

Elaborado por GQ:

Aprovado Por:

Cópia Controlada Nº ____

Cópia Não Controlada

Revisão	Data	Descrição Alteração
0	2004/11/30	Emissão
1	21-06-2008	Revisão Geral
2	08-01-2009	Revisão Geral
3	13-10-2010	Revisão Geral
4	07-09-2011	Revisão geral acordo ortográfico
5	04-07-2013	Revisão geral e alteração do mapa de processos
6	15-07-2014	Mudança das exceções ao âmbito
7	19-06-2015	Revisão do Organograma
8	19-09-2016	Alinhamento com o Quadro EQAVET

ÍNDICE

1	APRESENTAÇÃO ESCOLA PROFISSIONAL AMAR TERRA VERDE	3
1.1	Introdução	3
1.2	História	3
1.3	Política da Qualidade	5
1.4	Organograma	8
1.5	Compromisso da Gestão de Topo	9
2	SISTEMA DA QUALIDADE	10
2.1	Âmbito	10
2.2	Exclusões	10
2.3	Estrutura Documental	10
2.4	Organização do Manual da Qualidade	10
3	ABORDAGEM POR PROCESSOS	11
3.1	Introdução	11
3.2	Mapa de Processos	12
3.3	Descrição dos Processos	12
4	CORRESPONDÊNCIA DOS REQUISITOS ISO 9001 E OS PROCESSOS	14

1 APRESENTAÇÃO ESCOLA PROFISSIONAL AMAR TERRA VERDE

1.1 Introdução

Este Manual descreve o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) implementado na **AMAR TERRA Verde, Lda**, doravante designada por **EPATV** bem como os processos que a representam e que visam o cumprimento da sua Política da Qualidade.

O Sistema da Qualidade implementado baseia-se na Norma NP EN ISO 9001:2008 em alinhamento com o Quadro **EQAVET** e interatua com todas as atividades e setores da **EPATV**.

A responsabilidade pela Qualidade não é exclusiva da Gestão da Qualidade (GQ), é sim um privilégio repartido por todos os colaboradores da **EPATV**.

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

1.2 História

A Escola Profissional da Amar Terra Verde, Lda., está situada no concelho de Vila Verde no qual cerca de 50% da população residente se situa numa faixa etária inferior a 30 anos. As atividades económicas dominantes são o comércio, a pequena indústria, o turismo e a agricultura.

A Escola Profissional foi criada ao abrigo do D.L. nº 70/93, tendo como promotores os Municípios de Vila Verde, Terras de Bouro e Amares.

Após a publicação D.L. nº 4/98, este estabelecimento de ensino adotou um novo regime jurídico para clarificar a sua relação com a entidade proprietária, tendo-se formado a sociedade por quotas “Escola Profissional Amar Terra Verde, Lda” e posteriormente em “AMAR TERRA VERDE, Lda.”. Esta é uma instituição de natureza privada com estatuto de utilidade pública, gozando de autonomia pedagógica, administrativa e financeira.

A EPATV tem por objetivo proporcionar aos jovens e adultos da região uma formação profissional, adaptada às necessidades particulares do meio em que se insere.

Considerando que a formação profissional é um dos principais fatores para assegurar a coesão económica e social do concelho e a fixação neste da população jovem, a Escola está empenhada em corresponder à finalidade que norteou a sua criação - desenvolver atividades de ensino e formação profissional com rigor e qualidade indo ao encontro das necessidades da região - sem esquecer as grandes orientações definidas nos programas comunitários, procurando estabelecer colaboração com instituições congéneres europeias.

A Escola tem em funcionamento desde setembro de 2003 a delegação de Amares que permitiu o desenvolvimento de novos cursos e aproximação da formação aos jovens deste concelho.

No ano de 2006, o último objetivo também foi concretizado, a criação da delegação de Terras de Bouro, abrindo as instalações de Moimenta e Gerês, a primeira a funcionar no edifício dos Bombeiros, a segunda no Centro de Animação Termal do Gerês. Esta delegação iniciou com cursos profissionais que estão a formar técnicos credíveis como é apanágio desta instituição, preenchendo a lacuna existente neste concelho de profissionais especializados. Neste momento apenas a instalação do Gerês está em funcionamento devido ao perfil de alunos acolhidos nesta delegação.

