



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

RELATÓRIO ANUAL AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2022/2023



QUALIDADE SOMOS TODOS NÓS!

Data	Elaborado	Aprovado
04/09/2023	CAQ	CAQ



Sumário executivo

O presente relatório de monitorização foi produzido no âmbito do Sistema Interno de Gestão e Garantia da Qualidade (SIGQ) da Escola Superior de Saúde Norte da Cruz Vermelha Portuguesa (adiante designada por ESSNorteCVP), com o objetivo de avaliar a satisfação dos estudantes, colaboradores e entidades empregadoras com a ESSNorteCVP e com os cursos, em diferentes domínios em avaliação, face às metas definidas no SIGQ em alinhamento com o Plano de Desenvolvimento Estratégico (PDE) 2020/2023. Caracteriza-se como instrumento de suporte à tomada de decisão, no âmbito da gestão, permitindo definir medidas/ações de melhoria contínua da qualidade, integradas e monitorizadas no SIGQ.

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

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

O relatório recorre a uma metodologia descritiva, tendo como público alvo a comunidade académica da ESSNorteCVP e entidades empregadoras. Recolha de dados através de questionários online, em cumprimento do plano de avaliação definidos em SIGQ.

Este relatório está estruturado em 6 secções: (1) sumário executivo; (2) metodologia; (3) resultados; (4) considerações finais; (5) recomendações/oportunidades de melhoria; e (6) apêndice.

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

O CAQ agradece a colaboração e o empenho de todos os que nele participaram, e aos participantes, pela resposta aos questionários.

Metodologia

Recurso a metodologia descritiva, através de procedimento de análise estatística, assim como descrição de relatos dos participantes, das respostas às questões abertas. O público alvo é a comunidade académica da ESSNorteCVP e entidades empregadoras. A recolha de dados é efetuada através de questionários online, em função dos períodos e momento letivos em avaliação definidos no SIGQ.

Os questionários encontram-se estruturados em domínios, de acordo com o processo/curso, respeitando os modelos do SIGQ. Os procedimentos relativos à avaliação da satisfação encontram-se definidos no MP03 – Avaliação e Melhoria, do SIGQ. Os critérios definidos no SIGQ, são: avaliar todos os cursos, conferentes de grau, constantes do Q06-Serviço de Docência; avalia todos os docentes, constantes do Q06-Serviço de Docência, à exceção de (a) docentes não regentes com oito ou menos horas letivas e (b) docentes regentes com duas ou menos horas letivas. Os questionários com taxas de retorno inferiores a 50% não são sujeitos a tratamento detalhado dos dados, face à reduzida representatividade dos mesmos. A resposta à questão aberta é apresentada através dos relatos, com base na sua frequência, para cada curso/serviço/instituição, se aplicável.

A análise detalhada dos dados relativos ao **1º semestre**, ano letivo 2022/2023, constam do **Report Intercalar 2022/2023**, já remetido aos Órgãos de gestão e publicamente acessível no sítio da ESSNorteCVP ([Report SEMESTRAL \(essnortecvp.pt\)](http://Report SEMESTRAL (essnortecvp.pt))).

De acordo com o Mapa de Operacionalização dos Instrumentos de Avaliação (Q209) do SIGQ, em **2022/2023 foram aplicados 99 questionários** de avaliação da satisfação:

Atividade	Modelo	N Questionários
Avaliação da Satisfação de Clientes	Q150-Questionario de Avaliação da Satisfação Estudantes PECE	24
	Q15-Questionario de Avaliação da Satisfação dos Estudantes PEA	40
	Q192-Questionario de Avaliação da Satisfação dos Estudantes dos Serviços	1
	Q226-Questionario sobre preferência dos estudantes pela ESSNorteCVP	1
	Q58-Avaliação da Formação pelos Formandos 2022	30
Avaliação da Satisfação dos Colaboradores	Q26-Questionário da Avaliação da Satisfação dos Colaboradores	1
	Q27-Questionário de Avaliação da Satisfação dos Docentes Especialmente Contratados	1
Avaliação da Satisfação das Entidades Empregadoras	Q24-Questionário de Avaliação da Satisfação das Entidades Empregadoras	1

Dos **64** questionários de avaliação da satisfação dos estudantes **Processo Ensino Aprendizagem (PEA) / Processo Ensino Clínico Estágio (PECE)** foram tratados **42** questionários, uma vez que os restantes não respeitam os critério de taxa de retorno.

