



ESCOLA SUPERIOR
DE TECNOLOGIAS DE FAFE

Manual da Qualidade

ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIAS DE FAFE



FICHA TÉCNICA

Título: *Manual da Qualidade da Escola Superior de Tecnologias de Fafe*

Edição: 04

Elaboração: Gabinete de Avaliação e Qualidade

Aprovação: Direção

Data de aprovação: 2024

Índice

Siglas e Acrónimos	1
1. Introdução.....	2
1.1. Âmbito e Objetivos	2
1.2. Referências	3
1.3. Estrutura	4
1.4. Elaboração e Aprovação	4
1.5. Revisão, Divulgação e Controlo de Versões.....	4
2. Apresentação Institucional	6
2.1 Missão, Visão e Valores.....	6
2.2 Estrutura Orgânica	8
2.3 Competências dos órgãos de direção, gestão e coordenação.....	9
3. Política Institucional para a Qualidade	10
4. Objetivos e Estratégias para a Política da Qualidade	11
4.1. Objetivos	11
4.2. Estratégias	11
5. Sistema Interno de Garantia da Qualidade.....	13
5.1. Âmbito e Objetivos	13
5.2. Estruturas e níveis de responsabilidades dos Órgãos Institucionais no domínio da Qualidade.....	13
5.3 Estratégia Institucional para a melhoria da Qualidade.....	17
5.4 Grupos de Interesse	18
5.5 Organização e funcionamento do SIGQ: Abordagem por Processos	19
6. Procedimentos de Monitorização, Avaliação e <i>Follow up</i>	21
6.1. Procedimento de garantia da qualidade na dimensão do Ensino e Aprendizagem.....	21
6.2. Procedimento de garantia da qualidade na dimensão da Investigação, Desenvolvimento e Transferência de Conhecimento	22
6.3. Procedimento de garantia da qualidade na dimensão da Oferta Formativa.....	24
6.4. Procedimento de garantia da qualidade na dimensão da Internacionalização	25
6.5. Procedimento de garantia da qualidade na dimensão da Gestão de Recursos e dos Serviços	26
7. Produção da informação e sua difusão.....	28
7.1. Levantamento e tratamento da informação	28
7.2. Divulgação e difusão da informação produzida	29
8. Monitorização do SIGQ.....	32
Apêndice 1 - Grupos de Interesse	33
Apêndice 2 - Ações de Monitorização da Qualidade	35

Siglas e Acrónimos

A3ES: Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

CAPD: Comissão de Desempenho do Pessoal Docente

CE: Ciclo de Estudos

CIDI: Centro de Investigação, Desenvolvimento e Inovação

CTeSP: Curso Técnico Superior Profissional

ECTS: European Credit Transfer and Accumulation System

ENQA: European Association for Quality Assurance

ESTF: Escola Superior de Tecnologias de Fafe

GAE: Gabinete de Apoio ao Estudante

GAQ: Gabinete de Avaliação e Qualidade

GCI: Gabinete de Comunicação e Imagem

GEE: Gabinete de Emprego e Empreendedorismo

GEIP: Gabinete de E-learning e Inovação Pedagógica

GRI: Gabinete de Relações Internacionais

IES: Instituições de Ensino Superior

KPIs: Indicadores-chave de Desempenho

MQ: Manual da Qualidade

RH: Recursos Humanos

RGPD: Regulamento Geral de Proteção de Dados

SA: Serviços Académicos

SPsi: Serviço de Psicologia

SIGQ: Sistema Interno de Garantia da Qualidade

UC: Unidade Curricular

INTRODUÇÃO

1. Introdução

1.1. Âmbito e Objetivos

O Manual da Qualidade (MQ) da Escola Superior de Tecnologias de Fafe, adiante designada ESTF, define a organização e o funcionamento do Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ) e consiste num conjunto de informação de suporte que permite à Instituição gerir a sua política da qualidade orientada para a melhoria contínua dos serviços que presta.

A garantia da qualidade nas Instituições de Ensino Superior (IES), seja por via da autoavaliação seja por via da avaliação externa, assenta em padrões de referência europeus que se direcionam para as atividades de ensino, investigação e prestação de serviços à comunidade.

Para a concretização das orientações europeias para a garantia da qualidade, a ESTF propõe uma política institucional e procedimentos para a organização de um sistema interno de garantia da qualidade, incluindo as suas formas de monitorização e revisão, que integra a totalidade das áreas de intervenção da Instituição.

Neste âmbito, a declaração de política institucional para a qualidade inclui:

- i. Estratégia da Instituição em articulação com a política da qualidade;
- ii. Estrutura organizacional da Instituição;
- iii. Competências e relações entre os órgãos de governo responsáveis pela formulação, implementação e melhoria das orientações para a garantia da qualidade;
- iv. A organização e o funcionamento do sistema interno de garantia da qualidade;
- v. O envolvimento dos grupos de interesse no processo de garantia da qualidade;
- vi. As formas de implementação, monitorização e revisão da política para a qualidade.

O MQ assume-se como um documento operacional, alinhado com os referenciais internacionais definidos pela *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA) e com os referenciais definidos no quadro normativo da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), para os procedimentos da ESTF na área da qualidade, descrevendo o SIGQ e constituindo um referencial permanente para o funcionamento, desenvolvimento e aperfeiçoamento do sistema de garantia da qualidade institucional.

1.2. Referências

O SIGQ da ESTF consubstancia as indicações fornecidas pelos padrões europeus e pelas determinações do regime jurídico nacional. Neste sentido, o MQ organiza as orientações internas para a operacionalização dos procedimentos na área da qualidade, constituindo um referencial para o funcionamento, desenvolvimento e aperfeiçoamento do sistema da qualidade da Escola, considerando as recomendações, as disposições e as definições constantes nos seguintes documentos de referência:

- *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*, 3rd Edition, European Association for Quality Assurance in Higher Education, Helsinki (2015);
- *Quality Assurance of Higher Education in Portugal*, European Association for Quality Assurance in Higher Education (2006);
- *Análise comparativa dos processos europeus para a avaliação e certificação de sistemas internos de garantia da qualidade*, Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), Sérgio Machado dos Santos (2009);
- *Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES)*, Lei n.º 38/2007 de 16 de agosto e consequentes alterações;
- *Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES)*, Lei n.º 62/2007 de 10 de setembro e consequentes alterações;
- Decreto-lei n.º 369/2007, de 5 de novembro, que institui a A3ES;
- NP EN ISO 19011:2019 – Linhas de orientação para auditoria a sistemas de gestão;
- NP EN ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos.
- Livro verde sobre Responsabilidade Social e Instituições de Ensino Superior (ORSIES), 2018;
- Glossário da A3ES (e.g., Manual para o processo de Avaliação Institucional no Ensino Superior, 2017; Referenciais para os Sistemas de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior, 2016 adaptada aos ESG 2015, A3ES).

1.3. Estrutura

O MQ apresenta os elementos que formam a política da qualidade da Instituição:

- i. A missão, visão e valores da ESTF, como definido nos seus Estatutos, e as linhas gerais e estratégia para a qualidade;
- ii. Apresentação da estrutura organizacional da ESTF, enunciando as competências e os órgãos de direção e gestão;
- iii. Organização do SIGQ, com a definição dos objetivos, estratégias e estruturas intervenientes para a política da qualidade;
- iv. Metodologias de monitorização, avaliação e retroação para a melhoria contínua do sistema de garantia da qualidade, nos domínios relativos às vertentes da missão institucional (ensino, investigação e interação com a sociedade) e à gestão de recursos humanos, materiais e serviços.

1.4. Elaboração e Aprovação

A responsabilidade pela elaboração e verificação do MQ da ESTF é do Gabinete de Avaliação e Qualidade (GAQ), sendo a sua aprovação da responsabilidade da Direção da ESTF.

1.5. Revisão, Divulgação e Controlo de Versões

O GAQ procede à atualização do MQ da ESTF sempre que se justifique a introdução de alterações resultantes de modificações no universo da Instituição e no próprio SIGQ. Esta revisão pode ser realizada na globalidade ou apenas em alguns pontos específicos. As versões atualizadas, decorrentes de uma revisão e/ou atualização do MQ, são registadas no quadro de controlo de versões. Esse registo deve fornecer informações sobre o histórico das edições existentes, à data de aprovação de cada nova edição, e um resumo das alterações ou revisões realizadas, de acordo com o quadro abaixo:

Edição	Data	Resumo
MQ.ESTF.01.00	2017	Primeira edição do MQ
MQ.ESTF.02.00	2019	Revisão na generalidade
MQ.ESTF.03.00	2022	Revisão para um Sistema Integrado de Gestão da Qualidade
MQ.ESTF.04.00	2024	Revisão para integrar procedimentos do SIGQ

O presente documento corresponde à quarta edição do MQ, sendo identificado no rodapé como 04.00 (4ª edição, sem revisões). Todas as alterações ou revisões feitas no MQ devem ser claramente registadas na seção de introdução de cada nova versão do MQ. A versão atual do MQ da ESTF encontra-se disponível no portal NÓNIO (Inforestudante/Infordocente/Inforgestão) a utilizadores registados e na página institucional, em acesso livre, sendo amplamente divulgada por toda a comunidade académica, por correio eletrónico. A impressão e cópias locais do manual obtidas através do portal e/ou da página institucional são consideradas cópia não controlada.

2. Apresentação Institucional

A Escola Superior de Tecnologias de Fafe (ESTF), criada em 1993, através da Portaria n.º 73/93 de 19 de janeiro, tem a nobre missão de formar, em harmonia com o tecido empresarial da região, quadros técnicos superiores nas áreas da gestão, administração, sistemas de informação e turismo, garantindo assim o desenvolvimento do profissional do indivíduo e o progresso social. Ao longo de 30 anos, a Escola tem estabelecido uma estreita ligação empresarial que permite uma continuada adaptação da oferta formativa às necessidades das organizações e dos negócios, aliada a um corpo docente experiente e altamente qualificado. A política institucional para a qualidade alicerça-se na definição do projeto educativo, científico e cultural da ESTF e na definição da sua missão, visão e valores.

