

MANUAL DA QUALIDADE

sistema de gestão da qualidade

[Assinatura]

Preparado Por:

[Assinatura]

GDQ

Aprovado Por:

[Assinatura]

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

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 **EPE – Escola Profissional de Esposende** foi criada em **1993**, por Contrato Programa celebrado entre o Ministério da Educação e as entidades promotoras, respetivamente a Câmara Municipal de Esposende e a Eden (Sociedade de Professores), ao abrigo do Decreto-Lei n.º 70/93. Decorrente da aplicação do Decreto-lei n.º 4/98 (de 8 de Janeiro), que veio alterar o regime jurídico de tutela das EP's, foi constituída a **ZENDENSINO – Cooperativa de Ensino e Interesse Público de Responsabilidade Limitada** (formada pela Câmara Municipal de Esposende e a Alfacoop), que passou a ser a entidade proprietária da EPE desde Setembro de 1999.

Para instalação da Escola, a Câmara disponibilizou o edifício das Escolas Amorim Campos, situado na vila de Fão. Estas infraestruturas foram objeto de remodelação e ampliação em 2000. Em 2008, foi acrescentado mais um edifício anexo, o qual foi adaptado para a formação prática na área de Cuidados e Estética do Cabelo. Em 2012 alargou-se as instalações a mais um edifício (antiga escola básica), também situado na vila de Fão e cedido pela Câmara Municipal de Esposende.

A EPE está localizada não na sede do concelho, mas numa das suas freguesias, tratando-se de uma opção assumidamente vocacionada para a promoção do desenvolvimento integrado e dinamização do concelho.

A Escola Profissional de Esposende ministra, desde a sua fundação, cursos nas áreas da **Hotelaria** e do **Turismo**, acrescentando-se depois as áreas da **Animação Sociocultural** e da **Informática**, em resposta às necessidades do mercado de trabalho da região. Em 2008, foram criadas as áreas de **Eletricidade** e de **Cuidados e Estética do Cabelo**, no ano seguinte surgiu o curso profissional de Técnico de **Organização de Eventos** e, em 2010, arrancaram dois novos cursos, o de **Proteção Civil** e o de **Técnico de Apoio à Infância**. No ano de 2012 surgiram mais dois novos

cursos Técnico de Receção e Técnico de Comunicação - Marketing, Relações Públicas e Publicidade e em 2013 surgiu mais um novo curso – Técnico de Gestão do Ambiente.

A maioria dos alunos da EPE frequenta os **Cursos Profissionais** de Nível 4, mas a Escola disponibiliza outras ofertas formativas.

No âmbito da formação pós-secundária não superior, a EPE abriu, em 2002, Cursos de Especialização Tecnológica (CET), os quais conferem diplomas de especialização tecnológica e qualificação profissional de nível 5.

Em 2005 iniciaram os Cursos de Educação e Formação, nomeadamente cursos de nível 2, que conferem o certificado do 9.º ano de escolaridade e um diploma de qualificação profissional. Também ao nível da oferta formativa para o Ensino Básico surgiram em 2013 os Cursos Vocacionais.

São princípios orientadores da Escola transmitir uma formação integral e integradora, através do desenvolvimento de competências técnicas e cognitivas, mas também humanas e afetivas, inculcando valores de cidadania e preparando os seus alunos para os desafios da sociedade contemporânea, apelidada da informação, do conhecimento e da aprendizagem.

A EPE desenvolve parcerias e protocolos de colaboração com instituições sociais, culturais e desportivas locais, unidades hoteleiras, agências de viagens e entidades diversas (ANESPO, ANJE, PNLN, CME, MOVIOJovem) e instituições do ensino superior tais como o IPCA e o ISPGAYA.

A partir de Janeiro 2001 a ZENDENSINO assumiu a gestão da Escola de Música de Esposende - EME.

A EME foi fundada em 1987. É uma escola artística oficial, especializada no ensino da música com paralelismo pedagógico.

Tem como objetivo a formação de músicos nas diferentes disciplinas e, ao mesmo tempo, contribuir ativamente para o desenvolvimento cultural do concelho através do incentivo para a realização de concertos de grande qualidade e da cativação de públicos para esses concertos.

A EME proporciona o ensino de vários instrumentos musicais, tais como violoncelo, violino, piano e guitarra. Para além destas disciplinas a formação dos alunos é complementada com: Iniciação Musical (alunos entre os 5 e os 9 anos), Formação Musical (Curso Básico), Orquestra Orff, Orquestra de Guitarras, Orquestra de Cordas e Coro. Existem também, no plano curricular da EME, disciplinas orientadas para a comunidade em geral como o Coro EME e Introdução à História da Música.

