



Escola Superior de Enfermagem

**S. José de Cluny**

# BALANÇO DA QUALIDADE

## ANO LETIVO 2017/2018

Dezembro de 2018

## Chave de Siglas

A3ES	Agência de Acreditação e Avaliação do Ensino Superior
CA	Conselho de Administração
CD	Conselho de Direção
CAE	Comissão de Avaliação Externa
CLE	Curso de Licenciatura em Enfermagem
CP	Conselho Pedagógico
CPLER	Curso de Pós-Licenciatura em Enfermagem de Reabilitação
CPLEESMP	Curso de Pós-Licenciatura em Enfermagem de Saúde Mental e Psiquiatria
CTC	Conselho Técnico-Científico
CV	Curriculum Vitae
DSA	Direção de Serviços Administrativos
EA	Equipa de Auditoria
ECTS	European Credit Transfer System
ESESJC	Escola Superior de Enfermagem de São José de Cluny
GAE	Gabinete de Apoio ao Estudante
GC	Gabinete da Comunidade
GCI	Gabinete de Comunicação e Imagem
GIDEC	Gabinete de Investigação e Desenvolvimento de Enfermagem Cluny
GM	Gabinete da Mobilidade
GQ	Gabinete da Qualidade
LAE	Laboratório Avançado de Enfermagem
MEMC	Mestrado em Enfermagem Médico-Cirúrgica
PGQ	Procedimento de Garantia de Qualidade
PLEEC	Pós-Licenciatura de Especialização em Enfermagem Comunitária
PM	Planeamento e Monitorização do Sistema Interno de Garantia de Qualidade
RAM	Região Autónoma da Madeira
REBIDES	Registo Biográfico de Docentes do Ensino Superior
RH	Recursos Humanos
SESARAM	Serviço de Saúde da Região Autónoma da Madeira
SIGQ	Sistema Interno de Garantia da Qualidade

SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UC	Unidade Curricular
UCAD	Unidade Operacional de Intervenção em Comportamentos Aditivos

## Índice

<b>0. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>2. SEGUIMENTO DAS AÇÕES RESULTANTES DA ANTERIOR REVISÃO.....</b>	<b>5</b>
<b>3. RESULTADO DAS AUDITORIAS.....</b>	<b>6</b>
<i>3.1 AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL PELA AGÊNCIA DE AVALIAÇÃO E ACREDITAÇÃO DO</i> <i>ENSINO SUPERIOR (A3ES).....</i>	<i>10</i>
<b>4. DESEMPENHO DOS PROCESSOS .....</b>	<b>13</b>
4.1 PROCESSO DE REALIZAÇÃO .....	13
4.1.1 ÁREA DE ANÁLISE – ENSINO .....	13
4.1.2 ÁREA DE ANÁLISE – INVESTIGAÇÃO .....	20
4.1.3 ÁREA DE ANÁLISE - INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE.....	22
<i>4.2 PROCESSO DE SUPORTE.....</i>	<i>24</i>
4.2.1 ÁREA DE ANÁLISE - RECURSOS HUMANOS .....	24
<i>4.3 PROCESSO DE GESTÃO E MELHORIA .....</i>	<i>28</i>
4.3.1- ÁREA DE ANÁLISE - SISTEMA DA QUALIDADE .....	28
4.3.2 ESTADO DAS AÇÕES DESENVOLVIDAS .....	29
4.3.3 ASPETOS QUE POSSAM AFETAR O SIGQ .....	32
4.3.4 PONTOS FORTES E FRACOS E RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA .....	32

## **0. INTRODUÇÃO**

O Balço da Qualidade apresenta o desenvolvimento do SIGQ da ESESJC e descreve todas as atividades relacionadas com o planejamento e monitorização, abrangendo todas as áreas com implicação na Unidade Orgânica. Reporta-se ao ano letivo 2017/2018.

O Sistema Interno de Garantia da Qualidade implementado procura responder ao plano Estratégico 2017/2020, segue as orientações do Manual da Qualidade, revisto e aprovado em 6 de janeiro de 2017 e o Planejamento e Monitorização que formaliza a interligação dos processos com as áreas de análise, a política da qualidade, os indicadores e objetivos institucionais, assim como as metas atingir, a sua periodicidade, responsabilidade na monitorização, resultados e análise dos mesmos.

O Gabinete da Qualidade acompanha e monitoriza a melhoria contínua do Sistema Interno de Garantia da Qualidade, tendo por base os indicadores definidos anualmente (Planeamento e Monitorização do SIGQ), os planos de melhoria e as ocorrências, assim como a execução das orientações do Manual da Qualidade.

Toda a documentação que orienta e suporta o SIGQ encontra-se em constante atualização acompanhando o processo de melhoria contínua.

Na sequência da certificação do SIGQ, a ESESJC recebeu, a 15 de novembro de 2017, o despacho do Conselho de Administração da A3ES, com indicação da certificação por esta agência, pelo período de seis anos, contado a partir da data da certificação condicional (fevereiro 2015).

Durante o ano letivo 2017/2018 as auditorias internas decorreram no último semestre do ano, tendo sido possível concretizar o plano na sua totalidade, acrescida de uma auditoria solicitada pela coordenadora de curso do CLE.

## 1. OBJETIVO

O Balço da Qualidade (BQ) tem como objetivo avaliar a adequabilidade e a eficácia do sistema, ajudando a garantir a capacidade da ESESJC em providenciar, de forma sistemática, um serviço de acordo com os requisitos aplicáveis (regulamentares, estatutários, legais e contratuais aplicáveis às atividades da instituio). O BQ permite, também, avaliar a operacionalidade do Sistema Interno de Garantia da Qualidade, o grau de concretizao dos objetivos para o período em análise e definir os objetivos para o período seguinte, bem como, identificar potenciais áreas de melhoria.

## 2. SEGUIMENTO DAS AOES RESULTANTES DA ANTERIOR REVISÃO

As aoes resultantes da reflexão efetuada em 2018, tiveram como objetivo a melhoria da eficácia do SIGQ. A revisão do sistema não se realizou nos moldes anteriores pela dificuldade que houve em reunir todos os responsáveis pelos serviços e gabinetes. Foi um ano marcado pelo acréscimo de cursos e por algumas faltas por doença e por maternidade quer de docentes quer de não docentes. No entanto foi feita uma reunião restrita ao conselho de direo e  equipa do gabinete da qualidade e analisado o funcionamento do SIGQ no seu todo. Realam-se alguns aspetos da análise feita.

**Quadro 1 - Aoes resultantes de revisões anteriores.**

Assunto	Sugestões de melhoria	Ao Realizada
PMSIGQ	- Revisão dos indicadores.	-Foi efetuada a revisão com a equipa do gabinete de estatística, retirados alguns indicadores e criados novos indicadores
Registo da atividade científica no repositório institucional.	- Manter a política de auto arquivo para controlo da produo científica. - Lembrar a existência do manual que orienta o registo da atividade científica no portal. - Providenciar ligao a repositório no portal publico -Solicitar colaborao da Bibliotecária no apoio ao registo e monitorizao da atividade científica docente	- Foram dadas orientaes de arquivo da produo científica e utilizao do manual. - Salvar na PGQ de Investigao o registo da atividade científica. - Foi solicitado  Informar a possibilidade de desenvolver uma ferramenta que permita a funcionalidade de produo da

		estatística referente à atividade científica.
Falta de auditores internos	Realizar um estudo de mercado no sentido conhecer a existência de cursos para auditores e desta forma promover a participação de outros funcionários nesta área, contribuindo para aumentar a bolsa de auditores.	Foi programado um curso de auditores aberto às outras instituições de ensino superior da região a realizar no início do ano 2019
Formulário do Planeamento dos Cursos e do Relatório dos Cursos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Simplificar os formulários retirando toda a informação que se encontra repetida</li> <li>- Simplificar a descrição dos dados referentes ao relatório desenvolvendo no portal corporativo a possibilidade de registo segundo as orientações da A3Es</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A coordenadora do CLE encontra-se a elaborar o formulário</li> <li>- Foi solicitado à informar a possibilidade de elaboração do relatório de curso no portal diminuindo assim a possibilidade de duplicação de dados de trabalho</li> </ul>

### 3. RESULTADO DAS AUDITORIAS

Durante o ano 2018 a ESESJC teve uma auditoria externa no âmbito da Avaliação Institucional promovida pela A3ES a todas as instituições de ensino superior da República Portuguesa. A esta auditoria precedeu o relatório de autoavaliação institucional elaborado por uma equipa diversificada, com profundo conhecimento da Instituição, de modo a abranger as diferentes dimensões da avaliação e já experiente na elaboração dos relatórios e na implementação do sistema interno da garantia da qualidade (SIGQ).

A decisão final do Conselho de Administração da A3ES foi acreditar a instituição com condições, em concordância favorável com a Comissão de Avaliação Externa.

