



# Manual da Qualidade

## Escola Superior de Educação de Paula Frassinetti

ELABORADO GAQ	APROVADO CDIR
DATA: MARÇO 2023	DATA: MARÇO 2023
ESEPF.002.00	EDIÇÃO 4





# 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
  - 2.3.3. Política da Qualidade
  - 2.3.4. 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 ESEPF.

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 4ª edição do Manual da Qualidade.

### **Conselho de Direção:**

José Luís Almeida Gonçalves

Lisete da Natividade Barrigão Gonçalves

Isabel Cláudia Nogueira da Silva Araújo



## 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,

2.3.3. Política da Qualidade

2.3.4. Monitorização do Desempenho

### **2.4. Comunicação**

## 2.1. Apresentação da ESEPF

A Escola Superior de Educação de Paula Frassinetti (ESEPF), é um estabelecimento privado de ensino superior politécnico não integrado, 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, de 27 de dezembro de 2021, explicitam, no número 2 do artigo 4.º, os seus objetivos fundamentais:

- a) A qualificação profissional de alto nível dos seus estudantes, num quadro de referência internacional, nas diversas áreas e níveis de intervenção profissional;
- b) A promoção da investigação científica profissionalmente relevante e socialmente útil em Ciências Sociais e Humanas, especialmente em Educação e áreas afins;
- c) O apoio ao desenvolvimento integral da pessoa humana através da formação intelectual, cultural, social e ética dos seus estudantes;
- d) A prestação de serviços à comunidade;
- e) O apoio às ações, nomeadamente de formação, que a Entidade Instituidora entenda desenvolver nas diferentes áreas da sua intervenção;
- f) A cooperação e o intercâmbio cultural, científico e técnico com instituições congéneres nacionais e estrangeiras, públicas ou privadas, com vista à mútua valorização.

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).

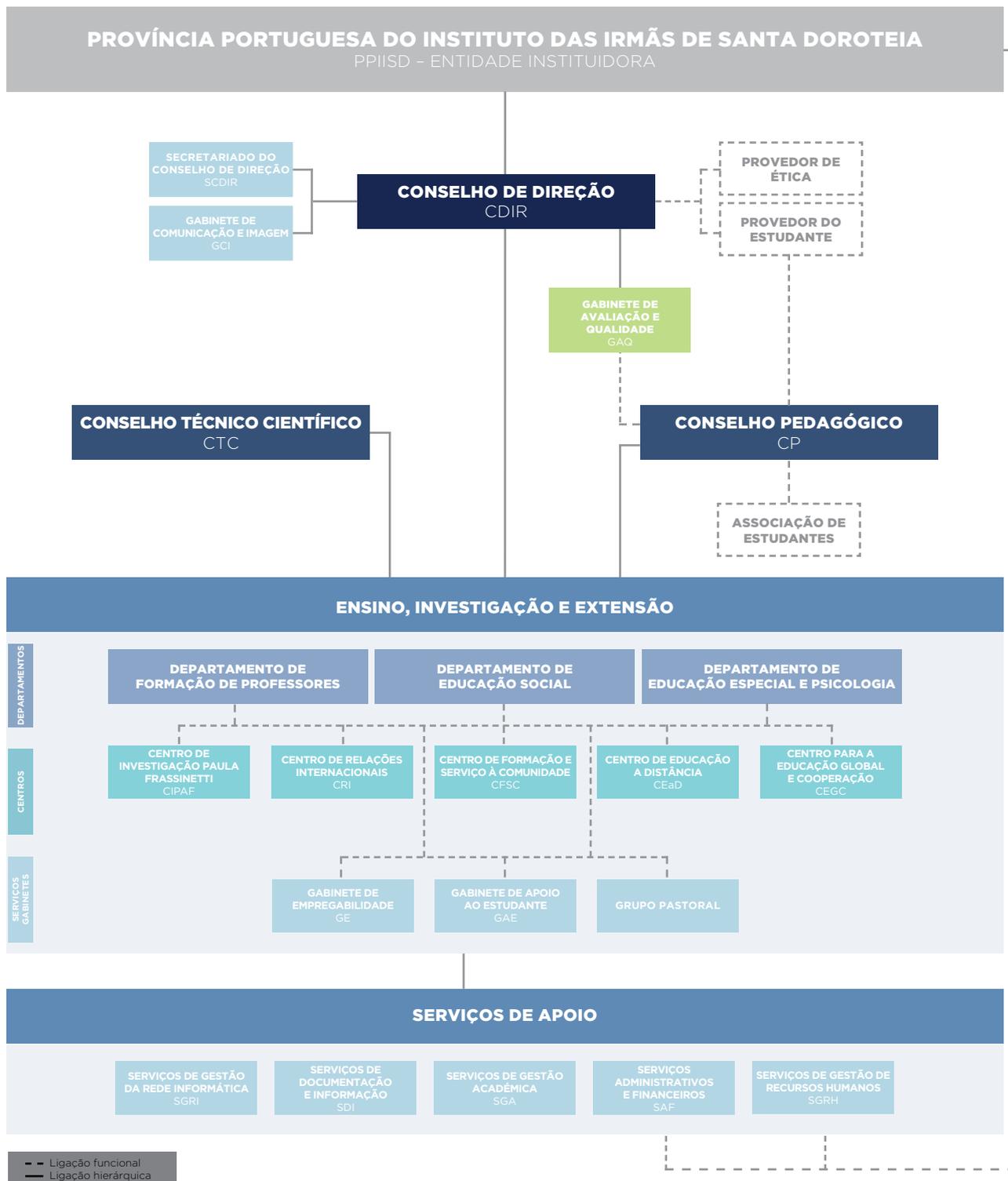
Os seus três órgãos de governo – Conselho de Direção, Conselho Técnico-científico e Conselho Pedagógico – são responsáveis por gerir a Escola, no âmbito das suas competências definidas estatutariamente.

