



Escola Profissional **AMAR TERRA VERDE**

# Manual da Qualidade

Escola Profissional Amar Terra Verde | MQ\_R10



## Histórico de Revisões

<b>Revisão</b>	<b>Data</b>
0	30/11/2004
1	21/06/2008
2	08/01/2009
3	13/10/2010
4	07/09/2011
5	04/07/2013
6	15/07/2014
7	19/06/2015
8	19/09/2016
9	21/08/2018
10	24/08/2021



## Índice

Histórico de Revisões .....	2
Apresentação da Escola Profissional Amar Terra Verde .....	4
Introdução .....	4
História .....	4
Política da Qualidade.....	5
Missão .....	6
Visão .....	6
Visão Estratégica .....	6
EPATV .....	7
Organograma .....	8
Compromisso da Gestão de Topo.....	9
Sistema da Qualidade .....	10
Âmbito .....	10
Exclusões .....	10
Estrutura Documental.....	10
Organização do Manual da Qualidade .....	11
Abordagem por processos.....	12
Introdução .....	12
Mapa de Processos .....	13
Descrição dos Processos .....	14



## Apresentação da Escola Profissional Amar Terra Verde

### 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 ISO 9001:2015 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.

### 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 as partes interessadas 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).

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

## Missão

A missão da Escola Profissional Amar Terra Verde está ancorada num conjunto de valores assente nos princípios de Qualidade, Exigência, Rigor e Responsabilidade Cívica.

A EPATV tem como missão a preparação de cidadãos dotados dos valores estruturantes da nossa sociedade e das necessárias competências para um bom desempenho profissional ou uma correta opção em termos de formação superior. Procuramos, para além da formação sociocultural, científica e tecnológica, desenvolver valores da democracia e de cidadania como a solidariedade e a tolerância, a responsabilidade e o rigor.

Assim sendo, pretendemos 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 a população jovem.

Todo o trabalho desenvolvido na Escola tem um ponto comum: o aluno. Sabemos que a Escola existe porque há alunos que a procuram, que o trabalho que com eles desenvolvermos será projetado nos cidadãos adultos que estes irão ser. Embora não seja fácil dar resposta à heterogeneidade da população que nos procura, é a certeza da necessidade de ajudar todos a construir os seus sonhos que nos orienta no nosso trabalho e, portanto, na construção deste documento.

