



# MANUAL DA QUALIDADE

ABRIL 2023

## ÍNDICE

Índice de Figuras.....	iii
Índice de Tabelas.....	iii
Siglas e abreviaturas.....	iv
1 Introdução.....	1
1.1 O Manual da Qualidade do ISAVE .....	1
1.2 Critérios para a Garantia da Qualidade.....	1
1.3 Revisões do Manual da Qualidade e sua difusão .....	1
2 O ISAVE – Instituto Superior de Saúde.....	2
2.1 Notas sobre o ISAVE .....	2
2.2 Missão do ISAVE .....	3
2.3 Entidade Instituidora, órgãos e serviços do ISAVE.....	3
2.4 Estrutura organizacional do ISAVE .....	4
3 Orientação estratégica para a Qualidade.....	5
3.1 Política da Qualidade do ISAVE .....	5
3.2 Plano Estratégico do ISAVE.....	5
3.3 Estrutura organizacional para a Garantia da Qualidade .....	6
3.3.1 Responsabilidades da Presidente do ISAVE para a Garantia da Qualidade .....	7
3.3.2 Responsabilidades da Comissão para a Garantia da Qualidade .....	7
4 Sistema Interno de Garantia da Qualidade: SIGQ-ISAVE .....	8
4.1 Âmbito do SIGQ-ISAVE .....	8
4.2 Referenciais para os SIGQ-ISAVE.....	8
4.3 Estrutura documental.....	9
4.4 Abordagem por processos.....	9
4.5 Processos / Eixos Estratégicos / Referenciais.....	11
4.6 Desempenho dos processos.....	13
4.7 Sistema de informação.....	15
6 Partes interessadas e sua participação .....	17
7 Controlo das versões do Manual da Qualidade .....	19

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Áreas formativas do ISAVE. ....	2
Figura 2 - Organograma do ISAVE. ....	4
Figura 3 - Estrutura documental do SIGQ-ISAVE. ....	9
Figura 4 - Áreas, macroprocessos e processos do SIGQ-ISAVE. ....	10

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Critérios nacionais e internacionais para a garantia da qualidade no ISAVE .....	1
Tabela 2 - Entidade Instituidora e órgãos do ISAVE e respetivas competências; serviços do ISAVE .....	4
<b>Tabela 3</b> - Eixos Estratégicos e respetivos objetivos estratégicos* .....	6
Tabela 4 - Vetores e referenciais da A3ES.....	8
Tabela 5 - Relação entre os processos de Estratégia - Governação, eixos estratégicos (EE) e referenciais (R) .....	12
Tabela 6 - Relação entre os processos Nuclear - Formação, eixos estratégicos e referenciais .....	12
Tabela 7 - Relação entre o processo Nuclear - Investigação, eixos estratégicos (EE) e referenciais (R) .....	12
Tabela 8 - Relação entre os processos Apoio - Recursos, eixos estratégicos e referenciais .....	13
Tabela 9 - Relação entre os processos Apoio - Suporte, eixos estratégicos e referenciais .....	13
Tabela 10 - Indicadores (KPI's) associados aos processos Estratégia - Governação .....	13
Tabela 11 - Indicadores (KPI's) associados aos processos Nuclear- Formação .....	14
Tabela 12 - Indicadores (KPI's) associados aos processos Nuclear - Investigação .....	14
Tabela 13 - Indicadores (KPI's) associados aos processos Apoio - Recursos .....	15
Tabela 14 - Indicadores (KPI's) associados aos processos Apoio - Suporte .....	15
Tabela 15 - Partes interessadas, sua participação em órgãos/comissões e mecanismos de participação .....	17
Tabela 16 - Partes interessadas internas e externas.....	18

## SIGLAS E ABREVIATURAS

A3ES	Agência de Avaliação e Acreditação do Educação Superior
CICS	Centro Interdisciplinar de Ciências da Saúde
CPLP	Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
CTeSP	Cursos Técnicos Superiores Profissionais
DGES	Direção Geral de Ensino Superior
EE	Eixo Estratégico
ENQA	<i>European Association for Quality Assurance in Higher Education</i>
IES	Instituição de Ensino Superior
ISAVE	Instituto Superior de Saúde
KPI	<i>Key Performance Indicator</i>
MQ	Manual da Qualidade
OE	Objetivo Estratégico
SIGQ	Sistema Interno de garantia da qualidade
SIGQ-ISAVE	Sistema Interno de garantia da qualidade do Instituto Superior de Saúde
RAC	Relatório de avaliação de curso
RIJIES	Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior
RUC	Relatório da unidade curricular
UC	Unidade Curricular

## 1 INTRODUÇÃO

### 1.1 O Manual da Qualidade do ISAVE

O Manual da Qualidade (MQ) é um documento que descreve o Sistema Interno de Garantia da Qualidade do Instituto Superior de Saúde (SIGQ-ISAVE).

O MQ aborda e explana, em vários capítulos, os seguintes temas:

- a. Controlo do Manual da Qualidade;
- b. Orientações institucionais do ISAVE com destaque para a Política da Qualidade e os vários eixos estratégicos de atuação;
- c. Organização do SIGQ-ISAVE nomeadamente as estruturas para a garantia da qualidade, os objetivos estratégicos, a abordagem por processos e a sua relação com os vetores/referenciais;
- d. As metodologias de monitorização e medição com vista à melhoria contínua do SIGQ-ISAVE;
- e. Ferramentas de comunicação com as várias partes interessadas.

### 1.2 Critérios para a Garantia da Qualidade

Todo o funcionamento do ISAVE está de acordo com referenciais presentes na seguinte tabela.