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.

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



### **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 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 as infraestruturas 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

O Plano Estratégico 2022/26 define a seguinte missão, valores e visão.

#### Missão

Com um estilo de educar próprio e atualizando a herança deixada por Santa Paula Frassinetti, é missão da instituição formar humana e profissionalmente pessoas de reconhecida excelência científica, pedagógica e ética, através da articulação do ensino, da investigação científica e do serviço prestado à comunidade.

#### Valores

- Respeito pela dignidade e liberdade pessoal
- Inclusão e solidariedade social
- Interdependência e cooperação
- Autoria docente, participação dos colaboradores e agência do estudante
- Suavidade e firmeza pedagógica
- Espiritualidade compassiva e servidora

#### Visão

Em 2026, ser uma instituição que aprofundou um modelo de educação relacional, reconhecida pela qualidade das práticas pedagógicas apoiadas na investigação aplicada, promotora da cooperação na perspetiva da educação global e do consórcio da Rede Internacional Doroteia de Ensino Superior.

### 2.3.3. 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.

A Política da Qualidade é divulgada a toda a comunidade académica, através de afixação nos placards de informação.

### 2.3.4. 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. Foram, igualmente, implementados 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.

Os resultados do sucesso escolar constituem, também, indicadores centrais ao processo de avaliação sistemática e melhoria do ensino.

Esta monitorização é anual sendo da responsabilidade dos Diretores de Ciclo de Estudos/Curso. O seu resultado é apresentado num relatório.

São aplicados, pelo GAQ, 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
- Avaliação Global dos Cursos.

Com base nos dados obtidos, o GAQ elabora um relatório de sistematização da informação. Este é enviado para os Coordenadores de Departamento, Diretores de Ciclo de Estudos/Curso e Órgãos de Governo.

As melhorias definidas e implementadas, na sequência do processo de monitorização, são registadas no impresso Ação de Melhoria (ESEPF.006).

