

MANUAL DA QUALIDADE

sistema de gestão da qualidade

Preparado Por:

Aprovado Por:

GDQ

Conselho de Administração

☒ Cópia Controlada N.º 4

☐ Cópia Não Controlada

Revisão	Data	Descrição Alteração
0	2004/10/21	n.a.
1	2005/04/07	Identificação da exclusão ao requisito 7.5.2
2	2005/07/28	Substituição da UNIVA pelo Gabinete de Inserção
3	2006/05/04	Alteração da Direção e do GDQ
4	2006/09/04	Alteração do Organograma / Identificação da exclusão ao requisito 7.5.4 / Eliminação do Processo "Apoio aos Estudantes"
5	2008/02/11	Eliminação da EME do Manual da Qualidade / Alterações nos textos descritivos dos processos / Codificação do Manual / Correção do Índice
6	2009/01/08	Reformulação da Introdução / Política da Qualidade / Revisão do Organograma / Alterações nos textos descritivos dos processos / Revisão do Mapa de Processos
7	2009/02/12	Anulação da Exclusão ao Requisito 7.5.4 / Omissão dos nomes afectos ao GDQ e Direção / Alteração do Organograma
8	2009/09/04	Reformulação da Apresentação / Introdução da Missão e Visão / Alteração do Âmbito/ Alteração na Denominação de Processos/ Atualização da Norma de referência
9	2010/09/10	Inserção da capa / Reformulação da folha de rosto / Revisão da Apresentação / Alteração na denominação de Processos / Alteração do Organograma
10	2011/09/05	Alteração de logótipos / Alterações nos textos descritivos dos processos
11	2012/09/20	Alteração de logótipos/ Alteração do organograma/ Introdução dos Procedimentos
12	2013/09/10	Revisão da apresentação da Zendensino
13	2014/09/11	Alteração do Organograma / Alterações nos textos descritivos de alguns processos
14	2015-09-02	Alteração do Organograma
15	2016-11-23	Alteração do Organograma/ Revisão para assegurar a transição para a ISO 9001:2015
16	2017-09-28	Alinhamento com o Quadro EQAVET / Introdução das moradas – Sede e Pólo / Definição do Representante da Gestão de Topo para a Qualidade
17	2018-12-04	Alteração rodapé capa Alteração do Organograma Atualização Contexto organizacional Alteração do representante da Gestão de Topo para a Qualidade
18	2020-01-28	Alteração capa Alteração do organograma Alteração do Contexto Organizacional
19	2020-08-05	Identificação dos requisitos que a organização determinou como não sendo não aplicáveis ao âmbito do sistema de gestão.
20	2020-10-06	Alteração Contexto Organizacional
21	2021-11-17	Alteração Contexto Organizacional Estrutura Documental
22	2023-01-06	Alteração Contexto Organizacional Descritivo Processos
23	2023-11-14	Alteração logos e rodapé Alteração Contexto Organizacional Alteração da Missão, Visão e Política da Qualidade
24	2025-05-26	Atualização da História Alteração Contexto Organizacional Alteração do Representante da Gestão de Topo para a Qualidade (Funcional) Definições e Abreviaturas

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO DA ZENDENSINO

- 1.1. Introdução
- 1.2. Instalações
- 1.3. História
- 1.4. Missão e Visão
- 1.5. Política da Qualidade
- 1.6. Organograma
- 1.7. Contexto Organizacional
- 1.8. Compromisso da Gestão de Topo

2. SISTEMA DA QUALIDADE

- 2.1. Âmbito
- 2.2. Requisitos não aplicáveis ao âmbito do Sistema de Gestão
- 2.3. Estrutura Documental
- 2.4. Organização do Manual da Qualidade
- 2.5. Definições e Abreviaturas

3. ABORDAGEM POR PROCESSOS

- 3.1. Introdução
- 3.2. Mapa e interação dos processos
- 3.3. Descrição dos processos

4. CORRESPONDÊNCIA DOS REQUISITOS ISO 9001 E OS PROCESSOS

5. PROCEDIMENTOS DE GESTÃO DA QUALIDADE

1. APRESENTAÇÃO DA ZENDENSINO

1.1 Introdução

Este Manual descreve o Sistema de Gestão da Qualidade implantado na Escola Profissional de Esposende e os meios de que dispõe para cumprimento da sua Política da Qualidade.

Atualmente a **ZENDENSINO** é a entidade proprietária da EPE – Escola Profissional de Esposende e da EME – Escola de Música de Esposende.

O Sistema da Qualidade implementado baseia-se na Norma NP EN ISO 9001:2015 em alinhamento com o Quadro EQAVET e interatua com todas as atividades e setores da **Escola Profissional de Esposende** afetos aos cursos de qualificação inicial.

A responsabilidade pela Qualidade não é exclusiva do GDQ (Grupo Dinamizador da Qualidade), é sim um privilégio repartido por todos os colaboradores da ZENDENSINO - Escola Profissional de Esposende.

De forma a garantir o nível desejado de satisfação dos serviços prestados, este Manual demonstra de forma clara e inequívoca os procedimentos adotados pela ZENDENSINO - Escola Profissional de Esposende no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, sendo um documento de referência para a Organização.

[\(voltar ao índice\)](#)

1.2 Instalações

Sede: Rua Amorim Campos, S/N, 4740-335 Fão

Edifício Ramalhão: Rua das Escolas, 4740-352 Fão

1.3 História

A **Escola Profissional de Esposende (EPE)** foi criada em 1993, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 70/93, através de um Contrato-Programa celebrado entre o Ministério da Educação e as entidades promotoras: a Câmara Municipal de Esposende e a EDEN – Sociedade de Professores. A evolução do enquadramento legal, decorrente da aplicação do Decreto-Lei n.º 4/98, de 8 de janeiro, levou à constituição, em setembro de 1999, da **ZENDENSINO – Cooperativa de Ensino e Interesse Público de Responsabilidade Limitada**, formada pela Câmara Municipal de Esposende e pela ALFACOOOP, que passou então a assumir a titularidade da Escola.

