



MANUAL DA QUALIDADE

DOCUMENTO-BASE

DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO

Aos nossos alunos, colaboradores e partes interessadas:

Somos uma Escola responsável, empenhada e comprometida.

Caminhamos ao encontro dos nossos clientes quando perseguimos as suas expectativas e ouvimos e interiorizamos os seus anseios.

Sabemos que com eles construiremos o futuro comum.

A vontade de perseguir e concretizar os requisitos do nosso projeto formativo, incluindo os que a lei nos impõe ou os definidos pelos nossos stakeholders, obriga a que os colaboradores da EPSM assumam o compromisso de melhorar as práticas e os processos, tendo como objetivo a qualidade crescente dos cursos ministrados.

Consideramos todos os nossos stakeholders como fatores-chave do sucesso da nossa instituição.

Contamos convosco. Podem contar com a EPSM.

O presente Documento identifica as soluções que adotamos para o nosso Sistema de Gestão da Qualidade considerando o nosso compromisso com o alinhamento do Sistema de Garantia da Qualidade com o quadro EQAVET.

Salvaterra de Magos, 26-04-2022

A Direção Geral



ÍNDICE

Capítulo	Título	Secção
0	Índice	
1	Lista de detentores	
2	Gestão do MQ	2.1 Revisões 2.2 Controlo
3	A Escola Profissional de Salvaterra de Magos	3.1 Natureza da Instituição e seu contexto 3.2 Missão, visão e objetivos estratégicos 3.3 Tipologia dos Stakeholders relevantes
4	Organograma	
5	Síntese descritiva da situação da EPSM face à garantia da Qualidade e às opções para o cumprimento do Quadro EQAVET	5.1 Política da Qualidade 5.2 Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade 5.3 Estrutura e hierarquia documental 5.4 Identificação e Interação dos Processos 5.5 Mapa dos Processos 5.6 Caracterização do Sistema da Garantia da Qualidade adotado para o cumprimento do Quadro EQAVET

CAPÍTULO 1

LISTA DE DETENTORES

Data	Revisão	N.º do Exemplar	Detentor
26-04-2016	0	1	GQ
30-01-2017	1	1	GQ
22-09-2017	2	1	GQ
25-10-2018	3	1	GQ
08-10-2019	4	1	GQ
04-12-2019	5	1	GQ
11-02-2021	6	1	GQ
04-10-2022	7	1	GQ

CAPÍTULO 2

GESTÃO DO MQ

Secção 2.1 – Revisões

Data	Versão	Descrição
26-04-2016	v0	Entrada em vigor
30-01-2017	v1	Entrada em vigor
22-09-2017	v2	Entrada em vigor
25-10-2018	v3	Entrada em vigor
08-10-2019	v4	Entrada em vigor
04-12-2019	v5	Entrada em vigor
11-02-2021	v6	Entrada em vigor
04-10-2022	v7	Entrada em vigor

CAPÍTULO 2

GESTÃO DO MQ

Secção 2.2 – Controlo

A elaboração do MQ/DB é da responsabilidade do GQ, envolve todos os departamentos da Escola e a Equipa da Qualidade, sendo a aprovação da Responsabilidade da Direção Geral. O documento encontra-se dividido em Capítulos e estes, por sua vez, em Secções. São numerados sequencialmente.

O MQ/DB é revisto sempre que seja identificada tal necessidade, dando lugar a nova versão. A responsabilidade de distribuição do MQ/DB é do GQ, através da intranet da escola. Por decisão da Direção Geral podem ser distribuídas cópias não controladas a outras entidades. A distribuição de cópias controladas do MQ/DB é registada.

CAPÍTULO 3

A ESCOLA PROFISSIONAL DE SALVATERRA DE MAGOS



Secção 3.1 – Natureza da Instituição e seu contexto

Criada em 1990, a Escola Profissional de Salvaterra de Magos teve como promotores a Câmara Municipal de Salvaterra de Magos e uma empresa denominada "Convergência - Formadores Associados, Lda.". A escola foi constituída com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento socioeconómico desta região, através da formação de quadros técnicos intermédios altamente qualificados, carência sentida por muitos dos empresários estabelecidos nesta região. Podemos assim afirmar que a escola foi pensada para a região e procurou, desde o seu início, assumir-se como um parceiro ativo, empenhado em dar o seu contributo para o desenvolvimento socioeconómico de toda a região, através da formação e fixação de jovens técnicos qualificados.