É, ainda, promovida a **análise do triénio** relativa aos cursos que ocorreram durante esse período, integrado no Plano de Desenvolvimento Estratégico 2020-2023.

O processo de análise e de elaboração do presente relatório resultou de **34 reuniões** do grupo de trabalho **G1 – Indicadores**, do CAQ.

Síntese dos resultados

Satisfação dos Estudantes do 1º ciclo de estudos Licenciatura em Acupuntura 2022/2023

Ano	Semestre/Processo	N.º de respondentes	Taxa de Retorno	% de Satisfação Global
1º	1º sem / PEA	5	55,6%	78,3
	2º sem / PEA	6	66,7%	78,7
índice de satisfação 1º ano				78,5
	3º sem / PEA	6	85,7%	77,0
2º	4º sem / PEA	3	42,9%*	-
	4º sem / PECE	1	14,3%*	-
índice de satisfação 2º ano				77,0
	7º sem / PEA	2	100,0%	88,4
4º	7º sem / PECE - Estágio IV	2	100,0%	86,8
	8º sem / PEA	2	100,0%	84,9
	8º sem / PECE - Estágio V	2	100,0%	100,0
índice de satisfação 4º ano				90,0
índice de satisfação global				81,8

* Sem análise detalhada - Taxa de retorno inferior 50%

Observações:

Em 2022/2023 não decorreu o 3º ano do curso de Licenciatura em Acupuntura.

Síntese dos resultados

Satisfação dos Estudantes do 1º ciclo de estudos Licenciatura em Enfermagem 2022/2023

Ano	Semestre/Processo	N.º de respondentes	Taxa de Retorno	% de Satisfação Global
	1º sem / PEA	17	36,2%*	-
1º	2º sem / PEA	30	63,8%	82,1
	2º sem / PECE - EC I	38	80,9%	84,6
índice de satisfação 1º ano				83,4
	3º sem / PEA	33	52,4%	77,8
2º	3º sem / PECE - EC II	37	58,7%	77,2
	4º sem / PEA	15	23,8%*	-
	4º sem / PECE - EC III	61	96,8%	81,5
índice de satisfação 2º ano				78,8
	5º sem / PEA	27	56,3%	83,5
3º	6º sem / PECE - EC IV	44	91,7%	83,3
	6º sem / PECE - EC V	47	97,9%	89,1
índice de satisfação 3º ano				85,3
	7º sem / PEA	34	54,8%	80,4
4º	7º sem / PECE - EC VI	39	62,9%	88,2
	8º sem / PECE - EC VII	34	54,8%	84,0
índice de satisfação 4º ano				84,2
índice de satisfação global				82,9

* Sem análise detalhada - Taxa de retorno inferior 50%

Síntese dos resultados

Satisfação dos Estudantes do 1º ciclo de estudos Licenciatura em Osteopatia 2022/2023

Ano	Semestre/Processo	N.º de respondentes	Taxa de Retorno	% de Satisfação Global
1º	1º sem / PEA	6	60,0%	84,5
	2º sem / PEA	6	60,0%	73,9
índice de satisfação 1º ano				79,2
	3º sem / PEA	13	86,7%	77,1
2º	4º sem / PEA	8	53,3%	72,1
	4º sem / PECE - Estágio I	5	33,3%*	-
índice de satisfação 2º ano				74,6
	7º sem / PEA	6	75,0%	70,6
4º	8º sem / PEA	7	87,5%	68,2
	8º sem / PECE - Estágio V	6	75,0%	72,1
índice de satisfação 4º ano				70,3
índice de satisfação global				74,7

* Sem análise detalhada - Taxa de retorno inferior 50%

Observações:

Em 2022/2023 não decorreu o 3º ano do curso de Licenciatura em Osteopatia.

Síntese dos resultados

Satisfação dos Estudantes do 1º ciclo de estudos Licenciatura em Fisioterapia 2022/2023

Ano	Semestre/Processo	N.º de respondentes	Taxa de Retorno	% de Satisfação Global
1º	1º sem / PEA	21	80,8	83,7
	2º sem / PEA	13	50,0	85,6
índice de satisfação 1º ano				84,7

* Sem análise detalhada - Taxa de retorno inferior 50%

2022/2023 foi o ano de abertura, pela primeira vez, do 1º ano do curso de Licenciatura em Fisioterapia.