2.1 Missão, Visão e Valores

Missão

A Escola Superior de Tecnologias de Fafe é um estabelecimento de ensino superior politécnico, privado, não integrado, de interesse público, que tem como missão (Estatutos, Despacho n.º 27619/2009): «(...) preparar o Homem para agir no seu tempo, é imperativo que ela se abra à contemporaneidade; que se assuma profissionalizante de vocação interdisciplinar; que busque o diálogo e a cooperação entre povos e culturas, respeitando os valores da tolerância e da independência. A ESTF visa promover a formação integral da pessoa humana, garantindo o direito à educação e à cultura e patrocinando a investigação científica». Neste âmbito, a concretização da missão da ESTF segue os seguintes princípios orientadores, enunciados nos seus Estatutos:

- i. interdisciplinaridade: ministrar o ensino superior em diferentes campos do saber científico e técnico;
- ii. educação cívica: educar para a vida cívica e ativa, no respeito pela ética e pelos direitos humanos;
- iii. educação para a cultura e a ciência: estimular a atividade cultural e o desenvolvimento do pensamento crítico e científico;
- iv. promoção da investigação científica: incentivar a pesquisa e a investigação científica fundamental e aplicada, bem como a divulgação dos seus resultados;
- v. formação contínua: promover a formação contínua e a extensão cultural;
- vi. ligações com a empresa: fomentar a ligação com o tecido socioeconómico, no sentido da valorização recíproca;

- vii. internacionalização: dinamizar, no âmbito próprio, ações de cooperação internacional, especialmente com o mundo da lusofonia;
- viii. intercâmbio académico e institucional: realizar intercâmbios culturais, científicos e técnicos com instituições similares, nacionais e estrangeiras.

Visão

A visão corresponde à representação do que se pretende que a ESTF alcance no futuro, de forma coerente, realista e concretizável. Neste sentido, a visão proposta para a ESTF, e a definição dos eixos estratégicos orientados para a sua concretização, exige que se considere, junto com o quadro socioeconómico da região e do país, as perspetivas sobre o ensino superior no âmbito da estratégia europeia Horizonte 2020:

- i. a qualificação superior da população entre os 30-34 anos deve ser de 40%;
- ii. a mobilidade dos estudantes, no âmbito do programa Erasmus, deve ultrapassar 20%;
- iii. o insucesso escolar deve situar-se abaixo dos 10%;
- iv. o investimento em I&D deve ser superior a 3% do PIB.

A ESTF pretende assumir-se como instituição de ensino superior que oferece uma oferta formativa profissionalizante, inovadora, ancorada na investigação aplicada e em articulação com a região e o país. Uma instituição reconhecida pela construção e transferência de conhecimento, pela qualidade de ensino e formação, pelo desenvolvimento de projetos e de colaborações com instituições regionais, nacionais e internacionais, assumindo-se como um foco promotor do crescimento económico, social e cultural da região do Ave.

Valores

Pertencer à comunidade da ESTF implica assumir um conjunto de princípios estruturantes e fundamentais à concretização da sua missão e ao seu posicionamento estratégico, nomeadamente:

- i. Inovação: consideramos fundamental a inovação no campo educativo. Promovemos a adoção de novas metodologias e abordagens de ensino, procurando constantemente aperfeiçoar a experiência de aprendizagem e preparar os estudantes para o mundo em constante mudança.
- ii. Diversidade: abraçamos a diversidade em todas as suas formas. Consideramos que a diversidade de opiniões, experiências, origens e capacidades enriquecem a educação e, consequentemente, a sociedade, por isso, empenhamo-nos em criar um ambiente

inclusivo no qual todos se sintam valorizados e respeitados.

- iii. Ética: a ética guia as nossas ações, relações e interações. Cultivamos uma cultura de honestidade, integridade e respeito.
- iv. Inclusão: consideramos as diferenças como mais valias das pessoas que contribuem para o enriquecimento da nossa comunidade e dos seus membros. Por este motivo, trabalhamos ativamente para garantir que todos tenham oportunidades iguais de aprendizagem e desenvolvimento, através da implementação de políticas e práticas que promovam a inclusão e a equidade, permitindo que todos possam desenvolver as suas potencialidades.
- v. Sustentabilidade: reconhecemos a importância de uma abordagem sustentável para a educação, e de uma educação para a sustentabilidade. Esforçamo-nos para minimizar o nosso impacto no ambiente, enquanto preparamos os nossos estudantes para se tornarem líderes responsáveis no século XXI.

2.2 Estrutura Orgânica

Tendo em vista a concretização da sua missão, bem como a especificidade do contexto social, económico e cultural em que se insere, a ESTF, unidade de ensino e investigação, está internamente organizado da seguinte forma:

- i. unidade de formação, investigação e desenvolvimento;
- ii. unidades funcionais de suporte à atividade académica, à atividade de gestão e de serviços à comunidade académica.

A ESTF dispõe também de serviços técnicos e administrativos que, em apoio à Direção, asseguram o funcionamento da Instituição, tais como a gestão financeira, a gestão de recursos humanos, a gestão de recursos informáticos e tecnológicos, a gestão académica na qual se englobam áreas de trabalho (e.g. acesso e ingresso, registos académicos e oferta formativa, relações internacionais, comunicação e imagem, serviço de ação social, rede *alumni*).

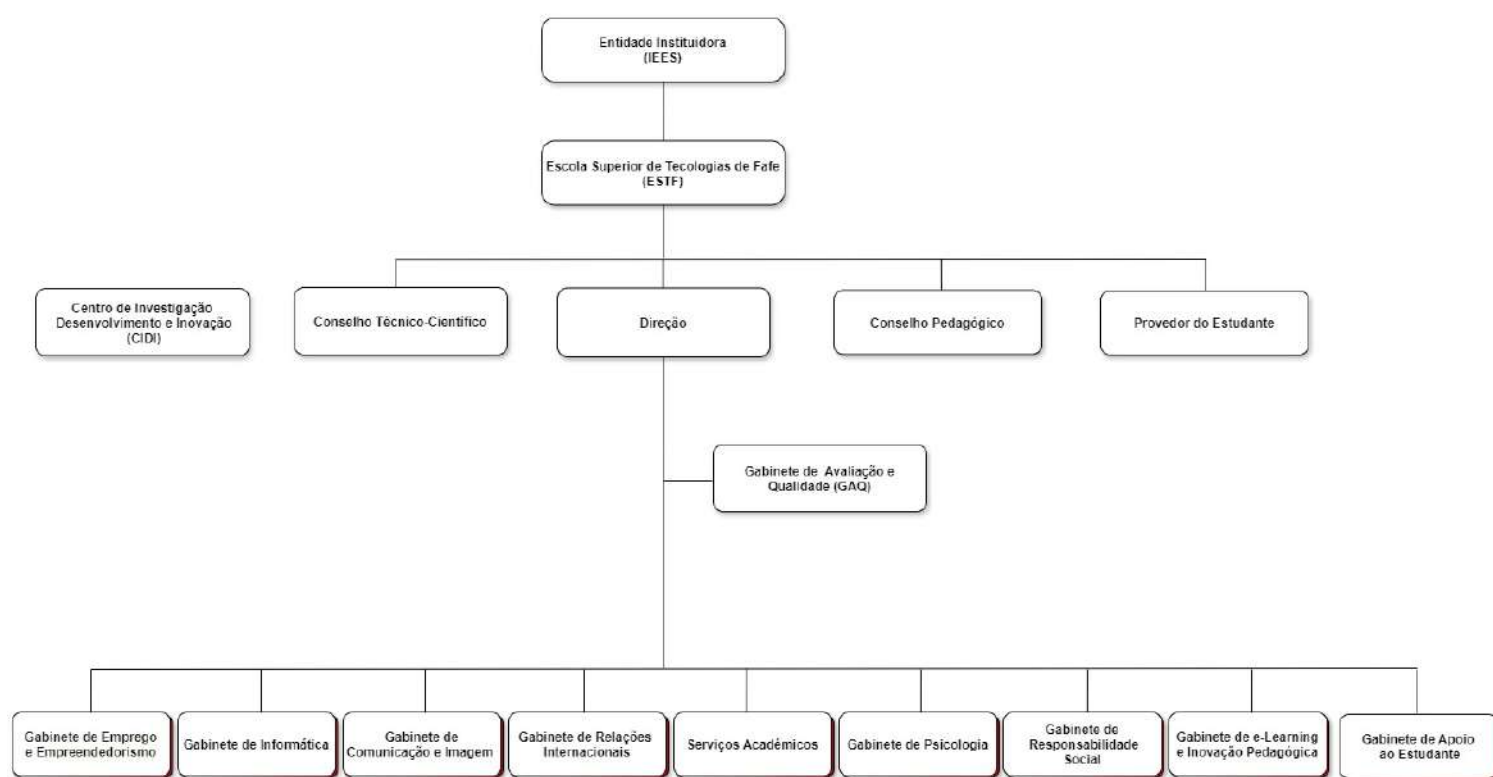
2.3 Competências dos órgãos de direção, gestão e coordenação

Os órgãos de governo da ESTF são:

Órgão	Competências
Direção	órgão nominal de natureza executiva
Conselho Técnico-Científico	órgão de natureza técnico-científica
Conselho Pedagógico	órgão de natureza pedagógica

Organograma

O organograma da ESTF representa as estruturas funcionais da Instituição.



3. Política Institucional para a Qualidade

A ESTF assume como valor institucional o compromisso com a qualidade nas suas atividades docentes, de investigação e de gestão como fator estratégico para que as competências e qualificações dos seus diplomados sejam reconhecidas pelos empregadores e pela sociedade. Enquanto instituição de ensino e investigação com plena autonomia científica, pedagógica e cultural, a ESTF assume também que o seu desempenho é suportado pela adoção de uma política de garantia da qualidade dos seus ciclos de estudos, da implementação de medidas conducentes a uma cultura da qualidade e da execução de uma estratégia para a melhoria contínua, através da criação de procesos, procedimentos e instrumentos de avaliação interna e da informação pública alicerçada em padrões internacionais, tomando como referência as políticas públicas e os critérios e diretrizes da A3ES para a garantia da qualidade no Ensino Superior.