Para a instalação da EPE, a Câmara Municipal disponibilizou o edifício das antigas Escolas Amorim Campos, localizado na vila de Fão. O edifício foi alvo de remodelação e ampliação em 2000. Em 2008, foi acrescentado um novo bloco anexo, adaptado para a formação prática na área de Cuidados e Estética do Cabelo, e, em 2012, as instalações foram novamente alargadas com a cedência de mais um edifício (antiga escola básica), igualmente situado em Fão. A localização da Escola numa freguesia, e não na sede de concelho, traduz uma opção estratégica voltada para o desenvolvimento integrado e para a dinamização territorial.

Desde a sua fundação, a EPE tem vindo a ajustar e a diversificar a sua oferta formativa em articulação com as necessidades do mercado de trabalho regional. Iniciou a sua atividade com cursos nas áreas da Hotelaria e do Turismo, tendo posteriormente introduzido as áreas de Animação Sociocultural e de Informática. Em 2008 foram criadas as áreas de Eletricidade e de Cuidados e Estética do Cabelo; em 2009 surgiu o curso de Técnico de Organização de Eventos; e, em 2010, iniciaram os cursos de Proteção Civil e de Técnico de Apoio à Infância. Em 2012, a Escola voltou a ampliar a sua oferta com os cursos de Técnico de Receção e Técnico de Comunicação – Marketing, Relações Públicas e Publicidade, aos quais se juntou, em 2013, o curso de Técnico de Gestão do Ambiente. Em 2022, foi aprovada a autorização para ministrar o curso de Técnico de Apoio à Gestão Desportiva, que entrou em funcionamento no ano

letivo 2023/2024. Mais recentemente, em 2025, a EPE obteve autorização para oferecer os cursos de Técnico de Desporto e de Técnico de Multimédia.

No âmbito dos investimentos estratégicos para a modernização das infraestruturas e dos ambientes formativos, a Escola candidatou-se, em 2023, à medida RE-C06-i01 – Modernização da oferta e dos estabelecimentos de ensino e da formação profissional, inserida no Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), **com vista à criação de um Centro Tecnológico Especializado (CTE)**. A candidatura, apresentada na 2.ª fase e centrada na área Industrial – Hotelaria e Restauração, foi aprovada, com um montante de investimento elegível de 1.502.208,99 €, permitindo reforçar a inovação pedagógica, a qualidade da formação e a modernização tecnológica da Escola.

A oferta formativa da EPE **inclui atualmente cursos profissionais** de Técnico de Alojamento Hoteleiro, Técnico de Cozinha/Pastelaria, Técnico de Restaurante/Bar, Técnico de Pastelaria/Padaria, Técnico de Ação Educativa, Técnico de Apoio à Gestão Desportiva, Técnico de Desporto e Técnico de Informática de Gestão, bem como o **curso de Educação e Formação de Operador de Informática – CEF Tipo 3**.

Embora a maioria dos alunos frequente cursos profissionais de nível 4, a Escola tem procurado disponibilizar outras modalidades formativas sempre que possível. No âmbito da formação inicial, desde 2005 passou a oferecer Cursos de Educação e Formação de nível 2 e em 2013 introduziu também os Cursos Vocacionais.

No âmbito da formação pós-secundária não superior, iniciou em 2002 os Cursos de Especialização Tecnológica (CET), conferentes de qualificação de nível 5.

A missão educativa da EPE apoia-se na promoção de uma formação integral e integradora, orientada para o desenvolvimento de competências técnicas, cognitivas, humanas e sociais, valorizando atitudes de cidadania ativa e preparando os alunos para os desafios da sociedade contemporânea, marcada pela informação, pelo conhecimento e pela aprendizagem ao longo da vida. Para esse efeito, a Escola mantém uma rede alargada de parcerias e protocolos com instituições sociais, culturais e desportivas, unidades hoteleiras, agências de viagens e associações setoriais como , bem como com instituições de ensino superior.

No que se refere à Zendensino, entidade proprietária da EPE, importa reforçar que assumiu, em janeiro de 2001, a gestão da Escola de Música de Esposende (EME), fundada em 1987. A EME é uma escola artística oficial, especializada no ensino da música com paralelismo pedagógico, tendo por objetivo formar músicos em diversas disciplinas e contribuir para o desenvolvimento cultural do concelho.

A sua oferta formativa abrange regimes como Iniciação em Música (1.º ciclo), Curso Básico de Música em regime articulado (a partir do 5.º ano), Regime Livre e várias opções instrumentais (piano, violino, violoncelo, viola d'arco, guitarra, flauta transversal, clarinete, trompete, bandolim, entre outros). A EME desenvolve uma atividade cultural e comunitária marcante, com coros, orquestras, banda júnior, concertos e uma Temporada de Música aberta à comunidade, reforçando a sua missão de promover o acesso à educação musical e à cultura no concelho.

Desde o ano letivo 2001/2002, tanto a Escola Profissional como a Escola de Música participam ativamente no Conselho Local de Ação Social, contribuindo para a definição de estratégias educativas e culturais do concelho.

A partir de 2004, a Zendensino passou também a dinamizar formação no âmbito da oferta do IEF, dirigida a formação contínua, formação de adultos, ativos e desempregados, bem como formação inicial no sistema de aprendizagem. Em 2006 foi acreditada como Centro Novas Oportunidades (CNO), no âmbito do programa “Novas Oportunidades”, passando a orientar processos de reconhecimento, validação e certificação de competências, cursos de Educação e Formação de Adultos e formações modulares certificadas, dirigidas ao público adulto. Em 2013, em parceria com a Escola Secundária Henrique Medina e a ACICE – Associação Comercial e Industrial do Concelho de Esposende, constituiu o CQEP Litoral Cávado, que, em 2016, passou a designar-se Centro Qualifica Litoral Cávado.