**Tabela 1** - Critérios nacionais e internacionais para a garantia da qualidade no ISAVE

<b>Critérios para a garantia da qualidade</b>
Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). 2015. European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA).
Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (adaptado aos ESG 2015). V1.2, outubro 2016. Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior.
Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior. Manual para o Processo de Auditoria. V1.4, janeiro 2020. Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior.
Auditoria de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade. Guião para a Auto Avaliação. V1.4, maio 2021. Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior.
Decreto-lei n.º 74/2006 de 24 de março e posteriores alterações, que aprova o Regime Jurídico dos Graus e Diplomas do Ensino Superior
Lei n.º 38/2007 de 16 de agosto, que estabelece o Regime Jurídico de Avaliação do Ensino Superior
Lei n.º 62/2007 de 10 de setembro, que estabelece o Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior
Decreto-Lei n.º 369/2007, de 5 de novembro, que cria a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

### 1.3 Revisões do Manual da Qualidade e sua difusão

A elaboração do Manual da Qualidade é da responsabilidade da Comissão para a Garantia da Qualidade e é aprovado pelo Presidente do ISAVE.

O SIGQ-ISAVE é um mecanismo de gestão e controlo vivo, sendo o MQ o documento que espelha o seu funcionamento, este documento deve ser revisto, global ou parcialmente, e atualizado sempre que necessário pela CGQ.

Em termos de controlo documental é, atualmente, assumido que cada revisão é numerada sequencialmente e este controlo encontra-se na última página do manual.

O MQ encontra-se disponível no site do ISAVE para todas as partes interessadas.

## 2 O ISAVE – INSTITUTO SUPERIOR DE SAÚDE

### 2.1 Notas sobre o ISAVE

O ISAVE – Instituto Superior de Saúde obtém o reconhecimento de interesse público a 19 de abril de 2002, iniciando oficialmente a sua atividade letiva a 14 de outubro de 2002 com sete licenciaturas na área da saúde.

Em 28 de julho de 2021 há a transição, aprovada pelo Ministério da Ciência e Tecnologia e Ensino Superior, para a nova entidade instituidora, a SINTDEI - Sociedade Internacional de Desenvolvimento, Ensino e Investigação, Lda. assim cumprindo com todos os pressupostos subjacentes à atribuição do reconhecimento de interesse público do ISAVE, efetivada a 2 de agosto 2021, conforme Aviso n.º 21796/2021, publicado em Diário da República a 19 de novembro 2021.

Deste então, o ISAVE mantém como entidade instituidora a SINTDEI, Lda cujo objetivo é desenvolver atividades de ensino superior e de investigação científica, em Portugal, numa perspetiva europeia e com ligação à Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP), com particular incidência na Agenda Estratégica do Arco/Eixo-Atlântico. A visão é a de promover o ensino superior num território de baixa densidade que seja capaz de atrair estudantes e investigadores de países da União Europeia e da CPLP, favorecendo a coesão territorial e social. Assim sendo, o ISAVE está integrado num grupo que assenta em pilares sustentados pela continuidade, pela melhoria e pela inovação como âncora do desenvolvimento de

Ao longo dos anos de atividade pedagógica e científica o ISAVE foi aumentando e diversificando a sua oferta formativa. Disponibiliza atualmente ao nível 6 as licenciaturas em Fisioterapia, em Enfermagem, e mais recentemente em Dietética e Nutrição. Disponibiliza também Cursos Técnicos e Superiores Profissionais (CTeSP), cursos de nível 5 de formação, nas diferentes áreas do conhecimento, proporcionando mais diversidade na oferta formativa, nomeadamente os CTeSP de Gerontologia, Termalismo e Bem-Estar, Serviço Familiar e Comunitário, Bioanálises e Controlo, mais recentemente, de Proteção Civil e Socorro e Apoio aos Cuidados Integrados. Possui ainda o Centro Interdisciplinar de Ciências da Saúde (CICS).

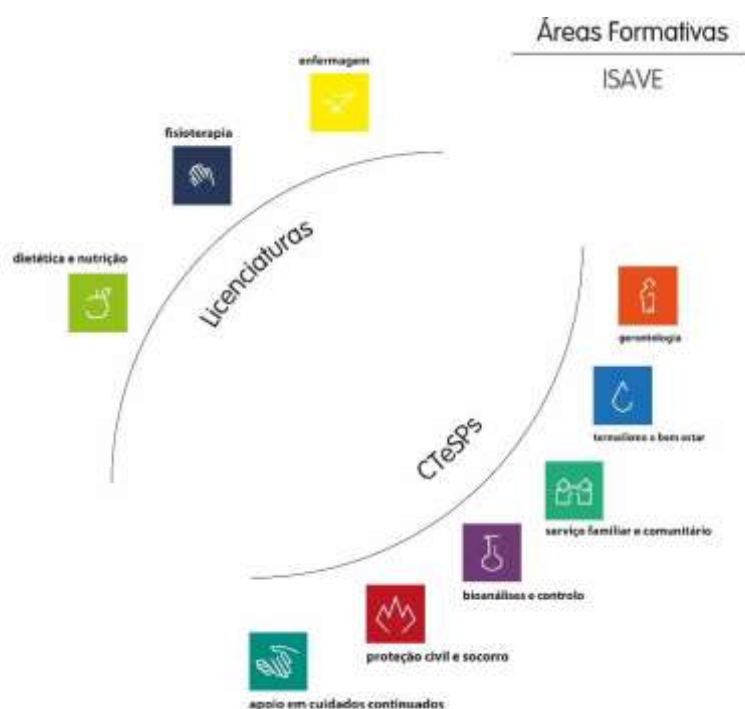


Figura 1 - Áreas formativas do ISAVE.

## **2.2 Missão do ISAVE**

O ISAVE visa a criação, transmissão e difusão do conhecimento técnico-científico e do saber de natureza profissional, através da articulação do estudo, do ensino, da investigação orientada e do desenvolvimento experimental.

A missão do ISAVE passa pela dinamização das seguintes dimensões:

### **| Ofertas Educativas**

tem como propósito propor ofertas educativas graduadas na área das tecnologias da saúde e das ciências de enfermagem, com vista a capacitar a região de técnicos aptos a responder às necessidades impostas aos profissionais nesta área. Paralelamente, tem como objetivo oferecer estudos pós-graduados, que assentam em formações contínuas/especializadas, de forma a aprimorar técnicas e áreas de intervenção, alocadas à área da saúde e social. Estas formações são sempre pautadas por um cariz teórico-prático e conferem uma mais-valia para a prática profissional.

