



Manual da Qualidade

Escola Superior
de Educação de
Paula Frassinetti

ELABORADO

GAQ

APROVADO

CDIR

DATA: 12/10/2017

DATA: 12/10/2017

ESEPF.002.00

EDIÇÃO 3





ÍNDICE GERAL

CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO

- 1.1. Promulgação**
 - 1.2. Âmbito**
 - 1.2.1** Manual da Qualidade
 - 1.2.2** Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ)
-

CAPÍTULO II – ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL

- 2.1. Apresentação da ESEPF**
 - 2.2. Organização**
 - 2.2.1.** Organograma Geral
 - 2.2.2.** Recursos Humanos
 - 2.2.3.** Infraestruturas
 - 2.3. Orientação Estratégica**
 - 2.3.1.** Enquadramento
 - 2.3.2.** Missão, Valores, Visão, Política da Qualidade
 - 2.3.3.** Monitorização do Desempenho
 - 2.4. Comunicação**
-

CAPÍTULO III – SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE

- 3.1. Estrutura Documental**
 - 3.2. Modelo por Processos. A rede de Processos**
 - 3.3. Apresentação genérica dos Processos**
-





Capítulo I

Introdução

1.1. Promulgação

1.2. Âmbito

1.2.1 Manual da Qualidade

1.2.2 Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ)

1.1. Promulgação

O Manual da Qualidade da Escola Superior de Educação de Paula Frassinetti (ESEPF) pretende ser um instrumento de referência e de trabalho para toda a comunidade académica, integrando-se nos referenciais da qualidade definidos pelo Quadro de Referência Europeu, pela A3ES e pelos Princípios de Gestão da Qualidade, de forma a alcançar o nível de conformidade com o qual o Conselho de Direção se compromete.

A Política da Qualidade, Objetivos e Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ) descritos neste Manual aplicam-se a toda a estrutura funcional da Escola Superior de Educação de Paula Frassinetti.

O Conselho de Direção designa o Coordenador do Gabinete de Avaliação e Qualidade (GAQ), como responsável pela implementação, controlo e supervisão do sistema interno de garantia da qualidade (SIGQ), bem como para a coordenação a todos os níveis das determinações constantes do Manual da Qualidade.

O Conselho de Direção assume o compromisso com a melhoria contínua da qualidade e com a aplicação e manutenção do SIGQ. Em conformidade, aprova e promulga a 2ª edição do Manual da Qualidade.

Conselho de Direção

José Luís Almeida Gonçalves

Maria Lúcia Ferreira Soares



1.2. Âmbito

1.2.1. Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade aplica-se a todas as atividades realizadas no âmbito do Sistema Interno de Garantia da Qualidade da ESEPF.

1.2.2. Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ)

O Sistema Interno de Garantia da Qualidade aplica-se à prestação de serviços nas áreas de Ensino/Aprendizagem, Investigação, Mobilidade, Cooperação, Serviços à Comunidade, Comunicação, Inserção Sócio Profissional, Serviços de Gestão Académica e restantes Serviços de Apoio, tendo como objetivo:

- o desenvolvimento de boas práticas, de acordo com os processos, procedimentos e outros documentos definidos e implementados, associados às diferentes vertentes da missão institucional e às áreas transversais que as suportam;
- o acompanhamento do SIGQ, de forma a avaliar o contributo do mesmo para o fornecimento de informação útil e relevante que proporcione a melhoria da qualidade do ensino, das outras atividades praticadas pela ESEPF e dos resultados obtidos.





Capítulo II

Organização Institucional

2.1. Apresentação da ESEPF

2.2. Organização

2.2.1. Organograma Geral

2.2.2. Recursos Humanos

2.2.3. Infraestruturas

2.3. Orientação Estratégica

2.3.1. Enquadramento

2.3.2. Missão, Valores, Visão, Política da Qualidade

2.3.3. Monitorização do Desempenho

2.4. Comunicação

2.1. Apresentação da ESEPF

A Escola Superior de Educação de Paula Frassinetti (ESEPF) é uma instituição privada do Ensino Superior Politécnico Português, cuja entidade instituidora é a Província Portuguesa do Instituto das Irmãs de Santa Doroteia (Irmãs Doroteias). Constituída em 1963 como Escola de Educadoras de Infância Paula Frassinetti, a ESEPF foi reconhecida como estabelecimento de ensino superior em 1988. Desde então, a sua evolução e o seu posicionamento estratégico encontram-se ligados à formação a nível de Licenciaturas e Mestrados nas áreas de educadores de infância, de professores dos 1.º e 2.º ciclo do Ensino Básico, de educadores sociais e à formação pós-graduada em Ciências da Educação.

A ESEPF é parte integrante de uma vasta rede nacional e internacional de instituições de ensino pertencente às Irmãs Doroteias.

Os Estatutos da ESEPF explicitam, no número 1 do artigo 2.º, os seus objetivos fundamentais:

- a) A qualificação profissional de alto nível dos seus formandos, em sede de 1.º e 2.º ciclo de estudos, formação pós-graduada, formação especializada e formação contínua;
- b) A formação intelectual, cultural, social e ética dos seus formandos;
- c) A promoção da investigação científica orientada e da produção de conhecimento em ligação à sociedade;
- d) A prestação de serviços à comunidade e de apoio ao desenvolvimento integral da pessoa humana.

A ESEPF desenvolve a sua missão com a autonomia científica, cultural e pedagógica própria prevista no Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior e nos seus Estatutos (artigo 3.º e seguintes).