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 Gabinete de Empregabilidade (GE).

A avaliação do grau de satisfação das Instituições Cooperantes, que recebem estudantes da ESEPF para a realização dos estágios/prática profissional



supervisionada ou iniciação à prática profissional, 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 periódicas.

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.

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

---

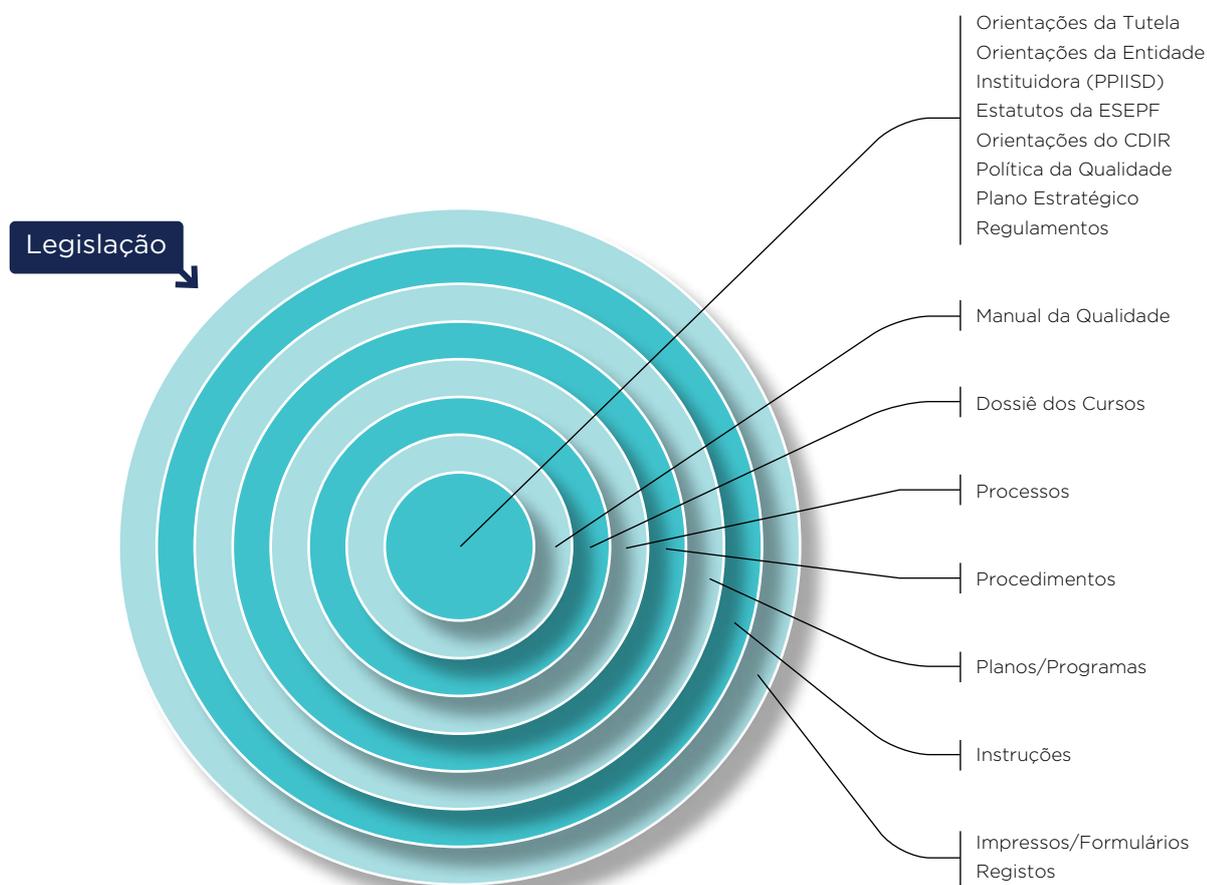
### **3.1. Estrutura Documental**

### **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 relacionadas com a qualidade, 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 interatuantes 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, registrar informações relevantes para atividade da ESEPF.