[\(voltar ao índice\)](#)

1.4 Missão e Visão

MISSÃO

A EPE tem como missão promover o ensino profissional, formar e qualificar jovens, visando a preparação para a inserção na vida ativa, assim como para o prosseguimento de estudos. Procura proporcionar as condições que possibilitem aos jovens que a frequentam a aquisição de conhecimentos, de competências e o desenvolvimento de capacidades e atitudes fundamentais, estruturantes e de natureza instrumental. Tal permitir-lhes-á prosseguir os seus percursos profissionais, académicos e pessoais, numa perspetiva de educação e de formação, assumindo-se como cidadãos de pleno direito, críticos e intervenientes, numa sociedade democrática, moderna e desenvolvida.

A EPE pretende ainda assegurar a coesão económica, social e ambiental do concelho de Esposende e a fixação da população jovem, procurando responder aos interesses e aspirações dos jovens, mas também dos agentes de desenvolvimento local da comunidade e região.

VISÃO

A EPE, consciente que o Ensino Profissional ocupa um papel determinante na construção do futuro do indivíduo e da sociedade, ambiciona responder às necessidades educativas e formativas dos jovens e das suas famílias e às necessidades e exigências da região e público em geral, através da:

- Fixação da população jovem na área de influência da escola;
- Formação de quadros intermédios e especializados necessários ao desenvolvimento local/regional;
- Diminuição das taxas de abandono e insucesso escolar;
- Revitalização do tecido social à luz da igualdade de oportunidades;
- Otimização dos recursos endógenos.

A longo prazo, a EPE tem como visão participar no desenvolvimento da educação sustentável da sociedade, colocando à disposição da comunidade uma Escola de qualidade de excelência em humanização, ensino e cultura com intervenção no processo educativo de pais, Encarregados de Educação e de todas as partes interessadas. Ambiciona contribuir para a formação de cidadãos solidários, informados, críticos, conscientes e empreendedores, capazes de gerirem as suas vidas com valores éticos de fiabilidade, honestidade, respeito, integridade, abertura e justiça que lhes permitam ser bem-sucedidos e intervenientes na sociedade global.

[\(voltar ao índice\)](#)

1.5 Política da Qualidade

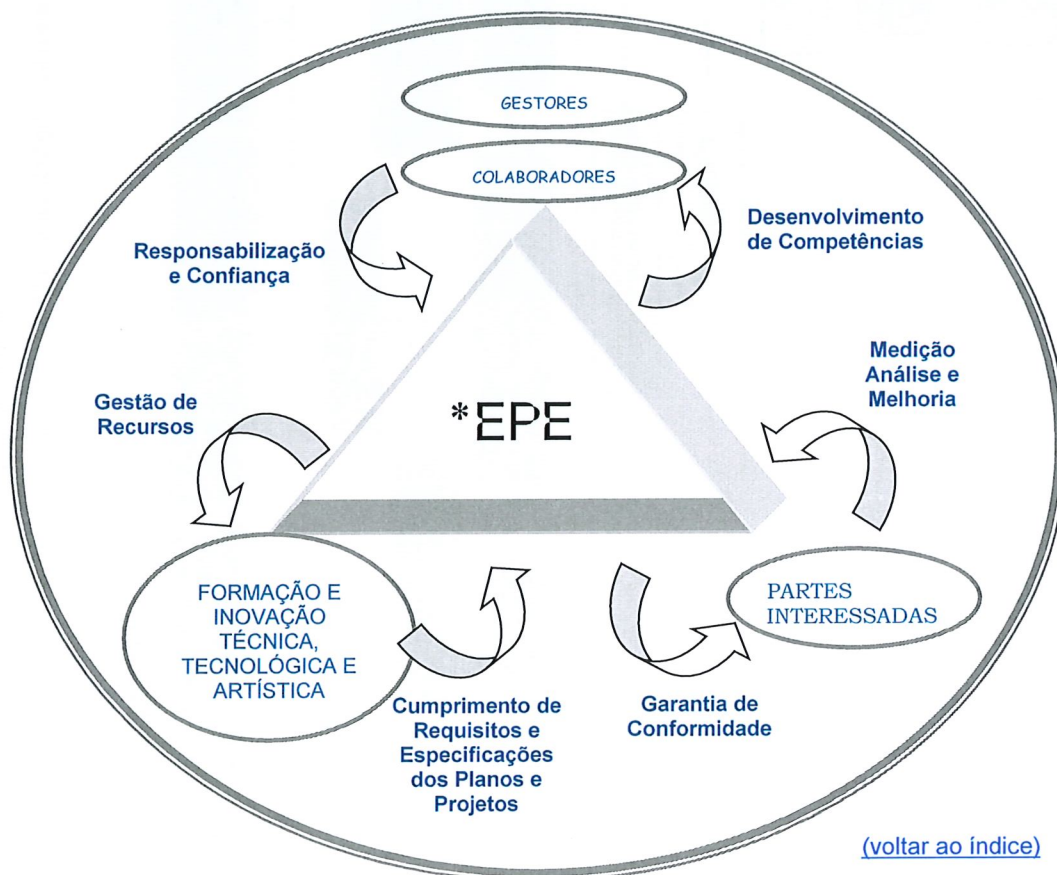
A EPE define a política de qualidade tendo em conta o estabelecido pela Norma ISO 9001/2015 e Quadro EQAVET.

Estes princípios são incorporados na cultura da organização e traduzem-se na procura constante da satisfação das partes interessadas.