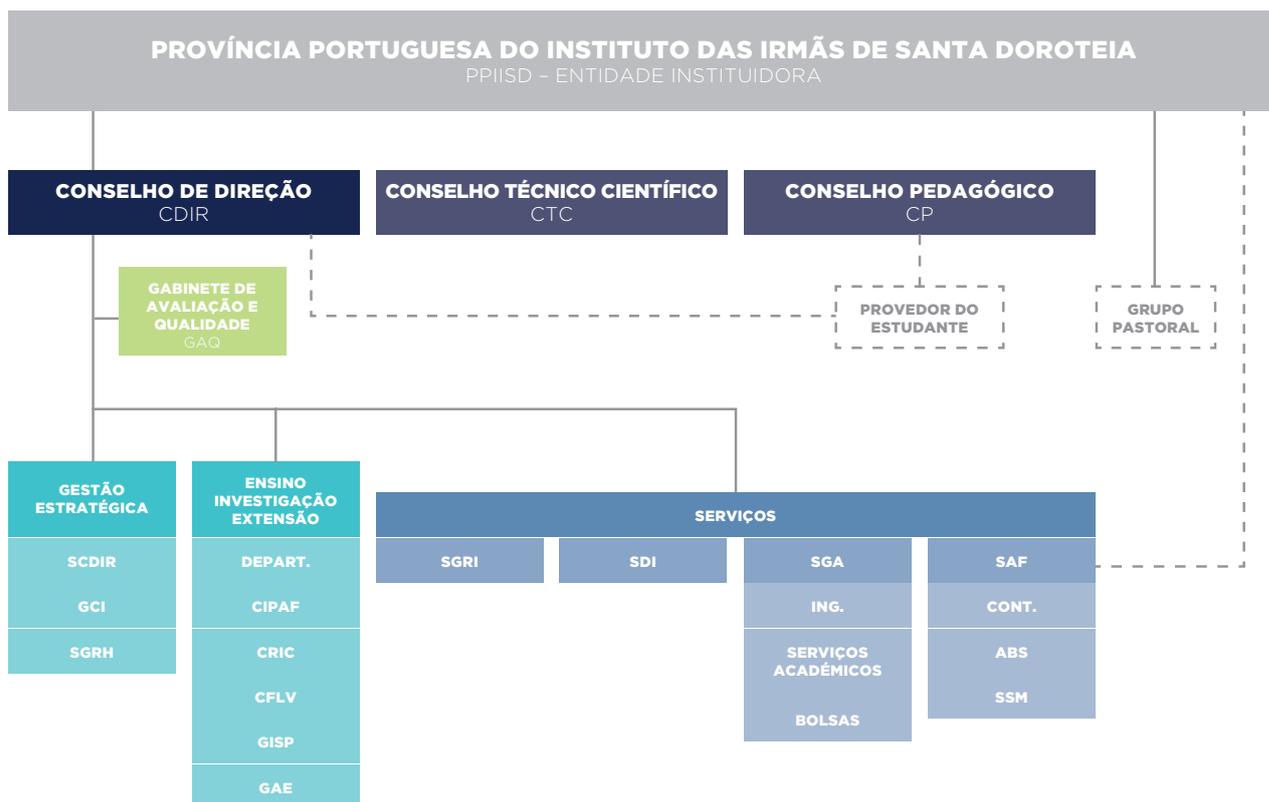
Os seus três órgãos de governo – Conselho de Direção, Conselho Técnico-científico e Conselho Pedagógico – são responsáveis por gerir a Escola, no âmbito das suas competências definidas estatutariamente.

Aos Departamentos compete promover o ensino, a investigação orientada e a transferência de conhecimento para a comunidade, contando com um conjunto de estruturas de apoio compostas por centros, serviços e gabinetes.

Os recursos humanos qualificados e alinhados com o perfil de colaborador proposto pela entidade instituidora, assim como o ambiente educativo que materializa “um estilo de educar” e imprime uma “marca de família” constituem os elementos diferenciadores da ESEPF, que os sucessivos planos estratégicos que ciclicamente elabora atualizam.

2.2. Organização

2.2.1. Organograma Geral



LEGENDA:						
SCDIR Secretariado do Conselho de Direção	DEPART. Departamentos	SGRI Serviços de Gestão da Rede Informática	SDI Serviços de Documentação e Informação	SGA Serviços de Gestão Académica	SAF Serviços Administrativos e Financeiros	-- Ligação funcional — Ligação hierárquica
GCI Gabinete de Comunicação e Imagem	CIPAF Centro de Investigação Paula Frassinetti			ING. Ingressos	CONT. Contabilidade	
SGRH Serviços de Gestão de Recursos Humanos	CRIC Centro de Relações Institucionais e de Cooperação			SERVIÇOS ACADÉMICOS Gestão Administrativa do SGA	ABS Aquisição de Bens e Serviços	
	CFLV Centro de Formação ao Longo da Vida				SSM Serviços Sociais e Manutenção	
	GISP Gabinete de Inserção Socioprofissional					
	GAE Gabinete de Apoio ao Estudante					

2.2.2. Recursos Humanos

A Entidade Instituidora define os recursos necessários para o bom funcionamento da ESEPF, que o Conselho de Direção gere, de forma a garantir a satisfação dos seus estudantes, dos colaboradores docentes e não docentes e dos parceiros institucionais. A política de recursos humanos seguida para docentes e não docentes tem reforçado a estabilidade e a qualidade.

A adequação e melhoria da competência dos recursos humanos no desempenho das suas atividades são asseguradas através de formação planeada, realizada e registada.

As competências e funções dos docentes competências e funções dos docentes estão descritas no Regulamento da Carreira Docente.

As funções do pessoal não docente encontram-se definidas na legislação aplicável e na Descrição de Funções.

2.2.3. Infraestruturas

As instalações e equipamentos foram planeados e concebidos de forma a dar resposta aos requisitos necessários à prestação de serviços, na procura da satisfação das necessidades dos estudantes, docentes e restantes colaboradores.

As infraestruturas de suporte aos processos do SIGQ são adequadas ao fornecimento de serviços.