Desde o ano letivo de 2001/2002 que a Escola Profissional e a Escola de Música participam ativamente, como membro do Conselho Local de Ação Social, na apresentação e discussão de estratégias culturais e educativas para o concelho.

A partir de 2004 a ZENDENSINO dinamizou formação no âmbito da oferta do IEFP, dirigida para a Formação Contínua, Formação de Adultos, Ativos e Desempregados, bem como Formação Inicial no sistema de Aprendizagem.

Tendo em vista alargar o seu âmbito de atuação, até aqui vocacionado exclusivamente para os Jovens, em 2006 a Zendensino 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, sendo na sua totalidade ofertas destinadas a Adultos.

Em 2013, em parceria com a Escola Secundária Henrique Medina e a ACICE – Associação Comercial e Industrial do Concelho de Esposende, constituiu-se o CQEP Litoral Cávado, que em 2016 passou a chamar-se **Centro Qualifica Litoral Cávado**.

[\(voltar ao índice\)](#)

curso Técnico de Recepção e Técnico de Comunicação - Marketing, Relações Públicas e Publicidade e em 2013 surgiu mais um novo curso – Técnico de Gestão do Ambiente.

A maioria dos alunos da EPE frequenta os Cursos Profissionais de Nível 4, mas a Escola disponibiliza outras ofertas formativas.

No âmbito da formação pós-secundária não superior, a EPE abriu, em 2002, Cursos de Especialização Tecnológica (CET), os quais conferem diplomas de especialização tecnológica e qualificação profissional de nível 5.

Em 2005 iniciaram os Cursos de Educação e Formação, nomeadamente cursos de nível 2, que conferem o certificado do 9.º ano de escolaridade e um diploma de qualificação profissional. Também ao nível da oferta formativa para o Ensino Básico surgiram em 2013 os Cursos Vocacionais.

São princípios orientadores da Escola transmitir uma formação integral e integradora, através do desenvolvimento de competências técnicas e cognitivas, mas também humanas e afetivas, inculcando valores de cidadania e preparando os seus alunos para os desafios da sociedade contemporânea, apelidada da informação, do conhecimento e da aprendizagem.

A EPE desenvolve parcerias e protocolos de colaboração com instituições sociais, culturais e desportivas locais, unidades hoteleiras, agências de viagens e entidades diversas (ANESPO, ANJE, PNLN, CME, MOVIOJovem) e instituições do ensino superior tais como o IPCA e o ISPGAYA.

A partir de Janeiro 2001 a ZENDENSINO assumiu a gestão da Escola de Música de Esposende - EME.

A EME foi fundada em 1987. É uma escola artística oficial, especializada no ensino da música com paralelismo pedagógico.

Tem como objetivo a formação de músicos nas diferentes disciplinas e, ao mesmo tempo, contribuir ativamente para o desenvolvimento cultural do concelho através do incentivo para a realização de concertos de grande qualidade e da cativação de públicos para esses concertos.

A EME proporciona o ensino de vários instrumentos musicais, tais como violoncelo, violino, piano e guitarra. Para além destas disciplinas a formação dos alunos é complementada com: Iniciação Musical (alunos entre os 5 e os 9 anos), Formação Musical (Curso Básico), Orquestra Orff, Orquestra de Guitarras, Orquestra de Cordas e Coro. Existem também, no plano curricular da EME, disciplinas orientadas para a comunidade em geral como o Coro EME e Introdução à História da Música.

Desde o ano letivo de 2001/2002 que a Escola Profissional e a Escola de Música participam ativamente, como membro do Conselho Local de Ação Social, na apresentação e discussão de estratégias culturais e educativas para o concelho.

A partir de 2004 a ZENDENSINO dinamizou formação no âmbito da oferta do IEF, dirigida para a Formação Contínua, Formação de Adultos, Ativos e Desempregados, bem como Formação Inicial no sistema de Aprendizagem.

Tendo em vista alargar o seu âmbito de atuação, até aqui vocacionado exclusivamente para os Jovens, em 2006 a Zendensino 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, sendo na sua totalidade ofertas destinadas a Adultos.

Em 2013, em parceria com a Escola Secundária Henrique Medina e a ACICE – Associação Comercial e Industrial do Concelho de Esposende, constituiu-se o CQEP Litoral Cávado, que em 2016 passou a chamar-se **Centro Qualifica Litoral Cávado**.