A política da qualidade da ESTF consubstancia-se em quatro pilares de atuação que permitam assegurar o cumprimento dos objetivos institucionais, consolidar a sua missão e projetar o futuro de forma participada. Assim, consideramos como princípios orientadores:

- i. promover uma cultura de qualidade transversal;
- ii. procurar a transparência em todas as atividades;
- iii. promover uma cultura institucional de qualidade e de autorresponsabilidade;
- iv. procurar de forma contínua a melhoria e excelência no processo de ensino/aprendizagem e na formação integral do ser humano, promovendo os valores indispensáveis ao exercício da cidadania e da profissão.

O resultado da implementação desses quatro pilares, permite garantir:

- i. a consolidação da qualidade como resultado de atuação institucional, o que pressupõe um compromisso de reflexão permanente e de participação ativa da comunidade ESTF e dos diversos parceiros estratégicos na construção da política da qualidade;
- ii. a satisfação dos clientes internos e externos, reconhecendo as práticas de avaliação estabelecidas por entidades de avaliação e acreditação competentes;
- iii. a formação e motivação dos discentes e colaboradores docentes e não docentes com vista a alcançar a excelência do seu desempenho e o bom ambiente de trabalho.

4. Objetivos e Estratégias para a Política da Qualidade

4.1. Objetivos

Os objetivos da Política da Qualidade são:

- i. desenvolver um ensino de qualidade e em condições adequadas de formação;
- ii. desenvolver uma cultura de avaliação e de qualidade na comunidade ESTF;
- iii. organizar, de forma integrada, a oferta formativa em função do Espaço Europeu de Educação Superior, das expectativas dos estudantes e das necessidades da sociedade;
- iv. desenvolver a formação integral dos estudantes e facilitar a inserção na vida ativa;
- v. promover a investigação científica, contribuindo para a afirmação da ESTF como polo de conhecimento e inovação;
- vi. produzir, transferir e divulgar conhecimentos e tecnologia;
- vii. promover as relações externas com instituições político-administrativas, municipais, académicas, empresariais e a sociedade civil, reforçando a sua capacidade de intervenção;
- viii. acreditar os processos de ensino/aprendizagem e avaliação promovidos pela instituição;
- ix. consolidar a ESTF como uma Instituição de produção de saberes e competências de qualidade reconhecida;
- x. desenvolver processos de formação pós-graduada e especializada em consonância com a definição dos princípios adotados para o ensino/aprendizagem;
- xi. promover o empreendedorismo, incentivando e dando apoio à criação de empresas, contribuindo para o desenvolvimento de atitudes e comportamentos empreendedores.

4.2. Estratégias

As estratégias para o desenvolvimento da Política da Qualidade são:

- i. estabelecer procedimentos normalizados na gestão de documentos e recolha de informação;
- ii. assegurar que o SIGQ da ESTF seja acompanhado e reavaliado periodicamente;

- iii. promover a melhoria da gestão administrativa e da comunicação interna, proporcionando a toda a comunidade escolar um bom ambiente de trabalho;
- iv. aperfeiçoar o sistema de comunicação externa, com procedimentos simples, claros e objetivos;
- v. desenvolver ações de sensibilização e formação que promovam a melhoria contínua da qualidade;
- vi. envolver os docentes e discentes no levantamento, promoção e disseminação de boas práticas, visando promover a qualidade como processo construído;
- vii. articular o GAQ com os órgãos de direção, gestão e coordenação em ações sistemáticas para monitorizar e garantir a qualidade dos processos desenvolvidos;
- viii. promover a mobilidade internacional das pessoas e dos saberes;
- ix. desenvolver os mecanismos necessários à avaliação, que incluam as atividades pedagógicas, de investigação e prestação de serviços à comunidade e, ainda, de gestão institucional;
- x. fomentar a qualificação dos colaboradores e a responsabilização das funções exercidas;
- xi. assegurar infraestruturas adequadas ao desenvolvimento da oferta formativa e à excelência da qualidade da formação;
- xii. promover, nos estudantes, uma conduta de responsabilidade e excelência;
- xiii. monitorizar o acesso a formação contínua dos docentes e os meios necessários para que possam desenvolver a sua atividade docente, de investigação e de gestão, de forma a que atinja a satisfação dos estudantes ao longo do seu processo educativo;
- xiv. melhorar os recursos tecnológicos e metodológicos de modo a contribuir para a qualificação da eficácia e da eficiência do SIGQ e da formação ministrada;
- xv. avaliar a eficácia dos planos implementados, por domínios científicos, para promover a excelência da docência e investigação.

5. Sistema Interno de Garantia da Qualidade

5.1. Âmbito e Objetivos

O SIGQ da ESTF é uma ferramenta de gestão da Instituição e, simultaneamente, um sistema prático para a melhoria das respetivas atividades do seu quotidiano. O SIGQ deverá permitir o acompanhamento sistemático de diversas atividades, o levantamento de dados e a construção de indicadores de medida. Deverá, ainda, gerar informação necessária para a prossecução do propósito da Instituição e assegurar a análise e divulgação de informação aos níveis apropriados de responsabilidade e gestão.

O SIGQ, associado à gestão estratégica e à promoção da melhoria contínua, tem por finalidade promover a definição e documentação para a implementação da política da qualidade da ESTF. Assim, os objetivos específicos são:

- i. promover a estratégia institucional e os padrões de qualidade;
- ii. determinar as responsabilidades dos diferentes órgãos e níveis de gestão nos processos de garantia da qualidade;
- iii. gerir os processos de monitorização, controlo e reflexão posterior com intervenção para o processo de melhoria contínua;
- iv. promover formas de participação dos estudantes, docentes e investigadores, colaboradores não docentes e outros grupos de interesse;
- v. gerir os processos de organização e melhoria contínua do SIGQ e os modos de monitorização e revisão da política da qualidade.

5.2. Estruturas e níveis de responsabilidades dos Órgãos Institucionais no domínio da Qualidade

O desenvolvimento de uma política da qualidade implica o envolvimento de todos os atores da comunidade académica, considerados individual ou coletivamente. No entanto, a cada órgão, estrutura interna ou, de forma mais específica, a cada um dos intervenientes na vida da Instituição compete níveis diferentes de responsabilidade pela execução e promoção da qualidade. A coordenação estratégica do SIGQ é assegurada pelo GAQ, responsável pela sua coordenação funcional, em apoio à Direção. Para cada eixo estratégico é nomeado um Interlocutor da Qualidade que desenvolve as suas funções em proximidade com os restantes Interlocutores da Qualidade, com os responsáveis pelos Ciclos de Estudo (CE) e com o GAQ.

Com o objetivo de garantir a implementação da política da qualidade, é necessário estabelecer uma estrutura responsável por coordenar e supervisionar os processos de avaliação e qualidade a nível institucional. Neste ponto, pretende-se esclarecer os níveis de responsabilidade da estrutura que opera de forma mais direta no campo da qualidade. Para uma melhor compreensão do modelo do SIGQ, apresenta-se funções e responsabilidades no domínio da Qualidade dos diferentes órgãos e estruturas de direção, gestão e coordenação.

Órgão/ Estrutura	Funções e responsabilidades no domínio da Qualidade
Entidade Instituidora	<ul style="list-style-type: none"> • Apreciar as linhas gerais de atividade da ESTF, nomeadamente os documentos estratégicos; • Apreciar os planos anuais de atividades e o relatório anual das atividades; • Propor as iniciativas que considere necessárias ao bom funcionamento da Instituição; • Fixar as taxas e os emolumentos.
Direção	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovar a estratégia, a política e os procedimentos de autoavaliação, a par do plano da qualidade/ atividades e os meios para a sua operacionalização; • Implementar, de acordo com as disposições legais e regulamentares, as iniciativas necessárias ao desenvolvimento da ESTF e à prossecução dos seus objetivos; • Elaborar e submeter à apreciação do plano anual de atividades da ESTF, que deverá incluir a estimativa do orçamento necessário para o implementar, bem como elaborar o respetivo relatório de atividades; • Assegurar a monitorização e o controlo permanente do funcionamento da ESTF.
GAQ	<ul style="list-style-type: none"> • Apoiar a Direção na definição da estratégia, da política e dos procedimentos de autoavaliação e na elaboração do plano de atividades anual; • Coordenar todos os processos de autoavaliação do desempenho da ESTF, em conjunto com os órgãos responsáveis; • Dirigir os procedimentos de avaliação e qualidade desenvolvidos na ESTF; • Criar procedimentos relativos ao SIGQ; • Colaborar na preparação e melhoria de instrumentos de monitorização no âmbito do SIGQ; • Elaborar relatórios e propostas no âmbito da avaliação e da qualidade a submeter aos órgãos de governo da ESTF; • Apreciar os relatórios de autoavaliação e planos de melhoria propostos; • Promover a elaboração de um portefólio de práticas de excelência, que reúna sugestões de melhoria nos diferentes parâmetros de atuação.

Conselho Técnico-Científico	<ul style="list-style-type: none"> • Propor e apreciar planos de atividades científicas da ESTF; • Pronunciar-se sobre a criação, reestruturação ou extinção de CE e sobre os respectivos planos de estudos; • Elaborar propostas sobre o desenvolvimento da atividade de investigação científica, atividades de extensão cultural e prestação de serviços à comunidade; • Propor ou pronunciar-se sobre a participação da ESTF em acordos ou parcerias, nacionais ou internacionais, em áreas de natureza técnico-científica; • Deliberar sobre a distribuição do serviço docente, sujeitando a homologação da Direção.
Conselho Pedagógico	<ul style="list-style-type: none"> • Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da Instituição e a sua análise e divulgação; • Promover a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos estudantes, e a sua análise e divulgação; • Pronunciar-se sobre as orientações pedagógicas e os métodos de ensino e de avaliação, propondo ações para a melhoria do processo de ensino e aprendizagem; • Pronunciar-se sobre a criação de CE e planos de estudos dos CE ministrados; • Apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas e propor as providências necessárias.
Coordenador de Curso	<ul style="list-style-type: none"> • Coordenar os processos de autoavaliação e avaliação do CE; • Apresentar uma proposta de plano anual de atividades para o CE; • Elaborar anualmente um relatório sobre o funcionamento do CE; • Identificar boas práticas de ensino e aprendizagem; • Propor as ações de melhoria a implementar no âmbito dos planos da qualidade ao nível de intervenção do CE.
Docente responsável Unidade Curricular	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar o relatório de autoavaliação da unidade curricular; • Propor as ações de melhoria a implementar no âmbito dos planos da qualidade ao nível da unidade curricular.

