

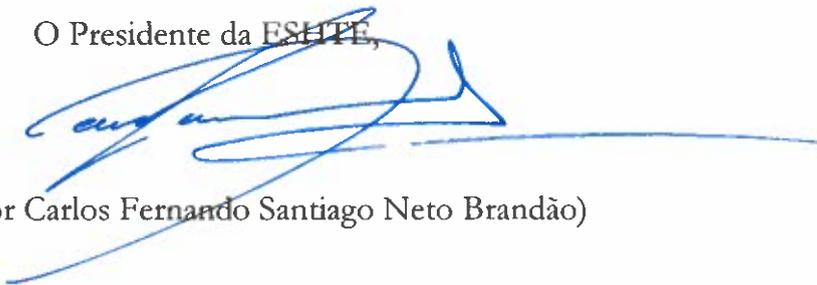
Despacho n.º 196/PRES/ESHTE/2023

No uso da competência que me é atribuída pelas alíneas k), l) e o) do artigo 44.º dos Estatutos da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril (ESHTE), homologados pelo Despacho Normativo n.º 13/2021, de 6 de maio, de S. Ex.ª, o Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, de 20 de abril de 2021, publicado no Jornal Oficial, o *Diário da República*, 2.ª Série, n.º 88, de 6 de maio, e na sequência da deliberação tomada pelo Conselho para a Avaliação e Qualidade da ESHTE em reunião de 26 de maio de 2023, aprovo a 1.1/2023 do Manual do Sistema Interno de Garantia da Qualidade (MSIGQ) da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, em anexo ao presente Despacho.

Divulgue-se junto da Comunidade Académica.

Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril – ESHTE, aos dezanove dias do mês de junho do ano de dois mil e vinte e três

O Presidente da ESHTE,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Carlos Brandão", is written over a horizontal blue line.

(Prof. Doutor Carlos Fernando Santiago Neto Brandão)

MANUAL DO SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE

VERSÃO
MSIGQ-1.1/2023

ABRIL/2023



Título

MANUAL DO SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE

(versão MSIGQ-1.1/2023)

Editor

Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

Av.ª Condes de Barcelona, n.º 808

4133 2769-510 Estoril | Portugal

Tel.: (+351) 21 004 04 40

abril/2023

LISTA DE ABERVIATURAS E ACRÓNIMOS

A3ES	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
CAC	Coordenador(es) da Área Científica
CC	Conselho Consultivo
CCISP	Conselho Coordenador dos Institutos Superiores Politécnicos
CG	Conselho Geral
CIDI	Centro de Investigação, Desenvolvimento e Inovação
CiTUR	Centro de Investigação, Desenvolvimento e Inovação em Turismo
CNAES	Comissão Nacional de Acesso ao Ensino Superior
CP	Conselho Pedagógico
CPAQ	Conselho para a Avaliação e Qualidade
CTC	Conselho Técnico-Científico
DGES	Direção-Geral do Ensino Superior
DR	<i>Diário da República</i>
DSD	Distribuição do Serviço Docente
ECPDESP	Estatuto da Carreira do Pessoal Docente do Ensino Superior Politécnico
ECTS	European Credit Transfer and Accumulation System
ESHTE	Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril
FCT	Fundação para a Ciência e a Tecnologia
FUC	Ficha de Unidade Curricular
GMRI	Gabinete de Mobilidade e Relações Internacionais
GQM	Gabinete da Qualidade e Métodos
I&D	Investigação & Desenvolvimento
MSIGQ	Manual do Sistema Interno de Garantia da Qualidade
PEMP	Plano Estratégico de Médio Prazo
RAC	Relatório Anual de Curso
RJIES	Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior
RUC	Relatório de Unidade Curricular
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho na Administração Pública
SIGQ	Sistema Interno de Garantia da Qualidade
TeSP	Curso Técnico Superior Profissional
UC	Unidade(s) Curricular(es)

ÍNDICE GERAL

LISTA DE SIGLAS	III
ÍNDICE GERAL	IV
ÍNDICE DE FIGURAS	VI
ÍNDICE DE QUADROS	VI
1. INTRODUÇÃO	1
1.1. ENQUADRAMENTO, REVISÃO E APROVAÇÃO DO MANUAL	1
1.2. CONTEXTO INSTITUCIONAL	2
<i>ORIENTAÇÕES GERAIS</i>	
2. POLÍTICA E ESTRATÉGIA PARA A QUALIDADE	2
2.1. ESTRATÉGIA INSTITUCIONAL E ORIENTAÇÃO GERAL PARA A QUALIDADE.....	2
2.2. PRINCÍPIOS CHAVE DA POLÍTICA DE QUALIDADE	4
2.3. ESTRUTURA DE GOVERNO E RESPONSABILIDADES DO DOMÍNIO DA QUALIDADE.....	5
2.4. ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS (INTERNAS E EXTERNAS) NOS PROCESSOS DA QUALIDADE	10
2.5. IMPLEMENTAÇÃO, ACOMPANHAMENTO E REVISÃO DO SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE.....	12
<i>GARANTIA DA QUALIDADE NOS PROCESSOS NUCLEARES DA MISSÃO INSTITUCIONAL</i>	
3. CONCEÇÃO E APROVAÇÃO DA OFERTA FORMATIVA	14
3.1. ENQUADRAMENTO E PROCEDIMENTOS PARA A CRIAÇÃO DE CURSOS DE 1.º, 2.º E 3.º CICLO	15
3.2. ENQUADRAMENTO E PROCEDIMENTOS PARA A CRIAÇÃO DE CURSOS TESP E OUTROS CURSOS NÃO CONFERENTES DE GRAU ACADÉMICO	15
4. ENSINO, APRENDIZAGEM E AVALIAÇÃO CENTRADOS NO ESTUDANTE	17
4.1. ESTATUTOS ESPECIAIS APLICÁVEIS AOS ESTUDANTES DA ESHTÉ	17
4.2. PROVEDOR DO ESTUDANTE E GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES	18
4.3. AVALIAÇÃO DOS ESTUDANTES	19
5. ADMISSÃO DE ESTUDANTES, PROGRESSÃO, RECONHECIMENTO E CERTIFICAÇÃO	20
5.1. REGULAMENTOS APLICÁVEIS AOS ESTUDANTES.....	20
5.2. POLÍTICAS DE ACESSO	21
5.3. DIVULGAÇÃO DA OFERTA E ACOLHIMENTO DOS NOVOS ESTUDANTES	23
5.4. MONITORIZAÇÃO E APOIO À PROGRESSÃO DOS ESTUDANTES.....	23
5.5. RECONHECIMENTO E CERTIFICAÇÃO	24
6. MONITORIZAÇÃO CONTÍNUA E REVISÃO PERIÓDICA DOS CURSOS	25
6.1. RELATÓRIO DA UNIDADE CURRICULAR.....	25
6.2. RELATÓRIO ANUAL DE CURSO.....	28
6.3. RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO EXTERNA	29
6.4. PROCEDIMENTOS DE ALTERAÇÃO DOS PLANOS DE ESTUDOS E DE OUTROS ELEMENTOS CARACTERIZADORES DOS CICLOS DE ESTUDOS.....	30
6.5. PROCEDIMENTOS DE EXTINÇÃO/SUSPENSÃO DE CICLOS DE ESTUDOS.....	31
7. INVESTIGAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E TRANFERÊNCIA DE CONHECIMENTO	32

7.1. CENTRO DE INVESTIGAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO (CIDI)	32
7.2. CENTRO DE INVESTIGAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO EM TURISMO (CITUR).....	33
7.3. COLABORAÇÃO EM UNIDADES DE I&D DE OUTRAS INSTITUIÇÕES	33
7.4. MONITORIZAÇÃO E MELHORIA	33
8. COLABORAÇÃO INTERINSTITUCIONAL E COM A COMUNIDADE	35
8.1. COLABORAÇÃO INSTITUCIONAL E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	35
8.2. AÇÃO CULTURAL, CÍVICA E DESPORTIVA.....	35
8.3. MONITORIZAÇÃO E MELHORIA	36
9. INTERNACIONALIZAÇÃO	37
9.1. EDUCAÇÃO INTERNACIONAL E MOBILIDADES	37
9.2. INTERNACIONALIZAÇÃO DA I&D E COLABORAÇÃO INTERINSTITUCIONAL	38
9.3. MONITORIZAÇÃO E MELHORIA	38
<i>GARANTIA DA QUALIDADE NA GESTÃO DOS RECURSOS E SERVIÇOS DE APOIO</i>	
10. RECURSOS HUMANOS.....	41
10.1. RECRUTAMENTO	42
10.2. FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL.....	43
10.3. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	43
10.4. MONITORIZAÇÃO E MELHORIA	44
11. RECURSOS MATERIAIS E SERVIÇOS DE APOIO	45
11.1. INSTALAÇÕES.....	45
11.2. SERVIÇOS DE APOIO	45
11.3. MONITORIZAÇÃO E MELHORIA	47
<i>GESTÃO E PUBLICITAÇÃO DA INFORMAÇÃO</i>	
12. SISTEMAS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO	49
13. INFORMAÇÃO PÚBLICA.....	54
14. REVISÃO DO SIGQ E AVALIAÇÃO EXTERNA PERIÓDICA.....	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Órgãos e serviços da Escola Superior de Hotelaria de Turismo do Estoril	1
Figura 2 – Objetivos centrais e eixos estratégicos do PEMP 2022/2025	2

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 - <i>Registo de revisões do MSIGQ da ESHTe</i>	2
Quadro 2 – <i>Funções e responsabilidades dos órgãos no domínio da qualidade</i>	5
Quadro 3 - <i>Participação nos órgãos de governo e nos processos de garantia da qualidade das principais partes interessadas</i>	10
Quadro 4 - <i>Regulamentação aplicável nos processos de criação de ciclos de estudos no ensino superior</i>	14
Quadro 5 - <i>Regulamentação aplicável nos processos de alteração de ciclos de estudos no ensino superior</i> ..	30
Quadro 6 – <i>Inquéritos de monitorização no âmbito do SIGQ</i>	50
Quadro 7 - <i>Mapa dos principais instrumentos de monitorização e sua divulgação</i>	55

1. INTRODUÇÃO

O Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ) da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril (ESHTe) consiste num conjunto organizado de definições, procedimentos, responsabilidades e intervenientes, cuja descrição permite desenvolver em harmonia as diversas atividades de avaliação, monitorização e promoção da melhoria interna da instituição.

A garantia de qualidade faz-se pela existência de instrumentos operacionais de diagnóstico, seguido da implementação e acompanhamento de medidas de melhoria. Num ciclo permanente de atuação, é então possível responder de forma mais eficaz e eficiente às exigências colocadas pelos vários atores envolvidos da atividade de uma instituição pública de ensino superior politécnico como a ESHTe.

O Manual do Sistema Interno de Garantia da Qualidade (MSIGQ) é o documento estruturante do SIGQ da ESHTe. Atende às áreas nucleares de intervenção da instituição – o ensino/aprendizagem, a investigação aplicada, a ligação à comunidade e a internacionalização – bem como às áreas chave de suporte à atividade – recursos humanos, materiais e serviços. Está organizado tendo em vista os referenciais para os SIGQ nas instituições de ensino superior propostos em 2016 pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES).

1.1. ENQUADRAMENTO, REVISÃO E APROVAÇÃO DO MANUAL

O presente Manual toma por base os documentos de suporte institucional da ESHTe – como os seus estatutos, plano estratégico e regulamentos – e tem também por referência um conjunto de recomendações e exigências legais, entre as quais se destacam:

- ✓ Standards and guidelines for quality assurance in the European higher education area (ESG). (2015). Brussels, Belgium;
- ✓ Referenciais para os sistemas internos de garantia da qualidade nas instituições de ensino superior (2016). Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, Lisboa;
- ✓ Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior – Manual para o Processo de Auditoria, V. 1.4. (2020). Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, Lisboa;
- ✓ Manual para o Processo de Avaliação Institucional no Ensino Superior (2022). Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, Lisboa;
- ✓ Regime Jurídico dos Graus e Diplomas do Ensino Superior – Decreto-lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 65/2018, de 16 de agosto;
- ✓ Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior – Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 94/2019, de 4 de setembro;
- ✓ Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior – Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro.

O Conselho para a Avaliação e Qualidade (CPAQ) da ESHTe aprovou em 2011 a 1.ª versão do Manual de Gestão da Qualidade. Em 2018 foi produzida a 4.ª versão desse manual, tendo então sido alterada a sua designação para Manual do Sistema Interno de Garantia da Qualidade da ESHTe (MSIGQ-1.0/2018).

O Manual do Sistema de Garantia da Qualidade é identificado pela sigla MSIGQ- X.Y/ZZZZ, em que X indica o número de edição, Y indica o número de revisão e ZZZZ o ano de edição/revisão. O MSIGQ será revisto com periodicidade bienal ou sempre que se justifique. Esta revisão pode ser integral, dando origem a uma nova edição, ou parcial, implicando a alteração do número de revisão.

A presente versão do MSIGQ – à qual é atribuída a designação MSIGQ-1.1/2023 – resulta de um processo de aprendizagem e crescente integração para o qual contribuíram, em particular, as reflexões e recomendações decorrentes do processo de certificação do SIGQ pela A3ES, bem como da sujeição a outros exercícios de avaliação externa desencadeados tanto a nível nacional, designadamente pela A3ES, como internacional, como é o caso do programa UNWTO.TedQual ao qual a ESHTe submeteu vários dos seus cursos.

Uma versão preliminar deste documento foi elaborada pelo Gabinete da Qualidade e Métodos (GQM) e apreciada pelo CPAQ, cujos membros propuseram um conjunto de sugestões posteriormente integradas na versão final. A aprovação definitiva foi realizada mediante despacho n.º 196/PRES/ESHTe/2023, de 19.06.2023, do presidente da ESHTe, após emissão de parecer favorável pelo CPAC (quadro 1).

Quadro 1 - Registo de revisões do MSIGQ da ESHTe

Versão	Data de Aprovação	Resumo das Alterações	Responsabilidade e Acesso
MSIGQ-1.0/2018 (suporte digital)	28.11.2018	Primeira versão orientada pelos referenciais da A3ES	Elaboração: grupo de trabalho especificamente criado para o efeito pelo CPAQ Revisão: CPAQ Aprovação: Presidente Acesso: a toda a comunidade, via website institucional
MSIGQ-1.1/2023 (suporte digital)	19.06.2023	Revisão parcial atendendo às recomendações decorrentes do processo de certificação pela A3ES e outras auditorias externas	Elaboração: GQM Revisão: CPAQ Aprovação: Presidente Acesso: a toda a comunidade, via <i>website</i> institucional

A versão em vigor do MSIGQ é publicada no *website* da ESHTe, por forma a ser acessível a toda a comunidade. As versões anteriores são mantidas em arquivo documental digital.

1.2. CONTEXTO INSTITUCIONAL

A Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril (abreviadamente designada por ESHTe ou Escola), criada através do Decreto-Lei n.º 374/91, de 8 de outubro, assumiu-se inicialmente como uma escola

integrada no Sistema Educativo Nacional, subsistema do Ensino Superior Politécnico, com tutela dupla do Ministério da Educação e do Ministério do Comércio e Turismo, dotada de personalidade jurídica e com autonomia científica, pedagógica, administrativa e financeira.

Em 1994, terminou o regime de instalação da ESHTe, tendo o Decreto-Lei n.º 260/95, de 30 de setembro, dotado a Escola com os respetivos órgãos diretivos, científicos, pedagógicos, financeiros e administrativos. Posteriormente, através do Despacho Normativo n.º 33/99, de 30 de junho, foram publicados os estatutos da ESHTe e, com eles, criadas novas condições para o seu desenvolvimento.

A passagem à tutela única do Ministério da Ciência, Inovação e Ensino Superior, atual Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, permitiu melhorar as condições de funcionamento da ESHTe, nomeadamente no que respeita à integração nos mecanismos específicos de contratação do ensino superior, com a consequente estabilização dos vínculos contratuais do corpo docente e não docente, sistematização dos mecanismos de avaliação institucional e dos ciclos de estudo, e acesso a fontes de financiamento que até então lhe estavam vedadas.

Dando cumprimento ao estipulado no artigo 172.º da Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro, a ESHTe procedeu à conformação dos seus estatutos com o novo Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior. Através do Despacho Normativo n.º 44/2008, de 1 de setembro, foram publicados novos estatutos, conduzindo à formação dos órgãos que se encontram em funcionamento na ESHTe até à atualidade: Conselho Geral, Presidente, Conselho de Gestão, Conselho Consultivo, Conselho Técnico-Científico, Conselho Pedagógico e Conselho para a Avaliação e Qualidade.

O Despacho Normativo n.º 13/2021, de 06 de maio, veio homologar os Estatutos atualmente em vigor, confirmando a ESHTe como uma instituição de ensino superior politécnico constituída como pessoa coletiva de direito público, dotada, nos termos da lei, de autonomia estatutária, pedagógica, científica, cultural, administrativa, financeira, patrimonial e disciplinar, sem prejuízo dos poderes de tutela, de acreditação e de avaliação externa do Estado (artigo 3.º dos Estatutos).

A ESHTe tem como missão a excelência do ensino e da investigação, nas áreas da restauração, da hotelaria, do lazer e do turismo, através da criação, transmissão e difusão do conhecimento e da prática profissionalizante, nas dimensões cultural, artística, tecnológica e científica, num quadro de referência internacional. A sua atuação funda-se, em especial, nos princípios da liberdade intelectual e do respeito pela ética e dignidades académicas e humanas, do reconhecimento do mérito, do estímulo ao desenvolvimento pessoal, profissional e intelectual de estudantes, docentes e trabalhadores não docentes, da inovação e da competitividade salutar e construtiva, da valorização de investigadores, docentes e funcionários, da promoção do acesso ao ensino superior e à formação especializada e avançada subsequente, da promoção da mobilidade nacional e internacional de investigadores, docentes e estudantes, da promoção de atividades de ligação à sociedade e da valorização económica do conhecimento científico, visando um assumido desígnio de modernização e desenvolvimento da sociedade, e melhoria da qualidade dos seus serviços (artigo 2.º dos Estatutos).

São atribuições da ESHTe (artigo 4.º dos Estatutos):

- a) A realização de ciclos de estudo, visando a atribuição de graus académicos, bem como de cursos pós-secundários, de cursos de formação pós-graduada e outros, nos termos da lei;
- b) A criação de um ambiente educativo e formativo adequado ao desenvolvimento da sua missão;

- c) A realização de investigação e o apoio à participação em instituições científicas;
- d) A transferência e valorização do conhecimento científico e tecnológico;
- e) A realização de ações de formação profissional e de atualização de conhecimentos;
- f) A prestação de serviços à comunidade e de apoio ao desenvolvimento;
- g) A cooperação e o intercâmbio cultural, científico e técnico com instituições congéneres, nacionais e estrangeiras;
- h) A contribuição, no seu âmbito de atividade, para a cooperação internacional e para a aproximação entre os povos, com especial destaque para os países de língua portuguesa e os países europeus;
- i) A produção e difusão do conhecimento e da cultura;
- j) Nos termos da lei, a creditação de ECTS e o reconhecimento de graus académicos e diplomas de ensino.

A estrutura organizacional atualmente prevista nos Estatutos da ESHTe encontra-se representada na Figura 1, estando igualmente disponível no site institucional.

