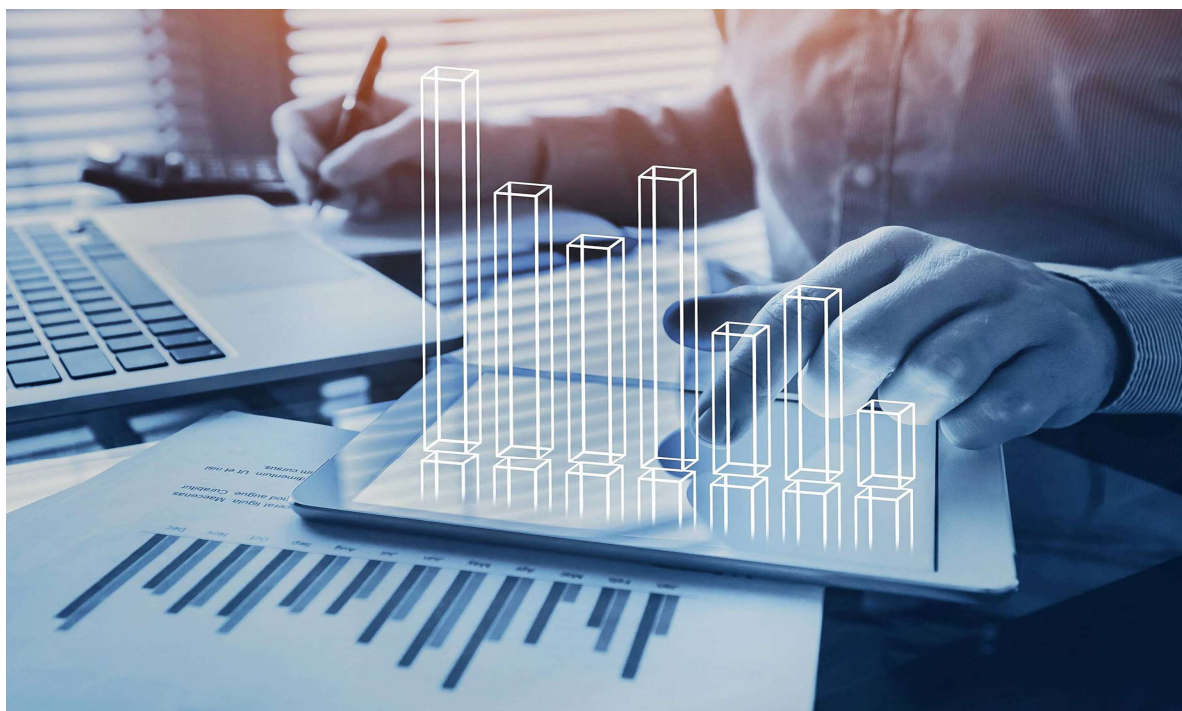




RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2022



Ficha Técnica

Título: Relatório de Atividades da Unidade de Ensino (2022)

Edição: 15/03/2023

Revisão: (Não aplicável)

Elaboração: Responsável da Unidade de Ensino, Dr. Pedro Teixeira

Verificação: Vogal do Conselho de Administração, Enf.^a Diretora, Enf.^a Nélia Faria

Aprovação: Conselho de Administração da Unidade Local de Saúde da Guarda, aprovação constante na deliberação do Conselho de Administração, vertido na última página do documento, dele fazendo parte integrante.

Índice

Sumário Executivo.....	1
Objetivos da Unidade.....	3
Cumprimento e Monitorização dos objetivos	3
Gestão de Recursos Humanos	1
Recursos Humanos	1
Registo do Internato Médico	2
Registo e Gestão de Estágios	5
Análise Global	6
Gráficos de eficiência.....	9
Controlo e Planeamento da Gestão de Estágios.....	10
Outras Atividades desenvolvidas.....	12
Avaliação de Fornecedores	14
Avaliação de Fornecedores Internos.....	14
Avaliação de Fornecedores Externos	15
Avaliação da Satisfação.....	17
Questionário de Avaliação da Satisfação das Instituições com a UE	17
Questionário de Avaliação da Satisfação dos Serviços Recetores	21
Questionário de Avaliação da Satisfação dos Estagiários	24
Tratamento de riscos e oportunidades.....	28
ANÁLISE SWOT PROPOSTAS DE MELHORIA.....	30
Considerações Finais.....	31
Anexos	31

Índice de Figuras

FIGURA 1 - Objetivos no âmbito do SGQ	1
FIGURA 2 - Monitorização de Objetivos no âmbito do SGQ	4
Figura 3 - N.º de Internos de Formação especializada (IFE) e Internos de Formação geral (IFG) em 2022	3
Figura 4 - Estabelecimentos de Saúde solicitados	3
FIGURA 5 - N.º de Estágios solicitados por Especialidades	4
FIGURA 6 - N.º de Estágios solicitados por Especialidades	4
Figura 7 - Resumo gráfico - A Gestão de Estágios da Unidade de Ensino em números/2022	5
Figura 8 - Estágios Pedidos /Aprovados	6
Figura 9 - Estágios pedidos e aprovados por entidade com taxa de aprovação	6
Figura 10 - Estágios pedidos/aprovados por Grau de Ensino	6
Figura 11 - Estágios aprovados por serviço da ULSG	7
Figura 12 - Taxa de aprovação de Estágios aprovados por Serviço	7
Figura 13 - Comparativo de estágios pedidos e aprovados por Unidade de Saúde	7
Figura 14 - Estágios aprovados por curso	8
Figura 15 -Resposta dos serviços (dias)	8
Figura 16 - Estágios aprovados por ano	9
Figura 17 - Indicadores de eficiência (dias)	9
Figura 18 - Indicadores Por Unidades de Saúde (dias)	10
Figura 19 - Print parcial do Dashboard	10
Figura 20 - Filtros com os estágios aprovados (Exemplo Obstetrícia)	11
Figura 21 - Modelo de Cartão de Estágio	12
Figura 22 - Lista de Entidades Protocoladas	13
Figura 23 - Avaliação de Fornecedores Internos	14
Figura 24 - Avaliação de Fornecedores externos	16
Figura 25 - Taxa de resposta das Entidades	17
Figura 26 - Resposta à Questão 2	18
Figura 27 - Resposta à Questão 3	18
Figura 28 - Resposta à Questão 4	19
Figura 29 - Resposta à Questão 5	19
Figura 30 - Resposta à Questão 6	20
Figura 31 - Análise à Questão 7	20
Figura 32 - Análise Satisfação Global- Instituições	20
Figura 33 - Taxa de resposta Serviços	21
Figura 34 - Resposta à Questão 1	21
Figura 35 - Resposta à Questão 2	22
Figura 36 - Resposta à Questão 3	22
Figura 37 - análise à Questão 4	22
Figura 38 - Análise Satisfação Global- Serviços	23
Figura 39 - Taxa de resposta Estagiários	24

Figura 40 - Resposta à Questão 1	24
Figura 41 - Resposta à Questão 2	25
Figura 42 - Resposta à Questão 3	25
Figura 43 - Resposta à Questão 4	26
Figura 44 - Resposta à Questão 5	26
Figura 45 - Resposta à Questão 6	26
Figura 46 - Resposta à Questão 7	27
Figura 47 - Análise à Questão 8	27
Figura 48 - Análise Satisfação Global- Alunos/Estagiários	27
Figura 49 - <i>Matriz de Risco</i>	28
Figura 50 - SWOT	30
Figura 51 - <i>Indicadores</i>	30

SUMÁRIO EXECUTIVO

Sumário Executivo

A Unidade de Ensino da Unidade Local de Saúde da Guarda, E.P.E. (ULSG), visa proporcionar aos estudantes, alunos e formandos, experiências reais em contexto de trabalho, privilegiando o contacto direto com a atividade laboral desenvolvida no seio da ULSG, com o objetivo de valorizar o seu percurso escolar promovendo o acréscimo de conhecimentos, permitindo-lhes ter maior consciência sobre áreas de atividade para o seu futuro profissional.

O Presente Relatório tem como referência as atividades executadas na Unidade de Ensino no ano de 2022, salientando em fevereiro, a integração de uma Assistente técnica e em junho, a aquisição de competências e responsabilidades inerentes ao apoio da Direção de Internato Médico.

No decorrer das suas competências, a Unidade de Ensino criou uma base de dados à semelhança da utilizada para a Gestão de Estágios, a fim de registar e gerir todos os pedidos de estágio que ocorrem no Internato Médico. Este documento foi produzido com a intenção de ser flexível, dinâmico e com o máximo de informação possível por forma a tornar mais eficaz e eficiente o processo de gestão de estágios do Internato médico. Foi ainda gerado um documento para controlar a aplicação do Regulamento do Internato Médico relativamente a baixas médicas e ausências para posterior cálculo de compensação de estágios. Em simultâneo, a Unidade continua a utilizar o documento base criado em 2021 para a gestão dos estágios em todas as áreas de ensino e de atividade da ULSG exceto as de Internato, controladas através de modelo próprio supra mencionado.

Neste relatório, atendendo ao histórico produzido, será efetuada uma análise comparativa inerente aos pedidos de estágio face ao ano anterior. Os processos de comunicação com as Instituições são mais céleres e desmaterializados, sendo a tramitação da informação efetuada por correio eletrónico. A comunicação relativa a autorizações de pedidos de estágio efetuadas pela Vogal do Conselho de Administração, passou a efetuar-se através da plataforma “GooPortal” em uso na Instituição.

Em 2022 as solicitações de estágios aumentaram, como se poderá verificar no presente relatório, tendo essa avalanche de pedidos e de procura de estágios, por parte de entidades que não recorriam à ULSG, resultado num número bastante elevado de estágios autorizados. Foram pedidos 1466 estágios, tendo sido aprovada a realização de 1244, relativamente a todas as áreas de atividade da ULSG, tais como: enfermagem, fisioterapia, fisiologia, farmácia, nutrição, radiologia, medicina, ciências biomédicas, auxiliares de saúde entre outros. De salientar ainda que o sistema utilizado inclui o registo de dados relativos a alunos de medicina provenientes da UBI a partir de 2022.

A Unidade recebeu ainda pedidos de estágios de verão da Universidade de Coimbra, de várias Associações nacionais de alunos, tais como de farmácia e de medicina, bem como da Escola de Saúde Pública.