### **| Investigação**

considerando o cariz politécnico da instituição, um dos eixos de atuação, é proporcionar uma investigação aplicada às ciências da saúde. Para tal, os próprios planos de estudos contemplam unidades curriculares, que permitem que os estudantes experienciam os passos afetos a um desenho de investigação e todos os projetos estão integrados num núcleo de investigação, designado por Centro Interdisciplinar de Ciências da Saúde (CICS). Este surge com o propósito de desenvolver atividades de investigação, no âmbito das ciências da saúde.

**| Internacionalização:** O instituto dispõe de mecanismos que lhe permitem participar e colaborar com um conjunto de outras instituições de ensino superior, centros de investigação e Organizações Não Governamentais, com vista a potenciar a sua atuação ao nível europeu e lusófono. Potencia a inovação, o crescimento sustentável e inclusivo na área das ciências da saúde, facultando aos estudantes uma formação baseada no conhecimento e experiência de outras realidades, proporcionando-lhes a possibilidade de se internacionalizarem.

### **| Desenvolvimento local**

A IES tem meios que lhe são próprios para atuar ao nível da promoção do desenvolvimento local. Para tal, tem protocolado um conjunto de parcerias locais e regionais que lhe permite intervir ao nível da comunidade, indo ao encontro do projeto científico, pedagógico e cultural em vigor. Desta forma, as atividades educativas/ pedagógicas inerentes a cada curso ministrado, estão associadas a ações de intervenção local, onde é potenciado o contacto direto entre estudantes e públicos-alvo diferenciados.

### **| Serviços à comunidade**

O ISAVE através dos projetos que tem curso, alguns de cariz investigacional, concretiza e disponibiliza serviços para a comunidade. Consciente das suas atribuições, o ISAVE assume-se como um dispositivo que proporciona oportunidades e constitui-se num agente dinamizador de um *cluster* regional capaz de potencializar a área da saúde.

## **2.3 Entidade Instituidora, órgãos e serviços do ISAVE**

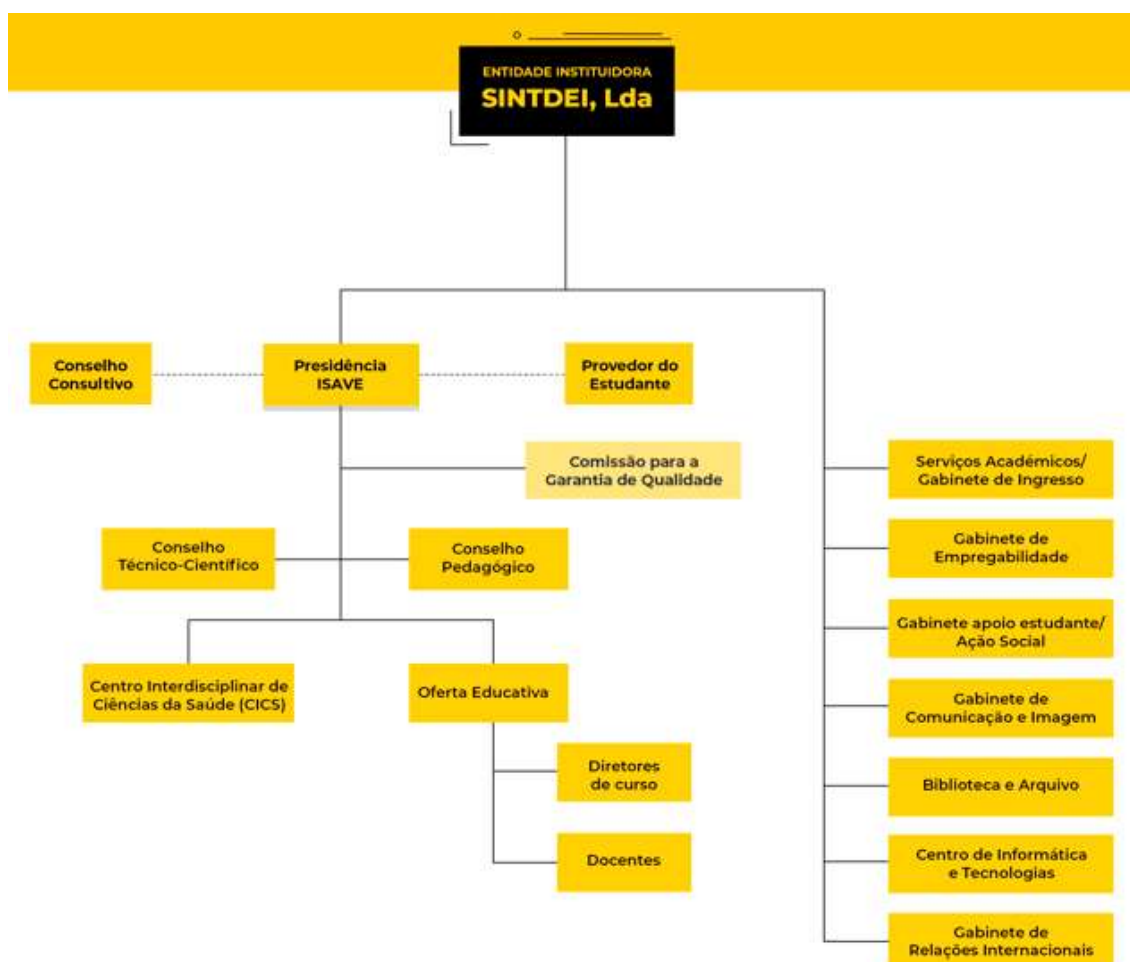
A Entidade Instituidora do ISAVE como aludido é a SINTDEI - Sociedade Internacional de Desenvolvimento, Ensino e Investigação, Lda. O ISAVE constituiu-se numa única unidade orgânica. Desde 14 de março de 2023, o ISAVE rege-se por novos estatutos onde constam os órgãos e serviços.