As condições a cumprir no imediato focava-se essencialmente em definir uma política de contratação de pessoal docente assente nas necessidades respetivas do ensino, da investigação e das atividades de desenvolvimento profissional de alto nível; em definir uma estratégia para a investigação. As condições a cumprir no prazo de 1 ano tiveram a ver com a demonstração dos resultados da avaliação do desempenho do pessoal docente. As condições a cumprir no prazo de 3 anos direcionavam-se para a melhoria dos indicadores de investigação, de prestação de serviços à comunidade e de internacionalização.

As auditorias internas da ESESJC no ano 2018 decorreram de acordo com o programado no que respeita aos referenciais a monitorizar embora tivesse sido necessário ajustar algumas datas ao funcionamento dos serviços e disponibilidades dos auditados e algumas tivessem ficado apenas pela auditoria documental. Foi realizada uma auditoria dentro do referencial 3 ao planeamento, execução e avaliação de uma Unidade Curricular a pedido da coordenadora do CLE.

As auditorias internas foram realizadas pelos auditores internos e por um auditor externo.

Deu-se continuidade ao registo das auditorias internas em 2018 no instrumento próprio seguindo a ordem dos Referenciais, acumulando o registo das auditorias dos últimos 3 anos.

Em cada auditoria foi auditado um referencial em parte ou no seu todo, dando atenção aos requisitos para a concretização do mesmo com um levantamento inicial da documentação de apoio. A maior parte das auditorias só foi possível fazer à parte documental ficando as auditorias, com a presença do auditado, de ser incluídas no planeamento do próximo ano.

Nas auditorias com os auditados os momentos foram muito produtivos e pedagógicos e permitiu a colaboração na identificação e discussão dos aspetos a melhorar. Durante a realização das destas auditorias foram dadas indicações individuais aos auditados tendo em conta as não conformidades detetadas e orientações para as oportunidades de melhoria.

As auditorias internas abordaram os seguintes referenciais e âmbitos:

**Referencial 3 – Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante.**

Foi feita auditoria documental ao planeamento, execução, avaliação e arquivo da Unidade Curricular de Anatomia e Fisiologia do CLE. Foram auditados o regente da UC e o coordenador de curso. Foi verificada a Ficha da UC e as atas das reuniões de equipa docente. Foi consultado o planeamento da UC no portal corporativo, horários, plano de avaliações e as pautas de notas. Não foram encontradas não conformidades maiores. A auditoria decorreu num ambiente cordial e pedagógico tendo sido deixadas sugestões de melhoria a nível da organização da disciplina, registos e arquivo.



### **Referencial 6 – Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível.**

Numa primeira fase da auditoria foram verificados todos os documentos de apoio ao funcionamento e monitorização da Investigação e do gabinete que apoia e orienta a Investigação na instituição, e verificado se os mesmos estavam publicados (site da ESESJC, *Alfresco* e placar).

Numa segunda fase foi auditada a coordenadora do GIDEC (Gabinete de Investigação). Foi observado o plano de atividades do gabinete, o plano de melhoria e o relatório anual. Foi verificada a aplicação da PGQ 21 Investigação, que ainda se encontra em formato rascunho, e a aplicação do regulamento deste gabinete.

Foi discutido o plano de melhoria tendo em conta as sugestões da equipa auditora e as necessidades de melhoria sentidas pela instituição.

### **Referencial 7 – Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade**

Foi feita auditoria apenas à documentação que identifica o funcionamento do Gabinete da Comunidade e a monitorização das atividades. Foram identificados o plano de atividades, o plano de melhoria, relatório anual do gabinete e outros documentos e foi

verificada a aplicação da PGQ 16 Relações Interinstitucionais. Foi verificada ainda a publicação dos documentos no portal corporativo e site da ESESJC, assim como no *Alfresco* e no placar.

A auditoria presencial, embora programada, não aconteceu transitando a mesma para o ano seguinte.

### **Referencial 8 – Internacionalização**

À semelhança da auditoria ao referencial anterior esta foi apenas à documentação que identifica o funcionamento dos aspetos ligados à internacionalização, e também, mais especificamente, ao funcionamento do Gabinete da Internacionalização e Mobilidade.

Assim, foi identificada a aplicação da PGQ 19 Internacionalização e Mobilidade e a PGQ 20 Mobilidade. Foram identificados o plano de atividades do gabinete, o plano de melhoria, relatório anual e outros documentos. Foi verificada a sua publicação no portal corporativo e site da ESESJC, assim como no *Alfresco* e no placar.

Da mesma forma a auditoria presencial, embora programada, não aconteceu transitando a mesma para o ano seguinte.

### **Referencial 9 – Recursos Humanos**

Foi feita auditoria à documentação que identifica o funcionamento do serviço de Recursos Humanos. Foram identificados os planos de atividades, de melhoria e outros documentos e foi verificada a aplicação da PGQ 03 Gestão dos Recursos Humanos. Foi verificada ainda a publicação dos documentos no portal corporativo e site da ESESJC, assim como no *Alfresco* e no placar.

A auditoria presencial, embora programada, não aconteceu transitando a mesma para o ano seguinte.

### **Referencial 10 – Recursos Materiais e Serviços - Gestão das infraestruturas**

Foi verificada a aplicação da PGQ 04 Gestão das infraestruturas, a aplicação da IT 02, no que respeita à Gestão da Segurança e a aplicação da IT 05 Receção de Bens e Serviços. Foram auditados o responsável pelas infraestruturas e o responsável pela receção de bens e serviços.

Foi discutido o plano de melhoria tendo em conta as sugestões da equipa auditora e as necessidades de melhoria sentidas pela instituição.

No quadro abaixo mostra-se os aspetos identificados para melhoria resultante da auditoria interna.

### **Referencial 11 – Gestão da Informação**

Esta, foi uma auditoria focada na verificação dos documentos mais precisamente no que respeita à gestão e registo dos documentos. Foi efetuada, em tempos distintos dando origem a 6 sessões, uma monitorização da distribuição dos documentos no *Alfresco*, site da qualidade da ESESJC, e nas pastas físicas e a validação e arquivo da documentação. Esta auditoria documental, também teve como objetivo a aplicação do RGPD

Foi efetuado um levantamento e verificação dos formulários arquivados no *Alfresco*, e feita a identificação dos formulários com necessidade de proteção.

Foi feita a verificação dos formulários e organização nas respetivas pastas no *Alfresco*

Foram identificados e selecionados os formulários com necessidade de proteção. Foram alterados e corrigida a identificação de alguns formulários e respetivas pastas.

Foram dadas sugestões de organização do arquivo *Alfresco* e pastas físicas

### Quadro 2 - Aspetos identificados para melhoria resultante da auditoria interna

Aspeto identificado	Observações/sugestões
Atividade de Investigação – organização e informação publica	Promover a atividade e o registo. Manter atualizada a informação do site
Equipamentos, monitorização e manutenção – Organização dos registos	Manter organizadas as fichas dos equipamentos com a real e necessária monitorização e manutenção
Organização da pasta de cada Unidade Curricular	Seguir critérios de uniformização na organização da pasta da UC - "Planeamento de execução" em cada UC
Descritivo dos momentos de avaliação de cada UC (portal corporativo)	Tornar mais claro o descritivo das avaliações específicas.
CrITÉRIOS de avaliação	Deverão ser publicados em termos de informação os critérios e os resultados da avaliação
Validação dos resultados de aprendizagem	Comparar itens avaliados com os resultados da aprendizagem da UC de Anatomia e Fisiologia
Divulgação do horário de atendimento dos estudantes	Criar anúncio na página da disciplina com horário de atendimento
Organização do arquivo de documentos controlados pelo G. Qualidade	Rever o controlo das entradas e saídas de documentos e registo.
Arquivo das provas de avaliação	Organizar o arquivo das provas de avaliação por momento de avaliação
Protocolos/parcerias de projetos na comunidade	Rever protocolos desatualizados. Atualizar registos

### 3.1 Avaliação Institucional pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES)

Em fevereiro de 2017 a A3ES comunicou oficialmente à ESESJC o lançamento do processo de Avaliação Institucional, como fecho natural de um ciclo completo de avaliação que abrangia as dimensões institucional e a sua oferta formativa, nos termos e de acordo com os parâmetros definidos no Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto) e no Título II, Capítulos II e III, do Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro).

Em junho de 2017, a ESESJC submeteu o relatório de autoavaliação institucional, respondendo ao procedimento de avaliação/acreditação institucional.

Em junho de 2018 concretiza-se a auditoria externa da A3ES com a visita à ESESJC pela Comissão de Avaliação Externa. A auditoria decorreu durante o dia 20 de junho contemplando reuniões com a Entidade Instituidora e a Presidente do CD, com a comissão de avaliação, com os Conselhos Pedagógico e Técnico Científico, com os Docentes e com os Estudantes. Contemplou, também, uma visita às instalações da Escola.