SUMÁRIO EXECUTIVO

A UE emitiu 176 Notas de Serviço relativas a pedidos de estágio, que culminaram numa percentagem de 85% de estágios aprovados, os quais se reportam tanto a licenciaturas como a Mestrados integrados. No decorrer do relatório, em parte específica, será esta matéria mais desenvolvida.

De referir também a emissão de 692 cartões de alunos/estagiários em 2022, o acompanhamento e visita a serviços administrativos na sede da ULSG em abril e maio por parte de 60 alunos do 1.º ano de Medicina provenientes da UBI, o acompanhamento de duas professoras de enfermagem em Erasmus no IPG oriundas da Turquia, e o acompanhamento a 17 alunos do 3.º ano da unidade curricular de Introdução à Investigação da UBI.

A ULSG, através da Unidade de Ensino, apresentou uma candidatura à 2ª edição do programa de estágios na administração direta e indireta do Estado, o programa EstágiAP XXI, tendo sido aprovadas 10 vagas num valor total elegível de 134.320,10 €.

Foram assinados 32 protocolos de cooperação contemplando todas as Instituições com as quais a Unidade de Ensino articula pedidos de estágio.

Relativamente aos questionários de satisfação enviados após 30/08/2022, obtivemos respostas por parte de 25 alunos, 33 instituições e 38 respostas dos serviços da ULSG, os quais serão analisados convenientemente no decorrer deste relatório.

A Unidade de Ensino participou e colaborou, no âmbito do apoio à Direção de Internato Médico, no 8.º Congresso Médico da Beira Interior na cidade da Covilhã nos dias 22 e 23 de setembro 2022.

Por fim, salientamos que a Unidade de Ensino foi Certificada pela NP EN ISO 9001:2015 em 15/09/2022, pela *Bureau Veritas*, com ausência de não conformidades, tendo obtido no relatório de auditoria uma referência a melhores práticas, relativamente ao acompanhamento realizado pela Unidade de ensino da atividade de estágios (Dashboard).

OBJETIVOS DA UNIDADE

Objetivos da Unidade

As atividades realizadas e apresentadas neste relatório remetem às competências inerentes à Unidade de Ensino em termos do estatuído em sede de Regulamento Interno. Assim, a Unidade de Ensino é uma unidade funcional que tem como objetivo uniformizar os processos inerentes ao ensino pré e pós-graduado, excetuando os do ensino médico. Os objetivos, de acordo com o art.º 100.º do Regulamento Interno da ULSG, são os seguintes:

- Desenvolver as condições adequadas de articulação interinstitucional com os vários estabelecimentos de ensino no que diz respeito a: Estágios Curriculares, Formação Prática em Contexto de Trabalho e Formação de Adultos;
- Articulação com os respetivos serviços/responsáveis da ULSG relativamente a todos os estágios solicitados;
- Articulação com o CA relativamente à aprovação dos referidos estágios;
- Acompanhamento das atividades de ensino;
- Gestão das solicitações de Estágios Profissionais;
- Elaborar o relatório anual de atividades da Unidade.

Importa referir que todos os objetivos plasmados estão intrinsecamente ligados ao processo de gestão de estágios, dado que os pedidos envolvem a articulação interinstitucional com as várias entidades e com os serviços da ULSG, sendo posteriormente remetidos ao CA para aprovação.

Face ao exposto, o presente relatório vem dar cumprimento à necessidade de elaborar o relatório anual de atividades da Unidade de Ensino.

OBJETIVOS DA UNIDADE

Os objetivos para 2022 foram preconizados em prol da implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, assente nos requisitos da NP EN ISO 9001:2015. Assim, no âmbito da melhoria contínua, foram definidos os seguintes objetivos aprovados a 18/08/2022:

FIGURA 1 - Objetivos no âmbito do SGQ

Processo	Objetivos	Indicador	Meta	Monitorização	Prazo de Execução	Recursos	Responsável
PQ.002 Gestão do Estágio	Aumentar a procura de estágios	Nº de pedidos de estágio face ao ano anterior	n.º	Anual	31/03/2022	Registos/Gestão de Estágios	Pedro Teixeira
	Solicitar dados de identificação do estagiário, para organização da gestão do processo	TX : nº de fichas preenchidas de identificação do estagiário (ULSG.UE.Imp.013)/nº total de estagiários	>80%	Anual	31/12/2023	Registos/Gestão de Estágios	Equipa UE
	Desenvolver a cooperação Interinstitucional	N.º de protocolos outorgados com as Instituições cooperantes entre 2021 a 2023	>80%	Anual	31/12/2023	Protocolos; Emails; Registos	Equipa UE
	Otimizar o acolhimento e a integração	Disponibilização de Guias de acolhimento	nº	Anual	31/12/2023	Guia Acolhimento; Acompanhamento ao Serviço; Informação e comunicação	Equipa UE
PO.004 Avaliação da Satisfação das Instituições, dos serviços e dos estagiários	Avaliar a satisfação da Unidade de formação relativamente aos serviços, instituições e estagiários	nº de questionários efetuados aos serviços;	n.º	Realização de Relatório de Avaliação da Satisfação anual	31/03/2022	Questionário on-line	Pedro Teixeira
		nº de questionários efetuados às instituições;			31/03/2022		
		Nº de questionários efetuados pelos estagiários			31/03/2022		

OBJETIVOS DA UNIDADE

PQ.005 Gestão de Recursos Humanos	Manter atualizados os processos individuais	Processo individual /colaborador da UE	100%	Trimestral	31/12/2022	Arquivo Dossier	Anabela Lopes
	Levantamento das necessidades formativas	Planificação das necessidades formativas até 15 Novembro/cada ano	100%	Anual	15/11/2022	Email/Registo	Pedro Teixeira
PO.002 Gestão do Internato Médico	Monitorizar o número de estagiários/ano	Número de estagiários em Internato Médico	N.º	Anual	31/12/2022	Registo	Anabela Lopes
	Monitorizar o número de pedidos de estágio	Número de estágios / Internato médico	N.º	Anual	31/12/2022	Registo	Anabela Lopes
PO.001 Cartão de Estágio	Elaboração de cartões de estágio	Nº de cartões de estágio elaborados/ano	N.º	Mensal	Permanente	Registo	Equipa UE
PO.003 Controlo de Documentos e Registos	Implementação de Sistema de Controlo Interno de registos referentes ao sistema de Gestão	Utilização ULSG.UE.Imp.009.00 - Controlo Documentos do SGQ	1	NC; SM etc..	Permanente	Registo/ Dossier	Equipa UE
	Assegurar o controlo de documentos	Utilização de impressos	100	Mensal	Permanente	Arquivo	Equipa UE
PI.003 Gestão da Infraest., Equipam.	Avaliação dos fornecedores internos e externos.	Aplicação do impresso :ULSG.UE.Imp.012.00 - Avaliação de Fornecedores Internos e Externos	100%	Anual	31/03/2023	Registos impresso	Equipa UE
PO.003 Segurança da Informação	Solicitar comprovativos de backups ao SSTIC	N.º de relatórios de backup	N.º	Semanal	31/12/2022	Relatório	Responsável da UE

OBJETIVOS DA UNIDADE

Processo	Objetivos	Indicador	Meta	Monitorização	Prazo de Execução	Recursos	Responsável
PQ.004 Melhoria	Melhorar processos /serviços, reduzindo a desperdício e aumentando a qualidade	Taxa= Resultados satisf Global 2022	N.º	Questionários	31/03/2023	Questionários	Equipa UE
	Aperfeiçoar a qualidade dos serviços oferecidos às instituições, serviços e estagiários	Gestão sistematizada das reclamações podem fazer a diferença para se atingir a fidelização dos clientes e a sua satisfação	N.º	Questionários e reclamações	31/03/2023	Questionários e reclamações	Equipa UE
	Desenvolver o tratamento de Não Conformidades (NC) e Sugestões de Melhoria (SM).	Implementação de medida corretiva; Avaliação da eficácia das medidas corretivas preventivas implementadas;	100%	Anual	31/03/2023	Relatório	Pedro Teixeira
PQ.001 Planeamento e Controlo da Gestão	Reuniões de planeamento na UE	Reunião formal	5	Anual	31/12/2022	Ata	Equipa UE
	Implementar certificação ISO 9001:2015 no ano 2022	Implementação do SGQ	1	Ano 2022	15/09/2022	SGQ	Equipa UE
	Assegurar, sistematicamente, o requisito de revisão pela gestão, da UE	Ponto de partida = 0	1	Anual			Equipa UE
	Dotação da UE com 1 AT	1	n.º	Bienal	31/12/2023	AT	CA; Responsável UE

Fonte: Elaboração própria.

Cumprimento e Monitorização dos objetivos

Nos quadros seguintes apresenta-se a análise relativa ao cumprimento e monitorização dos objetivos planeados para a Unidade de Ensino.

OBJETIVOS DA UNIDADE

FIGURA 2 - Monitorização de Objetivos no âmbito do SGQ

Objetivos	Indicador	Meta	Valor	Eficácia	%
Aumentar a procura de estágios	Nº de pedidos face ao ano anterior	> 903	1466	+ 563	+ 62%
Solicitar dados de identificação do estagiário, para organização da gestão do processo	TX : nº de fichas preenchidas de identificação do estagiário	>80% > 61	65	+ 4	+ 7%
Desenvolver a cooperação Interinstitucional	N.º de protocolos	>80% >26	32	+ 6	+ 23%
Otimizar o acolhimento e a integração	Disponibilização de Guias de acolhimento	12/2023	Em execução	0	0%
Avaliar a satisfação da Unidade	nº de questionários efetuados aos serviços;	n.º	38	SIM	100%
Avaliar a satisfação da Unidade	nº de questionários às instituições;	n.º	33	SIM	100%
Avaliar a satisfação da Unidade	Nº de questionários dos estagiários	n.º	25	SIM	100%
Manter atualizados os processos individuais		100%	Sim	SIM	100%
Levantamento das necessidades formativas	Planificação	100%	Sim	SIM	100%
Monitorizar o número de estagiários	N.º de estagiários em Internato Médico	n.º	26	SIM	100%

OBJETIVOS DA UNIDADE

Objetivos	Indicador	Meta	Valor	Eficácia	%
Monitorizar o número de pedidos de estágio	Número de estágios / Internato médico	n.º	84	SIM	100%
Elaboração de cartões de estágio	Nº de cartões de estágio elaborados	n.º	692	SIM	100%
Implementação de Sistema de Controlo Interno de registos referentes ao sistema de Gestão	Controlo Documentos do SGQ	1	1	SIM	100%
Assegurar o controlo de documentos	Utilização de impressos	100	100	SIM	100%
Avaliação dos fornecedores internos e externos	Avaliação de Fornecedores Internos e Externos	100%	100	SIM	100%
Solicitar comprovativos de backups ao SSTIC	N.º de relatórios de backup	Semanal	17	SIM	100%
Melhorar processos /serviços, reduzindo a desperdício e aumentando a qualidade	Taxa= Resultados satisf. Global 2022 / n. Questionários	n.º	96%	SIM	100%
Aperfeiçoar a qualidade dos serviços oferecidos às instituições, serviços e estagiários	Gestão sistematizada das reclamações / n.º Questionários e reclamações	n.º	Reclamações-0	SIM	100%
Desenvolver o tratamento de Não Conformidades (NC) e Sugestões de Melhoria (SM).	Implementação de medida corretiva; Avaliação da eficácia das medidas corretivas preventivas implementadas;	100%	100	SIM	100%
Reuniões de planeamento na UE	Reunião formal	5	6	+ 1	+20%

OBJETIVOS DA UNIDADE

Objetivos	Indicador	Meta	Valor	Eficácia	%
Implementar certificação ISO 9001:2015 no ano 2022	Implementação do SGQ	1	1	SIM	100%
Assegurar, sistematicamente, o requisito de revisão pela gestão, da UE	Ponto de partida = 0	1	1	SIM	100%
Dotação da UE com 1 AT	1	n.º	0	NÃO	0%

Fonte: Elaboração própria.