[\(voltar ao índice\)](#)

1.4 Missão e Visão

MISSÃO

A ZENDENSINO tem como missão formar e qualificar profissionalmente jovens e adultos, privilegiando o "Saber" o "Saber fazer" e o "Saber ser" e visando, pela natureza das escolas profissionais, a preparação para a inserção na vida ativa, assim como para o prosseguimento de estudos.

Compete à Escola proporcionar as condições que possibilitem aos jovens e adultos 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 ao longo da vida, assumindo-se como cidadãos de pleno direito, críticos e intervenientes, numa sociedade democrática, moderna e desenvolvida.

Embora sejam os cursos profissionais o objetivo prioritário das Escolas Profissionais, a ZENDENSINO assume também, como missão, contribuir para a formação contínua de ativos e reforçar as articulações entre a educação escolar, a formação profissional e o reconhecimento, validação e certificação de competências/conhecimentos.

VISÃO

A ZENDENSINO, 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, pela:

- 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.

[\(voltar ao índice\)](#)

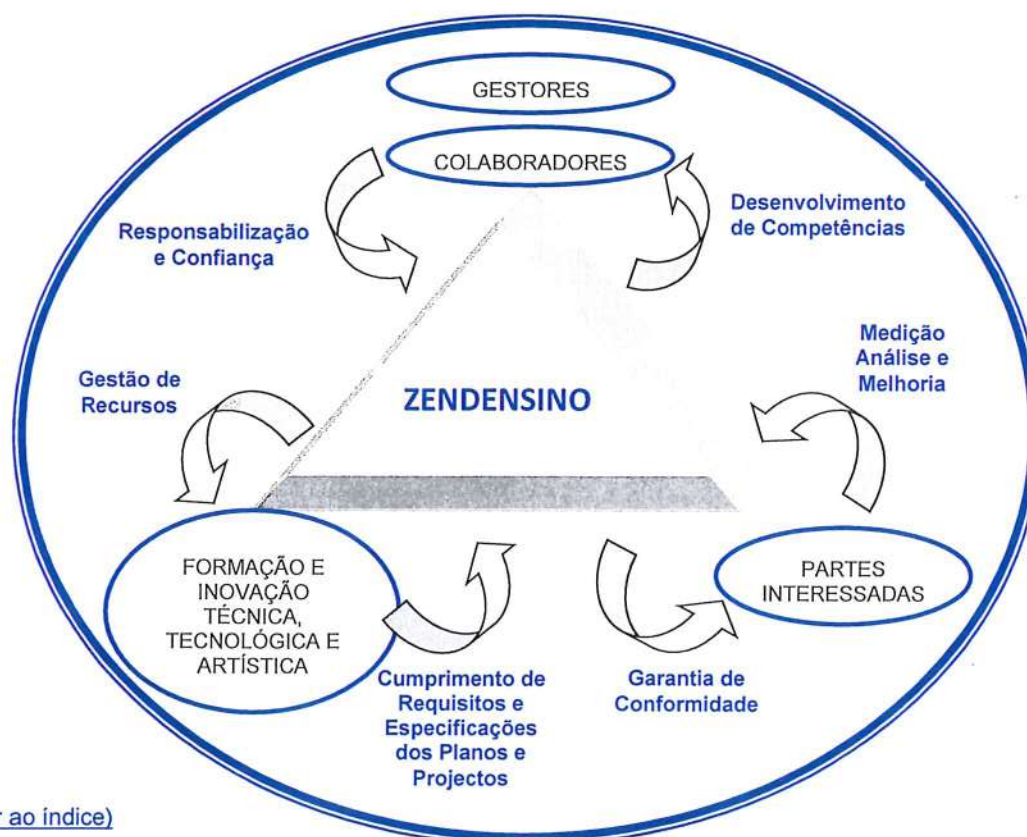
1.5 Política da Qualidade

A ZENDENSINO define a política de qualidade tendo em conta o estabelecido pela Norma ISO 9001:2015 e pelo 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 ZENDENSINO, traduz-se nos seguintes princípios orientadores:

1. Formação e qualificação dos jovens e adultos necessários ao tecido económico-social da região;
2. Eficiente gestão dos recursos humanos da organização;
3. Permanente abertura à inovação;
4. Formação contínua dos Colaboradores;
5. Estabelecimentos de parcerias com o mundo empresarial e outras organizações nacionais e transnacionais;
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 na implementação do QUADRO EQAVET