As ações necessárias para manter disponível esta infraestrutura incluem manutenção preventiva e manutenção corretiva, estando programada no Plano de Conservação das Infraestruturas (SAF.003), sendo registada, depois da sua concretização, no próprio Plano ou em outros impressos existentes para o efeito.

2.3. Orientação Estratégica

2.3.1. Enquadramento

A Entidade Instituidora define a Missão, os Valores e a Visão como pressupostos estratégicos para o estabelecimento da Política da Qualidade da ESEPF, onde são refletidos, a diversos níveis, os compromissos da organização em termos de Desenvolvimento Sustentável. O desempenho operacional é monitorizado com base nos seguintes instrumentos:

- Plano Estratégico, no qual estão planeados os objetivos, metas e iniciativas estratégicas associadas ao período considerado.
- Mapa de Monitorização e Controlo, onde estão definidos os objetivos e metas que são indispensáveis para a gestão operacional nas diferentes vertentes do SIGQ.

2.3.2. Missão, Valores, Visão, Política da Qualidade

Missão

Inspirada na axiologia educativa de Paula Frassinetti, é missão da ESEPF formar professores/educadores de excelência profissional reconhecida, através da articulação do estudo, do ensino, da investigação orientada e do desenvolvimento experimental, e cuja ação venha a contribuir para uma sociedade mais justa e solidária, própria de uma cultura da vida.

Valores

Como instituição de Valores, de Saberes e de Práticas, a ESEPF promove:

- O desenvolvimento integral da pessoa com os valores da simplicidade-inteireza, do espírito de família e de serviço como dom de si (auto transcendência) aos outros;
- A construção do saber através da investigação científica orientada para a produção de conhecimento inovador, profissional e socialmente transformador;
- Uma prática de educar alicerçada na “via do coração”, capaz de gerar uma nova cultura de ensinar baseada na liberdade e na responsabilidade de aprender;
- O serviço à comunidade que promove a justiça como nervo ético da solidariedade social.

Visão

Concretizando a parte da missão que lhe cabe no ensino superior a partir do ideário educativo da Província Portuguesa do Instituto das Irmãs de Santa Doroteia, a ESEPF quer

alcançar, em 2017, um alinhamento sustentável entre a qualidade da sua oferta formativa e a procura dos ciclos de estudos.

- a) A qualidade da sua oferta formativa traduz-se:
- b) em processos de ensino e de aprendizagens monitorados por padrões de excelência
- c) na articulação da investigação, do ensino e da intervenção em cada ciclo de estudos
- d) na implementação de percursos formativos personalizados dos estudantes.

A procura dos ciclos de estudos traduz-se:

- a) no aumento do número de estudantes nacionais e internacionais inscritos nos seus ciclos de estudos
- b) na perceção externa do posicionamento estratégico de qualidade da ESEPF, nacional e internacionalmente
- c) nas parcerias estratégicas estabelecidas e na cooperação desenvolvida com as comunidades.

Política da Qualidade

A Escola Superior de Educação Paula Frassinetti – ESEPF, integrada numa vasta rede de centros de ensino nacionais, europeus e lusófonos, e pertencente ao Instituto das Irmãs de Santa Doroteia, está vinculada ao ideário educativo desta Entidade Instituidora.

Visando aumentar progressivamente a importância do seu projeto científico, pedagógico e cultural junto dos seus estudantes, parceiros e partes interessadas, a ESEPF persegue os seguintes objetivos:

- a qualificação profissional de alto nível e a formação intelectual, cultural, social e ética dos seus estudantes;
- a promoção da investigação científica orientada e da produção de conhecimento em ligação à sociedade;
- a prestação de serviços à comunidade e de apoio ao desenvolvimento integral da pessoa humana.

Como suporte do Sistema Interno de Garantia da Qualidade, a ESEPF propõe-se:

1. Proporcionar oportunidades de desenvolvimento profissional dos seus docentes para que aliem a excelência académica à proximidade humana, potenciando, assim, a satisfação e o reconhecimento dos seus estudantes e das suas famílias, dos seus parceiros e da comunidade envolvente, fator determinante para a sua sustentabilidade.

2. Fomentar um quadro de colaboradores competentes, motivados e alinhados com a visão estratégica da ESEPF, que permita balancear, de forma equilibrada, a eficiência e a excelência.
3. Desenvolver eficazmente a prestação de serviços que proporcionem equidade e justiça social através da educação, cumprindo os requisitos legais e regulamentares, assente na melhoria contínua dos processos.

“Entidade Instituidora (PPIISD), Estabelecimento de Ensino (ESEPF), docentes, colaboradores e estudantes são corresponsáveis pela melhoria contínua do Sistema Interno de Garantia da Qualidade, através da participação de todos na procura de soluções adequadas e inovadoras à prossecução dos objetivos institucionais.”

(transcrição da Política da Qualidade aprovada pelo Conselho de Direção em 19/05/2016)

A Política da Qualidade é divulgada a toda a comunidade académica, através de afixação nos placards de informação e no painel eletrónico existente na área dos Serviços Académicos.

2.3.3. Monitorização do Desempenho



A ESEPF promove a monitorização contínua e a revisão periódica dos seus cursos, tendo em conta a definição da garantia da qualidade da oferta formativa e das aprendizagens. Esta monitorização é anual sendo da responsabilidade dos Diretores de Ciclo de Estudos/Curso. O resultado da monitorização anual é apresentado num relatório, sendo elaborado com base nos resultados do Mapa de Monitorização e Controlo.

Os resultados de sucesso escolar constituem, por conseguinte, indicadores centrais ao processo de avaliação sistemática e melhoria do ensino. As melhorias definidas e implementadas são registadas no impresso Ação de Melhoria (ESEPF.006).

A ESEPF implementou mecanismos de monitorização contínua e revisão periódica dos seus programas, que permitem assegurar que os objetivos definidos são concretizados e respondem às necessidades dos estudantes e da sociedade.