Como se pode constatar ocorreu um aumento significativo tanto na procura e pedidos de estágios, como na sua aprovação quando em comparação com o ano de 2021, tendo sido ultrapassada a meta proposta.

Foi instituído um protocolo de identificação de estagiários, a fim de obter o endereço de correio eletrónico para futuros contactos, nomeadamente para preenchimento de inquéritos de satisfação, para emissão do cartão de estágio, bem como, para a tomada de conhecimento da política de tratamento de dados e de sigilo profissional. Como forma de melhoria em outubro de 2022 o impresso “ULSG.UE.Imp.013.00” passou a ser preenchido *online* utilizando a “Microsoft Forms”.

Em 2022 foi criado um protocolo tipo, inexistente até à data na ULSG, tendo logrado assinar 32 protocolos de cooperação institucional com entidades com as quais não existia qualquer relação formalizada. De notar ainda, que existiam poucos protocolos, os quais com mais de uma década e subsequentemente desatualizados.

Relativamente ao acolhimento dos alunos, a Unidade de Ensino aquando da comunicação de aprovação de estágios, envia às Entidades as coordenadas da UE onde os alunos se dirigirem, sendo devidamente encaminhados aos serviços de acolhimento. Está em fase de finalização um guia de Acolhimento com informação pertinente da ULSG incluindo um mapa com a localização dos serviços.

OBJETIVOS DA UNIDADE

Os inquéritos de satisfação foram enviados a alunos, instituições e serviços internos, os quais serão tratados no decorrer deste relatório.

O levantamento das necessidades formativas foi atempadamente efetuado e enviado à Unidade de Formação.

Importa referir que a Emissão de Cartões de estagiário se iniciou sensivelmente em março de 2022, razão pela qual o n.º de cartões emitido ser tão elevado.

Foi implementado um sistema de controlo de backups sendo enviado semanalmente um relatório para o email da UE. A UE disponibilizou na página de internet da ULSG, um formulário para receção de reclamações, não conformidades e sugestões de melhoria não tendo recebido nenhuma participação por esta via.

Relativamente à melhoria de processos e serviços e aumento da qualidade, a UE irá tratar os resultados dos questionários nomeadamente nas questões abertas, através do método de tratamento de Não Conformidades (NC) e Sugestões de Melhoria (SM).

Ao nível dos objetivos e respetivos indicadores, comparando os resultados obtidos face às metas estabelecidas, verifica-se que dos 23 objetivos, 4 foram superados e 17 foram atingidos atendendo a que não podem ser superados dada a sua própria natureza. A este respeito vários dos objetivos foram alvo de melhoria contínua em relação ao processo e metodologia adotada.

Em relação aos 2 objetivos não atingidos, importa referir que relativamente ao primeiro, a disponibilização de Guias de acolhimento ainda não ocorreu em 2022 encontrando-se em fase de conclusão, salientando que o objetivo definido tem como meta o ano de 2023, não obstante, o acolhimento e a integração têm sido otimizados sem a entrega do Guia cfr. explanação supra. Em relação ao último objetivo, de referir que a dotação da Unidade com 1 AT não depende da Unidade.

Para concluir, referir que a Unidade de Ensino obteve a certificação ISO 9001:2015 no ano 2022.

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Gestão de Recursos Humanos

Recursos Humanos

As funções (competências) dos recursos humanos da Unidade de Ensino encontram-se em anexo a este documento, com a respetiva aprovação superior, com a designação: Anexo I - ULSG.UE.Imp.020.00 - Descrição de Funções do Responsável e Anexo II - ULSG.UE.Imp.020.00 - Descrição de Funções do Assistente Técnico.

REGISTO DO INTERNATO MÉDICO

Registo do Internato Médico

Em junho de 2022 a Unidade de Ensino passou a integrar funções, competências e responsabilidades inerentes ao apoio da Direção de Internato Médico, nomeadamente:

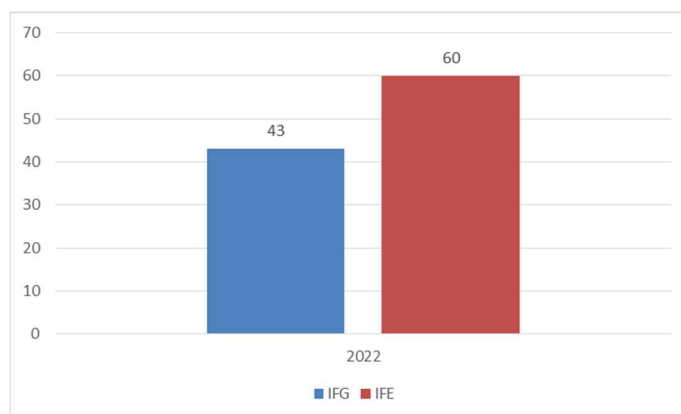
- Planeamento de estágios de médicos internos de formação geral e de formação especializada, bem como, estágios de médicos internos de outras instituições;
- Distribuição no início de cada ano dos internos de Formação geral;
- Verificação do cumprimento do programa de formação das respetivas áreas de formação especializada elaborado pelo Colégio de cada Especialidade;
- Organização das ações formativas obrigatórias dos internos de Formação Geral em colaboração com Unidade de Formação;
- Inserção das avaliações em plataformas digitais;
- Envio de certidões de Formação Geral aos internos no final do ano;
- Envio de comunicação/informação aos internos respeitantes ao internato;
- Pedidos de formação externa/estrangeiro;
- Pedidos de adiamento do início do internato;
- Pedidos de reafecção;
- Pedidos de equivalências;
- Verificação de Faltas de aproveitamento na avaliação, compensação ou repetição;
- Atualização de plataforma interna com os estágios aprovados e possíveis ausências;
- Remeter atas das provas finais;
- Remeter as denúncias de contrato após entrada nos RH e CA ao CRIM e ARS Centro;
- Enviar inquéritos de capacidades formativas até final de março de cada ano aos serviços da ULSG;
- Remeter ao CRIM as respostas aos inquéritos de capacidade formativa anuais/ mapa de capacidades formativas no início de cada ano;
- Organização do início do internato;
- Pedidos de admissão à época de avaliação final;
- Inscrição em plataforma para a realização de exames finais;
- Entrega de Curriculum Vitae para exame final.

No decorrer das suas competências, a Unidade de Ensino criou uma base de dados à semelhança da utilizada para a Gestão de Estágios, a fim de registar e gerir todos os pedidos de estágio que ocorrem no Internato Médico.

Ao nível do registo, gestão e acompanhamento de pedidos de estágio relativamente ao Internato Médico, importa referir que o Procedimento Operativo (PO) “Gestão de Estágios da Direção de Internato Médico”, foi incluído como procedimento operativo no SGQ. Assim, para garantir a gestão eficiente de todos os pedidos de estágio solicitados pelos médicos internos e pelos estabelecimentos/serviços de saúde, foi criado um documento que permite aferir a informação que se segue.

REGISTO DO INTERNATO MÉDICO

Figura 3 - N.º de Internos de Formação especializada (IFE) e Internos de Formação geral (IFG) em 2022

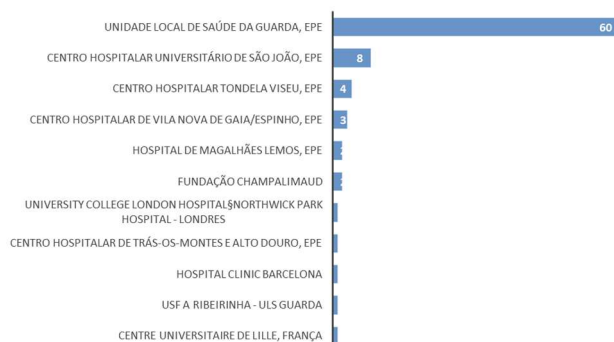


Fonte: Elaboração própria.

No ano de 2022 a ULSG teve 43 médicos Internos de Formação geral e 60 médicos Internos de Formação especializada.

Desde junho de 2022 foram solicitados à UE 81 pedidos de estágio por médicos Internos de Formação especializada para várias unidades de saúde, sobressaindo a ULS Guarda, atendendo a que se trata de pedidos para a realização de estágios em serviços e departamentos internos da ULSG.

Figura 4 - Pedidos de Estágio por Estabelecimentos de Saúde

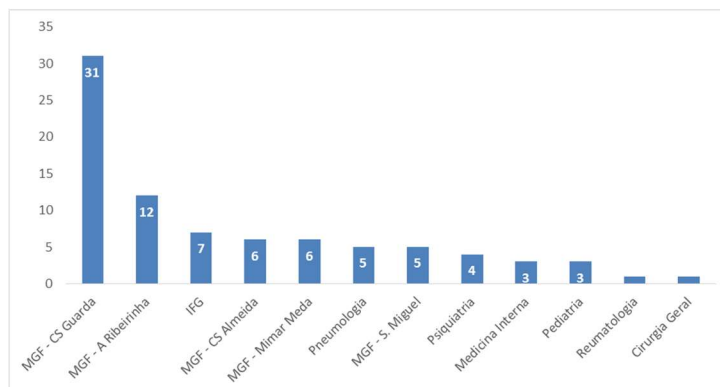


Fonte: Elaboração própria.

