

ESCOLA SUPERIOR DE ENFERMAGEM DE COIMBRA



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Revisão	Data	Alteração
0	dezembro 2010	
1	maio 2011	Questionários <i>online</i>
2	maio 2013	Atualização do manual

ÍNDICE

LISTA DE SIGLAS.....	3
1 - INTRODUÇÃO	4
2 - PROCEDIMENTOS RELATIVOS A RECOLHA DE INFORMAÇÃO	5
2.1 - QUESTIONÁRIOS.....	5
2.1.1 - Questionário de satisfação dos estudantes.....	5
2.1.2 - Questionário de opinião dos estudantes acerca das unidades curriculares e docentes.....	6
2.1.3 - Auscultação presencial dos estudantes	6
2.1.4 - Questionário “Final de Curso”	7
2.1.5 - Questionário de opinião dos colaboradores docentes.....	7
2.1.5.1 - Satisfação dos docentes.....	7
2.1.5.2 - Opinião dos docentes acerca das unidades curriculares/ensinos clínicos	8
2.1.5.3 - Opinião dos docentes contratados	8
2.1.6 - Questionário de opinião dos colaboradores não docentes.....	8
2.1.7 - Questionário de opinião dos tutores de ensino clínico	9
2.1.8 - Questionário de opinião dos novos graduados	9
2.1.9 - Questionário de opinião das entidades empregadoras.....	10
2.1.10 - Outros questionários.....	10
2.1.11 - Arquivo de questionários	11
3 - PRODUÇÃO DE RELATÓRIOS	12
4 - DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO.....	13
5 - AUDITORIAS INTERNAS	14

LISTA DE SIGLAS

cf. – Conforme

CLE – Curso de Licenciatura em Enfermagem

CPLEE – Curso de Pós-Licenciatura de Especialização em Enfermagem

CQA – Conselho para a Qualidade e Avaliação

CTT – Correios de Portugal

EC – Ensino Clínico

ESEnfC – Escola Superior de Enfermagem de Coimbra

RSF – Resposta Sem Franquia

SPSS – *Statistical Package for Social Sciences*

UC – Unidade Curricular

1 - INTRODUÇÃO

O Manual de Procedimentos é um documento em aberto e em constante reestruturação, mas terá a vantagem de permitir a uniformização e a continuidade nas decisões e critérios tomados.

As normas e procedimentos organizam o trabalho na Escola Superior de Enfermagem de Coimbra. Os procedimentos constantes neste documento foram elaborados pelo Conselho para a Qualidade e Avaliação com a participação dos setores a que respeitam, tendo por base os valores e princípios com os quais a instituição se sente identificada.

Essas normas e procedimentos existem para oferecer um ambiente produtivo e organizado que garanta as condições necessárias para as diversas aprendizagens, de acordo com o ideal educativo que se pretende atingir.

Os procedimentos e as normas assumem um caráter normativo, os quais a Presidência da Escola apoia e faz cumprir, facultando os meios e medidas necessárias ao seu cumprimento, gestão e desenvolvimento.

2 - PROCEDIMENTOS RELATIVOS A RECOLHA DE INFORMAÇÃO

Estes procedimentos são instrumentos fundamentais na recolha da opinião dos intervenientes, no sentido da qualidade e da 'melhoria contínua' que pretendemos e demonstram a sensibilidade à necessidade de incrementar a qualidade das diferentes dimensões que influenciam os processos, particularmente o processo ensino-aprendizagem.

Segue-se uma descrição dos procedimentos realizados para a obtenção de informação através do preenchimento dos vários tipos de questionários, devidamente validados e previamente aprovados pelo CQA e pela Presidente da Escola.

2.1 - QUESTIONÁRIOS

2.1.1 - Questionário de satisfação dos estudantes

- É aplicado semestralmente a todos os estudantes.
- O modelo do questionário é elaborado e disponibilizado *online* na Pasta Académica. Consta a seguinte informação: curso; ano curricular/semestre; data da disponibilização ao estudante; data de bloqueio do acesso à Pasta Académica (se o questionário não tiver sido preenchido); data de fim da possibilidade de preenchimento.
- Após a colocação *online* do questionário, é gerado um aviso na conta pessoal dos estudantes na Pasta Académica, alertando para o preenchimento.
- O estudante preenche e submete o questionário *online*.
- Os dados entram numa base 'cega'.
- Os resultados médios obtidos em cada um dos itens do questionário são organizados em base de dados de Excel, gráficos e tabelas.
- No que diz respeito às justificações apresentadas, bem como às 'sugestões/observações' são organizadas com texto integral.
- Os resultados obtidos ficam disponibilizados na plataforma informática, em formato de relatório (satisfação para os estudantes por cursos / satisfação para os estudantes por cursos/ano), com acesso reservado.

