

—  
**ESCOLA  
SUPERIOR  
DE HOTELARIA  
E TURISMO**  
POLITÉCNICO  
DO PORTO

**D**

—  
**DESPACHO**  
ESHT/PR-049/2024

## HOMOLOGAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE DA ESHT

Considerando a proposta do Manual da Qualidade aprovada pelo Conselho para a Qualidade e a Avaliação, homologo, nos termos da alínea b) do art.º 32 dos Estatutos da ESHT, o Manual da Qualidade da ESHT.

Escola Superior de Hotelaria e Turismo, 06 de junho de 2024

**Flávio Ferreira**

Presidente | Professor Coordenador

ESCOLA SUPERIOR DE  
HOTELARIA E TURISMO  
POLITÉCNICO  
DO PORTO

# MANUAL DA QUALIDADE

JUNHO 2024

ÍNDICE

**Índice**

<b>SIGLAS &amp; ACRÓNIMOS</b> .....	<b>3</b>
<b>GLOSSÁRIO</b> .....	<b>4</b>
<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO 1 – O Manual da Qualidade ESHT P.PORTO</b> .....	<b>6</b>
Natureza, âmbito e estrutura do Manual da Qualidade (MQ ESHT).....	6
Elaboração e Aprovação.....	6
Revisão, distribuição e controlo de versões.....	6
<b>CAPÍTULO 2 – Apresentação da ESHT P.PORTO</b> .....	<b>8</b>
<b>A ESHT P.PORTO</b> .....	<b>8</b>
<b>Síntese Histórica</b> .....	<b>8</b>
<b>Missão, Visão e Valores</b> .....	<b>8</b>
<b>Estratégia Institucional</b> .....	<b>9</b>
Eixos de ação estratégica definidos pelo P.PORTO para o período 2022–2026:.....	9
Eixos e objetivos estratégicos da ESHT P.PORTO 2021–2025.....	9
<b>Estrutura organizacional</b> .....	<b>12</b>
Organograma.....	13
Serviços partilhados – Campus 2.....	13
<b>CAPÍTULO 3 – O SIGaQ ESHT</b> .....	<b>15</b>
<b>Sistema interno da gestão da qualidade</b> .....	<b>15</b>
<b>Política da qualidade da ESHT P.PORTO</b> .....	<b>15</b>
Princípios da Política da Qualidade da ESHT P.PORTO.....	15
Objetivos da Política da Qualidade da ESHT P.PORTO.....	16
<b>Responsabilidades e estruturas no âmbito da gestão da qualidade</b> .....	<b>16</b>
<b>Estratégia para a melhoria da qualidade</b> .....	<b>19</b>
As partes interessadas e o ciclo PDCA.....	19
A abordagem por Processos.....	20
<b>CAPÍTULO 4 – Mecanismos internos de garantia da qualidade</b> .....	<b>24</b>
<b>O Ciclo de Deming (PDCA)</b> .....	<b>24</b>
<b>Participação dos parceiros internos e externos no ciclo PDCA do SIGaQ ESHT</b> .....	<b>25</b>
<b>Garantia da Qualidade nos Processos do SIGaQ da ESHT P.Porto</b> .....	<b>30</b>

## SIGLAS & ACRÓNIMOS

<b>A3ES</b>	Agência de Avaliação do Ensino Superior
<b>AOE</b>	Assessoria aos Órgãos da ESHT
<b>CAA</b>	Comissão de Autoavaliação
<b>CE</b>	Ciclo de Estudos
<b>CP</b>	Conselho Pedagógico
<b>CQA</b>	Conselho para a Qualidade e Avaliação
<b>CTC</b>	Conselho Técnico-científico
<b>DHR</b>	Departamento de Hotelaria e Restauração
<b>DHUM</b>	Departamento de Humanidades
<b>DNA</b>	Departamento de Negócios e Administração
<b>DSIM</b>	Departamento de Sistemas de Informação e Matemática
<b>DTL</b>	Departamento de Turismo e Lazer
<b>EAHEA</b>	European Agency of Higher Education & Accreditation
<b>ESHT</b>	Escola Superior de Hotelaria e Turismo
<b>GPSE</b>	Gabinete de Prestação de Serviços ao Exterior
<b>IES</b>	Instituição de Ensino Superior
<b>LHR</b>	Laboratórios de Hotelaria e Restauração
<b>MQ ESHT P.PORTO</b>	Manual da Qualidade da Escola Superior de Hotelaria e Turismo
<b>MQ P.PORTO</b>	Manual da Qualidade do Instituto Politécnico do Porto
<b>PA</b>	Plano de Atividades
<b>PE ESHT</b>	Plano Estratégico da Escola Superior de Hotelaria e Turismo
<b>PE P.PORTO</b>	Plano Estratégico
<b>SIGaQ ESHT</b>	Sistema Interno de Gestão da Qualidade da Escola Superior de Hotelaria e Turismo
<b>SIGaQ P.PORTO</b>	Sistema Interno de Gestão da Qualidade do Instituto Politécnico do Porto
<b>SIGQ P.PORTO</b>	Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do Instituto Politécnico do Porto
<b>SP</b>	Serviços Partilhados
<b>UO</b>	Unidade Orgânica

## GLOSSÁRIO

<b>Conselho de Curso</b>	Estrutura coordenada pelo Coordenador/a de curso responsável pela tomada de decisões e pela orientação de estudantes e docentes em questões relacionadas com o ambiente de ensino-aprendizagem de um ciclo de estudo específico.
<b>Coordenador/a de Curso</b>	Responsável pela supervisão e gestão global de um ciclo de estudos.
<b>Coordenador/a de Departamento</b>	Responsável pela liderança e gestão das atividades administrativas, académicas e científicas dentro de um departamento.
<b>Delegado de ano / curso</b>	Representante dos estudantes eleito pelos pares para desempenhar um papel de ligação entre os estudantes e o Conselho de Curso, de que é parte integrante.
<b>Departamento</b>	Unidade organizacional responsável por uma área ou disciplina científica particular, também designados por unidade-técnico-científica ou área técnico-científica no P.PORTO.
<b>Responsável de Unidade Curricular</b>	Responsável pela coordenação e gestão de uma unidade curricular específica dentro de um plano de estudos.
<b>Sistema de Informação do P.PORTO</b>	Designa-se genericamente por DOMUS a plataforma comum de gestão académica e administrativa.
<b>Supervisor de estágio</b>	Responsável, na organização acolhedora de estágio, pela orientação e acompanhamento do(a) estagiário(a) durante o período de estágio, proporcionando uma experiência prática no contexto do ambiente de trabalho.
<b>Unidade curricular</b>	Unidade de ensino dentro de um ciclo de estudos, abrangendo um conjunto específico de conteúdos e competências a serem estudados por um estudante durante um período letivo.
<b>Unidade Orgânica</b>	Subdivisão organizacional dentro de uma instituição de ensino superior, também designada por Escola neste manual.
<b>Unidades de Investigação</b>	Estruturas dedicadas à condução de atividades de I&D.

## INTRODUÇÃO

O Sistema Interno de Gestão da Qualidade da ESHT|P.PORTO (SIGaQ|ESHT) dá continuidade aos princípios gerais da gestão e da garantia da qualidade, alicerçado na gestão estratégica institucional e diretamente articulado com a Política de Gestão do P.PORTO e o Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (SIGQ|P.PORTO), estabelecido no MQ|P.PORTO.

O modelo organizacional do SIGaQ da ESHT|P.PORTO responde de forma clara aos referenciais internacionais e nacionais, preconizados pela *European Agency of Higher Education & Accreditation* (EAHEA) e da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), nele se identificando os seus processos e competentes responsabilidades e inscrevendo a monitorização e revisão periódica com vista à garantia da melhoria contínua.

O SIGaQ da ESHT|P.PORTO organiza-se por processos e objetivos, orientando-se para o atingimento de resultados nos eixos de missão da instituição para responder adequadamente às suas necessidades e às expectativas das partes interessadas, internas e externas.

O SIGaQ da ESHT|P.PORTO procura dar suporte à instituição e aos requisitos legais, de forma eficaz, procurando a melhoria do desempenho global, nomeadamente ao nível da:

- Melhoria da organização dos principais processos institucionais;
- Melhoria do controlo e avaliação interna e externa;
- Definição clara de objetivos, responsabilidades e funções;
- Melhoria da monitorização dos processos e avaliação do seu desempenho;
- Aumento da motivação e melhoria da comunicação;
- Melhoria nos processos globais e da utilização de recursos e espaços;
- Interação com a comunidade de forma mais objetiva e eficaz;
- Melhoria do contributo do sistema para o desempenho global do SIGQ|P.PORTO.

O presente documento constitui o Manual da Qualidade (MQ|ESHT) do SIGaQ da ESHT|P.PORTO, disponível na página da internet da ESHT ([www.esht.ipp.pt](http://www.esht.ipp.pt)), em acesso livre, sendo amplamente divulgado por toda a comunidade interna, através de meios eletrónicos.

## CAPÍTULO 1 – O Manual da Qualidade ESHT|P.PORTO

### Natureza, âmbito e estrutura do Manual da Qualidade (MQ|ESHT)

O Manual da Qualidade da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do P.PORTO (MQ|ESHT) é um documento que reflete o compromisso da instituição com a excelência e a melhoria contínua das suas atividades académicas, de investigação e de serviços, relacionados com a área de hotelaria e turismo. Nele se estabelecem as diretrizes, políticas, processos e procedimentos que orientam a procura da qualidade em todos os processos e operações da ESHT e se definem a organização e o funcionamento do sistema, nomeadamente no que diz respeito à política da qualidade, âmbito, estrutura organizacional, documentação e interação entre os processos nela identificados.

O MQ|ESHT abrange integralmente as atividades da Escola Superior de Hotelaria e Turismo relacionadas com a sua missão, tendo como âmbito, de acordo com o quadro normativo da ABES:

1. A implementação, manutenção e melhoria contínua dos mecanismos internos de garantia da qualidade do **ensino**, da conceção à reestruturação de ciclos de estudo, do planeamento das atividades de ensino à lecionação, da avaliação do aproveitamento dos estudantes à gestão da qualidade do ensino.
2. A implementação, manutenção e melhoria contínua dos mecanismos internos de garantia da qualidade das **iniciativas e processos relacionados com a internacionalização**, incluindo o intercâmbio de estudantes, as parcerias internacionais, e a garantia de padrões de qualidade globalmente reconhecidos.
3. A implementação, manutenção e melhoria contínua dos mecanismos internos de garantia da qualidade da **investigação**, desde o desenvolvimento de projetos até a publicação/disseminação de resultados, promovendo uma cultura de curiosidade científica e contribuindo para o avanço do conhecimento na área de hotelaria e turismo.

O MQ|ESHT é aplicável a todos os membros da comunidade académica, em todas as instâncias relacionadas com as áreas de missão da ESHT. O sistema de gestão da qualidade descrito neste manual procura garantir a excelência em todas as fases do processo educacional, promover a internacionalização como parte integrante da experiência académica e fomentar a produção de conhecimento através da investigação.

A revisão periódica deste âmbito visa assegurar que o Manual da Qualidade continue a abranger todas as atividades relevantes e atenda às necessidades específicas de cada área de missão da ESHT.

O MQ|ESHT está organizado do seguinte modo:

- Capítulo 1 – natureza, âmbito e estrutura do Manual da Qualidade;
- Capítulo 2 – apresentação da instituição, síntese histórica e missão, visão e princípios orientadores, estratégia institucional e estrutura orgânica e de governação;
- Capítulo 3 – enquadramento geral do SIGaQ|ESHT, política da qualidade, princípios orientadores e objetivos do SIGaQ|ESHT, estruturas, organização e responsabilidades no âmbito específico da garantia da qualidade e estratégia institucional para a melhoria da qualidade;
- Capítulo 4 – informação relativa à monitorização e garantia da qualidade do SIGaQ|ESHT.

### Elaboração e Aprovação

A responsabilidade pela elaboração e aprovação do MQ|ESHT é do Conselho para a Qualidade e Avaliação (CQA), sendo a sua homologação da responsabilidade do(a) Presidente da ESHT|P.PORTO.