Comissão de Curso	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorizar a qualidade científica e pedagógica do CE; • Elaborar a autoavaliação do CE; • Promover a avaliação do CE, com base nos inquéritos, nos seguintes âmbitos: objetivos do CE, competências, programas das UC, metodologias de ensino/aprendizagem, adequação dos ECTS, locais de estágio, recursos, projetos de investigação; • Apresentar propostas de melhoria; • Avaliar a implementação de medidas de melhoria; • Elaborar atas das reuniões; • Elaborar relatórios de medidas de melhoria a implementar e monitorização do CE; • Colaborar nos processos de avaliação e acreditação do CE.
Interlocutor da Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • Dinamizar as práticas da qualidade dentro do eixo estratégico do qual é responsável, promovendo a implementação da política da qualidade e o cumprimento dos respetivos objetivos, tendo por base a missão, visão e política da qualidade da Escola; • Manter a monitorização permanente sobre os assuntos da qualidade no eixo estratégico do qual é responsável, garantido que eventuais situações de não conformidade são registadas e comunicadas ao GAQ; • Assegurar que a documentação de suporte à garantia da qualidade é identificada e mantida atualizada, reportando essa informação de forma periódica ao GAQ; • Participar nas reuniões de coordenação promovidas pelo GAQ; • Assumir a figura de coordenador de macroprocessos associados ao eixo estratégico do qual é responsável; • Acompanhar as auditorias internas realizadas, colaborando com o GAQ na definição e implementação de eventuais ações de melhoria decorrentes dessas auditorias.
Provedor do Estudante	<ul style="list-style-type: none"> • Apreciar as queixas e reclamações dos estudantes e, caso considere que a razão lhes assiste, proferir as recomendações pertinentes aos órgãos competentes para as atender; • Emitir recomendações e fazer propostas de elaboração de novos regulamentos ou de alteração dos regulamentos em vigor, tendo em vista acautelar os interesses dos estudantes, nomeadamente no domínio da atividade pedagógica e da ação escolar social; • Recomendar ações a desenvolver para a melhoria da qualidade do processo de ensino e aprendizagem; • Contribuir para a elaboração de um regulamento disciplinar dos estudantes; • Contribuir para a elaboração de um código de direitos e deveres dos estudantes.

Encarregado de Proteção de dados (DPO)	<ul style="list-style-type: none"> • Informar e aconselhar os utilizadores sobre as obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados; • Verificar a aplicabilidade da Política de Proteção de Dados da ESTF, assegurando que os utilizadores têm conhecimento da forma como os seus dados pessoais são tratados e quais os direitos que lhes assistem nesta matéria; • Cooperar e assumir-se como ponto de contacto da ESTF com a Autoridade de Controlo (Comissão Nacional de Proteção de Dados).
--	---

5.3 Estratégia Institucional para a melhoria da Qualidade

A estratégia e a política institucional para a qualidade materializam-se em orientações gerais definidas pela gestão de topo, aplicáveis a todos os processos relevantes para o cumprimento da missão da Instituição. O Plano Estratégico da ESTF, atualmente em vigor, define os eixos estratégicos que permitem concretizar a missão e visão institucionais, sendo eles:

1. Governação e Gestão Estratégica;
2. Ensino e Aprendizagem;
3. Investigação e Desenvolvimento;
4. Internacionalização;
5. Recursos Humanos e Infraestruturas;
6. Extensão Comunitária e Responsabilidade Social;
7. Comunicação e Reconhecimento Institucional.

Para cada eixo estratégico são definidos os respetivos objetivos estratégicos, os quais estabelecem aquilo que se pretende alcançar para concretizar a missão e a visão delineadas para a ESTF. A cada objetivo estratégico correspondem medidas que se revelam fundamentais para a implementação da estratégia e para assegurar a concretização dos resultados pretendidos. A existência de um alinhamento claro entre os objetivos estratégicos e as respetivas medidas é um elemento essencial para garantir o cumprimento da visão institucional.

São igualmente identificados indicadores-chave de desempenho (KPIs) com vista à medição da concretização de cada objetivo estratégico. A cada KPI está associada uma meta a atingir no período estratégico em análise, permitindo, assim, monitorizar, acompanhar e avaliar o grau de execução do plano estratégico, o desempenho institucional e eventuais desvios face aos objetivos inicialmente estabelecidos.

Os objetivos e a estrutura do SIGQ da ESTF devem estar articulados com os objetivos estratégicos de cada eixo, assegurando um sistema integrado de gestão do desempenho alinhado com a estratégia institucional. A integração da política da qualidade na gestão estratégica permite ligar a missão e os objetivos da instituição aos indicadores, padrões de qualidade e metas definidas.

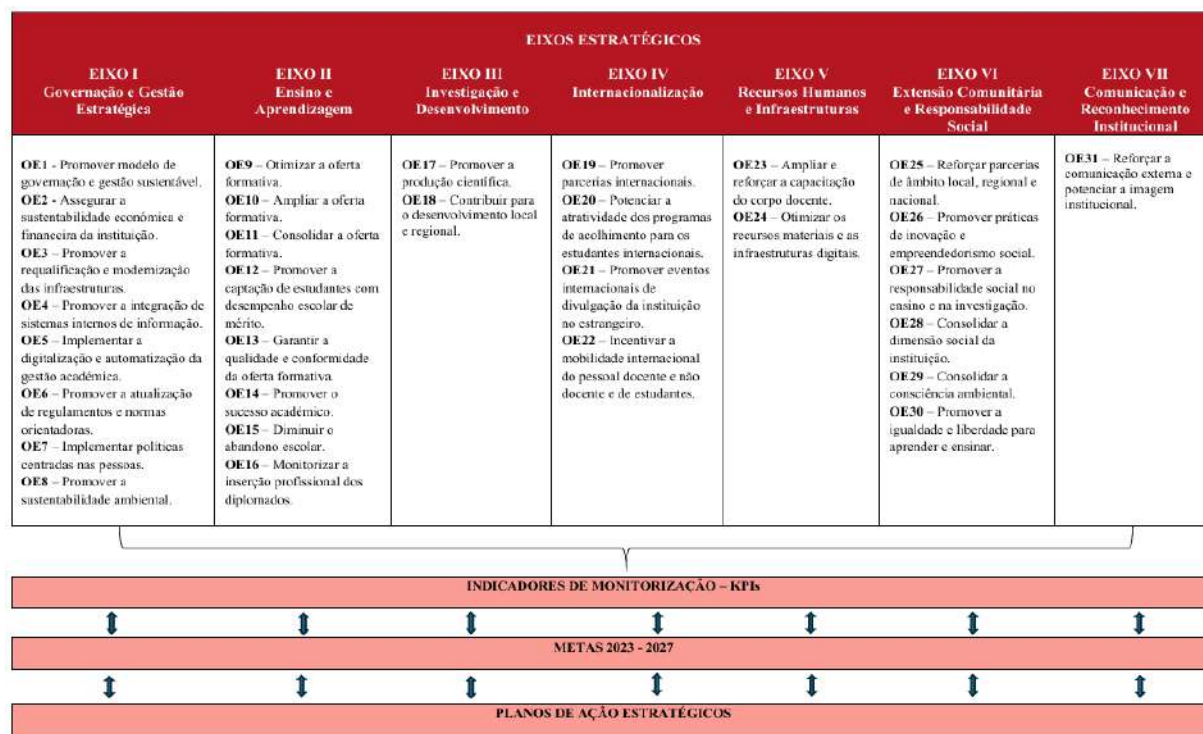


Figura 1: Orientação estratégica

5.4 Grupos de Interesse

A política institucional para a qualidade privilegia a participação de diferentes grupos de interesse, sendo esta relação vantajosa nos dois sentidos:

- a ESTF ambiciona dar resposta às necessidades e expectativas dos seus principais grupos de interesse;
- os grupos de interesse, ao serem monitorizados e convidados a participar nas reflexões internas, potenciam o sucesso da ESTF (e.g. previsão de tendências, identificação de necessidades, melhoria nos processos organizacionais).

Nesse sentido, a atividade da Escola abrange vários grupos de interesse essenciais no estabelecimento de uma cultura de qualidade. Os diferentes grupos de interesse participam ativamente no planeamento, na execução, na análise e na realização de atividades e dos processos do SIGQ. No apêndice 1, sistematizam-se o envolvimento e a participação dos diferentes grupos de interesse nos processos de garantia da qualidade.

Grupos de Interesse	
Internos	Externos
Estudantes nacionais	Diplomados
Estudantes internacionais	Entidades de Estágios
Estudantes em programa de mobilidade	Empregadores dos diplomados
Docentes	Instituto do Emprego e Formação Profissional
Investigadores	Instituições de Ensino Secundário e Profissional
Colaboradores não docentes	Instituições de Ensino Superior
	Associações
	Parceiros Internacionais e Nacionais
	Empresas/Indústrias
	Fornecedores
	Direção-Geral de Ensino Superior (DGES)
	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES)

5.5 Organização e funcionamento do SIGQ: Abordagem por Processos

O SIGQ da ESTF foi desenvolvido e estruturado tendo por base os 13 referenciais definidos pela A3ES. A sua arquitetura assenta numa lógica de macroprocessos – de natureza estratégica, nuclear e de suporte – que interagem entre si e abrangem, de forma coerente e transversal, todas as áreas de atividade da Instituição. Estes macroprocessos desdobram-se em processos e subprocessos, nos quais se identificam as atividades essenciais a realizar e os recursos necessários ao desempenho adequado. Estas atividades são monitorizadas e avaliadas através de um conjunto de métricas e indicadores que medem a concretização dos objetivos propostos e sustentadas por procedimentos e documentação de referência existentes na Instituição.