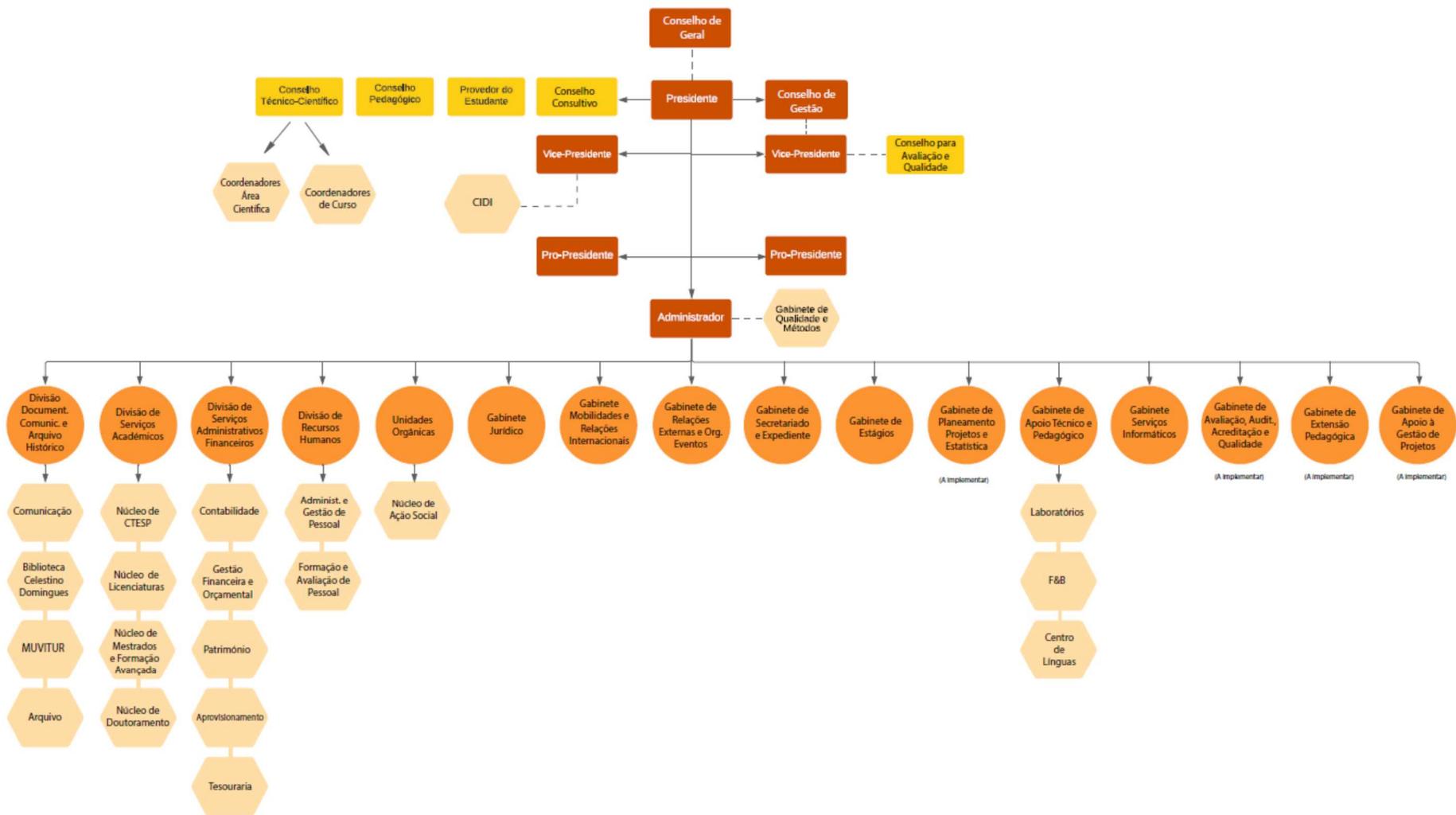
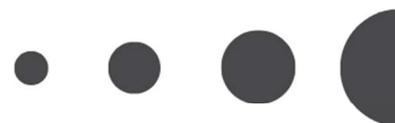


Figura 1 - Órgãos e serviços da Escola Superior de Hotelaria de Turismo do Estoril



ORIENTAÇÕES GERAIS



2. POLÍTICA E ESTRATÉGIA PARA A QUALIDADE

2.1. ESTRATÉGIA INSTITUCIONAL E ORIENTAÇÃO GERAL PARA A QUALIDADE

A política da ESHTe para a qualidade está alicerçada na missão, visão e objetivos estratégicos da instituição, tal como apresentados nos Planos Estratégicos de Médio Prazo (PEMP) produzidos a cada quadriénio. Os PEMP são aprovados pelo Conselho Geral, sob proposta do Presidente da ESHTe.

Os objetivos centrais e eixos estratégicos de intervenção delineados no PEMP para o quadriénio de 2022 a 2025 são sintetizados na figura 2:

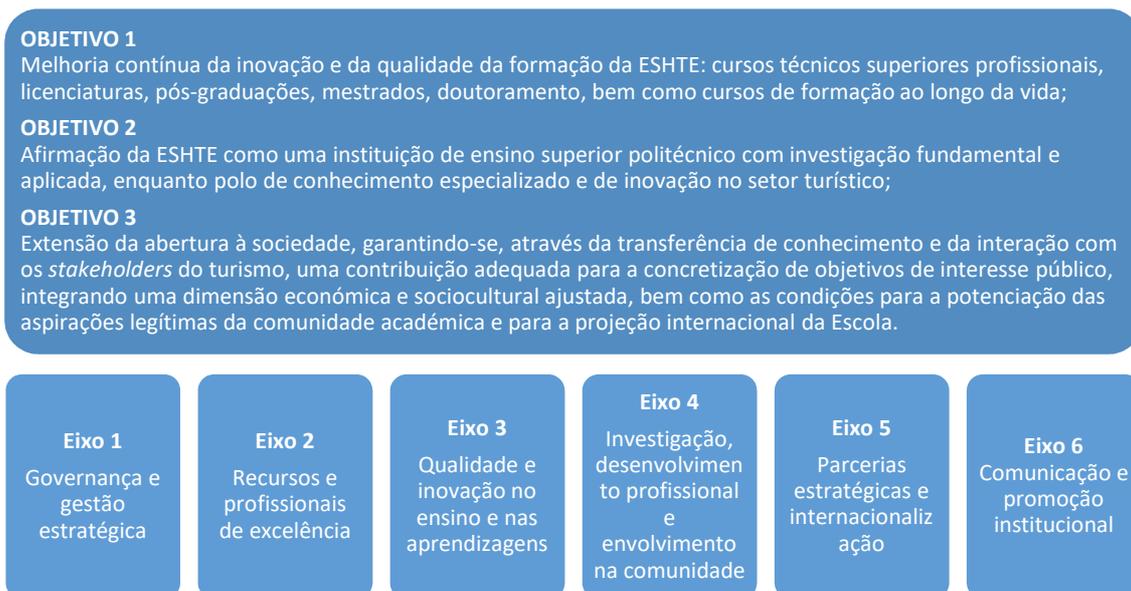


Figura 2 – Objetivos centrais e eixos estratégicos do PEMP 2022/2025

O PEMP 2022/25 acrescenta ainda as seguintes orientações estratégicas:

- Espírito de corpo* - Desenvolver esforços e promover iniciativas que visem agregar estudantes, docentes e técnicos administrativos e de gestão da ESHTe, através da partilha da informação, de uma governança inclusiva e tolerante, por forma a criar um espírito de corpo em comunhão com a missão e o desenvolvimento da instituição.
- Academia Internacional de Turismo* - Explorar as potencialidades existentes na ESHTe para desenvolver uma “Academia Internacional de Turismo” no Campus do Estoril, através de uma gestão criteriosa dos recursos existentes, da colaboração interinstitucional e da captação e angariação de novas fontes de financiamento alternativas, visando afirmar o país como referência também na formação qualificada de recursos humanos em Turismo.
- Investigação* - Reforçar as estruturas de investigação e de ensino, através do apoio às unidades de investigação existentes (CiTUR e CIDI) e do desenvolvimento do Centro de Excelência, de modo que possam constituir-se polos de conhecimento especializado e de inovação nas atividades turísticas, hoteleiras e de restauração, através da promoção e difusão dos resultados alcançados e da respetiva valorização social e económica.
- Oferta formativa* - Diversificar as áreas do saber, através do alargamento da oferta formativa à formação de “ensino ao longo a vida” (atualização e aperfeiçoamento), designadamente

programas de pós-graduação e de mestrado, e da abertura à sociedade e aos stakeholders do setor do Turismo, bem como inovar na oferta curricular com o reforço de tecnologias de aplicação e o ensino à distância. Apostar, igualmente, na valorização da formação continuada e pós-graduada dos estudantes da ESHTe, demonstrando as vantagens competitivas de um percurso integrado no ecossistema ESHTe.

- e) *Notoriedade* - Fomentar a notoriedade e capacidade de intervenção da ESHTe, através de uma maior abertura à sociedade, no plano nacional e internacional, nomeadamente, através da organização de eventos, do incentivo à publicação de artigos em revistas científicas, e do intercâmbio e cooperação com outras instituições que permitam a mobilidade dos elementos da comunidade académica e contribuir para o desenvolvimento da região e do país.
- f) *Parcerias* - Reforçar as parcerias e as redes colaborativas, através do estabelecimento de protocolos com o tecido empresarial e outras instituições nacionais e estrangeiras, visando a prossecução conjunta do desenvolvimento das atividades inerentes às respetivas missões, nomeadamente, através da prestação de serviços, da valorização recíproca, da assistência científica e técnica a países em desenvolvimento, entre outras.
- g) *Qualidade* - Reforçar a aplicação dos padrões de desenvolvimento qualificado, através da adoção integral de um sistema de garantia da qualidade, que inclua as aprendizagens dos estudantes, a prestação de serviços à comunidade, as avaliações internas e externas, em termos científicos, académicos e financeiros, o desempenho profissional dos diversos colaboradores, fomentando a realização pessoal e o salário emocional.

Os Planos e os Relatórios Anuais de Atividades e de Gestão da ESHTe assumem-se como os instrumentos globais privilegiados de implementação e monitorização do PEMP, permitindo aferir a progressão e os desvios em relação aos objetivos inicialmente traçados, bem como o impacto das iniciativas desenvolvidas, fornecendo dados orientadores para a tomada de decisão. Os Planos de Atividades estabelecem os objetivos a concretizar e as linhas de ação que guiarão a atividade da Escola em cada ano. Por sua vez, em cada Relatório Anual de Atividades identifica-se o grau de execução das ações previstas e analisam-se as evidências de cumprimento ou as justificações dos desvios, assim como as dificuldades surgidas, fazendo-se o balanço do ano. Estes três instrumentos, para os quais o SIGQ visa contribuir, constituem ferramentas chave de monitorização e melhoria do desempenho da instituição.

A par destes instrumentos, a Escola dispõe de um conjunto de regulamentos, códigos e outros documentos institucionais orientados de acordo com o seu projeto educativo, científico e cultural, igualmente passíveis de consulta por todos os membros da comunidade no *website* institucional.

Os vários documentos enquadradores reafirmam o compromisso da ESHTe face ao Código Mundial de Ética para o Turismo. Este constitui um quadro de referência central para o desenvolvimento responsável e sustentável do turismo mundial, aprovado pela Assembleia Geral da Organização Mundial de Turismo, em outubro de 1999, com o objetivo de ajudar a maximizar os benefícios do sector e minimizar os seus potenciais impactos negativos no ambiente, no património cultural e nas sociedades.

O compromisso da ESHTe face às questões da ética, da sustentabilidade e da igualdade encontra-se ainda plasmado nas orientações apresentadas nos seguintes documentos (publicitados no *website* institucional):

- ✓ Plano para a sustentabilidade;
- ✓ Plano de igualdade de género;
- ✓ Código de conduta para a prevenção e combate ao assédio;

- ✓ Código de Ética.

A ESHTe dispõe também de um Manual de Controlo Interno que estabelece um conjunto de regras que definem os princípios e procedimentos de controlo interno a adotar, com o objetivo de apoiar a gestão dos recursos públicos de acordo com os critérios da legalidade, economia, eficiência e eficácia. Compreende um conjunto de procedimentos tendentes a garantir: a salvaguarda dos ativos; o registo e atualização do património; a legalidade e a regularidade das operações; a integralidade e exatidão dos registos contabilísticos; a execução dos planos, despachos, deliberações e decisões superiormente definidos; a eficácia da gestão e a qualidade da informação e das demonstrações financeiras. Inclui três princípios básicos que lhe dão consistência – a segregação de funções, o controlo das operações, a definição de autoridade e de responsabilidade – e está estruturado em cinco áreas de controlo interno – receita, despesa (pessoal, bens e serviços, empreitadas, património), outras operações, prestação de contas e auditoria.

No âmbito das políticas e práticas de controlo interno, destaca-se ainda:

- ✓ A colaboração de um Fiscal Único desde 2010, no cumprimento dos Estatutos, o qual emite a certificação legal das contas e controla a gestão patrimonial e financeira da Escola;
- ✓ A existência de um Plano de Prevenção e Gestão de Riscos de Corrupção e de Infrações Conexas da ESHTe, no âmbito das medidas exigidas pelo Tribunal de Contas, que conta com a participação de todos os colaboradores e que está disponível na página internet.

Além do disposto no Código de Ética, a prevenção das situações de fraude académica encontra-se prevista na alínea c) do art.º 102.º dos Estatutos da ESHTe, bem como no Regulamento Académico da Escola, que inclui o código de conduta dos estudantes e as consequências de responsabilidade disciplinar para quem falseie os resultados das provas académicas e os termos e condições em que ocorre a anulação dessas mesmas provas. À vigilância das situações de fraude académica acresce a disponibilização aos docentes de software anti plágio e ações de sensibilização e prevenção, nomeadamente através da difusão de um [Manual de Procedimentos de Pesquisa, Citação e Referenciação Bibliográfica](#) produzido no quadro da própria instituição.

A Escola providencia ainda a possibilidade de apresentação, por via eletrónica (publicada no website), de qualquer denúncia por parte de qualquer membro da comunidade académica, de forma anónima e sujeita a tratamento de acordo com procedimentos especificamente criados para o efeito.

2.2. PRINCÍPIOS CHAVE DA POLÍTICA DE QUALIDADE

A ESHTe assume um compromisso permanente com a garantia da qualidade e a melhoria contínua. Em termos globais, a política da qualidade da ESHTe orienta-se pelos seguintes princípios:

- ✓ Promover a implementação de um SIGQ transversal aos vários eixos da missão da instituição, considerando as orientações estratégicas da Presidência e os recursos disponíveis na instituição;
- ✓ Fomentar o envolvimento e participação ativa das partes interessadas relevantes, tanto na estruturação geral do SIGQ, como no levantamento de expectativas, aferição de níveis de satisfação e implementação/monitorização de melhorias;

- ✓ Garantir a transparência dos mecanismos e resultados do SIGQ, favorecendo a prestação de contas, sem prejuízo da segurança da informação, da privacidade e da proteção de dados pessoais;
- ✓ Promover a simplicidade, coerência e previsibilidade dos procedimentos inerentes ao SIGQ, sem prejuízo da necessária atualização do sistema para efeitos de certificação, de acordo com os padrões fixados a nível nacional e internacional;
- ✓ Sedimentar uma cultura organizacional orientada para a qualidade e assente na autorresponsabilização das partes interessadas.

2.3. ESTRUTURA DE GOVERNO E RESPONSABILIDADES DO DOMÍNIO DA QUALIDADE

Os Estatutos da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril descrevem uma estrutura institucional assente num sistema de órgãos composto por: Conselho Geral (CG), Presidente, Conselho de Gestão, Conselho Consultivo (CC), Conselho Técnico-Científico (CTC), Conselho Pedagógico (CP) e Conselho para a Avaliação e Qualidade (CPAQ).

No que toca aos aspetos mais estritamente relacionados com a política de qualidade, destacam-se no quadro 2 as seguintes funções e responsabilidades de cada um destes órgãos:

Quadro 2 – Funções e responsabilidades dos órgãos no domínio da qualidade

ORGÃO	FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES NO DOMÍNIO DA QUALIDADE
CONSELHO GERAL	<p>O Conselho Geral (CG) é o órgão por excelência de definição das linhas de desenvolvimento estratégico e de supervisão da ESHTe, nele estando representadas todas as partes interessadas, internas e externas, da Escola. É composto por 19 membros, distribuídos do seguinte modo: a) 10 representantes eleitos de entre os professores e investigadores da ESHTe; b) 3 representantes eleitos de entre os estudantes; c) 5 personalidades externas de reconhecido mérito não pertencentes à ESHTe, com conhecimentos e experiência relevante para a escola; d) 1 representante eleito de entre o pessoal não docente.</p> <p>Entre outros aspetos previstos no artigo 21.º dos Estatutos, compete ao CG, sob proposta do Presidente da ESHTe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aprovar os planos estratégicos de médio prazo e o plano de ação para o quadriénio do mandato do Presidente da ESHTe; ✓ Aprovar as linhas gerais de orientação da ESHTe no plano científico, pedagógico, financeiro e patrimonial; ✓ Aprovar, por maioria de dois terços dos membros em efetividade de funções, a criação, transformação ou extinção de unidades funcionais; ✓ Aprovar os planos anuais de atividades e apreciar o relatório anual das atividades da ESHTe; ✓ Aprovar a proposta de orçamento; ✓ Aprovar as contas anuais consolidadas, acompanhadas do parecer do fiscal único.

PRESIDENTE

O Presidente da ESHTe, eleito pelo CG, é o órgão superior de governo e de representação externa da Escola, competindo-lhe:

- ✓ Elaborar e apresentar ao Conselho Geral as propostas de: i) Plano estratégico de médio prazo e plano de ação para o quadriênio do seu mandato; ii) Linhas gerais de orientação da ESHTe no plano científico e pedagógico; iii) Plano e relatório anuais de atividades; iv) Orçamento e contas anuais consolidados, acompanhadas do parecer do fiscal único; v) Aquisição ou alienação de património imobiliário da ESHTe, e realização de operações de crédito; vi) Propinas devidas pelos estudantes; vii) Criação, transformação ou extinção de unidades funcionais; viii) Transformação da ESHTe em instituição de ensino superior público de natureza fundacional, mediante proposta fundamentada; ix) Integração da ESHTe numa instituição de ensino superior público, mediante proposta fundamentada;
- ✓ Aprovar a criação, suspensão e extinção de cursos;
- ✓ Aprovar os valores máximos de novas admissões e de inscrições em cada ciclo de estudos em cada ano letivo;
- ✓ Superintender na gestão académica, decidindo, designadamente, quanto à abertura de concursos, à nomeação e contratação de pessoal, a qualquer título, à designação dos júris de concursos e de provas académicas e ao sistema e regulamentos de avaliação de docentes e discentes;
- ✓ Orientar e superintender na gestão administrativa e financeira da ESHTe, assegurando a eficiência no emprego dos seus meios e recursos;
- ✓ Atribuir apoios aos estudantes no quadro da ação social escolar, nos termos da lei;
- ✓ Aprovar a concessão de títulos ou distinções honoríficas;
- ✓ Instituir prémios escolares;
- ✓ Nomear e exonerar, nos termos da lei e dos Estatutos, o administrador da ESHTe e os dirigentes das unidades funcionais e dos serviços da ESHTe;
- ✓ Exercer o poder disciplinar, em conformidade com o disposto na lei e nos presentes Estatutos;
- ✓ Assegurar o cumprimento das deliberações tomadas pelos órgãos colegiais da ESHTe;
- ✓ Aprovar os regulamentos previstos na lei e nos Estatutos, sem prejuízo do poder regulamentar próprio dos restantes órgãos;
- ✓ Velar pela observância das leis, dos Estatutos e dos regulamentos;
- ✓ Propor as iniciativas que considere necessárias ao bom funcionamento da ESHTe;
- ✓ Desempenhar as demais funções previstas na lei e nos Estatutos;
- ✓ Comunicar ao Ministro da Tutela todos os dados necessários ao exercício desta, designadamente os planos e orçamentos e os relatórios de atividades e contas;
- ✓ Tomar as medidas necessárias à garantia da qualidade do ensino e da investigação na ESHTe;
- ✓ Representar a ESHTe em juízo ou fora dele.

CONSELHO DE GESTÃO

O Conselho de Gestão é designado e composto pelo Presidente da ESHTe, que o preside, pelo vice-presidente, pelo administrador, e ainda por dois membros com competência reconhecida nos domínios da gestão, livremente escolhidos e nomeados pelo Presidente de entre pessoal docente e investigador ou não docente e não investigador da ESHTe.