### Revisão, distribuição e controlo de versões

A revisão periódica do MQ|ESHT, da responsabilidade do CQA, visa assegurar que o MQ|ESHT continue a abranger todas as atividades relevantes, atenda às necessidades específicas de cada área de missão da ESHT e reflita alterações ocorridas no universo da instituição ou no próprio SIGaQ|ESHT.

Qualquer revisão do MQ|ESHT pode incidir sobre a globalidade ou parte do manual. As versões atualizadas, decorrentes de uma revisão/atualização do MQ|ESHT, são registadas no quadro de controlo de versões que consta no final do documento.

É da responsabilidade da Assessoria aos Órgãos da ESHT a divulgação do MQ|ESHT a toda a comunidade interna, através de meios eletrónicos. A impressão e cópias locais do MQ|ESHT obtidas a partir do Sistema de Informação do P.PORTO e/ ou da página da internet são consideradas cópias não controladas.

## CAPÍTULO 2 – Apresentação da ESHT|P.PORTO

### A ESHT|P.PORTO

A Escola Superior de Hotelaria e Turismo (ESHT) é uma unidade orgânica de ensino e investigação do Instituto Politécnico do Porto (P.PORTO), gozando, nos termos da lei e dos Estatutos do P.PORTO, de autonomia estatutária, pedagógica, científica, cultural e administrativa.

A ESHT|P.PORTO está localizada na linha fronteira entre as cidades de Vila do Conde e da Póvoa de Varzim e está dotada de salas de aula com boas condições arquitetónicas e de mobiliário, biblioteca, salas de estudo e laboratórios informáticos e tecnológicos (Restaurante de Aplicação, Cozinha de Show-cooking, Laboratório de Alojamento, Laboratório de Línguas), auditório, anfiteatros e áreas lúdicas e de apoio.

### Síntese Histórica

A ESHT|P.PORTO é fruto da grande reestruturação da oferta formativa do Instituto Politécnico do Porto, ocorrida em 2016.

Na sessão plenária de 10 de fevereiro de 2016, o Conselho Geral aprovou a proposta apresentada pela Sr.ª Presidente do Instituto Politécnico do Porto sobre Reposicionamento Estratégico – Eixo 1 – Formação, onde estava prevista a transformação da Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão em Escola Superior de Hotelaria e Turismo, fazendo manifesta a aposta desta Instituição de Ensino Superior na concentração da sua oferta formativa e científica e evidenciando a sua capacidade de racionalização do seu portefólio, bem como a identificação de um cluster de referência quer para o ensino e a formação do P.PORTO quer para economia portuguesa.

É naquele quadro de consolidação e de concentração da oferta e da massa crítica que surge, em 01/08/2016, a ESHT|P.PORTO, conforme Despacho Normativo n.º 6/2016 – Diário da República n.º 147/2016, Série II de 2016-08-02, onde hoje se concentram os cursos de Licenciatura em Gestão de Atividades Turísticas (GAT), em Gestão de Restauração e Catering (GRC) e em Gestão e Administração Hoteleira (GAH), os cursos de Mestrado em Direção Hoteleira (MDH), Sustentabilidade no Turismo e na Hotelaria e em Gestão do Turismo (MGT), assim como uma oferta diversificada de cursos de formação pós-graduada e de Cursos Técnicos Superiores Profissionais (TeSP).

Esta reestruturação representa o culminar da aposta estratégica e do esforço sustentado de uma instituição que, ao longo dos anos, investiu fortemente na formação do seu corpo docente, nomeadamente, na área da Hotelaria e Restauração, mas igualmente no desenvolvimento da investigação científica nas suas áreas de atuação e de projetos e ao estabelecimento de parcerias com outras instituições de ensino superior, nacionais e internacionais, um esforço que tem produzido frutos não despidendo no que concerne à qualidade de ensino e ao reconhecimento do mercado.

### Missão, Visão e Valores

A ESHT tem por missão a formação, a investigação, a criação e difusão do conhecimento, do saber e da cultura e a prestação de serviços, na área da Hotelaria e do Turismo, ao serviço do desenvolvimento sustentável do país.

A ESHT tem por visão ser uma instituição de referência no ensino, investigação e desenvolvimento nas áreas do Turismo, da Hotelaria e da Restauração, com papel preponderante e reconhecido no desenvolvimento da região e do país.

A ESHT orienta a sua atuação pelos valores da excelência, da confiança, da responsabilidade, da criatividade e da cooperação.

## Estratégia Institucional

A estratégia institucional da ESHT|P.PORTO tem como objetivo a partilha da missão e valores da instituição, traduzida num **programa estratégico** para o desenvolvimento e funcionamento da ESHT, alinhado com os eixos de ação estratégica definidos pelo P.PORTO no Plano Estratégico (PE|P.PORTO) para 2022–2026.

Eixos de ação estratégica definidos pelo P.PORTO para o período 2022–2026:

- E1 Governação e Gestão Estratégica
- E2 Qualidade e Diversidade Formativas para uma Instituição de Referência Nacional e Internacional
- E3 Investigação de Excelência como Promotora de Inovação e de Desenvolvimento Científico, Tecnológico e artístico-humanístico
- E4 Promoção do Espaço Global de Ação e Projeção da Língua Portuguesa como língua de ciência
- E5 As Pessoas no Centro da Ação
- E6 Projeção e Aplicação do Conhecimento no Quadro de Desenvolvimento Económico e Social
- E7 Cultura, Desporto e Bem-Estar

Este alinhamento visa fornecer uma direção clara e consistente não apenas para o crescimento e melhoria contínua da ESHT|P.PORTO, promovendo a qualidade e a excelência em todos os seus domínios de atuação, mas igualmente no estabelecimento de metas e objetivos específicos que abrangem desde a melhoria dos processos académicos até a promoção de iniciativas inovadoras no campo da Hotelaria e Turismo.

A estratégia é desenvolvida de forma colaborativa, envolvendo ativamente a comunidade académica, incluindo estudantes, professores e funcionários, garantindo que diversas perspetivas sejam consideradas.

Reconhecendo a dinâmica do ambiente externo, o programa estratégico retém alguma flexibilidade para se adaptar a mudanças e desafios emergentes, garantindo que a ESHT|P.PORTO permaneça na vanguarda do ensino superior na área.

Para monitorizar e avaliar o progresso em relação aos objetivos estratégicos, implementamos mecanismos regulares de avaliação, ajustando a estratégia conforme necessário para garantir a sua eficácia contínua.

A ESHT|P.PORTO compromete-se ainda com a sustentabilidade em todas as suas dimensões, integrando práticas que promovam a responsabilidade ambiental, social e económica e procura estabelecer parcerias estratégicas e colaborações que possam ampliar a sua influência positiva na comunidade local e na indústria, enriquecendo assim a sua abordagem educacional e contribuindo para o desenvolvimento sustentável do setor.

O programa estratégico da ESHT|P.PORTO, no seu estreito alinhamento com os eixos de ação estratégicos do P.PORTO, representa não apenas um roteiro para o futuro, mas também uma expressão do compromisso da ESHT|P.PORTO com a excelência, inovação e impacto positivo na IES, na comunidade e no campo da Hotelaria e Turismo.

## Eixos e objetivos estratégicos da ESHT|P.PORTO 2021–2025

O programa estratégico da ESHT|P.PORTO 2021–2025 encontra-se alinhado com os eixos de ação estratégica definidos pelo P.PORTO para o período 2022–2026, conforme ilustra a figura 1, abaixo.

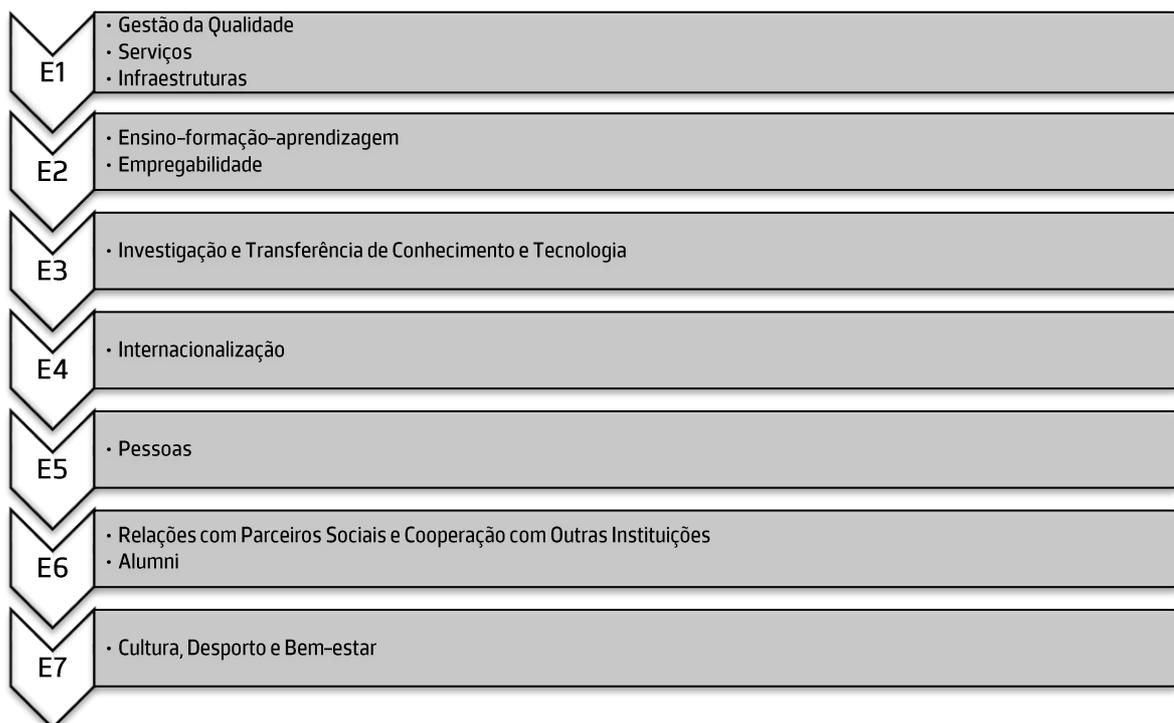


Figura 1 – Alinhamento dos eixos estratégicos do P.PORTO com os eixos de ação estratégicos ESHT|P.PORTO

No quadro seguinte ilustra-se o alinhamento dos eixos de ação estratégica da ESHT|P.PORTO e do programa estratégico da ESHT|P.PORTO com os eixos estratégicos do P.PORTO.