**Tabela 2** - Entidade Instituidora e órgãos do ISAVE e respetivas competências; serviços do ISAVE

Tipo	Órgão/Serviço	Competências
Entidade Instituidora	SINTDEI, Lda	Capítulo III, Artigo 5.º Capítulo III, Artigo 7.º
Órgãos	Presidente	Artigo 10.º
	Conselho Técnico-Científico	Artigo 15.º
	Conselho Pedagógico	Artigo 19.º
	Conselho Consultivo	Artigo 12.º
Serviços	Serviços Académicos/Gabinete de ingresso	---
	Gabinete de Empregabilidade	---
	Gabinete de Apoio ao Estudante/Ação Social	---
	Gabinete de Comunicação e Imagem	---
	Biblioteca e Arquivo	---
	Centro de informática e Tecnologias	---
	Gabinete de Relações Internacionais	---

## 2.4 Estrutura organizacional do ISAVE

A estrutura organizacional é a que se encontra na Figura 2.



**Figura 2** - Organograma do ISAVE.



### 3 ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA PARA A QUALIDADE

#### 3.1 Política da Qualidade do ISAVE

O ISAVE consagra nos seus estatutos um compromisso para a garantia da qualidade do seu projeto de ensino, de investigação e de contribuição para a comunidade, com base num modelo de gestão de excelência. O cumprimento deste compromisso é essencial para garantir o propósito de formação de futuros profissionais na área da Saúde.

Para tal, o ISAVE compromete-se a proporcionar os recursos necessários ao desenvolvimento, implementação e melhoria de um Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGQ-ISAVE) orientado pelos seguintes princípios:

1. Definir um plano estratégico, traduzido na prossecução de objetivos da qualidade de forma a alcançar elevado desempenho institucional e desenvolvimento sustentável.
2. Promover a melhoria da satisfação e bem-estar das múltiplas partes interessadas.
3. Fomentar o envolvimento ativo da comunidade académica, promovendo o compromisso dos estudantes e demais partes interessadas.
4. Garantir a qualidade do seu projeto educativo contribuindo para o desenvolvimento da comunidade.
5. Assegurar o cumprimento de responsabilidades dos diferentes órgãos e serviços;
6. Garantir uma comunicação interna e externa eficaz, nomeadamente do SIGQ-ISAVE.
7. Melhorar continuamente o SIGQ-ISAVE construído de acordo com normas e referenciais internacionais e nacionais.

O ISAVE identifica como meio para a garantia da qualidade, a criação de um Plano Estratégico, a existência de Plano Anual de Atividades, de Plano da Qualidade e de um Manual da Qualidade. Todos estes documentos detalham os processos e procedimentos adotados, os objetivos definidos, as ferramentas de monitorização e as responsabilidades e competências dos diferentes órgãos e serviços.

03/01/2023

#### 3.2 Plano Estratégico do ISAVE

A Missão, Visão, Política da Qualidade e a orientação estratégica do ISAVE para a garantia da Qualidade expressa-se nos 5 Eixos Estratégicos (EE) definidos no Plano Estratégico em vigor.

Os Eixos Estratégicos definidos são EE1 – Educação e Formação, EE2 – Investigação e Inovação, EE3 – Internacionalização, EE4 – Responsabilidade Social e Comunidade, EE5 – Sustentabilidade. Para cada um dos eixos são estabelecidos objetivos estratégicos (OE) que se desdobram em objetivos operacionais e ações e, que por sua vez serão monitorizados com indicadores de desempenho (*Key Performance Indicators KPI's*). Na Tabela 3 são apresentados os vários Eixos Estratégicos e respetivos Objetivos Estratégicos.

**Tabela 3 - Eixos Estratégicos e respetivos objetivos estratégicos\***

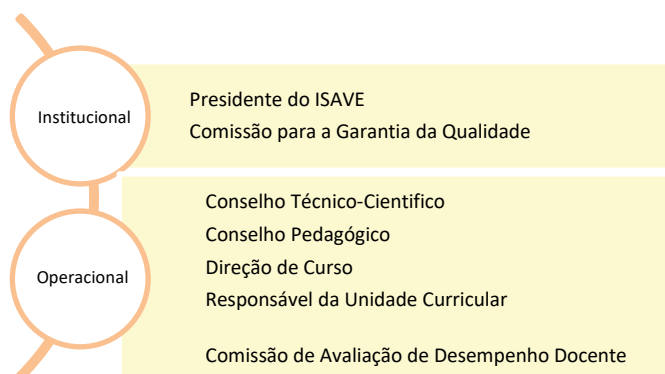
<b>EIXO ESTRATÉGICO 1 – EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO</b>	
OE1	Alargar a oferta formativa nos variados níveis de ensino
OE2	Melhorar a capacidade científica e pedagógica dos docentes
OE3	Fomentar protocolos de parceria com entidades de acolhimento, com vista a proporcionar novos contextos pedagógicos
<b>EIXO ESTRATÉGICO 2 – INVESTIGAÇÃO E INOVAÇÃO</b>	
OE4	Manter e sustentar ativamente o Centro interdisciplinar de Ciências da Saúde (CICS)
OE5	Muscular a integração em redes e consórcios de investigação promovendo a cooperação interinstitucional na investigação;
OE6	Incentivar o recurso às tecnologias associadas à saúde
<b>EIXO ESTRATÉGICO 3 – INTERNACIONALIZAÇÃO</b>	
OE7	Potenciar uma dinâmica internacional, integrando docentes e discentes
OE8	Participar em eventos internacionais, com vista a posicionar a instituição em espaços além-fronteiras
OE9	Estabelecer acordos de cooperação, com vista a realizarem-se atividades de formação conjunta com outras entidades estrangeiras
<b>EIXO ESTRATÉGICO 4 – RESPONSABILIDADE SOCIAL E COMUNIDADE</b>	
OE10	Colaborar em iniciativas de caráter social e comunitário, na região de envolvimento;
OE11	Dinamizar atividades de formação com relação direta com a comunidade
OE12	Integração na rede ORSIES - Observatório da Responsabilidade Social e Instituições de Ensino Superior
<b>EIXO ESTRATÉGICO 5 – SUSTENTABILIDADE</b>	
OE13	Sustentabilidade dos serviços e recursos financeiros
OE14	Sustentabilidade recursos humanos
OE15	Sustentabilidade organizacional

\* adaptado do Plano Estratégico em vigor.