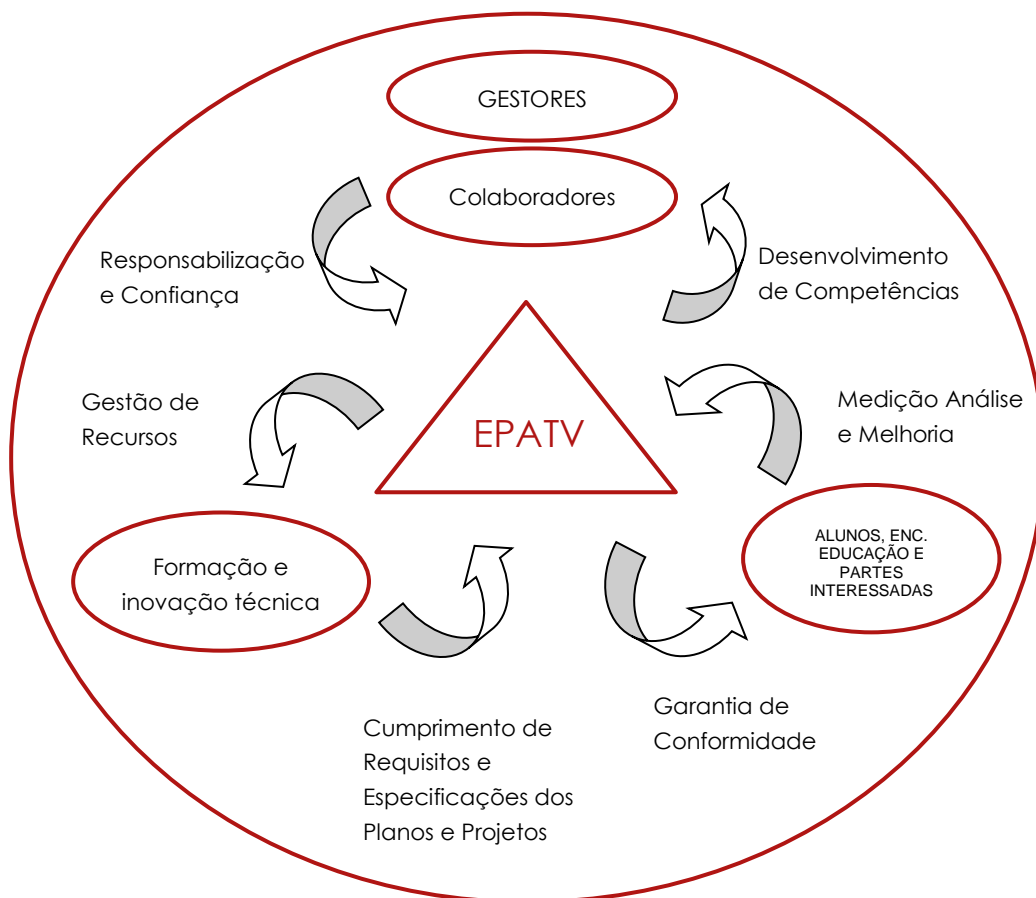
## Visão

A longo prazo, a EPATV 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.

Ambicionamos 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.

## 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. Ambicionamos 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.



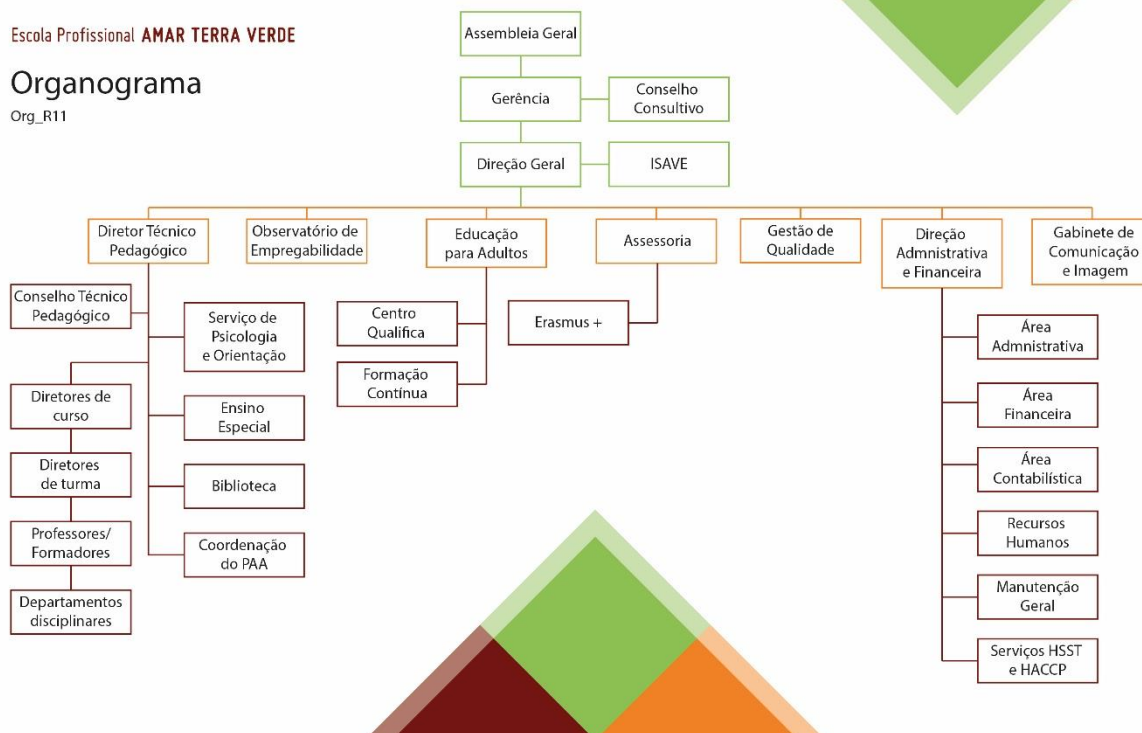


## Organograma



## Organograma

Org\_R11



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).