Quadro 1– Alinhamento do Programa Estratégico da ESHT|P.PORTO

Eixos de Ação Estratégica da ESHT P.PORTO	Programa estratégico da ESHT P.PORTO	Eixos de Ação Estratégica do P.PORTO
<b>Gestão da Qualidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover uma cultura da qualidade e da sua garantia e melhoria contínua, visando a transparência, a eficiência da organização e da gestão, bem como a promoção da participação da comunidade académica nas decisões institucionais, no estrito respeito da legislação aplicável.</li> <li>• Garantir a gestão sustentável dos recursos financeiros, humanos e ambientais, visando a estabilidade e eficácia organizacional.</li> </ul>	E1
<b>Serviços</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir a adequação e atualização dos recursos humanos e materiais afetos aos serviços próprios da ESHT P.PORTO.</li> <li>• Impulsionar a apresentação de propostas de melhoria contínua do funcionamento dos diferentes serviços.</li> </ul>	
<b>Infraestruturas &amp; Recursos Materiais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir boas condições físicas para a prossecução da missão da ESHT P.PORTO e a correta manutenção das infraestruturas e recursos afetos à ESHT.</li> <li>• Garantir a adequação dos recursos laboratoriais e bom funcionamento do restaurante de aplicação e equipamentos associados.</li> <li>• Otimizar a utilização dos espaços atribuídos à ESHT.</li> <li>• Assegurar a adequação do sistema de informação do P.PORTO (DOMUS), procurando a sua otimização na recolha dos dados que alimentam o SIGaQ ESHT, e contribuir para a melhoria das suas funcionalidades.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimizar os sistemas de comunicação que suportam a política de transparência e prestação de contas.</li> <li>• Assegurar uma ampla divulgação da ESHT e das suas atividades com recurso à Unidade de Comunicação e Desenvolvimento, ao Site institucional, às redes sociais e ao sistema de informação do P.PORTO.</li> </ul>	
<b>Ensino – Formação – Aprendizagem</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliar a oferta de ciclos de estudos inovadores e atualizados para atender às necessidades da indústria da Hotelaria e Turismo.</li> <li>• Desenvolver ciclos de estudos inovadores e atualizados, incorporando princípios de sustentabilidade em todas as áreas de estudo.</li> <li>• Incentivar a diversidade formativa (mestrados, pós-graduações, TeSP e formação de curta duração), oferecendo opções flexíveis e adaptáveis às necessidades dos estudantes e novos públicos.</li> <li>• Promover medidas de monitorização e prevenção do abandono escolar.</li> <li>• Fomentar o reconhecimento dos resultados académicos dos estudantes através da atribuição de prémios de mérito escolar (com mecenato).</li> <li>• Assegurar que o acervo bibliográfico responde às necessidades da comunidade académica e é atualizado.</li> </ul>	E2
<b>Empregabilidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover a empregabilidade e o empreendedorismo por meio do reforço das relações com entidades empregadoras, entidades acolhedoras de estágio e <i>alumni</i> (palestras, conferências e aulas abertas, projetos).</li> <li>• Promover a formação ao longo da vida com oferta de ações de capacitação, atualização e reconversão de ativos.</li> </ul>	
<b>Investigação e Transferência de Conhecimento e Tecnologia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivar a investigação aplicada na área de Hotelaria e Turismo, isolada ou integrada em unidades de investigação, e apoiar a sua disseminação através de publicações e da realização de encontros científicos.</li> <li>• Promover a participação de estudantes em atividades de I&amp;D (bolsas de investigação).</li> <li>• Integrar a sustentabilidade como um elemento central nas atividades de investigação, incentivando projetos que abordem desafios ambientais, sociais e económicos.</li> <li>• Incentivar a inovação e a transferência de conhecimento para a indústria.</li> <li>• Estabelecer parcerias com organizações que compartilhem o compromisso com a inovação sustentável, em particular para a realização de projetos de Mestrado.</li> </ul>	E3
<b>Internacionalização</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforçar o número de protocolos e parcerias com organizações internacionais, visando a realização de estágios internacionais.</li> <li>• Promover a mobilidade de docentes, pessoal não docente e estudantes, através da divulgação de programas específicos e do aumento de entidades protocoladas.</li> <li>• Reforçar as parcerias com IES internacionais, com vista à oferta de cursos conjuntos e à realização de investigação, visando o aumento de intercâmbios e o enriquecimento da experiência educacional dos alunos.</li> <li>• Potenciar a procura por parte de estudantes internacionais.</li> <li>• Garantir um bom acolhimento a estudantes e docentes estrangeiros que procuram a ESHT.</li> <li>• Promover intercâmbios e parcerias internacionais com foco em práticas sustentáveis.</li> <li>• Valorizar a língua portuguesa como veículo de comunicação para a partilha de conhecimento sustentável.</li> </ul>	E4
<b>Pessoas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar uma cultura institucional que promova o bem-estar e o desenvolvimento pessoal e profissional de todos os membros da comunidade académica.</li> <li>• Promover a estabilidade do corpo docente.</li> <li>• Adequar o mapa de pessoal docente e não docente ao crescimento da ESHT.</li> </ul>	E5

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover a atualização permanente dos conhecimentos dos docentes, nomeadamente no respeitante às metodologias de ensino, e do pessoal não-docente.</li> <li>Implementar práticas sustentáveis de gestão de recursos humanos e garantir a equidade e diversidade.</li> </ul>	
<b>Relações com Parceiros Sociais e Cooperação com Outras Instituições</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforçar as parcerias com outras IES, nacionais e internacionais, com vista à oferta de cursos conjunto e à realização de investigação.</li> <li>Colaborar com organizações públicas e privadas atuando no setor da Hotelaria e do Turismo para aplicar o conhecimento adquirido em projetos de desenvolvimento sustentável.</li> <li>Cooperar com entidades parceiras na definição de políticas de formação, científicas, sociais e culturais.</li> <li>Valorizar a participação dos agentes de desenvolvimento local na gestão e desenvolvimento da ESHT.</li> <li>Valorizar a sinergia entre unidades orgânicas do P.PORTO, nomeadamente para a partilha de boas práticas e benchmarking.</li> <li>Integrar a educação para o desenvolvimento sustentável nos currículos, preparando os estudantes para contribuírem para a transformação positiva da sociedade.</li> </ul>	E6
<b>Alumni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover a participação dos diplomados nos processos de conceção, avaliação e acreditação dos ciclos de estudos da ESHT P.PORTO.</li> <li>Fomentar a participação dos antigos estudantes na vida institucional da ESHT (palestras, conferências, aulas abertas, painéis de peritos, orientações, etc. e recolher sugestões relativas às necessidades de formação ao longo da vida, interesse de formações de curta duração, etc.).</li> </ul>	
<b>Cultura, Desporto e Bem-Estar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estimular junto do corpo discente a organização ou coorganização de atividades que dinamizem a vida académica.</li> <li>Integrar a sustentabilidade nos programas culturais e desportivos da instituição.</li> <li>Promover eventos e atividades que sensibilizem para questões ambientais e sociais, incentivando estilos de vida saudáveis e sustentáveis.</li> </ul>	E7

## Estrutura organizacional

Para cumprir a sua missão e atingir os seus objetivos, a ESHT|P.PORTO organiza-se, de acordo com o estabelecido nos seus estatutos, do seguinte modo:

### 1. Órgãos de gestão:

- O(A) Presidente
- O Conselho Técnico Científico (CTC)
- O Conselho Pedagógico (CP)
- O Conselho para a Qualidade e a Avaliação (CQA)
- O Conselho de Escola

### 2. Departamentos:

- Departamento de Hotelaria e Restauração (DHR)
- Departamento de Humanidades (DHUM)
- Departamento de Negócios e Administração (DNA)
- Departamento de Sistemas de Informação e Matemática (DSIM)
- Departamento de Turismo e Lazer (DTL)

### 3. Serviços, gabinetes e laboratórios

- Assessoria aos Órgãos da ESHT (AOE)
- Gabinete de Prestação de Serviços ao Exterior (GPSE)
- Laboratórios de Hotelaria e Restauração (LHR)

## Organograma

A estrutura organizacional pode ser representada através do organograma seguinte:

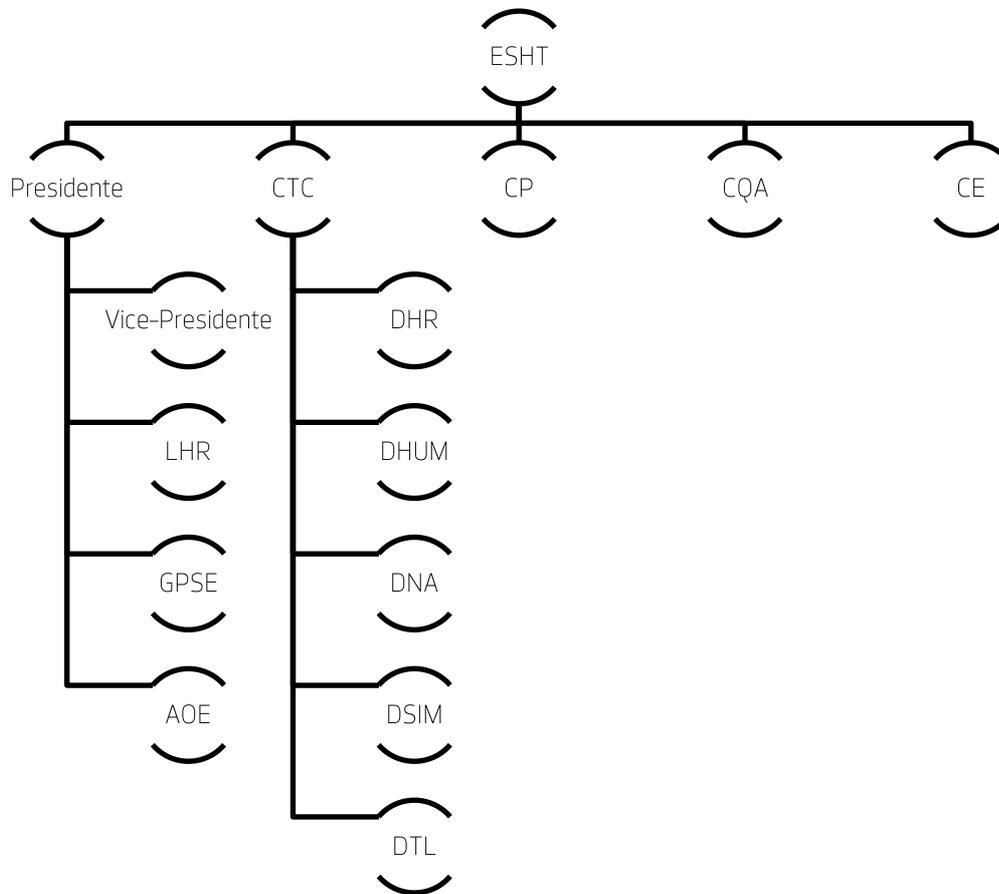


Figura 2- Organograma da ESHT|P.PORTO

## Serviços partilhados – Campus 2

Dispondo de serviços próprios, funcionando como estruturas permanentes, vocacionadas fundamentalmente para o apoio técnico e administrativo, a ESHT|P.PORTO partilha, com outra unidade orgânica (ESMAD|P.PORTO), serviços comuns de apoio administrativo e funcional, de acordo com o modelo definido pelo Presidente do P.PORTO e designados por Serviços Partilhados do Campus 2. Os Serviços partilhados do Campus 2 estão representados na figura 3. As matérias relativas ao Campus 2, de decisão partilhada, são objeto de apreciação pelo Conselho Coordenador do Campus 2, constituído pelos Presidentes das duas UO (ESHT|P.PORTO e ESMAD|P.PORTO) e Coordenador/a dos Serviços Partilhados do Campus 2.

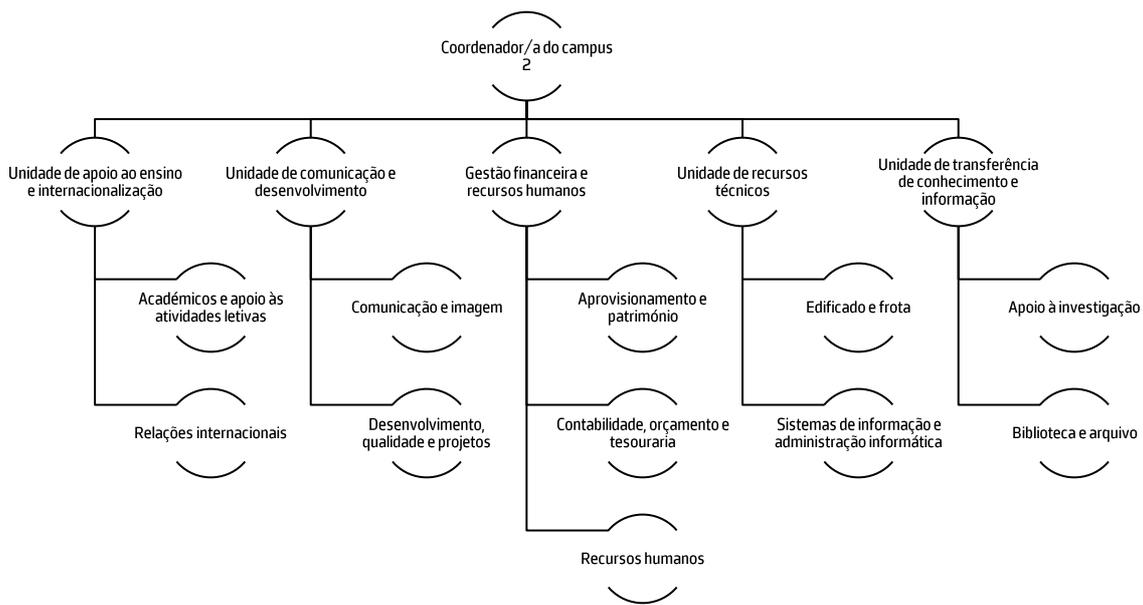


Figura 3 – Organização dos Serviços Partilhados do Campus 2 do P.PORTO

## CAPÍTULO 3 – O SIGaQ|ESHT

### Sistema interno da gestão da qualidade

O SIGaQ da ESHT|P.PORTO tem como foco a melhoria contínua de todos os processos, procurando responder às necessidades e expectativas das partes interessadas. Através da compreensão profunda da organização e do seu contexto externo e interno, o SIGaQ|ESHT desenvolve e procura afinar constantemente os seus processos, ao nível pedagógico, científico, administrativo e da ligação à comunidade.