Os Eixos Estratégicos aqui definidos são tidos em consideração na definição do SIGQ-ISAVE.

### 3.3 Estrutura organizacional para a Garantia da Qualidade

No ISAVE a Garantia da Qualidade é assegurada pelos seguintes níveis:



O Sistema Interno de Garantia da Qualidade do ISAVE (SIGQ-I) é desenvolvido, implementado e mantido pela Comissão para a Garantia da Qualidade (CGQ).

### 3.3.1 Responsabilidades da Presidente do ISAVE para a Garantia da Qualidade

- a. Definir e divulgar a política da qualidade e proceder à sua análise permanente;
- b. Promover a implementação do SIGQ-ISAVE;
- c. Promover a eficiência e eficácia da gestão;
- d. Assegurar a disponibilidade dos recursos.

### 3.3.2 Responsabilidades da Comissão para a Garantia da Qualidade

- a. Elaborar propostas de mecanismos de autoavaliação a todos os níveis assumindo a coordenação global e estratégia do SIGQ-ISAVE e do cumprimento da Política da Qualidade;
- b. Assegurar a gestão e melhoria do SIGQ-ISAVE;
- c. Planear e organizar os procedimentos relativos à Acreditação do SIGQ-ISAVE junto da A3ES e de órgãos nacionais/internacionais competentes;
- d. Apoiar o desenvolvimento de uma cultura interna de melhoria contínua integrando os contributos de docentes, estudantes e entidades externas;
- e. Monitorizar e elaborar relatórios que evidenciem o cumprimento do SIGQ-ISAVE;
- f. Auscultar regularmente as necessidades e os níveis de satisfação das partes interessadas, assim como proceder à análise e divulgação dos respetivos resultados;
- g. Coordenar todos os processos de avaliação interna e de avaliação externa do ISAVE;
- h. Promover e realizar estudos, designadamente, de caracterização e diagnóstico das principais oportunidades dos processos de ensino/aprendizagem e promover a divulgação pública de informação.

## 4 SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE: SIGQ-ISAVE

### 4.1 Âmbito do SIGQ-ISAVE

O âmbito do SIGQ-ISAVE diz respeito a todas as dimensões do ISAVE nomeadamente aplica-se às atividades de formação de ensino superior e a todos os serviços do ISAVE.

### 4.2 Referenciais para os SIGQ-ISAVE

O Sistema Interno de Garantia da Qualidade do ISAVE tem como critérios os referenciais internacionais e nacionais, assim como a legislação portuguesa em vigor conforme presente no capítulo 1.2.

Um dos critérios mais relevantes da garantia da qualidade das IES são os “Referenciais para os sistemas internos de garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior” da “Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior” de outubro 2016.

Este referencial está organizado em 5 vetores:

1. Política para a garantia da qualidade;
2. Garantia da qualidade nos processos nucleares da missão institucional
3. Garantia da qualidade na gestão dos recursos e serviços de apoio
4. Gestão e publicitação da informação
5. Avaliação externa periódica

Cada um destes vetores encontra-se desdobrado em referenciais.

**Tabela 4 - Vetores e referenciais da A3ES**

VETOR 1 – POLÍTICA PARA A GARANTIA DA QUALIDADE	
Referencial 1	Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade:
VETOR 2 - GARANTIA DA QUALIDADE NOS PROCESSOS NUCLEARES DA MISSÃO INSTITUCIONAL	
Referencial 2	Conceção e aprovação da oferta formativa
Referencial 3	Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante
Referencial 4	Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação
Referencial 5	Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos
Referencial 6	Investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível
Referencial 7	Colaboração interinstitucional e com a comunidade
Referencial 8	Internacionalização
VETOR 3 - GARANTIA DA QUALIDADE NA GESTÃO DOS RECURSOS E SERVIÇOS DE APOIO	
Referencial 9	Recursos humanos
Referencial 10	Recursos materiais e serviços
VETOR 4 - GESTÃO E PUBLICITAÇÃO DA INFORMAÇÃO	
Referencial 11	Gestão da informação
Referencial 12	Informação pública
VETOR 5 – AVALIAÇÃO EXTERNA PERIÓDICA	
Referencial 13	Caracter cíclico da garantia externa da qualidade

Todos estes referenciais são tidos em consideração na definição do SIGQ-ISAVE.

### 4.3 Estrutura documental

Toda a documentação existente no SIGQ-ISAVE enquadra-se na hierarquia presente na Figura 3.

Os três primeiros níveis dizem respeito a documentação que define como se deve proceder no regular funcionamento do ISAVE, enquanto o quarto nível são consideradas as chamadas evidências que mostram o que foi e como foi realizado. Toda a documentação produzida internamente é devidamente codificada e controlado de acordo com o procedimento definido para o efeito.



Figura 3 - Estrutura documental do SIGQ-ISAVE.

### 4.4 Abordagem por processos

O SIGQ-ISAVE está estruturado numa abordagem por processos de acordo com “ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade: Requisitos da *International Organization for Standardization* de setembro de 2015” que operacionalizam os Eixos Estratégicos e os 5 vetores/13 referenciais dos “Referenciais para os sistemas internos de garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) de outubro 2016” com a abordagem por processos da “ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade: Requisitos da *International Organization for Standardization* de setembro de 2015”.

Os processos definidos dividem-se em 3 grandes áreas: Estratégica, Nuclear e de Apoio: Foram considerados os macroprocessos: Governança, Formação, Investigação, Recursos e Suporte conforme Figura 4.