2.1.2 - Questionário de opinião dos estudantes acerca das unidades curriculares e docentes

- É identificada a data do término da unidade curricular, tendo por base o plano esquemático do curso/ano/semestre.
- O modelo do questionário da unidade curricular é elaborado tendo em conta a(s) componente(s) da UC (Teórica, Teórico-Prática, Prática Laboratorial e Ensino Clínico).
- O modelo do questionário é elaborado e disponibilizado *online* na Pasta Académica.
- Após a colocação *online* do questionário, é gerado um aviso na conta pessoal dos estudantes na Pasta Académica, alertando para o preenchimento.

Após a disponibilização destes questionários:

- O estudante preenche e submete o questionário *online*.
- Os dados entram numa base 'cega'.
- Os resultados médios obtidos em cada um dos itens do questionário são organizados em base de dados de Excel, gráficos e tabelas.
- No que diz respeito às justificações apresentadas, bem como às 'sugestões/observações' são organizadas com texto integral.
- Os resultados obtidos ficam disponibilizados na plataforma informática, em formato de relatório (estudantes por cursos / estudantes por disciplinas / ensinos clínicos), com acesso reservado.

2.1.3 - Auscultação presencial dos estudantes

- A auscultação dos estudantes de pós-licenciatura/mestrado para recolha de dados é, para além da utilização de questionários, efetuada presencialmente, no espaço temporal disponibilizado pelos docentes para o efeito, sendo conduzida por uma ou duas docentes do CQA que não tenha(m) tido contacto de lecionação com os mesmos estudantes.
- Os dados recolhidos são organizados em pontos fortes, pontos fracos e sugestões, caso existam, e todos os pontos registados são expressão de consenso. Caso o ponto não seja do acordo de todos é aberto debate até se decidir ou não pela sua inclusão.
- Os dados são tratados e os resultados colocados em documento Word.

2.1.4 - Questionário “Final de Curso”

- O modelo do questionário é elaborado e disponibilizado *online* na Pasta Acadêmica. Consta a seguinte informação: curso; data da disponibilização ao estudante; data de bloqueio do acesso à Pasta Acadêmica (se o questionário não tiver sido preenchido); data de fim da possibilidade de preenchimento.
- Após a colocação *online* do questionário, é gerado um aviso na conta pessoal dos estudantes na Pasta Acadêmica, alertando para o preenchimento.
- O estudante preenche e submete o questionário *online*.
- Os dados entram numa base ‘cega’.
- Os resultados médios obtidos em cada um dos itens do questionário são organizados em base de dados de excel, gráficos e tabelas.
- No que diz respeito às justificações apresentadas, bem como às 'sugestões/observações' são organizadas com texto integral.
- Os resultados obtidos ficam disponibilizados na plataforma informática, em formato de relatório, com acesso reservado.

2.1.5 - Questionário de opinião dos colaboradores docentes

2.1.5.1 - Satisfação dos docentes

- O questionário é aplicado uma vez por ano.
- O modelo do questionário é elaborado em Word.
- O questionário é enviado por correio eletrônico através da *mailinglist* de docentes, e àqueles que se encontram na Escola a tempo integral.
- Os questionários preenchidos podem ser devolvidos por correio eletrônico ou em suporte papel entregue no CQA ou no Secretariado da Presidência (Polo A e B), em urna identificada para esse fim.
- No gabinete do CQA os questionários recebidos são numerados.
- Os dados são introduzidos em base de dados ou transcritos em Word.
- Os dados são tratados e os resultados colocados em documento Word.
- Os questionários são arquivados (cf. norma do CQA).

2.1.5.2 - Opinião dos docentes acerca das unidades curriculares/ensinos clínicos

- O questionário é referente a cada unidade curricular que o docente lecionou
- O modelo do questionário é disponibilizado por email *online*
- Os dados quantitativos são introduzidos em base de dados no programa SPSS.
- Os dados qualitativos, bem como as 'sugestões/observações', são transcritos em Word.
- Os dados são tratados e os resultados colocados em documento Word.
- Os questionários são arquivados (cf. norma do CQA).