Esta abordagem contribui para um ambiente educacional de excelência, onde a avaliação periódica de ciclos de estudos, do corpo docente e dos serviços é realizada por meio de instrumentos de *feedback* e indicadores de desempenho. Valorizando a participação ativa dos estudantes e colaboradores, o SIGaQ|ESHT reconhece que a qualidade do ensino e dos serviços está intrinsecamente ligada à colaboração e ao envolvimento da comunidade académica.

O sistema assegura-se ainda de que os conteúdos, práticas e atividades de ensino da ESHT|P.PORTO são atuais e alinhadas com as exigências e tendências do setor de Hotelaria e Turismo, contribuindo para a formação de profissionais qualificados e preparados para os desafios do setor.

O seu compromisso com a melhoria contínua reflete a missão do SIGaQ|ESHT que é a de ser um pilar fundamental na promoção da qualidade interna da ESHT|P.PORTO e na concretização da estratégia institucional da ESHT e do P.PORTO.

### Política da qualidade da ESHT|P.PORTO

Alinhada com a política global de gestão do P.PORTO estabelecida no MQ|P.PORTO, a Política de Qualidade da ESHT|P.PORTO é pautada por um compromisso inabalável com a excelência académica, a inovação constante e a sustentabilidade.

Com uma abordagem guiada pelos valores fundamentais da instituição, pelos princípios que a norteiam e pelos eixos estratégicos definidos, promovemos ativamente um ambiente educacional inclusivo, estimulante e de apoio, dando prioridade ao desenvolvimento académico e pessoal dos estudantes e procuramos a melhoria contínua em todas as atividades, adotando práticas sustentáveis.

Valorizamos parcerias estratégicas que enriquecem a qualidade da nossa oferta educacional, investigação e serviços e comprometemo-nos a seguir padrões de qualidade e a contribuir para o cumprimento dos objetivos estratégicos do P.PORTO.

Esta política é uma expressão tangível do nosso compromisso em ser uma instituição de referência, proporcionando uma experiência de alta qualidade para os nossos estudantes e contribuindo de forma significativa para a comunidade e sociedade em geral.

### Princípios da Política da Qualidade da ESHT|P.PORTO

A política da Qualidade da ESHT| P.PORTO fundamenta-se nos princípios orientadores da ESHT|P.PORTO, plasmados nos seus estatutos, orientando-se pelos seguintes princípios:

1. **Excelência Académica:** Procurar a excelência em todos os aspetos do ensino, da investigação e da prestação de serviços, promovendo a inovação, a criatividade e o rigor académico.
2. **Orientação para o Estudante:** Colocar os interesses e as necessidades dos estudantes no centro de todas as atividades da ESHT|P.PORTO, proporcionando um ambiente de ensino-aprendizagem inclusivo, estimulante e de apoio.

3. **Desenvolvimento Sustentável:** Comprometer-se com práticas sustentáveis em todas as atividades da ESHT|P.PORTO, promovendo a responsabilidade ambiental, social e económica em linha com os princípios do desenvolvimento sustentável.
4. **Melhoria Contínua:** Procurar constantemente a melhoria dos processos, procedimentos e práticas, utilizando *feedback*, análise de dados e *benchmarking* para identificar áreas de oportunidade e implementar ações corretivas e preventivas.
5. **Parcerias e Colaborações:** Valorizar parcerias estratégicas com empresas, organizações e outras instituições de ensino, procurando oportunidades para colaborar e cocriar soluções inovadoras que beneficiem os estudantes, os docentes e a comunidade em geral.

## Objetivos da Política da Qualidade da ESHT|P.PORTO

Para assegurar a operacionalização da sua política de qualidade, a ESHT|P.PORTO define os objetivos do sistema de garantia da qualidade que, e de acordo com os princípios orientadores presentes nos seus estatutos da ESHT, são:

1. Garantir a qualidade dos seus ciclos de estudos, atualizando continuamente os planos de estudo, programas das unidades curriculares, metodologias de ensino e recursos educacionais.
2. Fomentar a investigação e a produção científica de excelência, promovendo a inovação e contribuindo para o avanço do conhecimento na área de Hotelaria e Turismo.
3. Promover uma cultura de responsabilidade ambiental e social entre os membros da comunidade académica, integrando princípios de sustentabilidade em todas as atividades.
4. Melhorar continuamente os processos administrativos e operacionais, visando a eficiência, transparência e satisfação das partes interessadas.
5. Fortalecer parcerias estratégicas com empresas e organizações do setor, proporcionando oportunidades de estágio, emprego e colaboração em projetos de investigação e desenvolvimento.

Comprometemo-nos a comunicar e implementar esta política em todos os níveis da organização, assegurando que todos os membros da comunidade académica a compreendam e estejam comprometidos com os princípios e objetivos de qualidade da ESHT|P.PORTO. Esta política será revista periodicamente para garantir a sua relevância e eficácia contínua.

## Responsabilidades e estruturas no âmbito da gestão da qualidade

O SIGaQ|ESHT é da responsabilidade do(a) Presidente da ESHT|P.PORTO, sendo coordenado ao nível da gestão da qualidade pelo Conselho para a Qualidade e a Avaliação (CQA), estando ainda assente nos gestores dos processos, responsáveis operacionais e estruturas orgânicas de apoio. É ainda articulado, sempre que necessário, com o SIGQ|P.PORTO, no âmbito da Comissão do SIGaQ|P.PORTO.

Compete ao CQA, entre outras responsabilidades atribuídas estatutariamente:

- a) Conceber e acompanhar a realização de processos de avaliação da qualidade, considerados necessários ao desenvolvimento da ESHT, nomeadamente ao nível das suas atividades no domínio das suas áreas de missão;
- b) Rever e propor a homologação do(a) Presidente da ESHT|P.PORTO de revisões do MQ|ESHT sempre que necessário;
- c) Zelar pela evolução dos procedimentos e instrumentos do SIGaQ|ESHT;
- d) Interpretar os dados obtidos pelos instrumentos do SIGaQ|ESHT, de forma a contribuir para o desenvolvimento da ESHT, nomeadamente através da formulação de recomendações de melhoria;
- e) Identificar e promover boas práticas, visando o desenvolvimento de uma cultura de qualidade;
- f) Promover a divulgação dos processos e dos resultados da avaliação junto dos públicos a que se destinam;
- g) Analisar o funcionamento do sistema, elaborar e aprovar os relatórios de apreciação e apresentá-los ao Presidente da ESHT;
- h) promover a participação e a discussão local, assegurando o envolvimento de estudantes, docentes, investigadores e trabalhadores não docentes na promoção da melhoria contínua e na dinamização local do SIGQ|P.PORTO.

Ao nível global, as funções e as responsabilidades dos diferentes órgãos de gestão do P.PORTO e demais estruturas no domínio específico da qualidade, são as indicadas no Quadro 1 do MQ|P.PORTO.

Ao nível da ESHT|P.PORTO, as funções e responsabilidades dos órgãos de gestão e restantes estruturas no domínio específico da qualidade na implementação do SIGaQ|ESHT estão descritos no quadro 2.

*Quadro 2- Funções e responsabilidades dos órgãos de gestão e restantes estruturas da ESHT|P.PORTO no domínio específico da qualidade*

<b>Órgão / Estrutura</b>	<b>Responsabilidade</b>
<p><b>Presidente da ESHT</b> Estatutos da Escola Superior de Hotelaria e Turismo – Despacho Normativo n.º 6/2016 Diário da República, 2.ª série – N.º 91 – 11 de maio de 2017 (art.º 10.º)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigir os serviços da ESHT e aprovar os necessários regulamentos;</li> <li>• Gerir os recursos humanos, físicos e materiais afetos à ESHT;</li> <li>• Decidir, no âmbito da ESHT, a abertura de concursos, a designação de júris e a nomeação e contratação de pessoal, a qualquer título, com exceção da composição de júris de concursos de provas académicas, quando legalmente atribuídas ao Presidente do P.PORTO;</li> <li>• Homologar a distribuição do serviço docente;</li> <li>• Homologar os regimes de transição entre planos de estudo;</li> <li>• Pronunciar –se sobre o regime de prescrições;</li> <li>• Aprovar o calendário e horário das atividades letivas, ouvido o Conselho Pedagógico;</li> <li>• Executar as deliberações dos Conselhos Técnico-científico e Pedagógico, quando vinculativas;</li> <li>• Elaborar o plano de atividades e o orçamento, bem como o relatório de atividades e as contas;</li> <li>• Nomear e exonerar os vice-presidentes;</li> <li>• Nomear e exonerar o Administrador ou Secretário e os dirigentes dos serviços da ESHT;</li> <li>• Nomear e exonerar os coordenadores de curso, nos termos dos n.os 1 e 5 do artigo 43.º;</li> <li>• Exercer as funções que lhe sejam delegadas pelo Presidente do P.PORTO;</li> <li>• Propor ao Presidente do P.PORTO os valores máximos de novas admissões e de inscrições;</li> <li>• Instituir prémios escolares no âmbito da ESHT;</li> <li>• Exercer as demais funções previstas na lei, nos Estatutos do P.PORTO e nos presentes Estatutos, bem como as que não sejam atribuídas a outros órgãos.</li> </ul>
<p><b>Conselho Técnico-Científico</b> Estatutos da Escola Superior de Hotelaria e Turismo – Despacho Normativo n.º 6/2016 Diário da República, 2.ª série – N.º 91 – 11 de maio de 2017 (art.º 24.º)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar e aprovar o seu regimento;</li> <li>• Apreciar o plano de atividades científicas e de ensino da ESHT;</li> <li>• Aprovar os planos de estudos dos ciclos de estudos ministrados;</li> <li>• Aprovar os objetivos dos ciclos de estudos ministrados;</li> <li>• Aprovar o regime de precedências;</li> <li>• Aprovar as normas e regulamentos internos aplicáveis ao recrutamento, promoção e renovação de contratos do pessoal docente, tendo em atenção as normas legais em vigor e os critérios gerais definidos para o P.PORTO, quando existam;</li> <li>• Aprovar, ouvido o Conselho Pedagógico, os regimes de transição entre planos de estudos, a homologar pelo Presidente da ESHT;</li> <li>• Deliberar sobre equivalências e reconhecimento de graus, diplomas, ciclos de estudos e componentes de ciclos de estudos e sobre a creditação das competências adquiridas;</li> <li>• Deliberar sobre a distribuição do serviço docente, a homologar pelo Presidente da ESHT;</li> <li>• Propor a criação, transformação e extinção de departamentos, ouvidos os departamentos;</li> <li>• Propor ou pronunciar –se sobre a concessão de títulos ou distinções honoríficas;</li> <li>• Propor ou pronunciar –se sobre a instituição de prémios escolares;</li> <li>• Propor ou pronunciar –se sobre a realização de acordos e parcerias internacionais;</li> <li>• Propor a composição dos júris de provas e de concursos académicos;</li> <li>• Pronunciar –se sobre a criação, transformação, cisão, fusão ou extinção de Escolas do P.PORTO;</li> <li>• Pronunciar –se sobre a criação, suspensão e extinção de ciclos de estudos;</li> <li>• Pronunciar –se sobre todos os assuntos que lhe sejam apresentados pelo Presidente da ESHT;</li> <li>• Praticar os outros atos previstos na lei relativos à carreira docente e de investigação;</li> <li>• Exercer o direito de contraditório aos relatórios de avaliação externa da ESHT e dos seus ciclos de estudos.</li> </ul>
<p><b>Conselho Pedagógico</b> Estatutos da Escola Superior de Hotelaria e Turismo –</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar e aprovar o seu regimento;</li> <li>• Elaborar e aprovar o regulamento de avaliação do aproveitamento dos estudantes;</li> <li>• Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da ESHT e a sua análise e divulgação;</li> </ul>