Síntese dos resultados

Satisfação dos Estudantes do 2º ciclo de estudos
Mestrado em Enfermagem Médico -Cirúrgica, na área de
especialização de Enfermagem à Pessoa em Situação
Perioperatória e na área de especialização de
Enfermagem à Pessoa em Situação Crítica 2022/2023

Ano	Área de Especialização/Semestre/Processo	N.º de respondentes	Taxa de Retorno	% de Satisfação Global
	PO - 1º sem / PEA	10	50,0%	71,9
	PO - 2º sem / PEA	19	95,0%	65,5
1º	SC - 1º sem / PEA	9	45,0%*	-
	SC - 2º sem / PEA	9	45,0%*	-
	PO - 2º sem / PEA	2	10,0%*	-
	SC - 2º sem / PECE	3	15,0%*	-
índice de satisfação 1º ano				68,7
	SC - 2º sem / PEA	3	15,0%*	-
2º	PO - 3º sem / PECE	22	100,0%	93,1
	SC - 3º sem / PECE	16	100,0%	80,4
índice de satisfação 2º ano				86,8
índice de satisfação global				77,8

* Sem análise detalhada - Taxa de retorno inferior 50%

PO – Área de especialização de Enfermagem à Pessoa em Situação Perioperatória
SC – Área de especialização de Enfermagem à Pessoa em Situação Crítica

Síntese dos resultados

Satisfação dos Estudantes do 2º ciclo de estudos Mestrado em Enfermagem de Saúde Mental e Psiquiátrica 2022/2023

Ano	Semestre/Processo	N.º de respondentes	Taxa de Retorno	% de Satisfação Global
	1º sem / PEA	4	36,4%*	-
1º	2º sem / PEA	6	54,5%	79,0
	2º sem / PECE	0	0,0%*	-
índice de satisfação 1º ano				-

* Sem análise detalhada - Taxa de retorno inferior 50%

Observações:

2022/2023 foi o ano de abertura, pela primeira vez, do 1º ano do curso de Mestrado em Enfermagem de Saúde Mental e Psiquiátrica.

Síntese dos resultados

Satisfação dos Estudantes do 2º ciclo de estudos Mestrado em Enfermagem de Reabilitação 2022/2023

Ano	Semestre/Processo	N.º de respondentes	Taxa de Retorno	% de Satisfação Global
1º	1º sem / PEA	18	78,3%	73,4
	2º sem / PEA	17	100,0%	83,3
	2º sem DISSERTAÇÃO / PEA	6	85,7%	76,1
	2º sem / PECE	11	64,7%	86,8
índice de satisfação 1º ano				79,9

* Sem análise detalhada - Taxa de retorno inferior 50%

Observações:

2022/2023 foi o ano de abertura, pela primeira vez, do 1º ano do curso de Mestrado em Enfermagem de Reabilitação.

Síntese dos resultados

Satisfação dos Estudantes do 2º ciclo de estudos
Mestrado em Enfermagem Médico-Cirúrgica na área de
Enfermagem à Pessoa em Situação Paliativa 2022/2023

Ano	Semestre/Processo	N.º de respondentes	Taxa de Retorno	% de Satisfação Global
1º	1º sem / PEA	9	45,0%*	-
	2º sem / PEA	4	20,0%*	-
	2º sem DISSERTAÇÃO / PEA	0	0,0%*	-
	2º sem / PECE	7	28,0%*	-
índice de satisfação 1º ano				-

* Sem análise detalhada - Taxa de retorno inferior 50%

Observações:

2022/2023 foi o ano de abertura, pela primeira vez, do 1º ano do curso de Mestrado em Enfermagem Médico-Cirúrgica na área de Enfermagem à Pessoa em Situação Paliativa.

Síntese dos resultados

Satisfação dos Estudantes do 2º ciclo de estudos
Mestrado em Enfermagem Médico-Cirúrgica na área de
Enfermagem à Pessoa em Situação Crónica 2022/2023

Ano	Semestre/Processo	N.º de respondentes	Taxa de Retorno	% de Satisfação Global
	1º sem / PEA	15	75,0%	79,5
1º	2º sem / PEA	11	52,4%	77,5
	2º sem / PECE	8	32,0%*	-
índice de satisfação 1º ano				78,5

* Sem análise detalhada - Taxa de retorno inferior 50%

Observações:

2022/2023 foi o ano de abertura, pela primeira vez, do 1º ano do curso de Mestrado em Enfermagem Médico-Cirúrgica na área de Enfermagem à Pessoa em Situação Crónica.