Assim, a política de qualidade da EPE traduz-se nos seguintes princípios orientadores:

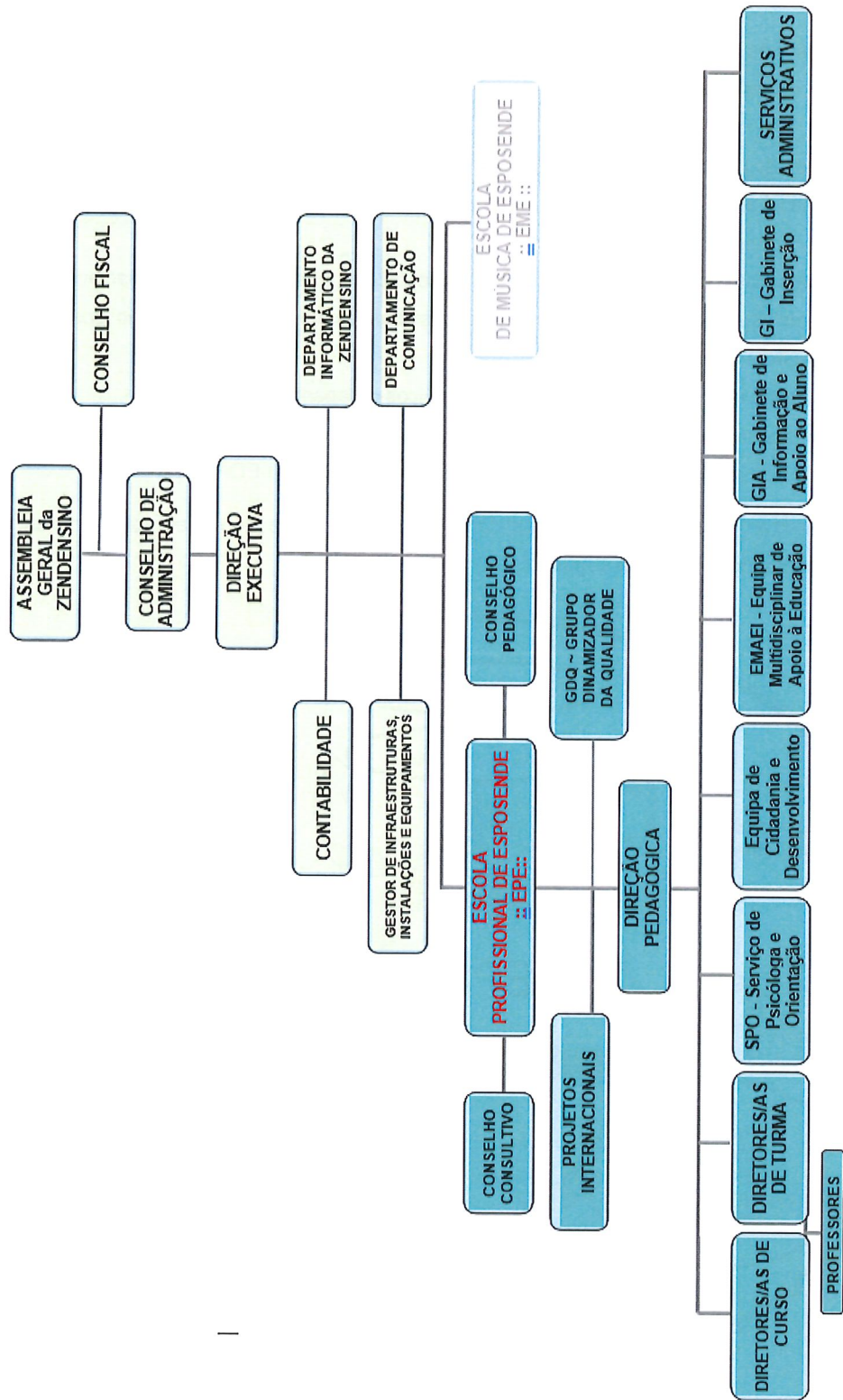
1. Formação e qualificação dos jovens, de acordo com as necessidades do tecido económico e social da região;
2. Eficiente gestão dos recursos humanos da organização;
3. Permanente abertura à inovação;
4. Formação contínua dos colaboradores;
5. Estabelecimento de parcerias com o mundo empresarial e outras organizações nacionais e multinacionais;
6. Cumprimento dos requisitos que garantam a qualidade/excelência da prestação dos serviços e respeito pela legislação e normas aplicáveis;
7. Disponibilização da informação para todos os serviços e departamentos;
8. Satisfação dos alunos, familiares, empresas, instituições de ensino superior e comunidade envolvente.
9. Assegurar o comprometimento das partes interessadas no Quadro EQAVET.

O planeamento e desenvolvimento do sistema de qualidade da nossa organização é realizado com base nos princípios da **melhoria contínua** segundo o esquema seguinte.



1.6 Organograma

A ZENDENSINO está estruturada de acordo com o Organograma apresentado:



A descrição de cada função constante deste Organograma e os critérios de substituição para o seu desempenho, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, encontram-se descritos em documento próprio – Manual de Descrição de Funções.

[\(voltar ao índice\)](#)

1.7 Contexto Organizacional

Cada organização é diferente e única. Por esta razão a nova norma ISO 9001:2015 requer que as organizações determinem o contexto específico do negócio no qual operam de forma a garantir que o seu sistema de gestão é apropriado a esse contexto.

Conjunto de questões internas e externas relevantes para o propósito da EPE e que afetam a sua capacidade de atingir os resultados pretendidos:

Questões Externas:

- ✓ Política Educativa
- ✓ Requisitos Legais
- ✓ Requisitos de Certificação
- ✓ Orientações da Tutela e da Entidade de Gestão
- ✓ Orientações Financeiras/ Financiamento dos CP e CEF
- ✓ Mudança para o quadro comunitário Pessoas 2030
- ✓ Caracterização socioeconómica da região e influência nas áreas de formação a ministrar
- ✓ Diminuição do número de jovens e aumento do envelhecimento da população (censos 2021)
- ✓ Rede de Oferta Formativa do Concelho / CIM - Comunidade Intermunicipal do Cávado
- ✓ Instabilidade Política
- ✓ Impacto das Alterações Climáticas
- ✓ Guerras/Invasões/Conflitos Mundiais e suas implicações
- ✓ Mercado de Trabalho e Empregabilidade
- ✓ Transformação digital na educação
- ✓ Aumento exponencial dos preços da energia, combustíveis e bens essenciais

Questões Internas:

- ✓ Instalações com algumas limitações
- ✓ Alguns equipamentos antigos e desajustados
- ✓ Divisão da escola em 2 espaços
- ✓ Envolvimento dos encarregados de educação
- ✓ Faixa etária dos alunos
- ✓ Diversidade Cultural
- ✓ Localização geográfica da escola no concelho
- ✓ Aprovação e Criação do CTE Industrial (Contratação pública, obras...)
- ✓ Implementação do novo Programa de Gestão Escolar (INOVAR)
- ✓ Cultura Organizacional

1.8 Compromisso da Gestão de Topo

Representante da Gestão de Topo para a Qualidade: Presidente do Conselho de Administração em funções.