Foram considerados pontos fortes pela CAE:

- SIGQ certificado pela A3ES por 6 anos;
- Boa organização, incluindo a existência de um regulamento de prestação de serviço docente;
- Boas instalações e laboratórios (embora algum equipamento de desgaste rápido necessite de substituição);
- Existência de um regulamento de avaliação do desempenho do pessoal docente (embora sem demonstração de resultados);
- Boa proximidade docente/aluno;
- Óbvio entusiasmo e motivação do corpo docente;
- Cumprimento dos requisitos legais do corpo docente;
- Bons níveis de sucesso escolar.

Foram considerados pontos fracos pela CAE:

- RAA do pedido apresentado à Agência para acreditação do Mestrado em Enfermagem Médico-Cirúrgica ainda não disponível no portal da instituição (foi imediatamente disponibilizado);
- Na generalidade, a investigação, a prestação de serviços ao exterior e a internacionalização apresentam debilidades com boa margem de melhoria;
- Plano estratégico baseado em princípios orientadores com ausência de metas quantificadas calendarizadas;
- Corpo docente muito sobrecarregado em alguns casos;
- Ausência de demonstração das consequências da avaliação do desempenho do corpo docente; - Não existência de evidências de políticas de contratação do corpo docente.

Os resultados da auditoria vieram confirmar a nossa percepo sobre o estado da instituio tanto em relao aos pontos fortes como aos pontos fracos. Reconhece-se os constrangimentos, e, trabalhamos para os ultrapassar priorizando o rigor na aplicao dos procedimentos que garantam o bom funcionamento dos cursos e a melhoria continua da qualidade do ensino.

Foram recomendaes da CAE acreditar com condies:

De imediato: Disponibilizar no Portal da instituio toda a informao legalmente requerida; definir uma política de contratao de pessoal docente assente nas necessidades respetivas do ensino, da investigao e das atividades de desenvolvimento profissional de alto nível e definir uma estratégia para a investigao.

No prazo de 1 ano: Demonstrar os resultados da avaliao do desempenho do pessoal docente. No prazo de 3 anos: Apresentar melhoria substancial nos indicadores referentes  investigao aplicada e  produo científica; apresentar melhoria substancial nos indicadores referentes  prestao de serviços  comunidade e apresentar melhoria substancial dos indicadores referentes  internacionalizao.

## **4. DESEMPENHO DOS PROCESSOS**

Os dados relacionados com o desempenho dos processos podem ser observados no documento Planeamento e a Monitorização do SGQ 2017-2018

### **4.1 Processo de Realização**

O processo de realização abrange as áreas que integram a nossa Missão: Ensino, Investigação, Internacionalização e Mobilidade, Relações com a Comunidade e Investigação.

#### *4.1.1 Área de análise – Ensino*

A ESESJC possui diferentes procedimentos e instrumentos que permitem monitorizar, avaliar e melhorar os processos e resultados do ensino e da aprendizagem. Durante o ano de 2018, foi dada continuidade à revisão de alguns desses instrumentos pelas diferentes coordenações de cursos, gabinetes e serviços, acompanhados e validados pelo Gabinete da Qualidade objetivando a melhor resposta às necessidades de rigor do ensino instituído.

A informação recolhida junto dos diferentes intervenientes do processo ensino-aprendizagem, através dos inquéritos de satisfação, é utilizada para a identificação de fragilidades e para a definição de ações de melhoria. Foram desenvolvidas reuniões com os estudantes, delegados de turma e com os docentes, de acordo com as UCs, de forma a desenvolver planos de melhoria que respondam às necessidades dos envolvidos no processo de ensino e aprendizagem.

#### **Subárea – Oferta Formativa**

A ESESJC continuou a desenvolver esforços no sentido de aumentar a sua oferta formativa e adequá-la às necessidades de cuidados de Enfermagem da Região Autónoma da Madeira e do País.

A ESESJC abriu no segundo semestre de 2017/2018, 2 cursos de Mestrado em Enfermagem, um em Médico Cirúrgica (CMEMC) e outro em Reabilitação (CMER).

Assim durante o ano letivo 2017/2018 funcionaram 5 cursos, 1 de Licenciatura em Enfermagem, 1 Pós-licenciatura de Especialização em Enfermagem (Saúde Comunitária), 2 Mestrados em Enfermagem e 1 Curso Técnico Superior Profissional

(CTesP). Estavam previstas 2 Pós-graduações que não aconteceram por falta de candidatos. Aconteceram, ainda, 9 cursos de Formação Profissional, 3 vezes mais do previsto.

### **Subárea – Qualificação da Procura**

Os dados da qualificação da procura dizem respeito às vagas e candidaturas referentes ao ano letivo 2017/2018. Inclui dados relativos ao número de candidatos por curso e número de vagas, número de candidatos colocados, classificações de ingresso, grau de mobilidade dos estudantes (mudanas de curso e transferncias) e o regime especial.

No que se refere ao indicador “Candidatos/vagas/admitidos”  de salientar que:

No CLE todas as vagas foram preenchidas. O número de candidatos do CLE mostrou-se acima do previsto e voltou aos valores anteriores a 2013 mostrando uma procura em crescimento. Esta procura, em relação ao ano anterior, foi de mais 24% e de 34% em relação ao esperado.

Também o número de estudantes do CLE inscritos nas UCs aumentou significativamente, mostrando-se muito acima do esperado (16 para uma meta de 8). A procura da frequência das unidades curriculares isoladas mostra-se anualmente maior. Conhecendo a instabilidade desta procura iremos propor passagem deste indicador para 12.

Em relação às vagas do CLE para regime especial, estas foram todas preenchidas com um número de candidatos que foi inferior ao do ano transato, mas superior ao esperado,  custa dos candidatos do concurso dos 23 anos.

Quanto ao CMEMC, a percentagem de vagas preenchidas foi de 53,3%. Embora a meta fosse superior observou-se que a percentagem obtida foi considerada no estudo da sustentabilidade do curso, acrescentando a grande importância que o mesmo tem no contributo par a melhoria dos cuidados de saúde da RAM. A razão desta diminuição poderá estar diretamente relacionada com as condições de trabalho e as condições econmicas dos candidatos, e ainda, com as condições para formação, que as entidades empregadoras passaram a oferecer aos profissionais. Não se verificou inscrições em UC isoladas no CMEMC.

Por outro lado, o CMER preencheu 92% das vagas previstas e o CTESP 60%.

### **Subárea – Estudantes**

Em relação ao indicador “Classificação de Ingresso” é de salientar que a:

- Classificação mínima de ingresso no CLE foi de 106 pontos, sendo a Classificação média de 131,64 pontos, próximo do estimado, no entanto aquém. A classificação do primeiro colocado no CLE foi de 158,8 pontos muito próximo do estimado para 2017/2018.

Durante o ano letivo 2017/2018 o CLE teve 7,43% estudantes com direitos especiais, entre eles estudantes trabalhadores. Por outro lado, o CMEMC e o CMER todos eram estudantes trabalhadores (100%). Quanto ao CTESP 30% eram estudantes trabalhadores e tinham idades compreendidas entre os 18 e os 57 anos.

Em relação ao indicador “Origem Geográfica” é de salientar que todos os nossos estudantes são provenientes de Portugal não havendo estudantes estrangeiros, sendo esta meta, definida pela instituição, não concretizada. No entanto, desenvolvem-se esforços no sentido de conseguirmos alguma adesão a este nível. Observa-se uma procura significativa de estudantes em programas internacionais.

### **Subárea – Organização do Ensino**

O processo utilizado para a monitorização, avaliação e melhoria do Ensino e Aprendizagem da ESESJC, tal como a organização das unidades curriculares e o desempenho dos docentes, envolve estudantes e docentes, assim como o Coordenador de Curso e o Conselho Pedagógico. Fazem parte deste processo o *Inquérito ao Aluno*, o *Relatório do Delegado*, o *Relatório do Docente*, o *Relatório do Regente* e o *Relatório do Coordenador de Curso*.

Com efeito, as unidades curriculares ministradas nos Cursos lecionados na instituição foram objeto de avaliação pelos estudantes, através dos inquéritos pedagógicos anónimos (Portal da Escola), após a conclusão da lecionação das diferentes unidades curriculares. Os resultados estatísticos e da análise de conteúdo das respostas abertas dos inquéritos, encontram-se nos relatórios dos Coordenadores dos Cursos e são um suporte importante no planeamento da melhoria contínua do processo de ensino aprendizagem. Após a análise dos resultados obtidos o Regente da Unidade Curricular, o Coordenador de Curso e o Conselho Pedagógico traçam os respetivos planos de melhoria para o ano letivo



seguinte. O Conselho Pedagógico identifica as boas práticas, dá orientações para os pontos a melhorar e projeta metas específicas.