Surgindo numa altura em que o Ensino Profissional era praticamente desconhecido de grande parte das pessoas em geral e dos jovens em particular, a EPSM começou por exercer a sua influência geográfica principalmente nos concelhos de Salvaterra de Magos, Benavente, Coruche. Porém, não tardou que a região percebesse a importância deste projeto e, rapidamente, a EPSM passou a ser procurada por jovens estudantes oriundos dos concelhos de Vila Franca de Xira, Almeirim, Alpiarça ou Santarém.

Estimulada pelos resultados positivos e pelo feedback de alunos, empresários e restante comunidade, a escola começou a aumentar e a diversificar a sua oferta formativa, assistindo-se então a um aumento gradual da sua população escolar e do número de inscrições. Consciente de que um dos motivos do seu sucesso e uma das características mais marcantes desta escola é o seu ambiente familiar, o atendimento personalizado e o respeito pelos ritmos de aprendizagem de cada aluno, a EPSM sempre procurou que o seu crescimento fosse sustentado e equilibrado, de forma a não desvirtuar o seu projeto original. Com base neste pressuposto, complementado com um trabalho cuidadosamente planeado, e com um diálogo ativo com os agentes económicos, com as autarquias e com todas as forças vivas, a escola tornou-se num polo de desenvolvimento e dinamismo de toda a região, que conquistou alunos, encarregados de educação, empresários e restante sociedade civil.

Secção 3.2 – Missão, visão e objetivos estratégicos da Instituição

Visão: “Ser uma escola de referência”

A EPSM pretende ser uma escola de referência a nível nacional, pela qualidade da formação técnica e humana transmitida aos seus alunos.

Missão: Formar jovens técnicos altamente qualificados preparados para integrar o mercado de trabalho de forma ativa e responsável.

Princípios e valores

Espera-se, hoje, que a escola eduque nos jovens o sentido de responsabilidade, a capacidade de iniciativa, de empreendimento e de cooperação social, na construção dos seus projetos pessoais e de um mundo melhor.

Para aglutinar toda a comunidade educativa nesta missão, a escola estabelece um conjunto de princípios e valores que enquadram a sua ação educativa:

- A promoção de uma cultura de cooperação, participação e de responsabilização de todos, onde os esforços e contributos de cada um são tidos como fundamentais para a construção de percursos individuais que conduzam à efetiva realização pessoal, social e profissional de todos e a uma maior eficácia desta instituição;
- A valorização do direito à diferença, tal como está consagrado no art.º 3 da Lei de Bases do Sistema Educativo, bem como o respeito pela multiculturalidade e diversidade de saberes, privilegiando o trabalho educativo assente na diferenciação pedagógica, ou seja, considerando as características individuais de cada aluno, culturas, projetos pessoais e ritmos de aprendizagem;

- A promoção do desenvolvimento humano global e harmonioso de cada aluno, enquanto ser individual e social; fomentando a assunção de um papel ativo, consciente e responsável na sua própria vida (atos e decisões);
- O incentivo à utilização das novas Tecnologias de Informação e Comunicação, tendo como intenção contribuir para uma melhor utilização das mesmas, reconhecendo-as não só como fundamentais para uma integração no atual mundo do trabalho mas também como instrumentos fundamentais na pesquisa e intercâmbio de informação a nível mundial;
- A formação para a cidadania, proporcionando o desenvolvimento da análise crítica e consciência cívica, visando o desenvolvimento de um espírito participativo do aluno nas questões coletivas, sensibilizando-o, simultaneamente, para a importância do seu papel, enquanto cidadão numa sociedade democrática;
- O desenvolvimento de atitudes de respeito, não-violência e tolerância pelo Outro, considerando a multiplicidade de culturas que coexistem no nosso país e em todo o mundo.
- A atribuição de prioridade a uma avaliação reguladora e autorreguladora.
- Formação de cidadãos dotados dos valores estruturantes da nossa sociedade e das competências necessárias para um bom desempenho profissional, pessoal e social.
- Promoção da qualidade das aprendizagens.
- Defesa da igualdade de oportunidades no sucesso escolar, através de uma oferta formativa de qualidade e diversificada.
- Defesa e promoção de uma escola inclusiva.
- Defesa e promoção do trabalho colaborativo – a cooperação como traço dominante da cultura da escola.
- Promoção da aprendizagem permanente e contínua, ao longo da vida, como referência de integração social e profissional.
- Envolvimento/participação de todos os interessados, no processo educativo e na vida da escola.
- Incentivo/valorização da autonomia da escola, nos planos cultural, pedagógico e administrativo.