Síntese dos resultados

Satisfação dos Estudantes dos cursos de pós-graduação 2022/2023

Curso/Processo	N.º de respondentes	Taxa de Retorno	% de Satisfação Global
25 PGGSS (PEA)	11	36,7%*	-
12 PGCIE (PEA) - Açores	8	44,4%*	-
11 PGCIE (PEA) - OAZ	6	20,0%*	-
8 PGET (PEA)	6	40,0%*	-
8 PGET (PECE)	10	66,7%	59,9
4 PGSC (PEA)	16	84,2%	65,8
4 PGSC (PECE)	15	78,9%	56,0
2 PGTICTD (PEA)	6	33,3%*	-
índice de satisfação global			60,6

* Sem análise detalhada - Taxa de retorno inferior 50%

Síntese dos resultados

Satisfação dos Estudantes do Curso de Pós-licenciatura de Especialização em Enfermagem de Saúde Materna e Obstetrícia 2022/2023

Curso/Ano/Semestre	N.º de respondentes	Taxa de Retorno	Índice de Satisfação Global (%)
11 PLEESMO (PECE) - 2º ano 3º sem	6	100,0%	92,5
11 PLEESMO (PECE) - 2º ano 4º sem	2	33,3%*	-
índice de satisfação global			92,5

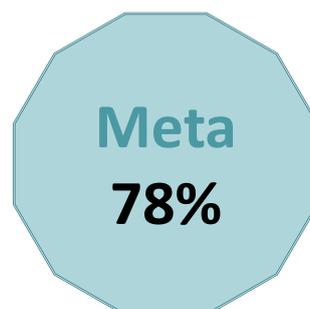
* Sem análise detalhada - Taxa de retorno inferior 50%

* Questionários não com taxas de retorno não significativas

Síntese dos resultados

Satisfação dos Estudantes com os Serviços 2022/2023

	N.º de inquiridos	Taxa de Retorno	Índice de Satisfação Global
Nível de Satisfação dos Estudantes com os Serviços	641	21%	82%



A avaliação da satisfação dos estudantes com os serviços foi realizada, durante o mês de junho, através da aplicação de questionário conhecido disponível para resposta durante três semanas.

Serviço	Índice de Satisfação (%)
Serviços Acadêmicos e Ingresso - SAI	81
Serviço de Documentação, Informação e Biblioteca - SDIB	84
Serviço de Contabilidade, Tesouraria e Aprovisionamento - SCTA	84
Secretariado Pedagógico - SEC.PED	82
Serviço de Apoio Geral (SAG) – Reprografia	85
Serviço de Apoio Geral (SAG) – Bar e Refeitório	77
Serviço de Apoio Geral (SAG) – Recepção	85

Relatos dos participantes:

“Horário do bar adequado ao funcionamento dos cursos. Variedade de alimentos.” (N=14)

“Secretaria com horário adequado ao funcionamento dos cursos.” (N=3)

Síntese dos resultados

Satisfação dos formandos relativos aos Cursos de Formação Contínua 2022

Curso	N.º de inquiridos	Taxa de Retorno	Índice de Satisfação Global (%)
SAV (19 e 20 abril)	14	100%	97
SAV (27 e 28 abril)	10	100%	98
SAV (3 e 4 junho)	14	100%	100
PHTLS (16h)	13	100%	97
Programa Nacional para a Prevenção e Controlo do Tabagismo	13	92%	96
A Pessoa com Asma: gestão e controlo da doença	15	93%	98
Consentimento Informado (2ª ação)	16	81%	94
Intervenção para promoção dos Direitos e de Proteção da Criança e do Jovem (1ª ação)	9	100%	93
Prevenção e Intervenção na Violência Doméstica para Profissionais de Saúde	8	100%	99
A Comunicação com Doente e Família com necessidade de Cuidados Paliativos	20	85%	98
A Pessoa com Doença Pulmonar Obstrutiva Crónica (DPOC): gestão e controlo da doença	19	100%	93
Tratamento de Feridas (3ª ação)	10	100%	96

Meta
80%

Síntese dos resultados

Satisfação dos formandos relativos aos Cursos de Formação Contínua 2022 - continuação