	<p>Compete ao Conselho de Gestão conduzir a gestão patrimonial e administrativa e financeira da ESHTe, bem como a gestão dos recursos humanos (sendo-lhe aplicável a legislação em vigor para os organismos públicos dotados de autonomia administrativa e financeira), e fixar as taxas e emolumentos. Pode delegar nos dirigentes dos serviços as competências que considere necessárias para uma gestão mais adequada e eficiente.</p>
<p>CONSELHO CONSULTIVO</p>	<p>O Conselho Consultivo (CC) é um órgão de natureza consultiva, composto por até 25 membros. Inclui membros por inerência (Presidente da ESHTe, que preside ao CC; Presidente do CG; Presidente do CTC; Presidente do CP; Administrador; Presidente da Associação de Estudantes; representante do Turismo de Portugal; representante da Câmara Municipal de Cascais; representante da Confederação do Turismo Português; representante da Associação dos Antigos Alunos da ESHTe) e membros cooptados, que constituem a maior parte dos membros, escolhidos entre: a) personalidades de reconhecido mérito, com currículo profissional e ou académico, ligado às áreas de especialização dos cursos ministrados na ESHTe; b) representantes de instituições com atuação nas áreas de especialização dos cursos ministrados na ESHTe.</p> <p>Ao CC cabe facilitar a relação permanente entre as atividades da ESHTe e os universos profissionais e empresariais a quem serve, estimulando a sua recíproca ligação. No essencial compete-lhe a emissão de pareceres sobre aspetos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ o plano estratégico da ESHTe; ✓ os relatórios de avaliação das atividades desenvolvidas pela ESHTe; ✓ a criação, reformulação, suspensão e extinção de cursos; ✓ a adequação ao mercado de trabalho e de emprego dos cursos existentes.
<p>CONSELHO TÉCNICO-CIENTÍFICO</p>	<p>O Conselho Técnico-Científico (CTC) é constituído por 25 membros, um dos quais o Presidente. São membros do CTC: a) Representantes eleitos pelo conjunto dos: i) Professores de carreira; ii) Equiparados a professor em regime de tempo integral com contrato com a ESHTe há mais de dez anos nessa categoria; iii) Docentes com o grau de doutor, em regime de tempo integral, com contrato de duração não inferior a um ano, qualquer que seja a natureza do seu vínculo à ESHTe; iv) Docentes com o título de especialista, caso existam, não abrangidos pelas alíneas anteriores, em regime de tempo integral, com contrato com a ESHTe há mais de dois anos.</p> <p>Entre outros aspetos descritos no artigo 53.º dos Estatutos, compete ao CTC:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Apreciar o plano de atividades científicas da ESHTe; ✓ Deliberar sobre a proposta de distribuição do serviço docente, sujeita a homologação do Presidente; ✓ Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudo e aprovar os planos de estudos dos ciclos de estudo ministrados e a ministrar; ✓ Aprovar os programas das unidades curriculares; ✓ Pronunciar-se sobre a criação, a transformação ou a extinção de unidades funcionais; ✓ Propor ou pronunciar-se sobre a concessão de títulos ou distinções honoríficas; ✓ Propor ou pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares; ✓ Propor ou pronunciar-se sobre a realização de acordos e de parcerias internacionais; ✓ Propor a composição dos júris de provas e de concursos académicos; ✓ Praticar os outros atos previstos na lei relativos à carreira docente e de investigação e ao recrutamento de pessoal docente e de investigação.

**CONSELHO
PEDAGÓGICO**

Compõem o Conselho Pedagógico (CP) docentes e discentes, sendo a sua representação paritária. Os docentes e discentes são eleitos por listas e por curso (em funcionamento). Nas reuniões do CP participa, sem direito a voto, o Provedor do Estudante e, se assim for entendido, um representante da associação de estudantes, e os coordenadores de curso, sem direito a voto. Preside ao CP um docente.

Entre outros aspetos descritos no artigo 58.º dos Estatutos, compete ao CP:

- ✓ Pronunciar-se sobre as orientações pedagógicas e os métodos de ensino e de avaliação;
- ✓ Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da ESHTe 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;
- ✓ Apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas, e propor as providências necessárias;
- ✓ Aprovar o regulamento de avaliação do aproveitamento dos estudantes;
- ✓ Pronunciar-se sobre o regime de prescrições;
- ✓ Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudos e sobre os planos dos ciclos de estudos ministrados e a ministrar;
- ✓ Pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares;
- ✓ Pronunciar-se sobre o calendário letivo e os mapas de exames;
- ✓ Fazer-se representar no Conselho para a Avaliação e Qualidade.

**CONSELHO PARA A
AVALIAÇÃO E
QUALIDADE**

O Conselho para a Avaliação e Qualidade (CPAQ) é o órgão responsável pelo estabelecimento dos mecanismos de autoavaliação e pela avaliação da política de qualidade da ESHTe.

Integram o CPAC: a) o Presidente ou em quem este delegar essa competência; b) o Presidente do CG ou em quem este delegar essa competência; c) o Presidente do CTC; d) o Presidente do CP; e) os coordenadores de curso; f) o Administrador; g) um representante dos alunos, pertencente ao CG, eleito pelos seus pares nesse órgão; h) o representante do pessoal não docente eleito para o CG; i) o responsável pelo GQM; j) o Presidente da Associação de Estudantes ou em quem este delegar essa competência.

De acordo com o artigo 61.º dos Estatutos, compete ao CPAQ:

- ✓ Avaliar as linhas gerais de uma política de qualidade para a ESHTe;
 - ✓ Coordenar todo o processo de autoavaliação da ESHTe, em articulação do a Presidência;
 - ✓ Elaborar um plano com indicação das áreas que devem ser avaliadas;
 - ✓ Definir e operacionalizar os procedimentos de avaliação para a ESHTe;
 - ✓ Propor normas e instrumentos de avaliação a aplicar, sujeitas a aprovação prévia por parte do Conselho Técnico-Científico, do Conselho de Gestão e do Conselho Pedagógico, consoante o objeto da avaliação;
 - ✓ Analisar o resultado das avaliações efetuadas, elaborar relatórios de apreciação e propor medidas de correção que considere adequadas ao bom desempenho e imagem da ESHTe;
 - ✓ Analisar as reclamações que lhe sejam endereçadas.
-

Os estatutos preveem ainda a existência de outras figuras que se assumem como relevantes no domínio da gestão da qualidade. Entre estas encontram-se:

- ✓ **Coordenadores de Curso.** Eleitos pelo CTC, com um perfil deve respeitar os requisitos estabelecido pelo Regime Jurídico dos Graus e Diplomas do Ensino Superior, compete-lhes:
 - a) Assegurar o normal funcionamento do ciclo de estudos;
 - b) Representar o curso junto dos órgãos de gestão da ESHTe;
 - c) Contribuir para a promoção nacional e internacional do ciclo de estudos, em articulação com os órgãos legalmente competentes da ESHTe;
 - d) Propor ao Presidente da ESHTe o numerus clausus e as regras de ingresso no ciclo de estudos, ouvido o Conselho Técnico-Científico;
 - e) Organizar as propostas gerais ou individuais de avaliação e acreditação;
 - f) Elaborar o relatório de acompanhamento e avaliação do ciclo de estudos;
 - g) Acompanhar a evolução do conhecimento e da tecnologia inerentes às profissões para que o ciclo de estudos forma, ao seu exercício e ao seu desenvolvimento;
 - h) Apresentar, em articulação com os Coordenadores de Áreas Científicas, as propostas de alteração do plano de estudos a submeter ao Conselho Técnico-Científico;
 - i) Valorizar a relação com a profissão, através das suas organizações nacionais e internacionais, com os profissionais e com o mercado de trabalho;
 - j) Articular os programas das unidades curriculares do curso e garantir o seu bom funcionamento;
 - k) Garantir que os objetivos de aprendizagem das diversas unidades curriculares concorrem para os objetivos de formação definidos no ciclo de estudos;
 - l) Contribuir para desenvolver na ESHTe, no ciclo de estudos e nos estudantes, uma cultura e uma atitude empreendedoras, de gosto pela inovação, pela competitividade, pela formação e pelo incentivo e ajuda à definição de projetos de trabalho próprio;
 - m) Promover as atividades de tutoria e de estágio no âmbito do respetivo ciclo de estudos;
 - n) Identificar as necessidades de serviço docente do ciclo de estudos e apresentar aos Coordenadores de Áreas Científicas uma proposta de acordo com os critérios definidos para o efeito.
- ✓ **Coordenadores de Área Científica (CAC).** As áreas científicas representam os domínios de intervenção da ESHTe ao nível do ensino, investigação e prestação de serviços, integrando os seus investigadores e docentes. São coordenadas por professores de carreira eleitos pelo CTC.
- ✓ **Provedor do Estudante.** É um professor da carreira em tempo integral, eleito para o cargo pelos estudantes, por sufrágio universal direto e secreto, que desenvolve a sua ação em articulação com a Associação de estudantes e com os órgãos e serviços da ESHTe, designadamente com os coordenadores de curso e com o CP. Compete em especial ao Provedor:
 - o) Apreciar as queixas e reclamações dos estudantes que lhe sejam endereçadas e, caso considere que a razão lhes assiste, proferir as recomendações pertinentes aos órgãos, unidades funcionais e serviços competentes para as atender;
 - p) Fazer recomendações genéricas tendo em vista acautelar os interesses dos estudantes, nomeadamente no domínio da atividade pedagógica e da ação social escolar.

Em função das suas competências específicas, todos os órgãos da ESHTe são chamados a intervir, em

diferentes níveis, nos diversos processos de garantia da qualidade da instituição.

Cabe, contudo, ao CPAQ o desempenho de uma função estratégica no que toca à estruturação e operacionalização do SIGQ. As reuniões deste órgão, cuja composição garante a representação das várias partes interessadas da ESHTe, constituem-se como um espaço privilegiado de debate dos assuntos relacionados com os processos de garantia interna da qualidade da Escola.

Os serviços e unidades orgânicas da ESHTe, igualmente previstos nos Estatutos da Escola, são núcleos fundamentais de apoio à concretização da missão e objetivos estratégicos da instituição, contribuindo necessariamente, em função das suas competências específicas (serviços académicos, estágios, recursos humanos, comunicação, relações externas, internacionalização, informática, apoio técnico, ação social, entre outros), para os processos de garantia da qualidade. Tal envolvimento é apresentado com mais detalhe nos capítulos deste Manual mais diretamente relacionados com as funções de apoio à atividade da ESHTe – recursos humanos, materiais e serviços.

Entre os serviços, destaca-se aqui em particular o papel do Gabinete da Qualidade e Métodos (GQM). Este constitui-se como uma estrutura de apoio operacional ao CPAQ e à gestão de topo no que ao SIGQ diz respeito, cabendo-lhe a proposta e implementação de mecanismos de recolha e sistematização de informação tendo em vista a monitorização das atividades da ESHTe, nas suas várias vertentes, e a identificação de novas necessidades e oportunidades de melhoria do SIGQ, nomeadamente no âmbito de processos de certificação e auditoria. Não dispõe de recursos humanos estritamente afetos a estas funções, sendo os seus membros nomeados pela Presidência. Na sua composição atual é constituído pelo Administrador, por docentes (entre os quais a atual Presidente do CPAQ) e por técnicos superiores com diferentes valências.

2.4. ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS (INTERNAS E EXTERNAS) NOS PROCESSOS DA QUALIDADE

Considera-se que a comunidade académica da ESHTe é composta por um conjunto alargado de partes interessadas. No plano interno, destacam-se os órgãos de gestão e governo, os estudantes, o pessoal docente, e o pessoal técnico, administrativo e de gestão; no plano externo, as entidades recetoras de estágios, os empregadores e outras organizações do setor do turismo, hotelaria e restauração, as entidades parceiras no âmbito de parcerias e consórcios, as instituições mais relevantes no âmbito da tutela (ex. A3ES, DGES, FCT), bem como os candidatos a estudante e os antigos estudantes.

Quadro 3 - Participação nos órgãos de governo e nos processos de garantia da qualidade das principais partes interessadas

ORGÃO	PESSOAL DOCENTE	ESTUDANTES	PESSOAL NÃO DOCENTE	ENTIDADES EXTERNAS
Conselho Geral	X	X	X	X
Presidente	X			
Conselho de Gestão	X			

ORGÃO	PESSOAL DOCENTE	ESTUDANTES	PESSOAL NÃO DOCENTE	ENTIDADES EXTERNAS
Conselho Consultivo	X	X		X
Conselho Técnico- Científico	X			
Conselho Pedagógico	X	X		
Conselho para a Avaliação e Qualidade	X	X	X	

As formas e a frequência de envolvimento das partes interessadas relevantes no domínio da qualidade são diversas e têm em consideração o nível de análise de cada caso. Estão descritas com maior detalhe nos capítulos seguintes do presente Manual.

Em termos gerais, no que concerne à participação direta em órgãos, os estudantes estão representados no CG, no CP e no CPAQ, intervindo, deste modo, diretamente nos processos de gestão e decisão da Escola. Têm também participação através da Associação de Estudantes, cujo presidente é membro do CC, e que é consultada a respeito de matérias como alterações de ciclo de estudos, pedido de contributos para os planos e relatórios de atividades, entre outros. De forma mais transversal, todos os estudantes são chamados a participar nas operações regulares de monitorização pedagógica, podendo a qualquer momento requerer encontros com os Coordenadores de Curso, a Administração e a Presidência, bem como deixar os seus contributos e sugestões de melhoria mediante outros mecanismos, de que são exemplo o contacto com a Provedoria do Estudante ou via caixa de sugestões no *website* institucional. Representantes dos estudantes participam também nas reuniões de auditorias externas.

Os docentes estão representados em todos os órgãos da Escola. São regularmente envolvidos no preenchimento dos inquéritos de monitorização pedagógica, reuniões de Área Científica, procedimentos de avaliação docente, representação em processos de auditoria externa, etc. Os Coordenadores de Curso têm um papel chave na apreciação dos Relatórios de Unidade Curricular (RUC) e produção dos Relatórios Anuais de Curso (RAC).

O pessoal não docente encontra-se representado no CG e no CPAQ, sendo também chamado a participar nos processos de avaliação de desempenho, diagnóstico de necessidades, avaliação de ações de formação, e produção de informação de suporte à gestão e relatórios de atividade dos vários serviços, entre outros mecanismos informais (como reuniões com a gestão de topo).

Os membros da comunidade externa, designadamente representantes de entidades centrais no setor do turismo e da região ou de personalidades de reconhecido mérito na área, integram o CG e o CC, onde têm um contributo direto na orientação estratégica da Escola e na política da qualidade. As entidades que concedem estágios a estudantes da ESHTe são chamadas a pronunciar-se na avaliação desses estágios, e as entidades parceiras no âmbito de outros protocolos contribuem com informação relevante para efeitos da produção dos relatórios de atividade da ESHTe.

A ligação a outras entidades de relevo no domínio do ensino superior e ciência é reforçada por via da submissão da ESHTe a processos de prestação de contas e avaliação externa, para além das reuniões regulares com este tipo de entidades, por vezes mediada pela participação da ESHTe no Conselho

Coordenador dos Institutos Superiores Politécnicos (CCISP).

Prevê-se ainda a futura dinamização da rede de Alumni, uma ferramenta que pode vir a tornar-se muito importante na monitorização dos processos de inserção profissional dos diplomados, no levantamento de sugestões e necessidades de formação, e no reforço da cooperação interinstitucional a nível nacional e no estrangeiro.

Em 2022 a ESHTe participou também no projeto europeu EuroGraduate.eu, coordenado em Portugal pela Direção Geral de Estatísticas de Educação e Ciência e pelo Centro de Investigação de Políticas de Ensino Superior, que visa, entre outros aspetos, a recolha de informação detalhada sobre a inserção profissional dos diplomados no ensino superior. Espera-se que os dados recolhidos possam ser de utilidade na aferição do impacto da frequência dos cursos e na identificação de possíveis melhorias, aguardando-se até que ponto esta iniciativa passará a ser desenvolvida de forma regular sob a égide da tutela.

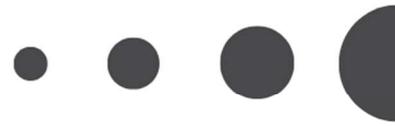
2.5. IMPLEMENTAÇÃO, ACOMPANHAMENTO E REVISÃO DO SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE

O SIGQ da ESHTe pressupõe a recolha e análise continuada de informação sobre todas as atividades da Escola inerentes ao cumprimento da sua missão, de acordo com as orientações estratégicas emanadas da Presidência e do Conselho Geral. A sua implementação obedece ao descrito no presente Manual, seguindo as orientações dos referenciais da A3ES a este respeito.

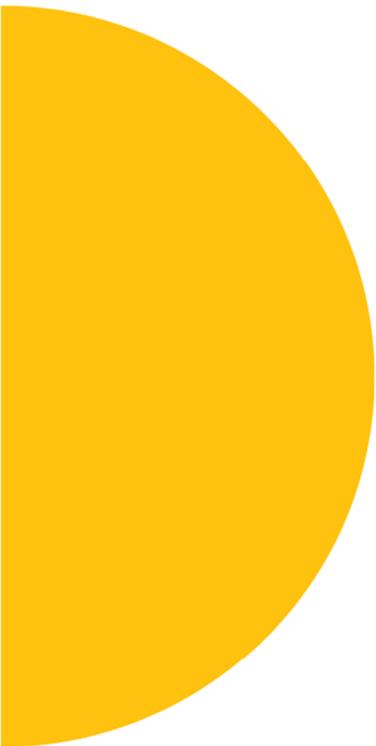
O acompanhamento do CPAQ é absolutamente estratégico neste domínio, na medida em que lhe cabe a proposta e emissão de parecer a propósito das orientações gerais da política de qualidade da ESHTe e dos procedimentos específicos a adotar na recolha de informação e na produção de relatórios, bem como na apreciação de resultados e medidas de melhoria, seguindo o chamado ciclo PDCA – *Plan, Do, Check, Act*. Quaisquer propostas de alteração que venham a dar origem a revisões ao MSIGQ são apreciadas pelo CPAQ, antes de submetidas à aprovação do Presidente da ESHTe.

Em termos operacionais, é ao GQM que compete o apoio à Presidência na implementação e monitorização do SIGQ, bem como na preparação de processos de auditoria externa (avaliação institucional, acreditação e certificação de ciclos de estudos, etc.). Cabe ainda a este Gabinete a preparação de um relatório anual das atividades do SIGQ, a apresentar ao CPAQ, e que constitui um instrumento de meta-avaliação e melhoria contínua do próprio sistema de qualidade.

Os sistemas de informação ao dispor da ESHTe constituem, por seu turno, ferramentas de apoio decisivas para os processos de recolha, análise e divulgação interna da informação mais relevante no âmbito do SIGQ. Entre os sistemas disponíveis na Escola destaca-se o sistema integrado de gestão académica e o portal da qualidade, para além de outros sistemas especializados (por exemplo, para fins de gestão de recursos humanos, avaliação docente, etc.).



*GARANTIA DA QUALIDADE NOS PROCESSOS
NUCLEARES DA MISSÃO INSTITUCIONAL*



3. CONCEÇÃO E APROVAÇÃO DA OFERTA FORMATIVA

A criação de novos ciclos de estudos – designadamente cursos de 1.º, 2.º ou 3.º ciclo do ensino superior, cursos técnicos superiores profissionais (TeSP) ou outros cursos não conferentes de grau – está sujeita às normas e legislação aplicável, encontrando-se também regulamentada internamente nos Estatutos da ESHTe, onde se identificam os órgãos com participação direta nesta matéria:

- a) Ao Presidente compete “aprovar a criação, suspensão e extinção de cursos”;
- b) O Conselho Consultivo (CC) deve “emitir parecer sobre a criação, reformulação, suspensão e extinção de cursos”;
- c) Ao Conselho Técnico-Científico (CTC) cabe “pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudo e aprovar os planos de estudos dos ciclos de estudo ministrados e a ministrar”;
- d) Ao Conselho Pedagógico (CP) cabe “pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudo e sobre os planos dos ciclos de estudo”.