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

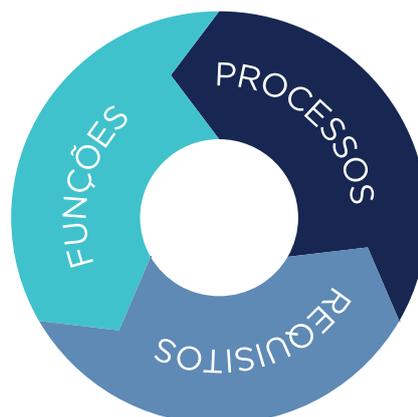
**Garantia da Qualidade** - parte da gestão da qualidade orientada no sentido de gerar confiança quanto à satisfação dos requisitos da qualidade.

## 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:

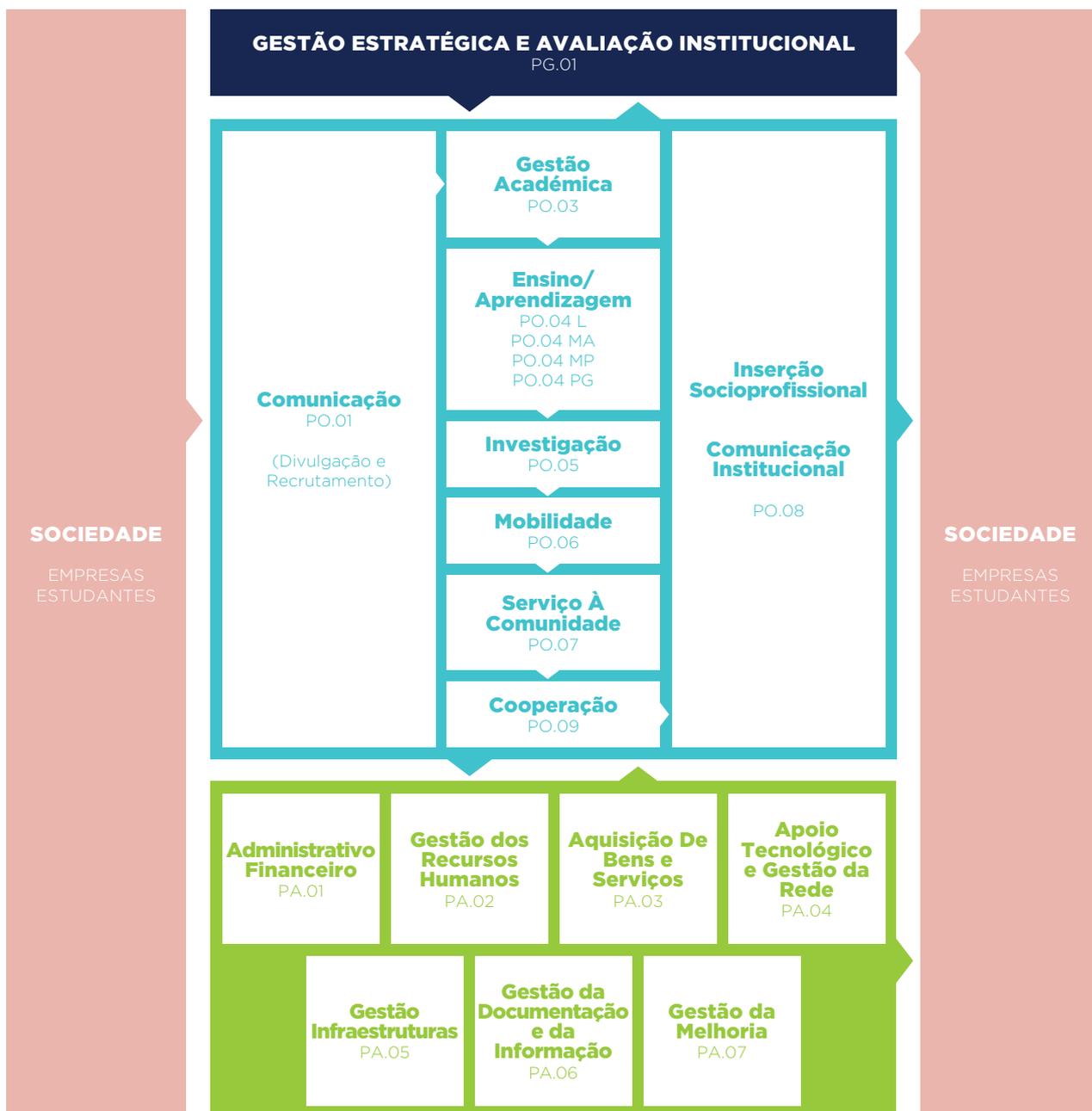
**Os Requisitos** - os que derivam das normas, da legislação que regulamenta os serviços desenvolvidos na ESEPF, das expectativas dos estudantes e das necessidades da sociedade;