São aplicados inquéritos pedagógicos a todos os estudantes, que contemplam as seguintes dimensões:

- Avaliação das unidades curriculares do ciclo a que corresponde a avaliação.
- Avaliação das infraestruturas e serviços.
- Avaliação da Coordenação e Avaliação Global dos Cursos.

A organização, sistematização e análise da informação obtida é da responsabilidade do Gabinete de Avaliação e Qualidade. Com base nesta análise, é elaborado um relatório, onde é sistematizada a informação sobre as respostas dos estudantes. O relatório produzido é, igualmente, enviado para apreciação para os Orgãos de Governo, para os Coordenadores de Departamento e os Diretores de Ciclo de Estudos/Curso.

Os dados parcelares, por ciclo de estudos, são remetidos para as coordenações de departamento e dos ciclos de estudo para análise e eventual tomada de decisão.

A Avaliação do Apoio à Inserção no Mercado do Trabalho é dirigida a todos os diplomados pela ESEPF e entidades empregadoras, através de inquérito, sendo da responsabilidade do GISP.

A avaliação do grau de satisfação das Instituições Cooperantes, que recebem estudantes da ESEPF para a realização dos estágios, é realizada através de inquéritos, sendo da responsabilidade dos Diretores de Ciclo de Estudos.

As Sugestões de Melhoria e Reclamações são um meio de monitorização do desempenho da ESEPF, sendo analisadas, tratadas e definidas as ações adequadas.

A fim de assegurar a aplicabilidade e eficácia do Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ), são conduzidas revisões promovidas pelo Coordenador do Gabinete de Avaliação e Qualidade (GAQ), pelo menos uma vez por ano, que devem integrar o Relatório Anual da ESEPF.

As práticas relativas às atividades anteriormente referidas encontram-se descritas nos Processos Ensino/Aprendizagem (PO.04) e Gestão de Melhoria (PO.07).



2.4. Comunicação

A comunicação na ESEPF assenta no diálogo permanente entre toda comunidade académica. Sempre que necessário, a comunicação é formalizada através de meios escritos e/ou afixação nos diversos placards.

Os vários documentos do Sistema Interno da Garantia da Qualidade são também uma forma de comunicar, no que diz respeito às práticas existentes do SIGQ.

No processo Gestão Estratégica e Avaliação Institucional (PG.01), descrevem-se as várias vias de comunicação utilizadas na ESEPF.





Capítulo III

Sistema Interno de Garantia da Qualidade

3.1. Estrutura Documental

3.2. Modelo por Processos. A rede de Processos

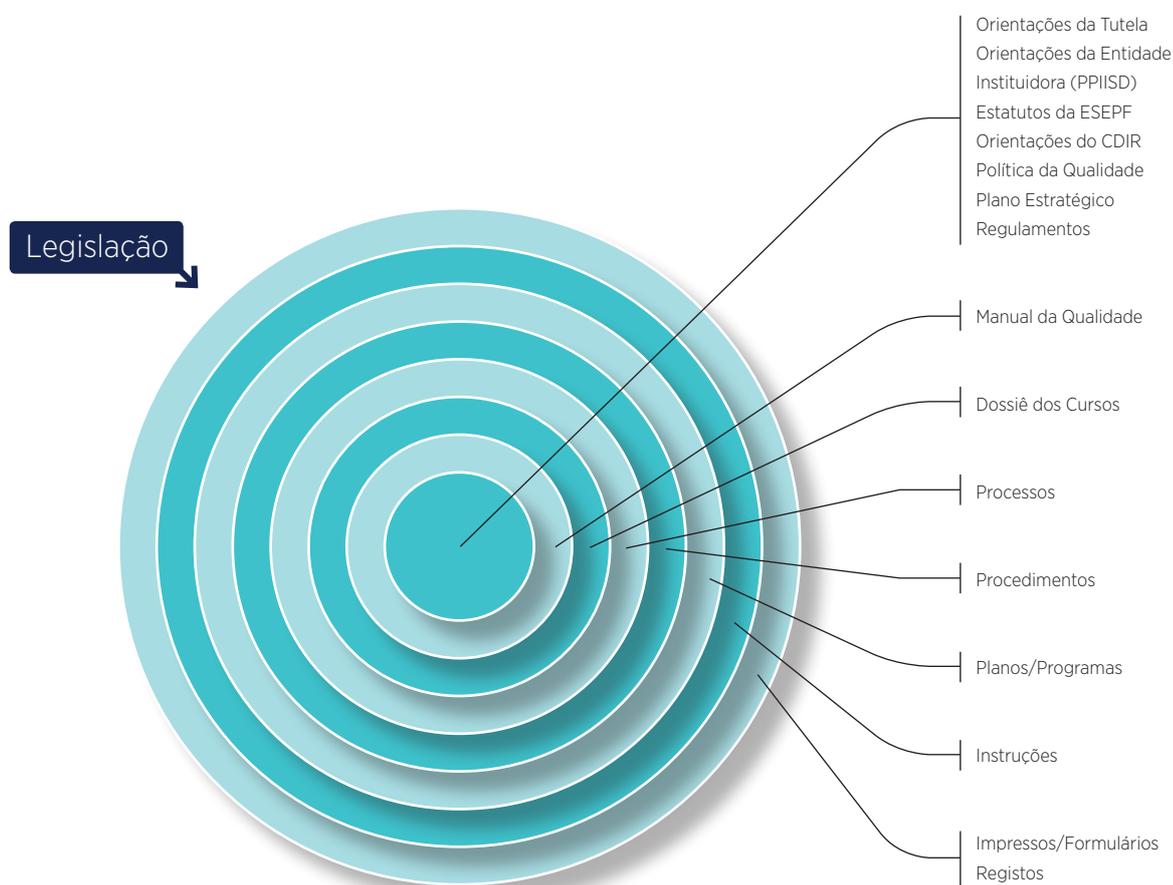
3.3. Apresentação genérica dos processos

3.1. Estrutura Documental

O Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ) descrito neste Manual da Qualidade foi desenvolvido segundo um modelo de gestão integrada por processos.