Neste processo é avaliada a pertinência do ciclo de estudos, tendo em conta o plano estratégico e o projeto educativo, científico e cultural da Escola, as reflexões levadas a cabo no seio dos órgãos internos de governo, gestão e coordenação (incluindo coordenações de curso e áreas científicas), as atividades de *benchmarking* com instituições de ensino superior nacionais e internacionais e os contributos dos parceiros internos e externos, obtidos através das diferentes formas de participação.

Para além desses dados, os pareceres dos órgãos são sustentados pela comprovação da verificação dos requisitos legais existentes, nomeadamente em termos de ECTS e outros requisitos dos organismos relevantes, bem como do alinhamento face aos quadros nacional e europeu de qualificações no que se refere aos resultados de aprendizagem previstos no ensino superior (em termos de conhecimentos, aptidões e atitudes). Podem criar-se ofertas formativas em formato de ensino presencial, à distância ou com recurso a soluções mistas.

As novas ofertas formativas podem ser tituladas exclusivamente pela ESHTe ou decorrer de parcerias com outras instituições de ensino, com as quais se estabelecem cursos em associação regulados por protocolos específicos.

Nos processos de criação de ciclos de estudos é relevante a regulamentação apresentada no Quadro 4.

Quadro 4 - Regulamentação aplicável nos processos de criação de ciclos de estudos no ensino superior

CICLO DE ESTUDOS	LEGISLAÇÃO/REGULAMENTOS APLICÁVEIS
1.º/2.º/3.º Ciclo	Decreto-lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 65/2018, de 16 de agosto – Graus Académicos e Diplomas do Ensino Superior Lei n.º 62/2007 de 10 de setembro – Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior, alterado pela Lei n.º 16/2023, de 10 de abril e Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho – Princípios reguladores de instrumentos para a criação do espaço europeu de ensino superior Regulamento n.º 392/2013 – Aprova o regime dos procedimentos de avaliação e de acreditação das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos

	Deliberação n.º 2392/2013 do Conselho de Administração da A3ES – Alteração aos elementos caracterizadores de um ciclo de estudos
TeSP	Legislação e Regulamentos específicos de ordens e classes profissionais (formação de professores, enfermagem, ordens profissionais, outros)
	Decreto-lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 65/2018, de 16 de agosto – Graus Académicos e Diplomas do Ensino Superior
	Aviso n.º 5373/2022, de 14 de março - Emolumentos de registo dos cursos TeSP

3.1. ENQUADRAMENTO E PROCEDIMENTOS PARA A CRIAÇÃO DE CURSOS DE 1.º, 2.º E 3.º CICLO

No caso das formações conferentes de grau, a entrada em funcionamento de um novo ciclo de estudos carece de acreditação prévia pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) e de subsequente registo pela Direção Geral do Ensino Superior (DGES).

O processo de criação de novos ciclos de estudos tem início com a identificação de transformações, oportunidades e necessidades formativas nas áreas de intervenção da Escola, enquadradas no seu plano de desenvolvimento estratégico e projeto educativo, científico e cultural. Poderá tratar-se de uma proposta inovadora, complementar ou não de outros ciclos de estudos já disponibilizados pela instituição, ou poderá consistir na reformulação profunda de um ciclo de estudos já existente, com vista à sua melhoria.

A proposta de criação de um novo ciclo de estudos é apresentada por um ou vários docentes, sendo sujeita a pronúncia dos Conselhos Técnico-Científico, Pedagógico e Consultivo. Após a recolha destes pareceres, cabe ao Presidente da ESHTe desencadear e acompanhar o processo de submissão da proposta à A3ES, nos termos e nos prazos definidos para o efeito.

Após decisão favorável de acreditação pela A3ES, é efetuado o registo na DGES e promovida a publicação em *Diário da República* da estrutura curricular e plano de estudos, conforme disposto no Decreto-Lei n.º 65/2018, de 16 de agosto.

3.2. ENQUADRAMENTO E PROCEDIMENTOS PARA A CRIAÇÃO DE CURSOS TESP E OUTROS CURSOS NÃO CONFERENTES DE GRAU ACADÉMICO

A criação de um curso técnico superior profissional (TeSP) tem em consideração as necessidades de formação profissional na região em que a entidade se encontra inserida (planos de desenvolvimento estratégico, evolução do mercado de trabalho, ofertas formativas existentes, etc.), bem como o plano estratégico de médio prazo e o projeto educativo da Escola.

A entrada em funcionamento de um curso TeSP carece de registo prévio na Direção-Geral do Ensino Superior, pelo que a proposta de criação tem de ser instruída de acordo com os procedimentos fixados por esta instituição, quer no que toca à indicação de responsáveis pela submissão, quer também no que respeita à especificação de um conjunto de requisitos legalmente previstos para este tipo de oferta formativa.

A proposta de criação de um novo curso TeSP é apresentada por um ou vários docentes, sendo sujeita a

pronúncia dos Conselhos Técnico-Científico, Pedagógico e Consultivo. Após a recolha destes pareceres, cabe ao Presidente da ESHTe autorizar a submissão da proposta na plataforma da DGES, nos termos e prazos definidos para o efeito. O despacho de deferimento do registo da criação de um curso TeSP é publicado na 2.ª série do *Diário da República*.

A criação de outros cursos de formação complementar e ao longo da vida, não conferentes de grau, não se encontra prevista nos diplomas gerais que enquadram a criação de novos ciclos de estudos no ensino superior. Entende-se assim que a competência para aprovação/criação destes cursos é do Presidente da ESHTe, no âmbito da competência residual prevista no RJES e nos Estatutos da ESHTe, sob proposta de um ou mais docentes, ouvido o Conselho Técnico-Científico e o Conselho de Gestão (que aprova o orçamento previsional de funcionamento).

4. ENSINO, APRENDIZAGEM E AVALIAÇÃO CENTRADOS NO ESTUDANTE

No sentido de respeitar e atender à diversidade dos estudantes e das suas necessidades, existem diferentes formas de promover o sucesso académico e delinear percursos flexíveis de aprendizagem. Pretende-se, deste modo, assegurar que os diferentes métodos de ensino e aprendizagem se ajustam aos objetivos de aprendizagem e às necessidades dos estudantes, ao mesmo tempo que se reforça o sentido de autonomia destes, com o adequado apoio e orientação por parte dos professores.

Elencam-se de seguida alguns dos procedimentos que permitem concretizar o papel ativo do estudante na criação do processo de aprendizagem:

- ✓ Metodologias pedagógicas orientadas para a materialização dos resultados e para a transferência de conhecimento: unidades curriculares de projeto, muitas vezes em parceria com entidades externas; protocolos para o desenvolvimento experimental de produtos ou projetos; unidades curriculares com trabalhos de avaliação que obrigam à pesquisa fora do contexto académico e ao contacto com empresas e instituições; possibilidade de realização de estágios extracurriculares e de prolongar o estágio curricular com vista a adquirir mais competências;
- ✓ Organização de turnos de aulas, com vista a facilitar práticas pedagógicas centradas no estudante;
- ✓ Adaptação dos horários de atendimento e disponibilidade de acesso aos laboratórios, oficinas, bibliotecas e salas de informática, com apoio técnico especializado, para facilitar aos estudantes o desenvolvimento dos seus trabalhos ou projetos;
- ✓ A realização de estágios curriculares como parte integrante de todos os cursos de 1.º ciclo, ou como opção nos cursos de 2.º ciclo, em entidades contactadas diretamente pelos estudantes e de acordo com um programa de estágio que articula os requisitos formais do estágio e os interesses particulares dos estudantes e das entidades de acolhimento;
- ✓ Existência de unidades curriculares optativas na maioria dos planos de estudos;
- ✓ Docentes disponíveis em horários de atendimento adaptáveis, possibilidade de marcação de sessões de dúvidas e designação de tutores em casos específicos em que existe necessidade de maior proximidade no acompanhamento do estudante;
- ✓ Participação dos estudantes na elaboração do *learning agreement* nas propostas de mobilidade de estudantes *outgoing*;
- ✓ Participação dos estudantes no desenvolvimento de iniciativas de cariz científico e cultural, sob orientação do corpo docente;
- ✓ Possibilidade de frequentar unidades curriculares isoladas que, em caso de aprovação, constam do Suplemento ao Diploma.

4.1. ESTATUTOS ESPECIAIS APLICÁVEIS AOS ESTUDANTES DA ESHTe

Na ESHTe procura adaptar-se, sempre que possível, os percursos de aprendizagem às necessidades e particularidades dos estudantes. Neste sentido, aos estudantes matriculados e inscritos na ESHTe são

aplicáveis os estatutos especiais previstos no Regulamento Académico, assim como os demais estatutos especiais previstos na lei. Encontram-se definidos os seguintes estatutos especiais:

- e) Trabalhador-estudante;
- f) Estudante em mobilidade in e out;
- g) Estudante finalista;
- h) Dirigente associativo juvenil;
- i) Estudantes em situação de maternidade e paternidade;
- j) Estudante com necessidades educativas especiais;
- k) Estudante praticante desportivo de alto rendimento e das seleções nacionais;
- l) Estudante atleta da ESHTe;
- m) Estudante bombeiro;
- n) Estudante militar.

Para cada um dos estatutos especiais são definidos direitos, deveres, mecanismos de obtenção do estatuto, apoios e regime de avaliação e faltas.

É ainda possibilitada aos estudantes a frequência do curso em regime de tempo parcial.

Além do estatuto especial previsto no Regulamento Académico da ESHTe, existe um conjunto de apoios disponíveis para os estudantes com necessidades educativas especiais. O Núcleo de Ação Social acompanha o processo de atribuição/manutenção do estatuto, incluindo a comunicação aos Coordenadores do Curso do estudante. Os Coordenadores de Curso, por sua vez, fazem a ponte com os docentes desses alunos, informando-os sobre o estatuto e as aplicações práticas desse estatuto (medidas de aprendizagem específicas, consoante o aluno), salvaguardando-se a [Política de Privacidade](#) da ESHTe.

4.2. PROVIDOR DO ESTUDANTE E GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

Para além do contacto regular com os docentes e os vários serviços de apoio, existem diversas formas que permitem aos estudantes apresentar reclamações, elogios e sugestões a propósito da qualidade do processo de ensino/aprendizagem:

1. Contacto direto com o Coordenador de Curso, a quem cabe em primeiro lugar zelar pelo bom funcionamento do curso;
2. Contacto com os órgãos da ESHTe, nomeadamente através dos representantes dos estudantes nesses órgãos;
3. Utilização de caixa de sugestões (físicas e *online*), geridas pela Administração da Escola, que encaminham para os responsáveis adequados;
4. Utilização do espaço para comentários existente nos vários inquéritos de monitorização pedagógica e de satisfação quanto ao curso e Escola;
5. Contacto direto com o Provedor do Estudante.

De acordo com o artigo 64.º dos Estatutos da ESHTe, o Provedor do Estudante é um(a) professor(a) em regime de tempo integral, eleito para o cargo pelos estudantes, de entre os professores da instituição.

Constitui-se como um órgão independente cuja missão é velar pelo respeito dos direitos e interesses legítimos dos estudantes, por via de uma ação independente, imparcial e confidencial. Desenvolve a sua ação em articulação com a Associação de Estudantes e com os órgãos e serviços da Escola, em particular com os coordenadores de curso e com o Conselho Pedagógico (participando nas reuniões deste órgão, sem direito a voto).

Mais em específico, compete ao Provedor do Estudante:

1. Apreciar as queixas e reclamações dos estudantes e, caso considere que a razão lhes assiste, proferir as recomendações pertinentes aos órgãos, unidades funcionais e serviços competentes;
2. Fazer recomendações genéricas tendo em vista acautelar os interesses dos estudantes, nomeadamente no domínio da atividade pedagógica e da ação social escolar;
3. Desenvolver as atividades e iniciativas que julgue adequadas ao bom desempenho do mandato.

Os contactos e os procedimentos necessários para avançar com os pedidos de apoio, reclamações e/ou propostas por parte dos estudantes estão permanentemente indicados na página da Provedoria no *website* da Escola.

4.3. AVALIAÇÃO DOS ESTUDANTES

A avaliação de conhecimentos dos estudantes da ESHTe, de acordo com o artigo 107.º do Regulamento Académico da ESHTe, destina-se a aferir os conhecimentos, as aptidões e as competências desenvolvidas pelos estudantes, o seu espírito crítico, a capacidade de enunciar e de resolver problemas, bem como o seu domínio da expressão escrita e oral, em coerência com os objetivos de aprendizagem, os conteúdos programáticos e as metodologias da UC. Cabe aos docentes responsáveis pelas UC a seleção dos elementos de avaliação que melhor sirvam os objetivos da UC. O processo de avaliação, embora realizado por UC, deve ser articulado por semestre, de forma a equilibrar a carga de trabalho e a taxa de esforço solicitadas aos estudantes e permitir a estes a escolha do regime de avaliação.

As metodologias de avaliação da aprendizagem em cada UC têm em consideração:

- a) as características do ciclo de estudos;
- b) os objetivos de aprendizagem e os conteúdos programáticos das UC;
- c) as metodologias de ensino/aprendizagem adotadas e os meios facultados aos estudantes.

Na avaliação de desempenho dos estudantes, os docentes devem salvaguardar a imparcialidade.

Os procedimentos de avaliação dos estudantes estão definidos nas respetivas FUC, que são divulgadas nas páginas eletrónicas afetas a cada curso no *website* da ESHTe, depois de aprovadas conforme descrito no capítulo 6 do presente Manual. A avaliação dos estudantes e os resultados desta avaliação são alvo de monitorização no âmbito das competências do Conselho Pedagógico, bem como dos procedimentos descritos a propósito dos Relatórios das Unidades Curriculares e Relatórios Anuais de Curso.

5. ADMISSÃO DE ESTUDANTES, PROGRESSÃO, RECONHECIMENTO E CERTIFICAÇÃO

O percurso académico dos estudantes, desde o ingresso à certificação, é regulamentado na ESHTe pela legislação externa aplicável e por diversos regulamentos e diretrizes internas, com vista à adequação do ensino ministrado às necessidades dos estudantes e de forma a garantir as condições e o apoio necessários para que os estudantes progridam naturalmente nas suas carreiras académicas.

5.1. REGULAMENTOS APLICÁVEIS AOS ESTUDANTES

Ao nível interno encontram-se definidos as seguintes matérias no âmbito do Regulamento Académico da ESHTe, que procedeu à compilação sistematizada de toda a regulamentação académica:

- ✓ Estatuto, processo individual e representação legal do estudante;
- ✓ Ingresso, frequência e conclusão de ciclos de estudos e outros cursos da ESHTe;
- ✓ Matrícula nos 1.º e 2.º ciclos de estudos;
- ✓ Inscrição nos 1.º e 2.º ciclos de estudos;
- ✓ Reconhecimento da formação e experiência prévias;
- ✓ Reconhecimento da formação em mobilidade internacional;
- ✓ Registo de graus e diplomas, certidões e cartas;
- ✓ Inscrição em regime de tempo integral e em regime de tempo parcial;
- ✓ Unidades curriculares adiantadas;
- ✓ Inscrição em unidades extracurriculares;
- ✓ Inscrição em unidades curriculares isoladas (Estudante extraordinário);
- ✓ Regime de mudança de par instituição/curso, reingresso, transferência e concursos especiais;
- ✓ Regulamentação dos concursos especiais;
- ✓ Regimes especiais de frequência;
- ✓ Trabalhador-estudante;
- ✓ Estudante em mobilidade in e out;
- ✓ Reconhecimento da formação em mobilidade internacional;
- ✓ Estudante finalista;
- ✓ Estudante dirigente associativo;
- ✓ Dirigentes associativos jovens;
- ✓ Estudante em situação de maternidade e paternidade;
- ✓ Estudante com Necessidades Educativas Especiais;
- ✓ Estudante praticante desportivo de alto rendimento e das seleções nacionais;
- ✓ Estudante atleta da ESHTe;
- ✓ Estudante bombeiro;
- ✓ Estudante militar;
- ✓ Regime dos ciclos de estudos;

- ✓ Funcionamento dos ciclos de estudos;
- ✓ Coordenação e gestão dos ciclos de estudos;
- ✓ Competências dos Coordenadores de Curso;
- ✓ Unidade curricular de estágio;
- ✓ Avaliação de desempenho dos estudantes;
- ✓ Avaliação da qualidade pedagógica;
- ✓ Ciclos de estudos conferentes de grau;
- ✓ Atribuição do grau de licenciado em cursos de 1.º ciclo;
- ✓ Atribuição do grau de mestre em cursos de 2.º ciclo;
- ✓ Estrutura curricular e plano de estudos;
- ✓ Requisitos de ingresso para a candidatura;
- ✓ Equivalência, reconhecimento de habilitações e reconhecimento de graus académicos superiores estrangeiros;
- ✓ Regulamento de Candidaturas a Reingressos e Mudanças de Par Instituição/Curso da ESHTe;
- ✓ Regulamento das Provas Especialmente Adequadas, Destinadas a Avaliar a Capacidade para a Frequência do Ensino Superior dos Maiores de 23 anos da ESHTe;
- ✓ Regulamento Geral de Mobilidades Erasmus +;
- ✓ Regulamento do Concurso Erasmus + | Mobilidades para Estudos da ESHTe;
- ✓ Regulamento Geral de Mobilidade Macau;
- ✓ Regulamento do Concurso de Mobilidade Macau;
- ✓ Tabela de emolumentos da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril;
- ✓ Regras para o pagamento de propinas dos cursos de licenciatura;
- ✓ Regras para o pagamento de propinas dos cursos de mestrados;
- ✓ Regras para o pagamento de propinas dos cursos de mestrado da ESHTe - Estudantes repetentes do 2.º ano de mestrado;
- ✓ Regras para o pagamento de propina nos cursos de formação avançada.

5.2. POLÍTICAS DE ACESSO

O processo de candidatura de estudantes à ESHTe rege-se pelas normas legais aplicáveis a cada um dos tipos de formação, sendo realizado online através de uma plataforma especialmente destinada a esse efeito (<http://dif.eshte.pt/cssnet/page>), com exceção das candidaturas aos cursos de 1.º ciclo, que seguem a tramitação definida no Concurso Nacional de Acesso ao Ensino Superior (CNAES).

Aquando da inscrição no portal académico os estudantes que ingressam na Escola são convidados também a preencher um questionário que traça o seu perfil de entrada, razões da escolha do curso da ESHTe, meio através do qual tomaram conhecimento desta instituição de ensino, entre outros – informação que alimenta os relatórios anuais de curso.

Acesso a formação conferente de grau

O acesso e ingresso dos estudantes no 1.º ciclo do ensino superior é realizado através:

- d) Do concurso nacional de acesso, que inclui regimes especiais de acesso;
- e) De concursos especiais, destinados a estudantes aprovados nas provas especialmente adequadas destinadas a avaliar a capacidade para a frequência do ensino superior dos maiores de 23 anos; titulares de um diploma de especialização tecnológica; titulares de um diploma de curso técnico superior profissional; titulares de outros cursos superiores conferentes de grau;
- f) Reingressos e mudanças de par Instituição/Curso;
- g) De candidatura a cursos de licenciatura/graduação para estudantes internacionais (ao abrigo do Estatuto de Estudante Internacional – Decreto-Lei n.º 62/2018, de 6 de agosto).

O ingresso dos estudantes nos cursos de 1.º ciclo rege-se pela legislação específica publicada pelo ministério da tutela e pelo Regulamento Académico da ESHTe. Compete ao Presidente da Escola supervisionar os procedimentos relativos ao ingresso de estudantes provenientes dos concursos especiais de acesso e dos regimes de reingresso e de mudança de par instituição/curso, e homologar os respetivos resultados. A seriação dos estudantes provenientes dos concursos especiais de acesso e dos regimes de reingresso e de mudança de par instituição/curso compete ao júri designado para o efeito pelo Presidente da ESHTe, sob proposta do Conselho Técnico-Científico.