**Os Processos** - o seu levantamento e enquadramento nas atividades da ESEPF visam potencializar 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"> <li>• Orientações da Província Portuguesa do Instituto das Irmãs de Santa Doroteia (PPIISD)</li> <li>• Plano Estratégico</li> <li>• Estatutos da ESEPF</li> <li>• Orientações DGES e A3ES</li> <li>• Legislação aplicável</li> <li>• Regulamentos</li> <li>• Missão, Valores, Visão</li> <li>• Política da Qualidade</li> <li>• Informações do mercado</li> <li>• Estudos internos</li> <li>• Monitorização da atividade da ESEPF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Missão, Visão, Valores</li> <li>• Política da Qualidade</li> <li>• Plano Estratégico aprovado</li> <li>• Regulamentos aprovados</li> <li>• Orçamento aprovado</li> <li>• Resultados da Monitorização</li> <li>• Relatório de Autoavaliação</li> <li>• Relatório Anual (RJIES)</li> <li>• Balanço Social</li> </ul>
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"> <li>• Orientações da PPIISD</li> <li>• Plano Estratégico</li> <li>• Estatutos da ESEPF</li> <li>• Orientações DGES e A3ES</li> <li>• Legislação aplicável</li> <li>• Regulamentos</li> <li>• Missão, Valores, Visão</li> <li>• Política da Qualidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deliberações do CTC cumpridas</li> <li>• Relatório Anual</li> <li>• Informação atualizada nos meios utilizados pela ESEPF para o efeito.</li> </ul>
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"> <li>• Oferta formativa para o ano letivo, aprovada pela Tutela</li> <li>• Legislação em vigor aplicável</li> <li>• Regulamentos</li> <li>• Normas Regulamentares aplicáveis</li> <li>• Candidatos a ingressar na ESEPF</li> <li>• Pedidos das partes interessadas (estudantes, docentes, diplomados, sociedade) - gestão administrativa e de apoio às atividades letivas</li> <li>• Bolsas - candidaturas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudantes inscritos nos vários Ciclos de Estudos</li> <li>• Pedidos solicitados concretizados</li> <li>• Bolsas atribuídas</li> </ul>
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"> <li>• Plano Estratégico da ESEPF</li> <li>• Guião de Apresentação Prévia de um novo ciclo de estudos</li> <li>• Planos de Curso</li> <li>• Ficha Unidade Curricular (FUC)</li> <li>• Dossier do Curso</li> <li>• Estatutos, Regulamentos e legislação aplicáveis</li> <li>• Docentes selecionados</li> <li>• Processo Gestão Académica-PO.03</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudantes com as competências adquiridas</li> </ul>
		Objetivo: Gerir e manter o adequado funcionamento das atividades relacionadas com o Ensino/ Aprendizagem - Licenciaturas, de forma a garantir que a prestação do serviço educativo e a avaliação levam à concretização dos objetivos da ESEPF.	

