os representantes institucionais foi criado um Internacional Office com o *website*: www.iocvp.eu.

O Gabinete de Mobilidade e Cooperação Internacional elabora um ciclo financeiro do projeto de mobilidade ERASMUS constituído por relatório intercalar, pré-relatório financeiro final e relatório final, onde evidencia a concretização dos objetivos e dos indicadores, sendo enviados para a Agência Nacional Erasmus+ Educação e Formação.

2.6 Âmbito do Sistema de Garantia e de Gestão da Qualidade

A ESSNorteCVP obteve a certificação ISO 9001 do sistema em 2004, que desde então tem vindo a ser sistematicamente renovada, pela norma NP EN ISO 9001 - Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos, sendo aplicável a totalidade dos requisitos, na qual se baseia a organização do SIGQ. O SIGQ é aplicável a todos os processos com o seguinte âmbito: “Ensino superior de saúde, incluindo investigação e desenvolvimento. Conceção, desenvolvimento e execução da formação contínua”.

É também, objetivo deste MQ apresentar um resumo das metodologias adotadas pela ESSNorteCVP para garantir a aplicação da norma NP EN ISO 9001 à gestão dos seus processos e recursos, promover a satisfação dos seus clientes, colaboradores e outras partes interessadas.

Todos os colaboradores são responsáveis pela aplicação e pela melhoria do SIGQ. O acompanhamento da implementação e melhoria do sistema é garantido pelo CDIR e CAQ. O CDIR compromete-se a cumprir todos os requisitos legais, normativos e estatutários e garantir a melhoria contínua do SIGQ.

Certificação ISO 9001

A aplicação do Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001 é desenvolvida no âmbito da gestão dos processos: MP01-Gestão do Sistema, MP02-Gestão de Pessoas, MP03-Avaliação e Melhoria, MP04-Infraestruturas e Compras, MP05-Sistemas de Informação, MP06-Gestão Académica e Administrativa, MP07-Ensino e Aprendizagem, MP08-Investigação & Desenvolvimento, MP09-Serviços à Comunidade,

MP10-Formação contínua e MP11-Internacionalização. Os processos definem o modo de aplicação de todos os requisitos da norma. A Figura 2 ilustra a interação entre os processos do SIGQ.

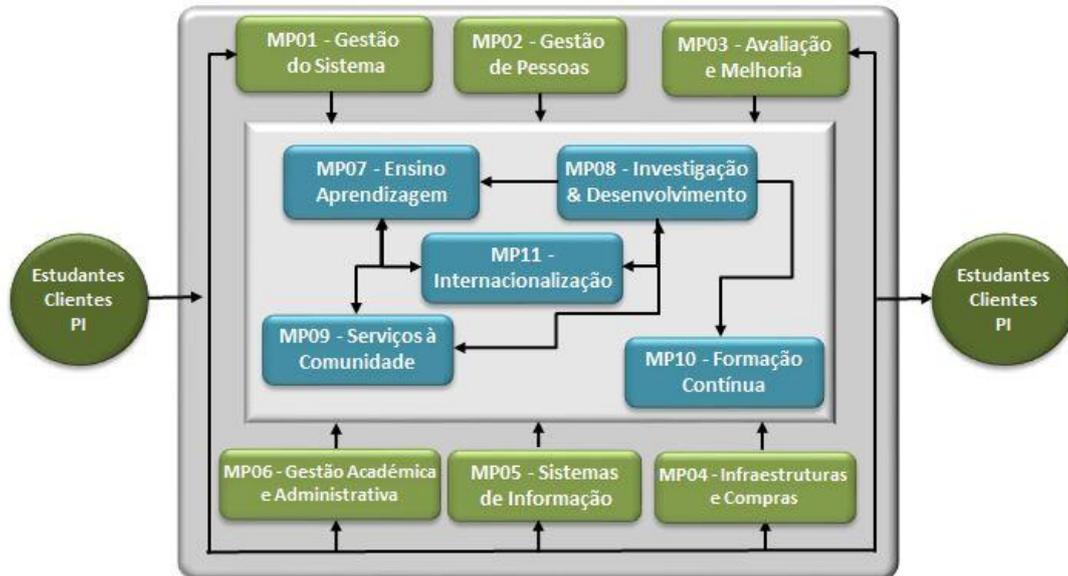


Figura 2 | Interação entre processos do SIGQ

Capítulo III

3. Articulação do Sistema Interno de Garantia e de Gestão da Qualidade com a Gestão Estratégica

Com base nos relatórios e resultados provenientes dos diferentes processos, assim como, incluindo o POP, o CAQ em articulação com os demais órgãos da ESSNorteCVP, analisam anualmente o grau de concretização dos objetivos e metas propostos e promovem uma discussão alargada sobre os mesmos, bem como o envolvimento dos colaboradores e estudantes.

É da competência do CDIR a elaboração do PAO a enviar à Entidade Instituidora.

3.1. Participação das Partes Interessadas Internas e Externas no SIGQ

A política da ESSNorteCVP para a qualidade, atribui à participação de todas as partes interessadas, internas e externas, uma importância vital no planeamento estratégico e de garantia da qualidade. Prova disso é a conceção organizacional do SIGQ, no qual a articulação e envolvimento dos órgãos e serviços é patente, dos quais se salienta o CCON, como forma de fomentar a cooperação permanente entre a ESSNorteCVP e a comunidade local e regional, designadamente com as autarquias, organizações profissionais, instituições de saúde e de ensino, associações científicas, desportivas, culturais e recreativas, entre outras.

Parte Interessada	Participação em órgãos com responsabilidade no SIGQ	Participação nos processos de garantia da qualidade
Docentes	CDIR CTC CPED CCON Provedor de Estudante CAQ	Assegurar a conformidade dos planos de estudo dos cursos aos padrões, política e estratégia da ESSNorteCVP para a qualidade. <i>Input</i> para o PAO. <i>Output</i> para o RAA. Apreciação e aprovação do Relatório de Autoavaliação Institucional.
Estudantes	CPED CCON CAQ	Apoiar na garantia de qualidade na conceção dos objetivos e na monitorização da concretização da política da qualidade.
Pessoal Não-Docente	CAQ	Implementar os processos de prestação de serviços certificados pela ISO 9001. <i>Input</i> para o PAO. <i>Output</i> para o RAA. Participar na elaboração de relatórios de autoavaliação.
Diplomados	CCON Associação dos Antigos Estudantes	Garantir que a política e os objetivos da qualidade articulam as estratégias e as atividades realizadas na ESSNorteCVP, tendo em conta as normas e critérios das entidades reguladoras. <i>Inputs</i> para o PAO.
Entidades Externas	CCON CAQ	Apoiar a comissão de garantia de qualidade na conceção dos objetivos e na monitorização da concretização da política da qualidade. <i>Inputs</i> para o PAO.

Figura 3 | Participação das Partes Interessadas no SIGQ

3.2. Produção e Divulgação de Informação

A disponibilização da informação e sua transparência constituem um elemento fundamental do sistema de garantia da qualidade da ESSNorteCVP.

Nesse sentido, o CAQ em articulação com CPED e coordenador de curso, promovem o suporte, no que diz respeito à recolha de informação junto dos diferentes gestores de processo, de forma a permitir uma gestão eficiente do tempo e assegurar a fiabilidade dos dados e outros *outputs*.

Como anteriormente referido, a avaliação do ensino/aprendizagem, constitui, por diversos fatores, a vertente mais complexa do sistema interno de garantia da qualidade e, por isso, o sistema prevê o máximo suporte para o registo e recolha de informação no que diz respeito a:

- Organização e planeamento de cada semestre, bem como, os seus resultados atingidos que fazendo parte da pasta pedagógica do ano/curso;
- Resultados dos questionários relativos às opiniões dos estudantes e dos docentes sobre o funcionamento do ensino;
- Outros resultados relevantes para a avaliação do ensino, nomeadamente os relativos à empregabilidade, como sejam os inquéritos aos diplomados e às entidades empregadoras;
- Elementos disponíveis de avaliações externas, nomeadamente relatórios e recomendações de auditorias.

3.3. Difusão da informação

A difusão da informação junto da comunidade académica é uma prática já instituída na ESSNorteCVP. Pretende-se assim, desenvolver uma política de qualidade pela transparência e pelo efeito pedagógico desta informação, promovendo um espírito de autorresponsabilização e um maior empenho e participação de todos na concretização do SIGQ da ESSNorteCVP.

No respeito pela ética institucional e prática responsável, existem níveis de divulgação da informação diferenciados, assim como, no seu detalhe, particularmente no que respeita a:

- Nível de satisfação dos estudantes sobre a UC, respetivos docentes e funcionamento do curso e ESSNorteCVP, são divulgados à comunidade apenas resultados agregados; os resultados individuais são dados a conhecer somente aos órgãos de gestão;
- Os relatórios dos resultados são analisados pelo CAQ em articulação com CPED, apresentados e discutidos em reunião de CPED e enviados ao CTC e CDIR.

No que diz respeito à informação pública sobre satisfação dos estudantes com as diferentes dimensões da ESSNorteCVP, é publicado anualmente um relatório sumário dos resultados de satisfação dos

estudantes. Como já vem sendo realizado em anos anteriores, o RAA é tornado público no sítio da ESSNorteCVP (<http://www.essnortecvp.pt/>).

De acordo com os padrões europeus para a garantia da qualidade no ensino, é relevante a publicação regular de informação atualizada, imparcial e objetiva, tanto quantitativa como qualitativa, sobre o ensino ministrado. Na elevação desses padrões, a ESSNorteCVP mantém na página da Internet informação devidamente atualizada cobrindo, designadamente, os seguintes itens:

- Caracterização da Instituição, normas e regulamentos;
- A oferta formativa disponibilizada;
- Regras e requisitos de acesso e ingresso dos estudantes;
- O plano de estudos dos cursos;
- Títulos de acreditação e resultados da avaliação da instituição e dos seus ciclos de estudos;
- Os objetivos de aprendizagem, qualificações conferidas;
- As metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes;
- As oportunidades de mobilidade - Programas;
- Perspetivas de empregabilidade em relação ao 1º Ciclo de Estudos;
- O corpo docente;
- O acesso a recursos materiais e serviços de apoio ao ensino;
- As políticas de garantia interna da qualidade;
- Os dispositivos para lidar com reclamações e sugestões;
- Os resultados do ensino, e níveis de satisfação dos estudantes;
- O relatório de Acompanhamento da Alteração do Plano de Estudos.

Capítulo IV

4. Monitorização, Avaliação e Desenvolvimento Contínuo do SIGQ

O CAQ promove a monitorização permanente do sistema de garantia da qualidade, particularmente no que diz respeito a:

- Grau de execução do POP;
- Recolha de indicadores e aplicação dos questionários;
- Cumprimento de prazos;
- Qualidade das análises efetuadas;
- Relevância e aplicabilidade dos planos de ação para melhoria e sua avaliação;
- Eficácia das ações para tratar riscos e oportunidades.

O CAQ elabora anualmente um relatório de revisão pela gestão, no qual está refletido o funcionamento do SIGQ, identificando as dificuldades encontradas, pontos fortes e fracos do sistema, e propondo medidas de melhoria decorrentes das oportunidades de melhoria identificadas.

A ESSNorteCVP promove e acolhe, de forma periódica, avaliações institucionais externas. A periodicidade e forma da avaliação são definidas em função do referencial nacional adotado pela A3ES e Ministério da Tutela e, anualmente, pela APCER.

Na Figura4 apresenta-se a esquematização do processo geral de monitorização da garantia da qualidade e sua articulação com a gestão estratégica da instituição.