A EPATV pretende ser uma comunidade que além de constituída pela **Direção, Professores, Alunos, Pessoal Administrativo e Auxiliares de Educação**, promova a intervenção no processo educativo de **pais e encarregados de educação, empregadores, autarquias representantes das associações culturais e recreativas e das associações sócio-económicas da região**. Estes são os **stakeholders** tidos como relevantes para o ciclo de melhoria através da análise do resultado dos indicadores selecionados publicados anualmente no **site** da EPATV, em cada fase do ciclo da qualidade.

Atendendo a que o ensino deve privilegiar não só os conteúdos e saberes feitos, mas também os problemas do interesse do indivíduo e da sociedade, procura-se que as atividades didáticas a desenvolver, mobilizem os alunos no contexto ambiental e mundial e constituam condições pedagógicas que permitam realizar aprendizagens significativas.

A escolha das ações de formação ministradas resulta da auscultação dos promotores e das forças vivas locais para que assim a EPATV possa contribuir para o desenvolvimento do Vale do Cávado e Homem. Tem ainda estabelecido parcerias de colaboração e participação em eventos culturais: Palestras, Feiras promovidas por associações industriais, comerciais e sociais, instituições autárquicas (Expoverde, Expoventura, lançamento de livro de contos e gastronomia, centro de recolha de sangue, assistência e animação em lares e infantários).

1.3 Política da Qualidade

A EPATV pretende seguir os requisitos das Normas ISO 9001:2015 em alinhamento com o Quadro EQAVET.

Os princípios orientadores a seguir referidos estão presentes na cultura da organização e traduzem-se na procura constante da satisfação das partes interessadas:

- ❖ SER UMA ESCOLA DE EXCELÊNCIA EM HUMANIZAÇÃO, ENSINO E CULTURA QUE INTEGRE A COMUNIDADE GLOBAL CONTRIBUINDO NA FORMAÇÃO DE LIDERANÇAS CAPAZES DE COOPERAR NA FORMAÇÃO DE UMA SOCIEDADE FUTURA.
- ❖ PROPORCIONAR OS MECANISMOS DE APROXIMAÇÃO ENTRE A ESCOLA E O MUNDO DO TRABALHO, NOMEADAMENTE A PLANIFICAÇÃO, REALIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DE FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO;
- ❖ PROPORCIONAR O DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL DOS SEUS COLABORADORES CRIANDO CONDIÇÕES PARA A DINÂMICA E ENRIQUECIMENTO DA ORGANIZAÇÃO;
- ❖ PRESTAR SERVIÇOS EDUCATIVOS À COMUNIDADE NA BASE DE UMA TROCA E ENRIQUECIMENTO MÚTUOS;
- ❖ CONTRIBUIR PARA A REALIZAÇÃO PESSOAL DOS JOVENS E ADULTOS, PROPORCIONANDO A PREPARAÇÃO PARA A VIDA ATIVA;
- ❖ PROPORCIONAR A FORMAÇÃO INTEGRAL E INTEGRADA DOS JOVENS E ADULTOS, QUALIFICANDO-OS PARA O EXERCÍCIO PROFISSIONAL E PARA O PROSSEGUIMENTO DE ESTUDOS;
- ❖ ANALISAR NECESSIDADES DE FORMAÇÃO LOCAIS E REGIONAIS E PROPORCIONAR AS RESPOSTAS FORMATIVAS ADEQUADAS;
- ❖ CONTRIBUIR PARA O DESENVOLVIMENTO SOCIAL, ECONÓMICO, AMBIENTAL E CULTURAL DA COMUNIDADE;
- ❖ CUMPRIR TODOS OS REQUISITOS LEGAIS APLICÁVEIS;
- ❖ ASSEGURAR O COMPROMETIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS NA IMPLEMENTAÇÃO DO QUADRO EQAVET
- ❖ PROTEGER O MEIO AMBIENTE DIRIGINDO OS SEUS ESFORÇOS PARA A PROCURA DE UMA MAIOR SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL.