- Defesa de valores estruturantes da nossa sociedade, como a solidariedade, a tolerância, a justiça, o respeito pelo outro, a cultura de trabalho, o cumprimento de regras, a noção de dever/direito, o respeito pela natureza.
- Defesa da cultura, da ciência, do conhecimento, da arte e da tecnologia – promoção da interligação de saberes.
- Valorização de competências inerentes ao desenvolvimento da socialização – o empenho, a cooperação, o sentido de pertença, a responsabilidade, a autonomia ... e a busca da excelência.
- Defesa e apoio da inovação, da promoção das boas práticas, como forma de garantir a melhoria das aprendizagens.
- Integração da escola no contexto da sociedade do conhecimento.
- Interação com a comunidade, modelo de referência local e nacional – como um lugar de ensino e aprendizagem para públicos variados e de modos diversos e suportado por referentes de qualidade.
- Promoção da realização pessoal e profissional de toda a comunidade escolar.

“Educação promove o desenvolvimento do espírito democrático e pluralista, respeitador dos outros e das suas ideias, aberto ao diálogo e à livre troca de opiniões, formando cidadãos capazes de julgarem com espírito crítico e criativo, o meio social em que se integram e de se empenharem na sua transformação progressiva.”

(in nº 5 artº 2º - Lei de Bases do Sistema Educativo)

Objetivos Estratégicos

Os objetivos estratégicos da EPSM são definidos numa perspetiva de longo prazo, de acordo com a Missão e atribuições desta entidade educativa, e contribuem para concretizar a Visão idealizada. Neste sentido, a direção definiu como prioridades estratégicas:

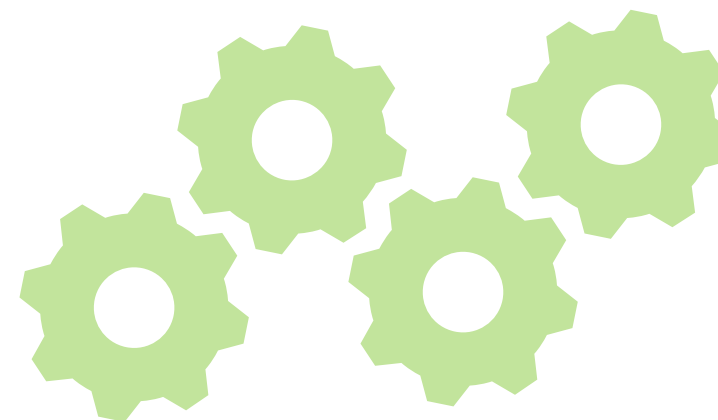
OE1 – Promover o sucesso e a qualidade educativa;

OE2 – Contribuir para o desenvolvimento socioeconómico regional e nacional;

OE3 – Consolidar a dimensão internacional da escola;

OE4 – Estimular a cidadania ativa e a coesão social;

OE5 – Incentivar o pensamento crítico e a criatividade.



A grayscale background image showing a group of students sitting at desks in a classroom, looking towards the front. The image is slightly blurred and serves as a backdrop for the text.