### **Subárea – Satisfação e Eficiência Formativa**

Neste item incluiu-se os seguintes indicadores: taxa de sucesso escolar; taxa de abandono; tempo médio de conclusão do curso e grau de satisfação dos estudantes da formação recebida.

- Quanto à taxa de sucesso escolar, do CLE e do CTESP foi de 98%, a taxa de sucesso do CMEMC, do CPLEESC e do CMER foi de 100%.

Quanto às médias finais dos cursos: a do CLE foi de 15,94 (meta 15) e a do CMEMC foi de 17,1 (Meta 16). Os outros cursos só estarão concluídos em 2019.

- Em relação à taxa de abandono, é de referir que apenas 2 estudantes abandonaram o CLE durante o ano letivo 2017/2018 por questões pessoais, indicador que se mostrou, em termos de resultado, habitual. No CMEMC 1 aluno abandonou o curso também por questões pessoais. No CTesP 1 estudante abandonou o curso por questões de saúde e outro estudante não efetuou a matrícula, desconhecendo-se as razões para tal. Os outros cursos em funcionamento não apresentaram abandono. A todos os estudantes que abandonaram os cursos foi feito acompanhamento pessoal.

No CLE 95 % dos estudantes concluíram o curso em 4 anos.

- Em relação ao item “Grau de satisfação das entidades empregadoras /adequação do perfil de formação às necessidades” não foi obtido durante este ano letivo por este questionário apenas ser aplicado de 2 em 2 anos! Após a apreciação da proposta de mudança do indicador foi decidido manter o mesmo indicador.

Considera-se todos os resultados satisfatórios. Serão revistos os indicadores na conquista da melhoria contínua.

### **Subárea – Inserção profissional dos Graduados**

Nesta subárea incluem-se indicadores relacionados com o grau de empregabilidade, correlação formação-emprego, apoio aos diplomados e remuneração. O Gabinete do Observatório tem à sua responsabilidade esta área, tanto na promoção das atividades que lhe são inerentes como os resultados dos indicadores.

Estes indicadores mostram-nos:

- A % de diplomados que obtiveram emprego em setores de atividade relacionados com a área dos ciclos de estudos. Podemos afirmar que todos os estudantes dos CMEMC e

CPLEESMP tinham emprego no serviço Regional de Saúde e mantiveram o mesmo após a conclusão do curso.

- A taxa de empregabilidade do Curso de Licenciatura em Enfermagem foi de 100%. Todos os diplomados em 2017/18 estão a trabalhar na sua área de formação. 1 ingressou no Curso de Medicina e de 1 não obtivemos a informação. O tempo médio de espera para o primeiro emprego foi de 5,5 meses.

- No que concerne ao indicador “Apoio aos diplomados” foram desenvolvidas pela ESESJC através do Gabinete do Observatório 3 atividades, para além dois apoios individuais via email, pelo telefone ou pessoalmente.

No sentido de concretizarmos o apoio aos diplomados desenvolveu-se uma Sessão de Esclarecimento no dia 12/10/2017, destinada aos estudantes do 4<sup>a</sup> ano tendo como preletor o Sr. <sup>o</sup> Enfermeiro Nuno Pinto representante da Vitae Professionals. Esta sessão teve como objetivo a apresentação de oportunidades de trabalho oferecidas pela Vitae Professionals e alertar os estudantes para determinados aspetos relacionados com o mundo do trabalho no estrangeiro.

Também, no dia 23 de fevereiro 2018 foi promovido um encontro com os representantes da empresa Job Ag Medicare – Enfermagem na Alemanha – Enf,<sup>a</sup> Teresa Andrade, com os estudantes finalistas, do 4<sup>o</sup> ano. Esta empresa estava a desenvolver um projeto de recrutamento de profissionais de Enfermagem formados em Portugal para a colocação no mercado de trabalho alemão, nomeadamente num Hospital Universitário em Munique, o mais moderno centro cirúrgico da Europa. Foi uma sessão bastante participativa e esclarecedora com oportunidade para questões e esclarecimentos pela entidade de recrutamento de profissionais de saúde.

Ainda, no que concerne a esta atividade é de realçar que a equipa do Observatório em parceria com a Coordenação de Curso de Licenciatura organizou e participou no Fórum intitulado “Como lidar com os recém-Licenciados em Enfermagem na Região” tendo sido convidados vários representantes de várias entidades regionais. Este Fórum foi realizado no auditório Florence Nightingale da ESESJC no dia 9 de julho de 2018. O evento reuniu um grupo de entidades, diretamente associadas com a integração profissional dos enfermeiros, e estudantes finalistas do 1<sup>o</sup> Ciclo de Enfermagem, tendo como finalidade proporcionar momentos de partilha e debate sobre os principais desafios que hoje se colocam tanto às entidades reguladoras da profissão, empregadores, políticos, gestores e enfermeiros, em especial aos recém-licenciados, num exercício pleno de cidadania responsável e pró-ativa. Como resultado, constatou-se uma preocupação partilhada e

focada na atual necessidade de enfermeiros a par de intensos constrangimentos políticos e económicos que hoje afetam o mercado de trabalho em Enfermagem.

Em março de 2018 a equipa do Observatório realizou uma reunião com a representante de uma empresa Suíça de recrutamento - Stecher Consulting. A oferta de emprego apresentada foi apenas para um Lar de Idosos, no Sul da Alemanha, trabalhar durante 2 anos e posteriormente com o nível da língua alemã, B2, os Licenciados têm a possibilidade de ir para a “Suíça-Alemã”. Uma vez que não tivemos mais nenhum contacto com esta empresa, não avançamos com outras atividades.

No sentido de promover o Gabinete do Observatório no ano letivo em análise foram realizadas sessões de carácter informativo destinada aos estudantes do primeiro ano do CLE e de motivá-los à participação nas atividades quer durante o curso quer após a sua conclusão.

Quanto ao valor médio de empréstimo para progressão de estudos não foi possível colher este indicador.

#### **Subárea – Apoio ao Estudante**

- Esta subárea engloba indicadores relativos às bolsas de estudo, empréstimos, apoio na saúde, apoio na aprendizagem e alojamento. Salientamos, nesta subárea de análise, dado o seu carácter imprevisível de dados, e, por isso, a maior parte das metas não se encontram definidas.

- Salientamos, ainda, no que se refere ao número de reuniões de esclarecimento sobre bolsas de estudo (78), como habitualmente, as mesmas não aconteceram de forma “formal”. No entanto, continuam a ser realizadas reuniões individuais a fim de responder às necessidades de cada estudante.

- A percentagem de estudantes beneficiários de bolsa de estudo foi de 66% dos requerimentos submetidos. Assim, dos 78 requerimentos submetidos a candidatura, de todos os cursos a funcionar na instituição no ano letivo 2017/2018, só 36,11% dos alunos beneficiaram de bolsa. O valor médio da bolsa foi de 1790,00€.

- Foram beneficiários de empréstimo 2,31% dos estudantes do CLE. Não foi possível avaliar o valor médio do empréstimo, nem obtivemos informação de empréstimo aos estudantes de outros cursos.

- 2 estudantes foram atendidos no Gabinete de Apoio ao Estudante por problemas de saúde

- No que se refere ao apoio na aprendizagem nenhum estudante procurou o gabinete para este fim. Este gabinete continua a estudar modelos de tutoria com o objetivo de desenvolver estratégias que apoie a aprendizagem, encontrando-se esta pretensão no seu plano de melhoria.

Os modelos de tutoria oferecidos pelos docentes desta instituio estão diretamente relacionados com as UCs que lecionam apoiando na aprendizagem individual de acordo com as solicitaes fora e dentro do horário estabelecido para as orientaes tutoriais. Tem, também, sido utilizado de forma consistente, o modelo de tutoria par a par, entre os estudantes do 1º ano do CLE e os de 4º ano, que assumindo o papel de padrinhos apoiam os colegas no seu percurso de estudante tanto a nível do desenvolvimento da aprendizagem como a nível lúdico.

- Em relao ao Voluntariado o Gabinete do Estudante, com base nos princípios do voluntariado (solidariedade, participao, cooperao, complementaridade, gratuidade, responsabilidade, convergência, entre outros) continua a difundir uma participao ativa do estudante, contribuindo, assim, para o seu desenvolvimento global, facultando oportunidade de partilha e aquisio de novos conhecimentos, desenvolvimento de competências pessoais e sociais e, conseqüentemente, enriquecimento do curriculum vitae.