## 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 outras partes interessadas externas);
- 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.



## Sistema da Qualidade

### Âmbito

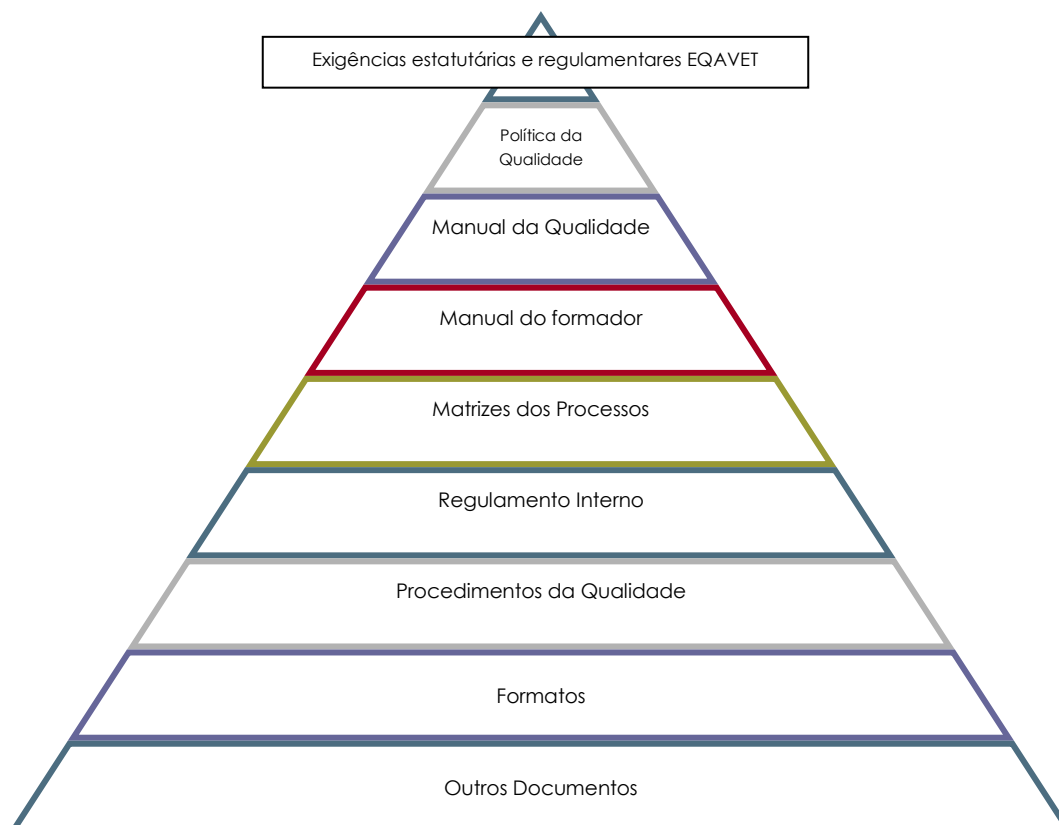
O Sistema da Qualidade abrange as atividades de Ensino Profissional e Formação Profissional.

### Exclusões

Não existem exclusões à Norma.

### Estrutura Documental

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





## Organização do Manual da Qualidade

O MQ é elaborado pelo Gestor da Qualidade e aprovado pela Direção. É emitido em formato conforme esta página.

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

- Número da página;
- Número da revisão.

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 segunda página do manual e com o registo das alterações introduzidas relativamente à versão anterior na Lista de Documentos (LD).

A publicação do MQ é controlada pelo GQ, que garante a sua atualização e emissão.