A EPSM possui Autorização de Funcionamento para os seguintes cursos profissionais:

- Técnico de Informática de Gestão
- Técnico de Comércio
- Técnico de Multimédia
- Técnico de Serviços Comerciais
- Técnico de Eletrónica, Automação e Comando
- Técnico de Comunicação Marketing, Relações Públicas e Publicidade
- Técnico de Apoio Psicossocial
- Animador Sociocultural
- Técnico de Artes Gráficas
- Técnico de Turismo/Profissionais de Informação Turística
- Técnico de Turismo Ambiental e Rural
- Técnico de Hotelaria/Receção e Atendimento
- Técnico de Restaurante-Bar
- Técnico de Cozinha-Pastelaria
- Técnico/a de Contabilidade
- Técnico de Construção Civil

Secção 3.3 – Tipologia dos Stakeholders relevantes para a Instituição

A EPSM considera relevantes para a qualidade da oferta de educação e formação profissional os seguintes stakeholders:

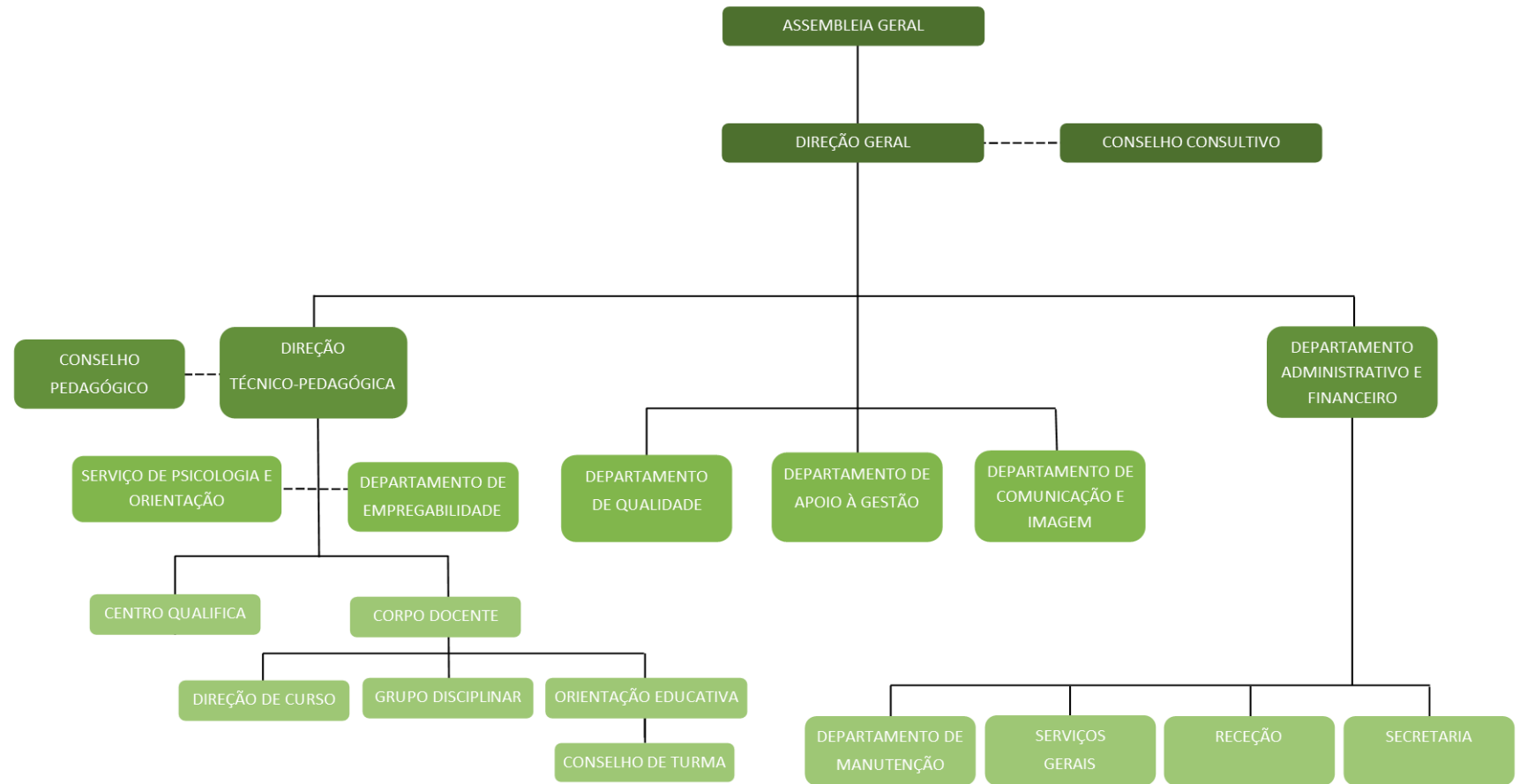
- **Internos:** Colaboradores e Alunos.