- Os estudantes têm participado em aes de voluntariado na comunidade, nomeadamente em campanhas para angariao de alimentos e apoio aos mais necessitados e rastreios de saúde. Até o momento esta participao era averbada no suplemento do diploma, mas sem expressão em ECTS. O CP aprovou o Regulamento e uma folha de registo das atividades de voluntariado que veio permitir e facilitar a monitorizao, contabilizao das horas dedicadas a estas atividades, validao pelo coordenador de curso, atribuio pelo CTC dos créditos definidos de forma a espelharlos no Suplemento do Diploma. Neste ano letivo aos estudantes que solicitaram este averbamento já foi possível expressar em ECTS o trabalho de voluntariado.

Em relao ao Alojamento 4,86% dos nossos estudantes ocupam as residências Universitárias da Madeira e 100% das respostas às solicitaes foram positivas (Cluny; Sasuma, Casa do Enfermeiro).

#### 4.1.2 Área de análise – Investigação

Durante o ano 2018 o Gabinete de Investigação continua envolvido na sua reorganização com a política para a Investigação aprimorada, dando assim continuidade à exigência das atividades a este nível. Identificada a dispersão da informação sobre a produção científica da ESESJC, promoveu-se formação aos docentes sobre a ferramenta de auto arquivo da produção científica individual no portal corporativo, a qual, veio permitir uma melhor monitorização da produção científica dos docentes. No entanto tem sido difícil disciplinar a assiduidade nos registos da atividade científica notando-se alguma irregularidade. Esta preocupação está expressa no plano de melhoria do CTC. A monitorização e avaliação dos projetos de Investigação e Atividades Científicas tem também sido um foco de atenção a melhorar.

- As atividades de investigação centram-se nos programas de formação dos docentes, em projetos de parceria nacionais e internacionais desenvolvidos por professores e em atividades que envolvem os estudantes, promovendo a articulação da investigação com o ensino.

A atividade de investigação da instituição tem aumentado progressivamente. O relatório do CTC mostra a atividade de investigação desenvolvida durante o ano letivo 2017/2018.

#### **Subárea – Organização e Nível de Atividade**

Na área *Investigação* e subárea *organização e nível de atividade*, estão incluídos quatro indicadores: *envolvimento dos docentes, projetos em desenvolvimento, parcerias e docentes em doutoramento*.

##### *O envolvimento dos docentes*

O indicador envolvimento dos docentes, contempla dois itens: a média semanal de horas letivas por docente e a média semanal de horas investigação / docente.

De acordo com o relatório do CTC, o cálculo da média semanal das horas letivas dos docentes de carreira foi efetuado com recurso aos sumários de cada docente no ano letivo, tendo-se verificado uma média de 9,8 horas semanais com um Desvio Padrão de  $\pm 4,8$  horas. A análise de este item mostrou ainda uma distribuição assimétrica, com uma amplitude de variação entre 1,5 e 19 Horas. 50% dos docentes de carreira apresentou médias iguais ou superiores a 10,7 horas semanais. Comparativamente com o ano letivo anterior registou-se uma diminuição semanal de 9,2 horas, o que está relacionado com a

requisição de docentes especialmente contratados para apoiar e acompanhar os Ensinos Clínicos.

Ainda segundo o relatório do CTC a *análise pelo perfil de atividade dos docentes revela a existência de um perfil tendencialmente misto. As atividades de Gestão de Serviço Acadêmico fazem parte das competências da maioria dos docentes (77%), enquanto apenas 1 em cada três docentes integram no conteúdo funcional atividades de Serviço à comunidade.*

No que diz respeito à componente de investigação, a média semanal foi de 4,2 horas, verificando-se uma tendência crescente nesta componente, no entanto ainda abaixo da meta estabelecida.

#### *Projetos em desenvolvimento*

Foram 19 os projetos de investigação desenvolvidos pelos docentes da ESESJC no período em apreço, e o maior percentual (63%) está afeto à linha de investigação Promoção da saúde e processos de adaptação à saúde e à doença. A maioria dos projetos de investigação têm abrangência Nacional (69%), 31% deles tem alcance internacional.

No que respeita aos projetos envolvendo estudantes, durante o ano letivo em análise, foram 2 os projetos que contaram com a participação dos estudantes do Curso de Licenciatura em Enfermagem e noutro projeto com os estudantes do Curso de Pós-licenciatura de Especialização em Enfermagem. Verifica-se que o número de projetos de investigação com o envolvimento de estudantes esteve aquém do esperado, no entanto com melhores resultados que no ano anterior. Acredita-se que no próximo ano se atinja as metas.

Durante o ano letivo 2017/18 foram desenvolvidos 2 projetos de investigação com base em parcerias nacionais.

#### *Docentes em Doutoramento*

O número de docentes em doutoramento, corresponde a 54% do pessoal docente a tempo integral.

### **Subárea – Produção e Divulgação Científica**

- Na produção e divulgação científica foram tidos em atenção os seguintes indicadores: teses de doutoramento, prémios e distinções e divulgação.
- Continuam em trabalho de doutoramento 7 dos docentes a tempo integral.

- Durante o ano letivo em análise verificou-se a atribuição de um prémio de melhor comunicação, Oral e em Póster, atribuído a uma estudante do mestrado em enfermagem Médico-cirúrgica.

- A monitorização da divulgação científica foi conseguida através do registo feito por cada um dos docentes na sua página pessoal.

Foram analisados os resultados das seguintes categorias: Publicações; Publicações Científicas com *Peer Review*; Comunicações na comunidade (tipo educação para a saúde); Participação em eventos na ESESJC e Participação em projetos.

- No que concerne a publicações científicas constatou-se a existência de um total de 35, sendo 10 artigos em revistas com peer review indexadas. Importa referir que emergiram outros indicadores não anteriormente considerados, entre estes, o envolvimento dos docentes na orientação de relatórios de estágio/projetos inovadores/dissertações (10), participação no planeamento e organização de eventos científicos (4), e atividade como revisores de revistas científicas (4), que foram contemplados neste PMSIGQ.

- A análise da tendência das comunicações em eventos científicos e publicações ao longo do tempo permite-nos constatar, no corrente ano letivo, um acréscimo, principalmente, a nível internacional mas ainda aquém da meta estabelecida.

- Uma outra categoria apreciada foi a relacionada com as comunicações na comunidade (Educação para a Saúde). Estas foram realizadas no âmbito de dois projetos de Investigação inseridos na comunidade, um centrado nos jovens e outro no envelhecimento, nomeadamente centrado na promoção da saúde dos adultos idosos da RAM.

#### *4.1.3 Área de análise - Interação com a Sociedade*

- Inclui-se neste ponto, o trabalho desenvolvido na Comunidade e para a própria Comunidade. O Gabinete da Comunidade tem como missão cooperar com a população, numa perspetiva de valorização recíproca. Está organizado em quatro áreas de atuação: Protocolos e Parcerias, Projetos em extensão, Prestação de Serviços Formativos e Divulgação da Escola e da oferta formativa.

- Ainda nesta área de análise, estão os protocolos com Instituições de saúde que desenvolvem colaboração a nível dos processos de ensino aprendizagem e as entidades empregadoras dos nossos formados.

### **Subárea – Ação Institucional no meio exterior**

- A ação institucional no meio exterior mostra-se nos projetos e atividades em extensão que a ESESJC esteve envolvida durante o ano letivo 2017/2018. Estes trabalhos desenvolvem-se com parcerias comunitárias, como por exemplo, a parceria com a Unidade Operacional de Intervenção em Comportamentos Aditivos e Dependências (UCAD). Esta é uma das parcerias com um forte envolvimento e grande expressividade na comunidade.

- Este projeto tem dado também contributos para a Investigação e tem sido identificado como uma boa prática, na área da Responsabilidade Social.

- A avaliação dos projetos mostra um índice de Qualidade da parceria de Muito Bom a Excelente respondendo às expectativas. A avaliação da satisfação dos estudantes em relação à participação no projeto *Vibes4u no Drugs*, foi de Bom e Muito Bom.

O nível de satisfação das entidades parceiras nos projetos da comunidade foi de 3,9 numa escala de 0-4 sendo a meta superior a 3.

- No que concerne aos indicadores de protocolos e parcerias, as metas foram ultrapassadas, salientando-se que a ESESJC procura desenvolver parcerias no sentido de dar resposta às necessidades da comunidade e à formação que desenvolve. No que respeita aos projetos em desenvolvimento, houve um aumento tanto no número de projetos como na participação e expressão/projeção. Salienta-se o facto de que em todos os projetos houve articulação com as unidades curriculares do curso de licenciatura em enfermagem e que os estudantes demonstraram satisfação relativamente as atividades desenvolvidas no projeto #vibes4unodrugs.

#### *4.1.4 Área de análise - Internacionalização e Mobilidade*

### **Subárea – Internacionalização e Mobilidade**

- Este item inclui os dados relacionados com as relações institucionais internacionais, projetos de ensino internacionais, projetos de investigação e desenvolvimento internacionais, mobilidade de estudantes, mobilidade de docentes e não docentes.