REGISTO DO INTERNATO MÉDICO

Na figura à direita pode verificar-se o n.º de estágios solicitados por médicos internos de acordo com a sua especialidade.

FIGURA 5 - N.º de Estágios solicitados por Especialidades



Fonte: Elaboração própria.

Salienta-se ainda a produção de um documento para controlo de baixas e de acompanhamento de eventual compensação de períodos de estágio a fim de cumprir o art.º 62.º do Regulamento do Internato Médico cfr. “print” que se segue.

FIGURA 6 - N.º de Estágios solicitados por Especialidades

Especialidade	Estágio	Mese	Dias	Baixa início	Baixa Fim	Duração	SomaBaixas	%	Compensar	DIAS	01/01/2023
Medicina Interna	Hematologia	3	90	06/01/2022	12/01/2022	7	46	12,60%	3%	10	10/01/2023
Medicina Interna	Hematologia	3	90	14/01/2022	18/01/2022	5					
Psiquiatria	Internamento Agudos	12	365	01/07/2022	10/09/2022	72	28	31,11%	21,11%	19	20/01/2023
Medicina Interna	Medicina Interna	12	365	21/01/2022	20/09/2022	243					

Fonte: Elaboração própria.

GESTÃO DE ESTÁGIOS

Gestão de Estágios

Com base nos dados registados na Unidade de Ensino, segue-se a análise e apresentação de resultados referente à gestão de estágios, exceto internato médico, relativamente ao ano de 2022.

Figura 7 - Resumo gráfico de Gestão de Estágios da Unidade de Ensino em 2022



Fonte: Elaboração própria.

GESTÃO DE ESTÁGIOS

Análise Global

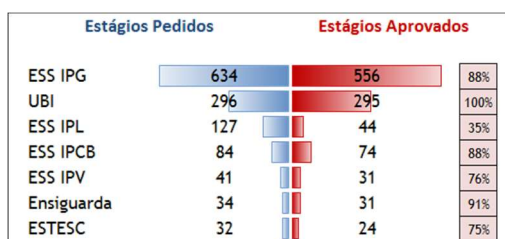
Efetuada uma análise global aos dados registados relativamente à realização de estágios no ano de 2022, podemos aferir que de 1466 pedidos, foram autorizados 1244, refletindo um acréscimo de 384 face ao ano anterior, o que perfaz uma taxa de aprovação de 85%. As razões de não autorização de estágios prende-se com a incapacidade dos serviços em aceitar estágios em simultâneo dada a lotação máxima nos serviços em determinados períodos.

Figura 8 - Estágios Pedidos /Aprovados



Fonte: Elaboração própria.

Figura 9 - Estágios pedidos e aprovados por entidade com taxa de aprovação



Fonte: Elaboração própria.

Legenda de acrónimos:

ESS IPG - Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico da Guarda; **UBI** - Universidade da Beira Interior; **ESS IPL** - Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Leiria; **ESS IPCB** - Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Castelo Branco; **ESS IPV** - Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Viseu; **Ensiguarda** - Escola Profissional da Guarda; **ESTESC** - Escola Superior tecnologia da Saúde do IP Coimbra.

A figura 9 representa o número de estágios pedidos e aprovados por ordem decrescente de acordo com as entidades e respetiva taxa de aprovação. Assim, inferimos que a entidade com o maior n.º de estágios aprovados, a Escola Superior de Saúde do IPG tem uma taxa de aprovação de 88% com 556 estágios autorizados.

Na figura 10 pode verificar-se que a grande maioria dos pedidos de estágios é efetuada para alunos que se encontram a frequentar licenciaturas seguidos dos cursos de Mestrado.

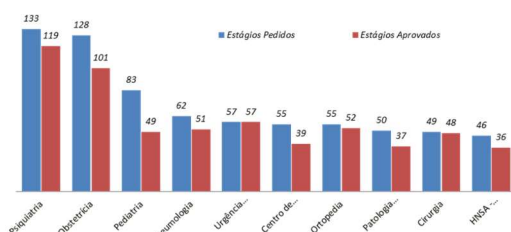
Figura 10 - Estágios pedidos/aprovados por Grau de Ensino



Fonte: Elaboração própria.

GESTÃO DE ESTÁGIOS

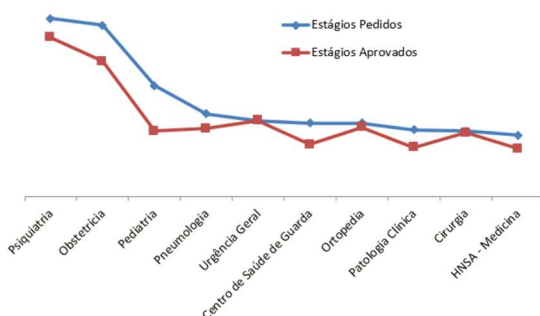
Figura 11 - Estágios aprovados por serviço da ULSG



Fonte: Elaboração própria.

Podemos constatar através do gráfico quais os serviços da ULSG que acolheram e subsequentemente onde se realizaram mais estágios em 2022. Os resultados reportam-se neste caso apenas aos 10 serviços com maior número de estágios.

Figura 12 - Taxa de aprovação de Estágios aprovados por Serviço

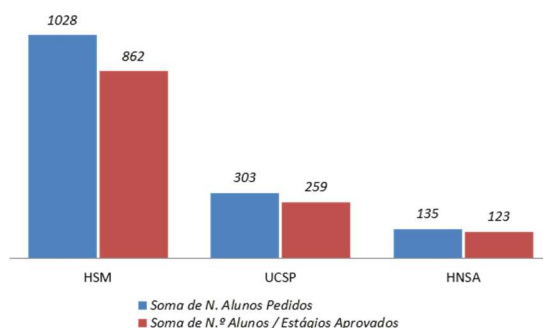


Fonte: Elaboração própria.

Constata-se através do gráfico 12 que alguns serviços, como o de ortopedia, cirurgia e Urgência Geral têm uma taxa de aprovação de cerca de 100 % face aos pedidos de estágio solicitados, enquanto os demais têm algum desfaseamento derivado da capacidade para o acolhimento.

No gráfico seguinte podemos verificar a taxa de aprovação de estágios por unidade de saúde, ou seja, no Hospital Sousa Martins (HSM), no Hospital Nossa Senhora da Assunção em Seia (HNSA) e no conjunto das Unidades de Cuidados de Saúde Primários (UCSP).

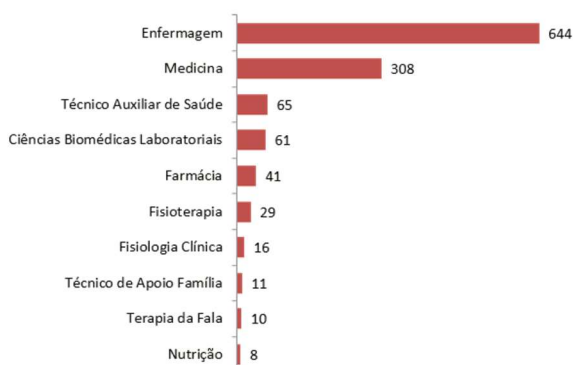
Figura 13 - Comparativo de estágios pedidos e aprovados por Unidade de Saúde



Fonte: Elaboração própria.

GESTÃO DE ESTÁGIOS

Figura 14 - Estágios aprovados por curso

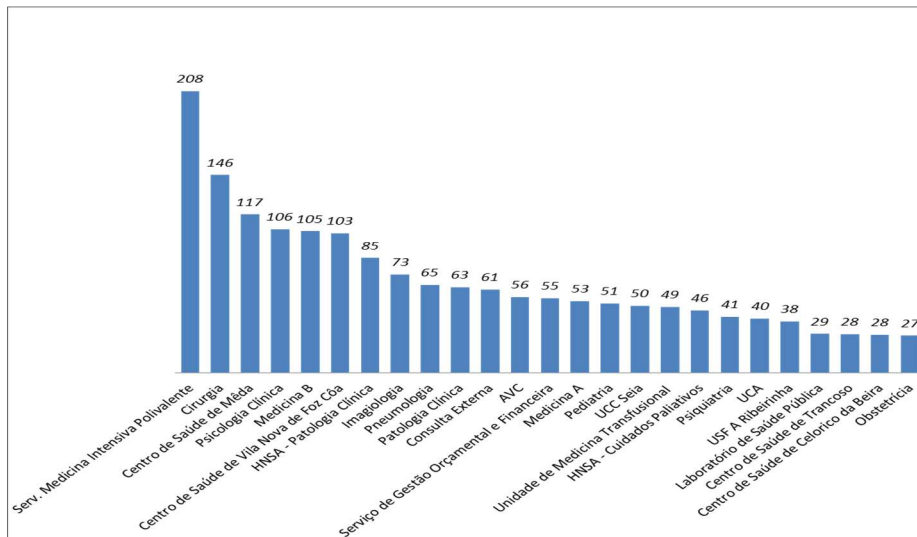


Fonte: Elaboração própria

O gráfico da figura 14 revela quais os cursos frequentados por alunos que mais recorrem à ULSG para a realização dos seus estágios, sendo relevante a discrepância dos estágios do curso de enfermagem e medicina relativamente aos demais. De realçar que a maioria dos estágios de Enfermagem, (83%) provêm da Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico da Guarda e os de medicina se deve aos alunos da Universidade da Beira Interior (93%).

No gráfico seguinte podem constatar-se quais os serviços que em 2022 levaram mais tempo a dar resposta às solicitações de estágio.

Figura 15 -Resposta dos serviços (n.º dias)

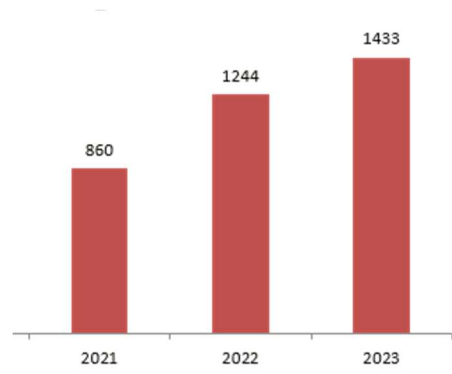


Fonte: Elaboração própria.