Órgão / Estrutura	Responsabilidade
<p>Despacho Normativo n.º 6/2016 Diário da República, 2.ª série – N.º 91 – 11 de maio de 2017 (art.º 28.º)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover a realização da avaliação de desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos estudantes, e a sua análise e divulgação;</li> <li>• Apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas, e propor as providências necessárias;</li> <li>• Apreciar as propostas de experiências formativas adaptadas, inseridas ou não em contexto letivo, apresentadas pelos docentes ou estudantes, coletiva ou individualmente;</li> <li>• Promover a realização de estudos sobre aproveitamento, sucesso, insucesso e abandono escolar, e seus fatores;</li> <li>• Pronunciar –se sobre as orientações pedagógicas e os métodos de ensino e de avaliação;</li> <li>• Pronunciar –se sobre o regime de prescrições;</li> <li>• Pronunciar –se sobre a criação e extinção de ciclos de estudos e sobre os respetivos planos e sua reestruturação;</li> <li>• Pronunciar –se sobre os regimes de transição entre planos de estudos;</li> <li>• Pronunciar –se sobre a instituição de prémios escolares;</li> <li>• Pronunciar –se sobre o calendário letivo e os mapas de exames da ESHT;</li> <li>• Pronunciar –se sobre todos os assuntos que lhe sejam apresentados pelo Presidente da ESHT;</li> <li>• Propor medidas de resolução de conflitos e pronunciar –se sobre conflitos após audição conjunta das partes, no âmbito pedagógico, por sua iniciativa ou a pedido de qualquer órgão ou elemento da ESHT;</li> <li>• Exercer o direito de contraditório aos relatórios de avaliação externa da ESHT e dos seus ciclos de estudos.</li> </ul>
<p><b>Conselho para a Qualidade e a Avaliação</b> Estatutos da Escola Superior de Hotelaria e Turismo – Despacho Normativo n.º 6/2016 Diário da República, 2.ª série – N.º 91 – 11 de maio de 2017 (art.º 32.º)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar e aprovar o seu regimento;</li> <li>• Aprovar a estratégia, a política e os procedimentos de melhoria contínua da qualidade, ouvidos o Presidente da ESHT, o Conselho Técnico-Científico, o Conselho Pedagógico e a Associação de Estudantes, a homologar pelo Presidente da ESHT;</li> <li>• Assegurar processos de autoavaliação amplamente participados, nos termos da lei;</li> <li>• Acompanhar todos os processos de melhoria da qualidade;</li> <li>• Propor medidas que visem a melhoria da qualidade da ESHT, das formações ministradas e da investigação realizada;</li> <li>• Exercer o direito de contraditório aos relatórios de avaliação externa da ESHT e dos seus ciclos de estudos;</li> <li>• Acompanhar e colaborar em todos os processos de Avaliação, Acreditação e Certificação da ESHT e dos seus ciclos de estudos.</li> </ul>
<p><b>Conselho de Escola</b> Estatutos da Escola Superior de Hotelaria e Turismo – Despacho Normativo n.º 6/2016 Diário da República, 2.ª série – N.º 91 – 11 de maio de 2017 (art.º 34.º)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar e aprovar o seu regimento;</li> <li>• Pronunciar –se sobre todos os assuntos que lhe sejam apresentados pelo Presidente da ESHT, pelo Conselho Técnico-Científico e pelo Conselho Pedagógico;</li> <li>• Propor as iniciativas que considere necessárias ao bom funcionamento da ESHT.</li> </ul>
<p><b>Departamentos</b> Estatutos da Escola Superior de Hotelaria e Turismo – Despacho Normativo n.º 6/2016 Diário da República, 2.ª série – N.º 91 – 11 de maio de 2017 (art.º 38.º)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar e aprovar o seu regimento, por maioria absoluta dos seus membros;</li> <li>• Eleger os respetivos Coordenadores, nos termos do artigo seguinte;</li> <li>• Propor políticas e ações no âmbito da formação, da investigação e da prestação de serviços à comunidade;</li> <li>• Propor e dar parecer sobre a criação, extinção e reestruturação de ciclos de estudos e outras atividades;</li> <li>• Propor e dar parecer sobre a contratação de recursos humanos e aquisição de recursos materiais de acordo com as suas necessidades;</li> <li>• Gerir os recursos materiais e promover as ações necessárias ao desenvolvimento e implementação dos ciclos de estudos, bem como de outras atividades, nos termos aprovados pelo Presidente da ESHT;</li> <li>• Propor e dar parecer ao Conselho Técnico-Científico ou ao Presidente da ESHT sobre a distribuição de serviço dos seus membros;</li> <li>• Exercer as competências delegadas pelos demais órgãos da ESHT.</li> </ul>
<p><b>Coordenadores dos departamentos</b> Estatutos da Escola Superior de Hotelaria e Turismo – Despacho Normativo n.º 6/2016 Diário da República, 2.ª série – N.º 91 – 11 de maio de 2017 (art.º 41.º)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representar o departamento junto dos órgãos da ESHT;</li> <li>• Convocar e presidir às reuniões dos docentes que integram o departamento;</li> <li>• Cumprir e fazer cumprir as resoluções e normas decorrentes de disposições emanadas dos órgãos da ESHT;</li> <li>• Zelar pelo desenvolvimento e bom funcionamento do departamento, coordenando a gestão corrente das atividades em que o departamento está envolvido, nos termos aprovados pelo Presidente da ESHT;</li> <li>• Promover uma gestão académica eficaz das unidades curriculares e recursos assegurados pelo departamento, em articulação com os coordenadores de curso, nos termos aprovados pelo Presidente da ESHT;</li> </ul>

Órgão / Estrutura	Responsabilidade
<p><b>Coordenadores de curso</b> Estatutos da Escola Superior de Hotelaria e Turismo – Despacho Normativo n.º 6/2016 Diário da República, 2.ª série – N.º 91 – 11 de maio de 2017 (art.º 41.º)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar o plano e o relatório de atividades do departamento;</li> <li>• Exercer as competências que lhes forem delegadas pelos órgãos da ESHT;</li> <li>• Representar o curso junto dos diferentes órgãos da ESHT, da Associação de Estudantes e dos estudantes matriculados no respetivo curso;</li> <li>• Elaborar a proposta de regimento a submeter ao Presidente da ESHT;</li> <li>• Zelar pelo bom funcionamento do curso;</li> <li>• Apoiar os estudantes matriculados no curso no processo de integração, no prosseguimento dos estudos e em outras atividades desenvolvidas pelo curso e pela ESHT;</li> <li>• Cumprir e fazer cumprir as resoluções e normas decorrentes de disposições emanadas dos órgãos da ESHT e do P.PORTO;</li> <li>• Promover uma gestão académica eficaz das unidades curriculares e recursos, em articulação com os coordenadores dos departamentos;</li> <li>• Coordenar as atividades de estágio;</li> <li>• Coordenar a articulação dos conteúdos entre as diferentes unidades curriculares e a sua conformidade e coerência com os objetivos do curso;</li> <li>• Elaborar o relatório de curso;</li> <li>• Colaborar nos processos de reestruturação do curso;</li> <li>• Exercer as demais competências constantes no regimento do curso e as que lhe forem delegadas.</li> </ul>
<p><b>Conselhos de curso</b> Estatutos da Escola Superior de Hotelaria e Turismo – Despacho Normativo n.º 6/2016 Diário da República, 2.ª série – N.º 91 – 11 de maio de 2017 (art.º 45.º)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoiar o respetivo coordenador/a na gestão académica;</li> <li>• Podem constituir-se como órgão de consulta obrigatória em algumas das competências do coordenador/a de curso, nos termos do regimento do curso;</li> <li>• Dar pareceres vinculativos, condicionantes ou consultivos.</li> </ul>
<p><b>Plenários de curso</b> Estatutos da Escola Superior de Hotelaria e Turismo – Despacho Normativo n.º 6/2016 Diário da República, 2.ª série – N.º 91 – 11 de maio de 2017 (art.º 46.º)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podem constituir-se como órgão de consulta obrigatória em algumas das competências do coordenador/a de curso ou do conselho de curso, nos termos do regimento do Curso;</li> <li>• Podem dar pareceres ser vinculativos, condicionantes ou consultivos.</li> </ul>

## Estratégia para a melhoria da qualidade

### As partes interessadas e o ciclo PDCA

A estratégia para a melhoria da qualidade é um processo abrangente que visa a melhoria contínua dos processos e resultados da organização, e passa pela identificação e a inclusão das partes interessadas (Quadro 3 – Partes interessadas) em todas as fases do ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act), garantindo assim uma colaboração significativa e o alinhamento de objetivos.

Quadro 3 – Partes interessadas internas e externas

Internas	Externas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bolseiros</li> <li>• Docentes</li> <li>• Estudantes ao abrigo do estatuto do estudante internacional</li> <li>• Estudantes de nacionalidade estrangeira</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES)</li> <li>• Agentes da administração central, local e regional</li> <li>• Antigos estudantes</li> <li>• Associações profissionais</li> <li>• Câmaras Municipais</li> <li>• Candidatos a estudantes da ESHT (inclui os estudantes internacionais)</li> <li>• Candidatos ao exercício de funções públicas/bolsas no P.PORTO</li> <li>• Centros de Formação</li> </ul>

- 
- Estudantes em programas de mobilidade IN e OUT
  - Estudantes nacionais
  - Investigadores
  - Órgãos da ESHT|PORTO
  - Associação de Estudantes da ESHT|P.PORTO
  - Serviços da ESHT
  - Serviços Partilhados do Campus 2
  - Funcionários Não Docentes
  - Unidades de Extensão
  - Unidades de Investigação/grupos/polos
  - Clientes de prestações de serviços especializados
  - Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte (CCDRN)
  - Comunicação social
  - Diplomados por outras instituições de ensino superior
  - Direção-Geral de Ensino Superior (DGES)
  - Docentes de outras instituições de ensino superior
  - Empregadores dos diplomados
  - Empresas/indústria
  - Entidades acolhedoras de Estágio
  - Entidades financiadoras
  - Estudantes de outras instituições de ensino superior
  - Federação Académica do Porto (FAP)
  - Federação Nacional das Associações de Estudantes do Ensino Superior Politécnico (FNAESP)
  - Fornecedores externos
  - Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT)
  - Instituições de ensino secundário
  - Instituições de ensino superior
  - Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP)
  - Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (MCTES)
  - Organizações sindicais
  - Parceiros internacionais
  - Parceiros nacionais
- 

A participação ativa das partes interessadas no ciclo PDCA é crucial para o sucesso da instituição. Desenvolveram-se metodologias robustas e documentadas para envolver as partes interessadas em todas as etapas do ciclo de *Deming* e promover a comunicação com aquelas, abrangendo a divulgação de informações cruciais, como oferta formativa, planos de estudos, políticas de acesso e outras atividades a potenciais estudantes, instituições parceiras, entidades reguladoras, e a comunidade em geral.

Essa inclusão em todas as fases do ciclo PDCA não só reforça o compromisso organizacional com a qualidade, mas também cria um ambiente propício para inovação e adaptação contínua às mudanças nas expectativas e necessidades dos públicos relevantes, fortalece a ligação da ESHT com aqueles e contribui para a eficácia global da instituição.

## A abordagem por Processos

A estratégia para a melhoria da qualidade na ESHT não se limita à implementação do ciclo PDCA e à integração das partes interessadas, incorpora igualmente uma abordagem por processos. Essa abordagem é essencial para integrar eficientemente todas as atividades, proporcionando uma visão sistémica das atividades da ESHT, da conceção de ciclos de estudos até aos procedimentos administrativos.