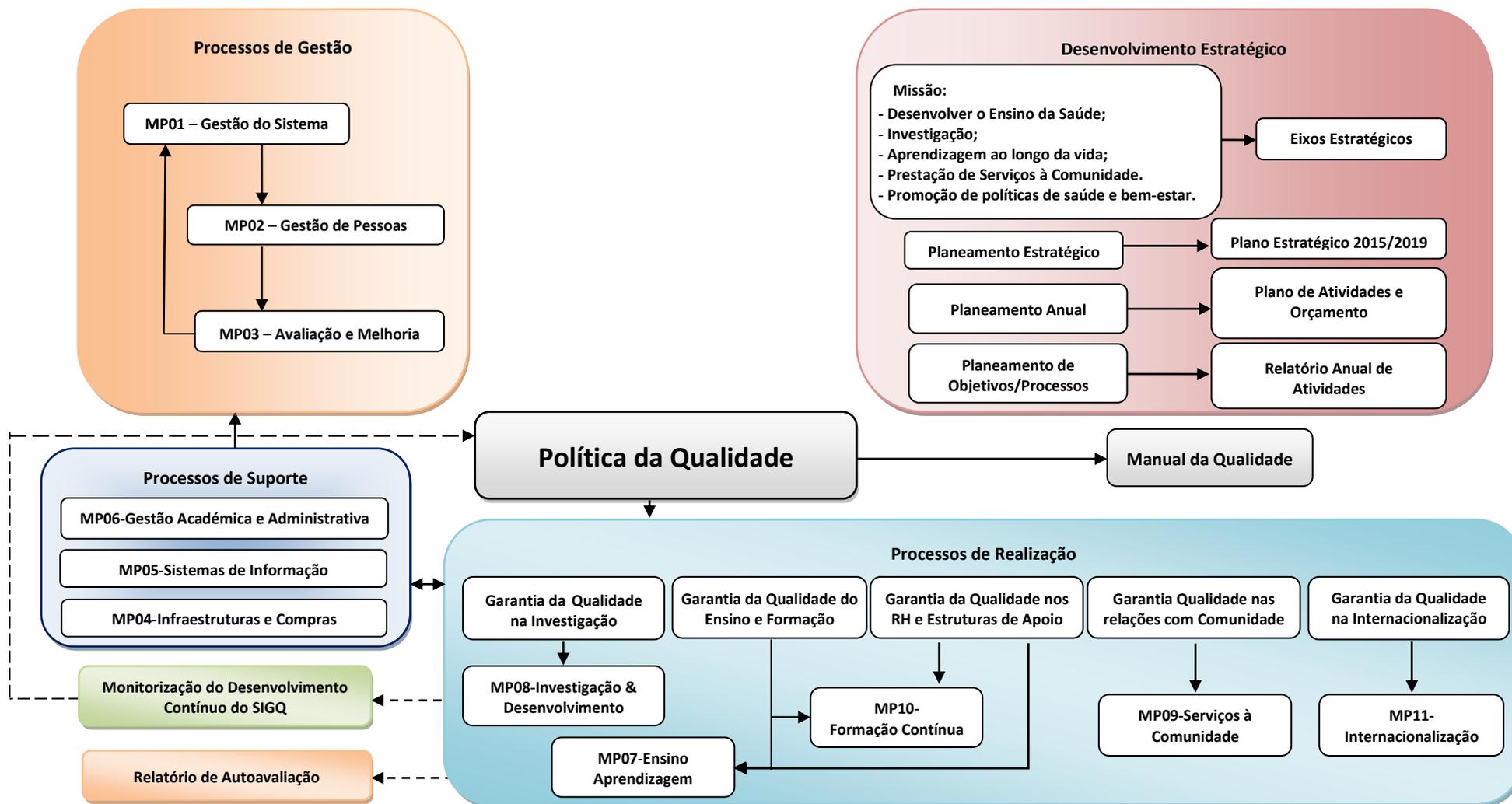


Figura 4 | Processo geral de monitorização da garantia da qualidade

Referências

- A3ES (2011). *Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior: Projeto de Manual para o Processo de Auditoria*. Lisboa: A3ES.
- A3ES. *Glossário de Termos em Português sobre a Garantia da Qualidade*. Lisboa: A3ES.
- Amaral, A., et al. (2011). *Survey of Internal Quality Assurance Systems - The Portuguese Case*. IBAR Project.
- Brusoni, M., Damian, R., Grifoll Sauri, J., Jackson S., Kömürçügil H., Malmedy M. ... Zobel L. (2014). *The Concept Of Excellence In Higher Education*. Belgium: European Association for Quality Assurance in Higher Education.
- Council for the Advancement of Standards in Higher Education (CAS), disponível em <http://www.cas.edu>;
- Diário da República, I Série n.º157 de 16 de agosto de 2007, Decreto-Lei n.º 38/2007.
- Diário da República, I Série n.º174 de 10 de setembro de 2007, Decreto-Lei n.º 62/2007.
- Diário da República, I Série n.º212 de 05 de novembro de 2007, Decreto-Lei n.º 369/2007.
- ENQA (2010). *Internal Quality Assurance - Facing Common Challenges*. (3ª ed.). Helsinki: European Association for Quality Assurance in Higher Education.
- ENQA(2009). *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*. (3ªed.). Helsinki: European Association for Quality Assurance in Higher Education.
- European Qualification Framework (EQF), disponível em: http://ec.europa.eu/index_en.htm.
- Frameworks for Assessing Learning and Development Outcomes (FALDOs), disponível em: <http://www.cas.edu/index.php/search/faldo>;
- NP EN ISO9001:2015. Sistema de Gestão da Qualidade. 4ªed. Instituto Português da Qualidade
- Santos, S. M. (2009). *Análise Comparativa dos Processos Europeus para a Avaliação e Certificação de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade (Versão 1.0)*. Lisboa: Documento de Trabalho preparado para a A3ES.
- Santos, S. M. (2011). *Cultura de Qualidade nas Instituições de Ensino Superior: Política de Garantia da Qualidade - Os Primeiros Passos*. Lisboa: ESSNorteCVP Superior de Educação. Instituto Politécnico de Lisboa.
- Santos, S. M. (2011). *Processo de Auditoria Institucional: Projeto de Manual*. Lisboa: Conselho Consultivo da A3ES.
- Vlasceanu, L., Grunberg, L., & Parlea, D. (2007). *Quality Assurance and Accreditation: A Glossary of Basic Terms and Definitions*. Bucharest: Melanie Seto, Peter J. Wells.

Anexos

Anexo 1. Manual de funções e responsabilidades

1. Órgãos da ESSNorteCVP

A ESSNorteCVP dispõe dos seguintes órgãos:

- 1.1. Conselho de Direção (CDIR);
- 1.2. Conselho Técnico-Científico (CTC);
- 1.3. Conselho Pedagógico (CPED);
- 1.4. Conselho Consultivo (CCON);
- 1.5. Conselho para Avaliação da Qualidade (CAQ);
- 1.6. Provedor do Estudante.

1.1. Conselho de Direção

Órgão responsável por assegurar a boa gestão e funcionamento da ESSNorteCVP.

Competências do CDIR

- Tomar as decisões necessárias à gestão da ESSNorteCVP e assegurar o seu bom funcionamento dentro dos limites da legislação em vigor, estatutos e demais regulamentação interna que lhe seja aplicável;
- Elaborar o plano de atividades e orçamento anual, a propor à entidade instituidora, ouvidos o conselho técnico-científico, pedagógico e consultivo;
- Elaborar e apresentar, à entidade instituidora, o relatório anual de contas;
- Elaborar, nos termos da lei, o relatório anual de atividades, a apresentar à entidade instituidora para aprovação e publicação, com pareceres do conselho técnico-científico e pedagógico;
- Promover a articulação entre os órgãos de gestão, áreas de ensino, gabinetes e serviços;
- Assegurar a coordenação entre as atividades administrativas e áreas científico-pedagógicas;
- Criar, alterar ou extinguir áreas de ensino, ouvido o conselho técnico-científico;
- Nomear ou destituir os diretores das áreas de ensino, nos termos destes estatutos;
- Aprovar os objetivos, organização e funcionamento das áreas de ensino por proposta ou com o parecer favorável do conselho técnico-científico;
- Tomar as medidas necessárias à garantia da qualidade do ensino e da investigação da ESSNorteCVP;
- Zelar pela observância das normas legais e regulamentos aplicáveis;

- Zelar pela conservação das instalações e equipamentos da ESSNorteCVP, propondo à entidade instituidora o que considere conveniente para a boa administração do património que lhe está afeto;
- Zelar pela boa execução do plano de atividades e orçamento, em articulação com o plano de desenvolvimento estratégico;
- Apoiar o associativismo estudantil, assegurando-lhe as condições necessárias ao desenvolvimento de competências extracurriculares, nomeadamente pela participação coletiva e social;
- Apoiar os antigos estudantes e respetivas associações, facilitando e promovendo a sua contribuição para o desenvolvimento estratégico da ESSNorteCVP;
- Instituir prémios ESSNorteCVP;
- Aprovar a concessão de títulos ou distinções honoríficas;
- Dar execução, no exercício da sua competência própria, aos atos dos restantes órgãos;
- Assegurar a realização dos atos eleitorais previstos nestes estatutos e no regulamento interno da ESSNorteCVP;
- Elaborar, em colaboração com os restantes órgãos, o regulamento interno da ESSNorteCVP;
- Homologar os atos eleitorais referentes aos membros do conselho técnico-científico e pedagógico e do provedor do estudante;
- Aprovar as vagas para os cursos a criar e as vagas anuais para os cursos em funcionamento na ESSNorteCVP, nos termos da lei;
- Nomear e destituir os coordenadores de curso com parecer favorável do conselho técnico-científico e diretor da área de ensino;
- Elaborar propostas de apoio a conceder a estudantes no quadro da ação social ESSNorteCVP e outras atividades dentro das orientações e limites estabelecidos pela entidade instituidora;
- Aprovar o serviço de docência e os calendários de acesso e ingresso dos cursos conferentes de grau de licenciatura e mestrado, de cursos não conferentes de grau, nomeadamente de cursos técnicos superiores profissionais, de cursos de pós-graduação e de especialização;
- Submeter o pedido de registo de cursos técnicos superiores profissionais, nos termos da lei;
- Aprovar o plano de formação contínua;
- Aprovar os horários de trabalho e planos de férias do pessoal docente e não docente, dentro das orientações da entidade instituidora;
- Propor a contratação, nomeação, promoção ou demissão de pessoal docente e não docente de acordo com o que estiver previsto na legislação em vigor, no regulamento interno da ESSNorteCVP e da entidade instituidora, bem como a sua distribuição pelos serviços, ouvidos os órgãos competentes;
- Elaborar e aprovar o seu regimento.

Competências do Presidente do CDIR

- Convocar e presidir aos trabalhos do conselho de direção, delegando sempre que o entender no vice-presidente ou, na falta deste, noutra membro do conselho;
- Representar externamente a ESSNorteCVP, por si só, ou em conjunto com outros membros;
- Corresponder-se com entidades públicas e ou privadas no âmbito da sua competência;
- Submeter à aprovação da entidade instituidora as questões que carecem da sua intervenção;
- Assegurar a ligação permanente entre a ESSNorteCVP e a CVP, transmitindo aos órgãos instituídos as normas e ou instruções emanadas da entidade instituidora;
- Propor à entidade instituidora o Plano de Desenvolvimento Estratégico para cada período do seu mandato;
- Assumir as competências que lhe forem delegadas pela entidade instituidora;
- Assumir as competências que lhe forem delegadas pelo conselho de direção;
- Tomar nos termos legais e estatutários as iniciativas conducentes ao desenvolvimento da ESSNorteCVP e à prossecução dos seus objetivos.

Competências do Vice-presidente do CDIR

Desempenhar as funções que, expressamente, o Presidente lhe determine ou nele delegue ou subdelegue e substituí-lo nas suas ausências e impedimentos seguindo a ordem por ele estabelecida.