GESTÃO DE ESTÁGIOS

Figura 16 - Estágios aprovados por ano

No gráfico 16 pode constatar-se a diferença e o subsequente aumento do número de estágios aprovados desde 2021. De salientar que o número de estágios aprovados para o ano de 2023 é provisório, atendendo à data da elaboração do presente relatório (março 2023).

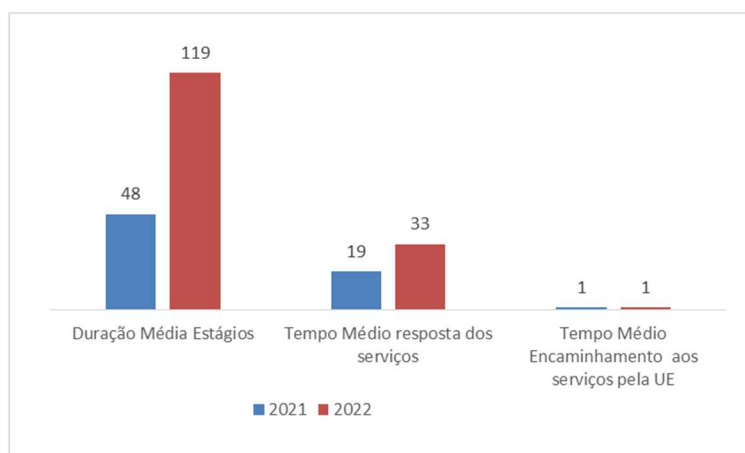


Fonte: Elaboração própria.

Gráficos de eficiência

O gráfico seguinte representa 3 indicadores. O primeiro calcula a duração média de um estágio na ULSG. O segundo representa o tempo médio que os serviços da ULSG demoram a dar resposta às solicitações e pedidos de estágio. O terceiro indicador calcula o tempo médio que a Unidade de Ensino tarda a enviar o pedido de estágio ao serviço após a sua receção. Os resultados são obtidos pelo cálculo automático dos campos preenchidos com as respetivas datas.

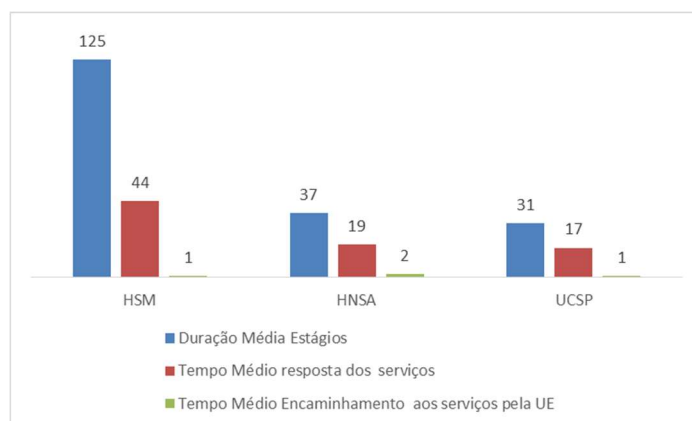
Figura 17 - Indicadores de eficiência (n.º dias)



Fonte: Elaboração própria.

GESTÃO DE ESTÁGIOS

Figura 18 - Indicadores Por Unidades de Saúde (n.º dias)



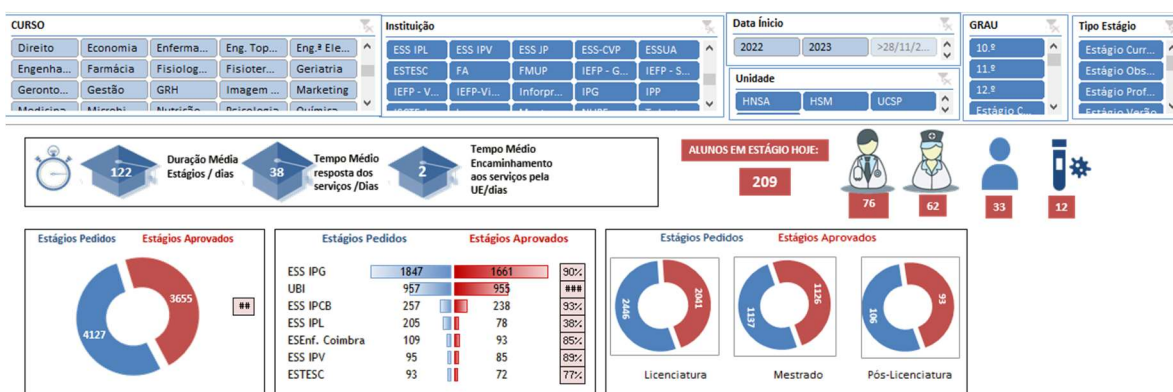
Fonte: Elaboração própria.

Controlo e Planeamento da Gestão de Estágios

Os dados apresentados foram elaborados a partir de um documento em formato EXCEL com vários campos de preenchimento a fim de controlar, gerir e localizar qualquer pedido de estágio de forma rápida e eficiente, quer através de tabelas dinâmicas, gráficos dinâmicos, bem como, através de um *dashboard*. Durante o ano de 2022 foram efetuadas várias melhorias no documento a fim de minorar o erro de digitação, bem como, a integridade dos dados.

Em seguida, pode visualizar-se uma imagem demonstrativa do *dashboard* construído para obtenção de dados através de gráficos, bem como, de informação muito diversa tendo em conta o que se pretende obter.

Figura 19 - Print parcial do Dashboard

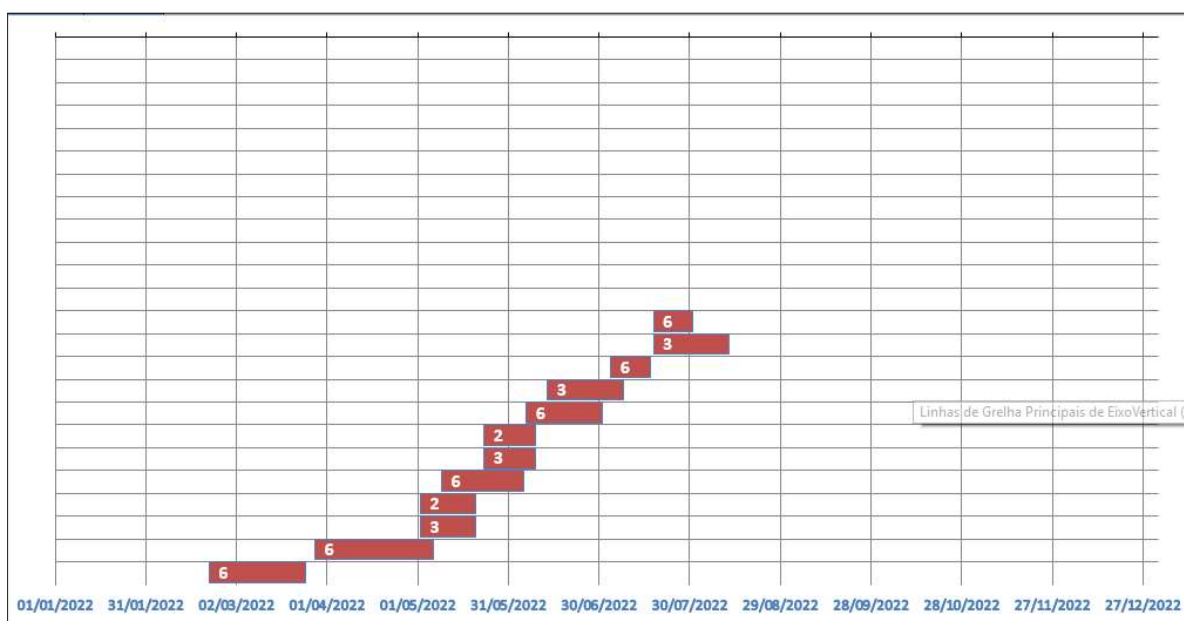


Fonte: Elaboração própria.

GESTÃO DE ESTÁGIOS

De salientar que o documento também permite utilizar filtros avançados obtendo, por exemplo, o número de estágios já aprovados em determinado serviço num determinado intervalo temporal, possibilitando aferir o nível de disponibilidade do serviço para aceitar mais estágios nesse mesmo período.

Figura 20 - Filtros com os estágios aprovados (Exemplo Obstetrícia)



Fonte: Elaboração própria.

OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Outras Atividades desenvolvidas

Decorrente das competências da UE e tendo em conta os fluxos de informação por forma a cumprir os procedimentos e processos internos de autorização de estágios, salientamos a execução de 176 Notas de serviço (NS) enviadas à Sra. Enf.^a Diretora do CA, um acréscimo de 100 NS face ao ano anterior.

De referir também a emissão de 692 cartões de alunos/estagiários em 2022, de acordo com o modelo aprovado.

Figura 21 - Modelo de Cartão de Estágio



Fonte: Elaboração própria.

Durante os meses de abril e maio a UE organizou e acompanhou a visita a serviços administrativos na sede da ULSG, de 60 alunos do 1.º ano do curso de Medicina da UBI, precedida de uma breve apresentação da ULSG e da Unidade de Ensino.

A Unidade de Ensino a pedido do IPG fez o acompanhamento de duas professoras de enfermagem oriundas da Turquia, tendo as visitas decorrido em alguns serviços de internamento, bem como, na UCSP da Guarda.

No mês de maio a Unidade de Ensino organizou e acompanhou 17 alunos do 3.º ano do curso de Medicina da UBI relativamente à unidade curricular de Introdução à Investigação, articulando com vários intervenientes no que concerne ao tema - Ensaios Clínicos.

OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Foram assinados 32 protocolos de cooperação contemplando todas as Instituições com as quais a Unidade de Ensino articula pedidos de estágio. É de relevar que havia pouquíssimos protocolos assinados tendo alguns mais de uma década, estando subsequentemente desatualizados.

Figura 22 - Lista de Entidades Protocoladas

Instituição	
Agrupamento de Escolas de Almeida	Escola Superior de Saúde Jean Piaget de Viseu
Associação Nacional de Estudantes de Medicina	Escola Superior tecnologia da Saúde do IP Coimbra
Associação Portuguesa de Estudantes de Farmácia	Formação Ativa
CEAC	Inforpreparação – Formação Profissional e Consultadoria, Lda
Centro Hospitalar de BIDORRE	Instituto Politécnico da Guarda
Escola Evaristo Nogueira de S. Romão - Seia	Instituto Politécnico de Portalegre
Escola Profissional da Serra da Estrela de Seia	Lopes Garcia Consultores, Lda
Escola Profissional EnsiGuarda	Master.D
Escola Superior Agrária do Instituto Politécnico de Castelo Branco	Núcleo de Estudantes de Ciências Farmacêuticas
Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco	Universidade da Beira Interior
Escola Superior De Saúde Cruz Vermelha Portuguesa - Lisboa	Universidade de Aveiro
Escola Superior de Saúde da Universidade de Aveiro	Universidade Fernando Pessoa
Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico da Guarda	Centros Talento
Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Bragança	Edkid - Ocupação de Tempos Livres, Lda.
Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Castelo Branco	Escola Superior de Saúde Fernando Pessoa
Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Leiria	Agrupamento de Escolas de Seia
Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Viseu	

Fonte: Elaboração própria.