A conceção e implementação do SIGaQ|ESHT tem como orientação o MQ|P.PORTO e está alinhada com os referenciais da A3ES, demonstrado na figura 5 do MQ|P.PORTO. Seguindo uma estrutura de macroprocessos, cobre sistematicamente todas as atividades relacionadas com a áreas de missão da ESHT, conforme representado na figura 4.

A estruturação em macroprocessos (Estratégicos, Nucleares e de Suporte), desdobrada em processos e subprocessos, apoiados por procedimentos e documentos, é essencial para promover a eficácia e a eficiência na gestão da qualidade, garantindo o alinhamento com os objetivos estratégicos da UO, a atribuição clara de responsabilidades, a identificação de áreas de melhoria contínua, controlo e documentação robustos, facilitando a compreensão e tornando a UO mais resiliente e adaptável às mudanças.

**Os Processos Estratégicos** desempenham um papel crucial na gestão estratégica, alinhando-se com o Plano Estratégico (PE) do P.PORTO e o Programa Estratégico e Plano de Atividades (PA) da ESHT para estabelecer a estratégia institucional e objetivos. Esses processos fornecem orientações para os processos nucleares e de

suporte da instituição. Anualmente, os objetivos são concretizados pela operacionalização e monitorização do PA, com a gestão da melhoria contínua a promover avaliação constante e aplicação de metodologias de qualidade.

Os **Processos Nucleares**, organizados em processos, subprocessos e procedimentos, descrevem as atividades centrais para o bom funcionamento e qualidade necessária na concretização das estratégias e objetivos institucionais. Informados pelos processos estratégicos, são suportados pelos recursos dos processos de suporte, abrangendo atividades relacionadas com o ensino, a investigação e a internacionalização. A eficácia e eficiência desses processos são monitorizadas para garantir a oferta consistente de serviços de qualidade e o cumprimento dos objetivos institucionais, com a gestão da melhoria contínua a atender às necessidades, em evolução, da comunidade académica e da sociedade.

Os **Processos de Suporte** garantem os recursos para o funcionamento eficiente da UO, desempenhando uma função crítica ao oferecer suporte necessário para viabilizar os processos nucleares relacionados com o ensino, a investigação e a internacionalização, assim como os processos estratégicos. A eficiência desses processos é continuamente monitorizada para assegurar uma contribuição eficaz no atingimento dos objetivos institucionais e sujeita a uma gestão constante de melhoria contínua.

Os processos identificados, sistematizados em subprocessos e procedimentos, identificam no sistema as etapas relevantes e oferecem orientações para a concretização efetiva de cada processo.

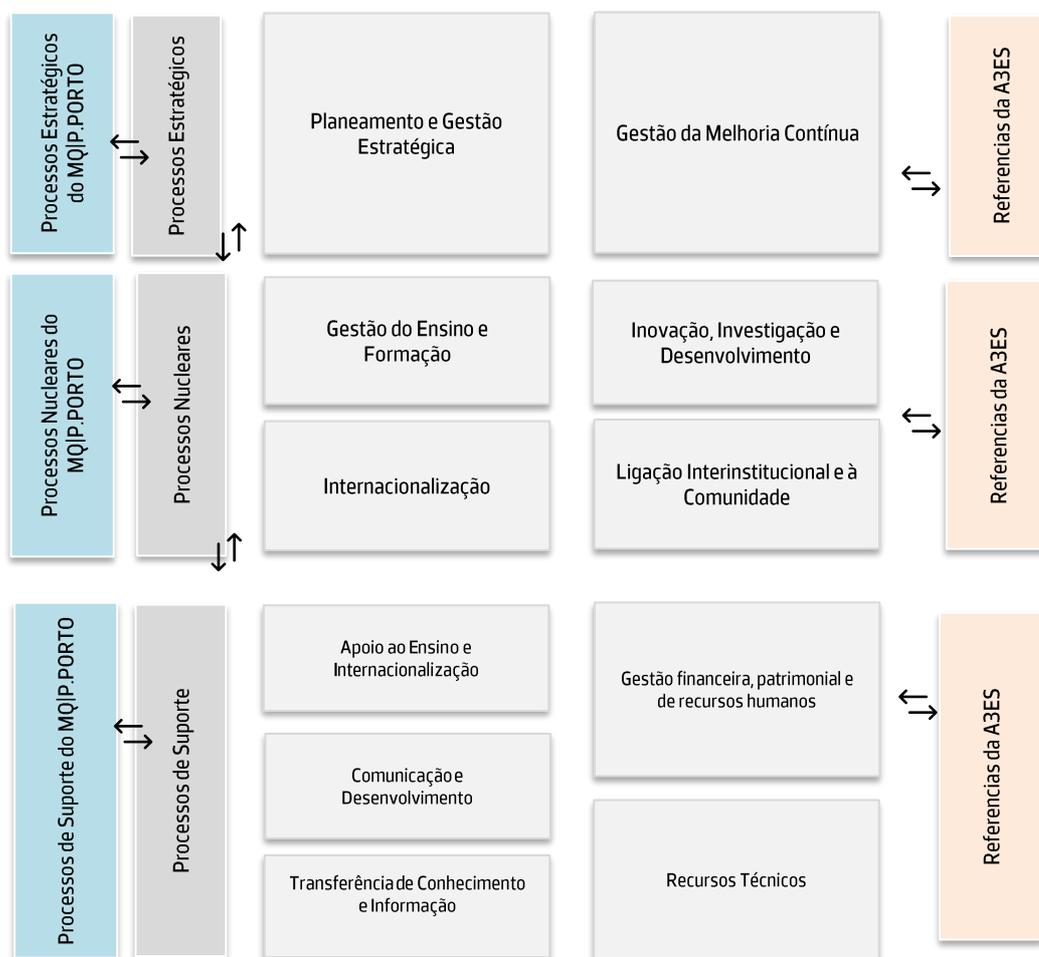


Figura 4. Mapa de processos do SIGaQ|ESHT

Os objetivos/finalidade dos processos que constituem o SIGaQ|ESHT estão descritos no quadro que segue.

Quadro 4 -- Objetivos/finalidade dos processos do SIGaQ|ESHT

<b>Processos Estratégicos</b>	1. Planeamento e Gestão Estratégica	Estabelecer o plano estratégico da instituição, assegurando que os objetivos operacionais são concretizados. Gerir os recursos humanos, físicos e materiais afetos à Escola.
	2. Gestão da Melhoria Contínua	Avaliar a eficácia e promover a melhoria contínua do desempenho dos processos, indo ao encontro das necessidades e expectativas das partes interessadas.
<b>Processos Nucleares</b>	3. Gestão do Ensino e Formação	<b>Conceção e Revisão dos CE</b> Propor a criação, revisão, modificação e extinção de CE conducentes de grau Criar, rever, modificar e extinguir ciclos de estudos e formação pré e pós-graduada. <b>Gestão do Ensino Aprendizagem e Inovação Pedagógica</b> Organizar e gerir os processos de ensino e aprendizagem dos estudantes, do planeamento à avaliação, incluindo a gestão de recursos utilizados na lecionação e na avaliação dos resultados de aprendizagem.
	4. Inovação, Investigação e Desenvolvimento	Organizar, gerir e promover as atividades relacionadas com a inovação, investigação e desenvolvimento.
	5. Internacionalização	Organizar, gerir e promover as atividades relacionadas com a projeção internacional da Escola, incluindo os programas de intercâmbio direcionados para os estudantes, docentes e não-docentes.
	4. Ligação Interinstitucional e à Comunidade	<b>Ligação Interinstitucional</b> Organizar, gerir e promover atividades relacionadas com a interação com organizações locais, regionais, nacionais e internacionais e a implementação de atividades de extensão nas áreas de atuação da Escola em parceria com outras instituições. <b>Prestação de Serviços</b> Organizar/ gerir atividades relacionadas com a prestação de serviços nas áreas de atuação da Escola.
	6. Apoio ao Ensino e Internacionalização	<b>Serviços Académicos</b> Gestão académica no sistema de Informação do P.PORTO (plataforma Domus); Validação de matrículas e renovações de matrículas; Tramitação dos processos referente aos pedidos de estatutos especiais; Tramitação do processo de creditação de competências. <b>Relações Internacionais</b> Gestão de Mobilidades de Estudantes, Docentes e de Trabalhadores não docentes; Gestão de acordos de cooperação internacional; Organização de Sessões de Boas Vindas; Preparação de candidaturas a diferentes programas internacionais.
<b>Processos de Suporte</b>	7. Comunicação e Desenvolvimento	<b>Comunicação e Imagem</b> Comunicação, informação e divulgação de atividades e projetos; Gestão e participação em eventos. <b>Qualidade, Desenvolvimento e Projetos</b> Execução física e financeira de Projetos Cofinanciados.
	8 Transferência de Conhecimento e Informação	<b>Apoio à Investigação</b> Depósito da produção científica no Repositório Científico. <b>Biblioteca e Arquivo</b> Arquivo de instrumentos de avaliação pedagógica.
	9. Gestão Financeira, Patrimonial e de Recursos Humanos	<b>Contabilidade, Orçamento e Tesouraria</b> Controlo da execução orçamental (encargos com o pessoal e com as despesas de funcionamento); Processamento de vencimentos. <b>Aprovisionamento e Património</b> Gestão de processos de aquisição de bens e serviços; Registo e gestão do imobilizado. <b>Recursos Humanos</b> Contratação de trabalhadores docentes e não docentes; Gestão de faltas, férias e licenças.

---

**10. Recursos Técnicos****Informática**

Segurança informática; Gestão dos recursos informáticos; Manutenção das infraestruturas e equipamentos TIC.

**Edificado e Frota**

Fiscalização e monitorização da intervenção em equipamentos, materiais e instalações.

---

Ao nível documental, o SIGaQ|ESHT contempla 3 níveis na sua estrutura. O nível 1 integra os documentos estratégicos que definem políticas, compromissos, objetivos e estratégias para os alcançar, estabelecendo as responsabilidades da UO perante a instituição e as partes interessadas, definindo, assim, a organização do SIGaQ|ESHT (Estatutos, Programa Estratégico, MQ).

Do nível 2, fazem parte os documentos de gestão que suportam o planeamento, operacionalização, monitorização, avaliação e melhoria das atividades (Plano de Atividades, Regulamentos, Processos e Subprocessos, Procedimentos e Instruções). Os procedimentos do SIGaQ|ESHT detalham:

- As entradas e saídas de cada processo;
- As principais atividades associadas a cada processo;
- Os indicadores dos processos;
- Os documentos de apoio à execução das atividades;
- Os registos produzidos na execução das atividades;
- O responsável do processo.

O nível 3 engloba os documentos de gestão que evidenciam a implementação dos processos (Modelos).

## CAPÍTULO 4 – Mecanismos internos de garantia da qualidade

### O Ciclo de *Deming* (PDCA)

O Ciclo PDCA, também conhecido como Ciclo de *Deming*, é essencial no SIGaQ|ESHT, proporcionando uma abordagem estruturada para a melhoria contínua e garantia da qualidade em todas as atividades da Escola. O método consiste na iteração de 4 etapas em sequência: planeamento, execução, verificação/análise e atuação.

No **planeamento**, definem-se metas, estratégias, processos, requisitos, riscos e indicadores de desempenho.

Na **execução**, implementam-se as estratégias, seguindo procedimentos, mobilizando recursos e mantendo a consistência com os padrões de qualidade.

A **verificação/análise** envolve a avaliação sistemática do desempenho, incluindo recolha de dados, análise de conformidade e identificação de desvios ou oportunidades de melhoria.

Na **atuação**, com base na verificação, tomam-se medidas corretivas ou preventivas, ajustando processos e implementando melhorias contínuas.

Parte integrante do SIGaQ|ESHT, o ciclo PDCA incide na verificação e correção de processos internos, assegurando a excelência operacional, satisfação das partes interessadas e adaptação contínua às mudanças no ambiente educacional. Esta abordagem promove uma cultura organizacional centrada na melhoria contínua.