O SIGQ baseia-se em dois vetores fundamentais: Estrutura do SIGQ e Documentação inerente, vetores que são continuamente avaliados e orientados pelos Relatórios de Autoavaliação da ESEPF e relatórios de entidades externas.

A estrutura documental pode ser representada da seguinte forma



Especificando o conteúdo de alguns elementos da estrutura documental:

Política da Qualidade (PQ) Conjunto de intenções e de orientações da ESEPF relacionadas com a qualidade, como formalmente expressas pelo Conselho de Direção.

Manual da Qualidade (MQ) Documento que especifica o Sistema Interno de Garantia da Qualidade da ESEPF.



Processos Conjunto de atividades interrelacionadas ou interactuantes que transformam entradas em saídas.

Procedimentos Modo especificado de realizar atividades relacionadas com os processos.

Instruções de Trabalho Documentos que definem, de um modo claro e mais pormenorizado, uma atividade.

Impressos/Formulários Suporte gráfico que permite, após preenchimento, registar informações relevantes para atividade da ESEPF.

Registos Documentos que expressam resultados obtidos ou fornecem evidências das atividades realizadas.

Garantia da Qualidade parte da gestão da qualidade orientada no sentido de gerar confiança quanto à satisfação dos requisitos da qualidade.

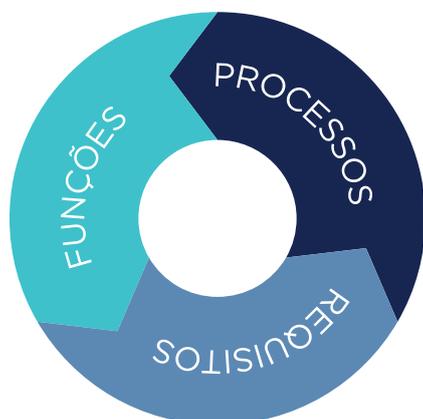
3.2. Modelo por Processos. A rede de Processos

A Estrutura dos processos da ESEPF foi definida tendo em atenção a necessidade de contribuir para o êxito do desempenho das funções, responsabilidades e também para satisfação das partes interessadas. Neste sentido, o Sistema Interno de Garantia da Qualidade é composto por processos interrelacionados não só na área do ensino-aprendizagem, mas também em áreas que permitem a gestão, usando o planeamento, a implementação, a monitorização - medindo e analisando o desempenho, com vista a atingir os resultados planeados e a melhoria contínua.

Os objetivos da melhoria contínua do sistema de garantia da qualidade consistem em aumentar a satisfação de todas as partes interessadas e incluem:

- Análise e avaliação da situação existente com a finalidade de identificar áreas de melhoria,
- Estabelecimento de objetivos de melhoria,
- Procura de soluções possíveis para atingir os objetivos,
- Avaliação dessas soluções e seleção da mais adequada,
- Implementação da solução selecionada,
- Medição, verificação, análise e avaliação dos resultados da implementação para determinar se os objetivos foram atingidos,
- Formalização das mudanças.

Assim, o desenvolvimento do Sistema levou em consideração:



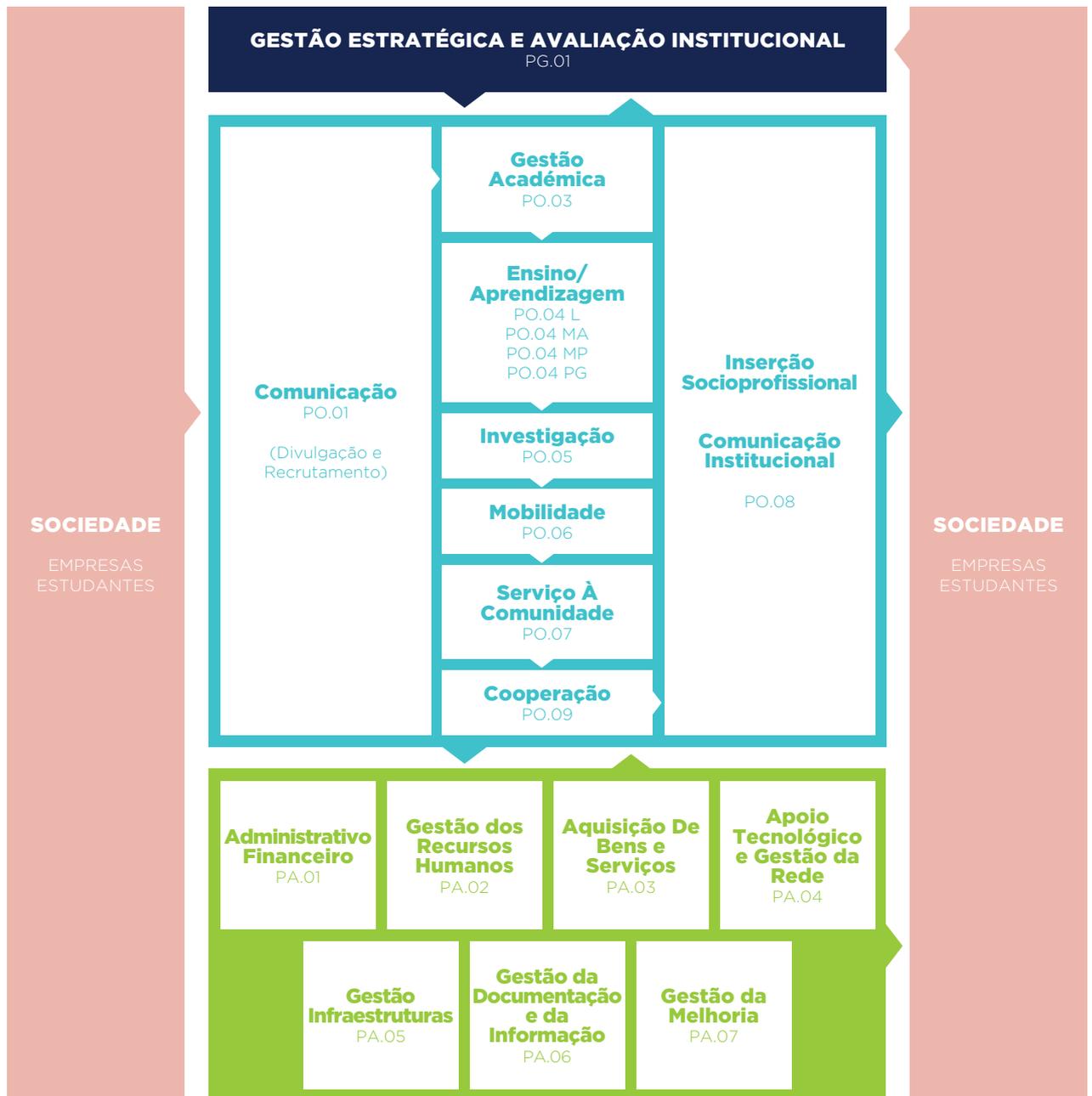
Os Requisitos os que derivam das normas, da legislação que regulamenta os serviços desenvolvidos na ESEPF, das expectativas dos estudantes e das necessidades da sociedade;