O Conselho de Administração da **ZENDENSINO** assume o compromisso de desenvolver e implementar um Sistema de Gestão da Qualidade focado na satisfação de todos os intervenientes. É sua missão assegurar a melhoria contínua da eficácia do Sistema.

Para isso:

- comunica aos vários níveis da **ZENDENSINO** a importância do cumprimento dos requisitos legais e dos requisitos das partes interessadas (alunos, entidades empregadoras, encarregados de educação, comunidades, etc);
- define, implementa e mantém uma Política para a Organização e os respetivos Objetivos;
- promove o seguimento dos objetivos e as revisões periódicas ao Sistema de Gestão da Qualidade;
- assegura a disponibilidade dos recursos necessários;
- assegura o estabelecimento de processos de comunicação apropriados dentro da organização;
- assegura o cumprimento dos requisitos aplicáveis;
- assegura que os processos estão a proporcionar as saídas pretendidas e que o desempenho do sistema lhe é reportado, incluindo as oportunidades de melhoria;
- Assegura que os riscos e oportunidades que podem afetar a conformidade dos serviços e a capacidade de aumentar a satisfação dos clientes, são determinados e geridos.

O GDQ, é o responsável para a Qualidade nomeado pela gestão de topo, competindo-lhe:

- assegurar que os processos necessários ao Sistema de Gestão da Qualidade são estabelecidos, implementados e mantidos;
- avaliar o desempenho do Sistema e quaisquer necessidades de melhoria;
- assegurar que toda a **ZENDENSINO** esteja consciente da necessidade de cumprimento dos requisitos das partes interessadas.

A promulgação do Manual da Qualidade representa o compromisso escrito da Direção de que a Política da Qualidade é planeada, executada e avaliada de forma a garantir a sua contínua aplicabilidade e adequabilidade face ao cumprimento dos requisitos e evolução das atividades desenvolvidas.

Fão, 26 de maio de 2025

O Presidente do Conselho de Administração



[\(voltar ao índice\)](#)

2. SISTEMA DA QUALIDADE

2.1 Âmbito

O Sistema da Qualidade da ZENDENSINO abrange as atividades no âmbito dos **Cursos de Qualificação Inicial**.

[\(voltar ao índice\)](#)

2.2 Requisitos não aplicáveis ao âmbito do Sistema de Gestão

A organização considera os seguintes requisitos como não sendo não aplicáveis ao âmbito do sistema de gestão.

- ✓ 7.1.5 - Recursos de monitorização e medição
- ✓ 8.5.1 alínea f) - a validação e a revalidação periódica da capacidade dos processos de produção e de prestação do serviço para serem atingidos os resultados planeados, quando a saída resultante não possa ser verificada por uma monitorização ou medição subsequente;

Uma vez que a Organização não utiliza dispositivos de medição cujos resultados tenham um impacto na qualidade final dos serviços prestados.

2.3 Estrutura Documental

Os documentos constituintes do Sistema de Gestão da Qualidade encontram-se organizados da seguinte forma:



[\(voltar ao índice\)](#)

2.4 Organização do Manual da Qualidade

O MQ é preparado pelo GDQ e aprovado pela Presidente do Conselho de Administração. É emitido em formato conforme esta página.

No rodapé de cada página (exceto na primeira) são indicados:

- número da página;
- número da revisão;
- data de entrada em vigor.

A preparação e aprovação são evidenciadas por rubrica dos responsáveis respetivos na primeira página.

O MQ é revisto sempre que ocorre qualquer alteração que o torne inadequado, enquadrada em ação de melhoria ou de correção. Propostas de revisão do MQ podem ser efetuadas por qualquer pessoa, dirigidas ao GDQ por qualquer via.

Qualquer alteração ao conteúdo do MQ implica a emissão de uma nova revisão do mesmo, sendo o respetivo número incrementado de uma unidade. A primeira revisão é a zero.

Nas revisões 1 e seguintes é preenchida a tabela na primeira página do manual com o registo das alterações introduzidas relativamente à versão anterior.

A publicação do MQ é controlada pelo GDQ, que garante a sua atualização na Intranet e emissão de cópias necessárias, efetuando o seu registo na primeira página do mesmo. Excetuam-se as cópias distribuídas para utilização por entidades externas que não são controladas (sendo assinaladas como tal).

As cópias controladas são atualizadas sempre que se procede a qualquer revisão.

[\(voltar ao índice\)](#)

2.5 Definições e Abreviaturas

Abreviaturas

EPE – Escola Profissional de Esposende	POCH – Programa Operacional Capital Humano
EME – Escola de Música de Esposende	CQEP - Centros para a Qualificação e o Ensino Profissional
MQ – Manual da Qualidade	CNO – Centro Novas Oportunidades
SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade	DGEstE – Direção Geral dos Estabelecimentos Escolares
PQ – Procedimento da Qualidade	CP – Cursos Profissionais
DT – Diretor/a de Turma	CEF – Cursos de Educação e Formação
DC – Diretor/a de Curso	FCT – Formação em Contexto de Trabalho
DP – Direção Pedagógica	PAF – Prova de Avaliação Final
GDQ – Grupo Dinamizador da Qualidade	PAP – Prova de Aptidão Profissional
CIM - Comunidade Intermunicipal	CTE – Centro Tecnológico Especializado
EQAVET - Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para o Ensino e Formação Profissional	

Definições (constantes na Norma NP EN ISO 9000:2015):

Qualidade - grau de satisfação de requisitos dado por um conjunto de características intrínsecas de um objeto.