A abordagem por processos permite desenvolver e gerir os procedimentos praticados, bem como a sequência e interação entre estes, promovendo uma maior transparência nas atividades realizadas, uma melhoria da comunicação e uma sistematização dos objetivos a atingir.



**Figura 4** - Áreas, macroprocessos e processos do SIGQ-ISAVE.

No macroprocesso “Governança” existem os processos:

PG01.PGE – Planeamento e Gestão Estratégica | Neste processo são definidos Missão, Visão, Política da Qualidade, Plano Estratégico enquanto elementos norteadores de toda a ação a empreender pelo ISAVE. São analisados periodicamente todos os resultados dos vários processos e há lugar à tomada de decisões estratégicas.

PG02.GQ – Garantia da Qualidade | Neste processo são estabelecidos e operacionalizados todos os instrumentos para implementação e melhoria do SIGQ-ISAVE. Assegura a resposta à avaliação externa do ISAVE.

PG03.I – Internacionalização | Alinhado com o Plano Estratégico, que visa impulsionar o ISAVE em contextos internacionais, com vista a disseminar o projeto educativo e recolher *know-how* oriundo de outras realidades. É impulsionador da participação e envolvimento em projetos internacionais de educação, formação e investigação

No macroprocesso “Formação” encontram-se os processos:

PF01.OF - Oferta Educativa | Consiste na definição das formas de conceção e aprovação da oferta formativa; da revisão de um curso com o intuito de aproximar a oferta formativa à realidade da sociedade e às expectativas dos estudantes; do controlo e monitorização do ensino-aprendizagem.

PF02.GA - Gestão Académica | São estabelecidos procedimentos para o acesso, admissão e certificação dos estudantes nos vários ciclos de estudos e ainda, procedimentos para reconhecimento de qualificações.

PF03.GP - Gestão Pedagógica | São estabelecidos os mecanismos para controlo das atividades de docência.

PF04.M – Mobilidade | Este processo assegura os procedimentos para a mobilidade dos estudantes, docentes e pessoal não docente.

No macroprocesso “Investigação” encontra-se o processo:

PI01.AI - Atividades de Investigação | Alinhado com o Plano Estratégico garante o planeamento e a execução de atividades de investigação e desenvolvimento, atualmente através do CICS. Promove uma articulação entre o ensino e a investigação e planeia os recursos necessários à investigação.

No macroprocesso “Recursos” encontram-se os processos:

PR01.GP - Gestão de Pessoas | Estabelece: procedimentos para seleção e admissão de pessoal docente e não docente; mecanismos para avaliação de desempenho dos colaboradores e promoção do desenvolvimento profissional. São definidas as autoridades e responsabilidades.

PR02.GIE - Infraestruturas e Equipamentos | Define práticas para assegurar que os recursos são adequados às necessidades das atividades científico-pedagógicas dos estudantes.

PR03.SS - Serviço Social | Estabelece os procedimentos para assegurar aos estudantes a ação social e serve de interface à comunidade envolvente, promovendo ações de desenvolvimento local.

PR04.ID - Informação documentada | Gere a informação interna desde o arquivo, plataformas informáticas e biblioteca.

No macroprocesso “Suporte” encontram-se os processos:

PS01.AF - Administrativo-Financeiro | Estabelece os procedimentos administrativos e financeiros.

PS02.CM - Comunicação e Marketing | Define a imagem do ISAVE e controla toda a informação disponibilizada para o exterior.

Todos os processos definidos possuem atividades que transformam entradas em saídas e que na sua interação traduz o funcionamento do ISAVE.

#### **4.5 Processos / Eixos Estratégicos / Referenciais**

Como referido no ponto anterior o funcionamento dos processos traduz o funcionamento do ISAVE. Isto é, cada processo operacionaliza atividades que respondem aos Eixos Estratégicos e aos Referenciais do Modelo de Avaliação da A3ES.

De seguida é esquematiza, de forma simplificada, essa relação.

**Tabela 5** - Relação entre os processos de Estratégia - Governação, eixos estratégicos (EE) e referenciais (R)

<b>EE1   Educação e Formação</b>		---
<b>EE2   Investigação e Inovação</b>		---
<b>EE3   Internacionalização</b>		
<b>EE4   Responsabilidade Social e Comunidade</b>		---
<b>EE5   Sustentabilidade</b>		---
<b>PG01.PGE   Planeamento e Gestão Estratégica</b>	<b>PG02.GQ   Garantia da Qualidade</b>	<b>PG03.I   Internacionalização</b>
<b>R1  </b> Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	<b>R5  </b> Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos	<b>R8  </b> Internacionalização
	<b>R13  </b> Carácter cíclico da garantia externa da qualidade	

**Tabela 6** - Relação entre os processos Nuclear - Formação, eixos estratégicos e referenciais

<b>EE1   Educação e Formação</b>		---	
<b>EE2  </b> Investigação e Inovação	---		<b>EE3  </b> Internacionalização
<b>EE5   Sustentabilidade</b>			
<b>PF01.OF   Oferta Educativa</b>	<b>PF02.GA   Gestão Académica</b>	<b>PF03.GP   Gestão Pedagógica</b>	<b>PF04.M   Mobilidade</b>
<b>R2  </b> Conceção e aprovação da oferta formativa	<b>R4  </b> Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação	<b>R3  </b> Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante	<b>R8  </b> Internacionalização
<b>R3  </b> Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante		<b>R5  </b> Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos	<b>R9  </b> Recursos humanos
<b>R5  </b> Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos			

**Tabela 7** - Relação entre o processo Nuclear - Investigação, eixos estratégicos (EE) e referenciais (R)

<b>EE2   Investigação e Inovação</b>	
<b>PI01.AI   Atividades de Investigação</b>	
<b>R6  </b> Investigação e desenvolvimento/ Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	