Processo	Gestor do Processo	Entradas	Saídas
Ensino/ Aprendizagem- Mestrados Académicos  PO.04.01 MA	Diretores Ciclo Estudos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano Estratégico da ESEPF</li> <li>• Guião de Acreditação de um novo Ciclo de Estudos</li> <li>• Planos de Curso</li> <li>• Ficha Unidade Curricular (FUC)</li> <li>• Dossier do Curso</li> <li>• Estatutos, Regulamentos e legislação aplicáveis</li> <li>• Docentes selecionados</li> <li>• Processo Gestão Académica-PO.03</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudantes com as competências adquiridas</li> </ul>
		Objetivo: Gerir e manter o adequado funcionamento das atividades relacionadas com o Ensino/ Aprendizagem – Mestrados Académicos, de forma a garantir que a prestação do serviço educativo e a avaliação levam à concretização dos objetivos da ESEPF.	

Processo	Gestor do Processo	Entradas	Saídas
Ensino/ Aprendizagem- Mestrados Profissionalizantes  PO.04.01 P	Diretores Ciclo Estudos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano Estratégico da ESEPF</li> <li>• Guião de Apresentação dos Cursos</li> <li>• Planos de Curso</li> <li>• Ficha Unidade Curricular (FUC)</li> <li>• Dossier do Curso</li> <li>• Estatutos, Regulamentos e legislação aplicáveis</li> <li>• Processo Gestão Académica-PO.03</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudantes com as competências adquiridas</li> </ul>
		Objetivo: Gerir e manter o adequado funcionamento das atividades relacionadas com o Ensino/ Aprendizagem dos Mestrados Profissionalizantes, da área da formação de professores, de forma a garantir que a prestação do serviço educativo e a avaliação levam à concretização dos objetivos da ESEPF.	

Processo	Gestor do Processo	Entradas	Saídas
Ensino/ Aprendizagem- Pós-Graduações  PO.04.01 PG	Coordenação da Pós-Graduação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano Estratégico</li> <li>• Guião de Apresentação de um novo Ciclo de Estudos</li> <li>• Planos de Curso</li> <li>• Ficha Unidade Curricular (FUC)</li> <li>• Dossier do Curso</li> <li>• Estatutos, Regulamentos e legislação aplicáveis</li> <li>• Docentes selecionados</li> <li>• Processo Gestão Académica-PO.03</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudantes com as competências adquiridas</li> </ul>
		Objetivo: Gerir e manter o adequado funcionamento das atividades relacionadas com o Ensino/ Aprendizagem – Pós-Graduações, de forma a garantir que a prestação do serviço educativo e a avaliação levam à concretização dos objetivos da ESEPF.	

Processo	Gestor do Processo	Entradas	Saídas
Investigação  PO.05.00	Resp. do CIPAF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano Estratégico</li> <li>• Política de Investigação Científica na ESEPF</li> <li>• Atividades previstas para o CIPAF</li> <li>• Legislação aplicável</li> <li>• Regulamentos aplicados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatório Anual dos Projetos</li> <li>• Relatório Anual do CIPAF</li> <li>• Publicações</li> <li>• Revista científica Saber &amp; Educar</li> <li>• Projetos de intervenção na Comunidade</li> <li>• Cooperação com outros ID e internacionalização</li> </ul>
		Objetivo: Definir e aprovar as atividades do processo de investigação, sua correspondente metodologia de atuação e seleção de parceiros, de forma a concretizar as linhas estratégicas de ESEPF: <ul style="list-style-type: none"> <li>• supervisionar a articulação com o processo ensino e os resultados da aprendizagem</li> <li>• estar ao serviço do desenvolvimento da carreira docente</li> <li>• reforçar a identidade e missão da ESEPF</li> <li>• investigar problemáticas pertinentes para a missão da ESEPF</li> <li>• fomentar a valorização económica progressiva de projetos de investigação e a transferência de conhecimento para a Comunidade</li> </ul>	