O acesso e ingresso dos estudantes nos cursos de 2.º ciclo rege-se pelo disposto no artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, republicado pelo Decreto-Lei n.º 65/2018, de 16 de agosto e alterado pelo Decreto-Lei n.º 27/2021, de 16 de abril, e no Regulamento Académico da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril.

A publicitação das candidaturas é feita por edital, publicado no *website* da escola, que indica as vagas e o número mínimo de estudantes para o funcionamento do curso, o calendário do processo de candidatura e matrícula, o modo de instrução da candidatura, os critérios de admissibilidade e seriação dos candidatos, bem como outras informações referentes a emolumentos, propinas, ou outros aspetos considerados relevantes para cada curso. Cabe à coordenação do curso apreciar e seriar as candidaturas, sendo os resultados deste processo homologados pelo Presidente.

Acesso a formação não-conferente de grau

As regras de acesso e ingresso nos cursos técnicos superiores profissionais ministrados pela Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril encontram-se definidas no Decreto-Lei n.º 65/2018, de 16 de agosto, que alterou e republicou o Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março (Regime Jurídico dos Graus e Diplomas do Ensino Superior).

O ingresso dos estudantes nas pós-graduações e outras formações não conferentes de grau rege-se pelo Regulamento Académico da ESHTe e por outras normas estabelecidas especificamente para essas formações.

As candidaturas são apresentadas online no prazo a definir em sede de concurso aberto por despacho do Presidente e divulgado através de edital a publicar no sítio na *internet*.

5.3. DIVULGAÇÃO DA OFERTA E ACOLHIMENTO DOS NOVOS ESTUDANTES

A oferta formativa da ESHTe é divulgada por via do *website* e redes sociais institucionais, bem como através da participação em eventos específicos, de acordo com as orientações da Presidência para cada ano letivo. Podem também os coordenadores de curso desencadear outros mecanismos de divulgação, como visitas a escolas, participação em eventos, etc.

No momento da primeira inscrição na ESHTe, os novos estudantes são chamados a preencher um breve questionário de caracterização, mediante o qual se procura aferir aspetos como as razões da opção pelo curso/Escola e os mecanismos de acesso a informação sobre a oferta formativa da ESHTe. Este inquérito constitui um instrumento de apoio à melhoria das estratégias de divulgação em anos seguintes.

Para além da informação disponibilizada a toda a comunidade, nomeadamente através do *website* institucional, uma vez inscritos, os estudantes passam a ter acesso através do portal académico a um vasto conjunto de informações que lhes permitem acompanhar o seu processo, como o plano de estudo, inscrições nas UC, FUC, horários, pagamento de propinas, classificações, acesso a exames, estágios, entre outros.

Especificamente para os estudantes que ingressam pela primeira vez na instituição são desenvolvidas ações que abrangem questões relacionadas com a sua nova realidade. No contexto da orientação e acompanhamento pessoal e social, o Gabinete de Relações Externas e Organização de Eventos, sob orientação da Presidência e em articulação com o Núcleo de Ação Social, a Associação de Estudantes e os Coordenadores de Curso promovem atividades no âmbito do acolhimento/receção ao estudante recém-chegado, facilitadoras da sua integração e adaptação à instituição, a sua orientação e o seu acompanhamento.

Para os estudantes internacionais existem ações específicas da iniciativa do Gabinete de Mobilidade e Relações Internacionais, ajustadas anualmente em função do perfil dos estudantes e dos programas de mobilidade em vigor, entre as quais um curso intensivo de língua e cultura portuguesa.

5.4. MONITORIZAÇÃO E APOIO À PROGRESSÃO DOS ESTUDANTES

No quadro dos compromissos assumidos pelas instituições de ensino superior politécnico insere-se o propósito de desenvolverem medidas tendentes a reduzir o abandono e insucesso escolar, prevendo-se indicadores de monitorização e iniciativas estratégicas, com vista a implementar medidas efetivas de combate ao abandono e promoção do sucesso escolar.

Os Relatórios das Unidades Curriculares (RUC) permitem a monitorização dos resultados académicos em cada UC, facilitando a identificação e monitorização de ações de melhoria propostas pelos docentes responsáveis. Os Relatórios Anuais de Curso permitem a monitorização regular, não só dos RUC, mas, também, de indicadores globais como a taxa de abandono – referente à proporção de estudantes que não renovam a inscrição mesmo não tendo ainda terminado o curso – e o índice de sucesso escolar – referente ao número de diplomados que obtêm o grau no tempo de duração normal do ciclo de estudos.

O Conselho Pedagógico da Escola tem uma intervenção próxima dos docentes na monitorização do sucesso académico e no acompanhamento da implementação de estratégias de combate ao insucesso

escolar.

Em função destas recomendações produzidas por estas vias, sob proposta dos próprios docentes e coordenadores de curso, e ouvido o Conselho Técnico-Científico, podem ser adotadas novas soluções.

No que respeita ao apoio a estudantes económica e socialmente desprotegidos, a Escola desenvolve igualmente estratégias para promoção do sucesso escolar, procurando prevenir situações de abandono escolar motivado por problemas financeiros. Estas estratégias são implementadas em particular pelo Núcleo de Ação Social, a quem compete conceder apoios sociais diretos, como bolsas de estudo, auxílios de emergência e outros apoios sociais (atribuição de prestações complementares e do benefício anual de transporte a alunos oriundos das Regiões Autónomas).

A ESHTe conta igualmente com um serviço de apoio psicológico dirigido aos estudantes.

5.5. RECONHECIMENTO E CERTIFICAÇÃO

O Regulamento Académico da Escola fixa os procedimentos relativos à creditação da formação e experiência profissional, nos termos do n.º 1 do artigo 45.º-A do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 65/2018, de 16 de agosto. O disposto no referido regulamento aplica-se a todas as formações ministradas na ESHTe. O reconhecimento de formação e experiência profissional é efetuado por um júri nomeado pelo Presidente para cada curso e exige sempre a intervenção do Conselho Técnico-Científico, que valida as propostas do júri.

A estrutura do Suplemento ao Diploma segue as orientações definidas na Portaria n.º 30/2008, de 10 de janeiro, assim como o modelo elaborado pela Comissão Europeia, pelo Conselho da Europa e pela UNESCO/CEPES. O *software* de gestão académica integra um módulo para registo e emissão do suplemento ao diploma.

6. MONITORIZAÇÃO CONTÍNUA E REVISÃO PERIÓDICA DOS CURSOS

A qualidade do ensino, o sucesso escolar e a promoção de aprendizagens relevantes para o futuro dos estudantes constituem aspirações centrais da ESHTe, expressas nos seus vários documentos de orientação estratégica.

No que respeita aos mecanismos do SIGQ, a monitorização contínua dos cursos – nomeadamente dos conferentes de grau académico – assenta fundamentalmente nos seguintes elementos:

- ✓ Relatório da Unidade Curricular;
- ✓ Relatório Anual de Curso;
- ✓ Relatórios de Avaliação Externa.

6.1. RELATÓRIO DA UNIDADE CURRICULAR

As Unidades Curriculares (UC) constituem a base de qualquer plano de estudos, pelo que a sua avaliação sistemática e regular é entendida como um instrumento fundamental de monitorização da qualidade e melhoria contínua dos cursos.

A primeira etapa neste processo consiste na elaboração e disponibilização à comunidade académica das Fichas de Unidade Curricular (FUC), onde se encontram os elementos relativos à organização, ao planeamento e à avaliação da UC, de acordo com o modelo proposto pela A3ES. Entre estes destacam-se aspetos como objetivos de aprendizagem da UC, conteúdos programáticos, metodologias de ensino, métodos de avaliação, bibliografia, entre outros elementos relacionados com a coerência do modelo proposto, o enquadramento da UC no plano de estudos e o docente responsável.

As FUC são redigidas em língua portuguesa e inglesa e incluem ainda alguns dados automaticamente preenchidos pelo sistema de informação dos serviços académicos como sejam carga horária, ECTS, área científica, ano e plano curricular.

Os Coordenadores das Áreas Científicas (CAC) ou os Coordenadores dos Cursos de mestrado, consoante o grau de ensino, indicam os docentes responsáveis pelas UC, a quem cabe a responsabilidade de preenchimento/atualização da FUC.

É produzida uma FUC para cada plano de estudos (distinguindo-se os cursos que funcionam em regime diurno e pós-laboral, mesmo que com designação semelhante), mas sem fazer distinção em função das várias turmas que poderão existir no quadro de um mesmo ciclo de estudos. Garante-se, assim, que os objetivos, os conteúdos programáticos, as metodologias de ensino e de avaliação e a bibliografia são iguais, independentemente do(s) docente(s) que lecionem a UC no quadro de um mesmo ciclo de estudos, de acordo com a Distribuição de Serviço Docente (DSD) aprovada pelo CTC.

A FUC é preenchida em suporte eletrónico, diretamente no sistema interno de gestão de informação, e disponibilizada no *website* institucional a toda a comunidade académica, após validação, num primeiro momento, pelo CAC (1.º ciclo) ou pelas coordenações de curso (2.º ciclo) a que a UC está afeta e, num segundo momento, pelo Conselho Técnico-Científico.

Os CAC e as coordenações de curso devem estimular a atualização dos conteúdos e a inovação

pedagógica, podendo para tal promover a discussão e reflexão conjunta, designadamente no quadro das reuniões semestrais de lançamento e balanço do funcionamento das atividades letivas que estão previstas para estes órgãos e tendo em conta a consulta dos relatórios aos quais têm acesso. Estas permitem também mitigar eventuais problemas de repetição de conteúdos entre UC de um mesmo plano de estudos, caso estas não tenham por objetivo o aprofundamento das matérias ou a exploração das mesmas temáticas sob diferentes perspetivas de análise.

No final de cada semestre são produzidos Relatórios de Unidade Curricular (RUC) que têm por objetivo fornecer um balanço sobre o funcionamento da UC nesse semestre (comparando com os anos anteriores alguns indicadores estratégicos) e facilitar a identificação de aspetos a melhorar no futuro. Estes relatórios são disponibilizados por via do sistema de informação interno aos docentes responsáveis pelas respetivas UC, bem como aos CAC e coordenadores de curso a que essas UC estão afetas.

Tal como para as FUC, os RUC obedecem a um formulário previamente definido pelo CPAQ e disponibilizado por via eletrónica. Caso uma UC seja transversal a vários ciclos de estudos haverá lugar a um RUC por curso, facilitando assim a posterior compilação de informação para a elaboração dos Relatórios Anuais de Curso.

Mais especificamente, os RUC incluem:

- ✓ Dados obtidos através do sistema de informação dos serviços académicos, como caracterização geral da UC (curso, ano/semestre, ECTS, tipologia, horas de contacto, equipa docente), campos editáveis da FUC, horários, sumários lançados, número de estudantes inscritos e resultados escolares (incluindo distribuição por épocas de avaliação);
- ✓ Os resultados do inquérito de monitorização pedagógica aos estudantes inscritos na UC no respetivo semestre;
- ✓ Os resultados do inquérito de monitorização pedagógica ao docente responsável pela UC no respetivo semestre.

Os inquéritos de monitorização pedagógica (a estudantes e docentes) que alimentam os RUC adotam os modelos aprovados pelo CPAQ e validados pelo CP. São aplicados no final de cada semestre, uma vez terminado o período letivo.

O questionário aplicado aos estudantes sobre as UC inclui um breve conjunto de questões (de resposta em escala de 1 a 5, com a possibilidade de “não sabe”) relativas ao funcionamento da UC (horário, pertinência dos conteúdos, complementaridade face a outras UC do curso, adequação da metodologia de ensino-aprendizagem e modelo de avaliação, satisfação geral) e ao desempenho dos docentes (assiduidade, clareza e cumprimento do modelo de avaliação), bem como uma pergunta de aferição do nível de assiduidade do estudante na UC e um espaço aberto para comentários.

O questionário aplicado aos docentes inclui, por um lado, a avaliação (numa escala de 1 a 5) de aspetos como o grau de cumprimento do programa, a adequação das metodologias de ensino e modelo de avaliação, a complementaridade face a outras UC do curso, o horário, a carga letiva, a adequação dos espaços físicos, dos recursos informáticos e documentais disponibilizados pela Escola, a assiduidade, nível de preparação anterior e empenho dos estudantes nos processos de aprendizagem, e a avaliação global da UC; e, por outro, uma apreciação qualitativa, incluindo pontos fortes e fracos, sugestões de melhoria e

balanço face a recomendações de anos anteriores. O preenchimento desta informação cabe ao responsável da UC, mediante auscultação prévia dos colegas envolvidos na lecionação da UC no curso em análise (se aplicável).

Estes questionários são aplicados à generalidade das UC dos ciclos de estudos que conferem grau académico, com duas exceções: no âmbito das licenciaturas, as UC de estágio são avaliadas, no momento da entrega do relatório de estágio, segundo formulário adaptado; no caso dos mestrados, são excluídas deste modelo de monitorização pedagógica as UC referentes aos trabalhos finais de curso, por terem uma natureza diferenciada das demais UC. A utilização destes procedimentos de monitorização no âmbito de outros cursos é igualmente possível, com eventuais adaptações em função da natureza e das exigências de cada caso.

A última etapa do processo de produção dos RUC implica a validação por parte dos docentes responsáveis, incluindo a indicação de medidas de melhoria (se aplicáveis), em função da consulta de toda a informação compilada no âmbito do RUC (as apreciações dos estudantes e a generalidade dos resultados académicos, incluindo avaliações em época de recurso).

Estes relatórios são um instrumento relevante na planificação do ano letivo seguinte e na promoção do debate em prol da melhoria contínua das condições de ensino/aprendizagem no âmbito das reuniões das Área Científica e coordenações de curso, bem como do CP e do CPAQ. Por forma a facilitar esses processos, o sistema de informação dispõe de mecanismos de sinalização dos RUC que exigem atenção especial (seja, por exemplo, por via da identificação de níveis excecionalmente altos de insucesso escolar ou de resultados médios excecionalmente baixos no que respeita à satisfação dos estudantes). Tais mecanismos auxiliam na identificação das UC cujos resultados ou modo de funcionamento requerem esclarecimentos adicionais por parte dos responsáveis e, em última análise, o desencadear de planos específicos de melhoria, cujos resultados serão alvo de apreciação particular no exercício de monitorização pedagógica do ano seguinte.

Em paralelo aos inquéritos de monitorização pedagógica das UC, o sistema de informação prevê ainda a aplicação, junto de todos os estudantes da ESHTe, de dois inquéritos anuais (cujo modelo é igualmente aprovado pelo CPAQ):

- ✓ Inquérito anual de aferição da satisfação global face à ESHTe – a aplicar no final do 1.º semestre, e que constitui um importante instrumento de monitorização da qualidade global da Escola (nomeadamente no que toca a condições logísticas, recursos, serviços e acessibilidades), servindo de apoio às reflexões a produzir em sede dos relatórios de atividades da instituição e dos vários serviços (cf. capítulo 11);
- ✓ Inquérito anual de aferição da satisfação global face ao curso (adaptado em função do grau de ensino) – a aplicar no final do 2.º semestre, e que alimenta o Relatório Anual de Curso (RAC).

De acordo com o artigo 125.º do Regulamento Académico da ESHTe, os resultados dos questionários aos estudantes são analisados pelo CPAQ, em colaboração com o CP, para efeitos da melhoria da qualidade pedagógica, e divulgados à comunidade de forma agregada. Este processo conta com o apoio do GQM.

6.2. RELATÓRIO ANUAL DE CURSO

De acordo com o previsto no Regulamento Académico da ESHTe, e em consonância com os Estatutos da Escola, cabe aos Coordenadores de Curso a elaboração de um relatório anual de avaliação do funcionamento do respetivo curso (distinguindo, quando aplicável, o regime diurno e pós-laboral).

O Relatório Anual de Curso (RAC) dos ciclos de estudo conducentes a grau académico é produzido anualmente, em formato eletrónico (diretamente no sistema interno de informação), de acordo com o modelo aprovado pelo CPAQ, contando com a colaboração de vários dos serviços da ESHTe na compilação da informação, e atendendo ainda ao contacto direto e eventuais reuniões com outras partes interessadas que os Coordenadores julguem relevantes neste processo. Nos cursos em associação, tal ocorrerá segundo o estipulado pelo respetivo regulamento.

Estes relatórios são produzidos até março do ano subsequente ao ano letivo a que reportam e sujeitos a apreciação pelo Conselho Técnico-Científico e pelo Conselho Pedagógico, antes de serem publicados no website institucional, e eventualmente divulgados por outras vias junto da comunidade académica.

Os RAC apresentam (para além da indicação do curso/regime, coordenação e ano de referência), informação sobre os seguintes aspetos:

- ✓ Vagas, candidaturas e ingressos – dados incluídos no sistema de informação pelos serviços académicos, cobrindo as diversas modalidades de acesso;
- ✓ Caracterização dos estudantes inscritos pela primeira vez – informação recolhida anualmente, aquando do processo de inscrição no primeiro ano do curso, mediante formulário eletrónico específico, aprovado pelo CPAQ e adaptado em função do grau académico em causa; em termos gerais, o questionário cobre questões referentes a residência/mobilidade, atividade profissional, opção pelo curso, acesso a informação e consulta do website institucional, expectativas quando ao curso e elementos de atração da ESHTe, para além de um espaço livre para comentários;
- ✓ Caracterização dos diplomados – dados extraídos diretamente do sistema interno de informação e que atendem a questões como o perfil sociodemográfico, as classificações finais, o número de anos letivos até à conclusão do curso, bem como dados sobre a empregabilidade dos diplomados de acordo com as fontes oficiais disponíveis;
- ✓ Estudantes em abandono – dados extraídos diretamente do sistema interno de informação e que consideram o número de estudantes em abandono em cada ano;
- ✓ Distribuição das classificações nas UC – dados extraídos diretamente do sistema interno de informação, considerando aprovações por UC e ano curricular, e classificações médias por época de avaliação;
- ✓ Resultados globais do inquérito de monitorização pedagógica aos estudantes sobre o funcionamento das UC – dados agregados extraídos diretamente do sistema interno de informação na sequência da produção dos RUC referentes a 1.º e 2.º semestre;
- ✓ Resultados do inquérito de satisfação quanto ao curso – informação recolhida anualmente, no final do ano letivo, mediante formulário eletrónico específico, aprovado pelo CPAQ e adaptado em função do grau académico em causa; em termos gerais, o questionário cobre questões referentes

a satisfação global e cumprimento das expectativas, satisfação em relação a aspetos específicos do funcionamento do curso e oportunidades por este suscitadas e perspectivas de prosseguimento de estudos, para além de um espaço livre para comentários;

- ✓ Resultados globais do inquérito de monitorização pedagógica aos docentes – dados agregados extraídos diretamente do sistema interno de informação na sequência da produção dos RUC referentes a 1.º e 2.º semestre;
- ✓ Estágios curriculares e extracurriculares – dados incluídos no sistema de informação pelo Gabinete de Estágios, incluindo número de estágios curriculares e extracurriculares, lista de entidades que concederam estágios no âmbito do curso, e apreciação global destas entidades a propósito da prestação dos estudantes (cobrindo aspetos como assiduidade, autonomia, etc.);
- ✓ Mobilidade Erasmus – dados incluídos no sistema de informação pelo Gabinete de Mobilidade e Relações Internacionais, cobrindo o número de estudantes enviados e acolhidos ao abrigo dos programas Erasmus (mobilidade para estudos e para estágios curricular / extracurriculares / recém-diplomados) e os respetivos países de destino/origem;
- ✓ Caracterização do corpo docente afeto ao curso – dados agregados extraídos diretamente do sistema interno de informação em função da DSD que permite aferir a distribuição dos docentes por níveis de qualificação académica, título de especialista, categoria profissional e regime de afetação à ESHTe;
- ✓ Atividades relevantes – campo aberto para redação por parte do responsável pela produção do RAC, onde se incluem aspetos como ações de divulgação do curso, conferências, aulas com convidados externos, visitas de estudo, experiências inovadoras de ensino, parcerias, projetos de investigação relevantes com participação de docentes e/ou estudantes, trabalhos finais de curso mais relevantes, prémios, etc.;
- ✓ Pontos fortes e ações de melhoria - campo aberto para redação por parte do responsável pela produção do RAC, onde se inclui um balanço face a anos anteriores (incluindo a implementação de ações de melhoria antes previstas), a identificação de pontos fortes do curso e sinalização/planificação de novas ações de melhoria a implementar no futuro.