Responsabilidades

Para além das competências estatutárias - Artigo 24º “Competências” - o CDIR é ainda responsável no âmbito do SIGQ pelo seguinte:

- Gere o MP01-Gestão do Sistema;
- Nomeia os elementos que compõem o Conselho para Avaliação da Qualidade, ouvidos o CTC o CPED e a Associação Académica;
- Aprova o MQ, Mapa de Processos, procedimentos de gestão, manual de funções e objetivos (Q03 – Planeamento de objetivos/processos);
- Comunica à organização a importância do cumprimento dos requisitos do cliente, dos estatutos e dos regulamentos;
- Define, comunica e revê a política de qualidade;
- Estabelece e comunica os objetivos da qualidade e assegura que os mesmos vão de encontro aos requisitos dos serviços;
- Assegura a comunicação interna do acompanhamento dos objetivos da qualidade;
- Assegura que são definidas e comunicadas as responsabilidades dentro da organização;
- Assegura que o planeamento do SIGQ é conduzido tendo em conta os requisitos do sistema e os objetivos da qualidade;

- Aprova o Programa de Auditorias, analisa os resultados das auditorias ao SIGQ e propõe ações de correção e/ou melhoria, que entende adequadas, aos órgãos e serviços competentes;
- Aprova o Relatório da Revisão do SIGQ;
- Revê as atividades associadas ao SIGQ, bem como os seus resultados;
- Comunica os resultados da avaliação da eficácia do SIGQ;
- Propõe a criação e/ou a revisão do SIGQ.

Autoridade

Conforme estatutos e delegação de competências definidas pela entidade instituidora

Política de substituição

Vice-Presidente do CDIR

1.2. Conselho Técnico-Científico

Órgão responsável pela orientação da política científica a prosseguir nos domínios do ensino, da formação, da investigação, da extensão cultural e da prestação de serviços à comunidade.

Competências do CTC

- Estabelecer as linhas gerais de orientação científica e acompanhar o desenvolvimento da atividade científica;
- Elaborar e aprovar o seu regimento;
- Elaborar o plano e relatório anual de atividades do órgão;
- Apreciar o plano de atividades científicas da ESSNorteCVP;
- Pronunciar-se sobre a criação, transformação ou extinção de áreas de ensino da ESSNorteCVP;
- Deliberar sobre a distribuição do serviço docente, sujeitando-a a homologação do Presidente do conselho de direção da ESSNorteCVP;
- Definir as áreas de formação dos cursos técnicos superiores profissionais, tendo em consideração as necessidades de formação profissional na região onde se insere a ESSNorteCVP;
- Dar parecer sobre a criação de ciclos de estudos conferentes de grau, de cursos não conferentes de grau, nomeadamente curso de pós-graduação e de especialização e dos cursos técnicos superiores profissionais e aprovar os respetivos planos de estudos;
- Aprovar as alterações aos ciclos de estudos conferentes de grau, de cursos não conferentes de grau, nomeadamente curso de pós-graduação e de especialização e dos cursos técnicos superiores profissionais, de acordo com a lei;
- Aprovar as normas regulamentares da licenciatura, do mestrado e dos cursos técnicos superiores profissionais, previstas na lei e que integram o regulamento interno da ESSNorteCVP;

- Propor as vagas para os cursos a criar e as vagas anuais para os cursos em funcionamento na ESSNorteCVP, nos termos da lei;
- Aprovar o regime de frequência, de precedência, de transição e de prescrição;
- Propor ou pronunciar-se sobre a concessão de títulos ou distinções honoríficas;
- Propor ou pronunciar-se sobre a instituição de prémios ESSNorteCVP;
- Propor ou pronunciar-se sobre a realização de acordos e de parcerias internacionais;
- Propor a composição dos júris de provas e de concursos académicos;
- Praticar outros atos previstos na lei relativos à carreira docente e de investigação e ao recrutamento de pessoal docente e de investigação;
- Pronunciar-se sobre a contratação de pessoal técnico adstrito às tarefas científicas;
- Dar parecer sobre a criação, alteração ou extinção de áreas de ensino e sobre a nomeação e destituição dos coordenadores de curso;
- Deliberar sobre creditação nos casos previstos na lei;
- Propor a aquisição de material didático, científico e bibliográfico ou alienação do mesmo;
- Dar parecer sobre o relatório de atividades do ano anterior;
- Estudar e elaborar propostas sobre a atividade científica, de extensão cultural, e de prestação de serviços à comunidade;
- Propor a celebração de convénios e protocolos de colaboração com outras entidades e demais atos de natureza científica;
- Propor a realização de cursos, conferências, seminários e outras atividades de interesse científico;
- Pronunciar-se sobre o regulamento de avaliação do aproveitamento dos estudantes;
- Pronunciar-se sobre transferência de estudantes;
- Pronunciar-se sobre a alteração ao número de vagas de ingresso anual, nos termos da lei;
- Aprovar os calendários ESSNorteCVP e calendário de exames;
- Apresentar projetos ou propostas relativas ao funcionamento dos cursos;
- Pronunciar-se sobre todas as questões de âmbito científico que lhe sejam submetidas pelo presidente do conselho de direção;
- Desempenhar as demais funções que lhe sejam atribuídas pela lei ou pelos estatutos;
- Pronunciar-se sobre os resultados dos inquéritos de satisfação dos estudantes.

Competências do Presidente do CTC

- Conduzir o funcionamento do Conselho;
- Orientar as reuniões;
- Representar o Conselho.

Competências do Vice-presidente do CTC

Exercer as funções que lhe forem delegadas pelo Presidente e substituí-lo nos seus impedimentos.

Responsabilidades

Para além das competências estatutárias – Artigo 28º “Competências” - o CTC é ainda responsável no âmbito do SIGQ pelo seguinte:

- Criação e reestruturação de ciclos de estudos;
- Cumpre com o disposto no MQ, procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Emite não-conformidades e define correções, ações corretivas e preventivas;
- Propõe a criação e/ou a revisão de procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas.

Autoridade

- Elaborar e aprovar o seu regimento;
- Deliberar sobre a distribuição do serviço docente sujeitando-a a homologação do diretor da ESSNorteCVP;
- Definir as áreas de formação dos cursos técnicos superiores profissionais, tendo em consideração as necessidades de formação profissional na região onde se insere a ESSNorteCVP;
- Aprovar as alterações aos ciclos de estudos conferentes de grau, de cursos não conferentes de grau, nomeadamente curso de pós-graduação e de especialização e dos cursos técnicos superiores profissionais, de acordo com a lei;
- Aprovar as normas regulamentares da licenciatura, do mestrado e dos cursos técnicos superiores profissionais, previstas na lei e que integram o regulamento interno da ESSNorteCVP;
- Aprovar o regime de frequência, de precedência, de transição e de prescrição;
- Deliberar sobre creditação nos casos previstos na lei;
- Aprovar os calendários escolares e calendário de exames.

Política de substituição

Vice-presidente do CTC

1.3. Conselho Pedagógico

Órgão responsável por garantir o bom funcionamento dos cursos ministrados na ESSNorteCVP do ponto de vista pedagógico.

Competências do CPED

- Estudar e apreciar as orientações, métodos, atos e resultados das atividades de ensino e aprendizagem com vista a garantir o bom funcionamento dos cursos ministrados na ESSNorteCVP;
- Elaborar e aprovar o seu regimento;
- Pronunciar-se sobre as orientações pedagógicas e os métodos de ensino e de avaliação;
- Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da ESSNorteCVP e a sua análise e divulgação;
- Promover a avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos estudantes, e a sua análise e divulgação;
- Apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas, e propor as providências necessárias;
- Propor o regime de frequência, precedência e de transição;
- Aprovar o regulamento de avaliação do aproveitamento dos estudantes;
- Pronunciar-se sobre o regime de prescrições;
- Pronunciar-se sobre a criação e alteração de ciclos de estudos conferentes de grau e respetivos planos de estudos;
- Pronunciar-se sobre a criação e alteração de cursos técnicos superiores profissionais e outros cursos não conferentes de grau e respetivos planos de estudos;
- Pronunciar-se sobre o relatório de atividades da ESSNorteCVP;
- Pronunciar-se sobre a criação de prémios ESSNorteCVP;
- Pronunciar-se sobre o calendário letivo e os mapas de exames;
- Emitir parecer sobre os horários ESSNorteCVP;
- Elaborar propostas referentes ao funcionamento do serviço de documentação informação e biblioteca;
- Propor a aquisição de material didático, audiovisual e bibliográfico de interesse pedagógico;
- Propor a realização de cursos, conferências, seminários e outras atividades de interesse didático ou científico, tendo em conta, sempre que possível, a colaboração dos outros órgãos, bem como da associação académica ou outras Instituições;
- Promover ações de formação pedagógica e de realização de novas experiências pedagógicas e propor ações tendentes à melhoria do ensino;
- Pronunciar-se sobre o regulamento de frequência, transição de ano e precedências;

- Elaborar o plano e relatório anual do conselho pedagógico;
- Pronunciar-se sobre todos os assuntos de índole pedagógica que lhe sejam submetidos por outros órgãos da ESSNorteCVP;
- Exercer as demais competências que lhe sejam conferidas pela lei ou pelos estatutos.

Competências do Presidente do CPED

- Conduzir o funcionamento do Conselho;
- Orientar as reuniões;
- Representar o Conselho.

Competências do Vice-presidente do CPED

Exercer as funções que lhe forem delegadas pelo Presidente e substituí-lo nos seus impedimentos.

Responsabilidades

Para além das competências estatutárias - Artigo 32º “Competências” - o CPED é ainda responsável no âmbito do SIGQ pelo seguinte:

- Análise e divulgação dos resultados dos questionários de satisfação dos estudantes;
- Cumprir com o disposto no MQ, procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Emite não-conformidades e define correções, ações corretivas e preventivas;
- Propõe a criação e/ou a revisão de procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas.

Autoridade do CPED

- Elaborar e aprovar o seu regimento interno;
- Aprovar o regulamento de avaliação do aproveitamento dos estudantes.

Política de substituição

Vice-presidente do CPED

1.4. Conselho Consultivo

Órgão consultivo, com representantes da comunidade local e regional, que emite pareceres sobre matérias previstas nos estatutos e outras que lhe sejam submetidas pelo CDIR.

Competências

- Fomentar a cooperação permanente entre a ESSNorteCVP e a comunidade local e regional, designadamente com as autarquias, organizações profissionais, instituições de saúde e de ensino, associações científicas, desportivas, culturais e recreativas, entre outras;

- Emitir parecer sobre: o plano de desenvolvimento estratégico; a criação de novos cursos; o plano de atividades anual; o plano de formação contínua;
- Elaborar e aprovar o seu regimento interno;
- Emitir pronúncia sobre todos os assuntos que sejam submetidos para apreciação pelo conselho de direção.

Responsabilidades

Para além das competências estatutárias - Artigo 35º “Competências” - o CCON é ainda responsável no âmbito do SIGQ pelo seguinte:

- Emitir oportunidades de melhoria.

Autoridade

- Elaborar e aprovar o seu regimento interno

Política de substituição

Não aplicável

1.5. Conselho para a Avaliação da Qualidade

Órgão responsável pela implementação, monitorização e avaliação do cumprimento da política de qualidade.