- **Externos:** Encarregados de Educação, Entidades de Acolhimento da FCT, Empregadores e Parceiros Sociais.



CAPÍTULO 4

ORGANOGRAMA



CAPÍTULO 5

Síntese descritiva da situação da EPSM face à Garantia da Qualidade e às opções para o cumprimento do Quadro EQAVET

O Sistema de Gestão da Qualidade da EPSM é constituído por um sistema documental, assente em procedimentos, que permite o cumprimento dos pressupostos do quadro EQAVET. Neste sentido, tem como principais objetivos: garantir a melhoria contínua da qualidade das ofertas EFP ministradas, atendendo a práticas de autoavaliação; garantir que os objetivos estratégicos desta entidade se encontram articulados com a política de garantia e melhoria contínua; adotar procedimentos e práticas associadas às principais componentes do quadro EQAVET; recolher e analisar de forma sistemática e refletida dados, respeitando indicadores chave; e obtenção do Selo EQAVET, comprovativo que a gestão desta entidade se coaduna com princípios de qualidade a nível europeu, no que respeita à Educação e Formação Profissional.

Secção 5.1 – Política da Qualidade

A Escola Profissional de Salvaterra de Magos (EPSM) define a sua Política da Qualidade em cumprimento com o estabelecido no quadro EQAVET – Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para o Ensino e Formação Profissional.

A EPSM desenvolve uma cultura institucional sustentada em critérios de Qualidade para a melhoria no processo educativo.

A promoção de uma cultura para a Qualidade, constitui um desafio para a EPSM no âmbito da sua missão, centrada na excelência do ensino, da Educação e Formação Profissional.

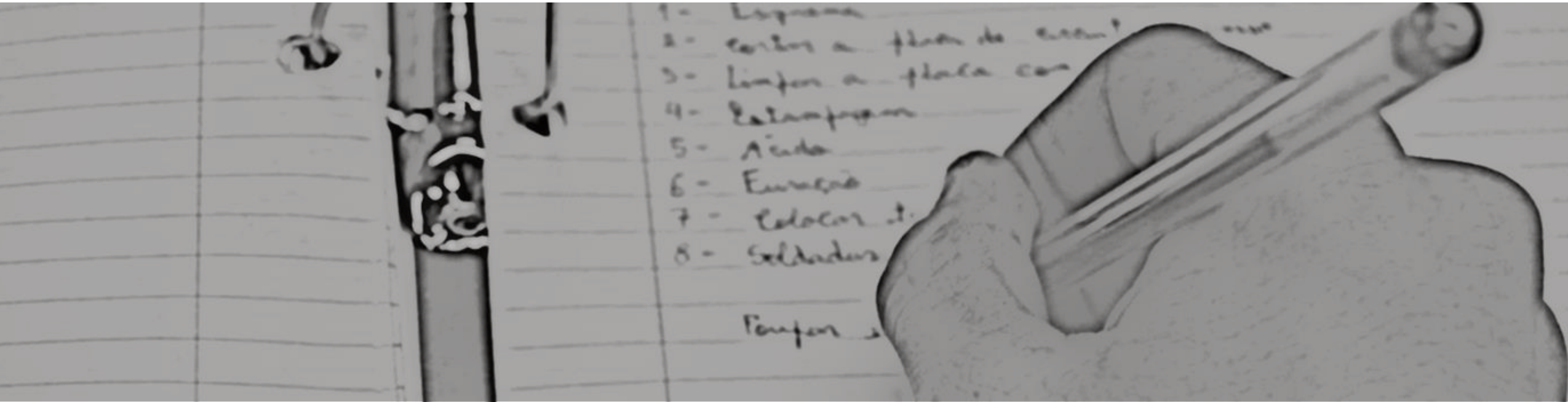
Os princípios organizativos da EPSM traduzem-se na procura constante da satisfação de todos os stakeholders, tendo por base um processo de melhoria contínua.