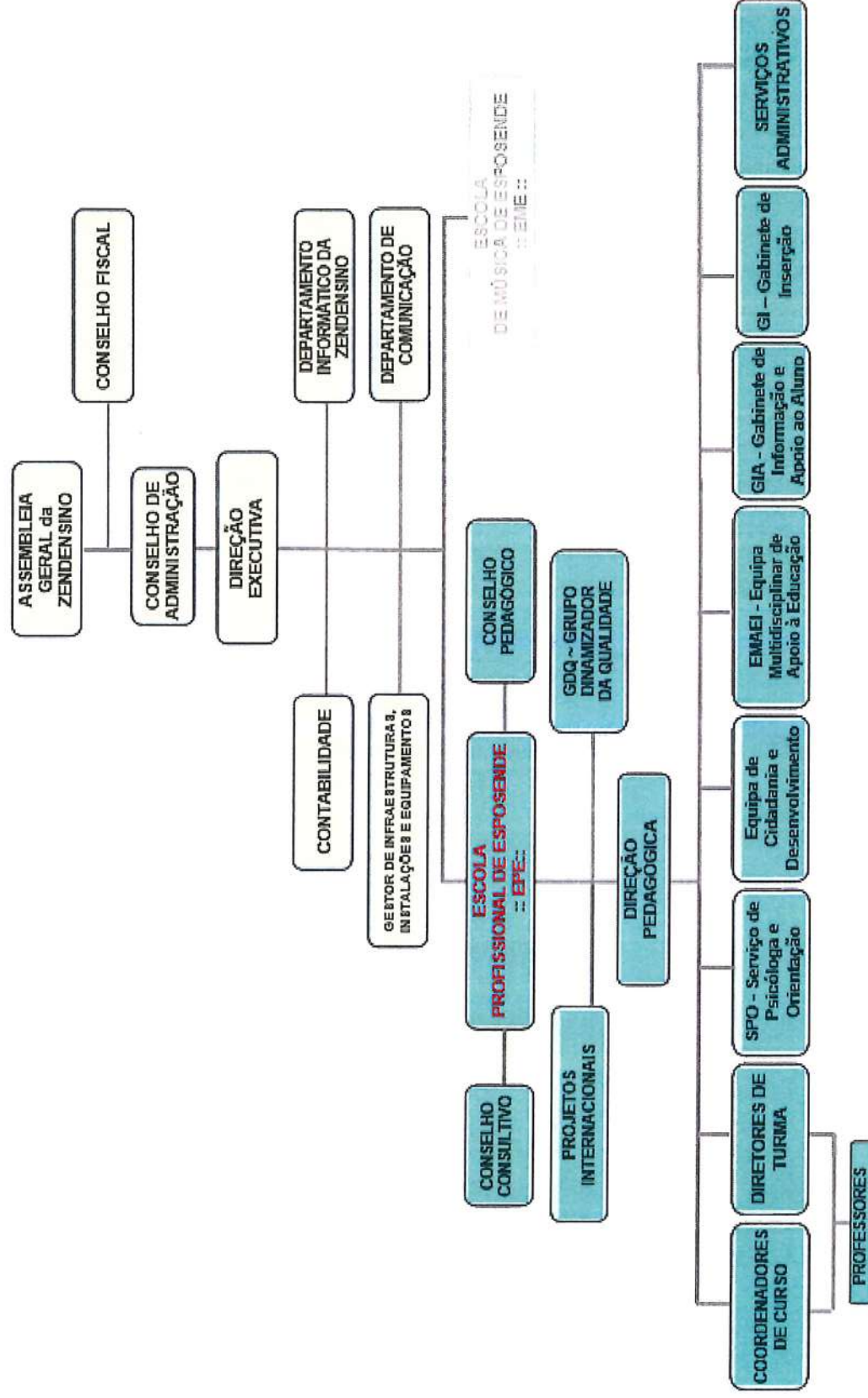
O planeamento e desenvolvimento do sistema de qualidade da nossa organização são realizados com base nos princípios da **melhoria contínua** segundo o esquema seguinte



[\(voltar ao índice\)](#)

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
- ✓ Caracterização socioeconómica da região e influência nas áreas de formação a ministrar
- ✓ Rede de Oferta Formativa do Concelho / CIM Cávado
- ✓ Guerra e suas implicações na Europa

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
- ✓ Candidatura ao Centro Tecnológico Especializado

1.8 Compromisso da Gestão de Topo

Representante da Gestão de Topo para a Qualidade: Alexandra Vilar (Diretora Executiva)

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, 06 de janeiro de 2023



O 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

PQ – Procedimento da Qualidade

MQ – Manual da Qualidade

GDQ – Grupo Dinamizador da Qualidade

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

CC – Coordenador de Curso

DT – Diretor de Turma

PAP – Prova de Aptidão Profissional

DTP – Direção Técnico Pedagógica

CNO – Centro Novas Oportunidades

EME – Escola de Música de Esposende

CQEP - Centros para a Qualificação e o Ensino Profissional

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.