- Em termos de relações institucionais de âmbito internacional (protocolos acordos, associações, consórcios...), 10 foram do programa Erasmus+ e 2 de projetos de



investigação (Universidade Católica de Valencia; Université de Genève - CIGEV e MITI).

O número de estudantes da ESESJC no estrangeiro foi acima do previsto (6) e o número de docentes foi inferior (3). Não houve participação dos não docentes.

- O número de estudantes em estágio fora da RAM, no continente português, foi de 5,04%. Continua a haver uma grande procura de estágios a nível nacional por estudantes do Curso de Licenciatura e, principalmente, do Curso de Mestrado, em hospitais nas cidades de Lisboa, Porto e Coimbra.

- O número de estudantes estrangeiros na ESESJC, foi de 10, a cima do esperado, e 1 docente, abaixo do previsto. Consideramos que o programa de mobilidade está a ser desenvolvido de forma eficaz, sendo o número neste momento satisfatório dada a dimensão da instituição, tanto pelos estudantes que nos visitam, como os que vão para outro país.

- O idioma usado na lecionação ainda é só o Português, embora uma grande parte da bibliografia apresentada e aconselhada nas aulas seja em Inglês.

Sugere-se a inclusão de um novo indicador no próximo ano letivo: Avaliação pela agencia Nacional da Mobilidade (%). No ano letivo 2017-2018 a avaliação foi de 87%. A Coordenadora do Gabinete de Internacionalização e Mobilidade, dá indicação da meta para 2018/2019 de 75%.

## **4.2 Processo de Suporte**

### *4.2.1 Área de Análise - Recursos Humanos*

Esta área analisa os indicadores sobre: formação académica, funcionário não docente/ docente, estudante/ não docente e formação de pessoal não docente.

#### **Subárea - Pessoal Docente**

No ano letivo de 2017/2018 a ESESJC contou com 13 docentes a tempo integral, sendo que um deles exerceu funções de Presidente do Conselho de Direção, embora com atividades de serviço docente. Um dos membros do Conselho de Direção foi considerado na subárea referente a docentes doutorados a tempo parcial, por colaborar com a instituição a 60%.

Verifica-se que ao longo deste ano letivo a ESESJC contou com 3 docentes com grau de doutor (23.1%) e 10 docentes com título de especialista do Ensino Superior (76.9%). Saliente-se que um docente com grau de doutor e com título de especialista é contabilizado apenas como doutor. Nota-se assim uma diminuição de 3% de doutores, comparativamente ao ano letivo anterior, e um aumento da percentagem de especialistas de 10.2%. Esta diferença, relativamente ao ano anterior, deve-se à saída de docentes para aposentação. Quando analisamos as metas definidas no PMSIGQ constatamos que a percentagem de Doutores da Carreira é inferior ao estipulado (-16.9%), assim como a percentagem de especialistas de carreira, também inferior (-3.1%), mas muito próxima da meta.

Quanto aos dos docentes a tempo parcial, a instituição contou com a colaboração de 38 peritos nas diferentes áreas dos cursos ministrados. Desses colaboradores, 8 possuíam grau de doutor e 3 o título de especialista da carreira do ensino superior, correspondendo a 21.1% e 7.9%, respetivamente. No que concerne às metas definidas, constata-se que ambos os indicadores se encontram abaixo do estipulado em -8.9%, e -12.1 % respetivamente.

Dos 13 docentes internos da instituição, no ano letivo 2017/2018, dois apresentavam idade igual ou inferior a 39 anos e nove idade igual ou superior a 50 anos. Assim podemos afirmar que o grupo docente ostenta um índice de envelhecimento<sup>1</sup> de 450. Comparativamente à meta definida (200) e ao verificado no ano anterior, este indicador é bastante superior (em 2016/2017 registou-se um IE de 225), devendo-se, esta alteração, à saída de docentes com idades inferiores a 39 anos.

No que respeita aos rácios Estudantes/Docentes podemos afirmar que houve um aumento em relação ao ano letivo anterior e a cima da meta estipulada, tanto para a relação Estudante/Doutor como para a relação Estudante/Especialista.

Quanto á formação do total de docentes (13), 8 frequentaram pelo menos uma ação de formação (incluindo congressos, conferências e seminários), correspondendo a um resultado de 61.5%, inferior à meta definida (100%). As dispensas de serviço facilitadas corresponderam a uma média de 1.8 dias, abaixo da meta definida (5). Note-se que nesta análise não se contabilizam os números de dias para dispensa no âmbito da elaboração da tese de doutoramento. Não existem registos nem para os dias dedicados ao Doutoramento nem das apresentações entre docentes sobre as experiências desenvolvidas.

### **Subárea – Pessoal não Docente**

No que concerne à subárea Pessoal não Docente, a instituição contou com a movimentação de 14 funcionários, número com o qual se apuraram os indicadores desta área. Note-se que um dos funcionários esteve ausente por motivo de baixa médica, embora contabilizado para apuramento de rácios, por fazer parte dos quadros desta instituição. Salienta-se que a instituição contou ainda com beneficiários em Programas de Ocupação Temporária, promovidos pelo Instituto de Emprego da Madeira (IEM): dois de 01/11/2017 a 31/10/2018, um na área funcional de reprografia e outro de limpeza; e um de 01/06/2016 a 31/05/2018, na área funcional de reprografia. Acolheu também um Estágio Profissional de um Técnico Superior de Gestão, que se iniciou a 01/04/2018 e com previsão de término a 31/12/2018. Nenhum dos beneficiários em programas de emprego pelo IEM foi contabilizado para efeitos de rácios.

A percentagem de funcionários não docentes com formação superior aumentou relativamente ao ano letivo anterior (28,6%), mas continuando a ser inferior à meta definida (31,25%). O aumento deve-se à saída de funcionários não docentes, sem formação superior.

O rácio entre funcionários não docentes e docentes foi de 1, idêntico à meta preconizada. Ao analisarmos a relação entre funcionários de apoio técnico administrativo (assistentes técnicos e técnicos superiores) e funcionários docentes, verifica-se que essa apresenta-se superior à meta estipulada (meta 0.5; rácio 0.62).

Quando analisamos a relação entre estudantes e funcionários não docentes, o rácio é de aproximadamente 16, sendo por isso superior à meta estabelecida (15).

Ao longo do ano letivo, dos 14 funcionários não docentes, três frequentaram pelo menos uma ação de formação, correspondendo a 21% de funcionários. Esta percentagem fica aquém da meta do PMSIGQ, em que se propunha que todos os funcionários frequentassem pelo menos uma ação de formação. Ocorreram 3 formações internas por iniciativa da própria instituição, conforme preconizado. Nenhum funcionário, não docente, foi avaliado.

#### *4.2.2 Área de Análise - Recursos materiais e financeiros*

A instituição tem-se empenhado no desenvolvimento de mecanismos que lhe permitam planear, gerir e melhorar os serviços e recursos materiais, com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e demais atividades científico-pedagógicas,

assim como desenvolver formas de adquirir receita que torne viável a sustentabilidade da instituição.

### **Subárea - Infraestruturas, Recursos Materiais e Sistemas de informação**

- Esta subárea inclui os indicadores relacionados com as instalações, equipamento informático, acervo documental, utilização do LAE acessibilidade às TIC e internet, visibilidade do Portal Público, relação com fornecedores, grau de satisfação em relação ao ambiente físico.

Em 2018 a ESESJC renovou algum do seu equipamento informático adquirindo projetores e computadores destinados aos serviços académicos e gabinetes.

A manutenção dos equipamentos existentes e a reposição do material do Laboratório Avançado de Enfermagem foi outra das ações empreendidas de modo a promover as condições para um eficiente e eficaz treino e desenvolvimento de competências em cenários de simulação.

Dos indicadores em análise destaca-se o acervo documental que mantém todos os dados do ano anterior. O número de registo dos livros está a ser confirmado e isso só vai ser possível com a revisão dos registos mais antigos aplicando-os no Form 83A.

- Ao nível do LAE é de destacar que todos os itens que compõem este indicador ficaram um pouco acima ou igual ao previsto, mas abaixo dos dados do ano anterior. O nível de satisfação desceu ligeiramente, apresentando-se levemente superior a nível dos simuladores. O desgaste do material poderá estar na origem dos baixos valores, embora ainda num nível satisfatório.

- Em relação ao indicador Acessibilidade às TIC e Internet evidencia-se que a satisfação dos utilizadores não docentes e dos estudantes em relação ao portal corporativo mantém o mesmo nível, 1,7 e 1,3 respetivamente numa escala de 0-3 onde a meta foi o 2. Por outro lado, os docentes aumentaram o nível de satisfação para 2,2.