Processo	Gestor do Processo	Entradas	Saídas
Mobilidade  PO.06.01	Resp. do CRI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano Estratégico</li> <li>• Estatutos da ESEPF</li> <li>• Legislação aplicável a Programas Internacionais e Mobilidade</li> <li>• Acordos interinstitucionais</li> <li>• Regulamentos do funcionamento dos programas de Mobilidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participantes em programas de Mobilidade, com as competências adquiridas</li> <li>• Comprovativos de realização de período de mobilidade</li> <li>• Relatório de atividade de mobilidade (plataforma MTOOL ou outra)</li> <li>• Relatório Anual do CRI</li> </ul>
		Objetivo: Definir e gerir o desenvolvimento das atividades de Mobilidade abrangidas por programas de Mobilidade (no âmbito do programa Erasmus+ e outros protocolos de Cooperação). Aplica-se às atividades de mobilidade de estudantes, de pessoal docente e de pessoal não docente.	



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

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

Processo	Gestor do Processo	Entradas	Saídas
Cooperação  PO.09.00	CDIR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano Estratégico</li> <li>• Estatutos da ESEPF</li> <li>• Legislação aplicada</li> <li>• Normas Regulamentares dos Circulos de Estudo</li> <li>• Acordos</li> <li>• Convénios</li> <li>• Protocolos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registo de atividades no âmbito dos Acordos/Convénios/Protocolos</li> </ul>
		<p>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.</p>	

Processo	Gestor do Processo	Entradas	Saídas
Administrativo-Financeiro  PA.01.00	Resp. do SAF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informações do EI</li> <li>• Informações do CDIR</li> <li>• Recebimentos</li> <li>• Faturas de fornecedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Balanços</li> <li>• Orçamento</li> <li>• Pagamentos</li> </ul>
		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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Necessidades de novos Colaboradores</li> <li>•Estatutos da ESEPF</li> <li>•Regulamento da Carreira Docente</li> <li>•Competências e funções (docentes)</li> <li>•Necessidades de adquirir/melhorar competências (docentes)</li> <li>•Descrição de Funções (não docentes)</li> <li>•Necessidades de adquirir/melhorar competências (não docentes)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Necessidades de novos Colaboradores com as competências definidas satisfeitas</li> <li>•Recursos Humanos motivados</li> </ul>
	Resp. do EI/CDIR/SCDIR (docentes)		
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"> <li>• Necessidade de bens e serviços</li> <li>• Especificações dos bens/ serviços</li> <li>• Lista de Fornecedores (Informática)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimento: Aquisição de Bens e Serviços (PA.03.1)</li> <li>• Instrução de Trabalho: Avaliação de Fornecimentos. (IT.PA.03.2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produtos/Materiais controlados e arrumados</li> <li>• Fornecedores devidamente selecionados</li> <li>• Lista de Fornecedores atualizada (Informática)</li> </ul>

Processo	Gestor do Processo	Entradas	Saídas
Apoio Tecnológico e Gestão da Rede PA.04.02	Resp. do SGRI	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Necessidades de Hardware, Software e de infraestrutura.</li> <li>•Pedidos de alteração de funcionamento do Software e Hardware</li> <li>•Pedidos de intervenção relativos às plataformas online da ESEPF (ex: site, moodle, portal).</li> <li>•Pedidos de gestão de contas, utilizadores, contas de correio e módulos adicionais Helpdesk (software/hardware)</li> <li>•Atualizações de Hardware e Software</li> <li>•Pedidos de Intervenções diversas (salas)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Sistemas Informação e hardware operacionais</li> <li>•Implementação das soluções solicitadas</li> <li>•Gestão de login's</li> <li>•Implementação de novos módulos no moodle</li> <li>•Backup's realizados</li> <li>•Resposta às solicitações (Helpdesk)</li> <li>•Resposta a pedidos de intervenções (salas)</li> </ul>