O planeamento e desenvolvimento do sistema de qualidade da nossa organização é realizado tendo por base os princípios de **melhoria**.

A DIREÇÃO,

DATA: ____/____/____.

A EPATV tem uma Missão e uma Visão perfeitamente definida que enquadra todos os objetivos que pretende atingir.

MISSÃO

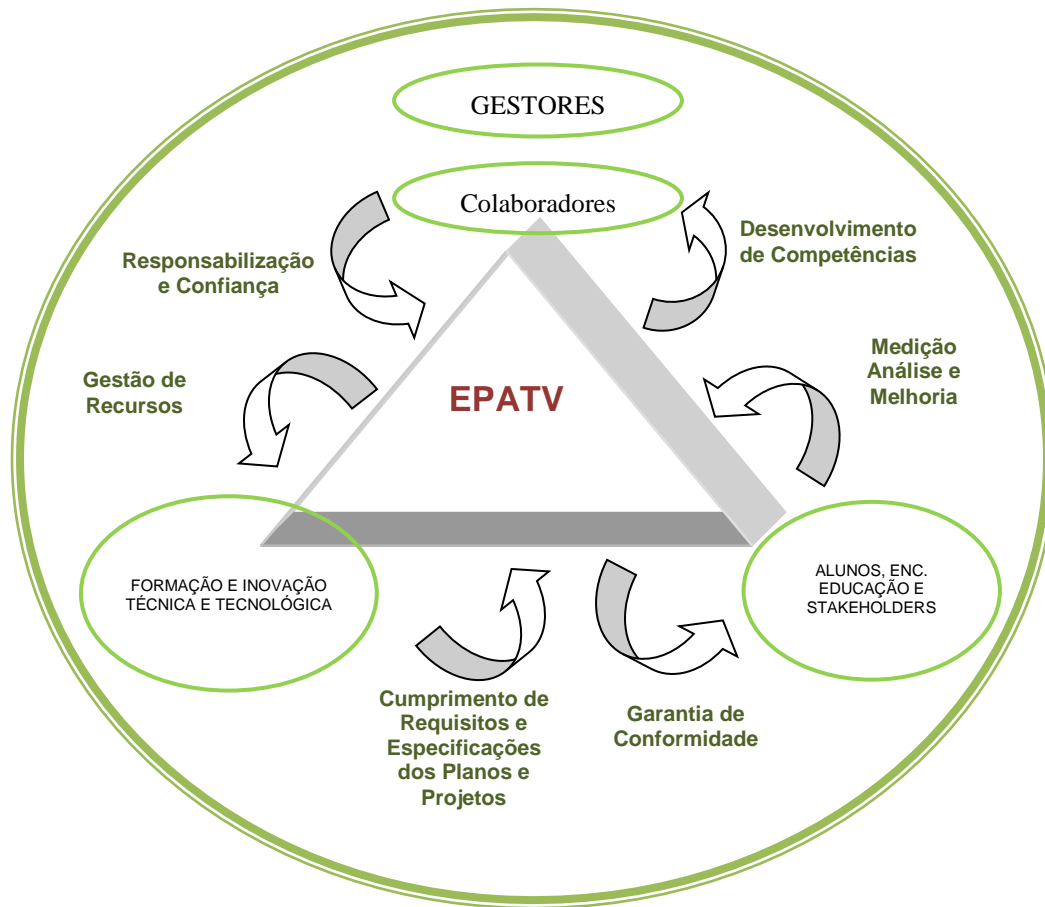
Ser uma Organização de Utilidade Pública de Qualidade credível junto dos interessados institucionais e particulares, desenvolvendo atividades de ensino e formação profissional, gerando no mercado uma imagem de solidez pela apresentação de uma estrutura flexível, competitiva e capaz, em permanente procura de inovação e com uma carteira de serviços diversificada. Pretende ainda assegurar a coesão económica, social e ambiental dos concelhos da área de intervenção da escola e a fixação nestes particularmente para jovens.