ÁREAS DE ATUAÇÃO ESTRATÉGICA PARA A GARANTIA DA QUALIDADE	MACROPROCESSOS	PROCESSOS	SUBPROCESSOS	REFERENCIAIS A3ES
	Processos Estratégicos (MP01)	Governança e gestão estratégica (PE01)		Referencial 1, 5, 13
		Gestão da Melhoria Contínua (PE02)		Referencial 1, 5, 12, 13
		Sustentabilidade e Responsabilidade Social (PE03)		Referencial 1, 7, 10, 13
	Processos Nucleares (MP02)	Ensino e Formação (PN01)	Criação, alteração e acreditação dos ciclos de estudos Gestão Acadêmica Ensino e aprendizagem Inovação pedagógica Sucesso acadêmico Abandono escolar	Referencial 2, 3, 4, 5, 8, 10
		Investigação e Desenvolvimento (PN02)		Referencial 6, 8, 10
		Internacionalização (PN03)	Internacionalização da formação e investigação Mobilidade	Referencial 3, 6, 7, 8
		Interação com a sociedade (PN04)	Redes e parcerias estratégicas Inovação e empreendedorismo Rede <i>Alumni</i> Prestação de serviços à comunidade	Referencial 7, 8, 10, 12
	Processos de Suporte (MP03)	Gestão Financeira (PS01)	Controlo Financeiro e Orçamental Compras e aprovisionamento Projetos	Referencial 10
		Gestão de Recursos (PS02)	Recursos materiais e serviços Sistemas de informação e documentação Manutenção das TIC Infraestruturas	Referencial 10, 11, 12
		Gestão de Pessoas (PS03)		Referencial 8, 9
		Gestão de Serviços de Apoio (PS04)	Apoios Sociais Apoio Jurídico Comunicação e <i>Marketing</i>	Referencial 4, 10, 12

Figura 2: Mapa dos processos e subprocessos do SIGQ

Toda a informação gerada no âmbito das funções e atividades definidas no SIGQ, pelos diferentes serviços e intervenientes, constitui evidência essencial para a monitorização e auditoria do sistema. Os formulários e registos utilizados são padronizados e codificados, promovendo a simplificação e a uniformização dos procedimentos. Estes documentos integram os respetivos processos, assegurando a coerência e a consistência das práticas adotadas. A figura seguinte apresenta de forma esquemática a estrutura documental do SIGQ.



Figura 3: Estrutura documental do SIGQ

6. Procedimentos de Monitorização, Avaliação e *Follow up*

6.1. Procedimento de garantia da qualidade na dimensão do Ensino e Aprendizagem

O vetor principal do processo de ensino e aprendizagem é a Unidade Curricular (UC). Assim, pretende-se descrever os mecanismos que permitem à ESTF aferir a qualidade das UC dos cursos lecionados, em cada uma das suas componentes, nomeadamente objetivos de aprendizagem e competências desenvolvidas, assim como a revisão, controlo e aprovação dos programas das UC, e respetivos resultados, com vista à melhoria e renovação da oferta formativa.

A estratégia passa pela recolha de informação sobre as práticas pedagógicas adotadas por cada docente, bem como ao nível de competências técnico-científicas adquiridas pelo estudante, entre as quais o reforço das suas próprias capacidades de aprendizagem.

O sistema implementado prevê a apreciação do desempenho do corpo docente por parte dos estudantes, assim como a consideração de indicadores relativos à autoavaliação do próprio docente e à análise do processo de ensino e aprendizagem por parte da Coordenação de Curso. Todo o processo de recolha de informação é concretizado através de formulários disponibilizados a todos os intervenientes no processo.

As ferramentas utilizadas na avaliação do processo ensino e aprendizagem têm como principais fontes:

Referencial	Responsável	Descrição
Inquérito de perceção do estudante sobre o Ciclo de Estudos/ Unidade Curricular	GAQ	<ul style="list-style-type: none">• Dados académicos e profissionais;• Organização do CE, ambiente e infraestruturas;• Avaliação do docente.
Relatório de UC	Docente da unidade curricular	<ul style="list-style-type: none">• Modalidade de avaliação implementada; fases do processo de avaliação;• Conteúdos da UC; Metodologias; Avaliação; Assiduidade;• Atividades realizadas no âmbito da UC;• Utilização da plataforma de apoio à aprendizagem <i>Moodle</i>;• Outras atribuições decorrentes dos estatutos e regulamentos.
Relatório da Coordenação de Curso	Coordenador de Curso	<ul style="list-style-type: none">• Ingresso no curso;• Caracterização dos estudantes, resultados académicos e perceção do ensino pelos estudantes;• Eficiência formativa;• Empregabilidade;• Atividades do CE;• Protocolos;

		<ul style="list-style-type: none"> • Internacionalização; • Publicações/comunicações; • Outras atribuições decorrentes dos estatutos e regulamentos.
Ata de Reunião de Comissão de Curso	Comissão de Curso	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoriza a qualidade científica e pedagógica do CE; • Elabora a autoavaliação do CE; • Medidas de melhoria a implementar; • Outras atribuições decorrentes dos estatutos e regulamentos.
Plano de Atividades Anual e Orçamento da Escola	Direção	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica as atividades a realizar, indicadores e metas, devidamente alinhados com os objetivos estratégicos da Escola; • Apresenta o orçamento para a implementação das atividades.
Relatório Anual de Atividades da Escola	Direção	<ul style="list-style-type: none"> • Descreve as atividades realizadas, tendo por base os relatórios de Coordenação de Curso;
Inquérito aos diplomados	GAQ	<ul style="list-style-type: none"> • Situação dos diplomados face ao emprego e trajetórias profissionais.
Inquérito às entidades parceiras	GAQ	<ul style="list-style-type: none"> • Grau de satisfação com as competências dos estudantes.
Inquérito aos empregadores	GAQ	<ul style="list-style-type: none"> • Grau de satisfação com as competências dos diplomados.
Estatísticas diversas	GAQ, SA, GCI, GRI, entre outros gabinetes.	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterização sociodemográfica dos estudantes (e.g., taxas de sucesso, localidade de origem, regime de ingresso)

6.2. Procedimento de garantia da qualidade na dimensão da Investigação, Desenvolvimento e Transferência de Conhecimento

No âmbito do Plano Estratégico da ESTF, a investigação, o desenvolvimento e a transferência de conhecimento constituem um eixo estratégico central da missão institucional. Os objetivos estratégicos definidos para esta área assentam na inovação científica e aplicada, potenciando a formação contínua e complementar nos diferentes domínios (e.g., educativo, social, tecnológico) e da produção e disseminação de conhecimento como elementos fundamentais para a diferenciação da atividade pedagógica e para o reforço da articulação com a sociedade. Por conseguinte, o Projeto Estratégico da ESTF integra diferentes áreas de intervenção que, no conjunto, materializam os objetivos da Instituição:

- i. formação;
- ii. inovação e empreendedorismo;
- iii. investigação científica;
- iv. transferência e valorização económica do conhecimento.

Enquadrados na Política da Qualidade da ESTF, salientamos os objetivos de qualidade institucionais nesta área de atuação:

- i. promover a investigação científica, contribuindo para a afirmação da ESTF como polo de conhecimento e inovação;
- ii. produzir, transferir e divulgar conhecimentos e tecnologia;
- iii. promover as relações externas com instituições político-administrativas, municipais, académicas, empresariais e a sociedade civil, reforçando a sua capacidade de intervenção;
- iv. desenvolver processos de formação pós-graduada e especializada, em consonância com os princípios adotados para o processo ensino e aprendizagem;
- v. promover o empreendedorismo, incentivando e apoiando a criação de empresas e contribuindo para o desenvolvimento de atitudes e comportamentos empreendedores.

A ESTF dispõe de um Centro de Investigação, Desenvolvimento e Inovação (CIDI) que exerce as suas competências no domínio da criação de condições para a investigação, inovação e transferência de conhecimento. No âmbito do CIDI, funciona o serviço de gestão de projetos, que exerce as suas competências nos domínios de apoio à elaboração de candidaturas e na gestão de projetos, vindo reforçar o apoio à investigação, ao desenvolvimento e à inovação, através da identificação e da divulgação de oportunidades de financiamento junto da comunidade científica, com vista à captação de financiamento nacional e internacional e à elaboração e monitorização de candidaturas. O CIDI pretende reforçar a coesão entre as Escolas, tirando partido das sinergias que podem ser geradas e desenvolvidas, organizar e dinamizar atividades de investigação, produção científica e promover a cooperação internacional.

Na ESTF, a articulação entre o ensino e a investigação é incentivada desde cedo, procurando garantir que todos os estudantes têm contacto com atividades de investigação (e.g. UC de projeto, de dissertação, de metodologias de investigação). Desta forma, potencia-se à iniciação de atividades de investigação e ao envolvimento dos estudantes com os mecanismos de suporte a essas atividades, nomeadamente com o recurso a bolsas de iniciação à investigação científica.

Neste enquadramento, o Plano Estratégico 2023-2027 integra um conjunto de ações destinadas à operacionalização da estratégia institucional para a investigação, bem como a definição dos padrões de qualidade a observar nesta dimensão. Tendo por orientação e referência as normas da Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT) no âmbito da avaliação de projetos de investigação e desenvolvimento, o CIDI elabora o seu plano estratégico e produz um relatório científico anual que informa sobre o cumprimento dos padrões de qualidade

definidos para esta dimensão, designadamente ao nível da atividade de investigação, a produção científica e a valorização do conhecimento. O relatório, apreciado pelo Conselho Técnico-Científico, inclui:

- i. análise do grau de concretização dos objetivos e padrões de qualidade estabelecidos no Plano Estratégico para a dimensão de Investigação e Desenvolvimento;
- ii. análise dos principais pontos fortes e fracos da investigação produzida pelo respetivo CIDI;
- iii. apreciação das respostas dadas aos planos de melhoria anteriores e dos resultados obtidos;
- iv. uma sistematização global de novas medidas de melhoria da investigação no CIDI, para a implementação de um novo plano global de ação.