**Tabela 8** - Relação entre os processos Apoio - Recursos, eixos estratégicos e referenciais

<b>EE1   Educação e Formação</b>	---		
<b>EE3   Internacionalização</b>	---		<b>EE3   Internacionalização</b>
<b>EE4   Responsabilidade Social e Comunidade</b>	---	<b>EE4   Responsabilidade Social e Comunidade</b>	---
<b>EE5   Sustentabilidade</b>			
<b>PR01.GP   Gestão de Pessoas</b>	<b>PR02.GIE   Infraestruturas e Equipamentos</b>	<b>PR03.SS   Serviço Social</b>	<b>PR04.ID - Informação documentada</b>
<b>R9   Recursos humanos</b>	<b>R10   Recursos materiais e serviços</b>	<b>R7   Colaboração interinstitucional e com a comunidade</b>	<b>R11   Gestão da informação</b>

**Tabela 9** - Relação entre os processos Apoio - Suporte, eixos estratégicos e referenciais

<b>EE5   Sustentabilidade</b>	
<b>PS01.AF - Administrativo-Financeiro</b>	<b>PS02.CM - Comunicação e Marketing</b>
<b>R10   Recursos materiais e serviços</b>	<b>R12   Informação pública</b>

#### 4.6 Desempenho dos processos

A interação entre os vários processos definidos traduz o funcionamento do ISAVE. Uma vez que o ISAVE orienta-se por um propósito de procura da excelência com base na responsabilidade, na transparência e na implementação de procedimentos rigorosos, torna-se necessário monitorizar os vários processos para avaliar o desempenho organizacional. São usados os seguintes KPI's:

**Tabela 10** - Indicadores (KPI's) associados aos processos Estratégia - Governação

<b>PG01.PGE   Planeamento e Gestão Estratégica</b>	<b>PG02.GQ   Garantia da Qualidade</b>	<b>PG03.I   Internacionalização</b>
N.º total de estudantes no ISAVE	Renovação da acreditação	N.º de parcerias internacionais relacionadas com projetos de investigação
N.º de estudantes de licenciatura	Índice de satisfação do ensino/aprendizagem pelos estudantes	N.º de outras parcerias internacionais
N.º de estudantes de CTESP	Índice de satisfação do ensino clínico pelos estudantes	N.º de projetos com CPLP relacionados com investigação
N.º estudantes de outras ofertas educativas	Índice de satisfação do ensino clínico pelos orientadores	N.º de outros projetos com CPLP
N.º de ofertas educativas novas	Índice de satisfação institucional dos estudantes	
Taxa de ETI's doutorados	---	---
Taxa de colaboradores com vínculo		
N.º de projetos/atividades com impacto em Amares		

**Tabela 11** - Indicadores (KPI's) associados aos processos Nuclear- Formação

<b>PF01.OF   Oferta Educativa</b>	<b>PF02.GA   Gestão Académica</b>	<b>PF03.GP   Gestão Pedagógica</b>	<b>PF04.M   Mobilidade</b>
N.º de diplomados ISAVE	N.º de novos estudantes ISAVE	Taxa de cumprimento de lançamento de sumários	N.º de estudantes <i>incoming</i>
N.º de diplomados licenciatura	N.º de novos estudantes licenciatura	Taxa de cumprimento de preenchimento FUC	N.º de estudantes <i>outgoing</i>
N.º de diplomados CTeSP	N.º de novos estudantes CTeSP	Taxa de cumprimento de lançamento de classificações UCs	N.º de programas de mobilidade de docentes/investigadores realizados
Taxa de diplomados (em 4 anos) ISAVE	Taxa de abandono ISAVE	Taxa de cumprimento de lançamento de classificações ensino clínico	N.º de programas de mobilidade de outros colaboradores realizados
Taxa de diplomados (em 4 anos) licenciatura	Taxa de abandono licenciaturas	Taxa de cumprimento de realização de RUC	N.º de programas de mobilidade de estudantes realizados
Taxa de diplomados (em 4 anos) CTeSP	Taxa de abandono CTeSP	Taxa de cumprimento de realização de RAC	N.º de docentes/investigadores em mobilidade
N.º de cursos Licenciatura	Taxa de abandono outros cursos	---	N.º de outros colaboradores em mobilidade
N.º de cursos CTeSP	N.º reclamações associadas à gestão académica		---
N.º de outros cursos	---		---
N.º estudantes de Amares			---

**Tabela 12** - Indicadores (KPI's) associados aos processos Nuclear - Investigação

<b>PI01.AI   Atividades de Investigação</b>
N.º publicações em revistas internacionais
N.º publicações em webofknowledge
N.º publicações ISI/Scopus
Taxa de publicações por docente
N.º participações em congressos/seminários nacionais
N.º participações em congressos/seminários internacionais
N.º docentes que participaram em congressos/seminários nacionais
N.º docentes que participaram em congressos/seminários internacionais
N.º de novos projetos de investigação
N.º de novas tecnologias associadas a saúde

**Tabela 13** - Indicadores (KPI's) associados aos processos Apoio - Recursos

PR01.GP   Gestão de Pessoas	PR02.GIE   Infraestruturas e Equipamentos	PR03.SS   Serviço Social	PR04.ID - Informação documentada
Índice de satisfação institucional dos docentes	N.º ocorrências com IE	Taxa de reclamações relacionadas com pedidos de bolsa	Taxa de reclamações associadas a pedidos de documentação
Índice de satisfação institucional de outros colaboradores	Consumo água	Taxa de estudantes com bolsa	N.º de não conformidades relacionadas com o arquivo
N.º de horas formação/colaborador	Consumo energia	Taxa de concretização de alojamentos	Taxa de reclamações associadas ao serviço de biblioteca
Taxa de docentes ETI	---	Taxa de empregabilidade ISAVE	---
Taxa de docentes doutorados ETI		Taxa de empregabilidade licenciaturas	
Taxa de docentes doutorados por curso			
Taxa de absentismo		---	
N.º colaboradores de Amares			

**Tabela 14** - Indicadores (KPI's) associados aos processos Apoio - Suporte

PS01.AF - Administrativo-Financeiro	PS02.CM - Comunicação e Marketing
EBIDTA	N.º de seguidores nas redes sociais
Volume negócios	N.º de referências do ISAVE na imprensa local/regional
Rácio despesas pessoal em relação despesas totais	N.º de <i>alumni</i> inscritos
---	N.º de projetos divulgação junto das escolas secundárias

#### 4.7 Sistema de informação

O ISAVE considera que a criação e veiculação de informação rigorosa é um ponto chave para assegurar o SIGQ-ISAVE.