Competências

- Promover o controlo e a avaliação da qualidade da ESSNorteCVP e dos cursos;
- Promover iniciativas para a adoção de uma cultura de qualidade, em torno do projeto educativo e da missão da ESSNorteCVP;
- Assegurar a política da qualidade e respetiva monitorização em todas as áreas de ensino, estruturas e serviços da ESSNorteCVP;
- Propor a normalização de procedimentos, sempre que se justifique;
- Assegurar que os processos necessários para o sistema interno de garantia da qualidade sejam concebidos e desenvolvidos em articulação com os restantes órgãos, estruturas e serviços;
- Definir a metodologia de controlo de documentos que constituem o sistema interno de garantia da qualidade;
- Desenvolver planos de auditorias internas e analisar os seus resultados, propondo ações de melhoria contínua;
- Propor a criação e ou a revisão de processos de prestação de serviços, processos de gestão e suporte, metodologias, procedimentos operativos e modelos, submetendo-os a verificação e aprovação;
- Dinamizar a revisão e atualização do manual da qualidade;

- Dinamizar o processo de avaliação da satisfação dos colaboradores, estudantes, formandos e entidades empregadoras;
- Gerir, recolher e analisar a informação sobre a garantia da qualidade;
- Assegurar a atualização permanente dos indicadores e informações sobre o sistema interno de garantia da qualidade;
- Elaborar o relatório do sistema interno de garantia da qualidade e propor ações de melhoria;
- Elaborar a proposta de relatório de autoavaliação institucional e dos cursos;
- Disponibilizar, na página da ESSNorteCVP, os relatórios de autoavaliação e de avaliação externa da instituição, bem como dos seus ciclos de estudos e de outros cursos, nomeadamente dos cursos técnicos superiores profissionais;
- Elabora e aprovar o seu regimento.

Responsabilidades

Para além das competências estatutárias - Artigo 38º “Competências” - o CAQ é ainda responsável no âmbito do SIGQ pelo seguinte:

- Gere o processo de garantia da qualidade e da autoavaliação;
- Gere, no âmbito do Regulamento de Proteção de Dados, a base de dados de licitude de tratamento de dados pessoais;
- Gere a matriz de risco da ESSNorteCVP e propõe ações face ao valor do risco;
- Gere o Q01-Lista Geral de Documentos ESSNorteCVP;
- Gere o Q02-Lista Geral de Normas e Legislação;
- Garante a manutenção do SIGQ;
- Monitoriza o POP;
- Gere o MP03 – Avaliação e Melhoria;
- Gere o Q19-Ações Corretivas e Preventivas.
- Dinamiza o tratamento das não-conformidades e a tomada de ações corretivas que evitem a repetição de problemas e de ações preventivas, que por outro lado, evitem a sua ocorrência.
- Dinamiza o tratamento das reclamações e sugestões;
- Promove ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhoria.
- Analisa os resultados das auditorias aos processos e propõe ações de correção e/ou melhoria que entender adequadas, ao CDIR, conforme as não-conformidades e/ou oportunidades de melhoria detetadas;
- Propõe ao CDIR a política de qualidade e os objetivos estratégicos assente em padrões de qualidade;
- Assegura que a PQ reflete a cultura e valores da ESSNorteCVP, na prossecução das estratégias e atividades realizadas pela ESSNorteCVP;
- Pronuncia-se sobre a proposta de relatório de autoavaliação institucional;

- Fomenta uma cultura de qualidade em torno do modelo educativo e da missão da ESSNorteCVP.

Autoridade

- Elabora e aprova o seu regimento

Política de substituição

Membro do CAQ com delegação de competências

1.6. Provedor do Estudante

Órgão singular, designado pelo conselho de direção, para exercer a função de provedoria com independência, equidistância, imparcialidade e com juízo de equidade.

Competências

- Apreciar as queixas e reclamações dos estudantes e proferir as recomendações aos órgãos competentes;
- Fazer recomendações no sentido de acautelar os interesses dos estudantes, nomeadamente no domínio dos seus direitos estatutários;
- Promover atividades preventivas junto dos diferentes serviços de interesse para os estudantes.

Responsabilidades

Para além das competências estatutárias - Artigo 41º “Competências” - o Provedor do Estudante é ainda responsável no âmbito do SIGQ pelo seguinte:

- Apreciação das sugestões e reclamações dos estudantes e profere recomendações em articulação com o CAQ.

Autoridade

Não aplicável

Política de substituição

Não aplicável

2. Estruturas Científico-Pedagógicas

A ESSNorteCVP organiza-se por áreas de ensino com vista à realização de atividades de ensino, de formação, de investigação e de prestação de serviços à comunidade. As áreas de ensino são as seguintes:

- Enfermagem;
- Terapêuticas não convencionais.

2.1. Direção das áreas de ensino

O Diretor da Área de Ensino (DAE), nomeado pelo CDIR, assegura a coordenação, gestão pedagógica e científica da sua área de ensino.

Competências

- Assegurar a coordenação e gestão pedagógica e científica;
- Promove o bom funcionamento observadas as disposições legais em vigor, o disposto nos estatutos, os regulamentos internos, os pareceres do CPED, as deliberações do CTC e os despachos do CDIR ou do seu Presidente;
- Acumular funções de coordenador de curso quando a área de ensino tiver apenas um ciclo de estudos em funcionamento.

Responsabilidades

Para além das competências estatutárias - Artigo 44º “Competências” - o DAE é ainda responsável no âmbito do SIGQ pelo seguinte:

- Convoca e conduz as reuniões de direção de área de ensino;
- Convoca e conduz as reuniões de planeamento do ano letivo;
- Dá parecer sobre a nomeação de coordenador de curso da sua área de ensino;
- Aprova o relatório anual das atividades pedagógicas e científicas da respetiva área de ensino;
- Cumpre com o disposto no MQ, procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Emite não-conformidades e define correções, ações corretivas e preventivas;
- Propõe a criação e/ou a revisão de procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Comunica equipamentos e meios associados ao espaço de trabalho inaptos.

Autoridade

- Aprovação de relatório anual das atividades pedagógicas e científicas

Política de substituição

Presidente do CPED

2.2. Coordenador de Curso

O CC é nomeado e destituído pelo CDIR com parecer do CTC e diretor da área de ensino.

Competências

- Organização e gestão pedagógica e coordenação e acompanhamento do trabalho de docência do respetivo Curso.
- Representar o Curso dentro e fora da ESSNorteCVP.
- Coordenar os programas das UC e garantir o seu bom funcionamento.
- Garantir que os objetivos de aprendizagem no âmbito do desenvolvimento curricular sejam alcançados.
- Coordenar as atividades de tutoria e relacionadas com os ensinamentos clínicos /estágios.
- Informar o CDIR sobre o desempenho dos docentes na componente teórica e prática;
- Elaborar o relatório anual sobre o funcionamento do curso.

Responsabilidades

Para além das competências estatutárias - Artigo 46º “Competências” - o Coordenador de Curso é ainda responsável no âmbito do SIGQ pelo seguinte:

- Convoca e conduz as reuniões de coordenação do curso junto dos estudantes;
- Promove a apresentação e integração dos docentes e dá a conhecer os regulamentos, no âmbito do MP07-Ensino Aprendizagem, em vigor;
- Convoca e conduz as reuniões de acompanhamento dos processos letivo e pedagógico e ensino clínico/estágio junto dos docentes/orientadores;
- Convoca e conduz as reuniões de planeamento dos semestres, com respetiva equipa docente;
- Promove a apresentação/integração dos estudantes e dá a conhecer aos estudantes os regulamentos em vigor;
- Elabora, em articulação com Secretariado Pedagógico, as atividades no âmbito da gestão pedagógica relativo a: cronograma anual; horários letivos; calendário de provas de avaliação e exames; mapa de vigilância de provas de avaliação; horário de atendimento docente; verificação mensal da gestão da atividade docente; gestão das pastas de ensino letivo e pedagógico e ensino clínico/estágio; relatório anual das atividades pedagógicas e científicas do curso e informação aos Serviços Académicos da metodologia de avaliação das diferentes unidades curriculares;
- Aprovação das Organizações das UC;
- Avaliação das necessidades locais de ensino clínico/estágio;
- Cumpre com o disposto no MQ, procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;

- Emite não-conformidades e define correções, ações corretivas e preventivas;
- Propõe a criação e/ou a revisão de procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Comunica equipamentos e meios associados ao espaço de trabalho inaptos.

Autoridade

Não aplicável

Política de substituição

Diretor da área de ensino

Corpo Docente

O pessoal docente deve possuir as habilitações próprias e os graus académicos legalmente exigidos para o exercício das respetivas funções, no âmbito do ensino privado, sem prejuízo das exceções consignadas na lei.

Responsabilidades

- Promove o desenvolvimento integrado da personalidade, dos conhecimentos e das capacidades atuais e potenciais dos estudantes, tendo em conta o exercício futuro da profissão;
- Promove a formação dos estudantes na ESSNorteCVP ou noutros estabelecimentos e serviços de saúde públicos ou privados, ou noutras instituições de carácter social e comunitário;
- Presta o serviço docente que lhes for atribuído;
- Acompanha os estudantes nos respetivos locais de ensino clínico/estágio e em todas as atividades conducentes à aprendizagem e avaliação dos seus conhecimentos e competências;
- Proceda à avaliação dos conhecimentos dos estudantes de acordo com o Regulamento Interno vigente;
- Realiza o serviço de exames que lhes for atribuído;
- Presta apoio pedagógico e atendimento aos estudantes;
- Desenvolve, individualmente ou em grupo, investigação científica;
- Promove a atualização e o aperfeiçoamento dos programas das UC, cuja regência lhes está confiada;
- Elabora materiais pedagógicos e os elementos de estado indispensáveis à docência;
- Participa nas reuniões de trabalho para que sejam convocados e integrar os órgãos para que sejam nomeados ou eleitos, sem prejuízo da atividade docente;
- Participa nas tarefas de extensão académica;
- Colabora na organização dos processos individuais dos estudantes, fazendo deles constar todos os elementos referentes ao respetivo aproveitamento;

- Colabora na elaboração e organização do respetivo processo individual de docente, fornecendo os elementos referentes às suas competências e valorização pessoal e profissional;
- Cumpre as orientações emanadas dos CTC e CPED, em conformidade com os Estatutos;
- Elabora a organização da UC;
- Efetua o sumário correspondente no aplicativo informático Netp@;
- Assegura a assinatura da folha de presença nas sessões letivas presenciais;
- Acompanha os estudantes nos respetivos locais de ensino clínico/estágio e em todas as atividades conducentes à aprendizagem e avaliação dos seus conhecimentos e competências;
- Proceda à avaliação dos conhecimentos dos estudantes de acordo com o Regulamento Interno;
- Realiza o serviço de exames que lhes for atribuído;
- Presta apoio pedagógico e atendimento aos estudantes;
- Desenvolve individualmente ou em grupo, investigação científica;
- Promove a atualização e o aperfeiçoamento dos conteúdos programáticos das Unidades Curriculares, cuja regência lhes está confiada;
- Elabora materiais pedagógicos para o exercício da docência;
- Participa nas reuniões de trabalho para que sejam convocados e integra os órgãos para que sejam nomeados ou eleitos, sem prejuízo da atividade docente;
- Participa nas tarefas de extensão académica;
- Colabora na organização dos processos individuais dos estudantes fazendo deles constar todos os elementos referentes ao respetivo aproveitamento;
- Colabora na elaboração e organização do respetivo processo individual de docente, fornecendo os elementos referentes às suas aptidões e valorização pessoal e profissional;
- Cumpre as orientações emanadas dos CTC e CPED, em conformidade com os Estatutos;
- • Cumpre com o disposto no MQ, procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Emite não-conformidades e define correções, ações corretivas e preventivas;
- Propõe a criação e/ou a revisão de procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Comunica equipamentos e meios associados ao espaço de trabalho inaptos.

Autoridade

Não aplicável

Política de substituição

Não aplicável

3. Estruturas Diferenciadas

A ESSNorteCVP dispõe das seguintes estruturas diferenciadas:

- 3.1. Unidade de Investigação e Desenvolvimento;
- 3.2. Unidade de Formação e Desenvolvimento Humano;
- 3.3. Unidade de Prestação de Serviços à Comunidade.