VISÃO ESTRATÉGICA

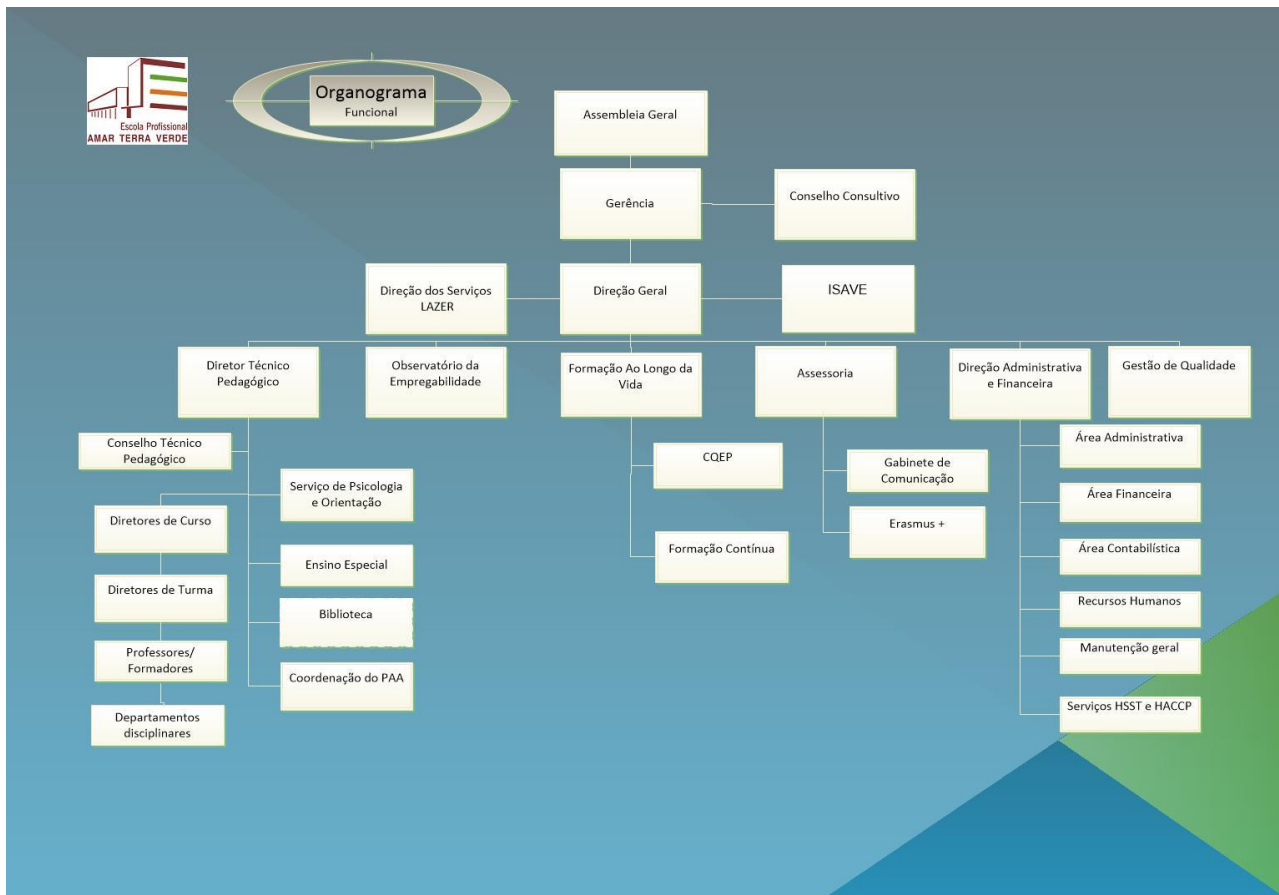
Participar no desenvolvimento da EDUCAÇÃO SUSTENTÁVEL DA SOCIEDADE, colocando à disposição da comunidade uma Escola de qualidade de excelência em humanização, ensino e cultura com intervenção no processo educativo de pais, encarregados de educação e todas as partes interessadas. Ambicionámos contribuir para a formação de cidadãos 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.