A Unidade de Ensino apresentou uma candidatura à 2ª edição do programa de estágios na administração direta e indireta do Estado, o programa EstágiAP XXI, obtendo aprovação de 10 vagas num valor total elegível de 134.320,10 €, tendo a ULSG celebrado 6 contratos com licenciados colocados em duas fases de concurso.

Por fim, salientamos que a Unidade de Ensino foi Certificada pela NP EN ISO 9001:2015 em 15/09/2022, pela Bureau Veritas, com ausência de não conformidades, tendo obtido no relatório de auditoria uma referência a melhores práticas, relativamente ao acompanhamento realizado pela Unidade de ensino da atividade de estágios (Dashboard).

AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

Avaliação de Fornecedores

No ano de 2022 a Unidade de Ensino efetuou a avaliação aos seus fornecedores internos e externos de acordo com o Procedimento Interno (PI) aprovado, (ULSG.UE.PI.001.01 - Aquisição de Produtos e Serviços), cuja metodologia adotada resulta da atribuição de uma valoração.

Avaliação de Fornecedores Internos

A avaliação dos fornecedores é efetuada na UE segundo a determinação do cumprimento (1) ou incumprimento (0) dos seguintes parâmetros:

- A - Concordância com a nota de encomenda/pedido;
- B - Concordância com a Quantidade;
- C - Prazo de entrega;
- D - Apoio Técnico / Assistência Pós-Venda / Formação.

O resultado obtido é dado pela aplicação da fórmula: $\sum (A + B + C + D) / 4$

Obtém a avaliação de “Cumprimento” o fornecedor cuja pontuação final seja em média superior a metade dos parâmetros cumpridos, e “Incumprimento” o fornecedor que obtenha a média da pontuação final igual ou inferior a metade dos parâmetros, ou seja:

Pontuação final:

- Entre 0 e 0,5 = Incumprimento (Não conforme)
- Entre 0,51 e 1 = Cumprimento (Conforme).

Em seguida mostramos os resultados da Avaliação de Fornecedores Internos

Figura 23 - Avaliação de Fornecedores Internos

Fornecedores	Avaliação
GCI	Cumprimento
SCLP	Cumprimento
SIET	Cumprimento

AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

SRH	Cumprimento
SSTIC	Cumprimento
UF	Cumprimento
UGQR	Cumprimento

Fonte: Elaboração própria.

Todos os fornecedores internos cumpriram com as solicitações efetuadas pela UE em tempo útil e com eficácia.

Avaliação de Fornecedores Externos

A avaliação dos fornecedores é efetuada na UE segundo a determinação do cumprimento (1) ou incumprimento (0) nos seguintes parâmetros:

- A - Concordância dos estágios aprovados /realizados;
- B - Protocolo Assinado;
- C - Comunicação com a UE;
- D - Documentação pós aprovação de estágios.

O resultado obtido é oferecido pela aplicação da fórmula: $\sum (A + B + C + D)/4$

Assim, a cada cumprimento é atribuído o valor um (1) dividindo-se pelo número de parâmetros avaliados. A soma de todas as avaliações obtidas pela aplicação da fórmula será dividida pelo n.º de interações com o fornecedor.

Obtém a avaliação de Cumprimento o fornecedor cuja pontuação final seja em média superior a metade dos parâmetros cumpridos, e Incumprimento o fornecedor que obtenha a média da pontuação final igual ou inferior a metade dos parâmetros, ou seja:

Pontuação final:

- Entre 0 e 0,5 = Incumprimento (Não conforme)
- Entre 0,51 e 1 = Cumprimento (Conforme).

Face ao exposto apresentam-se os resultados da Avaliação de Fornecedores externos

AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

Figura 24 - Avaliação de Fornecedores externos

Instituição	A - Concordância dos estágios aprovados /realizados;	B - Protocolo Assinado;	C - Comunicação com a UE;	D - Documentação pós aprovação de estágios	Subtotal	RESULTADO
Agrupamento de Escolas de Almeida	1	1	1	1	1	CUMPRIMENTO
Agrupamento de Escolas de FCR	1		1	1	0,75	CUMPRIMENTO
Associação Nacional de Estudantes de	1	1	1	1	1	CUMPRIMENTO
Associação Portuguesa de Estudantes de	1	1	1	1	1	CUMPRIMENTO
Centro Hospitalar de BIDORRE do Institut de Formation aux Métiers de la Santé (IFMS)	1	1	1	1	1	CUMPRIMENTO
Centros Talento	1	1	1	1	1	CUMPRIMENTO
ECIF - Comunilog	1		1	1	0,75	CUMPRIMENTO
Edkid - Ocupação de Tempos Livres, Lda	1	1	1	1	1	CUMPRIMENTO
Escola Evaristo Nogueira de S. Romão - Seia	1	1	1	1	1	CUMPRIMENTO
Escola Nacional de Saúde Pública	1		1	1	0,75	CUMPRIMENTO
Escola Profissional da Serra da Estrela de Seia	1	1	1	1	1	CUMPRIMENTO
Escola Profissional EnsiGuarda	1	1	1	1	1	CUMPRIMENTO
Escola Superior Agrária do Instituto Politécnico de Castelo Branco	1	1	1	1	1	CUMPRIMENTO
Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco	1	1	1	1	1	CUMPRIMENTO
Escola Superior de Enfermagem São Francisco das Misericórdias	1		1	1	0,75	CUMPRIMENTO
Escola Superior de Saúde da Universidade de Aveiro		1	1	1	0,75	CUMPRIMENTO
Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico da Guarda		1	1	1	0,75	CUMPRIMENTO
Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Bragança	1	1	1	1	1	CUMPRIMENTO
Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Castelo Branco		1	1	1	0,75	CUMPRIMENTO
Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Leiria		1	1	1	0,75	CUMPRIMENTO
Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Viseu		1	1	1	0,75	CUMPRIMENTO
Escola Superior de Saúde Fernando Pessoa	1	1	1	1	1	CUMPRIMENTO
Escola Superior de Saúde Jean Piaget de Viseu	1	1	1	1	1	CUMPRIMENTO
Faculdade de Medicina do Porto	1		1	1	0,75	CUMPRIMENTO
Formação Ativa	1	1	1	1	1	CUMPRIMENTO
Instituto de Emprego e Formação Profissional da Guarda	1		1	1	0,75	CUMPRIMENTO
Instituto de Emprego e Formação Profissional de Seia	1		1	1	0,75	CUMPRIMENTO
Instituto Politécnico da Guarda		1	1	1	0,75	CUMPRIMENTO
Lopes Garcia Consultores, Lda	1	1	1	1	1	CUMPRIMENTO
Master.D	1	1	1	1	1	CUMPRIMENTO
Núcleo de Estudantes de Ciências Farmacêuticas da Universidade da Beira	1	1	1	1	1	CUMPRIMENTO
Núcleo de promoção da empregabilidade da Universidade de Coimbra	1		1	1	0,75	CUMPRIMENTO
Universidade da Beira Interior	1	1	1	1	1	CUMPRIMENTO
Universidade de Coimbra	1		1	1	0,75	CUMPRIMENTO
Universidade de Lisboa	1		1	1	0,75	CUMPRIMENTO
Escola Superior de Enfermagem de Coimbra			1	1	0,5	INCUMPRIMENTO
Escola Superior tecnologia da Saúde do IP		1	0	1	0,5	INCUMPRIMENTO
Instituto de Emprego e Formação Profissional de Viana do Castelo			1	1	0,5	INCUMPRIMENTO

Fonte: Elaboração própria.

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Avaliação da Satisfação

A Unidade de Ensino criou um procedimento para aferir e monitorizar a satisfação das instituições, serviços e estagiários da UE, aplicando questionários *on-line* utilizando o *Forms.office*, cuja metodologia se encontra plasmada no Procedimento Operativo “ULSG.UE.PO.004.00 - Avaliação da Satisfação das instituições, serviços e estagiários”.

A população alvo é constituída pelas instituições, estagiários e serviços internos de acolhimento da UE considerando nestes últimos os respetivos tutores e diretores ou responsáveis dos serviços.

O processo de avaliação da satisfação inicia-se com a elaboração e aplicação dos questionários:

- a) - Questionário de Avaliação da Satisfação das Instituições (ULSG.UE.Imp.006)
- b) - Questionário de Avaliação da Satisfação dos Serviços Recetores (ULSG.UE.Imp.005)
- c) - Questionário de Avaliação da Satisfação dos Estagiários (ULSG.UE.Imp.007)

O questionário foi o método escolhido para a obtenção de informações. É uma técnica que garante o anonimato e que contém questões para responder à finalidade específica da pesquisa. É aplicado de forma criteriosa, apresentando elevada confiabilidade

Questionário de Avaliação da Satisfação das Instituições com a UE

A fim de aferir a satisfação das entidades, a Unidade de Ensino enviou um convite de questionário *on-line* a 51 entidades tendo obtido 33 respostas, significando uma taxa de resposta de 65%.

Figura 25 - Taxa de resposta das Entidades



Fonte: Elaboração própria.

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Este questionário permite recolher informação, relativamente à interação das instituições de ensino, escolas profissionais e empresas de formação com a Unidade de Ensino, integrando 6 questões fechadas e uma questão aberta. A primeira questão apenas serve para identificação da entidade sendo facultativa, pelo que se apresentam os resultados das restantes questões.

As questões colocadas e as respetivas respostas foram as seguintes:

2 - Como avalia a satisfação da relação interinstitucional - Unidade de Ensino (UE)/Instituição?

Figura 26 - Resposta à Questão 2

 Insatisfeito	0
 Satisfeito	2
 Muito satisfeito	31

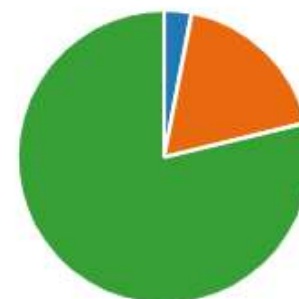


Fonte: Elaboração própria.