3.1. Unidade de Investigação & Desenvolvimento

A unidade de investigação e desenvolvimento tem como finalidade a realização de atividades de investigação e desenvolvimento em saúde e educação, bem como, a coordenação da produção e difusão do conhecimento, a formação na área das metodologias de investigação e definição das linhas orientadoras sobre a política de investigação na ESSNorteCVP. O coordenador da UID é nomeado pelo presidente do conselho de direção, de entre os investigadores com grau de doutor ouvido o conselho técnico-científico.

Competências do Coordenador da UID

- Representar a UID perante os órgãos da ESSNorteCVP e o exterior;
- Promover a articulação entre o ensino e a investigação, designadamente no que se refere ao contacto dos estudantes com atividades de investigação e inovação;
- Definir mecanismos de valorização económica do conhecimento;
- Criar procedimentos para a monitorização e avaliação e melhoria dos recursos, tendo em vista os resultados da produção científica, tecnológica e artística, da valorização do conhecimento e da articulação entre o ensino e a investigação;
- Apoiar e acompanhar as candidaturas de projetos de investigação e desenvolvimento para financiamento;
- Elaborar e submeter à aprovação do presidente do conselho de direção, ouvido o conselho técnico-científico, o plano de atividades e estimativa orçamental;
- Elaborar o plano e relatório de atividades anual.

Responsabilidades do Coordenador da UID

Para além das competências estatutárias - Artigo 47º “Unidade de Investigação e Desenvolvimento” - o Coordenador da UID é ainda responsável no âmbito do SIGQ pelo seguinte:

- Gere o MP08 – Investigação & Desenvolvimento;
- Dá parecer sobre a criação ou alteração das linhas de investigação;
- Elabora o parecer sobre estudos de investigação apresentados;
- Emite parecer sobre assuntos de índole científica que lhe sejam submetidos;

- Emite parecer sobre a admissão e/ou exclusão de membros;
- Elabora do plano anual de atividades;
- Elabora de relatório anual de atividades;
- Propõe a realização de protocolos ou outras formas de cooperação de intercâmbio científico com instituições similares nacionais ou internacionais;
- Apoia a candidatura a financiamento de estudos de investigação;
- Apoia na divulgação científica dos resultados da investigação;
- Promove a realização e organização de eventos científicos de carácter nacional e internacional;
- Dinamiza a revista científica da ESSNorteCVP;
- Promove formação avançada aos investigadores;
- Elabora o seu regulamento e propõe eventuais alterações;
- Analisa os estudos de investigação e submete à Comissão de Ética para parecer, se aplicável;
- Propõe os estudos de investigação para aprovação em reunião UID;
- Cumpre com o disposto no MQ, procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Emite não-conformidades e define correções, ações corretivas e preventivas;
- Propõe a criação e/ou a revisão de procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Comunica equipamentos e meios, associados ao espaço de trabalho, inaptos.

Autoridade

Não aplicável

Política de substituição

Presidente do CTC

3.2. Unidade de Formação e Desenvolvimento Humano

A UFDH tem como finalidades:

- Desenvolver ações para a qualificação dos seus colaboradores, docentes e não docentes, através da participação em programas de aprendizagem ao longo da vida que visem a atualização do conhecimento, tendo em vista o desenvolvimento pessoal e profissional;
- Desenvolver cursos de curta duração dirigidos a profissionais de saúde do setor público ou privado.

O coordenador da UFDH é nomeado pelo presidente do conselho de direção.

Competências do Coordenador da UFDH

- Promover o diagnóstico de necessidades formativas dos colaboradores;
- Elaborar, divulgar e monitorizar a execução do plano anual de formação de acordo com os resultados do diagnóstico de necessidades formativas e as carências identificadas no processo de avaliação de desempenho;
- Coordenar a apresentação e acompanhamento da execução de candidaturas de formação para financiamento externo;
- Promover a avaliação da satisfação dos formandos;
- Promover a avaliação do impacto da formação;
- Elaborar o plano e relatório anual.

Responsabilidades do Coordenador da UFDH

Para além das competências estatutárias - Artigo 48º “Unidade de Formação e Desenvolvimento Humano” - o Coordenador da UFDH é ainda responsável no âmbito do SIGQ pelo seguinte:

- Identifica as necessidades de formação em serviço e do exterior;
- Elabora o plano de formação interno e externo;
- Gere, em articulação com SRH, o MP02 – Gestão de Pessoas;
- Gere o MP10 – Formação Contínua;
- Desenvolve formação para o exterior de acordo com a área da saúde em geral e especialmente nas áreas de ensino da ESSNorteCVP;
- Concebe e divulga programas de formação;
- Organiza o dossier técnico-pedagógico;
- Prepara e controla as ações de formação;
- Emite os certificados de formação profissional, certificados de frequência de formação profissional e certificados de formação em serviço;
- Faz a avaliação da formação pelo formando;
- Contribui para o RAA, no que respeita às atividades da UFDH;
- Cumpre com o disposto no MQ, procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Emite não-conformidades e define correções, ações corretivas e preventivas;
- Propõe a criação e/ou a revisão de procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Comunica equipamentos e meios associados ao espaço de trabalho inaptos.

Autoridade

- Organizar o dossier técnico-pedagógico;

- Emite certificados.

Política de substituição

Serviço de Recursos Humanos

3.3. Unidade de Prestação de Serviços à Comunidade

Tem como finalidade desenvolver mecanismos para promover, avaliar e melhorar a colaboração interinstitucional e com a comunidade, contribuindo para o desenvolvimento, regional e nacional na área da saúde. A unidade de prestação de serviços à comunidade desenvolve a sua atividade através:

- Da colaboração institucional;
- Da prestação de serviços ao exterior;
- Da ação cultural desportiva e artística no exterior;
- Na integração em projetos e parcerias nacionais;
- Na captação de receitas próprias através da atividade desenvolvida.

O coordenador da UPSC é nomeado pelo presidente do conselho de direção.

Competências do Coordenador da UPSC

- Representar a unidade no exterior;
- Elaborar os regulamentos necessários ao funcionamento da unidade;
- Elaborar e submeter à aprovação pelo conselho de direção, o plano de atividades e estimativa orçamental;
- Promover a avaliação do impacto das atividades realizadas;
- Elaborar o relatório de atividades anual.

Responsabilidades do Coordenador da UPSC

Para além das competências estatutárias - Artigo 49º “Unidade de Prestação de Serviços à Comunidade”

- o Coordenador da UPSC é ainda responsável no âmbito do SIGQ pelo seguinte:

- Gere o MP09 – Serviços à comunidade;
- Promove atividades extracurriculares de Promoção da Saúde na Comunidade;
- Colabora com a Associação Académica, Associação dos Antigos Estudantes e Grupo de Voluntariado da ESSNorteCVP em iniciativas conjuntas;
- Promove atividades e projetos em colaboração com entidades ou pessoas singulares do exterior;
- Responde a solicitações da comunidade, no âmbito da educação para a saúde, prestação de cuidados de enfermagem, investigação e consulta psicológica e outras que venham a ser constituídas;
- Cumpre com o disposto no MQ, procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;

- Emite não-conformidades e define correções, ações corretivas e preventivas;
- Propõe a criação e/ou a revisão de Procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Comunica equipamentos e meios, associados ao espaço de trabalho, inaptos.

Autoridade

Não aplicável

Política de substituição

Gabinete de Apoio ao Estudante e Inserção na Vida Ativa

4. Estruturas de Apoio e Serviços

A ESSNorteCVP organiza os seus serviços da seguinte forma:

- 4.1. Serviços Administrativos (SA);
- 4.2. Serviço de Documentação, Informação e Biblioteca (SDIB);
- 4.3. Gabinete de Mobilidade e Cooperação Internacional (GMCI);
- 4.4. Gabinete de Apoio ao Estudante e à Inserção na Vida Ativa (GAEIVA);
- 4.5. Serviços Técnicos de Instalação, Equipamento, Informática e Multimédia (STI);
- 4.6. Serviço de Apoio Geral (SAG)

A criação ou extinção de outros serviços necessários ao desempenho das atividades da ESSNorteCVP é aprovada pela entidade instituidora por proposta do conselho de direção.

Os responsáveis por cada serviço respondem perante o conselho de direção pela sua eficiência e disciplina.

4.1. Serviços Administrativos

Os serviços administrativos desenvolvem as atividades nos seguintes domínios:

- 4.1.1. Serviços Académicos e Ingresso (SAI);
- 4.1.2. Serviço de Contabilidade, Tesouraria e Aprovisionamento (SCTA);
- 4.1.3. Serviço de Recursos Humanos (SRH);
- 4.1.4. Secretariado;
 - 4.1.4.1. Secretariado CDIR;
 - 4.1.4.2. Secretário do CTC;
 - 4.1.4.3. Secretariado Pedagógico;
 - 4.1.4.4. Secretariado UID;
 - 4.1.4.5. Secretariado CAQ.
- 4.1.5. Arquivo.

4.1.1. Serviço Académico e Ingresso

O SAI organiza-se de acordo com as seguintes categorias profissionais:

- Chefe de secção;
- Assistente administrativo.

Competências requeridas do Chefe de secção

Experiência na área e formação ao nível do 12º ano de ESSNorteCVP, conhecimento da legislação aplicável à área académica, conhecimento de informática e domínio da comunicação e relações públicas na língua oficial e inglesa.

Responsabilidades do Chefe de secção

- Organiza o seu local de trabalho mantendo-o limpo e funcional;
- Gere o MP06 – Gestão Académica e Administrativa;
- Estabelece, em articulação com o Conselho de Direção, contactos com o Ministério da tutela, com vista ao cumprimento dos requisitos legais;
- Assegura o controlo na emissão de pautas, afixação e transferência para as fichas individuais no Módulo CSE® - Controlo de Sistema de Ensino – Plataforma SIGES®;
- Faz o atendimento ao público;
- Receciona candidaturas e matrículas;
- Elabora e afixa resultados das candidaturas aos cursos ministrados;
- Efetua as inscrições dos estudantes em programa próprio;
- Receciona e elabora pedidos de documentos dos estudantes;
- Elabora livros de termos;
- Realiza outras atividades administrativas correntes respeitantes às atividades académicas;
- Organiza e recolhe dados estatísticos referentes à área académica;
- Envio dos dados pessoais e curriculares dos estudantes para emissão das Cartas de Curso e Diplomas;
- Envio de documentação das atividades académicas para arquivo;
- Colabora com o Conselho de Direção na gestão dos serviços académicos;
- Analisa os resultados das auditorias ao MP06 e propõe ações de correção e/ou melhoria que entender adequadas;
- Cumpre com o disposto no MQ, procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Emite não-conformidades e define correções, ações corretivas e preventivas;
- Propõe a criação e/ou a revisão de procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;

- Realiza recebimentos dos estudantes, com recurso ao programa CXA® - Controlo de Propinas e Emolumentos - Plataforma SIGES®;
- Utiliza o Módulo CSE® - Controlo de Sistema de Ensino, CSS® - Controlo de Sistema de Seriação, Netp® - Posto de Atendimento Virtual, MSD – Suplemento ao Diploma; LNDnet – Lançamento de Notas pelo Professor, RAIDES-IS – Registo Biográfico dos Estudantes – Plataforma SIGES®;
- Comunica as bolsas de mérito dos estudantes;
- Comunica equipamentos e meios, associados ao espaço de trabalho, inaptos.

Autoridade do Chefe de secção

- Elabora e atualiza os processos individuais dos estudantes;
- Analisa as candidaturas à bolsa de Estudo da Direção Geral de Ensino Superior e outras entidades externas;
- Controla entradas e saídas de documentos do arquivo central.

Política de substituição do Chefe de secção

Assistente administrativo

Competências requeridas do Assistente administrativo

Experiência na área e formação ao nível do 12º ano de ESSNorteCVP, conhecimento da legislação aplicável à área do ingresso, conhecimento de informática e domínio da comunicação e relações públicas na língua oficial e inglesa.