Os Processos o seu levantamento e enquadramento nas atividades da ESEPF visam potenciar a eficiência e eficácia de toda a organização, utilizando a metodologia de melhoria contínua;

As Funções na definição dos conhecimentos, das competências, da experiência, da educação, da formação profissional, para um desempenho responsável e globalmente consequente.

A rede de processos da ESEPF foi agrupada em três níveis: Gestão, Operacionais e de Apoio e foram desenhados tendo em consideração os elementos de entrada e de saída, as atividades dentro de cada processo e uma descrição das mesmas, os responsáveis dentro de cada atividade, os documentos que as suportam e a monitorização e o controlo.

A rede dos processos da ESEPF está representada da seguinte forma:



3.3. Apresentação genérica dos processos

Processo	Gestor do Processo	Entradas	Saídas
Gestão Estratégica e Avaliação Institucional PG.01	CDIR	<ul style="list-style-type: none"> • Orientações da Província Portuguesa do Instituto das Irmãs de Santa Doroteia (PPIISD) • Plano Estratégico • Estatutos da ESEPF • Orientações DGES e A3ES • Legislação aplicável • Regulamentos • Missão, Valores, Visão • Política da Qualidade • Informações do mercado • Estudos internos • Monitorização da atividade da ESEPF 	<ul style="list-style-type: none"> • Missão, Visão, Valores • Política da Qualidade • Plano Estratégico aprovado • Regulamentos aprovados • Orçamento aprovado • Resultados da Monitorização • Relatório de Autoavaliação • Relatório Anual (RJIES) • Balanço Social
		Objetivo: Analisar, formular e implementar as decisões estratégicas da ESEPF.	

Processo	Gestor do Processo	Entradas	Saídas
Comunicação PO.01 (divulgação e recrutamento)	CDIR	<ul style="list-style-type: none"> • Orientações da PPIISD • Plano Estratégico • Estatutos da ESEPF • Orientações DGES e A3ES • Legislação aplicável • Regulamentos • Missão, Valores, Visão • Política da Qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> • Deliberações do CTC cumpridas • Relatório Anual • Informação atualizadas nos meios utilizados pela ESEPF para o efeito.
		Objetivo: Definir as atividades do processo de Comunicação e correspondente metodologia de atuação.	

Processo	Gestor do Processo	Entradas	Saídas
Gestão Académica PO.03.00	Responsável do SGA	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta formativa para o ano letivo, aprovada pela Tutela • Legislação em vigor aplicável • Regulamentos • Normas Regulamentares aplicáveis • Candidatos a ingressar na ESEPF • Pedidos das partes interessadas (estudantes, docentes, diplomados, sociedade) - gestão administrativa e de apoio às atividades letivas • Bolsas - candidaturas 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudantes inscritos nos vários Ciclo de Estudos • Pedidos solicitados concretizados • Bolsas atribuídas
		Objetivo: Gestão administrativa e de apoio às atividades letivas, atendimento a estudantes e público em geral. É aplicável aos vários atos realizados ao longo do percurso académico dos estudantes desde o momento em que se candidatam.	



Processo	Gestor do Processo	Entradas	Saídas
Ensino/ Aprendizagem- Licenciaturas PO.04.01 L	Diretores Ciclo Estudos	<ul style="list-style-type: none"> • Plano Estratégico da ESEPF • Guião de Apresentação Prévia de um novo ciclo de estudos • Planos de Curso • Ficha Unidade Curricular (FUC) • Dossier do Curso • Estatutos, Regulamentos e legislação aplicáveis • Docentes selecionados • Processo Gestão Académica-PO.03 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudantes com as competências adquiridas

Processo	Gestor do Processo	Entradas	Saídas
Ensino/ Aprendizagem- Mestrados Académicos PO.04.01 MA	Diretores Ciclo Estudos	<ul style="list-style-type: none"> • Plano Estratégico da ESEPF • Guião de Acreditação de um novo Ciclo de Estudos • Planos de Curso • Ficha Unidade Curricular (FUC) • Dossier do Curso • Estatutos, Regulamentos e legislação aplicáveis • Docentes selecionados • Processo Gestão Académica-PO.03 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudantes com as competências adquiridas