Os RAC constituem, assim, instrumentos absolutamente estratégicos na monitorização e controlo interno da qualidade do ensino da ESHTe, pilar central da sua missão institucional, podendo ser apreciados pelos diversos órgãos de governo.

6.3. RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO EXTERNA

A ESHTe sujeita periodicamente a instituição e a sua oferta formativa a processos de avaliação externa e de acreditação/certificação, sejam estas de carácter obrigatório, como os conduzidos pela A3ES ou a DGES, ou voluntário, como os desenvolvidos ao abrigo do programa de certificação TedQual.UNWTO ou outros similares que venham a ser entendidos como relevantes na sua estratégia de desenvolvimento.

Procura-se, assim, que o SIGQ seja robusto o suficiente para apoiar a gestão de topo com o fornecimento de dados relevantes para a submissão a estes processos, de forma adaptada às exigências que cada

entidade impõe em cada processo de avaliação e acreditação/certificação, e que consiga promover a realização das ações de melhoria contínua recomendadas.

Os relatórios produzidos por entidades externas no quadro destes processos constituem, a par dos RAC, a base central para a monitorização e revisão periódica dos cursos.

6.4. PROCEDIMENTOS DE ALTERAÇÃO DOS PLANOS DE ESTUDOS E DE OUTROS ELEMENTOS CARACTERIZADORES DOS CICLOS DE ESTUDOS

No seguimento da monitorização contínua efetuada aos cursos lecionados na ESHTe – mais em concreto, tendo em conta o verificado através dos RAC e/ou no decorrer dos processos de avaliação externa, bem como ainda de estudos levados a cabo internamente, como os desencadeados por grupos de trabalho designados para o efeito no quadro do CTC – podem ser detetadas lacunas ou situações passíveis de melhoria que venham a conduzir a uma revisão dos planos de estudos e/ou de outros elementos caracterizadores dos cursos em causa. Genericamente, essa revisão poderá revestir-se de uma de duas formas: alteração do ciclo de estudos ou extinção/suspensão do ciclo de estudos.

A alteração de planos de estudos e de outros elementos caracterizadores de um ciclo de estudos conferente de grau académico é sujeita a apreciação pelos órgãos legal e estatutariamente competentes, nos termos indicados no quadro 2 (cf. capítulo 2.3 do presente Manual).

A entrada em funcionamento das alterações aos elementos caracterizadores de um ciclo de estudos registado na Direção-Geral do Ensino Superior (DGES) fica sujeita:

- ✓ a procedimento de acreditação nos termos fixados pela A3ES e a subsequente registo na DGES, a publicar na 2.ª série do *Diário da República*, quando se trata de ciclos de estudos conferentes de grau académico e se modifiquem os seus objetivos;
- ✓ a novo registo na DGES, a publicar na 2.ª série do *Diário da República*, quando não se modifiquem os objetivos do ciclo de estudos (conferente de grau) ou quando não se trate ciclo de estudos conferente de grau académico (ex. cursos TeSP já registados).

O Quadro 5 apresenta a regulamentação mais relevante nesta matéria.

Quadro 5 - Regulamentação aplicável nos processos de alteração de ciclos de estudos no ensino superior

CICLO DE ESTUDOS	LEGISLAÇÃO/REGULAMENTOS APLICÁVEIS
1.º/2.º/3.º Ciclo	Decreto-lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 65/2018, de 16 de agosto – Graus Académicos e Diplomas do Ensino Superior
	Deliberação n.º 2392/2013 do Conselho de Administração da A3ES – Alteração aos elementos caracterizadores de um ciclo de estudos
	Despacho n.º 5941/2016, de 4 de maio - Procedimentos de registo de alterações de ciclos de estudos

A proposta de alteração aos elementos caracterizadores de um ciclo de estudos é remetida pelo Coordenador do Curso ao Presidente da ESHTe, até 15 de março, para entrada em vigor no ano letivo seguinte. Para além do formulário de pedido de alteração devidamente preenchido de acordo com as exigências da entidade competente e dos necessários pareceres dos órgãos internos, esta proposta deve incluir também a proposta de regime de transição curricular por forma a salvaguardar os direitos adquiridos por estudantes ao abrigo do anterior plano de estudos.

A alteração de outros cursos não conferentes de grau académico (como pós-graduações, microcredenciais ou outras formações complementares ao longo da vida) é da competência do Presidente da ESHTe, sob proposta do docente responsável pelo curso, ouvido o Conselho Técnico-Científico.

6.5. PROCEDIMENTOS DE EXTINÇÃO/SUSPENSÃO DE CICLOS DE ESTUDOS

A suspensão e extinção de cursos é da competência do Presidente [artigo 44.º, n.º 1, al. b) dos Estatutos], mediante parecer do Conselho Consultivo [artigo 50.º, n.º 2, alinha c)]. Esta decisão deve ter por base a monitorização periódica do curso e ser ponderada, entre outros aspetos, em função da sua adequação e articulação com o contexto local, nacional e internacional, das perspetivas de evolução da procura e da viabilidade financeira.

A cessação de ministração de um ciclo de estudos deve ser comunicada à Direção-Geral do Ensino Superior, sempre que legalmente exigido, acompanhada das medidas tomadas ou previstas para proteger os legítimos interesses dos estudantes.

7. INVESTIGAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

Por forma a garantir o cumprimento da sua missão, como instituição pública de ensino superior, a ESHTe reconhece a necessidade de dinamizar atividades de investigação, desenvolvimento e transferência de conhecimento técnico científico.

Assim sendo, a instituição implementa um conjunto de medidas de incentivo às atividades científicas de pessoal docente, pessoal técnico, administrativo e de gestão, e de alunos, e à sua valorização, quer no plano académico e científico, quer no plano socioeconómico, fomentando a integridade da investigação e valorizando a ciência aberta. Entre estas medidas destacam-se: o apoio à participação em reuniões científicas com apresentação de comunicações (Despacho n.º 86/PRES/ESHTe/2023, de 28 de fevereiro) e à publicação em formato de livros e artigos em revistas científicas nacionais e internacionais (Despacho n.º 59/PRES/ESHTe/2022, de 3 de fevereiro), a organização de eventos técnico-científicos, a dinamização do Museu Virtual do Turismo (<https://muvitur.eshte.pt/>), bem como a garantia de acesso a bibliografia de referência internacional (como a providenciada por via da B-On, entre outros) e a ferramentas de suporte à análise de dados (como os softwares SPSS e MaxQDA).

O [Repositório Científico da ESHTe](#) contribui para um aumento da visibilidade e impacto da I&D desenvolvida nesta instituição, garantindo preservação da sua memória intelectual.

Para validar a integridade da investigação desenvolvida, a ESHTe dispõe de licença de utilização do software Urkund, ferramenta digital para deteção de plágio, para além das orientações gerais veiculadas pelo Código de Ética.

7.1. CENTRO DE INVESTIGAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO (CIDI)

O Centro de Investigação, Desenvolvimento e Inovação (CIDI, criado através do Despacho do Presidente da ESHTe n.º 37/2016, de 27 de maio), é uma unidade funcional da ESHTe orientada para a produção e disseminação do conhecimento técnico-científico nas suas áreas de especialidade, em estreita articulação entre o meio académico e o setor empresarial. É missão do CIDI a implementação e desenvolvimento de ações ou programas de investigação e desenvolvimento, abertos à participação de pessoal docente, pessoal técnico, administrativo e de gestão, e investigador da ESHTe, ou ainda a pessoas e entidades externas com as quais a ESHTe escolha cooperar. Entre os seus objetivos podem salientar-se: a dinamização e organização de atividades de investigação na ESHTe, explorando as sinergias entre as várias áreas científicas e entre ensino e investigação (incluindo a permanente atualização de conteúdos curriculares e a participação de alunos em projetos); a deteção de oportunidades de financiamento de atividades de I&D; a disseminação do conhecimento e a promoção da intermediação entre a academia e a comunidade, através da integração do ensino, da investigação e dos serviços orientados para o empreendedorismo, a competitividade, o desenvolvimento regional e o bem-estar; a participação em redes nacionais e internacionais de investigação no turismo; e a promoção de ações de formação avançada não conducentes a grau académico.

7.2. CENTRO DE INVESTIGAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO EM TURISMO (CITUR)

No quadro da “Rede de Institutos Superiores Politécnicos com cursos de Turismo” (da qual a ESHTe é parte integrante), foi criado o Centro de Investigação, Desenvolvimento e Inovação em Turismo (CiTUR), cujo modelo de organização está estruturado em seis polos regionais, um dos quais na ESHTe – CiTUR – Polo Estoril. O CiTUR é uma unidade de investigação científica, desenvolvimento tecnológico e inovação, de carácter multidisciplinar e interdisciplinar, no âmbito das ciências do turismo, e sua aplicação, que integra investigadores associados a instituições de ensino superior. Trata-se de uma unidade reconhecida pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT). Os grupos temáticos de investigação do CiTUR abarcam matérias que se cruzam com a oferta formativa da ESHTe, nomeadamente nas áreas da Economia, da Gestão do Turismo, da Hospitalidade, da Restauração, do *e-Tourism*, dos Destinos e dos Produtos Turísticos, da Animação e da Cultura.

7.3. COLABORAÇÃO EM UNIDADES DE I&D DE OUTRAS INSTITUIÇÕES

É permitida a colaboração de docentes da ESHTe em unidades de I&D de outras instituições, com participação em projetos de investigação e produção científica publicada em revistas nacionais e internacionais da especialidade.

Quer por via desta participação, quer também no quadro de projetos desenvolvidos no seio do CIDI e CiTUR é possível e habitual o estabelecimento de iniciativas de colaboração interinstitucional para fins investigação e desenvolvimento técnico científico, no plano nacional e internacional.

7.4. MONITORIZAÇÃO E MELHORIA

As metodologias para a avaliação de unidades e atividades de I&D estão atualmente bastante desenvolvidas e consensualizadas, designadamente por via das normas emanadas pela FCT, a principal agência de acreditação neste domínio em Portugal. Tanto o CIDI como o CiTUR apresentam relatórios anuais de atividade norteados por estas orientações, designadamente no que toca a indicadores de caracterização da equipa de investigação, das atividades de I&D e disseminação do conhecimento, de produção científica e tecnológica, e de colaboração interinstitucional. Estes relatórios constituem um importante instrumento de monitorização da prestação da ESHTe a este nível.

De forma transversal, a participação em atividades de I&D e produção técnico-científica está contemplada no sistema de avaliação de desempenho do corpo docente. Este assenta, no essencial, no preenchimento anual de uma ficha (em suporte eletrónico) que visa a recolha padronizada e a atualização de informação relativa a indicadores de evolução institucional no domínio da investigação, desenvolvimento e valorização do conhecimento, nos termos previstos pelo Regulamento de Avaliação do Desempenho Docente da ESHTe. Entre estes, contam-se indicadores como:

- ✓ Número de projetos de I&D em curso;
- ✓ Receitas anuais decorrentes de projetos de I&D;

- ✓ Número de docentes/investigadores a participar em projetos de I&D;
- ✓ Número de docentes/investigadores integrados em unidades de I&D reconhecidas pela FCT;
- ✓ Número de publicações técnico-científicas da autoria ou coautoria do corpo docente/investigador, por tipo de publicação;
- ✓ Número de comunicações/posters apresentados em encontros técnico-científicos pelo corpo docente/investigador;
- ✓ Número de prémios e outras distinções a membros do corpo docente/investigador;
- ✓ Número de encontros técnico-científicos organizados no quadro da instituição ou com o seu envolvimento direto.

8. COLABORAÇÃO INTERINSTITUCIONAL E COM A COMUNIDADE

A ESHTe cultiva uma política de abertura à sociedade e de diálogo com todas as entidades relevantes para o exercício da sua missão, procurando desta forma reforçar a transferência de conhecimento e fortalecer o impacto da sua atividade, nomeadamente no desenvolvimento da região em que se encontra localizada, bem como promover as condições de bem-estar e desenvolvimento profissional, cívico e cultural dos membros internos da sua comunidade.

8.1. COLABORAÇÃO INSTITUCIONAL E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

No plano interinstitucional a Escola possui uma articulação forte com as entidades com responsabilidades governativas e/ou da esfera do associativismo relacionadas com o ensino superior, o turismo e o desenvolvimento regional. Exemplos disso são a articulação regular com os organismos da tutela, como o Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, e o Conselho Coordenador dos Institutos Superiores Politécnicos, a interação com a Secretaria de Estado do Turismo, o Turismo de Portugal ou várias Entidades Regionais de Turismo e Câmaras Municipais (com especial incidência com a Câmara Municipal de Cascais), ou ainda as parcerias estabelecidas com várias associações representativas do setor do turismo, inclusive por via da sua representação no Conselho Consultivo. Este tipo de parceria constitui uma base importante no que respeita, entre outros, à valorização e aplicação do conhecimento gerado na Escola e à adaptação da formação aos requisitos legais e às necessidades concretas do mercado de trabalho.

De referir igualmente são as parcerias estabelecidas com outras instituições de ensino, nomeadamente no quadro de cursos em associação ou da prestação de serviço docente. Estas permitem alargar a oferta formativa da Escola e os seus públicos, bem como promover a transferência de conhecimento e intercâmbio de experiências entre docentes e investigadores.

Aspeto decisivo na ligação à comunidade é o estabelecimento de colaborações com empresas e outras entidades do setor, quer no âmbito de protocolos de estágio, quer no que respeita à prestação de serviços especializados e apoio a atividades de inovação e empreendedorismo, incluindo ações de formação adaptadas ou acesso a condições privilegiadas de formação. Muitas destas iniciativas são desenvolvidas ao abrigo do CIDI, abrangendo todas as atividades características do turismo. Para além de favorecerem a angariação de receitas próprias e reforçarem o papel da ESHTe enquanto polo de transferência de conhecimento, facilitam a ligação do ensino ao mercado de trabalho, por via da participação de docentes e estudantes em projetos, da presença de representantes de empresas em aulas práticas e outros encontros, ou da disponibilização de ferramentas profissionais (informáticas e outras) utilizadas nos processos de ensino (como evidenciado nos Relatórios Anuais de Curso), entre outros.

8.2. AÇÃO CULTURAL, CÍVICA E DESPORTIVA

A promoção de ações culturais, cívicas e desportivas é uma prática comum na ESHTe, podendo envolver a intervenção de diversos órgãos e serviços, e dirigir-se tanto aos membros internos à comunidade académica (estudantes e funcionários), como a externos. Entre os exemplos deste tipo de iniciativas

contam-se encontros e atividades de integração, exposições e espetáculos culturais, concursos, eventos desportivos e incentivos à prática do desporto, iniciativas de voluntariado e solidariedade social, entre outros.

Este tipo de iniciativas pode ou não implicar a formalização de parcerias com outras instituições. Quando há um protocolo firmado a este propósito, cabe ao serviço responsável o acompanhamento do processo e a sua descrição em sede de relatório anual de atividades.

Independentemente do grau de formalização da colaboração institucional, iniciativas desta índole são sempre divulgadas pelos canais de comunicação oficial da ESHTe (como o *website* e as redes sociais), disso fazendo registo, para efeitos de monitorização, os serviços da Divisão de Documentação, Comunicação e Arquivo Histórico.

O mesmo acontece a propósito dos eventos realizados na ESHTe ou com a parceria da instituição. Estes podem ter carácter técnico-científico (como conferências, workshops, etc.), visar o intercâmbio de experiências entre profissionais ou o contacto entre estudantes e potenciais entidades empregadoras, ou ter ainda objetivos de índole cultural, desportivo ou cívico.

8.3. MONITORIZAÇÃO E MELHORIA

Constituem instrumentos de monitorização do eixo da colaboração institucional e com a sociedade o acompanhamento dos protocolos estabelecidos, entre outros, a propósito de ações de ensino e formação, transferência de conhecimento e prestação de serviços especializados, organização de eventos para a comunidade e outras iniciativas culturais, desportivas, cívicas ou de solidariedade social. Trata-se de informação a incluir nos relatórios anuais de atividades dos vários serviços envolvidos neste tipo de ações, e que é alvo de compilação no relatório geral de atividade anual da Escola, por forma a facilitar a identificação de aspetos fortes e eventuais estratégias de melhoria.

Entre os indicadores estratégicos a este respeito destacam-se aspetos como:

- ✓ Número de projetos de prestação de serviços a entidades externas e respetiva receita (indicado no relatório anual de atividades do CIDI);
- ✓ Número de cursos em associação (indicado no relatório anual de atividades da ESHTe);
- ✓ Número de protocolos em vigor nos diferentes domínios, como o ensino, prestação de serviços, ação social, entre outros (monitorizado pelo Gabinete Jurídico e indicado no relatório anual de atividades da ESHTe);
- ✓ Número de eventos técnico-científicos organizados ou com participação da ESHTe (informação recolhida pelo CIDI, com a colaboração da Divisão de Comunicação, e incluída no relatório anual de atividades do CIDI);
- ✓ Número de iniciativas culturais, desportivas, cívicas e de solidariedade social da iniciativa ou com participação da ESHTe (informação recolhida pela Divisão de Comunicação e incluída no relatório anual de atividades da ESHTe).

9. INTERNACIONALIZAÇÃO

De acordo com a sua missão, a ESHTe aspira à excelência do ensino e da investigação tendo por referência, não só o quadro nacional, mas também o internacional. O PEMP estabelece as linhas orientadoras a este respeito, prevendo-se a inclusão de indicadores de monitorização a este propósito nos relatórios anuais de atividade.

A intensificação das atividades de suporte à internacionalização tem em vista a criação de condições que desafiem e enriqueçam a vida da comunidade da ESHTe, contribuindo para a construção de uma resiliência pessoal e institucional promotora de uma atitude positiva perante os desafios globais, nomeadamente fomentando uma melhor compreensão e colaboração intercultural e profissional através do ensino, da investigação e do envolvimento com a sociedade. Este tipo de ações implicam quer a mobilidade de estudantes, pessoal docente e pessoal técnico, administrativo e de gestão, quer o desenvolvimento de atividades de formação, investigação, prestação de serviços e cooperação em conjunto com parceiros internacionais.

9.1. EDUCAÇÃO INTERNACIONAL E MOBILIDADES

No apoio ao desenvolvimento da estratégia de internacionalização da ESHTe assume especial relevância o papel desempenhado pelo Gabinete de Mobilidade e Relações Internacionais (GMRI), serviço a que competem funções de coordenação, acompanhamento e apoio administrativo e operacional a iniciativas nesta área, designadamente no âmbito da cooperação e da mobilidade académicas. Mais em específico, cabe-lhe:

- ✓ Coordenar e apoiar as relações e as ações de cooperação no âmbito da internacionalização do ensino e da conseqüente mobilidade académica;
- ✓ Recolher e tratar informação sobre programas/iniciativas de cooperação e mobilidade académica, bem como sobre o seu financiamento e respetivos procedimentos administrativos;
- ✓ Divulgar, promover, apoiar, executar e monitorizar internamente todas as iniciativas enquadráveis no seu âmbito de ação;
- ✓ Estabelecer contactos com os organismos similares, nacionais ou estrangeiros;
- ✓ Promover, apoiar, executar e acompanhar a mobilidade de estudantes, pessoal docente e não docente;
- ✓ Desempenhar o papel de gabinete de ligação com as redes internacionais de que a ESHTe seja membro.