- Os dados relativos ao Site Institucional podemos dizer que ultrapassamos a meta com cerca de 5636 visitantes por mês com uma média de 187 visitantes por dia. Cerca de 90% são pesquisas feitas em Portugal, seguido do Brasil, Reino Unido, Espanha, Estados Unidos, Angola, Turquia e Venezuela.

- Em relação aos fornecedores, podemos dizer que apenas 2 foram avaliados dado o volume de negócios e faturação superior a 10 mil euros. Assim tanto a empresa de informática Informar, como a empresa de Eletricidade da Madeira, tiveram uma avaliação de Muito Bom (3, numa escala de 0 a 3).

- No que concerne ao indicador Grau de satisfação em relação ao ambiente físico destaca-se que todos os itens que constituem este indicador continuam abaixo da meta que era 2 numa escala de 0-3. Aguarda-se os resultados dos inquéritos de satisfação a aplicar em 2018/2019 com as alterações propostas no sentido de colher dados que permitam uma melhor avaliação.

### **Subárea - Recursos Financeiros**

- A subárea inclui indicadores relacionados com: despesas, fontes de financiamento e custos unitários.

- Relativamente às despesas com o pessoal e investigação, os gastos foram ligeiramente inferiores ao do ano transato.

- A despesa com a aquisição de bens também desceu, mas a aquisição de serviços continua a aumentar essencialmente à custa do serviço docente requisitado a peritos nas diferentes áreas e temáticas científicas.

- Houve uma ligeira diminuição percentual do financiamento através de propinas, ficando próximo do apoio, contrato programa, da Secretaria Regional da Saúde.

Podemos afirmar que a ESESJC apresenta sustentabilidade considerando a manutenção do valor do contrato programa a celebrar com o Governo Regional através da Secretaria Regional da Saúde e o aumento de receitas próprias.

A ESESJC prevê para o próximo ano letivo: o aumento da oferta formativa e conseguir atrair um número acrescido de estudantes para os cursos que ministra.

## **4.3 Processo de Gestão e Melhoria**

### *4.3.1- Área de Análise - Sistema da Qualidade*

#### **Subárea Sistema da Qualidade**

- Nesta subárea, incluiu-se os seguintes indicadores: grau de institucionalização do SIGQ; grau de participação dos agentes internos; grau de participação dos agentes externos; acompanhamento externo; grau de resposta às ações de melhoria continua.

- No que se refere ao grau de desenvolvimento do SIGQ, expresso na explicitação de uma estratégia para a qualidade que promova a avaliação sistemática e consequente de todas as atividades e agentes, podemos afirmar que se encontra maioritariamente no nível substancial. No entanto, a abrangência e eficácia dos procedimentos e estruturas de

garantia da qualidade da Investigação assim como dos projetos na Comunidade continua a merecer uma melhoria substancial a nível da organização, monitorização e avaliação das atividades, que dê mais visibilidade ao seu desenvolvimento.

A participação das partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade, também necessita de maior visibilidade principalmente no que respeita ao envolvimento da participação dos colaboradores externos. A participação dos colaboradores internos é avançada mas a baixa adesão às respostas aos inquéritos pelos nossos colaboradores externos mantem-se, contribuindo assim para os resultados obtidos. Cada ano que passa espera-se um melhor resultado, mudou-se as estratégias de envolvimento e de colheita de informação e não se obteve maior adesão.

Assim, no seu conjunto, o Grau de participação de acompanhamento e aconselhamento foi considerado a nível parcial pela dificuldade que ainda existe na gestão desta participação. Por outro lado, temos tido contributos positivos que passam essencialmente pelas auditorias externas da A3ES, de um auditor externo contratado para apoiar as auditorias internas e a participação dos colaboradores externos em fóruns que têm tido uma boa adesão.

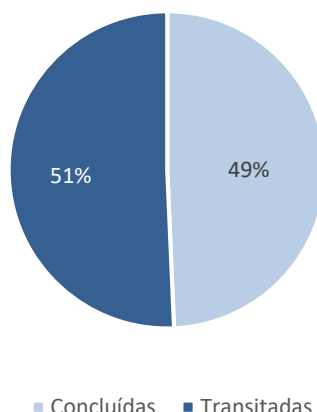
#### *4.3.2 Estado das ações Desenvolvidas*

A monitorização das ações desenvolvidas tanto no que respeita aos planos de melhoria como aos registos das ocorrências sofreu uma melhoria em termos de arquivo facilitando o acesso e a monitorização do desenvolvimento das ações. Relativamente ao acesso, todos os postos informáticos da instituição têm um atalho, “Gestão e Melhoria Contínua”, no seu ambiente de trabalho com ligação direta à pasta de arquivo, “Registo”, no *Alfresco*. Esta pasta tem permissões de acesso diferentes de acordo com as responsabilidades do utilizador. Podemos afirmar que este processo se mostrou acessível e mais atrativo pela simplicidade do seu funcionamento.

O instrumento de registo e monitorização dos planos de melhoria também se mostrou funcional, congrega todas as ações, delineadas pelos presidentes e coordenadores dos órgãos, serviços e gabinetes, permitindo a visualização e monitorização do estado das mesmas.

#### **Gráfico 1 - Estado dos Aspetos Identificados para Melhoria em 2017/2018**

## Estado dos Aspetos Identificados para Melhoria em 2017/2018



No que respeita ao Grau de resposta às ações de melhoria da instituição, podemos verificar que 51% dos aspetos identificados para melhoria não tiveram condições para a sua concretização transitando para o plano de melhoria do ano seguinte.

Dos aspetos para melhoria que transitaram é importante referir que todos têm atividades em desenvolvimento e algumas concretizadas, mas não o suficiente para atingir o objetivo ou a concretização total do aspeto assinalado.

Consideramos que merece especial atenção o facto de uma percentagem de alguns aspetos identificados para melhoria não terem sido concretizados. Sugere-se que se repense as estratégias e as ações de melhoria definidas e os prazos estipulados e que se faça um maior esforço para a sua concretização.

O processo de submissão e registo de ocorrências tem sofrido melhoria contínua. Continua o registo e submissão das ocorrências a ser lançado no Alfresco, mas a sua monitorização e o registo da evolução passaram a ser feitos na pasta de registos “Gestão e Melhoria Contínua” tal como atrás descrito. Durante o ano em apreciação este instrumento continua a se mostrar mais acessível e com maior aceitação.

De dezembro de 2017 a dezembro de 2018, foram registadas 55 ocorrências, 13 das quais foram anuladas por apresentarem caracteres indecifráveis e outras por serem repetidas, não mostrando condições de avaliação das mesmas. As 42 ocorrências válidas foram associadas da seguinte forma: 5 ao Processo de Realização, 10 ao Processo de Suporte e 29 ao Processo de Gestão e Melhoria. Este último diretamente está diretamente relacionado com as auditorias, tanto externas como internas. Das 42 ocorrências

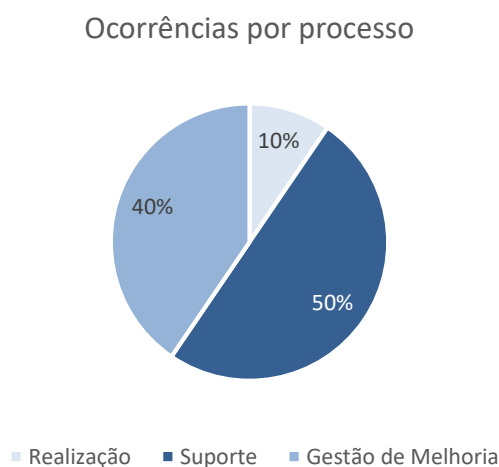
submetidas, 19 foram resolvidas e 23 encontram-se em vias de resolução tendo transitado para o ano seguinte.

**Quadro 3 - Balço das ocorrências 2018**

	Quantidade	TOTAL
Realização	4	42
Suporte	21	
Gestão de Melhoria	17	
Anuladas	13	55
Concluídas	19	
Transitadas	23	
Não conformidade	8	42
Sugestão	14	
Avaria	4	
Reclamação	4	
Observação	5	
Elogio	3	
Informação	4	

Pela observação dos gráficos podemos concluir que a maior fatia em termos de ocorrência por processo, é o processo de Suporte, representando 50% do total das ocorrências. Este resultado vem nos confirmar que alguns dos materiais e equipamentos estão a manifestar algum desgaste, com necessidade de alguma atenção especial para estas situações.