Utilizado como mecanismo interno da qualidade, o ciclo PDCA desempenha um papel crucial na identificação de atividades e na aplicação de instrumentos e mecanismos, estrategicamente selecionados para oferecer suporte e transparência ao funcionamento institucional. Um exemplo prático pode ser observado na gestão do Ensino e Formação, conforme representado na figura 5.

O desenvolvimento e aplicação de plataformas informáticas académicas têm permitido o acesso a documentos e uma gestão facilitada de procedimentos e da documentação.

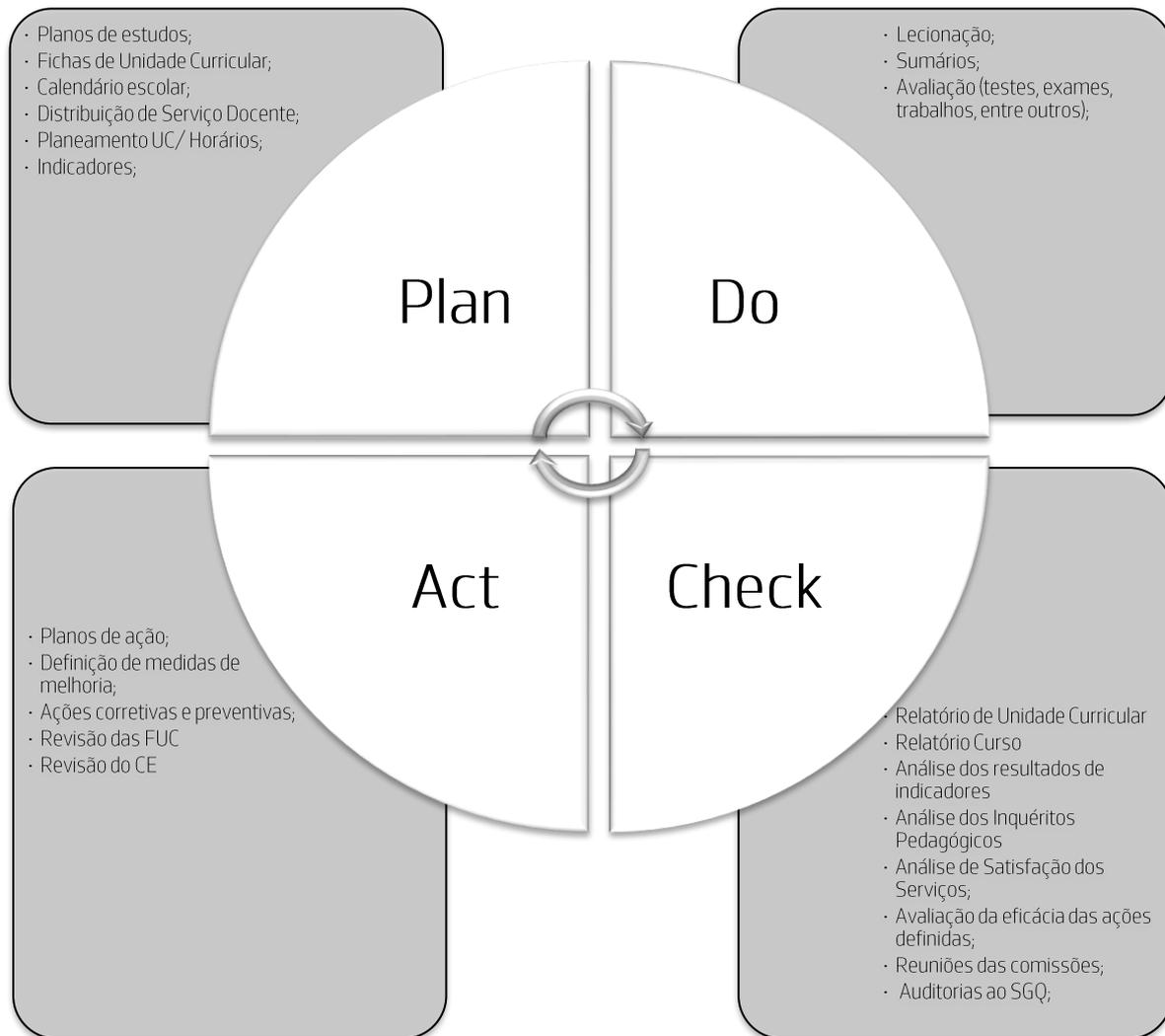


Figura 54 – Ciclo de Deming aplicado à Gestão de Ensino e Aprendizagem.

### Participação dos parceiros internos e externos no ciclo PDCA do SIGaQ|ESHT

A participação dos parceiros internos e externos, nos processos de gestão da garantia da qualidade é parte integrante da cultura institucional, sendo esta participação evidenciada nas fases de planeamento, execução, análise/avaliação e atuação (ciclo PDCA) nos diferentes processos, mecanismos e instrumentos do SIGaQ|ESHT, conforme indicado no quadro 5.

Quadro 5– Participação das partes interessadas no ciclo de Deming

Partes interessadas	Participação em órgãos e estruturas orgânicas de carácter científico e/ou pedagógico com responsabilidade no sistema	Mecanismos internos de garantia da qualidade
<b>Docentes</b>	CTC CP CQA CE	<b>Instrumentos de Planeamento</b> Calendário Escolar Criação de novos CE

Partes interessadas	Participação em órgãos e estruturas orgânicas de carácter científico e/ou pedagógico com responsabilidade no sistema	Mecanismos internos de garantia da qualidade
	Departamentos Coordenação de curso Conselho de curso CAA Plenários de curso	<p>Distribuição de Serviço Docente                      Ficha de Unidade Curricular                      Indicadores                      Júris                      Orientações gerais para a Distribuição de Serviço Docente                      Plano de Atividades                      Plano de Estágio                      Plano de Estudos                      Programação/Planeamento UC                      Protocolos de Colaboração                      Protocolos de Estágio                      Regimentos dos órgãos                      Regulamento de Avaliação do Aproveitamento dos estudantes da ESHT                      Regulamento de Ciclos de Estudos Conducentes ao Grau de Mestre                      Regulamento de Cursos não conferentes de grau                      Regulamento de estágios da ESHT                      Regulamento de Mobilidade Internacional da ESHT                      Regulamento de Reconhecimento e Creditação/Certificação de Competências                      Regulamento disciplinar dos estudantes                      Regulamento Específico de Contratação/Renovação de Contratos de Pessoal Docente Convocado da ESHT                      Responsabilidade de UC</p> <p><b>Instrumentos de Execução</b></p> Lecionação Sumários Instrumentos de avaliação Pareceres sobre revisão de CE Alteração de Planos de Estudos Projetos de investigação <p><b>Instrumentos de Verificação/análise</b></p> Auditorias Avaliação da eficácia das ações definidas Comissões de Autoavaliação de ciclos de estudos. Inquéritos de satisfação (atividades ou serviços) Outros processos de recolha e tratamento de dados para fins pedagógicos ou de avaliação da satisfação Relatório da Qualidade do Ensino Relatório de Atividades Relatório de atividades do GPSE Relatório de autoavaliação do CE Relatório de Curso Relatório de Departamento Relatório de Unidade Curricular Relatório Síntese Resultados de indicadores Reunião das Comissões/Conselhos (inclui na Comissão do SIGaQ P.PORTO) <p><b>Instrumentos de Atuação</b></p> Definição de medidas de melhoria Implementação de ações corretivas/preventivas Implementação de ações de melhoria Plano de ação Plano de melhorias Revisão das Fichas de Unidade Curricular. Revisão do CE Sugestão de medidas de melhoria.
<b>Funcionários não docentes</b>	Conselho para a Qualidade e Avaliação Conselho de Escola Comissão de autoavaliação de ciclos de estudo	<p><b>Instrumentos de Planeamento</b></p> Indicadores Plano de Atividades Plano de Estudos

Partes interessadas	Participação em órgãos e estruturas orgânicas de carácter científico e/ou pedagógico com responsabilidade no sistema	Mecanismos internos de garantia da qualidade
Estudantes	<p>Conselho Pedagógico            Conselho para a Qualidade e Avaliação            Comissão de autoavaliação de ciclos de estudo            Conselho de curso            Delegado(a) de curso/ano</p>	<p>Regimentos dos órgãos</p> <p><b>Instrumentos de Execução</b></p> <p>Alteração de Planos de Estudos            Pareceres sobre revisão de CE</p> <p><b>Instrumentos de Verificação/análise</b></p> <p>Auditorias            Avaliação da eficácia das ações definidas            Comissões de Autoavaliação de ciclos de estudos            Inquéritos de satisfação (atividades ou serviços)            Outros processos de recolha e tratamento de dados para fins pedagógicos ou de avaliação da satisfação            Relatório de Atividades            Relatório de atividades do GPSE            Relatório de autoavaliação do CE            Relatório de Curso            Relatório Síntese            Resultados de indicadores            Reunião das Comissões/Conselhos (inclui na Comissão do SIGaQ P.PORTO)</p> <p><b>Instrumentos de Atuação</b></p> <p>Definição de medidas de melhoria            Implementação de ações corretivas/preventivas            Implementação de ações de melhoria            Plano de ação            Plano de melhorias            Revisão do CE            Sugestão de medidas de melhoria.</p> <hr/> <p><b>Instrumentos de Planeamento</b></p> <p>Calendário Escolar            Criação de novos CE            Ficha de Unidade Curricular            Indicadores            Plano de Estágio            Plano de Estudos            Protocolo de Estágio            Regimentos dos órgãos            Regulamento de Avaliação do Aproveitamento dos estudantes da ESHT            Regulamento disciplinar dos estudantes</p> <p><b>Instrumentos de Execução</b></p> <p>Alteração de Planos de Estudos            Pareceres sobre revisão de CE</p> <p><b>Instrumentos de Verificação/análise</b></p> <p>Avaliação da eficácia das ações definidas            Comissões de Autoavaliação de ciclos de estudos            Inquéritos pedagógicos            Inquéritos de satisfação (atividades ou serviços)            Outros processos de recolha e tratamento de dados para fins pedagógicos ou de avaliação da satisfação            Relatório da qualidade do ensino            Relatório de autoavaliação do CE            Relatório de Curso            Relatório Síntese            Resultados de indicadores            Reunião das Comissões/Conselhos (inclui na Comissão do SIGaQ P.PORTO)</p> <p><b>Instrumentos de Atuação</b></p> <p>Definição de medidas de melhoria</p>

Partes interessadas	Participação em órgãos e estruturas orgânicas de carácter científico e/ou pedagógico com responsabilidade no sistema	Mecanismos internos de garantia da qualidade
<i>Alumni</i>	Comissões de Autoavaliação	<p>Implementação de ações corretivas/preventivas Plano de ação Plano de melhorias Revisão das Fichas de Unidade Curricular Revisão do CE Sugestão de medidas de melhoria</p> <p><b>Instrumentos Planeamento</b></p> <p>Criação de novos CE Indicadores Plano de Estudos</p> <p><b>Instrumentos de Execução</b></p> <p>Alteração de Planos de Estudos</p> <p><b>Instrumentos de Verificação/análise</b></p> <p>Comissões de Autoavaliação de ciclos de estudos Inquéritos de satisfação (atividades ou serviços) Outros processos de recolha e tratamento de dados para fins pedagógicos ou de avaliação da satisfação Relatório de autoavaliação do CE Relatório de Curso Resultados de indicadores Reunião das Comissões/Conselhos (inclui a Comissão do SIGaQ P.PORTO) Inquéritos aos diplomados</p> <p><b>Instrumentos de Atuação</b></p> <p>Definição de medidas de melhoria Plano de ação Plano de melhorias Revisão do CE Sugestão de medidas de melhoria</p>
<b>Entidades externas (incluindo entidades empregadoras e recetoras de Estágio)</b>	Conselho de Escola Comissões de Autoavaliação Supervisores de estágio	<p><b>Instrumentos Planeamento</b></p> <p>Criação de novos CE Indicadores Plano de Atividades Plano de Estudos Protocolos de Colaboração Protocolos de Estágio</p> <p><b>Instrumentos de Execução</b></p> <p>Alteração de Planos de Estudos Pareceres sobre revisão de CE Instrumentos de avaliação</p> <p><b>Instrumentos de Verificação/análise</b></p> <p>Inquérito às entidades externas Comissões de Autoavaliação de ciclos de estudos Inquéritos de satisfação (atividades ou serviços) Outros processos de recolha e tratamento de dados para fins pedagógicos ou de avaliação da satisfação Relatório de autoavaliação do CE Relatório de Curso Resultados de indicadores Reunião das Comissões/Conselhos (inclui na Comissão do SIGaQ P.PORTO)</p> <p><b>Instrumentos de Atuação</b></p> <p>Definição de medidas de melhoria Plano de ação</p>