3 - Como avalia a satisfação quanto ao tempo de resposta à solicitação do estágio por parte da UE?

Figura 27 - Resposta à Questão 3

 Insatisfeito	1
 Satisfeito	6
 Muito satisfeito	26



Fonte: Elaboração própria.

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

4 - Considera que na preparação dos estágios foram desenvolvidas as iniciativas necessárias para uma boa integração nos Serviços/Unidades/Especialidades, pela UE?

Figura 28 - Resposta à Questão 4



Fonte: Elaboração própria

5 - Considera a UE uma mais-valia para dar seguimento aos estágios da V/Instituição nos diversos Serviços/Unidades/Especialidades da Unidade Local de Saúde da Guarda (ULSG)?

Figura 29 - Resposta à Questão 5

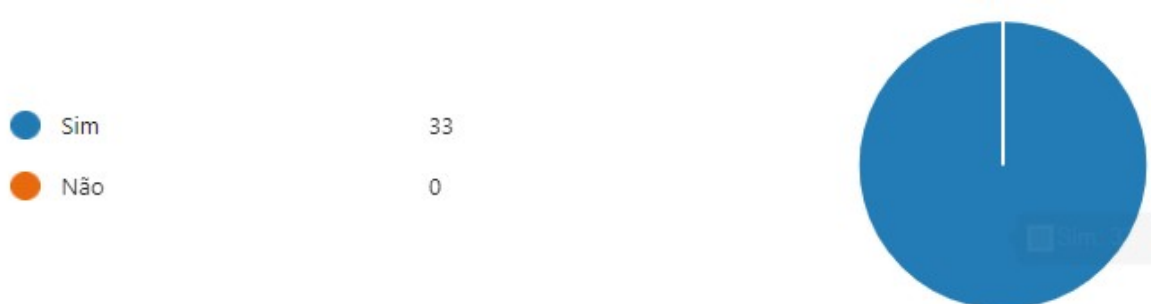


Fonte: Elaboração própria

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

6 - Considera que o campo de estágio foi adequado aos objetivos previamente delineados?

Figura 30 - Resposta à Questão 6



Fonte: Elaboração própria

7 - Agradecemos, se assim o desejar, que nos apresentasse propostas de melhoria e/ou sugestões, no sentido de melhorar o processo de organização dos estágios.

Figura 31 - Análise à Questão 7

Nada a Acrescentar	Reclamações	Elogios	Sugestões Melhoria (SM)
17	0	10	6

Fonte: Elaboração própria

Relativamente à questão 7 as respostas relativas a SM serão analisadas individualmente sendo aberto um processo de tratamento no impresso (ULSG.UE.Imp.001 - Análise de Não Conformidades e Sugestões de Melhoria).

Em suma, relativamente às questões de satisfação inerentes à Unidade de Ensino obtivemos um grau de satisfação global de 97% calculado de acordo com o quadro seguinte

Figura 32 - Análise Satisfação Global- Instituições

Questão	Insatisfeito	Satisfeito	Mt Satisfeito	SIM	Não
2		2	31		
3	1	6	26		
4				31	2
5				32	1

Fonte: Elaboração própria

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Questionário de Avaliação da Satisfação dos Serviços Recetores

A fim de aferir a satisfação dos serviços recetores de estágios, a Unidade de Ensino enviou um convite de questionário *on-line* a 63 serviços tendo obtido 38 respostas, significando uma taxa de resposta de 60%.

Figura 33 - Taxa de resposta Serviços



Fonte: Elaboração própria.

O questionário Integra 3 questões fechadas e uma questão aberta. As questões colocadas e as respetivas respostas foram as seguintes:

1 - Como analisa a proficiência da comunicação da Unidade de Ensino?

Figura 34 - Resposta à Questão 1



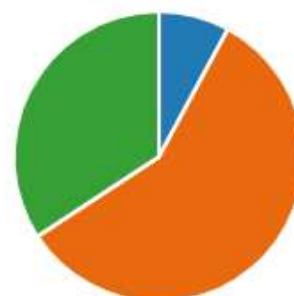
Fonte: Elaboração própria.

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

2 - Como considera o processo inicial de acompanhamento do estagiário, pela Unidade de Ensino, até ao serviço/unidade (comunicação, disponibilidade, cordialidade, eficácia)?

Figura 35 - Resposta à Questão 2

Insatisfeito	3
Satisfeito	22
Muito satisfeito	13

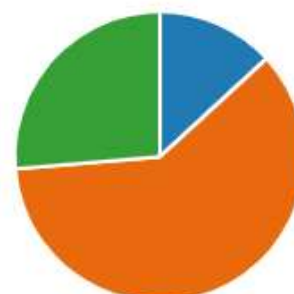


Fonte: Elaboração própria.

3 - Como classifica o acompanhamento do Orientador da Instituição (Universidade/Politécnico/Escola Profissional/Empresa de Formação)?

Figura 36 - Resposta à Questão 3

Insatisfeito	5
Satisfeito	23
Muito satisfeito	10



Fonte: Elaboração própria.

4 - Que práticas considera pertinentes implementar para melhorar o processo de estágio, pela Unidade de Ensino (Sugestões de Melhoria)?

Figura 37 - análise à Questão 4

Nada a Acrescentar	Reclamações	Elogios	Sugestões Melhoria UE	Sugestões Melhoria P/ Instituições
4	0	3	15	18

Fonte: Elaboração própria.

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Relativamente à questão 4 as respostas relativas a SM serão analisadas individualmente sendo aberto um processo de tratamento no impresso (ULSG.UE.Imp.001 - Análise de Não Conformidades e Sugestões de Melhoria).

Em suma, relativamente às questões de satisfação inerentes à Unidade de Ensino obtivemos um grau de satisfação global de 95% calculado de acordo com o quadro seguinte

Figura 38 - Análise Satisfação Global- Serviços

Questão	Insatisfeito	Satisfeito	Mt Satisfeito
1	1	21	16
2	3	22	13

Fonte: Elaboração própria

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Questionário de Avaliação da Satisfação dos Estagiários

A fim de aferir a satisfação dos estagiários a Unidade de Ensino enviou um questionário *on-line* a 43 alunos após o *términus* do seu estágio, tendo obtido 27 respostas, denotando uma taxa de resposta de 63%.

Figura 39 - Taxa de resposta Estagiários

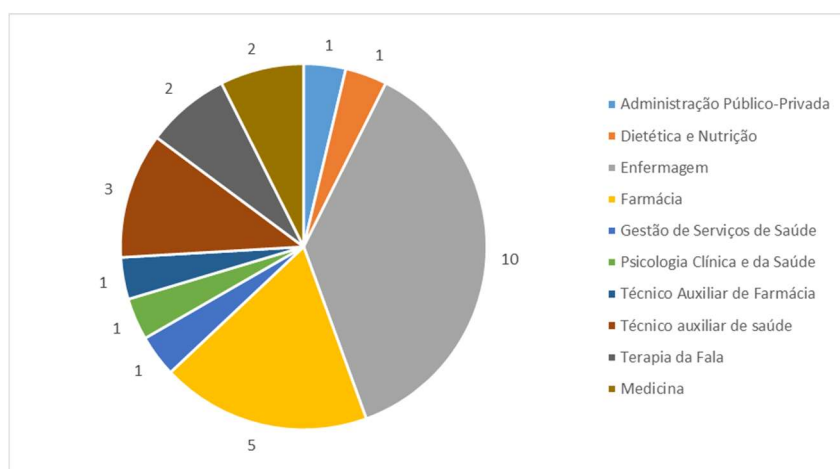


Fonte: Elaboração própria.

O questionário Integra 7 questões fechadas e uma questão aberta. As questões colocadas e as respetivas respostas foram as seguintes:

1 - Curso/Especialidade/Formação?

Figura 40 - Resposta à Questão 1

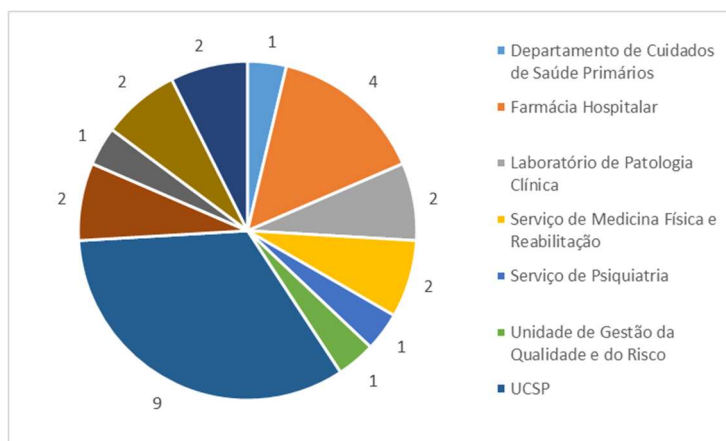


Fonte: Elaboração própria.

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

2 - Local/serviço/unidade?

Figura 41 - Resposta à Questão 2



Fonte: Elaboração própria.

3 - Considera que a existência do cartão de identificação de estagiário emitido pela Unidade de Ensino (UE), é importante para se sentir parte integrante da Instituição (ULSG)?

Figura 42 - Resposta à Questão 3



Fonte: Elaboração própria.

4 - Como avalia o processo inicial de acompanhamento, pela Unidade de Ensino (UE), até ao Serviço/Unidade (comunicação, disponibilidade, cordialidade, eficácia e simpatia)?

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

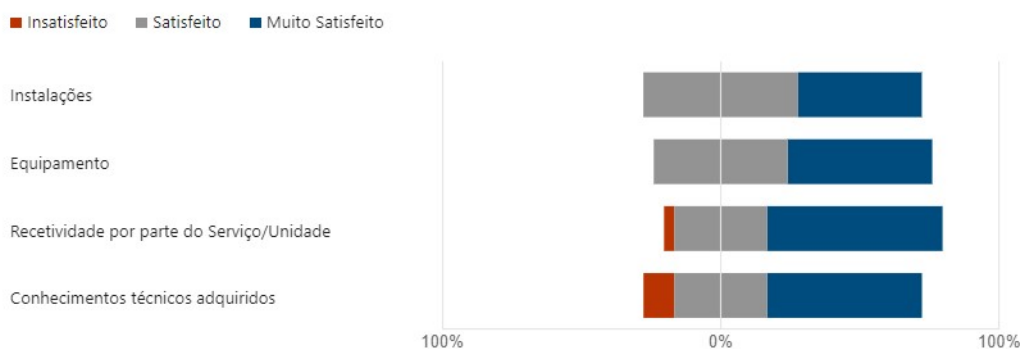
Figura 43 - Resposta à Questão 4



Fonte: Elaboração própria.