2.1.5.3 - Opinião dos docentes contratados

- O questionário é aplicado uma vez por ano.
- O modelo do questionário é elaborado em Word.
- O questionário é enviado por correio eletrónico aos docentes contratados que prestam serviço na Escola a tempo parcial de 50%.
- O docente pode preencher o questionário informaticamente ou em suporte papel, podendo ser devolvido por correio eletrónico ou entregue diretamente no CQA.
- No gabinete do CQA os questionários recebidos são numerados.
- Os dados quantitativos são introduzidos em base de dados no programa SPSS.
- Os dados qualitativos, bem como as 'sugestões/observações', são transcritos em Word.
- Os dados são tratados e os resultados colocados em documento Word.
- Os questionários são arquivados (cf. norma do CQA).

2.1.6 - Questionário de opinião dos colaboradores não docentes

- O questionário é aplicado uma vez por ano.
- Construi-se um modelo de questionário para os Assistentes Operacionais e outro para os Assistentes Técnicos e Técnicos Superiores.
- O modelo do questionário é elaborado em Word e impresso/fotocopiado, tendo em conta o número de colaboradores não docentes e respetiva carreira, fornecido pelo Serviço de Recursos Humanos.
- Os questionários para os Assistentes Operacionais são colocados em envelope individual, identificados com o carimbo do CQA. O envelope é entregue a cada colaborador.

- Os questionários para os Assistentes Técnicos e Técnicos Superiores são enviados por correio eletrónico. Podem ser recebidos no CQA por correio eletrónico, ou se assim o preferir o próprio impresso, preenche em papel e devolve no Secretariado da Presidência (Polo A e B) ou no CQA
- No gabinete do CQA os questionários recebidos são numerados.
- Os dados são introduzidos em base de dados ou transcritos em Word.
- Os dados são tratados e os resultados colocados em documento Word.
- Os questionários são arquivados (cf. norma do CQA).

2.1.7 - Questionário de opinião dos tutores de ensino clínico

- O questionário é aplicado no final do bloco de ensino clínico/estágio.
- O modelo do questionário é elaborado em Word.
- O questionário, em suporte papel, é enviado a cada tutor ou é solicitado aos docentes responsáveis pelo ensino clínico/local de estágio a entrega aos respetivos tutores.
- O tutor pode devolver o questionário preenchido para o endereço eletrónico do CQA; ou entregar em suporte de papel.
- No gabinete do CQA os questionários recebidos são numerados.
- Os dados são introduzidos em base de dados ou transcritos em Word.
- Os dados são tratados e os resultados colocados em documento Word.
- Os questionários são arquivados (cf. norma do CQA).

2.1.8 - Questionário de opinião dos novos graduados

- A recolha de dados de opinião dos novos graduados decorre em dois momentos no ano:
 - 1º momento, em janeiro (+/- 6 meses depois do término do CLE);
 - 2º momento, em julho (+/- 12 meses após o término do CLE).
- O CQA solicita aos Serviços Académicos uma lista dos novos graduados que contenha: nome, contactos de telemóvel e de correio eletrónico.
- O CQA estabelece contacto telefónico com os novos graduados, em cada um dos referidos momentos, para averiguar se se encontram a trabalhar.
- Estabelecido o contacto telefónico, se o novo graduado se encontra a trabalhar é enviado questionário para o endereço eletrónico ou via CTT.

- O novo graduado pode devolver o questionário preenchido através das seguintes formas: para o endereço eletrónico do CQA ou em suporte de papel.
- No gabinete do CQA os questionários recebidos são numerados.
- Os dados são introduzidos em base de dados ou transcritos em Word.
- Os dados são tratados e os resultados colocados em documento Word.
- Os questionários são arquivados (cf. norma do CQA).

2.1.9 - Questionário de opinião das entidades empregadoras

- O questionário de opinião das entidades empregadoras é enviado após a recolha de dados de opinião dos novos graduados e na situação em que identifiquem a instituição.
- O modelo do questionário é elaborado em Word e contempla uma versão em Português e outra em Inglês.
- O questionário é colocado em envelope, identificados com o carimbo do CQA, juntamente com uma carta informativa e um envelope RSF e enviados à instituição.
- Os envelopes são enviados via CTT.
- No gabinete do CQA os questionários recebidos são numerados.
- Os dados são introduzidos em base de dados ou transcritos em Word.
- Os dados são tratados e os resultados colocados em documento Word.
- Os questionários são arquivados (cf. norma do CQA).

2.1.10 - Outros questionários

- O tipo de questionário é aplicado sempre que se pretenda analisar/estudar determinada área, p. ex. Integração dos estudantes do 1º ano do CLE; Opinião dos estudantes acerca do curso de língua estrangeira; Opinião dos estudantes acerca da participação em projetos extra-curriculares; ...
- O modelo do questionário é elaborado em Word.
- O questionário pode ser enviado por correio eletrónico/suporte papel
- Os questionários preenchidos podem ser devolvidos por correio eletrónico ou em suporte papel.
- No gabinete do CQA os questionários recebidos são numerados.
- Os dados quantitativos são introduzidos em base de dados no programa SPSS.