Auditoria - processo sistemático, independente e documentado para obter evidências objetivas de auditoria e respetiva avaliação objetiva com vista a determinar em que medida os critérios da auditoria são cumpridos.

Não Conformidade – não satisfação de um requisito.

[\(voltar ao índice\)](#)

3. ABORDAGEM POR PROCESSOS

3.1 Introdução

A abordagem e descrição de processo foi realizada tendo por base uma “Matriz de Processo” modelo, onde se definem:

- Os *inputs* e *outputs* de cada processo
- As atividades principais associadas a cada processo
- As funções que executam e/ou participam cada uma das atividades
- Os documentos e/ou meios que são necessários à execução de cada atividade
- Os registos produzidos na execução de cada atividade
- Os indicadores de desempenho do processo

O Sistema de Gestão da Qualidade é entendido como um conjunto de processos que interagem e se interrelacionam entre si (ver capítulo seguinte).

A organização deve estabelecer, implementar, manter e melhorar de forma contínua um sistema de gestão, incluindo os processos necessários e as suas interações, de forma a atingir os resultados pretendidos e tendo por base a sua orientação estratégica e como contributo para a eficácia e para a melhoria.

É propósito desta metodologia de abordagem por processos propiciar um enquadramento para poder determinar o seu desempenho através de indicadores adequados.

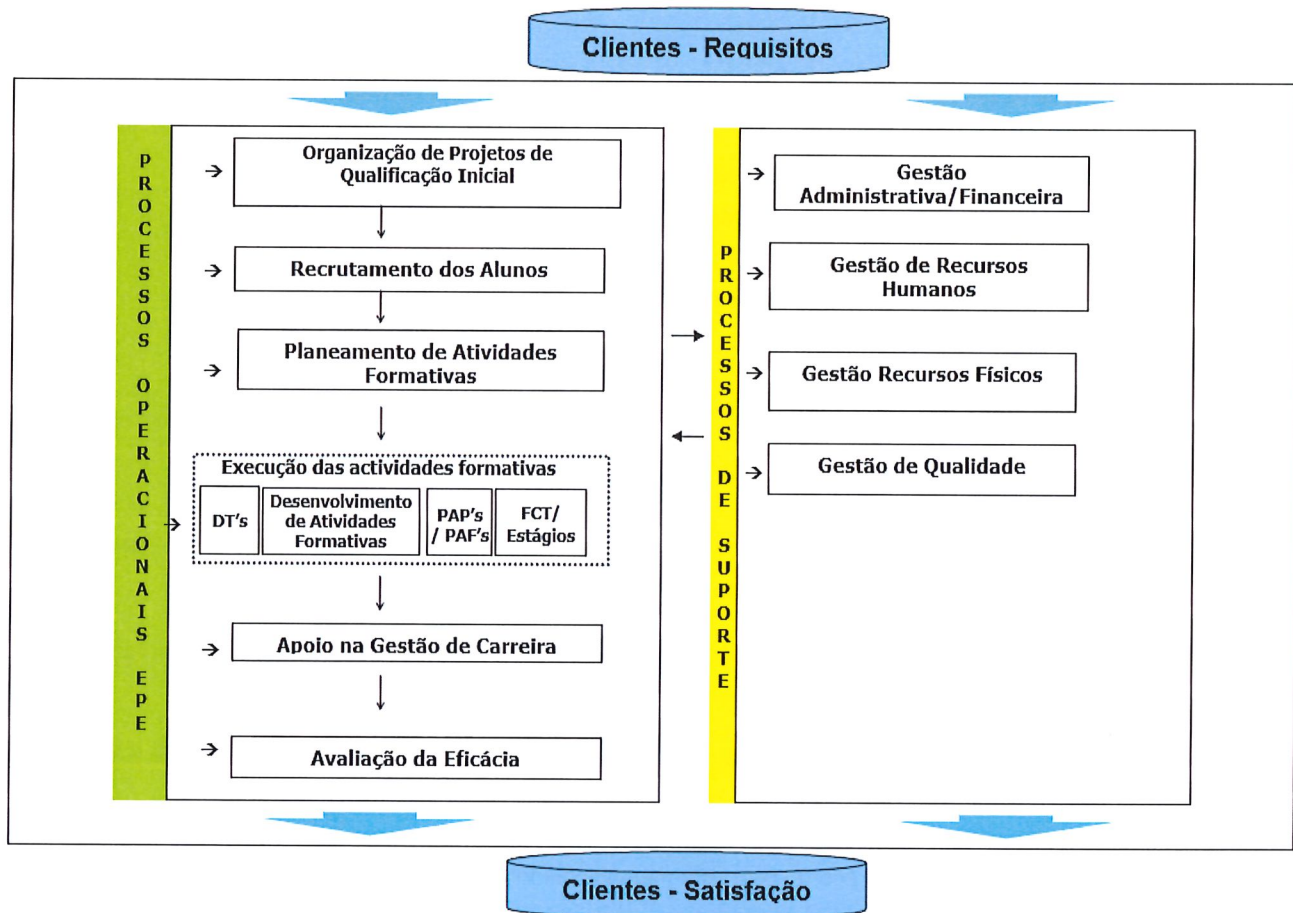
A sua determinação e prossecução são efetuadas regularmente com o objetivo de melhorar continuamente a eficiência e a eficácia dos processos e consequentemente da organização.

Os processos identificados e descritos de acordo com esta metodologia foram agrupados em duas classes:

- I. Processos Operacionais da EPE – Processos diretamente relacionados com a execução do serviço prestado pela EPE
- II. Processos de Suporte – Processos que diretamente dão suporte aos processos operacionais e que garantem o funcionamento interno da organização.