5 - Apreciação do Estágio?

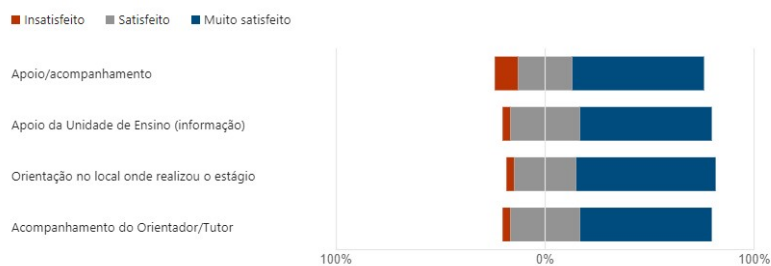
Figura 44 - Resposta à Questão 5



Fonte: Elaboração própria.

6 - Acompanhamento de Estágio?

Figura 45 - Resposta à Questão 6



Fonte: Elaboração própria.

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

7 - O estágio foi importante para a sua formação?

Figura 46 - Resposta à Questão 7



Fonte: Elaboração própria.

8 - Que práticas considera pertinentes implementar para melhorar o processo de estágio, pela Unidade de Ensino? Agradecemos as vossas sugestões de melhorias.

Figura 47 - Análise à Questão 8

Nada a Acrescentar	Reclamações	Elogios	Sugestões Melhoria UE	Sugestões Melhoria P/ Instituições	Sugestões Melhoria P/ Instituições
7	0	5	5	10	8

Fonte: Elaboração própria.

Relativamente à questão 8 as respostas relativas a SM serão analisadas individualmente sendo aberto um processo de tratamento no impresso (ULSG.UE.Imp.001 - Análise de Não Conformidades e Sugestões de Melhoria).

Em suma, relativamente às questões de satisfação inerentes à Unidade de Ensino obtivemos um grau de satisfação global de 96% calculado de acordo com o quadro seguinte

Figura 48 - Análise Satisfação Global- Alunos/Estagiários

Questão	Insatisfeito	Satisfeito	Mt Satisfeito
4	1	9	17

Fonte: Elaboração própria

TRATAMENTO DE RISCOS E OPORTUNIDADES

Tratamento de riscos e oportunidades

O tratamento de riscos e oportunidades está explanado na seguinte matriz de risco aprovada em sede de SGQ:

Figura 49 - Matriz de Risco

AVALIAÇÃO DE RISCOS	RISCOS	SEVERIDADE (G)	PROBABILIDADE (P)	AV. RISCO (GXP)	MONITORIZAÇÃO / AÇÕES / MEDIDAS A IMPLEMENTAR	Evidência do cumprimento / acompanhamento	Observ	Responsável
PQ.001 Planeamento e Controlo da Gestão	Falta de Recursos Humanos para as necessidades	1	2	2	RG 11/08/22	RG		Pedro Teixeira
	Não avaliação de fornecedores	2	1	2	Verificação do processo na RG 2023 (jan ou fev)	RG e ata assinada da RG		Pedro Teixeira
	Falta de espaço (infraestrutura) no gabinete da UE tendo em conta o crescimento	1	2	2	Mudança e acrescimo de Mobiliário	Solicitação mobiliário	Pedido feito em 1/9/22	Pedro Teixeira
	Incumprimento na execução de Reuniões formais na equipa	1	2	2	Realizar reuniões e atas subsequentes	Atas de Reunião	à data realizadas 5	Equipa UE
	Não implementação do SGQ	1	1	1	Implementação; aprovação 28/07	auditoria Externa 15/9/2022		Equipa UE
PQ.002 Gestão do Estágio	Não desenvolver o guia de acolhimento do estagiário	1	2	2	Terminar documentação e enviar a aprovar	Guia de acolhimento do estagiário	Em execução	Equipa UE
	Atraso da entrega/falhas de dados de identificação do estagiário	3	2	6	Implementação de estratégias de reforço	E-mail de reforço/pedido aos serviços		Equipa UE
PQ.003 Controlo de Documentos e Registos	Não operacionalizar nem dinamizar o SGQ	1	2	2	Implementação imediata após aprovação;	Comprovativos da execução do SGQ		Pedro Teixeira
	Indefinição quanto ao cumprimento de controlos de fórmulas nos ficheiros em uso	2	2	4	Desenvolvimento de procedimento de controlo dos registos (auditoria de monitorização)	SM, atas	SM 1/2022	Equipa UE
	Falta de registos na gestão de estágios ou gestão de internatos	3	3	9	Verificação, monitorização permanente ficheiro/registos			Equipa UE
PQ.004 Melhoria	Falta de concentração de pedidos diretamente à UE	1	1	1	obtenção de dados - Uniformização do processo de estágios, sustentabilidade do processo, concentração da gestão do processo			Equipa da UE
	Falta de experiência dos RH na gestão de NC, SM, rec e elogios	3	3	9	Formação em qualidade dos RH; Reuniões com UGQR			Equipa da UE

TRATAMENTO DE RISCOS E OPORTUNIDADES

PARTES INTERESSADAS							
Partes Interessadas	Falta de informação no site	1	1	1	Informação consta do Site e Intranet	Web e Intranet	Equipa da UE
	Falta de feedback dos serviços	1	1	1	Envio de questionário	Questionários já on-line	Equipa da UE
SWOT							
AMEAÇAS (SWOT)	- Modelo de Financiamento Público	3	3	9	Procura de financiamento estágios	Procura na WEB	Pedro Teixeira
	- Concorrência Institucional	3	3	9			
	- Pedidos de estágio com pouca antecedência	2	2	4	reforço sobre a solicitação atempada	Email	Equipa da UE
	- Preferência dos estagiários por unidades de saúde na sua área de residência	2	2	4			
	- Cancelamento de estágios autorizados	2	2	4			
FRAQUEZAS (SWOT)	- Processo burocrático	3	3	9	Desmaterialização	Goportal;	Equipa da UE
	- Demora na resposta de alguns serviços aos pedidos estágio	3	3	9	reforço constante dos pedidos	Email	Equipa da UE
	- Desconhecimento da evolução do Acompanhamento do estágio	2	4	8	Questionário aos serviços	Resultados do questionário	Equipa da UE
	- Desconhecimento da avaliação do estágio	2	4	8	solicitação da avaliação	email	Equipa da UE
	- Falta de financiamento de estágios remunerados	1	2	2	Procura de financiamento público	web	Pedro Teixeira
FORÇAS (SWOT)	- Formação e Empenho				OPORTUNIDADES	- Certificação da Gestão da Qualidade	
	- Know How e motivação					- Políticas de financiamento de Estágios ocasionais	
	- Acompanhamento do Pelouro					- Procura crescente de Estágios por Instituições de ensino habituais	
	- Organização da Unidade					- Diversificação na procura de Estágios por parte de novas Entidades	
	- Pretensão de Certificação Iso						
	- Potencial de crescimento da Unidade						
	- Autonomia e Responsabilidade						
	- Utilização de Instrumentos de controlo e Gestão avançados						
	- Forte cooperação com os parceiros Institucionais/Entidades						

Fonte: Elaboração própria

A Matriz de risco tem vindo a ser otimizada e irá ser reformulada para integrar o Plano de Atividades para 2023 por consequência de uma alteração dos objetivos.

ANÁLISE SWOT | PROPOSTAS DE MELHORIA

ANÁLISE SWOT | PROPOSTAS DE MELHORIA

FIGURA 50 - SWOT

A SWOT da UE mantém-se inalterada exceto no que se refere aos pontos fortes ao nível da certificação ISO que é uma concretização.

Relativamente às políticas de financiamento de estágios, a UE materializou em sede de candidatura, uma subvenção no valor total de 134.320,10 €.

AMBIENTE INTERNO	
PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
- Formação e Empenho - Know How e motivação - Acompanhamento do Pelouro - Organização da Unidade - Pretensão de Certificação Iso - Potencial de crescimento da Unidade - Autonomia e Responsabilidade - Utilização de Instrumentos de controlo e Gestão avançados - Forte cooperação com os parceiros Institucionais/Entidades	- Processo burocrático - Demora na resposta de alguns serviços a pedidos estágio - Desconhecimento da evolução do Acompanhamento do estágio - Desconhecimento da avaliação do estágio - Falta de financiamento de estágios remunerados
AMBIENTE EXTERNO	
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
- Certificação da Gestão da Qualidade - Políticas de financiamento de Estágios ocasionais - Procura crescente de Estágios por Instituições de ensino habituais - Diversificação na procura de Estágios por parte de novas Entidades	- Modelo de Financiamento Público - Concorrência Institucional - Pedidos de estágio com pouca antecedência - Preferência dos estagiários por unidades de saúde na sua área de residência - Cancelamento de estágios autorizados

Fonte: Elaboração Própria

Segue-se um pequeno resumo comparativo de alguns indicadores referentes aos dois últimos anos.

Figura 51 - Indicadores

	2021	2022
Estágios pedidos	903	1466
Estágios realizados	860	1244
Desistências	0	45
Cartões	0	692
Protocolos	2	30
Instituições / Entidades	28	39
Dias estágio	14.583	19.004
Horas estágio	102.081	133.028
Cursos	27	38
Internos IFG	40	43
Internos IFE	56	60

Fonte: Elaboração própria

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerações Finais

Este relatório tem como principal finalidade demonstrar as atividades que a Unidade de Ensino realizou em 2022, bem como, explicar a realidade dos estágios na ULSG, que são parte *sine qua non* na preparação de futuros profissionais, bem como, enaltecer todos os colaboradores da ULSG que promovem, acompanham e acolhem estagiários despendendo de largas horas na sua formação.

Apenas terminar dizendo que a Unidade de Ensino irá continuar a primar pela melhoria contínua das suas atividades.

Guarda, em 15/03/2023,

O Responsável da UE,

(Pedro Miguel Marques Teixeira, mec. n.º 2480)

Anexos

Anexo I - ULSG.UE.Imp.020.00 - Descrição de Funções de Responsável da Unidade

Anexo II - ULSG.UE.Imp.020.00 - Descrição de Funções do Assistente Técnico