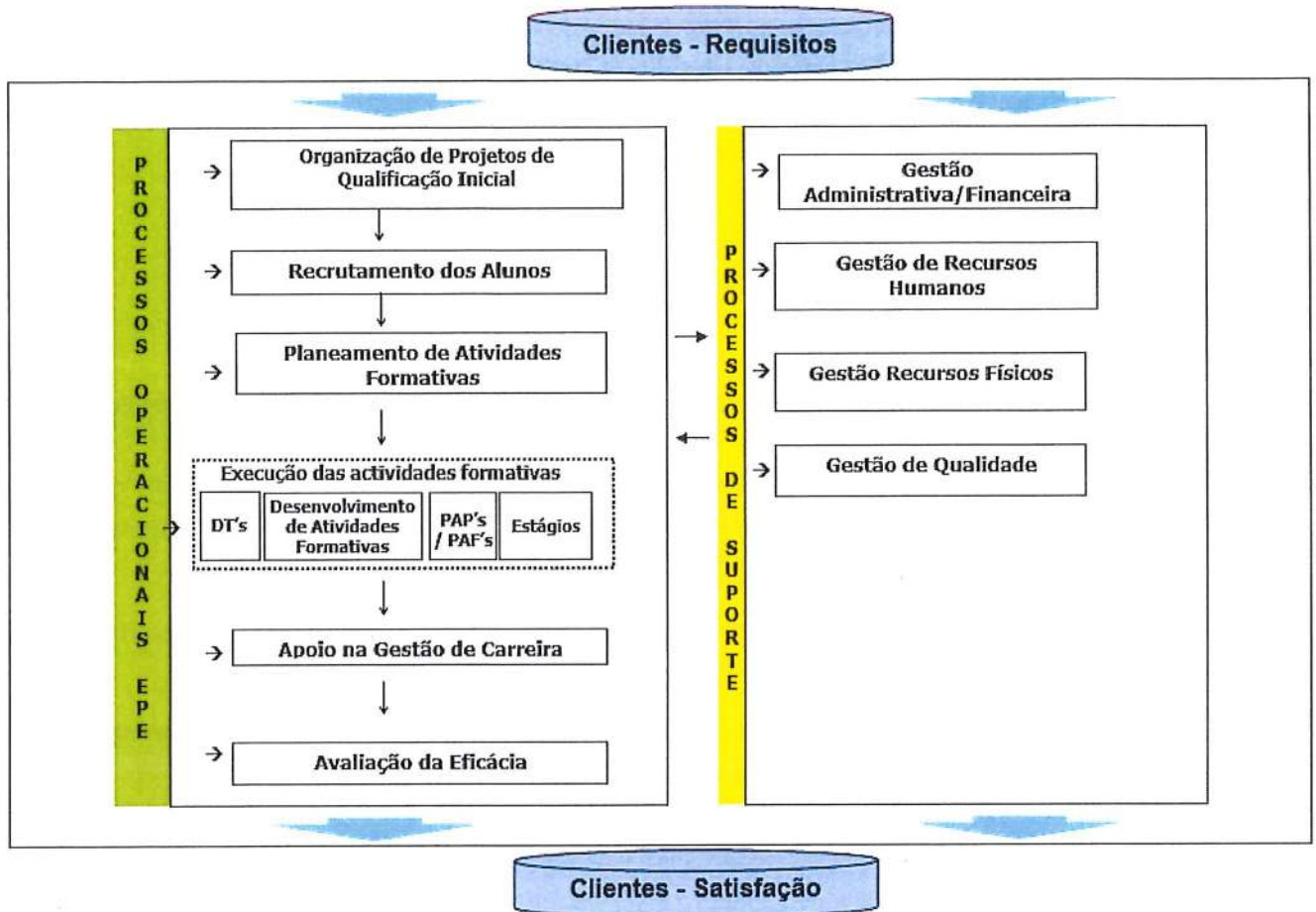
A sua determinação e prossecução são efetuadas regularmente com o objetivo de melhorar continuamente a eficiência e a eficácia dos processos e consequentemente da organização.

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 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 anteprojecto 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) 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 perspectivas 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 "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 da Internet. 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. 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 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

REQUISITOS	Processos Operacionais da EPE										Processos de Suporte		
	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.