A nível externo o Gabinete de Comunicação e Imagem é responsável publicação e divulgação de toda a informação institucional bem como pela gestão das redes sociais e página de internet.

O ISAVE possui a sua página de internet, que é a principal fonte de informação para o exterior, onde constam páginas sobre a IES, Ensino, Comunicação e Imagem, Internacionalização, Serviços, Investigação e Contactos. Adicionalmente possui ligação a Notícias, Eventos, Ingresso, 3INALLIANCE, Moodle, NETPA, Comquest, Office 365 e Biblioteca EBSCO.

Internamente e ao nível dos processos nucleares de PF.02.GA - Gestão Académica, PF.03.GP - Gestão Pedagógica são usadas:

- plataforma moodle – plataforma de e-learning que tem como principal objetivo o suporte à atividade de ensino. Os docentes podem disponibilizar aos estudantes toda os materiais da unidade curricular.

- plataforma netP@ – plataforma que dá apoio à criação da ficha de unidade curricular, ao lançamento de sumários, ao lançamento de avaliações, a elaboração do relatório da unidade curricular, entre outras funcionalidades.
- plataforma Comquest – esta plataforma tem um grupo destaque no SIGQ-ISAVE uma vez que serve de suporte à auscultação dos estudantes e docentes. São disponibilizados na plataforma:
  - a. Inquérito para avaliação do ensino/aprendizagem par docente/UC preenchido pelos docentes com periodicidade semestral
  - b. Inquérito para avaliação do ensino/aprendizagem da UC preenchido pelos estudantes, com periodicidade semestral
  - c. Inquérito para avaliação do ensino clínico pelos estudantes, com periodicidade semestral
  - d. Inquérito para avaliação do ensino clínico pelos orientadores, com periodicidade semestral
  - e. Inquérito para avaliação Institucional | Satisfação global pelos docentes, com periodicidade anual
  - f. Inquérito para avaliação Institucional | Satisfação global pelos colaboradores técnicos, administrativos e de gestão, com periodicidade anual
  - g. Inquérito para avaliação Institucional | Satisfação global pelos estudantes, com periodicidade anual.

A nível interno a disponibilização, tratamento e análise da informação acima mencionada é, de uma forma gera, realizada pela CGQ.

## 6 PARTES INTERESSADAS E SUA PARTICIPAÇÃO

O ISAVE ciente da importância das partes interessadas, internas e externas, nos processos de estratégicos e de garantia da qualidade aposta na sua participação ativa em: órgãos do ISAVE em Comissões e outros para a garantia da qualidade.

Os órgãos do ISAVE são Presidente, Conselho Técnico Científico, Conselho Pedagógico e Conselho Consultivo e cujas responsabilidades consistem em coordenar o ISAVE nas suas vertentes pedagógica, científica, administrativa/financeira e de interação com a sociedade.

Atualmente, existem 2 comissões: a Comissão para a Garantia da Qualidade e a de Avaliação de Desempenho.

As diversas formas de participação apresentam-se sumariamente na tabela seguinte.

**Tabela 15** - Partes interessadas, sua participação em órgãos/comissões e mecanismos de participação

<b>Partes interessada</b>	<b>Órgãos/Comissões em que participa</b>	<b>Mecanismos de participação</b>
Estudantes	Conselho Consultivo	Presença na discussão e decisões
	Conselho Pedagógico	
	Comissão para a garantia da qualidade	
	Comissão para avaliação institucional/curso	
	Comissões de curso	
---		Preenchimento inquérito por questionário para avaliação do ensino/aprendizagem da UC,
		Preenchimento inquérito por questionário avaliação do local de estágio
		Preenchimento inquérito por questionário avaliação da satisfação a nível institucional
Docentes	Conselho Consultivo	Presença na discussão e decisões
	Conselho Técnico Científico	
	Conselho Pedagógico	
	Comissão para avaliação institucional/curso	
	Direções de curso	
---		Elaboração da FUC e RUC
		Preenchimento inquérito por questionário avaliação da satisfação a nível institucional
Não Docentes	Conselho Consultivo	Presença na discussão e decisões
	Comissão para avaliação institucional/curso	
	---	
<i>Alumni</i>	Conselho Consultivo	Presença nas decisões
Entidades de estágio e empregadoras		Participação na elaboração de propostas para a criação de ciclos de estudos conferentes ou não de grau académico
		Preenchimento inquérito por questionário avaliação da satisfação estágios/ensinos clínicos

De forma sucinta são identificadas as seguintes partes interessadas.

**Tabela 16** - Partes interessadas internas e externas

<b>Partes interessadas internas</b>	<b>Partes interessadas externas</b>	
Estudantes	Ministério do Ensino Superior	Comunidade de Amares
Colaboradores docentes	A3ES	Organizações recetoras de estágio/profissionais
Colaboradores não docentes	DGES	Escolas profissionais e secundárias
Investigadores	Entidades de reconhecimento de formações	Entidades parceiras/com representação
Associação Académica	Agência Nacional Erasmus	Consórcios/Redes
Tuna e grupos de estudantes	Município de Amares	<i>Alumni</i>
Órgãos	Comunidade de Amares	Prestadores de produtos/serviços

## 7 CONTROLO DAS VERSÕES DO MANUAL DA QUALIDADE

REVISÃO N.º	DATA	DESCRIÇÃO DAS ALTERAÇÕES
MQ 1.0/2021	07/07/2021	Criação da 1.ª versão do MQ
1	14/04/2023	Revisão integral da 1.ª versão do manual