Processo	Gestor do Processo	Entradas	Saídas
Ensino/ Aprendizagem- Mestrados Profissionalizantes PO.04.01 P	Diretores Ciclo Estudos	<ul style="list-style-type: none"> • Plano Estratégico da ESEPF • Guião de Apresentação dos Cursos • Planos de Curso • Ficha Unidade Curricular (FUC) • Dossier do Curso • Estatutos, Regulamentos e legislação aplicáveis • Processo Gestão Académica-PO.03 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudantes com as competências adquiridas

Processo	Gestor do Processo	Entradas	Saídas
Ensino/ Aprendizagem- Pós-Graduações PO.04.01 PG	Coordenação da Pós-Graduação	<ul style="list-style-type: none"> • Plano Estratégico • Guião de Apresentação de um novo Ciclo de Estudos • Planos de Curso • Ficha Unidade Curricular (FUC) • Dossier do Curso • Estatutos, Regulamentos e legislação aplicáveis • Docentes selecionados • Processo Gestão Académica-PO,03 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudantes com as competências adquiridas

Processo	Gestor do Processo	Entradas	Saídas
Investigação PO.05.00	Resp. do CIPAF	<ul style="list-style-type: none"> • Plano Estratégico • Política de Investigação Científica na ESEPF • Atividades previstas para o CIPAF • Legislação aplicável • Regulamentos aplicados 	<ul style="list-style-type: none"> • Relatório Anual dos Projetos • Relatório Anual do CIPAF • Publicações • Revista científica Saber & Educar • Projetos de intervenção na Comunidade • Cooperação com outros ID e internacionalização

Processo	Gestor do Processo	Entradas	Saídas
Mobilidade PO.06.01	Resp. do CRIC	<ul style="list-style-type: none"> • Plano Estratégico • Estatutos da ESEPF • Legislação aplicável a Programas Internacionais e Mobilidade • Acordos interinstitucionais • Regulamentos do funcionamento dos programas de Mobilidade 	<ul style="list-style-type: none"> • Participantes em programas de Mobilidade, com as competências adquiridas • Comprovativos de realização de período de mobilidade • Relatório de atividade de mobilidade (plataforma MTOOL ou outra) • Relatório Anual do CRIC



Processo	Gestor do Processo	Entradas	Saídas
Serviço à Comunidade PO.07.01	Formação Contínua- Presencial e E-Learning Resp. do CFLV Voluntariado Resp. da Pastoral	<ul style="list-style-type: none"> • Necessidades e propostas de Formação • Estatutos, Regulamentos e legislação aplicáveis • Formulários do CCPFC • Calendarização das Ações • Ações de Voluntariado propostas 	<ul style="list-style-type: none"> • Participantes nas ações de formação, com as competências adquiridas • Ações de voluntariado concretizadas
	Objetivo: <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolver ações de formação que atualizem, enriqueçam e diversifiquem os saberes científico, pedagógico e artístico; • Fomentar o gosto pelo estudo e pela investigação, incentivando a formação contínua; • Proporcionar a partilha de saberes entre os interventores da ação educativa. • Desenvolver ações de voluntariado, de forma a garantir a prestação de serviços à comunidade, cumprindo os objetivos da ESEPF. 		

Processo	Gestor do Processo	Entradas	Saídas
Inserção Sócio Profissional e Comunicação Institucional PO.08.00	Resp. do GISP	<ul style="list-style-type: none"> • Plano Estratégico • Estatutos da ESEPF • Estatutos, Regulamentos e legislação aplicáveis • Necessidades dos Graduados • Necessidades das Entidades Empregadoras 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicação externa • Relatório Anual de Empregabilidade dos Graduados, conforme RJIES • Protocolos com Potenciais Entidades Empregadoras • Relatório Anual do GISP
	Objetivo: Definir a metodologia de atuação do GISP		

Processo	Gestor do Processo	Entradas	Saídas
Cooperação PO.09.00	CDIR	<ul style="list-style-type: none"> • Plano Estratégico • Estatutos da ESEPF • Legislação aplicada • Normas Regulamentares dos Circulos de Estudo • Acordos • Convénios • Protocolos 	<ul style="list-style-type: none"> • Registo de atividades no âmbito dos Acordos/Convénios/Protocolos
	Objetivo: Definir e gerir o desenvolvimento das atividades de Cooperação. Aplica-se às atividades de cooperação no âmbito dos Circulos de Estudo, projetos de intervenção e outras participações de docentes em atividades específicas.		

Processo	Gestor do Processo	Entradas	Saídas
Administrativo-Financeiro PA.01.00	Resp. do SAF	<ul style="list-style-type: none"> • Informações do EI • Informações do CDIR • Recebimentos • Faturas de fornecedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Balanços • Orçamento • Pagamentos
	Objetivo: Gerir os recursos financeiros, assegurando à organização a existência dos meios financeiros necessários, maximizando o seu lucro.		

Processo	Gestor do Processo	Entradas	Saídas
Gestão dos Recursos Humanos PA.02.01	Resp. SGRH (não docentes) Resp. do EI/CDIR/SCDIR (docentes)	<ul style="list-style-type: none"> •Necessidades de novos Colaboradores •Estatutos da ESEPF •Regulamento da Carreira Docente •Competências e funções (docentes) •Necessidades de adquirir/melhorar competências (docentes) •Descrição de Funções (não docentes) •Necessidades de adquirir/melhorar competências (não docentes) 	<ul style="list-style-type: none"> •Necessidades de novos Colaboradores com as competências definidas satisfeitas •Recursos Humanos motivados
	Objetivo: Disponibilizar os Recursos Humanos necessários com as competências adequadas ao desempenho das funções. Garantir a aquisição das competências assim como a motivação dos Recursos Humanos.		