Os procedimentos para a garantia da qualidade da Investigação, Desenvolvimento e Transferência de Conhecimento na ESTF procuram concretizar estas normas, enquanto vetor central na estratégia da instituição.

6.3. Procedimento de garantia da qualidade na dimensão da Oferta Formativa

De acordo com os referenciais da A3ES sobre a qualidade da oferta formativa, as instituições devem definir mecanismos para a avaliação e renovação da sua oferta formativa, desenvolvendo metodologias para a aprovação, controlo e revisão periódica dos seus CE. O SIGQ da ESTF dispõe de mecanismos de apoio à revisão curricular e à criação de novos cursos. Nos processos de criação, alteração e extinção de cursos salientam-se os seguintes:

- i. monitorizar o cumprimento das orientações definidas para áreas prioritárias de desenvolvimento das formações de acordo com as competências dos diferentes órgãos da ESTF;
- ii. garantir o envolvimento da coordenação de curso e dos órgãos de coordenação científica e pedagógica nas propostas de novas formações ou alterações de planos de estudo;
- iii. recolher e analisar os contributos de antigos estudantes, empregadores e outros grupos de interesse relevantes, através de resultados de inquéritos e reuniões;
- iv. analisar, avaliar e publicar dados de empregabilidade dos diplomados;
- v. caracterizar o perfil dos estudantes do 1.º ano;
- vi. avaliar o grau de satisfação dos estudantes em relação aos cursos oferecidos;
- vii. monitorizar os resultados da qualidade do processo em todos os momentos da criação ou alterações de planos de estudos e a sua implementação.

A operacionalização deste referencial implica a criação de procedimentos e critérios para

organização dos processos de criação, alteração, suspensão e extinção de planos de cursos na Instituição. Neles são definidos a estratégia seguida, os órgãos responsáveis e os parceiros envolvidos nos processos. Também o sistema de informação criado com base nos indicadores do SIGQ, bem como o *feedback* proveniente dos diplomados e entidades empregadoras e parceiras, permitem a tomada de decisões. Neste sentido, destaca-se a criação da Rede *Alumni*, com o propósito de recolher informações relevantes sobre a pertinência dos CE em relação à trajetória profissional dos diplomados, bem como acompanhar a sua progressão de carreira.

6.4. Procedimento de garantia da qualidade na dimensão da Internacionalização

No âmbito da internacionalização, a estratégia da ESTF prevê as seguintes medidas estratégicas:

- i. a participação da Instituição em redes temáticas de intercâmbio no âmbito do ensino, investigação e empreendedorismo, em domínios nos quais a ESTF possui massa crítica e capacidade de afirmação diferenciada;
- ii. o reforço da mobilidade de estudantes, colaboradores docentes e não docentes no âmbito de programas Europeus e Internacionais, com abrangência em todas as áreas e sectores da ESTF;
- iii. a oferta de formação em línguas estrangeiras, promovendo a crescente implementação do ensino de unidades curriculares em inglês, constituindo, todavia, como pré-condição, a melhoria das competências linguísticas do corpo docente;
- iv. a ampliação, a partir das parcerias já estabelecidas, da rede internacional de intercâmbios, potenciando o afluxo de estudantes internacionais;
- v. promover projetos internacionais que permitam uma efetiva partilha de recursos, humanos e técnicos, entre instituições congéneres;
- vi. assegurar as melhores condições de acolhimento e integração de estudantes internacionais;
- vii. fortalecer as relações nas áreas da formação, na prestação de serviços e no desenvolvimento de estudos e projetos com os países lusófonos;
- viii. promover atitudes favoráveis à mobilidade e internacionalização do corpo docente, desenvolvendo iniciativas como seminários internacionais, congressos e outros eventos, que permitam a vivência de experiências internacionais por parte da comunidade académica;
- ix. promover formações de curta duração no âmbito das línguas estrangeiras e de português para estrangeiros;
- x. alargar e acelerar o processo de tradução e adaptação do portal institucional da ESTF para língua inglesa.

No quadro da orientação estratégica, anualmente, no âmbito do Plano de Atividades da ESTF, são inscritas e monitorizadas as ações que operacionalizam a estratégia nas suas diversas dimensões. A garantia da qualidade da internacionalização assenta também na monitorização de vários indicadores de mobilidade ao nível dos estudantes, docentes e colaboradores não docentes e da internacionalização ao nível da investigação e do ensino, com identificação da tipologia de projetos e dos parceiros internacionais, assim como a produção científica em conjunto.

A ESTF possui um Gabinete de Relações Internacionais, que exerce as suas competências nos domínios da dinamização de parcerias e projetos internacionais, da promoção da imagem internacional da Instituição e na gestão dos programas de mobilidade (e.g. Erasmus+). Neste âmbito, a criação de procedimentos permite, a par da promoção, monitorização, avaliação e melhoria de atividades internacionais ao nível da educação, formação e projetos de investigação, uma crescente mobilidade de docentes e estudantes.

6.5. Procedimento de garantia da qualidade na dimensão da Gestão de Recursos e dos Serviços

A gestão de recursos humanos assume especial relevância, pelo que nos últimos anos foram implementadas medidas tendentes a promover a capacitação e qualificação do corpo docente e não docente da ESTF. Entre os procedimentos mais importantes para garantir a qualidade ao nível dos recursos, e atendendo ao estipulado no Plano Estratégico, destacam-se:

- i. a definição dos procedimentos de recrutamento e avaliação do desempenho docente e não docente, seguindo a regulamentação própria;
- ii. a elaboração de um manual de acolhimento para novos colaboradores e a avaliação do processo de acolhimento;
- iii. a elaboração de um plano de formação com vista ao desenvolvimento das competências técnicas, pedagógicas ou científicas necessárias;
- iv. a elaboração do plano de manutenção das infraestruturas;

Os recursos humanos, materiais ou financeiros são transversais a todas as dimensões da instituição. Nesse sentido, os relatórios de autoavaliação dos CE e dos serviços devem incluir informação sobre os padrões de qualidade ao nível dos recursos existentes, as dificuldades enfrentadas e as melhorias a implementar.

Ao nível da garantia da qualidade dos serviços, o SIGQ da ESTF apresenta sucessivos níveis de intervenção, progressivamente agregados, e consubstancia-se na aplicação de questionários e na elaboração de relatórios, a partir do nível mais próximo do contexto em que o serviço é prestado até à Direção da ESTF. O GAQ procede, anualmente, à avaliação da satisfação dos estudantes, colaboradores docentes e não docentes em relação aos diversos serviços prestados na instituição, de modo a aferir a perceção em relação ao serviço prestado, identificando pontos fracos e fortes e sugestões de melhoria. Os resultados da avaliação efetuada pelos diferentes intervenientes (e.g. estudantes, docentes, não docentes) são comunicados aos responsáveis de cada serviço, que analisam e apresentam medidas que promovam a melhoria dos pontos menos satisfatórios. Compete ao responsável por cada serviço elaborar um relatório síntese anual sobre o grau de concretização dos objetivos do serviço e a indicação de pontos que necessita de melhorar, bem como a justificação dos desvios encontrados. As propostas de melhoria são comunicadas ao dirigente responsável pela avaliação dos serviços, que aprova e acompanha a implementação dessas medidas.

Destaca-se que esta revisão do MQ estabelece a incorporação no SIGQ da ESTF de:

- i. questionários para recolher, junto dos colaboradores afetos ao serviço, a opinião sobre aspetos relacionados com a qualidade do serviço prestado e condições de funcionamento;
- ii. um relatório ao nível dos serviços, onde constam campos destinados à autoavaliação, tais como a análise crítica relativamente à concretização dos objetivos operacionais, bem como a análise da eficiência, eficácia e qualidade de atuação do serviço com base nos resultados da aplicação dos questionários;
- iii. mecanismos de sinalização e auditoria a serviços (e.g. Reclamações e Sugestões).

7. Produção da informação e sua difusão

7.1. Levantamento e tratamento da informação

O SGQ da ESTF promove a autoavaliação institucional a partir da recolha e análise de informação sobre a organização e as atividades da Escola. Para tal, releva o apoio de um sistema de informação que agregue todos os formulários e documentos necessários para a recolha padronizada de informação por parte dos diversos intervenientes, a par dos indicadores provenientes dos processos de acompanhamento e monitorização das ações previstas no plano da qualidade, como sejam a progressão de estudantes, taxas de sucesso, empregabilidade dos diplomados, satisfação dos estudantes, eficácia do corpo docente, perfil da população estudantil, recursos de aprendizagem disponíveis e indicadores de desempenho adotados pela própria Instituição.

A avaliação do ensino e aprendizagem tem como principais fontes de informação:

- i. os dados referentes à organização e planeamento de cada UC, assim como os resultados atingidos, que integram o Relatório da Coordenação do Curso;
- ii. os resultados dos inquéritos às perceções dos estudantes e dos docentes sobre o ensino;
- iii. o relatório de autoavaliação de cada UC;
- iv. outros resultados relevantes para a avaliação do ensino: empregabilidade, inquéritos aos diplomados, inquéritos aos empregadores, inquéritos às entidades parceiras;
- v. elementos disponíveis de avaliações externas: relatórios e recomendações de Comissões de Avaliação Externa da A3ES;
- vi. indicadores sobre a qualidade dos processos e instrumentos de avaliação dos estudantes, aferida por critérios objetivos.

No que respeita aos Serviços, a preparação dos relatórios de autoavaliação incluirá a de inquéritos para a avaliação do grau de satisfação dos utilizadores. O tratamento, análise e sistematização da informação será coordenado pelo GAQ, contando com o apoio dos diferentes órgãos de direção e gestão.