[\(voltar ao índice\)](#)

3.2 Mapa e Interação de Processos



[\(voltar ao índice\)](#)

3.3 Descrição dos Processos

3.3.1 – Processos Operacionais – EPE

A) Organização de Projetos de Qualificação Inicial

Este processo tem como objetivo determinar a oferta formativa da EPE, nas suas várias modalidades de ensino.

Para a determinação dos cursos a realizar pela EPE são tidas em conta as orientações emanadas da tutela e o trabalho desenvolvido ao nível da rede concelhia de instituições de ensino/formação. Há ainda a considerar as orientações emanadas pela DGEstE, ANQEP - Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, CIM e outras instituições reguladoras, no âmbito do processo de planeamento e concertação das redes de ofertas profissionalizantes. Quando necessário, poderá ser realizado um diagnóstico das necessidades de formação de forma a ir ao encontro das carências formativas, das entidades empregadoras e comunidade, sem esquecer a procura por parte dos potenciais alunos.

A oferta formativa definida é sujeita a um processo de candidatura, após o qual é obtido o Plano de Formação da EPE. Este processo encontra-se definido na matriz de processo "Organização de Projetos de Qualificação Inicial".

B) Recrutamento dos Alunos

Este processo tem como objetivo proceder à ocupação das vagas disponíveis para cada turma por forma a seleccionar os alunos com o perfil mais adequado a cada curso.

Numa primeira fase é realizada a divulgação da Oferta Formativa, com vista à maximização do número de candidatos. Posteriormente estes são sujeitos a um processo de seleção com base em critérios previamente definidos, os quais se baseiam no referencial de competências do curso em causa.

Da seriação dos candidatos, resulta a constituição das turmas e respetiva matrícula, sendo os candidatos suplentes igualmente ordenados pela classificação obtida.

Este processo encontra-se definido na matriz de processo "Recrutamento de Alunos".

C) Planeamento de Atividades Formativas

Este processo tem como objetivo efetuar o planeamento de todas as atividades necessárias ao desenrolar do ano letivo. Após a análise dos planos curriculares e identificação dos módulos/disciplinas a lecionar, é feita a seleção dos professores, a respetiva atribuição de funções e cargas horárias, define-se o calendário escolar, e são elaborados os horários e cronogramas por turma.

Aos professores compete elaborar as planificações e a apresentação de propostas de atividades a incluir no plano anual de atividades.

Este processo encontra-se definido na matriz de processo "Planeamento de Atividades Formativas".

D) Execução das atividades formativas

D1) Direção de Turma (DT's)

Este processo tem como objetivo promover o acompanhamento pedagógico, disciplinar e pessoal dos alunos de forma a otimizar o seu sucesso educativo.

O DT tem a seu cargo processos administrativos relacionados com o controlo da avaliação, assiduidade dos alunos, acompanhamento psicoeducativo, apoio pedagógico e compete-lhe também estabelecer contactos com os encarregados de educação e coordenar as reuniões do conselho de turma e as reuniões com os Encarregados de Educação.

Este processo encontra-se definido na matriz de processo "Direção de Turma".

D2) Desenvolvimento das Atividades Formativas

Este processo tem como objetivo concretizar o plano de toda a atividade formativa e assegurar o sucesso da formação. Este processo engloba a execução e acompanhamento das atividades curriculares, extracurriculares e de complemento curricular, bem como a execução do processo de avaliação com vista à certificação dos alunos. Este processo encontra-se definido na matriz de processo “Desenvolvimento das Atividades Formativas”.

D3) Provas de Aptidão Profissional (PAP's) e Provas de Avaliação Final (PAF's)

Este processo tem como objetivo promover nos alunos a aplicação de conhecimentos adquiridos ao longo da formação. Numa primeira fase das PAP's, é escolhido o tema e elaborado o anteprojeto que, depois de aprovado, é desenvolvido. Numa segunda fase, a PAP é apresentada perante um júri, constituído para o efeito, e avaliada. As PAF's constituem uma prova prática apresentada perante um júri convocado para o efeito. Este processo encontra-se definido na matriz de processo “Prova de Aptidão Profissional / Prova de Avaliação Final”.

D4) FCT – Formação em Contexto de Trabalho/ Estágios

Este processo tem como objetivo promover nos alunos a aplicação e aprofundamento dos conhecimentos adquiridos na escola em contexto real de trabalho. Após o levantamento das intenções dos alunos e análise das perspetivas de acolhimento pelas empresas/instituições, é elaborado um mapa de distribuição dos estagiários. Segue-se a elaboração de toda a documentação que antecede e suporta o desenvolvimento do estágio: Carta para Encarregados de Educação, Protocolo de Colaboração e Caderneta do Aluno. Durante o seu desenvolvimento é feito um acompanhamento sistemático e respetiva avaliação. Este processo encontra-se definido na matriz de processo “ Formação em Contexto de Trabalho/ Estágios”.

E) Apoio à Gestão da Carreira

Este processo tem como objetivo a integração dos diplomados no mercado de trabalho. Numa primeira fase, é feita a divulgação dos alunos diplomados. Sempre que são rececionadas ofertas de emprego, são estabelecidos contactos com os alunos diplomados e essas ofertas de emprego são divulgadas na escola (em vitrina própria) e através dos vários canais digitais. São desenvolvidas ainda várias atividades durante o ano letivo com as turmas finalistas no sentido de promover competências de procura ativa de emprego e é dado apoio na elaboração dos currículos e cartas de apresentação. São promovidas também atividades que visam o esclarecimento e promoção de competências para o ingresso no ensino superior. O processo de acompanhamento dos diplomados é gerido pelo Gabinete de Inserção, o qual é responsável pela manutenção e tratamento dos dados relativos à empregabilidade. Este processo encontra-se definido na matriz de processo “Apoio à Gestão da Carreira”.