Curso	N.º de inquiridos	Taxa de Retorno	Índice de Satisfação Global
Promover o Envelhecimento Ativo: atividade física e exercício físico (2ª ação)	9	89%	85%
Promover o Envelhecimento Ativo: atividade física e exercício físico (2ª ação)	22	100%	91%
Promover o Envelhecimento Ativo: atividade física e exercício físico (2ª ação)	26	100%	93%
Riscos Psicossociais do Local de Trabalho (2ª ação)	15	67%	94%
Transplantação de Progenitores Hematopoiéticos	13	85%	98%
Programa Nacional para a Promoção da Alimentação Saudável	11	100%	96%
Promover o Envelhecimento Ativo: atividade física e exercício físico (1ª ação)14	14	50%	92%
Lean Management: uma ferramenta para a Melhoria	20	85%	92%
Infeção Associada ao Cuidados de Saúde (3ª ação)	14	93%	97%
Formação de Formadores para a Intervenção Avançada na Diabetes: insulinoaterapia e sistemas de perfusão contínua de insulina	12	75%	88%
Prevenção e Intervenção em Crise	15	100%	97%
Intervenção para promoção dos Direitos e de Proteção da Criança e do Jovem (2ª ação)	15	100%	92%

Meta
80%

Síntese dos resultados

Satisfação dos formandos relativos aos Cursos de Formação Contínua 2022 - continuação

Curso	N.º de inquiridos	Taxa de Retorno	Índice de Satisfação Global
Programa Educacional para as Doenças Respiratórias	11	100%	95%
Prevenção do Cancro e Diagnóstico Precoce	10	90%	78%
Abordagem Global da Pessoa com Doença Respiratória (2ª ação)	16	100%	94%
Formação de Formadores para a Intervenção Avançada na Diabetes: Pé Diabético	23	61%	89%
Psicoeducação Familiar	15	93%	91%
Abordagem à Pessoa com Problemas Ligados ao Álcool	9	100%	88%

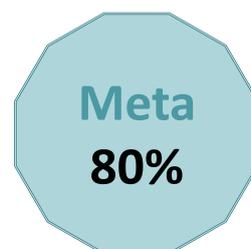
**Meta
80%**

Não aplicável

Síntese dos resultados

Satisfação das Entidades Empregadoras 2022/2023

	N.º de inquiridos	Taxa de Retorno	Índice de Satisfação Global
Avaliação da Satisfação das Entidades Empregadoras	130	10%	88%



Esta análise tem por finalidade avaliar a satisfação das entidades empregadoras nos domínios: Imagem Global de Escola; Acessibilidade e Atendimento; Envolvimento e Participação; e Nível de Competências dos Diplomados.

A recolha de dados foi realizada, durante o mês de junho.

Síntese dos resultados

Avaliação da Satisfação dos Colaboradores

83 % | Taxa de retorno

Pessoal	N.º de Respondentes	Taxa de retorno	Índice de satisfação (%)
Docente	14	93%	80
Técnico, administrativo e de gestão	11	73%	59
Satisfação Global			
71%			

Meta
78%

Máximo	Mínimo
81%	58%
Divulgação da Política da Qualidade e do PDE	Sistema de avaliação de desempenho; Sistema de reconhecimento do mérito e valorização; SAG – Bar e Refeitório

Relatos dos participantes:

“Funcionamento do bar em horário mais alargado com diversificação de alimentos” (N=4)

“Aumentar oportunidades de formação” (N=5)

“Implementar a possibilidade de teletrabalho” (N=2)

Síntese dos resultados

Avaliação da Satisfação dos Docentes Especialmente Contratados

69 % | Taxa de retorno

Avaliação	N.º de Respondentes
Totalmente satisfeito	28
Muito satisfeito	50
Satisfeito	13
Pouco satisfeito	3
Nada satisfeito	0

Satisfação Global
82%

Meta
78%

Não aplicável

Síntese dos resultados

Preferência dos Estudantes matriculados nos 1º anos dos cursos 2022/2023

	N.º de respondentes	Taxa de retorno
1º ciclo	17	18%
2º ciclo	4	3%
Pós-graduação	8	6%

Como teve conhecimento desta formação/escola?