7.2. Divulgação e difusão da informação produzida

Os resultados dos diferentes processos de avaliação são objeto de divulgação no interior da comunidade académica, pelo seu efeito pedagógico e instigador de um processo de melhoria, visando a participação de todos na concretização do plano da qualidade.

Ainda assim, são estabelecidos níveis de divulgação diferenciados no que respeita a determinados resultados, distinguindo-se entre informação pública para o exterior e informação direcionada para o público interno, para a comunidade académica em geral.

No que se refere à informação interna, encontram-se definidos distintos níveis de divulgação e de profundidade, orientados por princípios de responsabilidade e ética, tanto institucional como individual. Em particular, no que concerne à partilha dos resultados académicos e da avaliação do processo de ensino e aprendizagem, opta-se, em determinadas situações, por divulgar apenas dados agregados.

Informação	Níveis de divulgação
Ficha da UC	Estudantes que frequentam a UC Docente(s) que leciona(m) a UC Coordenador de Curso Comissão de Curso Interlocutores da Qualidade Presidente do Conselho Técnico-Científico
Resultados genéricos/agregados sobre a perceção de estudantes e docentes sobre o ensino	Estudantes Coordenador de Curso Comissão de Curso Interlocutores da Qualidade Presidente do Conselho Pedagógico Direção Comunidade Académica
Resultados individuais sobre a perceção de estudantes e docentes sobre o ensino	Docente(s) da unidade curricular Coordenador de Curso Comissão de Curso Interlocutores da Qualidade Presidente do Conselho Pedagógico Comissão da Avaliação de Desempenho do Pessoal Docente (CAPD) Direção Obs. Em casos devidamente justificados podem ser divulgados a outros intervenientes.

Relatórios de Avaliação das Unidades Curriculares	Coordenador de Curso
	Comissão de Curso
	Presidente do Conselho Pedagógico
	Direção
Relatórios de Autoavaliação dos Ciclos de Estudo	Coordenador de Curso
	Comissão de Curso
	Presidente do Conselho Pedagógico
	GAQ
Relatório Anual de Atividades	Direção
	Presidente do Conselho Técnico-Científico
	Presidente do Conselho Pedagógico
	Entidade Instituidora

Relativamente à informação de carácter público dirigida ao exterior, a sua publicitação e divulgação são asseguradas por diversos mecanismos:

- o Gabinete de Comunicação e Imagem (GCI), que assume a responsabilidade pela difusão de toda a informação institucional, pela gestão da presença da instituição em redes sociais e outras plataformas de comunicação, bem como pela publicação regular de *newsletters* sobre a atividade académica.
- a página institucional divulga informação periodicamente atualizada e facilmente acessível sobre a sua atuação e resultados, nomeadamente ao nível da:
 - i. oferta formativa;
 - ii. objetivos de aprendizagem, qualificações conferidas e perspetivas de empregabilidade;
 - iii. metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes;
 - iv. planos de estudos;
 - v. corpo docente;
 - vi. resultados do ensino, nomeadamente resultados académicos, empregabilidade e grau de satisfação dos parceiros;
 - vii. políticas de acesso e de orientação dos estudantes;
 - viii. oportunidades de mobilidade;
 - ix. mecanismos para lidar com reclamações e sugestões;
 - x. acesso a recursos materiais e serviços de apoio ao ensino;
 - xi. organização e oferta de estágios e emprego;
 - xii. protocolos celebrados com instituições e parcerias;
 - xiii. informação sobre a gestão (plano de atividades e relatório de atividades);
 - xiv. políticas de garantia interna da qualidade.

A ESTF dispõe de uma plataforma web integrada na gestão académica e de gestão administrativa denominada de Sistema de Informação NÓNIO, sendo articulado em três versões consoante o perfil do utilizador:

- i. Perfil de estudante – Inforestudante, acessível [aqui](#);
- ii. Perfil de docente – Infordocente, acessível [aqui](#);
- iii. Perfil de colaborador não docente – Inforgestão, acessível [aqui](#).

Este sistema é usado diariamente pelos estudantes, docentes e colaboradores não docentes, para a realização de diversas tarefas enquadráveis numa variedade muito ampla de processos, no âmbito das atividades letivas, dos requerimentos, das candidaturas, matrículas e inscrições, das propinas e emolumentos, gestão documental, entre outras.

Adicionalmente, a ESTF dispõe de outros sistemas relevantes e complementares à plataforma informática, dos quais se destacam a plataforma *Moodle*, *PHC Software* e a página institucional.

Importa ainda salientar que a instituição disponibiliza, gratuitamente, a todos os membros da sua comunidade as ferramentas de produtividade do pacote de *MS Office 365*. Este pacote inclui, entre outros, o *MS Outlook* para envio e receção de correios eletrónicos, o *MS Excel* para elaboração de folhas de cálculo, o *MS Word* para elaboração de documentos, o *MS PowerPoint* para elaboração de apresentações, o *MS OneDrive* e o *MS Teams* para a colaboração e partilha de documentos, podendo este último também ser utilizado como uma plataforma *Learning Management System*.

A instituição promove ações tendentes ao aperfeiçoamento da comunicação para o exterior, com a criação de uma nova [página institucional](#), com as seguintes vantagens:

- i. permite a escolha interativa e objetiva dos cursos por parte dos utilizadores;
- ii. é absolutamente responsiva, adaptando-se a qualquer dispositivo móvel, na forma de expor a informação;
- iii. é constantemente monitorizada, incrementando assim mecanismos de CiberSegurança e assegurando o cumprimento da política proteção de dados, estabelecido no Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).

8. Monitorização do SIGQ

A Direção e a Entidade Instituidora, através do apoio técnico do GAQ, e em cooperação com cada um dos órgãos académicos e serviços administrativos e de apoio, promove o acompanhamento e a monitorização permanente do sistema de garantia da qualidade da ESTF, designadamente ao nível:

- i. grau de execução dos diferentes procedimentos do SIGQ;
- ii. recolha e avaliação da pertinência dos indicadores utilizados;
- iii. aplicação dos instrumentos de avaliação;
- iv. eficácia do sistema de informação;
- v. cumprimento de prazos;
- vi. grau de profundidade e abrangência das análises efetuadas;
- vii. relevância e aplicabilidade dos planos de ação para a melhoria e a sua avaliação.

Ao GAQ compete a responsabilidade de elaborar um relatório anual de monitorização sobre o funcionamento do sistema de garantia da qualidade, com o apoio dos Interlocutores da Qualidade responsáveis por cada eixo estratégico, identificando as dificuldades encontradas e os pontos fortes e fracos do sistema, propondo ainda as alterações que considere necessárias, sendo este documento analisado pelo Conselho Pedagógico e Conselho Técnico-Científico, que pode emitir recomendações para a melhoria do sistema, e cabendo, em última instância, à Direção da ESTF e Entidade Instituidora a decisão sobre a implementação das mesmas.

Apêndice 1 - Grupos de Interesse

Grupos de Interesse	Expectativas	Envolvimento/ Relevância	Monitorização	Participação em órgãos c/ responsabilidade na Qualidade
Estudantes	Formação de qualidade e procedimentos didáticos que facilitem o processo de ensino e aprendizagem e a imparcialidade na avaliação; Informação disponibilizada clara e transparente; Meios e infraestruturas adequadas ao ensino e aprendizagem; Programas de atividades de formação extracurriculares e mecanismos de participação na vida académica; Programas de bolsas de estudo, apoios e intercâmbios adequados; Agilidade nas questões burocráticas; Apoio na integração no mercado laboral.	Fonte de receitas, sendo uma das formas de financiamento da ESTF; Elemento central na organização; Resultado da ação da ESTF– <i>inputs</i> do processo de aprendizagem.	Inquéritos pedagógicos (e.g., caracterização dos novos estudantes; grau de satisfação dos estudantes); Relatórios (e.g., Unidade Curricular; Avaliação de Curso); Reclamações e Sugestões; Provedor do Estudante; Conselho Pedagógico.	Conselho Pedagógico Comissão de Curso
Docentes	Formar recursos humanos; Transmitir conhecimento; Desenvolvimento profissional e pessoal;	Contribuem para o funcionamento da ESTF e a sua missão; Produzem a atividade da ESTF; Detêm as competências nucleares para transmitir o conhecimento;	Inquérito sobre a perceção dos docentes sobre o processo de ensino e aprendizagem; Reuniões de Coordenação de Curso; Reclamações e Sugestões; Conselho Pedagógico e Conselho Técnico-científico.	Conselho Técnico-Científico Conselho Pedagógico Comissão de Curso
Não docentes	Formação adequada; Desenvolvimento profissional e pessoal;	Exercem funções de condução técnica e operacional da ESTF.	Inquérito aos colaboradores; Reclamações e Sugestões; Auscultação (e.g. reuniões).	Comissão de Curso
Ordens e Associações Profissionais e Sindicatos	Definição de competências profissionais dos diplomados; Necessidades do mercado de trabalho.	Promoção da ESTF e da sua oferta formativa; Sinergias entre instituições.	Nr. ° de protocolos celebrados Iniciativas conjuntas Pedidos de Parecer	