F) Avaliação da Eficácia

Este processo tem como objetivo conhecer o nível de satisfação dos Alunos, Encarregados de Educação, Colaboradores, Estagiários e entidades acolhedoras de estagiários, avaliar o desempenho dos Colaboradores e a eficácia dos alunos no mercado de trabalho, bem como a avaliação da satisfação dos empregadores. Para avaliar cada um dos aspetos referidos são elaborados questionários cujos dados são posteriormente analisados. Este processo encontra-se definido na matriz de processo “Avaliação da Eficácia”

3.3.2 – Processos de Suporte

A) Gestão Administrativa e Financeira

Este processo tem como objetivo assegurar os recursos financeiros para as atividades a desenvolver.

O processo inicia-se com a aprovação dos orçamentos os quais contemplam as diversas receitas e despesas a executar no decorrer do ano letivo. Este processo é sujeito a um controlo da execução física e financeira de forma a garantir o cumprimento do orçamento, prestação de contas às entidades competentes e proceder aos respetivos pagamentos.

Este processo encontra-se definido na matriz de processo “Gestão Administrativa e Financeira”.

B) Gestão de Recursos Humanos

Este processo tem como objetivo garantir a adequabilidade dos recursos humanos existentes para o desempenho das funções da organização.

Depois de identificadas as necessidades de recrutamento, procede-se à divulgação, recolha de candidaturas e respetiva seleção, exceto quando existe uma bolsa de formadores própria que dá resposta às novas necessidades. São também identificadas, planeadas, executadas e avaliadas as ações de formação interna.

Este processo encontra-se definido na matriz de processo “Gestão de Recursos Humanos”.

C) Gestão de Recursos Físicos

Este processo tem como objetivo garantir a funcionalidade e adequação ao uso de materiais, equipamentos e instalações.

Este processo garante a atualização do inventário e permite a afetação do uso dos recursos físicos existentes.

Para garantir o bom funcionamento dos recursos físicos, é elaborado e executado o Plano de Intervenções.

Este processo encontra-se definido na matriz de processo “Gestão de Recursos Físicos”.

D) Gestão da Qualidade

Este processo tem como objetivo definir e dinamizar o sistema de Gestão da Qualidade de forma a dar cumprimento à política de qualidade garantindo o estipulado pela norma ISO 9001 e a eficiência do Sistema de Gestão da Qualidade.

Depois de estabelecidos e definidos os princípios de gestão da qualidade são definidos os documentos, registos, auditorias e controlo de ocorrências que após análise crítica da direção devem conduzir à melhoria do desempenho da organização.

Este processo encontra-se definido na matriz de processo “Gestão da Qualidade”.

[\(voltar ao índice\)](#)

4. CORRESPONDÊNCIA DOS REQUISITOS ISO 9001 E OS PROCESSOS

		Processos Operacionais da EPE								Processos de Suporte				
REQUISITOS	PROCESSOS	ORGANIZAÇÃO DE PROJETOS DE QUALIFICAÇÃO INICIAL	RECRUTAMENTO DE ALUNOS	PLANEAMENTO DE ATIVIDADES FORMATIVAS	DIREÇÃO DE TURMA	DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES FORMATIVAS	PROVA DE APTIDÃO PROFISSIONAL	ESTÁGIOS	APOIO NA GESTÃO DE CARREIRA	AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA	GESTÃO ADMINISTRATIVA /FINANCEIRA	GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	GESTÃO DE RECURSOS FÍSICOS	GESTÃO DA QUALIDADE
4.1		X							X	X	X	X	X	X
4.2		X							X	X	X	X	X	X
4.3														X
4.4		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.1														X
5.2														X
5.3												X		X
6.1		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6.2														X
6.3														X
7.1		X		X							X	X	X	
7.2										X		X		
7.3										X		X		
7.4												X		
7.5		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.1				X										
8.2			X	X										
8.3		X		X										
8.4											X		X	
8.5			X		X	X	X	X	X					
8.6														
8.7														X
9.1														X
9.2														X
9.3														X
10.1										X				X
10.2										X				X
10.3										X				X

[\(voltar ao índice\)](#)

5. PROCEDIMENTOS DE GESTÃO DA QUALIDADE

Procedimento de Gestão da Qualidade, em síntese, é o ato de proceder, é o “modo” que estabelece como as atividades são realizadas, sendo que tudo que está escrito deve ser seguido. Devem estar sempre atualizados e todos os colaboradores devem ler e atualizar os procedimentos;

Procedimento de Gestão da Qualidade – EPE

PGQ-01 - Controlo de Documentos do SGQ

Estabelece uma metodologia para emissão, controlo e uniformização de documentos de Gestão da Qualidade.

PGQ-02 - Controlo de Ocorrências

Define a metodologia para identificação de anomalias (ocorrências), garantindo que estas sejam sujeitas a um controlo adequado

PGQ-03 - Gestão da Melhoria

Define a metodologia para garantir o processo de Melhoria Contínua do Sistema de Gestão da Qualidade, garantindo que são tomadas medidas para prevenir repetição de não conformidades, impedir que estas ocorram e introduzir melhorias.

PGQ-04 - Auditorias da Qualidade Internas

Define a metodologia para o planeamento, realização e seguimento das Auditorias da Qualidade Internas.

PGQ-05 - Gestão da Informação

Estabelece uma metodologia para controlo da Informação Gerada no Sistema da Qualidade, sob a forma de Registos da Qualidade ou outros documentos.

PGQ-06 – Revisão pela Gestão

Define uma metodologia para manter e melhorar continuamente o Sistema da Qualidade, mantendo uma participação ativa da Gestão de Topo através de reuniões periódicas.

PGQ-07 - Aprovisionamento

Define uma metodologia para proceder à aquisição de materiais, equipamentos e serviços necessários à atividade da Escola Profissional de Esposende.

PGQ – 08 – Gestão de Riscos

Define a metodologia de identificação e tratamento dos riscos e oportunidades, de forma a obter resultados reprodutíveis e fiáveis.