Processo	Gestor do Processo	Entradas	Documentos de Apoio à descrição dos Processos (Procedimentos, Instruções de Trabalho)	Saídas
Aquisição de Bens e Serviços PA.03.01	Resp. do SAF	<ul style="list-style-type: none"> • Necessidade de bens e serviços • Especificações dos bens/ serviços • Lista de Fornecedores (Informática) 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimento: Aquisição de Bens e Serviços (PA.03.1) • Instrução de Trabalho: Avaliação de Fornecimentos. (IT.PA.03.2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Produtos/Materiais controlados e arrumados • Fornecedores devidamente selecionados • Lista de Fornecedores atualizada (Informática)
	Objetivo: Selecionar fornecedores e adquirir bens e serviços de forma a garantir que os mesmos estão em conformidade com os requisitos especificados. Verificação dos produtos entregues e serviços prestados.			

Processo	Gestor do Processo	Entradas	Saídas
Apoio Tecnológico e Gestão da Rede PA.04.02	Resp. do SGRI	<ul style="list-style-type: none"> •Necessidades de <i>Hardware</i>, <i>Software</i> e de infraestrutura. •Pedidos de alteração de funcionamento do <i>Software</i> e <i>Hardware</i> •Pedidos de intervenção relativos às plataformas <i>online</i> da ESEPF (ex: site, <i>moodle</i>, portal). •Pedidos de gestão de contas, utilizadores, contas de correio e módulos adicionais <i>Helpdesk</i> (<i>software/hardware</i>) •Atualizações de <i>Hardware</i> e <i>Software</i> •Pedidos de Intervenções diversas (salas) 	<ul style="list-style-type: none"> •Sistemas Informação e <i>hardware</i> operacionais •Implementação das soluções solicitadas •Gestão de <i>login's</i> •Implementação de novos módulos no <i>moodle</i> •<i>Backup's</i> realizados •Resposta às solicitações (<i>Helpdesk</i>) •Resposta a pedidos de intervenções (salas)
	Objetivo: Disponibilização e administração de recursos informáticos (equipamentos, aplicações e serviços), incluindo meios de computação, garantindo a continuidade de operação dos equipamentos, a elevada disponibilidade dos serviços, a qualidade de gestão dos dados e o respeito pelas normas de segurança.		



Processo	Gestor do Processo	Entradas	Documentos de Apoio à descrição dos Processos (Procedimentos, Instruções de Trabalho)	Saídas
Gestão das Infraestruturas PA.05.01	Resp. do SSM	<ul style="list-style-type: none"> •Edifícios com todas as infraestruturas necessárias ao funcionamento da ESEPF. (edifícios, equipamentos, materiais de apoio às várias atividades da ESEPF) 	Nutrição e Alimentação - IT.PA.05.1	<ul style="list-style-type: none"> •Infraestruturas controladas e conformes •Registos das intervenções efetuadas •Plano de Conservação de Infraestruturas cumprido •Registo anual de resíduos e documentos exigidos por legislação aplicável

Processo	Gestor do Processo	Entradas	Saídas
Gestão da Documentação e da Informação PA.06.01	Resp. do SDI	<ul style="list-style-type: none"> •Plano Anual de Atividades dos SDI •Regulamento dos SDI 	<ul style="list-style-type: none"> • Plano Anual de Atividades dos SDI concretizado •Relatório Anual dos SDI •Catálogo Bibliográfico • Biblioteca Digital •Repositório Institucional

Processo	Gestor do Processo	Entradas	Documentos de Apoio à descrição dos Processos (Procedimentos, Instruções de Trabalho)	Saídas
Gestão da Melhoria PA.07.01	Coordenador do GAQ	<ul style="list-style-type: none"> • Necessidade de documentos • Legislação Aplicável 	Procedimento: Controlo Documentos (PA.07.1.1)	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos atualizados e controlados • Cumprimento da legislação e regulamentação aplicável
		<ul style="list-style-type: none"> • Reclamações (Caixa de Reclamações, Livro de Reclamações, Registo de Reclamação) • Ocorrências • Dados sobre a prestação do serviço e requisitos do produto 	Procedimento: Reclamações/Ocorrências e Ações corretivas (PA.07.3.2)	<ul style="list-style-type: none"> • Reclamações e Ocorrências tratadas e Ações Corretivas implementadas
		<ul style="list-style-type: none"> • Sugestões de Melhoria (Caixa de Sugestões) • Ações de Melhoria 	Procedimento: Ações de Melhoria (PA.07.4.1)	<ul style="list-style-type: none"> • Sugestões de Melhoria, tratadas e implementadas • Ações de Melhoria implementadas e concretizadas
		<ul style="list-style-type: none"> • Inquéritos pedagógicos a todos os estudantes: <ul style="list-style-type: none"> -Avaliação das unidades curriculares do ciclo a que corresponde a avaliação. -Avaliação das infraestruturas e serviços. -Avaliação da Coordenação e Avaliação Global dos Cursos. • Inquérito de Satisfação às Instituições Cooperantes com a ESEPF - Licenciatura em Educação Social (ESEPF.013.01) • Inquérito de Satisfação -Colaboração das Institucionais Cooperantes com a Iniciação à Prática Profissional da Licenciatura em Educação Básica da ESEPF (ESEPF. 007) • Inquérito de Satisfação às Parcerias das Instituições Cooperantes- Mestrados Formação de Professores (ESEPF.008) • Avaliação do apoio à Inserção no Mercado do Trabalho 	Procedimento: Avaliação da Satisfação (PA.07.5.1)	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados das respostas tratadas dos Inquéritos Pedagógicos • Resultados das respostas tratadas dos Inquéritos às Instituições Cooperantes • Resultados das respostas tratadas dos Inquéritos à Inserção no Mercado de Trabalho • Mapa de Monitorização e Controlo
Objetivo: Planear e gerir as atividades dos processos de avaliação, medição e melhoria, de forma a assegurar que são desencadeadas ações para garantir a eficácia do SIGQ.				