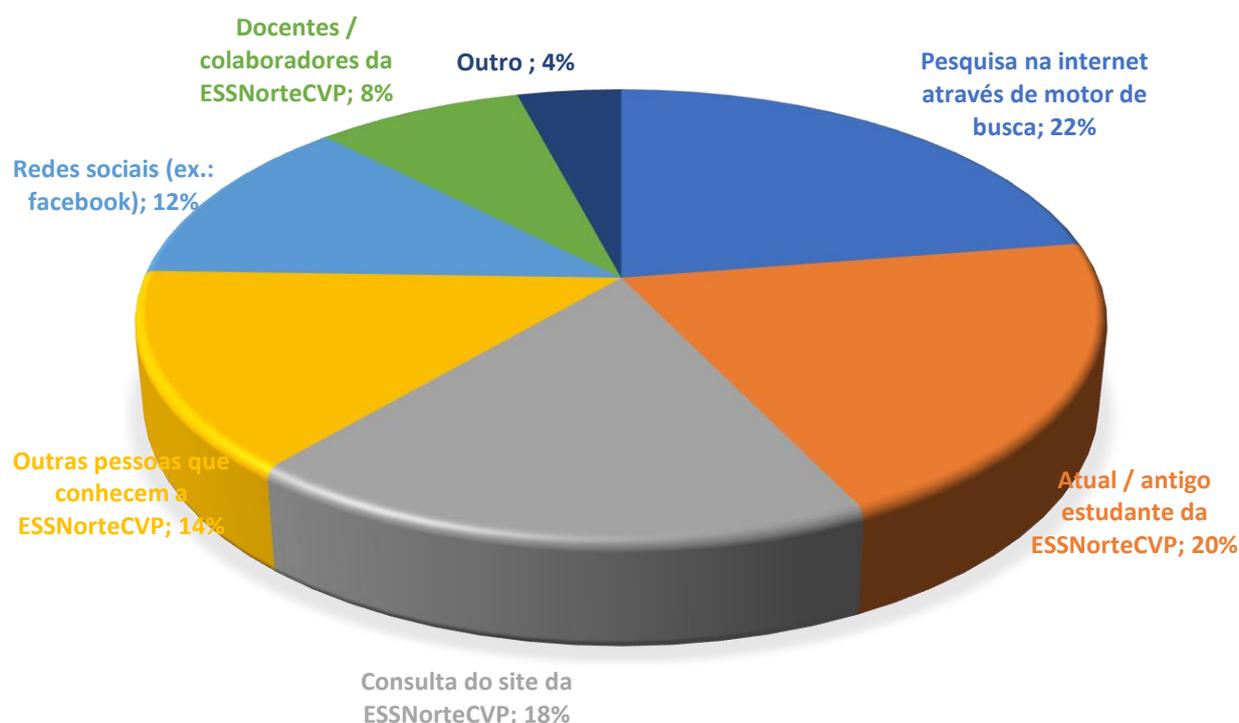


Gráfico 1: Fontes de conhecimento da formação/escola pelos estudantes matriculados nos 1º anos dos cursos

Porque motivo escolheu a ESSNorteCVP?	%
Proximidade	37
Referência de outras pessoas	21
Qualidade do ensino	21
Instituição Cruz Vermelha Portuguesa	16
Instalações e equipamentos	5

Análise do triénio

Pela análise dos índices de Satisfação Global do Estudante (gráficos do curso com três anos de edição consecutivos) verifica-se que, no ano de 2022, apenas tivemos incremento no Curso de Licenciatura em Enfermagem.

Curso de Licenciatura em Acupuntura

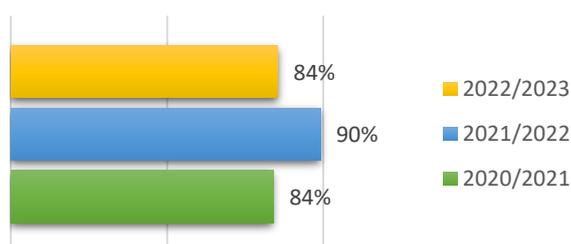


Gráfico 2: Índice de Satisfação dos estudantes do curso de licenciatura em acupuntura, no triénio 2020/2023

Curso de Licenciatura em Enfermagem

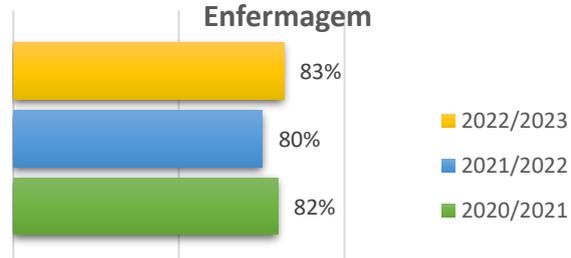


Gráfico 3: Índice de Satisfação dos estudantes do curso de licenciatura em enfermagem, no triénio 2020/2023