Responsabilidades do Assistente administrativo

- Organiza o seu local de trabalho mantendo-o limpo e funcional;
- Realiza o acesso e ingresso nos cursos;
- Arquivo de pautas na pasta de curso;
- Assegura o controlo na emissão de pautas, afixação e transferência para as fichas individuais no Módulo CSE® - Controlo de Sistema de Ensino – Plataforma SIGES®;
- Promove a atualização do processo MP06 – Gestão Académica e Administrativa;
- Efetua, divulga e promove o Acesso e Ingresso aos cursos ministrados;
- Faz o atendimento ao público;
- Receciona candidaturas e matrículas;
- Elabora e afixa resultados das candidaturas aos cursos ministrados;
- Lançamento de faltas dos estudantes;
- Receciona justificação ou relevação de faltas dos estudantes;
- Gere e comunica o limite de faltas dos estudantes;
- Receciona e elabora pedidos de documentos dos estudantes;

- Emite os Suplementos ao Diploma;
- Realiza outras atividades administrativas correntes respeitantes às atividades académicas;
- Organiza e recolhe dados estatísticos referentes à área académica;
- Elabora e atualiza os meios de informação e divulgação dos cursos;
- Envio de documentação das atividades académicas para arquivo;
- Atualiza a base de dados da legislação de âmbito académico;
- Cumpre com o disposto no MQ, procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Emite não-conformidades e define correções, ações corretivas e preventivas;
- Propõe a criação e/ou a revisão de procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Realiza recebimentos dos estudantes, com recurso ao programa CXA® - Controlo de Propinas e Emolumentos - Plataforma SIGES®;
- Gestão do Módulo CSE® - Controlo de Sistema de Ensino, CSS® - Controlo de Sistema de Seriação, Netp@® - Posto de Atendimento Virtual, MSD – Suplemento ao Diploma; LNDnet – Lançamento de Notas pelo Professor, RAIDES-IS – Registo Biográfico dos Estudantes – Plataforma SIGES®;
- Comunica as bolsas de mérito dos estudantes;
- Comunica equipamentos e meios, associados ao espaço de trabalho, inaptos.

Autoridade do Assistente administrativo

Não aplicável

Política de substituição do Assistente administrativo

Chefe de secção

4.1.2. Serviço de Contabilidade, Tesouraria e Aprovisionamento

O SCTA organiza-se de acordo com as seguintes categorias profissionais:

- Técnico de Contabilidade;
- Contabilista Certificado.

Competências requeridas do Técnico de contabilidade

12º ano de ESSNorteCVP, conhecimento e experiência na área da contabilidade, administração e informática e domínio da comunicação e relações públicas na língua oficial e inglesa.

Responsabilidades do Técnico de contabilidade

- Organiza o seu local de trabalho mantendo-o limpo e funcional;

- Gere o MP02 – Gestão de Pessoas em parceria com a UFDH e o SRH;
- Gere o MP04 – Infraestruturas e compras em parceria com o Serviço de Instalações e Equipamentos;
- Gere o módulo CXA® - Controlo de Propinas e Emolumentos da Plataforma SIGES®;
- Realiza serviço de Contabilidade e Tesouraria;
- Executa serviços de auditoria, contabilidade e análise financeira;
- Colabora na análise financeira;
- Realiza o Orçamento Anual de ESSNorteCVP com base nos pressupostos definidos pelo CDIR;
- Elabora contrato de ERASMUS+, gere a plataforma da *Mobility tool* e plataforma *OLS* do Programa ERASMUS+;
- Gere a plataforma SIBS – Sociedade Interbancária de Serviços;
- Realiza serviço de caixa diário – Serviços Académicos e Bar;
- Proceda ao pagamento de fornecedores, manutenção e serviços externos;
- Processa vencimentos dos colaboradores internos e externos;
- Emite as guias da Caixa Geral de Aposentações, Segurança Social e IRS;
- Envia aos Recursos Humanos e Controlo Financeiro da CVP o ficheiro Declaração Mensal de Remunerações (DMR), SAFT, IVA, comprovativos de IRS, Segurança Social e IVA, e mapa de remunerações à Companhia de Seguros;
- Elabora Modelo 10 – Rendimentos de Trabalho Dependente e Independente;
- Submete o Mapa Integrado de Registo de Resíduos – plataforma SIRAPA;
- Organiza os processos relativos a faltas, férias e licenças e controla ausências, em parceria com o serviço de Recursos Humanos;
- Elabora o Relatório Único em colaboração com o serviço de Recursos Humanos;
- Responsável pelo aprovisionamento;
- Realiza contactos relacionados com fornecedores;
- Elabora e controla a lista de Fornecedores;
- Comunica a adjudicação aos fornecedores;
- Negoceia as condições com os fornecedores, sob orientação do CDIR;
- Esclarece os fornecedores em relação às encomendas efetuadas;
- Proceda à receção e confere a guia de remessa em relação à encomenda, com responsáveis de área;
- Cumpra com o disposto no MQ, procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Emite não-conformidades e define correções, ações corretivas e preventivas;
- Propõe a criação e/ou a revisão de procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;

- Comunica equipamentos e meios, associados ao espaço de trabalho, inaptos.

Autoridade do Técnico de contabilidade

- Gestão das remunerações;
- Processar e elaborar os descontos mensais para as respetivas entidades;
- Coordenar as candidaturas à bolsa de Estudo da Direção Geral de Ensino Superior e outras entidades externas.

Política de substituição do Técnico de contabilidade

Contabilista certificado

Competências requeridas do Contabilista certificado

Contrato de serviço externo para contabilidade, auditoria e análise financeira.

4.1.3. Serviço de Recursos Humanos

O SRH conjuntamente com órgãos e estruturas da ESSNorteCVP promove a garantia e gestão de pessoas, conforme enunciado no mapa de processo MP02-Gestão de Pessoas constante do SIGQ.

Competências requeridas

Experiência na área e formação ao nível de licenciatura em gestão, gestão de recursos humanos ou equivalente, conhecimento na área de informática e domínio da comunicação e relações públicas na língua oficial e inglesa.

Responsabilidades

- Elabora contratos de prestação de serviços de docência;
- Gere, em articulação com a UFDH e o STCA, o MP02 – Gestão de Pessoas;
- Gere o CSD – Controlo Sistema de Docentes na plataforma SIGES;
- Colabora no processo de alteração de carreira/contrato dos docentes e não docentes;
- Colabora no processo de recrutamento, seleção e integração dos colaboradores docentes e não-docentes;
- Monitoriza questões de âmbito laboral dos colaboradores;
- Colabora com o CDIR de acordo com as solicitações que lhe forem feitas;
- Emite declarações que sejam solicitadas pelos colaboradores ou entidades externas.
- Colabora na elaboração do Relatório Único;
- Monitoriza faltas, férias e licenças dos colaboradores em colaboração do SCTA;

- Assegura o arquivo da documentação e a atualização do processo individual de colaborador (docente e não docente) relativo a faltas, férias e licenças em colaboração com o SCTA;
- Receciona os Curricula Vitae e organiza por áreas científicas;
- Garante a manutenção e atualização do cadastro físico e digital dos colaboradores;
- Assegura e trata a informação estatística, no domínio dos RH – REBIDES;
- Mantém atualizada a Base de Dados dos Recursos Humanos;
- Mantém atualizada a distribuição do Serviço Docente, em colaboração com o CTC e CDIR;
- Organiza o processo relativo à avaliação do desempenho dos colaboradores não docentes;
- Gere o mapa de processos MP02 – Gestão de Pessoas;
- Analisa os resultados das auditorias ao MP02 e propõe ações de correção e/ou melhoria que entender adequadas;
- Colabora na formação dos colaboradores em articulação com a UFDH;
- Colabora com o CDIR na elaboração do plano de atividades no domínio dos RH;
- Colabora com o CDIR na elaboração do relatório de atividades no domínio dos RH;
- Secretaria o Gabinete da Mobilidade e Cooperação Internacional;
- Colabora com o CDIR na avaliação de desempenho não-docentes.
- Organiza o seu local de trabalho mantendo-o limpo e funcional;
- Cumpre com o disposto no MQ, procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Emite não-conformidades e define correções, ações corretivas e preventivas;
- Propõe a criação e/ou a revisão de procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Comunica equipamentos e meios, associados ao espaço de trabalho, inaptos.

Autoridade

- Emissão de declaração de serviço;
- Gestão de recursos humanos.

Política de substituição

Secretariado CDIR

4.1.4. Secretariado

O Secretariado organiza-se de acordo com as seguintes funções:

- 4.1.4.1. Secretariado CDIR;
- 4.1.4.2. Secretário do CTC;
- 4.1.4.3. Secretariado Pedagógico;

4.1.4.4. Secretariado UID;

4.1.4.5. Secretariado CAQ.

4.1.4.1. Secretariado do CDIR

Competências requeridas

12º ano de ESSNorteCVP, conhecimento e experiência na área do secretariado e informática e domínio da comunicação e relações públicas na língua oficial e inglesa.

Responsabilidades

- Receciona e acolhe “clientes” externos para o CDIR;
- Estabelece contactos diretos com a CVP;
- Triagem das solicitações nominais ou institucionais dirigidas ao CDIR;
- Secretaria o CDIR nas atividades externas;
- Organiza e gere a agenda do Presidente do CDIR;
- Planeia atividades com os restantes membros do Conselho;
- Divulga e dá execução a todos os despachos do CDIR;
- Gere e agendamento das reuniões do CDIR;
- Assegura o apoio logístico e de secretariado à realização de reuniões;
- Realiza as atas das reuniões do CDIR e UFDH;
- Registo das atas do CDIR no livro informatizado;
- Registo das atas do CCON;
- Prepara documentos para a correspondência escrita, telefónica, correio eletrónico, entre outras;
- Gere a correspondência;
- Estabelece contactos, com organismos e ou Instituições;
- Desenvolve as atividades que lhe forem solicitadas pelo CDIR;
- Secretaria o UFDH e o CCON;
- Estabelece contatos para o exterior no âmbito do CDIR e CTC e CCON;
- Gere a organização e logística no âmbito de eventos realizados pela ESSNorteCVP;
- Elabora correspondência para a Direção Nacional relativa a propostas de admissão/contratação;
- Organiza o seu local de trabalho mantendo-o limpo e funcional;
- Cumpre com o disposto no MQ, procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Emite não-conformidades e define correções, ações corretivas e preventivas;
- Propõe a criação e/ou a revisão de procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Comunica equipamentos e meios, associado ao espaço de trabalho, inaptos.

Autoridade

- Tratar do apoio logístico às reuniões;
- Rececionar a correspondência;
- Arquivar os documentos externos.

Política de substituição

Secretariado Pedagógico

4.1.4.2. Secretário do CTC

Competências requeridas

12º ano de ESSNorteCVP, conhecimento e experiência na área do secretariado e informática e domínio da comunicação e relações públicas na língua oficial e inglesa.

Responsabilidades

- Receciona e acolhe “clientes” externos para o CTC;
- Triagem das solicitações nominais ou institucionais dirigidas ao CTC;
- Organiza e gere a agenda do Presidente do CTC;
- Planeia atividades com os restantes membros do Conselho;
- Gere e agendamento das reuniões do CTC;
- Assegura o apoio logístico e de secretariado à realização de reuniões;
- Realiza as atas das reuniões do CTC;
- Registo das atas do CTC no livro informatizado;
- Estabelece contatos para o exterior no âmbito do CTC;
- Cumpre com o disposto no MQ, procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Emite não-conformidades e define correções, ações corretivas e preventivas;
- Propõe a criação e/ou a revisão de procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Organiza o seu local de trabalho mantendo-o limpo e funcional;
- Comunica equipamentos e meios, associado ao espaço de trabalho, inaptos.