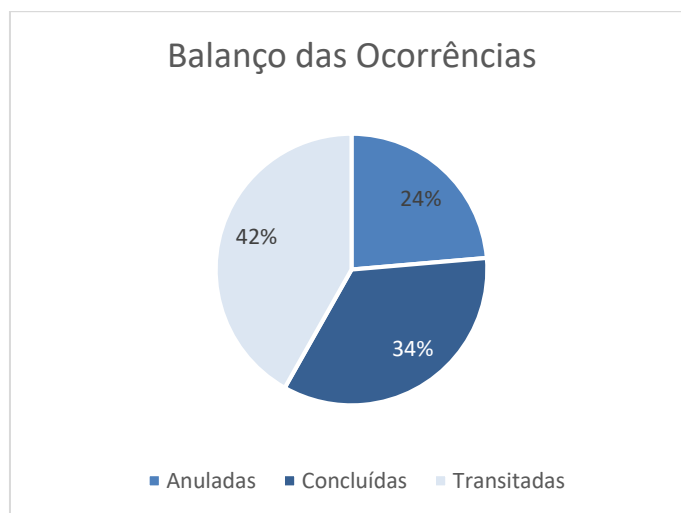
**Gráfico 2 - Ocorrências por processo**





Outra análise importante a fazer prende-se, essencialmente, com o número de ocorrências transitadas, 42%. Consideramos ser esta percentagem elevada, mostrando dificuldade de resoluo dos problemas ainda significativa!

**Gráfico 3 – Balço das Ocorrências**



#### *4.3.3 Aspetos que possam afetar o SIGQ*

Previa-se para 2018 a entrada em vigor dos novos estatutos e a aplicao de um novo projeto educativo. Essa situao não ocorreu estimando-se a entrada em vigor dos novos estatutos em 2019. A revisão de alguns documentos estruturantes continua a ser efetuada e s será possível concluir quando entrar em funcionamento os novos estatutos. A par destas situaes, que de certa forma podem afetar o SIGQ, o aumento do número de cursos a funcionar, que vêm garantir a sustentabilidade da instituio, aumenta a necessidade de recursos humanos ou obriga a um aumento da carga de trabalho dos existentes, afetando, de certa forma, os processos institucionais de suporte e melhoria contínua.

#### *4.3.4 Pontos fortes e fracos e recomendaes de melhoria*

Consideramos de seguida os pontos fortes e os pontos fracos do sistema e as melhorias que nos propomos desenvolver durante no ano 2019.

As recomendaes de melhoria prendem-se, essencialmente, com os resultados dos inqritos de satisfao, com os planos de melhoria estabelecidos pelos diferentes órgãos,

curso, gabinetes e serviços, decorridos do trabalho desenvolvido durante o ano 2018 e das orientações emanadas pela A3ES.

No sentido de mostrar a evolução dos pontos fortes e sugestões de melhoria identificados no Balanço anterior, apresentamos, no quadro seguinte, a análise e reflexão dos mesmos.

**Quadro 4 - Reflexão sobre a análise SWOT 2017**

Consideramos como pontos fortes (2017)	Análise 2018
- Comprometimento da Direção.	Mantem-se como ponto forte
- Vinculação dos órgãos, coordenadores de curso e gabinetes institucionais aos processos do SIGQ implementados, com incremento da sistematização e fluidez dos processos de planeamento, monitorização e avaliação das atividades.	A entrada em funcionamento de novos cursos e algum aumento da carga de trabalho atrasou os processos de monitorização e avaliação das atividades desenvolvidas
Envolvimento dos vários elementos da comunidade académica e institucional em equipas de trabalho focadas (docentes, não docentes e estudantes).	Mantem-se como ponto forte
- Envolvimento da comunidade académica da ESESJC, colaboradores externos e parceiros no processo de melhoria contínua do SIGQ, nos respetivos vetores.	Consideramos que este ponto tem duas análises distintas. Por um lado o envolvimento da comunidade académica ESESJC mantém-se forte, por outro lado os parceiros externos têm demonstrado participação nos workshops de avaliação, no entanto a resposta aos inquéritos de avaliação tem sido muito baixa
- Consistente interação com parceiros internos e externos, através de processos de avaliação da satisfação dos mesmos e das respetivas parcerias.	Igual ao anterior
- Equipa de Recursos Humanos com formação adequada, empenhada e ágil.	Mantem-se como ponto forte
- Sistemas de comunicação e informação institucionais ( <i>Fénix</i> e <i>Alfresco</i> ), com capacidade de transmissão de informação e arquivo, em diferentes níveis de acesso, e integração de processos de inquérito (por exemplo: inquéritos de avaliação do processo de ensino-aprendizagem pelos estudantes, docentes, regentes e coordenadores de curso).	Mantem-se como ponto forte

- Sistema digital de comunicao e monitorizao de ocorrências ativo.	Mantem-se como ponto forte
- Site institucional facilitador da comunicao com o exterior, em formato disponível para computador e dispositivos móveis.	Mantem-se como ponto forte
- Existência de procedimentos estruturados.	Mantem-se como ponto forte
- Articulao próxima entre os gabinetes institucionais e o Gabinete da Qualidade.	O aumento da carga de trabalho tem trazido alguns constrangimentos.
- Auditorias internas e externas com periodicidade anual.	Mantem-se como ponto forte
<b>Pontos fracos 2017</b>	<b>Análise 2018</b>
- Algum incumprimento no que respeita a prazos de entrega de relatórios.	Verificou-se um agravamento do incumprimento que pode estar associado  diversificao de cursos em funcionamento.
- Alguma dificuldade dos funcionários, docentes e não docentes, em acompanhar as orientaoes do SIGQ	Existe melhoria significativa do acompanhamento dos funcionários relativamente às orientaoes do SIGQ.
- Algumas estratégicas que permitem a promoo da melhoria contínua não foram ainda conseguidas na sua totalidade.	A dinâmica de atualizao e monitorizao dos planos de melhoria precisa de ser mais atenta e assídua.
- Dificuldade no cumprimento da sistematizao do registo da atividade científica.	Verifica-se a existência do registo da atividade científica no Portal da instituio e disponível para o exterior. Torna-se ainda necessário ativar o auxiliar de memória no fim do ano letivo a todos os docentes e colaboradores.
- Dificuldade em responder às orientaoes de alguns procedimentos.	Continua a se proceder a ajustes e atualizao dos procedimentos e instruoes de trabalho, com a participao das pessoas envolvidas, permitindo uma maior adesão às orientaoes dos procedimentos.

Aspetos identificados melhoria 2018	Análise dos aspetos identificados para melhoria
- Reorganizao do trabalho no Gabinete da Qualidade permitindo uma melhor resposta às atividades do Gabinete (preparar um colaborador).	O trabalho desenvolvido foi na medida da manuteno do SIGQ dado a diminuio pontual dos recursos disponíveis . Foi feita a aquisio de um recurso humano que se encontra em integrao
- Envolver os vários atores da ESESJC no Processo de Garantia da Qualidade	Foi uma constante e uma preocupao em todos os processos
- Promover uma resposta atempada aos relatórios anuais.	Resposta ainda com algum défice
- Promover resposta pontual e atempada na resoluo das ocorrências	Resposta ainda com algum défice
- Incentivar a monitorizao dos planos de melhoria por cada gabinete e rgo.	Resposta ainda com algum défice
- Providenciar a Revisão do Sistema atempadamente e promover a sua concretizao.	Foi apenas concretizada pelo CD e GQ

### Pontos fortes

- Certificao do Sistema Interno da Garantia da Qualidade, por seis anos, pela A3ES
- Oferta formativa diversificada (CtesP, Pós-graduaes, 1º Ciclo e 2ª Ciclo)
- Auditores internos credenciados

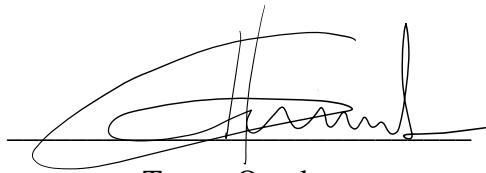
### Pontos Fracos

- Alguma sobrecarga de trabalho pela acumulao de trabalho letivo e administrativo.
- Revisão de documentos progredindo de forma lenta.
- Reunião de Revisão do Sistema de 2018 parcialmente realizada.
- Atraso na disponibilizao de alguns relatórios

### Aspetos para Melhoria 2019

- Desenvolvimento de estratégias de envolvimento da comunidade acadmica da ESESJC no processo de melhoria contínua do SIGQ
  - Promoo da assiduidade dos registos da atividade científica
  - Promoo da assiduidade de resposta às ocorrências e planos de melhoria
  - Promoo da pontualidade na entrega de relatórios anuais de avaliao
  - Desenvolvimento de estratégias de envolvimento dos colaboradores externos e parceiros
- da ESESJC no processo de melhoria contínua do SIGQ
- Promoo de uma consistente interao com parceiros internos e externos, através de processos de avaliao da satisfao dos mesmos e das respetivas parcerias. ....

Funchal, 15 de Abril 2019

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a vertical stroke, positioned above a horizontal line.

Teresa Ornelas

(Coordenadora do Gabinete da Qualidade)