Entidades parceiras	Formação académica adequada; Formação integral dos estudantes com capacidades transversais no conhecimento; Clareza e transparência nos processos de seleção de estudantes; Competências de iniciativa, trabalho em equipa, liderança, etc.	Parceria para cursos (e.g. supervisão de estágios); Recrutamento de estudantes; Recrutamento de investigação.	Inquéritos (e.g., supervisores de estágios; empregadores); Auscultação (e.g. reuniões).
Comunidade	Valorização do espaço envolvente; Desenvolvimento local, regional e nacional.	Impactam e são impactadas pela Escola; Comunidade que vive e/ou trabalha na zona envolvente.	Auscultação.
Diplomados (rede <i>alumni</i>)	Prestígio; Feedback (e.g., opiniões, valores, colaboração no mundo profissional)	Embaixadores da Escola; Imagem do produto da Escola.	Inquérito sobre a empregabilidade e situação profissional.
Escolas Secundárias e Profissionais	Meio de prosseguimento de estudos para os estudantes das escolas secundárias e profissionais.	Promoção da ESTF e da sua oferta formativa.	Nr.º de novos estudantes provenientes destas escolas.
Instituições de Ensino Superior nacionais e internacionais e Associações	Partilha de <i>know-how</i> ; Acordos e protocolos; Parcerias e investigação; Programa Erasmus+. Colaboração na definição de iniciativas visando o desenvolvimento do Ensino Superior; Iniciativas na área da investigação e da pedagogia.	Sinergias entre instituições nacionais (e.g., parcerias de investigação); Sinergias entre instituições internacionais (e.g., programas de mobilidade para estudantes, docentes e não docentes). Protocolos para a valorização do corpo docente.	Nr.º de protocolos celebrados; Nr.º de iniciativas realizadas.
Instituições de Acreditação (e.g. A3ES, DGES)	Serviços conforme os referenciais normativos, legais e estatutários.	Verificam e certificam que a Instituição cumpre com os requisitos a que se propôs.	Certificações; Acreditação de CE;

Apêndice 2 - Ações de Monitorização da Qualidade

DESIGNAÇÃO DA AÇÃO	OBJETIVO PRINCIPAL	PÚBLICO-ALVO	PERIODICIDADE	RESPONSÁVEL	INTERVENIENTES
Qualidade no Ensino e Aprendizagem					
Relatório da UC	Recolher informações alusivas à UC.	Docente Estudantes	Semestral	Docente da UC	-
Relatório de Coordenação de Curso	Abordagem dos aspetos mais relevantes do CE.	Docentes Estudantes	Anual	Coordenador de Curso	Docentes do CE GAQ
Relatório de Atividades da Escola	Análise e apreciação dos relatórios de CE, abordagem das áreas de ação e melhoria; Síntese e monitorização das condições dos CE (avaliação pela A3ES)	Comunidade	Anual	Direção	Coordenação de Curso GAQ Interlocutor da Qualidade
Reunião de Comissão de Curso	Análise e apreciação do CE. Propostas de melhoria.	Estudantes Docentes	Trimestral	Coordenador de Curso	Docentes GAQ
Inquérito de Caracterização do Perfil dos Estudantes do 1.º ano	Caracterizar o perfil dos novos estudantes que ingressam nos CE da Escola.	Estudantes do 1.º ano / 1.º inscrição	Anual	GAQ	GAE Interlocutor da Qualidade
Inquéritos de Monitorização Pedagógica	Monitorizar o processo pedagógico (ensino e aprendizagem).	Estudantes dos diferentes níveis de ensino	Semestral	GAQ	Coordenação de Curso Docentes Direção CAPD GCI
Inquérito às Entidades Parceiras sobre o Perfil Profissional	Conhecer a opinião das entidades empregadoras sobre os diplomados da Escola: - face ao grau de preparação para o mercado de trabalho dos estudantes; - face à satisfação das empresas/ organizações com os estudantes; - face à avaliação das competências dos estudantes; - face à probabilidade de recrutamento dos estudantes.	Entidades Parceiras	Anual	GAQ	GEE Coordenação de Curso
Inquérito de Inserção na Vida Ativa	Conhecer o percurso de inserção profissional dos estudantes desde a conclusão do CE.	Diplomados dos diferentes níveis de ensino	Anual	GAQ	Coordenação de Curso SA GCI GEE
Inquérito aos Empregadores dos Diplomados da Escola	Conhecer a opinião das entidades empregadoras sobre os diplomados da Escola: - face ao grau de preparação para o	Entidades Empregadoras dos diplomados da Escola	Anual	GAQ	Coordenação de Curso SA GEE Diplomados

	mercado de trabalho dos diplomados; - face à satisfação das empresas/ organizações com os diplomados; - face à avaliação das competências dos diplomados;				
Monitorização no âmbito da Avaliação de Desempenho Docente	Avaliar o desempenho docente.	De acordo com o regulamento da Avaliação de Desempenho Docente da Escola	Anual	CAPD	GAQ Docentes
Investigação, Desenvolvimento e Transferência de Conhecimento					
Inquérito aos docentes investigadores	Avaliar o grau de satisfação dos docentes investigadores face às atividades do Centro.	Docentes Investigadores	Anual	CIDI	Docentes
Plano Estratégico		Comunidade		CIDI	Direção
Relatório Científico Anual	Monitorização e análise do plano estratégico do CIDI.	Comunidade	Anual	CIDI	GAQ Direção
Internacionalização					
Inquérito de opinião para estudantes e docentes <i>incoming</i> I	Avaliar as atividades de acompanhamento, integração e acolhimento, à chegada do estudante/docente internacional.	Estudantes / Docentes Internacionais	Semestral	GRI	Coordenadores Erasmus+
Inquérito de opinião para estudantes e docentes <i>incoming</i> II	Avaliar o período de mobilidade internacional antes da partida do estudante/docente internacional.	Estudantes / Docentes Internacionais	Semestral	GRI	Coordenadores Erasmus+
Relatório Final de Estudantes Erasmus+: para períodos de mobilidade de estudos e estágios	Avaliar a mobilidade no âmbito do Programa Erasmus+.	Participantes no Programa Erasmus+	Semestral/Anual	GRI	Agência Nacional Erasmus+ Coordenadores Erasmus+
Relatório <i>outgoing</i>	Avaliar a mobilidade e recolher informação sobre as expectativas e experiências dos estudantes, docentes e não docentes.	Estudantes/ Colaboradores docentes e não docentes participantes em programas de mobilidade	Semestral/Anual	GRI	Coordenadores Erasmus+
Qualidade nos Serviços de Suporte					
Monitorização no âmbito da Avaliação de Desempenho Não Docente	Avaliar o desempenho do pessoal não docente da Escola.	Colaboradores não docentes	Anual	RH	Superior Hierárquico GAQ
Inquérito de Avaliação do Clima Organizacional	Avaliar a satisfação do clima organizacional da instituição.	Estudantes Colaboradores docentes e não docentes	Anual	RH	GAQ Interlocutor da Qualidade Direção

Inquérito de Satisfação Geral com os Serviços	Conhecer o nível de satisfação dos utentes com os serviços prestados pela Escola.	Estudantes Colaboradores docentes e não docentes	Anual	GAQ	GCI
Relatório Anual de Desempenho do Serviço/Gabinete	Conhecer as ações decorrentes do Plano de Ação do serviço ou gabinete da Escola.	Colaboradores não docentes e docentes	Anual	Responsável do serviço/gabinete	Interlocutor da Qualidade GAQ Direção Entidade Instituidora
Sinalização dos estudantes com necessidades de medidas de suporte à aprendizagem	Identificar os estudantes com necessidade de medidas de suporte e atribuição do Estatuto de Estudante com Necessidades de Saúde Especiais.	Estudantes com necessidade de medidas de suporte à aprendizagem e inclusão.	Anual	SPsi /GAE	Ação Social Coordenação de Curso SA
Monitorização da aplicação/eficácia das medidas de suporte à aprendizagem.	Auscultar os estudantes da Escola que usufruem de medidas de suporte à aprendizagem sobre a aplicação e eficácia das medidas.	Estudantes com necessidade de medidas de suporte à aprendizagem e inclusão.	Anual	SPsi /CAE	Coordenação de Curso GAQ
Inquérito de Avaliação da Saúde Mental e Bem-Estar	Aferir os níveis de saúde mental e a possibilidade de existência de problemas psicológicos.	Estudantes	Anual	SPsi /GAE	Coordenação de Curso Direção Interlocutor da Qualidade
Diagnóstico de Necessidades de Formação	Definir ações de formação a realizar, face às necessidades identificadas pelos colaboradores e validadas pelos responsáveis.	Colaboradores docentes e não docentes	Anual	RH	Interlocutor da Qualidade GEIP Direção Entidade Instituidora
Avaliação da Eficácia da Formação	Aferir se os objetivos da formação foram alcançados.	Formandos	Após 6 meses da formação	RH	Direção
Monitorização do Processo de Acolhimento	Avaliar o processo de acolhimento de novos colaboradores.	Colaboradores docentes e não docentes	Anual	RH	Entidade Instituidora Direção GAQ
Inquérito de Satisfação dos Eventos da Instituição	Avaliar a satisfação com a organização, temáticas e oradores.	Estudantes Docentes Público externo	Sempre que se organiza um evento	GCI	Docentes Coordenação de Curso Interlocutor da Qualidade Gabinetes
Formação e Sensibilização Interna	Reforçar a cultura de qualidade interna e adesão aos processos de melhoria contínua.	Estudantes Colaboradores docentes e não docentes	Anual	GAQ	GCI Docentes Coordenação de Curso Interlocutor da Qualidade Direção
Governança e Gestão Estratégica					
Plano Estratégico da Escola	Monitorização e acompanhamento.	Comunidade	Anual	Direção	GAQ Entidade Instituidora
Plano de Atividades Anual e Orçamento da Escola	Monitorização e acompanhamento.	Comunidade	Anual	Direção	GAQ Coordenador de Curso Entidade Instituidora
Relatório Anual de Atividades da Escola	Síntese das atividades desenvolvidas.	Comunidade	Anual	Direção	GAQ Coordenador de Curso Entidade Instituidora

Gestão de Reclamações e Sugestões	Monitorização das reclamações e sugestões.	Candidatos Estudantes Colaboradores docentes e não docentes	Mensal	GAQ	Gabinets Interlocutor da Qualidade Provedor de Estudante Direção Entidade Instituidora
SIGQ	Implementar e monitorizar o SIGQ.	Comunidade	Anual	GAQ	Interlocutor da Qualidade Comunidade
	Rever o Manual da Qualidade.	Comunidade	Anual	GAQ	Interlocutor da Qualidade Direção
	Promover auditorias internas e externas.	Docentes Não docentes	Anual	GAQ	Interlocutor da Qualidade Entidades externas