Partes interessadas	Participação em órgãos e estruturas orgânicas de carácter científico e/ou pedagógico com responsabilidade no sistema	Mecanismos internos de garantia da qualidade
		<p>Plano de melhorias Revisão do CE Sugestão de medidas de melhoria.</p>
<b>Fornecedores</b>		<p><b>Instrumentos de Verificação/análise</b></p> <p>Inquéritos de satisfação (atividades ou serviços) Outros processos de recolha e tratamento de dados para fins pedagógicos ou de avaliação da satisfação Verificações em campo</p> <p><b>Instrumentos de Atuação</b></p> <p>Definição de medidas de melhoria Sugestão de medidas de melhoria</p>
<b>Clientes de Serviços</b>		<p><b>Instrumentos de planeamento</b></p> <p>Plano de Atividades</p> <p><b>Instrumentos de Verificação/análise</b></p> <p>Inquéritos de satisfação (atividades ou serviços) Outros processos de recolha e tratamento de dados para fins pedagógicos ou de avaliação da satisfação</p> <p><b>Instrumentos de Atuação</b></p> <p>Sugestão de medidas de melhoria</p>
<b>Comunidade em Geral</b>		<p><b>Instrumentos de Verificação/análise</b></p> <p>Inquéritos de satisfação (atividades ou serviços) Outros processos de recolha e tratamento de dados para fins pedagógicos ou de avaliação da satisfação</p> <p><b>Instrumentos de Atuação</b></p> <p>Sugestão de medidas de melhoria</p>
<b>Entidades / Unidades de Investigação e Projetos</b>		<p><b>Instrumentos de Planeamento</b></p> <p>Plano de Atividades Protocolos de Colaboração</p> <p><b>Instrumentos de execução</b></p> <p>Projetos de investigação</p> <p><b>Instrumentos de Verificação/análise</b></p> <p>Inquéritos aos investigadores e bolseiros Inquéritos de satisfação (atividades ou serviços) Outros processos de recolha e tratamento de dados para fins pedagógicos ou de avaliação da satisfação Reunião das Comissões/Conselhos (inclui na Comissão do SIGaQ P.PORTO) Relatório de autoavaliação</p> <p><b>Instrumentos de Atuação</b></p> <p>Definição de medidas de melhoria Implementação de ações corretivas/preventivas Implementação de ações de melhoria Plano de ação Plano de melhorias Sugestão de medidas de melhoria</p>
<b>A3ES ou Entidade Reguladora</b>		<p><b>Instrumentos de Planeamento</b></p> <p>Criação de novos CE</p>

Partes interessadas	Participação em órgãos e estruturas orgânicas de carácter científico e/ou pedagógico com responsabilidade no sistema	Mecanismos internos de garantia da qualidade
		Ficha de Unidade Curricular
		<b>Instrumentos de Verificação e Análise</b> Relatório de autoavaliação do CE
		<b>Instrumentos de atuação</b> Definição de medidas de melhoria

Uma interação proativa e transparente com as partes interessadas, fortalece não apenas a reputação e posição da Escola no mercado educacional, mas também a confiança e o compromisso da comunidade académica com a ESHT. Essa parceria ativa é essencial para identificar oportunidades de melhoria, antecipar desafios e garantir que nossas iniciativas estejam em sintonia com as exigências do ambiente educacional em constante evolução.

### Garantia da Qualidade nos Processos do SIGaQ da ESHT|P.PORTO

Na gestão estratégica global da instituição, a integração e otimização de processos e sistemas internos ocorrem pela aplicação dos princípios de gestão da qualidade e adesão à orientação estratégica da política de gestão da ESHT|P.PORTO, evidenciados no SIGaQ|ESHT. A definição clara de processos em todas as atividades é realizada por meio de orientações documentadas, seguindo princípios da gestão da qualidade.

São adotados indicadores de desempenho para monitorizar o cumprimento dos objetivos de qualidade, alinhando-se com a estratégia de melhoria da qualidade. Esse alinhamento é suportado pelo ciclo PDCA (*Plan, Do, Check, Act*), promovendo uma cultura de aprendizagem e de melhoria contínua.

A aplicação do ciclo PDCA no SIGaQ reforça a capacidade da ESHT em oferecer serviços de alta qualidade, com o sistema informático a facilitar o acesso aos dados, à documentação e uma gestão eficiente dos procedimentos para a integração eficaz dos sistemas e processos e a sua otimização contínua.

A garantia da qualidade nos processos segue as diretrizes do Capítulo MONITORIZAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE do MQ|P.PORTO (pp 33-45), integrando regulamentação e orientações dos Órgãos de Gestão, evidenciando intervenientes e monitorizando o desempenho global dos processos.

No quadro 6 são identificados os processos, instrumentos e mecanismos que suportam de forma harmoniosa o SIGaQ da ESHT|P.PORTO.

*Quadro 6 - Processos, instrumentos e mecanismos do SIGaQ da ESHT|P.PORTO*

Processo	Subprocessos	Responsável	Instrumentos e Mecanismos	Periodicidade
<b>Estratégicos</b>	Governança e Gestão Estratégica	PRE	Programa Estratégico (PE ESHT P.PORTO) · Monitorização e acompanhamento do PE	Anual
		PRE	Plano de Atividades · Monitorização e acompanhamento do PA	Trimestral
		PRE	Relatório Atividades e Contas · Análise e balanço anual	Anual
	Gestão da Melhoria Contínua	PRE	Auditorias Internas ao SIGQ	Anual
		PRE	Questionário às partes interessadas	Anual
	Sustentabilidade e Responsabilidade Social	PRE	Relatório de Sustentabilidade	Anual

Processo	Subprocessos	Responsável	Instrumentos e Mecanismos	Periodicidade
Nucleares	Gestão do Ensino e Formação	CP	<b>Inquéritos Pedagógicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recolher a opinião dos estudantes sobre aspetos relacionados com o funcionamento da UC (autoavaliação do desempenho do estudante e aspetos genéricos da UC)</li> <li>Recolher a opinião dos estudantes sobre aspetos relacionados com o funcionamento da UC (avaliação do corpo docente)</li> </ul>	Semestral
		Responsável de UC	Relatório da Unidade Curricular (RUC) <ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliação da UC pelo responsável da UC</li> </ul>	Anual
		CAA/Coordenador/a de CE	Relatório de Autoavaliação do Curso <ul style="list-style-type: none"> <li>Abordagem dos aspetos mais relevantes do funcionamento do curso</li> </ul>	Anual
		CQA	Relatório Síntese dos Relatórios de Curso <ul style="list-style-type: none"> <li>Análise e apreciação dos relatórios de curso, abordagem das áreas de ação e melhoria</li> <li>Síntese e monitorização das condições dos CE (avaliação pela A3ES)</li> </ul>	Anual
		Coordenadores das Estruturas	Reuniões das Estruturas Pedagógicas	Conforme estatutos / Regimentos
		PRE	Inquérito aos Diplomados <ul style="list-style-type: none"> <li>Recolher a opinião dos diplomados face a aspetos da empregabilidade, área de trabalho e satisfação face à formação ministrada</li> </ul>	Anual
		CP	Reuniões do Observatório Pedagógico Relatório da qualidade do ensino <ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoriza os principais indicadores do ensino na ESHT</li> <li>Analisa a qualidade e adequação do ensino na ESHT</li> </ul>	Anual
			Reclamações, Sugestões e Elogios Disponível a toda a comunidade através do Sistema de Informação apoio ao SIGQ P.PORTO	
	Inovação, Investigação e Desenvolvimento	Coordenador/a de Departamento	Relatório de Departamento <ul style="list-style-type: none"> <li>Monitorização e análise das atividades de I&amp;D dos docentes do departamento (participação em congressos, projetos, redes, centros de investigação, publicações, etc.</li> </ul>	Anual
		PRE	Questionário aos investigadores e bolsiros <ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliação do grau de satisfação</li> </ul>	Anual
	Internacionalização	CAA/Coordenador/a de CE	Relatório de Autoavaliação do Curso <ul style="list-style-type: none"> <li>Monitorização da Mobilidade Erasmus (Estudante &amp; Docente) e da mobilidade em estágio</li> </ul>	Anual
		Coordenador/a de Departamento	Relatório de Departamento <ul style="list-style-type: none"> <li>Monitorização da mobilidade docente (participação em congressos, projetos, redes, centros de investigação, publicações, etc., internacionais.</li> </ul>	
		PRE	Questionário aos estudantes, docentes e funcionários não docentes <ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliação do grau de satisfação com a mobilidade</li> <li>Avaliação do grau de satisfação com o serviço</li> </ul>	Anual
Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade	Coordenador/a do CE	Relatório de Autoavaliação do Curso <ul style="list-style-type: none"> <li>Monitorização dos eventos destinados à comunidade (discente, docente &amp; em geral)</li> <li>Monitorização de projetos e iniciativas interinstitucionais e de ligação à comunidade</li> </ul>	Anual	
	Coordenador/a de Departamento	Relatório de Departamento <ul style="list-style-type: none"> <li>Monitorização dos eventos destinados à comunidade (discente, docente &amp; em geral)</li> </ul>		

		Responsável do GPSE PRE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitorização de projetos e iniciativas interinstitucionais e de ligação à comunidade.</li> </ul> Relatório de atividades do GPSE <ul style="list-style-type: none"> <li>Monitorização das atividades e serviços prestados</li> </ul> Questionário aos utilizadores <ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliação do grau de satisfação com os serviços prestados</li> </ul>
<b>Suporte</b>	Todos as unidades de apoio	PRE/Coordenador(a) dos SP do Campus 2	Questionário aos utilizadores <ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliação do grau de satisfação com o serviço</li> </ul> Reclamações e Sugestões <ul style="list-style-type: none"> <li>Disponível a toda a comunidade através do Sistema de Informação apoio ao SIGQ P.PORTO</li> </ul>
	Gestão e Valorização do Percurso Académico	PRE	Questionário aos estudantes <ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliação do grau de satisfação com o serviço da Gestão Académica</li> </ul>

Ao longo deste manual, são delineados os princípios orientadores e as práticas que fundamentam o SIGQ|ESHT. São destacados a importância do alinhamento do programa estratégico da ESHT com o Plano Estratégico do P.PORTO, a aplicação da abordagem por processos e a participação ativa das partes interessadas. O ciclo PDCA, enquanto mecanismo interno de garantia da qualidade, foi apresentado como uma ferramenta essencial para a melhoria contínua.

A implementação do SIGQ|ESHT reflete o compromisso da Escola com a qualidade e a excelência em todas as suas atividades. A Garantia da Qualidade nos Processos do SIGQ|ESHT assume um papel central, assegurando a conformidade com padrões, a eficiência dos processos e a capacidade de adaptação contínua à mudança.

Este manual serve como guia abrangente para todos os membros da comunidade académica, delineando os procedimentos e as práticas que promovem uma cultura de qualidade na Escola Superior de Hotelaria e Turismo.

#### TABELA DE CONTROLO DE VERSÕES

DATA	VERSÃO	CONTEÚDO DA REVISÃO

#### LOCALIZAÇÃO E CONTACTOS

Escola Superior de Hotelaria e Turismo  
 Rua D. Sancho I, n.º 981 4480-876 Vila do Conde Portugal  
 Telf.: +351 252 291 700  
 E-mail: geral@esht.ipp.pt