- Os dados qualitativos, bem como as 'sugestões/observações', são transcritos em Word.
- Os dados são tratados e os resultados colocados em documento Word.
- Os questionários são arquivados (cf. norma do CQA).

2.1.11 - Arquivo de questionários

O modelo de cada um dos questionários aplicados encontra-se arquivado numa pasta, organizada para esse fim, disponível no gabinete do CQA. Os modelos que se tornam obsoletos são substituídos e ficam identificados.

Todos os questionários aplicados assumem uma enorme importância para o CQA. Depois de devidamente utilizados e trabalhados, são arquivados tendo em conta as seguintes etapas: Identificação e Armazenamento.

Identificação e Armazenamento

Suporte papel

Os envelopes com os questionários são armazenados:

- a) Em caixa etiquetada/identificada com o ano letivo/ano curricular ou semestre do curso;
- b) Permanecem no gabinete do CQA durante 3 anos;
- c) Ao fim dos 3 anos são enviadas para o arquivo geral da ESEnfC.

Suporte informático

São arquivados no computador em pastas devidamente identificadas (ano letivo; tipo de questionário; identificação do curso/unidade curricular, ...) e com *backups* de dados

3 - PRODUÇÃO DE RELATÓRIOS

Anualmente são produzidos relatórios globais e discriminados.

São também produzidos relatórios parcelares, quer pela relevância da situação, quer por solicitação da Presidente da Escola.

Na elaboração dos relatórios, o CQA utiliza os resultados obtidos da aplicação de questionários em suporte papel, informaticamente e *online*.

Relatórios:

- Relatório da expressão dos estudantes por unidade curricular. Realizado após o término da unidade curricular
- Relatório de ano, por curso. Realizado anualmente.
- Relatório de autoavaliação: opinião da comunidade educativa. Relatório global de satisfação com serviços e setores e de satisfação com o processo ensino-aprendizagem. Contempla opiniões de docentes, não docentes, estudantes, novos graduados, empregadores e colaboradores de serviços de saúde. É realizado anualmente.
- Relatório de opinião dos estudantes discriminado por unidade curricular e docente É realizado anualmente.
- Relatório-síntese de autoavaliação: opinião da comunidade educativa. É realizado anualmente.

4 - DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Na página da ESEnfC, no sítio do CQA, está disponível:

- Regulamento do CQA;
- Estatutos da ESEnfC- artigos respeitantes ao CQA;
- Composição do órgão;
- Artigos produzidos e apresentações efetuadas
- Resumo das atas das reuniões ordinárias do CQA.
- Síntese de cada relatório anual de autoavaliação: opinião da comunidade educativa

Relatórios:

- Relatório da expressão dos estudantes por unidade curricular - disponibilizado a cada docente, até 30 dias após o término da unidade curricular, na pasta académica em área de acesso reservado ao próprio.
- Relatório de ano, por curso - disponibilizado aos coordenadores de curso no final do ano letivo.
- Relatório de autoavaliação: opinião da comunidade educativa. É entregue à Presidente da Escola.
- Relatório de opinião dos estudantes discriminado por unidade curricular e docente. É entregue à Presidente da Escola.
- Relatório-síntese de autoavaliação: opinião da comunidade educativa. É disponibilizado na página da ESEnfC.

Apresentação pública de resultados:

- Realização anual
- Divulgação com cartazes
- Envio de convite *online* a toda a comunidade académica
- Realização da apresentação preparada pelo CQA
- Espaço de debate

5 - AUDITORIAS INTERNAS

- Planeamento da auditoria:

Criado, pelo CQA, impresso próprio, designado Plano de auditoria, onde consta entre outros elementos, a identificação temporal e local, o objetivo, o âmbito, os documentos de referência e particularidades da realização.

- Realização da auditoria:

a. Contacto com os interlocutores ou responsáveis

b. Apresentação dos objetivos, âmbito e proposta de calendário da auditoria - entrega do plano de auditoria

c. Execução da auditoria

- Relatório de auditoria

Realizado em impresso próprio, criado pelo CQA, onde constam os resultados, entre outros elementos constam os termos de verificação e de conformidade. O relatório é entregue ao responsável da área auditada, à Presidente da Escola e eventualmente ao responsável de algum órgão de gestão, se se considerar conveniente.