O GMRI exerce as suas atividades sob a supervisão e dependência funcional direta do Presidente ou na pessoa em quem este delegue as respetivas funções.

Os protocolos, contactos e regulamentos aplicáveis aos programas de mobilidade são tornados públicos no website institucional, onde toda a comunidade académica pode encontrar informação detalhada sobre os apoios disponíveis a estes processos.

A definição do número de bolsas de mobilidade para docentes, colaboradores técnicos e administrativos e estudantes é decidida em função dos valores de financiamento disponíveis, quer interno, quer externo. Tendo em conta estas informações, o GMRI propõe à Presidência o número de bolsas a atribuir

anualmente.

No que respeita à mobilidade de estudantes, a seriação é feita pela GMRI em função de critérios previamente definidos, nomeadamente o mérito académico e o número de unidades curriculares concluídas.

O Estatuto do Estudante Internacional foi republicado através do Decreto-Lei n.º 62/2018, de 6 de agosto. Este diploma estabelece as regras para a captação de estudantes estrangeiros, criando um regime especial de acesso para licenciaturas e mestrados integrados em instituições portuguesas e define regras para a definição do valor das propinas para estes estudantes, atendendo ao custo real da formação. Em abril de 2023 foi publicado o despacho da Presidência da ESHTe que regulamenta esta matéria na instituição (Despacho n.º 140/PRES/ESHTe/2023, de 17 de abril).

O Regulamento Académico contempla a creditação da formação realizada no âmbito de ciclos de estudos superiores em estabelecimentos de ensino superior nacionais ou estrangeiros, quer a obtida no quadro da organização decorrente do Processo de Bolonha, quer a obtida anteriormente.

9.2. INTERNACIONALIZAÇÃO DA I&D E COLABORAÇÃO INTERINSTITUCIONAL

A par da ação do GMRI, é igualmente de destacar o papel das unidades de investigação da ESHTe na internacionalização da ESHTe, designadamente no que toca a:

- ✓ Levantamento e divulgação de oportunidades de financiamento de atividades de investigação, desenvolvimento e inovação a nível internacional;
- ✓ Identificação e promoção de parcerias com entidades estrangeiras para fins de formação e cooperação técnico-científica;
- ✓ Apoio na elaboração e submissão de candidaturas, nomeadamente nas suas componentes de natureza administrativa e financeira;
- ✓ Identificação de oportunidades de participação e dinamização de encontros técnico-científicos internacionais
- ✓ Monitorização das evidências de internacionalização da ESHTe respeitantes a projetos de investigação, cooperação e produção técnico-científica.

9.3. MONITORIZAÇÃO E MELHORIA

Pela dimensão da própria Escola, existe um contacto muito próximo entre os diferentes intervenientes nos processos de mobilidade e cooperação internacional, que facilita a recolha de informação e monitorização das atividades desenvolvidas neste eixo de intervenção.

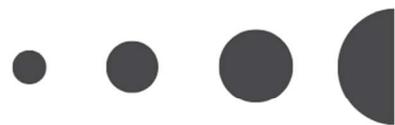
No plano formal, para além dos inquéritos e relatórios de atividades inerentes à participação da Escola em programas oficiais de mobilidade internacional (como, por exemplo, os disponíveis na plataforma eletrónica dos programas Erasmus+), conta-se com a produção de relatórios anuais de atividade tanto do GMRI como das unidades de investigação (cf. capítulos 7.4 e 8.3), que suportam a recolha de informação respeitante a

dinamicas de internacionalização a incluir nos relatórios e planos anuais globais da Escola.

Entre os principais indicadores estratégicos a considerar nesta área destacam-se:

- ✓ Número de participantes (estudantes, docentes, e pessoal técnico, administrativo e de gestão) em ações de mobilidade internacional (incluindo indicação de programa e tipo de mobilidade, países de origem / destino e género);
- ✓ Número de iniciativas de ensino e formação com participação de docentes da ESHTe dirigidas a estudantes internacionais;
- ✓ Número de encontros internacionais (co)organizados por docentes/investigadores da ESHTe;
- ✓ Número de participações de docentes/investigadores da ESHTe em encontros técnico-científicos internacionais;
- ✓ Número de publicações de cariz internacional de docentes/investigadores da ESHTe;
- ✓ Número de projetos de I&D em parceria com empresas ou outras entidades estrangeiras.

No que toca aos dados referentes aos estudantes em mobilidade internacional, importa discriminar os dados por curso, para efeitos de produção dos RAC.



*GARANTIA DA QUALIDADE NA GESTÃO DOS
RECURSOS E SERVIÇOS DE APOIO*



10. RECURSOS HUMANOS

Os planos estratégicos de médio prazo da ESHTe têm previsto sistematicamente como objetivo estratégico a valorização dos recursos humanos – tanto do pessoal docente, como do pessoal técnico, administrativo e de gestão – demonstrando a importância central que as competências e a qualificação têm no cumprimento eficaz das missões da instituição.

Na gestão dos recursos humanos intervêm:

- a) O Conselho Geral, sob proposta do Presidente da ESHTe, e ouvido o Conselho Técnico-Científico, no respeito pelas regras gerais que sejam fixadas pelo ministro da tutela sobre esta matéria, no caso do pessoal docente e de investigação, procede à distribuição das vagas dos quadros pelas diferentes categorias e pelas diferentes carreiras (art.º 84.º, n.º 2 dos Estatutos);
- b) O Conselho Geral, sob proposta do Presidente da ESHTe, no respeito pelas regras gerais que sejam fixadas pelo ministro da tutela sobre esta matéria, no caso do pessoal não docente, procede à distribuição das vagas dos quadros pelas diferentes pelas diferentes carreiras e categorias (art.º 84.º, n.º 3 dos Estatutos);
- c) O Presidente da ESHTe, a quem cabe “superintender na gestão académica, decidindo, designadamente, quanto à abertura de concursos, à nomeação e contratação de pessoal, a qualquer título, à designação dos júris de concursos e de provas académicas e ao sistema e regulamentos de avaliação de docentes e discentes” (art.º 44.º, n.º 1, al. d) dos Estatutos);
- d) O Presidente da ESHTe, pode reafectar, dentro da Escola, sempre que tal se justifique, para maior eficiência na gestão dos recursos humanos, pessoal docente, investigador, pessoal não docente e não investigador entre unidades funcionais e serviços (art.º 44.º, n.º 3 dos Estatutos);
- e) O Conselho Técnico-Científico, a quem compete deliberar sobre a proposta de distribuição do serviço docente, sujeita a homologação do Presidente (art.º 53.º, n.º 1, al. c) dos Estatutos);
- f) O Conselho Técnico-Científico, a quem compete praticar os atos previstos na lei relativos à carreira docente e de investigação e ao recrutamento de pessoal docente e de investigação (art.º 53.º, n.º 1, al. k) dos Estatutos);
- g) O Conselho de Gestão, a quem compete “conduzir a gestão patrimonial e administrativa e financeira da ESHTe, bem como a gestão dos recursos humanos, sendo-lhe aplicável a legislação em vigor para os organismos públicos dotados de autonomia administrativa e financeira.” (art.º 48.º, n.º 1 dos Estatutos).

A gestão de recursos humanos na ESHTe, enquanto instituição pública, está sujeita às regras de gestão de recursos humanos no sector público do Estado, nomeadamente a fixação anual do mapa de pessoal, documento que respeita e acompanha o orçamento anual.

A Divisão de Recursos Humanos constitui-se como o serviço de apoio responsável por promover e assegurar, através da aplicação e desenvolvimento de metodologias atualizadas, uma correta gestão dos recursos humanos.

Existem diversos regulamentos internos de suporte à atividade dos docentes e funcionários técnicos, administrativos e de gestão da ESHTe, entre os quais se destacam:

- ✓ Regulamento de assiduidade e dos horários de trabalho;
- ✓ Regulamento de prestação de serviço dos docentes;

- ✓ Regulamento de avaliação do desempenho do pessoal docente;
- ✓ Regulamento dos concursos para a contratação de pessoal da carreira docente;
- ✓ Regulamento para a atribuição do título de Especialista;
- ✓ Regulamento de equiparação a bolseiro;
- ✓ Regulamento de licença sabática e dispensa especial de serviço;
- ✓ Regulamento de prestação de serviços ao exterior;
- ✓ Regulamento para a concessão de apoios financeiros à participação de docentes da ESHTe em congressos e conferências;
- ✓ Regulamento para contratação de pessoal docente, especialmente contratado ao abrigo do artigo 8.º do Estatuto da Carreira do Pessoal Docente do Ensino Superior Politécnico;
- ✓ Regulamentos de mobilidades Erasmus+;
- ✓ Regulamento de avaliação da atividade desenvolvida durante o período experimental para efeitos da manutenção da contratação por tempo indeterminado dos professores da ESHTe;
- ✓ Regulamento académico;
- ✓ Regulamento de eleição, organização e funcionamento das Áreas Científicas;
- ✓ Regulamento das Coordenações dos Ciclos de Estudo da ESHTe.

10.1. RECRUTAMENTO

No diagnóstico das necessidades de pessoal docente são adotados os procedimentos constantes do Regulamento para Contratação de Pessoal Docente Especialmente Contratado ao Abrigo do artigo 8.º do Estatuto da Carreira do Pessoal Docente do Ensino Superior Politécnico.

A Divisão de Recursos Humanos (DRH) assegura o cumprimento dos procedimentos previstos no regulamento para a contratação de pessoal docente convidado. Neste processo, a proposta remetida pelo Coordenador de Área Científica deve ser acompanhada de um relatório subscrito por dois docentes, que fundamenta a relevância do *curriculum* do docente a contratar e que é depois alvo de apreciação pelo CTC.

A Escola tem disponível *online* uma Bolsa de Recrutamento, com vista a recrutar colaboradores para o desenvolvimento das suas diversas atividades. As candidaturas espontâneas ficam disponíveis nos serviços para que, face a uma necessidade concreta, se possam identificar os candidatos inscritos com o perfil desejado. As candidaturas são avaliadas por um júri, composto por docentes das áreas científicas mais adequadas ao posto de trabalho a preencher.

A contratação de pessoal técnico, administrativo e de gestão está sujeita às limitações decorrentes da fixação do mapa de pessoal, contendo os limites máximos aplicáveis.

O levantamento de necessidades neste domínio é efetuado através da análise dos postos de trabalho por ocupar necessários para assegurar o bom funcionamento da instituição e dos serviços; são também relevantes as indicações dadas nos vários inquéritos sobre as condições de funcionamento da Escola.

Os responsáveis pelos serviços poderão propor ao Presidente a abertura de procedimentos de recrutamento para postos de trabalho a ocupar.

Os procedimentos para recrutamento de pessoal não docente obedecem aos normativos legais aplicáveis, decorrente nomeadamente da Lei n.º 35/2014, 20 de junho, que aprovou a Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas.

10.2. FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

Existe um plano anual de formação para os funcionários, elaborado com base no levantamento de necessidades efetuado pela DRH junto dos superiores hierárquicos relativamente aos seus serviços. O plano de formação é elaborado com base nos objetivos estratégicos da instituição e inclui ações transversais, bem como ações específicas para docentes e para pessoal técnico, administrativo e de gestão, dirigidas às diferentes categorias profissionais.

A formação poderá ser ministrada por formadores internos ou externos, em regime presencial ou *e-learning*. No final de cada ação é aplicado um inquérito de satisfação aos formandos e os resultados são analisados pela DRH e tidos em conta na planificação do ciclo de formação seguinte. Adicionalmente, a DRH pode desenvolver ainda ações de carácter motivacional, no âmbito da estratégia de responsabilidade social.

Tal como descrito nos capítulos anteriores, a ESHTe providencia outras oportunidades de desenvolvimento profissional, designadamente por via de programas de mobilidade internacional e de condições favoráveis à participação em atividades de I&D e colaboração interinstitucional.

10.3. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

A avaliação do pessoal docente está sujeita ao Regulamento de Avaliação do Desempenho dos Docentes da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril (aprovado pelo Despacho n.º 127/PRES/ESHTe/2010, de 23 de setembro). Este regulamento contempla várias valências para a avaliação dos docentes, agrupadas em três dimensões: técnico-científica, pedagógica (incluindo apreciação pelos estudantes mediante dos inquéritos de monitorização pedagógica) e organizacional.

Ao nível da avaliação de desempenho, podem também ser consideradas informações decorrentes de exposições formais dos diversos membros da comunidade académica, dados sobre o desempenho dos estudantes e outras informações reportadas nos Relatórios das Unidades Curriculares ou ainda informações dos Coordenadores de Curso ao Presidente sobre situações que sejam suscetíveis de reserva.

A avaliação de desempenho do pessoal não docente é efetuada através do SIADAP (Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho na Administração Pública), seguindo o estipulado na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro.

A avaliação do desempenho de cada serviço assenta num Quadro de Avaliação e Responsabilização onde se evidenciam os objetivos, indicadores de desempenho e a avaliação final do desempenho do serviço.

Constituem ainda procedimentos de recolha de informação da atuação do pessoal técnico, administrativo e de gestão: os relatórios de atividades dos serviços; o acompanhamento dos objetivos e metas estabelecidas no plano estratégico; as exposições dos membros da comunidade académica, a informação

recolhida através dos inquéritos de satisfação com a ESHTe e do diagnóstico das necessidades de formação.

10.4. MONITORIZAÇÃO E MELHORIA

Tendo em vista a produção de relatórios de atividade e autoavaliação da ESHTe, a Divisão de Recursos Humanos garante, para cada funcionário docente e não docente, a existência de informação sistematizada que permita a monitorização anual de indicadores como:

- ✓ Pessoal docente – número de docentes por idade, género, país de nacionalidade, grau mais elevado de habilitação académica, título de especialista, área científica de formação (FOS), instituição/país que conferiu o doutoramento (quando aplicável), categoria profissional, modalidade de vinculação, percentagem de tempo de docência e percentagem de tempo de investigação;
- ✓ Pessoal técnico, administrativo e de gestão – número de funcionários por idade, género e grau mais elevado de habilitação académica;
- ✓ Rácio de pessoal docente por pessoal técnico, administrativo e de gestão;
- ✓ Número de ações de formação realizadas e número de participantes.

No que toca aos dados referentes ao pessoal docente é fundamental que o sistema de gestão de informação permita a sua associação à DSD anual, por forma a garantir a possibilidade de discriminação da informação por curso, para efeitos de produção dos RAC.

Prevê-se ainda a implementação de um inquérito de satisfação junto de todo o pessoal, por forma a facilitar a monitorização das condições de trabalho e desenvolvimento profissional, e a conseqüente identificação de eventuais ações de melhoria.

11. RECURSOS MATERIAIS E SERVIÇOS DE APOIO

11.1. INSTALAÇÕES

A ESHTe encontra-se fisicamente localizada numa estrutura gerida pelo instituto público Turismo de Portugal, partilhando o espaço do Campus e as respetivas infraestruturas com a Escola Profissional deste instituto. Tal situação constitui um reconhecido constrangimento para a ESHTe, na medida em que a incapacita para assegurar a gestão dos espaços comuns. Contudo, pela ação de mediação conduzida pela Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, foi possível encetar um processo de contactos diretos com a Secretaria de Estado do Turismo e com o Turismo de Portugal, os quais culminaram com a definição de um programa conjunto de trabalho para encontrar uma solução referente ao problema das instalações. Este programa encontra-se em curso.

Não obstante as referidas dificuldades, a ESHTe dispõe de instalações e de equipamentos apropriados à prossecução da sua missão, adequados aos ciclos de estudos que ministra e às atividades de I&D e colaboração que desenvolve. Entre estes contam-se espaços e recursos para as atividades letivas (salas de aula, auditórios, salas de informática, laboratórios, cozinhas e outras salas específicas adaptadas aos vários cursos ministrados), espaços dedicados aos serviços administrativos e de gestão, espaço de informação e documentação (biblioteca), acesso a espaços de restauração (cantina, bares) e de convívio, salas de trabalho para docentes/investigadores, parques de estacionamento e condições preferenciais de acesso a residência estudantil. Dispõe ainda de recursos informáticos e sistemas de informação próprios, bem como de serviços de limpeza e segurança.

O edifício pedagógico principal encontra-se, na generalidade, adaptado para receber estudantes com necessidades especiais, dispondo de ascensor, instalações sanitárias adaptadas e lugares de estacionamento para pessoas com mobilidade reduzida.

11.2. SERVIÇOS DE APOIO

A ESHTe disponibiliza diversos serviços de apoio a toda a comunidade académica, que constituem um suporte fundamental para a concretização das suas missões. Entre estes serviços destacam-se:

- ✓ Serviços académicos – atuam nas áreas da administração, da gestão e do apoio ao ensino, dispondo de atendimento presencial com horário de funcionamento alargado (adaptado aos estudantes dos regimes pós-laborais) e com recurso a um sistema de informação baseado na internet que permite o apoio operacional ao estudante (por exemplo, para efeitos de candidaturas, matrículas, inscrições em exames, informações sobre horários, classificações, pagamento de propinas, entre outros);
- ✓ Serviços informáticos – atuam na implementação e manutenção das infraestruturas informáticas da ESHTe e fornecem serviços de assistência técnica na utilização de equipamentos e software, dispondo de ferramenta específica para a gestão de incidentes e de problemas; a ESHTe dispõe ainda de serviços de apoio à aprendizagem baseados na internet (plataforma Moodle);
- ✓ Biblioteca – com horário de funcionamento alargado, a Biblioteca Celestino Domingues é

especializada nas áreas da hotelaria, turismo e restauração e possui um acervo bibliográfico de aproximadamente 14.000 títulos; dispõe de duas salas de leitura com documentação em livre acesso, um espaço de leitura de publicações periódicas e uma sala de estudo em grupo com computadores ligados à internet; beneficiando de sistema de gestão de informação especializado, o website da biblioteca permite o acesso ao catálogo, a todos os conteúdos da B-on – Biblioteca do Conhecimento Online, e a outras bases de dados especializadas nomeadamente da editora Emerald e da Biblioteca da Organização Mundial do Turismo (UNTWO), de cujas publicações a biblioteca é depositária; a ESHTe dispõe ainda de um Repositório Científico que tem por objetivo divulgar, preservar e dar acesso livre à produção científica realizada pela sua comunidade académica (integrado no RCAAP – Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal);

- ✓ Núcleo de ação social – tendo por missão contribuir para o sucesso académico de todos os estudantes da ESHTe, este núcleo assume particular relevância no apoio aos alunos economicamente carenciados e deslocados, procedendo à gestão de apoios sociais diretos (bolsas de estudo, auxílios de emergência e outros apoios sociais) e apoios sociais indiretos (acesso a serviços de saúde, de refeição, de alojamento), de acordo com os regulamentos específicos para este efeito;
- ✓ Gabinete de mobilidade e relações internacionais – coordena e apoia as ações de cooperação internacional, disponibilizando em particular serviços de apoio à adesão a programas de mobilidade pelos vários membros da comunidade académica (cf. capítulo 9);
- ✓ Gabinete de estágios – colabora na angariação de estágios curriculares e extracurriculares para os estudantes dos vários ciclos de estudos ministrados pela ESHTe, estabelecendo e gerindo protocolos para este efeito (com entidades nacionais e estrangeiras) e facilitando a comunicação entre os vários intervenientes (incluindo docentes responsáveis por UC de Estágio); tendo em vista o apoio à inserção profissional, a ESHTe integra também a plataforma eletrónica Hosco, especializada na identificação de oportunidades profissionais em todo o mundo no setor da hospitalidade;
- ✓ Gabinete de apoio técnico e pedagógico – fornece apoio pedagógico à utilização dos laboratórios de microbiologia alimentar e de química alimentar/tecnologia de alimentos, estando também habilitado para prestar serviços especializados à comunidade científica e empresarial nestas áreas (incluindo ainda sala de enologia).