Autoridade

- Tratar do apoio logístico às reuniões;
- Rececionar a correspondência.

Política de substituição

Secretariado Pedagógico

4.1.4.3. Secretariado Pedagógico

Competências requeridas

12º ano de ESSNorteCVP, conhecimento e experiência na área do secretariado, gestão da qualidade e informática e domínio da comunicação e relações públicas na língua oficial e inglesa.

Responsabilidades

- Secretaria o CPED, o UPSC e o GAEIVA;
- Secretaria os cursos em funcionamento;
- Gere o módulo CSH – Gestão de horários e partilha o CSD – Controlo Sistema de Docentes da Plataforma SIGES;
- Estabelece os contactos sempre que para tal seja solicitada, com organismos e ou Instituições;
- Estabelece contactos para o exterior no âmbito pedagógico e de atividades extracurriculares na organização de eventos;
- Elabora ofícios e outra correspondência no âmbito da gestão pedagógica;
- Colabora com os coordenadores de curso no âmbito da gestão pedagógica relativo a: cronograma anual; horários letivos; calendário de provas de avaliação e exames; mapa de vigilância de provas de avaliação; verificação mensal da gestão da atividade docente; gestão das pastas de ensino e aprendizagem e ensino clínico/estágio; arquiva os documentos internos/externos de âmbito pedagógico;
- Garante a disponibilização atempada de horários dos cursos em funcionamento; pastas de Ensino Clínico/Estágio dos estudantes e o Suplemento ao Diploma;
- Elabora e envia as declarações de tutor e certificados de colaboração de convidados externos;
- Envia os agradecimentos por correio eletrónico/ofício a Instituições e colaboradores externos;
- Desenvolve todas as atividades que lhe forem solicitadas pelo CDIR;
- Colabora com os docentes na interpretação e utilização dos modelos do SIGQ;
- Organiza o seu local de trabalho mantendo-o limpo e funcional;
- Cumpre com o disposto no MQ, procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades;
- Emite não-conformidades e define correções, ações corretivas e preventivas;
- Propõe a criação e/ou a revisão de procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Comunica equipamentos e meios, associados ao espaço de trabalho, inaptos.

Autoridade

- Tratar do apoio logístico às respetivas reuniões;
- Realizar a gestão das salas de aula;

- Afixar documentos da área pedagógica, nas vitrinas dos cursos;
- Elaborar e atualizar a base de dados de tutores de ensino clínico/estágio.

Política de substituição

Secretariado CDIR

4.1.4.4. Secretariado UID

Competências requeridas

12º ano de ESSNorteCVP, conhecimento e experiência na área da gestão de projetos, financiamento, estratégias de apoios e incentivos, secretariado e informática e domínio da comunicação e relações públicas na língua oficial e inglesa.

Responsabilidades

- Estabelece contactos com investigadores e entidades externas;
- Gere as solicitações dirigidas ao Coordenador da UID;
- Secretaria a UID nas atividades externas;
- Gere e agendamento das reuniões da UID;
- Realiza o registo/atas das reuniões da UID;
- Gere a base de dados de publicações dos investigadores;
- Trata da correspondência escrita, telefónica, correio eletrónico, entre outras;
- Desenvolve as atividades que lhe forem solicitadas pelo Coordenador da UID;
- Gere a organização de eventos promovidos pela UID conjuntamente com o Coordenador da UID;
- Cria, divulga, e mantém atualizada a base de dados da UID conjuntamente com o Coordenador da UID;
- Gere os meios de comunicação, imagem e marketing da UID;
- Promove a consulta de linhas de financiamento para estudos de investigação, inovação e desenvolvimento;
- Faz propostas para financiamento ao Fundo Social Europeu;
- Organiza o seu local de trabalho mantendo-o limpo e funcional;
- Cumpre com o disposto no MQ, procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Emite não-conformidades e define correções, ações corretivas e preventivas;
- Propõe a criação e/ou a revisão de procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Comunica equipamentos e meios, associados ao espaço de trabalho, inaptos.

Autoridade

- Tratar do apoio logístico às reuniões;
- Rececionar a correspondência;
- Arquivar os documentos.

Política de substituição

Coordenador UID

4.1.4.5. Secretariado CAQ

Competências requeridas

12º ano de ESSNorteCVP, conhecimento e experiência na área da gestão, qualidade, secretariado e informática e domínio da comunicação e relações públicas na língua oficial e inglesa.

Responsabilidades

- Estabelece contactos com colaboradores;
- Gere as solicitações dirigidas ao Presidente do CAQ;
- Secretaria o CAQ nas atividades externas;
- Gere e agendamento das reuniões do CAQ;
- Realiza o registo/atas das reuniões do CAQ;
- Desenvolve as atividades que lhe forem solicitadas pelo Presidente do CAQ;
- Organiza o seu local de trabalho mantendo-o limpo e funcional;
- Cumpre com o disposto no MQ, procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Emite não-conformidades e define correções, ações corretivas e preventivas;
- Propõe a criação e/ou a revisão de procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Comunica equipamentos e meios, associados ao espaço de trabalho, inaptos.

Autoridade

- Tratar do apoio logístico às reuniões;
- Rececionar a correspondência;
- Arquivar os documentos.

Política de substituição

Membro docente do CAQ

4.1.5. Serviço de Arquivo

Competências requeridas

12º ano de ESSNorteCVP, conhecimento e experiência na área de informática e multimédia e domínio da comunicação e relações públicas na língua oficial.

Responsabilidades

- Gere o MP05 – Sistemas de Informação em articulação com o SDIB e o STI;
- Organiza o seu local de trabalho mantendo-o limpo e funcional;
- Implementa e atualiza o plano de segurança interno em articulação com responsável de segurança;
- Organiza o arquivo geral por solicitação dos Serviços Académicos;
- Identifica os equipamentos inaptos;
- Cumpre com o disposto no MQ, procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Emite não-conformidades e define correções, ações corretivas e preventivas;
- Propõe a criação e/ou a revisão de procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas.

Autoridade

- Aceder ao arquivo

Política de substituição

Receção

4.2. Serviço de Documentação, Informação e Biblioteca

Ao Serviço de Documentação, Informação e Biblioteca (SDIB) compete a recolha, tratamento e difusão de documentação científica, técnica e pedagógica relacionada com as atividades dos docentes, dos estudantes e outro pessoal, bem como, cooperar com serviços e instituições afins.

Competências requeridas

Curso Profissional de Biblioteca Arquivista e Documentalista; conhecimentos na área de informática e domínio da comunicação e relações públicas na língua oficial e inglesa.

Responsabilidades

- Gere o MP05 – Sistemas de Informação em articulação com o Arquivo e o STI;
- Organiza o seu local de trabalho mantendo-o limpo e funcional;
- Elabora e atualiza o Regulamento do SDIB;

- Proporciona serviços de leitura e empréstimo, aquisição bibliográfica, catálogos e bases de dados, intercâmbio com outras bibliotecas, localização de títulos e publicações e elaboração de bibliografias;
- Procede ao tratamento documental - catalogação, indexação, registo, carimbagem e etiquetagem;
- Procede ao atendimento ao público – empréstimo, pesquisa bibliográfica e pesquisa *on-line*;
- Propõe a aquisição de material para o SDIB;
- Propõe a aquisição de livros, publicações periódicas;
- Realiza a consulta diária ao Diário da República Eletrónico;
- Elabora o Plano de Atividades e Relatório Anual de Atividades;
- Secretaria a Revista científica;
- Mantem atualizada a página do Facebook;
- Elabora e divulga a newsletter;
- Mantem atualizado o RCAAP;
- Elabora a listagem de multas para o SCTA;
- Cumpre com o disposto no MQ, procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Emite não-conformidades e define correções, ações corretivas e preventivas;
- Propõe a criação e/ou a revisão de procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Comunica equipamentos e meios, associados ao espaço de trabalho, inaptos.

Autoridade

- Proceder ao tratamento documental - catalogação, indexação, registo, carimbagem e etiquetagem.
- Manter atualizado o RCAAP.

Política de substituição

Não aplicável

4.3. Gabinete de Mobilidade e Cooperação Internacional

Define as estratégias e políticas de mobilidade de estudantes e colaboradores a nível nacional e internacional. Acompanha e apoia todas as iniciativas de internacionalização desenvolvidas pela ESSNorteCVP.

Competências requeridas

- Promove as relações com a comunidade nacional e internacional;

- Gere os programas de mobilidade dos estudantes, docentes e não-docentes no âmbito do programa ERASMUS +;
- Promove o desenvolvimento de atividades de ensino, investigação e de extensão cultural com parceiros internacionais.

Responsabilidades

- Estabelece a comunicação com a Agência Nacional de Erasmus;
- Gere o MP11 – Internacionalização;
- Divulga o programa Erasmus +;
- Propõe parcerias entre instituições nacionais e internacionais no âmbito da mobilidade;
- Estabelece datas de abertura e encerramento das pré-candidaturas de estudantes, docentes e não docentes;
- Estabelece procedimentos de seleção a serem desenvolvidos pelos responsáveis departamentais atribuíveis a estudantes, docentes e não docentes;
- Divulga resultados da seleção dos candidatos;
- Coordena os procedimentos administrativos e contratuais de estudantes, docentes e não docentes;
- Colabora na promoção e divulgação do programa Erasmus + junto de estudantes, docentes e staff;
- Propõe parceiros europeus no intuito de celebrar acordos bilaterais de forma a serem apresentadas ao Coordenador Institucional de Erasmus da CVP;
- Define critérios de seleção de candidatos em consonância com a direção da área de ensino e CTC;
- Seleciona e seria os candidatos;
- Acolhe os estudantes em articulação com o GAEIVA;
- Promove mecanismos de avaliação da experiência;
- Define critérios de seleção de docentes para missão de ensino em colaboração direta com a direção da área de ensino;
- Acolhe docentes estrangeiros em visita ou missão de ensino no âmbito do programa Erasmus +;
- Cumpre com o disposto no MQ, procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Emite não-conformidades e define correções, ações corretivas e preventivas;
- Propõe a criação e/ou a revisão de procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Comunica equipamentos e meios, associados ao espaço de trabalho, inaptos.

Autoridade

- Define critérios de seleção;

- Seleciona e seria os candidatos.

Política de substituição

Serviço de Recursos Humanos

4.4. Gabinete de Apoio ao Estudante e à Inserção na Vida Ativa

O gabinete promove a integração dos estudantes, dá resposta às necessidades de aprendizagem no sentido de incrementar o sucesso ESSNorteCVP, apoio aos estudantes em termos de necessidades de saúde e psicossociais.

Competências requeridas

- Promove a integração dos estudantes no ensino superior;
- Dá resposta às necessidades de aprendizagem dos estudantes incrementando o sucesso escolar;
- Apoia os estudantes em termos de necessidades de saúde e psicossociais;
- Apoia o desenvolvimento pessoal dos estudantes na sua preparação para a cidadania ativa;
- Recolhe e divulga informação sobre o emprego.

Responsabilidades

- Promove atividades de interesse para os estudantes;
- Promove atividades de divulgação do GAEIVA;
- Colabora com a Associação Académica e Associação dos Antigos Estudantes em iniciativas conjuntas;
- Promove a integração dos estudantes na ESSNorteCVP, dá resposta as necessidades de aprendizagem no sentido de incrementar o sucesso;
- Apoia os Estudantes em termos de necessidades de aprendizagem e psicossociais;
- Apoia os diplomados na inserção na vida ativa;
- Apoia os estudantes em mobilidade, enviados e rececionados na adaptação aos novos contextos;
- Divulga informação dos serviços profissionais aos estudantes finalistas;
- Promove atividades de integração para os estudantes acolhidos;
- Elabora o plano de atividades anual;
- Elabora o relatório de atividades;
- Elabora o relatório da empregabilidade dos diplomados;
- Cumpre com o disposto no MQ, procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Emite não-conformidades e define correções, ações corretivas e preventivas;

- Propõe a criação e/ou a revisão de Procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Comunica equipamentos e meios, associados ao espaço de trabalho, inaptos.