Curso de Licenciatura em Osteopatia

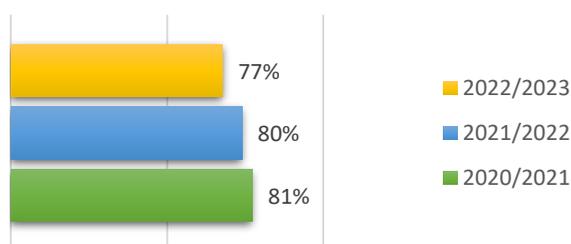


Gráfico 4: Índice de Satisfação dos estudantes do curso de licenciatura em osteopatia, no triénio 2020/2023

Curso de Mestrado em Enfermagem Médico-Cirúrgica

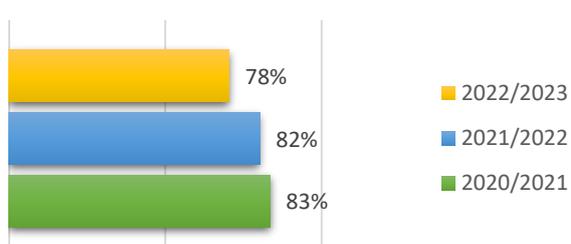


Gráfico 5: Índice de Satisfação dos estudantes do curso de mestrado em enfermagem médico-cirúrgica, no triénio 2020/2023

Por outro lado, apenas o índice relativo ao ano de 2022 do Curso de Licenciatura em Osteopatia esteve inferior à meta do PDE 2020-2023. Pode afirmar-se, que no general, existe uma tendência para a melhoria dos resultados de satisfação.

RECOMENDAÇÕES/ OPORTUNIDADES DE MELHORIA

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

1. Seja promovida a participação regular (pelo menos uma vez por semestre) de membros do CAQ, em particular dos representantes dos estudantes, nas reuniões de coordenação de cursos.
2. Diversificar os canais de comunicação à comunidade académica, dos resultados de satisfação e demais atividades no âmbito do SIGQ;
3. Reforçar a cooperação entre o CAQ e o Associativismo jovem (ex: AEESNorteCVP) em iniciativas que favoreçam a cultura académica em torno da garantia da qualidade;
4. Promover consultas públicas de oportunidades de melhoria junto da comunidade académica em articulação com o associativismo jovem;
5. Premiar os estudantes cuja proposta de melhoria tenha sido considerada relevante, sob proposta do CAQ e parecer positivo do CDIR;
6. Reforçar a cooperação com o GAEIVA na identificação de iniciativas de promoção do sucesso académico, da satisfação e da felicidade da comunidade académica da ESSNorteCVP;
7. Sejam adotados mecanismos de acompanhamento da mudança, respetiva monitorização e controlo, decorrente da implementação do Pano de Desenvolvimento dos Sistemas de Informação, com vista a melhorar a eficiência do SIGQ, otimização de tempo e recursos.

Considerações finais

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

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

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

Apêndice

Sistematiza-se, neste apêndice, a descrição dos índices de satisfação dos estudantes com o corpo docente, e em especial na dimensão individual, integrando os mecanismos de monitorização definidos no SIGQ. Este apêndice tem por finalidade, permitir aos órgãos competentes a sua análise, no sentido de apoiar a tomada de decisão em matéria de gestão recursos humanos, neste casos, dos colaboradores docentes, em alinhamento com o "Eixo 2 - Pessoas" do PDE 2020-2023.

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

Decorrente deste processo de avaliação da satisfação dos estudantes, cada docente recebe, via email, os resultados individuais relativos às UC na(s) qual(ais) tem serviço docente, assim como, na qualidade de Docente. Esta informação, constituir-se como um momento de autorreflexão e de melhoria contínua, assim como, integrar os domínios de avaliação de desempenho. Os dados personalizados encontram-se em base de dados digital, disponível na rede interna do SIGQ, com acesso restrito aos órgãos competentes.

Percentagem de satisfação dos estudantes com docentes 2022/2023

(indicador I1.11 – PDE 2020-2023)





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

RELATÓRIO ANUAL AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2022/2023



QUALIDADE SOMOS TODOS NÓS!



Conselho para Avaliação da Qualidade
QUALIDADE somos todos nós!