Em paralelo, e respeitando mais diretamente a serviços de apoio à gestão, é de referir igualmente a existência de serviços dedicados à gestão de recursos humanos, à gestão administrativa e financeira, à comunicação e relações externas, e ao apoio jurídico.

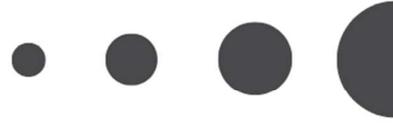
A ESHTe procura promover a autonomia e responsabilização destes vários serviços/gabinetes na criação e revisão de procedimentos adequados à especificidade de cada área de atuação, bem como na produção de relatórios de atividade especializados, em linha com as orientações estratégicas institucionais veiculadas pela Presidência.

11.3. MONITORIZAÇÃO E MELHORIA

Os relatórios de atividade dos vários serviços constituem uma ferramenta estratégica na monitorização e melhoria destas funções. Estes relatórios são produzidos com periodicidade anual, de acordo com os requisitos indicados pelo Administrador, e constituem contributos para a produção dos planos e relatórios de atividade a nível institucional. Para além da descrição das atividades desenvolvidas, estes relatórios devem incluir aspetos a melhorar e plano de ação para o ano seguinte, alimentando assim um ciclo de melhoria contínua.

A recolha de informação sobre o funcionamento destes serviços é complementada pelos inquéritos de monitorização e satisfação com a ESHTe dirigidos a estudantes e a funcionários (docentes e não docentes). Estes inquéritos obedecem ao modelo aprovado pelo CPAC e são implementados anualmente com recurso às ferramentas eletrónicas do sistema de gestão de informação – no caso dos estudantes o seu preenchimento coincide com o dos inquéritos de monitorização pedagógica das UC em funcionamento no 1.º semestre; no caso dos funcionários o inquérito está previsto para o início do ano civil. O tratamento destes dados é da responsabilidade do GQM, sendo os resultados globais divulgados internamente a toda a comunidade académica, após discussão no seio do CPAC tendo em vista a identificação de áreas de reflexão e sugestões de melhoria a apresentar à Presidência e demais órgãos de governação e gestão.

De considerar igualmente são os elogios, sugestões e reclamações depositadas nas caixas disponíveis para este efeito (quer em termos físicos, quer em formato eletrónico no website da Escola) e que são reencaminhadas pela Administração para os respetivos serviços.



GESTÃO E PUBLICITAÇÃO DA INFORMAÇÃO



12. SISTEMAS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO

A existência de mecanismos que permitam a regular recolha, sistematização, análise e difusão de informação sobre a instituição e a qualidade dos serviços que presta é um aspeto de basilar importância. A informação é a base para qualquer processo de tomada de decisão, muito em particular tendo em vista a melhoria contínua e o desenvolvimento estratégico das instituições.

No que toca a plataformas/sistemas de informação utilizados pela ESHTe, para efeitos de SIGQ destacam-se em particular:

- ✓ Portal Académico (netP@) – portal agregador de serviços para a comunidade académica, com perfis de utilização diferenciados (estudantes, docentes, pessoal técnico e administrativo), que funciona como suporte a múltiplas funções dos serviços académicos;
- ✓ Portal de Candidaturas (Cssnet) – orientado para a submissão e processamento de candidaturas online;
- ✓ Portal da Qualidade (netQ@) – agregador de informações presentes noutras plataformas, por exemplo a propósito de cursos, candidatos, alunos, diplomados, avaliações, corpo docente, etc.) – atualmente em processo de parametrização;
- ✓ Portal de Avaliação Docente (@DOC) – orientado para a avaliação do desempenho dos docentes, com recurso a uma ferramenta processual de workflow direcionada para uma grelha de avaliação – atualmente em processo de avaliação/parametrização;
- ✓ Aplicação de Inquéritos (ComQuest) – permite a construção e disponibilização de questionários online a diferentes perfis de utilização do Portal Académico e a publicação de relatórios síntese.

A estes acrescem outras soluções informáticas especializadas, nomeadamente de apoio ao ensino (Moodle), à gestão administrativa e financeiras, à gestão documental, aos serviços informáticos, e à Biblioteca, para além do recurso a plataformas como as referentes ao programa de mobilidades Erasmus+, ao Concurso Nacional de Acesso ao Ensino Superior e a operações da Direção Geral de Estatísticas da Educação e Ciência.

Em particular no que toca à auscultação das partes interessadas, o SIGQ da ESHTe prevê a aplicação de um conjunto de inquéritos de monitorização, sistematizados no quadro 6. Esta é feita com recurso a ferramentas online (em particular a acima referida aplicação *ComQuest*), por forma a facilitar a integração de dados entre as várias plataformas, bem como permitir uma mais eficiente gestão do tempo dos diversos intervenientes, com as vantagens que isso pode acarretar em termos de aumento das taxas de resposta e fiabilidade da informação.

Quadro 6 – Inquéritos de monitorização no âmbito do SIGQ

Inquérito	Objetivo	Público-Alvo	Periodicidade / Aplicação	Produtos
Informação a recolher junto dos ESTUDANTES				
Inquérito aos estudantes inscritos pela primeira vez	Recolha de informação sobre opção pelo curso, acesso a informação, expectativas, atratividade da ESHTe, e caracterização sociodemográfica	Estudantes do 1.º ano de todos os ciclos de estudos	Anual, no momento da inscrição <i>Online-ComQuest</i>	RAC Relatório anual de atividades da ESHTe (dados síntese) Síntese para divulgação pública Relatório anual do SIGQ
Inquérito de monitorização pedagógica das UC - estudantes	Monitorização pedagógica (funcionamento das UC e desempenho docente)	Estudantes inscritos nas UC de todos os anos e ciclos de estudos (exceto inscritos nas UC estágio e dissertação/projeto/relatório)	Semestral, no final do período letivo (aberto até à 2ª semana do semestre seguinte) <i>Online-ComQuest</i>	RUC RAC (dados agregados por curso) Relatório anual de atividades da ESHTe (dados síntese) Relatório anual do SIGQ
Inquérito de monitorização dos Estágios - estudantes	Monitorização da satisfação dos estudantes quanto aos estágios curriculares	Estudantes inscritos nas UC de Estágio das licenciaturas	Anual, no momento de entrega do relatório de estágio <i>Online-Forms (pelo Gabinete de Estágios)</i>	RAC (dados agregados por curso) Relatório anual do Gabinete de Estágios Relatório anual do SIGQ
Inquérito de satisfação quanto à ESHTe - estudantes	Aferição da satisfação quanto à ESHTe, incluindo condições de funcionamento e serviços	Estudantes inscritos em todos os anos e ciclos de estudos	Anual (em simultâneo com monitorização pedagógica das UC do 1.º semestre) <i>Online-ComQuest</i>	Relatório anual de atividades da ESHTe (dados síntese) Relatórios anuais dos serviços Síntese para divulgação pública Relatório anual do SIGQ
Inquérito de satisfação quanto ao CURSO - estudantes	Aferição da satisfação e cumprimento das expectativas quanto ao curso, e perspetivas de prosseguimento de estudos	Estudantes inscritos em todos os anos e ciclos de estudos	Anual (em simultâneo com monitorização pedagógica das UC do 2.º semestre) <i>Online-ComQuest</i>	RAC Relatório anual de Atividades da ESHTe (dados síntese) Síntese para divulgação pública Relatório anual do SIGQ

Inquérito	Objetivo	Público-Alvo	Periodicidade / Aplicação	Produtos
Informação a recolher junto de DOCENTES				
Inquérito monitorização pedagógica das UC - docentes	Monitorização pedagógica (incluindo pontos fortes/fracos e ações de melhoria)	Docentes responsáveis pelas UC	Semestral, no final do período letivo (aberto até à 2.ª semana do semestre seguinte) <i>Online-ComQuest</i>	RUC RAC (dados agregados por curso) Relatório anual de Atividades da ESHTe (dados síntese) Relatório anual do SIGQ
Informação a recolher junto do PESSOAL DOCENTE e NÃO DOCENTE				
Inquérito de satisfação quanto à ESHTe – todos os trabalhadores	Aferição da satisfação quanto às condições e ambiente de trabalho na ESHTe	Pessoal docente e pessoal técnico, administrativo e de gestão	Anual, no final do ano civil <i>Online-Forms</i>	Relatório anual de atividades da ESHTe (dados síntese) Relatórios anuais dos serviços Síntese para divulgação pública Relatório anual do SIGQ
Informação a recolher junto dos SERVIÇOS				
Vagas, candidaturas e ingressos	Recolher informação a incluir no ponto 2 dos RAC	Divisão de Serviços Académicos	Anual, em dezembro	RAC Relatório anual de Atividades da ESHTe (dados síntese) Síntese para divulgação pública
Estágios curriculares e extracurriculares	Recolher informação sobre número de estágios curriculares e extracurriculares, incluindo lista de entidades e sua apreciação acerca dos estagiários	Gabinete de Estágios	Anual, em dezembro	RAC Relatório anual de Atividades da ESHTe (dados síntese) Síntese para divulgação pública
Mobilidade Erasmus	Recolher informação sobre o número de estudantes enviados e acolhidos ao abrigo dos programas mobilidade e países de destino e origem	Gabinete de Mobilidades e Relações Internacionais	Anual, em dezembro	RAC Relatório anual de Atividades da ESHTe (dados síntese) Síntese para divulgação pública
Pessoal Docente	Recolher informação sobre o pessoal docente (níveis de qualificação académica, título de especialista, categoria profissional e regime de afetação à ESHTe)	Divisão de Recursos Humanos	Anual, em dezembro	RAC Relatório anual de Atividades da ESHTe (dados síntese) Síntese para divulgação pública

O modelo dos questionários e os procedimentos de aplicação são aprovados pelo CPAQ. Cabe GQM garantir as condições de implementação e o cumprimento dos calendários previstos, bem como a devida sistematização e divulgação dos resultados tendo em vista a sua apreciação por parte órgãos de governo e a conseqüente implementação de ações de melhoria contínua. Para tal o GQM beneficia de estreita colaboração com os restantes serviços da Escola e, muito em particular, do apoio direto do Gabinete de Serviços Informáticos.

Os principais resultados destes procedimentos de recolha e análise de informação são objeto de divulgação no interior da comunidade académica da ESHTe, tanto pelo seu efeito pedagógico, de autorresponsabilização e facilitação de um processo sustentado de melhoria, como por forma a estimular um maior envolvimento de todos na prossecução do próprio SIGQ.

A divulgação garante, de forma intransigente, o princípio do anonimato das respostas e da confidencialidade do tratamento da informação, no cumprimento dos requisitos do Regulamento Geral de Proteção de Dados, sendo estabelecidos níveis de divulgação diferenciados para alguns itens, nomeadamente no que respeita a:

- resultados dos inquéritos de monitorização pedagógica das UC aplicados aos estudantes — são divulgados de forma alargada apenas os resultados agregados por curso/semestre (nos RAC); os resultados parcelares (por UC e docente) são divulgados apenas no quadro dos RUC, conforme definindo no capítulo 5 do presente Manual;
- resultados dos inquéritos de monitorização pedagógica das UC aplicados aos docentes responsáveis — são divulgados apenas no quadro dos RUC conforme igualmente definindo no capítulo 5.

O SIGQ da ESHTe prevê ainda a construção e divulgação de um painel de indicadores de evolução institucional, com valores reportados pelo menos aos três anos mais recentes, com o objetivo de manter atualizada informação de suporte à avaliação e planeamento estratégico. A composição deste painel de indicadores está atualmente em revisão, por forma a garantir a simplificação e operacionalidade dos processos de recolha e divulgação da informação, em articulação com os sistemas de gestão de informação de que a instituição dispõe.

Pretende-se que estes indicadores cubram todas as áreas de atuação da Escola, quer em termos de processos nucleares da missão institucional, quer de recursos e serviços de apoio. Em termos gerais, os indicadores devem permitir a monitorização de itens como:

- ✓ Oferta formativa – ex. número de cursos, vagas e acreditação;
- ✓ Procura dos estudantes – ex. ocupação de vagas, médias de ingresso, número de estudantes e características sociodemográficas (como género, residência, nacionalidade, apoio social, trabalhador-estudante);
- ✓ Desempenho académico – ex. número de diplomados, taxas de sucesso e abandono, empregabilidade;
- ✓ Organização pedagógica – ex. rácios de estudante por turma e estudantes por docente;
- ✓ Investigação, desenvolvimento e valorização do conhecimento – ex. número de docentes em projetos de I&D, número de publicações científicas, participações em encontros técnico-científicos,

número e documentos do repositório;

- ✓ Relação com a comunidade – ex. número de entidades de estágio, de estágios curriculares e extracurriculares;
- ✓ Internacionalização – ex. número de processos de mobilidade in e out em diferentes programas; número de publicações científicas internacionais e participação em encontros internacionais;
- ✓ Corpo docente – ex. número de docentes doutorados e com o título de especialista, docentes a tempo integral, género e média etária;
- ✓ Pessoal técnico, administrativo e de gestão – ex. número de pessoal com habilitação superior, género e média etária;
- ✓ Recursos materiais – ex. número e salas de aula e de computadores.

13. INFORMAÇÃO PÚBLICA

Informação atualizada, abrangente e relevante é disponibilizada à comunidade em geral, de forma estruturada, com objetivos de comunicação institucional e de transparência. A estratégia de comunicação pública, maioritariamente assente em recursos digitais, tem em vista quer o conhecimento alargado das ofertas e atividades da ESHTe, quer também o reforço das possibilidades de envolvimento ativo das diferentes partes interessadas na vida da instituição.

A Divisão de Documentação, Comunicação e Arquivo Histórico desempenha um papel chave neste domínio. É responsável pela atualização e manutenção do *website* e dinamização das redes sociais (*Facebook, Instagram e Youtube, LinkedIn e Twitter*), bem como do planeamento e desenvolvimento de campanhas publicitárias, edição de publicações e promoção de eventos transversais a toda a Escola.

Na sua atual configuração, o website contempla a informação estruturada nos seguintes separadores:

- ✓ “Institucional” – documentação de gestão associada a aspetos como a missão, os estatutos, os planos e relatórios de atividade, a legislação de enquadramento e os regulamentos internos, os documentos em discussão pública, a apresentação do corpo docente e dos órgãos de governo, incluindo documentação de referência a propósito do SIGQ e dos resultados dos processos de avaliação interna e externa;
- ✓ “Cursos” – informação detalhada sobre toda a oferta formativa da ESHTe, os incluindo objetivos de aprendizagem, as saídas profissionais, as condições de acesso e ingresso, os planos de estudos e a informação de registo na DGES e dos processos de acreditação;
- ✓ “Estudantes” - documentação e informação de apoio dirigida mais especificamente aos discentes, nomeadamente sobre calendários, horários, propinas, emolumentos, regulamentos e outras informações de interesse associadas a serviços especializados;
- ✓ “Serviços” – apresentação dos diversos serviços de apoio, incluindo contactos, horários de funcionamento e outras informações relevantes para cada serviço;
- ✓ “Comunidade” - informação sobre estruturas como a Associação de Estudantes e a Tunística (Tuna Mista da ESHTe), entre outras iniciativas de ligação à sociedade;
- ✓ “Comunicação” – divulgação de notícias que falam sobre a instituição, quer na imprensa generalista, quer na especializada, bem como informação sobre a identidade visual, agenda e newsletter;
- ✓ “I&D” – apresentação do CIDI (Centro de Investigação, Desenvolvimento e Inovação) e do CITUR (Centro de Investigação, Desenvolvimento e Inovação em Turismo – Polo do Estoril), as respetivas estruturas orgânicas e projetos, bem como o acesso ao Repositório Científico da ESHTe (que constitui uma ferramenta decisiva no armazenamento, preservação e divulgação pública, em formato digital, das principais publicações técnico-científicas produzida no quadro da Escola);
- ✓ “PRR” – informação sobre o *PROJETO TIA - Tourism International Academy*, no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência, parceria liderada pela ESHTe, com a Universidade Aberta, a Universidade Nova de Lisboa e o Turismo de Portugal.

A estes separadores acrescem ainda no *website* a ligação às plataformas de correio eletrónico, Moodle, portal académico, gestão documental, biblioteca, Muvitur, área de apoio aos estágios, bem como os contactos e ligações para pedidos de informação, sugestões, etc.

Para fins de comunicação interna a Escola dispõe do recurso a uma intranet, configurada com perfis de acesso diferenciados entre estudantes e docentes, e que permitem o acesso a documentação institucional, manuais de procedimentos e apoio à utilização de diferentes recursos e documentação interna de alguns órgãos de governo.

O quadro 7 apresenta de forma sintética a forma de divulgação da documentação referente aos principais instrumentos de monitorização previstos no âmbito do SIGQ.

Quadro 7 - Mapa dos principais instrumentos de monitorização e sua divulgação

Instrumentos de monitorização	Responsáveis	Periodicidade	Prazos	Divulgação
Planos				
Plano Estratégico de Médio Prazo da ESHTe	Presidência	Quadrienal	Até 3 meses após a tomada de posse	Pública (<i>Website</i>)
Plano de Atividades / Orçamento da ESHTe	Presidência	Anual	Agosto do ano civil anterior	Pública (<i>Website</i>)
Relatórios				
Relatório de Atividades / Relatório de Gestão da ESHTe	Presidência	Anual	Março do ano civil seguinte	Pública (<i>Website</i>)
Relatórios Anuais de Atividades dos Serviços	Administrador / Dirigentes	Anual	Fevereiro do ano civil seguinte	Interna
Relatórios das Unidades Curriculares	GQM / Responsáveis de UC	Semestral	Março / Julho	Interna (<i>Portal Académico</i>)
Relatórios Anuais de Curso	GQM / Coord.de Curso	Anual	Março do ano letivo seguinte	Pública (<i>Website</i>)
Relatório do SIGQ	GQM / CPAQ	Anual	Março	Pública (<i>Website</i>)
Outros instrumentos				
Fichas das Unidades Curriculares	Responsáveis de UC / CAC / CTC	Anual	Até ao início do ano letivo a que reportam	Pública (<i>Website</i>)
Sumários das aulas	Docentes	Em função da DSD / horários	A cada aula	Interna (<i>Portal Académico</i>)
Avaliação de desempenho docente	Conselho de Coordenação da Avaliação do Pessoal Docente	(a definir pela Presidência)	(a definir pela Presidência)	Interna
Planos de melhoria e respetiva monitorização	Presidência e outros (em função do âmbito das ações)	Anual (adaptado em função do âmbito das ações)	(adaptado em função do âmbito das ações)	Interna

14. REVISÃO DO SIGQ E AVALIAÇÃO EXTERNA PERIÓDICA

Para efeitos de monitorização e melhoria, é produzido anualmente um relatório de atividades desenvolvidas no âmbito do SIGQ, no qual se apresenta um balanço dos vários processos desencadeados e seus resultados, bem como uma análise reflexiva sobre o funcionamento global do sistema, a sua eficácia e eficiência, incluindo a identificação de aspetos a melhorar. Este documento é estruturado pelo GQM e alvo de apreciação no âmbito do CPAC, estando diretamente associado à revisão periódica do presente Manual (tal como descrito no ponto 1.1).

A certificação do SIGQ da ESHTe pela A3ES foi concedida em outubro de 2021, com condições que têm vindo a ser cumpridas mediante a apresentação de relatórios de follow-up. É intenção da ESHTe continuar a submeter a instituição, os ciclos de estudos e o SIGQ aos processos de avaliação externa periódica exigíveis tendo em conta os requisitos do quadro legislativo nacional aplicável ao ensino superior e à sua avaliação.

A regular operacionalização do SIGQ e a sua revisão periódica constituem uma ferramenta chave no suporte à produção dos relatórios de autoavaliação inerentes a qualquer processo de avaliação externa, incluindo os requeridos no âmbito de processos de certificação internacional, como é o caso da certificação da oferta formativa da ESHTe pela TedQual/UNWTO. A sujeição a estes processos constitui também um momento privilegiado para a reflexão sobre o SIGQ, constituindo mais um dos suportes à sua melhoria contínua.