## Abordagem por processos

### 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;
- Objetivos a cumprir;
- Os indicadores de desempenho de cada processo;
- O planeamento de cada atividade principal associada a cada processo;
- Procedimento da implementação de cada uma das atividades;
- Meios de avaliação da execução de cada atividade;
- Os registos produzidos na execução de cada atividade;

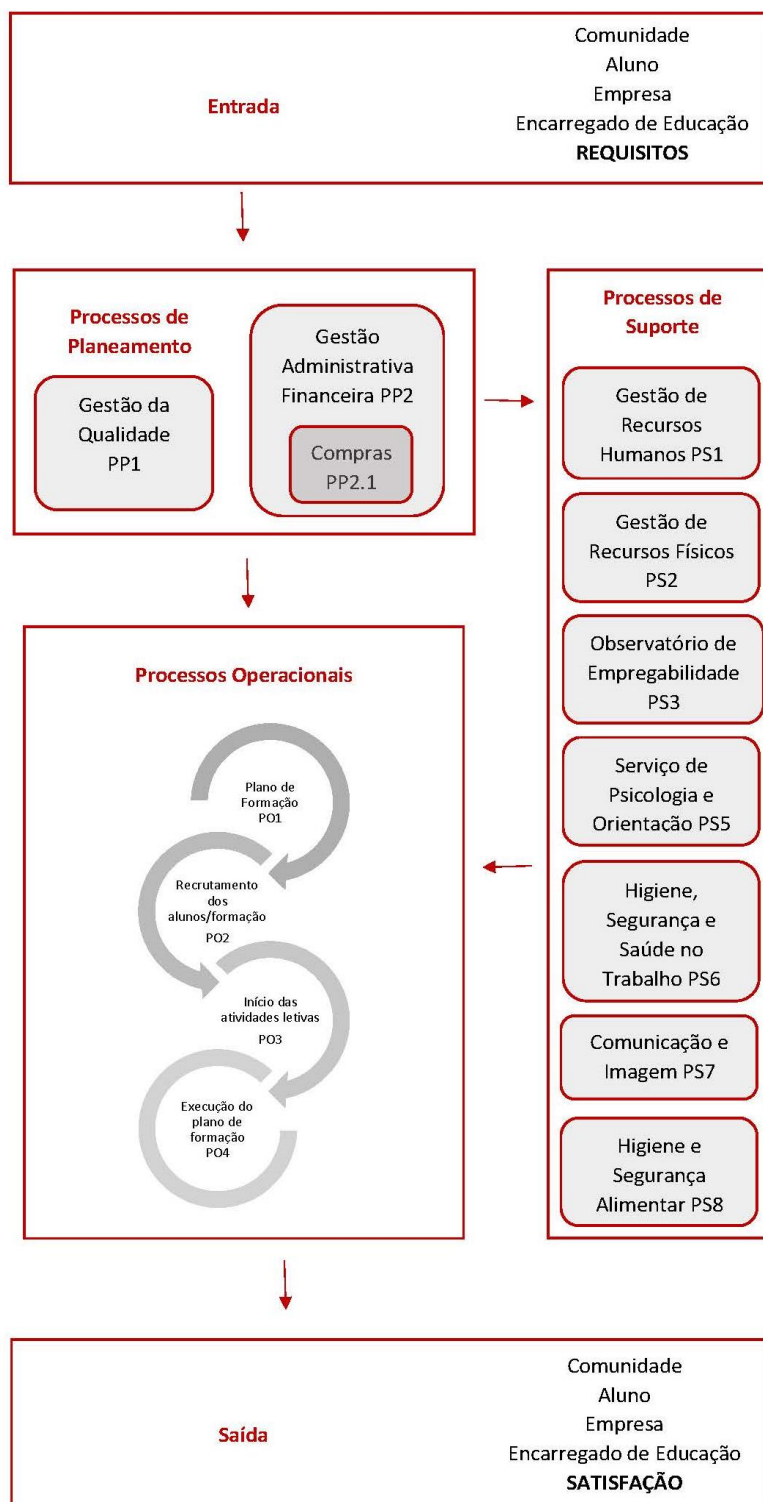
O Sistema de Gestão da Qualidade é entendido como um conjunto de processos que interagem e se inter-relacionam entre si.

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.



## Mapa de Processos





## Descrição dos Processos

Foi efetuada uma abordagem por processos, tendo como resultado:

- As interações de cada processo estão apresentadas em cada correspondente;
- 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.