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 SAF	•Edifícios com todas as infraestruturas necessárias ao funcionamento da ESEPF.	Nutrição e Alimentação - IT.PA.05.1	•Infraestruturas controladas e conformes •Registos das intervenções efetuadas •Plano de Conservação de Infraestruturas cumprido •Registo anual de resíduos e documentos exigidos por legislação aplicável
	Objetivo: Definir a metodologia de Gestão das Infraestruturas de apoio, de modo a garantir a sua operacionalidade. Assegurar a existência de equipamentos e instalações em boas condições de funcionamento.			

Processo	Gestor do Processo	Entradas	Saídas
Gestão da Documentação e da Informação  PA.06.01	Resp. do SDI	•Plano Anual de Atividades dos SDI •Regulamento dos SDI	• Plano Anual de Atividades dos SDI concretizado •Relatório Anual dos SDI •Catálogo Bibliográfico • Biblioteca Digital •Repositório Institucional
	Objetivo: Reunir, organizar, recuperar, analisar e comunicar informação tendo por objetivo fundamental apoiar e responder com rapidez e eficácia às solicitações da comunidade académica. Facilitar o acesso a recursos bibliográficos essenciais para os cursos lecionados na ESEPF, contribuindo para o sucesso académico e abertura de novos cursos.  Otimizar o acesso e uso da informação de modo a poder gerar novo conhecimento. Assegurar que a informação seja utilizável, disponível e facilmente acessível através da oferta de um conjunto de serviços e recursos.		

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"> <li>• Necessidade de documentos</li> <li>• Legislação Aplicável</li> </ul>	Procedimento: Controlo Documentos (PA.07.1.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos atualizados e controlados</li> <li>• Cumprimento da legislação e regulamentação aplicável</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamações (Caixa de Reclamações, Livro de Reclamações, Registo de Reclamação)</li> <li>• Ocorrências</li> <li>• Dados sobre a prestação do serviço e requisitos do produto</li> </ul>	Procedimento: Reclamações/Ocorrências e Ações corretivas (PA.07.3.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamações e Ocorrências tratadas e Ações Corretivas implementadas</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sugestões de Melhoria (Caixa de Sugestões)</li> <li>• Ações de Melhoria</li> </ul>	Procedimento: Ações de Melhoria (PA.07.4.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sugestões de Melhoria, tratadas e implementadas</li> <li>• Ações de Melhoria implementadas e concretizadas</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inquéritos pedagógicos a todos os estudantes:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>-Avaliação das unidades curriculares do ciclo a que corresponde a avaliação.</li> <li>-Avaliação das infraestruturas e serviços.</li> <li>-Avaliação da Coordenação e Avaliação Global dos Cursos.</li> </ul> </li> <li>• Inquérito de Satisfação às Instituições Cooperantes com a ESEPF - Licenciatura em Educação Social (ESEPF.013.01)</li> <li>• Inquérito de Satisfação -Colaboração das Institucionais Cooperantes com a Iniciação à Prática Profissional da Licenciatura em Educação Básica da ESEPF (ESEPF. 007)</li> <li>• Inquérito de Satisfação às Parcerias das Instituições Cooperantes- Mestrados Formação de Professores (ESEPF.008)</li> <li>• Avaliação do apoio à Inserção no Mercado do Trabalho</li> </ul>	Procedimento: Avaliação da Satisfação (PA.07.5.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados das respostas tratadas dos Inquéritos Pedagógicos</li> <li>• Resultados das respostas tratadas dos Inquéritos às Instituições Cooperantes</li> <li>• Resultados das respostas tratadas dos Inquéritos à Inserção no Mercado de Trabalho</li> <li>• Mapa de Monitorização e Controlo</li> </ul>
	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.			