Autoridade

Não aplicável

Política de substituição

UPSC

4.5. Serviços Técnicos de Instalação, Equipamento, Informática e Multimédia

Os STI desenvolvem a sua atividade nos domínios da reparação, manutenção, conservação e operacionalidade das instalações e dos equipamentos técnicos, tecnológicos, audiovisuais de acordo com as necessidades da ESSNorteCVP.

Competências requeridas

Curso Profissional de Gestão de Redes e Sistemas Informáticos e domínio da comunicação na língua oficial e inglesa.

Responsabilidades

- Gere o MP05 – Sistemas de Informação em parceria com o SDIB e o Arquivo;
- Organiza o seu local de trabalho mantendo-o limpo e funcional
- Apoia os utilizadores no uso das tecnologias de informação e comunicação;
- Planeia, implementa, configura e administra a rede interna de computadores e os sistemas de comunicação;
- Gere o sistema informático, deteta e corrige anomalias, assegurando as condições necessárias à sua operacionalidade;
- Propõe a formação no domínio da informática em articulação com o GFC;
- Propõe a aquisição de equipamento informático e software;
- Monitoriza os utilizadores e funcionamento da plataforma e-learning;
- Implementa e garante políticas de segurança adequadas, ao nível das redes e sistemas de informação;
- Gere o parque informático;
- Assegura a gestão, manutenção e otimização dos servidores;
- Gere o *site* da ESSNorteCVP, na sua componente técnica, e respetivas interfaces gráficas;
- Assegura a instalação e configuração de novas versões de aplicações, preparando os produtores de informação para a sua utilização;

- Gere o sistema informático de impressão;
- Garante o apoio aos utilizadores membros da comunidade académica na utilização dos recursos informáticos disponibilizados ao nível da comunicação, equipamento informático e audiovisual, software, aplicações e sistemas de informação.
- Gere a funcionalidade do material e equipamento informático e multimédia;
- Gere o software e respetivas licenças;
- Supervisiona o sistema informático;
- Apoia os docentes na utilização do equipamento multimédia;
- Proceda à manutenção do equipamento e software informático;
- Proceda quando solicitado à abertura e encerramento da ESSNorteCVP;
- Elabora e atualiza as fichas e lista de equipamento e software informático;
- Identifica os equipamentos informáticos e software inapto;
- Cumpre com o disposto no MQ, procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Emite não-conformidades e define correções, ações corretivas e preventivas;
- Propõe a criação e/ou a revisão de procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas.

Autoridade

Gestão de redes, servidores e software.

Política de substituição

Instalações e equipamentos

4.6. Serviço de Apoio Geral

O SAG desenvolve atividades nos seguintes domínios:

- 4.6.1. Bar e Refeitório;
- 4.6.2. Instalações e equipamentos;
- 4.6.3. Receção;
- 4.6.4. Reprografia.

4.6.1. Bar e Refeitório

O Serviço de Bar e Refeitório organiza-se de acordo com os seguintes serviços:

- Bar;
- Refeitório.

Competências requeridas do Bar

12º ano de ESSNorteCVP, conhecimento e experiência na área da restauração, atendimento ao público e informática e domínio da comunicação e relações públicas na língua oficial.

Responsabilidades do Bar

- Organiza o seu local de trabalho mantendo-o limpo e funcional;
- Atendimento;
- Confere a Guia de Remessa em relação à encomenda;
- Armazena os produtos;
- Verifica prazos de validade dos produtos;
- Elabora relação de faltas de produtos;
- Monitoriza a temperatura do frio;
- Fecho do dia;
- Cumpre com o disposto no MQ, procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades;
- Dinamiza o tratamento das não-conformidades e a tomada de ações corretivas que evitem a repetição de problemas e de ações preventivas, que por outro lado, evitem a sua ocorrência;
- Propõe a criação e/ou a revisão de procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades;
- Comunica equipamentos e meios associados ao espaço de trabalho inaptos.

Autoridade do Bar

Não aplicável

Política de substituição do Bar

Refeitório

Competências requeridas do Refeitório

12º ano de ESSNorteCVP, conhecimento e experiência na área da restauração, atendimento ao público e informática e domínio da comunicação e relações públicas na língua oficial.

Responsabilidades do Refeitório

- Organiza o seu local de trabalho mantendo-o limpo e funcional;
- Atendimento;
- Confere a Guia de Remessa em relação à encomenda;
- Armazena os produtos;
- Verifica prazos de validade dos produtos;
- Elabora relação de faltas de produtos;
- Monitoriza a temperatura do frio;
- Fecho do dia;

-
- Cumpre com o disposto no MQ, procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades;
 - Dinamiza o tratamento das não-conformidades e a tomada de ações corretivas que evitem a repetição de problemas e de ações preventivas, que por outro lado, evitem a sua ocorrência;
 - Propõe a criação e/ou a revisão de procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades;
 - Comunica equipamentos e meios associados ao espaço de trabalho inaptos.

Autoridade do Refeitório

Não aplicável

Política de substituição do Refeitório

Bar

4.6.2. Instalações e Equipamentos

Competências requeridas

- Organiza o seu local de trabalho mantendo-o limpo e funcional;
- Gere o MP04 – Infraestruturas e Compras em parceria com o SCTA;
- Promove a manutenção e limpeza dos computadores;
- Implementa e atualiza o plano de segurança interno em articulação com responsável de segurança;
- Supervisiona o sistema de vigilância e alarme;
- Apoia os docentes na utilização do equipamento multimédia;
- Presta serviços externos quando solicitado;
- Faz manutenção das infraestruturas e ambiente do trabalho;
- Realiza inventário das infraestruturas, materiais e equipamentos;
- Procede à abertura e encerramento da ESSNorteCVP de acordo o horário estipulado;
- Elabora e atualiza as Fichas e Lista de Infraestruturas;
- Regista os serviços de manutenção externos;
- Supervisiona o serviço de limpeza;
- Identifica os equipamentos inaptos;
- Regista os serviços de manutenção externos;
- Receciona e encaminha pessoas externas;
- Cumpre com o disposto no MQ, procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Emite não-conformidades e define correções, ações corretivas e preventivas;
- Propõe a criação e/ou a revisão de procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas.

Autoridade

- Manter o inventário das infraestruturas, materiais e equipamentos da ESSNorteCVP atualizado;
- Manter atualizado as Fichas e Lista de Infraestruturas.

Política de substituição

STI

4.6.3. Receção

Competências requeridas

12º ano de ESSNorteCVP, conhecimento e experiência na área de atendimento ao público e informática e domínio da comunicação e relações públicas na língua oficial.

Responsabilidades

- Organiza o seu local de trabalho mantendo-o limpo e funcional;
- Desenvolve todo o trabalho que se relacione com a função de telefonista e rececionista;
- Faz as chamadas para o exterior de acordo com as regras definidas pelo CDIR;
- Receciona e encaminha pessoas externas;
- Presta serviços externos quando solicitado;
- Apoia as atividades do SAGAR, quando solicitado;
- Controla o acesso de viaturas ao parque de estacionamento;
- Cumpre com o disposto no MQ, procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Dinamiza o tratamento das não-conformidades e a tomada de ações corretivas que evitem a repetição de problemas e de ações preventivas, que por outro lado, evitem a sua ocorrência;
- Propõe a criação e/ou a revisão de procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas.

Autoridade

Não aplicável.

Política de substituição

Reprografia

4.6.4. Reprografia

Competências requeridas

- Organiza o seu local de trabalho mantendo-o limpo e funcional;

- Presta serviços externos quando solicitado
- Faz reprodução, digitalização e encadernação de documentos; REP
- Manutenção e atualização dos documentos expostos nas vitrinas; REP
- Identifica os equipamentos inaptos;
- Cumpre com o disposto no MQ, procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas;
- Emite não-conformidades e define correções, ações corretivas e preventivas;
- Propõe a criação e/ou a revisão de procedimentos e modelos aplicáveis às suas atividades específicas.

Autoridade

Não aplicável

Política de substituição

Receção

Anexo 2. Instrumentos de monitorização da avaliação da qualidade

Código	Designação dos instrumentos	Objetivo Principal	Público-alvo	Metodologia de aplicação	Responsável pela aplicação	Periodicidade da aplicação
Q03	Planeamento de Objetivos	Monitorizar os objetivos estratégicos através dos indicadores definidos no SIGQ	ESSNorteCVP	Online	CAQ	Contínua
Q15	Questionário de Avaliação da Satisfação dos Estudantes	Conhecer a opinião dos estudantes, para a melhoria contínua da ESSNorteCVP	Estudantes da ESSNorteCVP	Papel/Online	CC	Semestral
Q17	Programa Anual de Auditorias Internas	Definir o calendário de realização das auditorias internas.	ESSNorteCVP	Papel	CAQ	Anual
Q18	Relatório de Auditoria	Divulgar o resultado das Auditorias Internas	ESSNorteCVP	Papel	CAQ	Anual
Q19	Ações Corretivas e Preventivas	Analisar todas as reações das partes interessadas	ESSNorteCVP / Partes Interessadas	Online	CAQ	Contínua
Q20	Sugestões e Reclamações	Recolher sugestões e reclamações das partes interessadas	Partes Interessadas	Papel	CAQ	Contínua
Q24	Questionário de Avaliação da Satisfação das Entidades Empregadoras	Conhecer a opinião das entidades empregadoras sobre os diplomados pela ESSNorteCVP	Entidades Empregadoras	Online	CAQ	Anual
Q26	Questionário de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores-Docentes	Conhecer a opinião dos Docentes, para a melhoria da ESSNorteCVP	Colaboradores - Docentes	Online	CAQ	Anual

Código	Designação dos instrumentos	Objetivo Principal	Público-alvo	Metodologia de aplicação	Responsável pela aplicação	Periodicidade da aplicação
Q27	Questionário de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores-Não Docentes	Conhecer a opinião dos Não-Docentes, para a melhoria da ESSNorteCVP	Colaboradores- Não Docentes	Online	CAQ	Anual
Q58	Avaliação da Formação pelos formandos	Conhecer a opinião dos formandos, para a melhoria da oferta formativa	Formandos	Papel	UFDH	Por curso
Q150	Questionário de Avaliação da Satisfação dos Estudantes Processo de Ensino Clínico/Estágio	Conhecer a opinião dos Estudantes em Processo de Ensino Clínico, para a sua melhoria contínua	Estudantes	Online	CAQ	Anual
Q192	Questionário de Avaliação da Satisfação dos Estudantes com os Serviços	Recolher a opinião dos estudantes sobre o desempenho dos serviços	Serviços da ESSNorteCVP	Online	CAQ	Anual
Q195	Questionário de Empregabilidade	Conhecer os percursos de inserção profissional/ocupacional desde o fim até um ano após a conclusão do curso	Antigos – Estudantes da ESSNorteCVP	Online / Telefone	GAEIVA	Anual
NA	Questionário ao Candidato	Conhecer as preferências dos candidatos na opção de escolha da IES e Curso; identificar expectativas para o seu percurso académico	Candidatos	Papel	SAI	Anual

Escola Superior de Saúde Norte da Cruz Vermelha Portuguesa

Rua da Cruz Vermelha, Cidacos; Oliveira de Azeméis

GPS: 40° 50' 12.87"N, 8° 28' 20.49"W

Tlf: +351 256 661 430 | E-mail: qualidade@essnortecvp.pt | <https://www.essnortecvp.pt/>