A DIREÇÃO,

DATA: ____/____/____



1.4 Organograma



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 definidos em documento próprio – Manual de Fichas de Funções (MF).

1.5 Compromisso da Gestão de Topo

A Direção da **EPATV** assume o compromisso de desenvolver e implementar um Sistema de Gestão da Qualidade orientado para a satisfação de todos os intervenientes, assegurando a melhoria contínua da eficácia do Sistema.

Para isso:

- Comunica e sensibiliza os intervenientes para a importância do cumprimento dos requisitos legais e das partes interessadas (alunos, entidades empregadoras, encarregados de educação e outros Stakeholders externos);
- Define 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 e fora da organização;
- Nomeia o Gestor da Qualidade (GQ) e garante os meios para o desenvolvimento das suas funções.

O GQ é o responsável pela coordenação do Sistema de Gestão Qualidade, competindo-lhe:

- Assegurar que os processos necessários ao Sistema de Gestão da Qualidade sejam estabelecidos, implementados e melhorados;
- Avaliar o desempenho do Sistema e quaisquer necessidades de melhoria;
- Assegurar que toda a organização esteja consciente da necessidade de cumprimento dos requisitos das partes interessadas.

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

Vila Verde, 19 de Setembro de 2016

A Direção:

2 SISTEMA DA QUALIDADE

2.1 Âmbito

O Sistema da Qualidade abrange as atividades de Ensino Profissional e Formação Profissional.

2.2 Exclusões

Não existem exclusões à Norma.

2.3 Estrutura Documental

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



2.4 Organização do Manual da Qualidade

O MQ é elaborado pelo Gestor da Qualidade e aprovado pela Direção. Tal é evidenciado por rubrica dos responsáveis respetivos na primeira página. 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.

O MQ é revisto sempre que ocorra qualquer alteração que o torne inadequado, enquadrada em ação de melhoria ou de correção. As propostas de revisão do MQ podem ser efetuadas por qualquer pessoa sendo dirigidas ao GQ.

Qualquer alteração ao conteúdo do MQ implica a emissão de uma nova revisão do mesmo, sendo o respetivo número incrementado de uma unidade. A emissão corresponde à revisão 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 GQ, que garante a sua atualização, emissão e distribuição de cópias pelos interessados. 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 proceda a qualquer revisão.

3 ABORDAGEM POR PROCESSOS

3.1 Introdução

A abordagem e descrição de processos foram realizadas tendo por base uma “Matriz de Processo” modelo onde se definem:

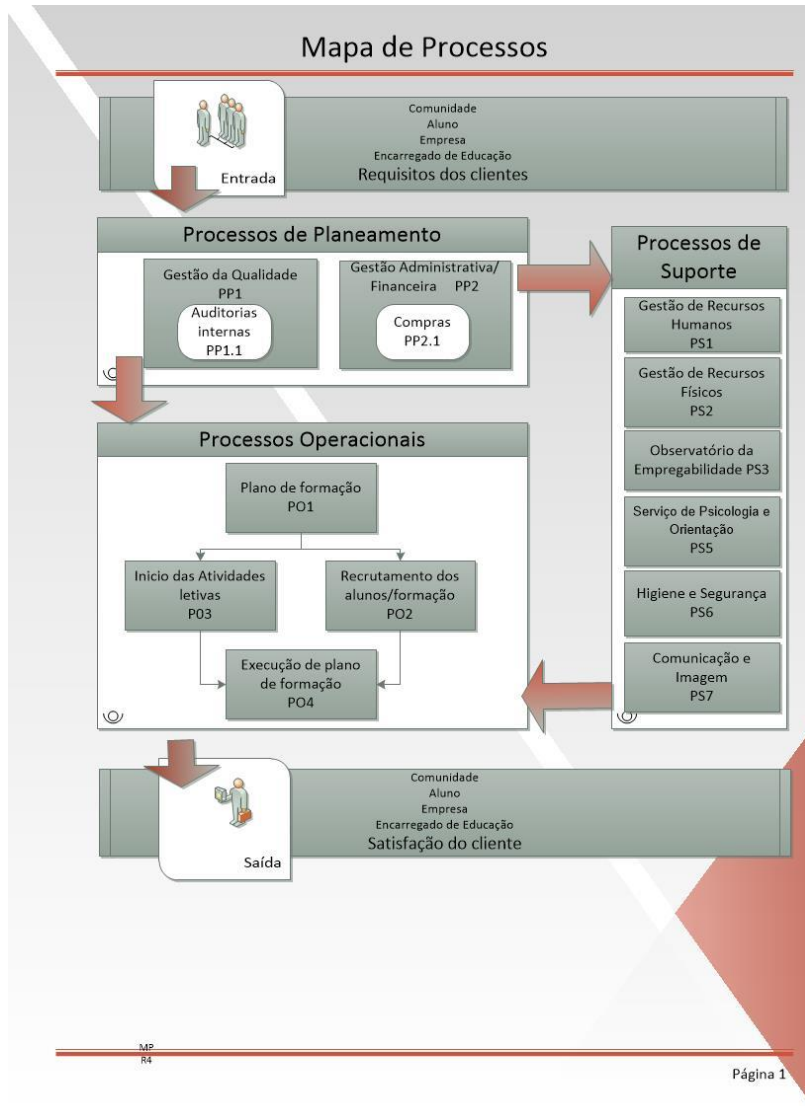
- Os *inputs* e *outputs* de cada processo;
- As atividades principais associadas a cada processo;
- As funções que executam e/ou participam em cada uma das atividades;
- Os documentos e/ou meios que são necessários à execução de cada atividade;
- Os registos produzidos na execução de cada atividade;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

O Sistema de Gestão da Qualidade é entendido como um conjunto de processos que interagem e se inter-relacionam entre si.

É propósito desta metodologia de abordagem por processos proporcionar um enquadramento para avaliar o seu desempenho através de indicadores adequados que medem a concretização de objetivos.

O seguimento destes indicadores é efetuado regularmente no sentido de melhorar continuamente a eficiência e a eficácia dos processos e consequentemente da organização.

3.2 Mapa de Processos



3.3 Descrição dos Processos

Foi efetuada uma abordagem por processos, dela tendo resultado:

- Os Processos e respetivas Interações, apresentadas no ponto 3.2;
- Matriz de cada Processo.

Os processos são agrupados em:

- Processos de Planeamento – Processos que estabelecem as diretivas para a gestão da organização;
- Processos Operacionais – Processos chave da organização;
- Processos de Suporte – Processos que contribuem para que os operacionais obtenham os resultados desejados.

Foram estabelecidos Indicadores para os Processos, de forma a assegurar a monitorização do seu desempenho.

Os Indicadores são listados no Mapa de Indicadores de forma a assegurar um instrumento expedito de monitorização do desempenho do SGQ.

A avaliação de fornecedores de serviço de docência rege-se pelos princípios da avaliação de desempenho dos restantes docentes.

4 CORRESPONDÊNCIA DOS REQUISITOS ISO 9001 E OS PROCESSOS

REQUISITOS	PROCESSOS																	
	PO1	PO2	PO3	PO4	PP1	PP2	PS1	PS2	PS5	PS6	PS7	PS3						
4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE																		
4.1.					X													
4.2.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
5. RESPONSABILIDADE DA GESTÃO																		
5.1.					X													
5.2.				X	X	X			X									
5.3.					X													
5.4.					X	X	X					X	X					
5.5.				X	X	X		X	X	X	X							
5.6.					X													
6. GESTÃO DE RECURSOS																		
6.1.				X		X	X											
6.2.				X		X	X											
6.3.						X												
6.4.						X	X											
7. REALIZAÇÃO DO PRODUTO																		
7.1.	X		X															
7.2.		X	X	X	X			X	X	X	X	X						
7.3.	X			X								X						
7.4.						X		X		X	X							
7.5.				X		X												
7.6.								X										
8. MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA																		
8.1.					X													
8.2.					X													X
8.3.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						X
8.4.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						X
8.5.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						X