Aprovação

O Diretor Geral assume a responsabilidade pela definição e pela aprovação da Política da Qualidade, assegurando que:

- É apropriada ao propósito da organização;
- Inclui um compromisso de cumprir os requisitos do quadro EQAVET e de melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Proporciona enquadramento para o estabelecimento e revisão dos Objetivos da Qualidade;
- É comunicada e entendida dentro da organização;
- É objeto de análise periódica quanto à sua adequabilidade aos nossos propósitos e, caso seja conveniente, é revista.



Secção 5.2 – Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade

Âmbito:

Este Manual da Qualidade (MQ) descreve o Sistema de Gestão da Qualidade da EPSM no âmbito da oferta de educação e formação profissional.

Aplicabilidade:

O Sistema de Gestão da Qualidade implementado na EPSM procura ir ao encontro do disposto no quadro EQAVET.

Secção 5.3 - Estrutura e hierarquia documental

A **estrutura documental do SGQ** é suportada por:

- Política e Objetivos de Gestão da Qualidade e Organograma
- Indicadores
- Manual da Qualidade/Documento Base
- Procedimentos
- Instruções de trabalho
- Outros Documentos (Plano de Ação, Plano de Melhoria, Relatório do Operador...)
- Modelos
- Registos
- Documentação externa



Secção 5.4 – Identificação e interação dos Processos

A **EPSM** identificou vários tipos de processos que classificou da seguinte forma:



Secção 5.5 - Mapa de Processos

Tipo de Processo	Processo	Procedimento	Monitorização	Responsável
Gestão	Gestão da Qualidade	P.GQ.1 – Controlo dos documentos e registos	Mod.GQ.1 Mod.GQ.4	GQ/EQ
		P.GQ.2 – Auditorias Internas	Mod.GQ.6	EQ
		P.GQ.3 – Gestão das não conformidades, ações corretivas e oportunidades de melhoria	Mod.GQ.10	EQ
	Planeamento estratégico	P.PE.1 – Acompanhamento do SGQ	Mod.PE.1; Mod.PE.2; Mod.PE.3; Mod.PE.4; Mod.PE.8; Mod.PE.12; Mod.PE.15; Mod.PE.16; Relatório 1042 da plataforma Eschooling	EQ
		P.PE.2 - Avaliação dos stakeholders	P.GQ.3	GQ/EQ
Suporte	Gestão de recursos	P.GR.1 – Gestão de recursos humanos	Mod.GR.4	DAF
		P.GR.2 – Gestão dos equipamentos e infraestruturas	Mod.GR.13; Mod.GR.14; Mod.GR.15	DAF
	Gestão de compras	P.GC.1 – Compras e avaliação de fornecedores	Mod.GC.3; Mod.GC.4	DAF
	Marketing e comunicação	P.MC.1 – Marketing e comunicação	Mod.MC.1	DCI
	Gestão Administrativa	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
	Gestão Financeira	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Operacional	Processo formativo	P.PF.1 - Gestão da oferta formativa	Mod.PF.2	DP

Secção 5.6 - Caracterização do Sistema da Garantia da Qualidade adotado para o cumprimento do Quadro EQAVET

a) Justificação da oferta de educação e formação profissional face às necessidades / tendências identificadas a nível europeu, nacional e regional:

A estratégia global da União Europeia atribui um papel central às políticas de educação e de formação, tendo como objetivo o crescimento económico e a diminuição do desemprego, especialmente do desemprego jovem. Ao abrigo da Estratégia Europa 2020 foram emitidas orientações específicas para cada um dos Estados-Membros que incidem em seis domínios prioritários: Aptidões e competências pertinentes e de qualidade, com incidência nos resultados da aprendizagem, visando a empregabilidade, a inovação e a cidadania ativa; Educação inclusiva, igualdade, não discriminação e promoção das competências cívicas; Um ensino e formação abertos e inovadores, nomeadamente através de uma plena adesão à era digital; Apoio aos professores; Transparência e reconhecimento das aptidões e qualificações para facilitar a mobilidade dos estudantes e dos trabalhadores; Investimento sustentável, desempenho e eficiência dos sistemas de educação e formação.

A EPSM procura responder a estes desafios europeus, assumindo-se como uma entidade de referência no setor da educação, formação e qualificação de jovens. Relativamente às áreas de formação, a EPSM segue as linhas orientadoras definidas pela tutela, que identifica as prioridades formativas nacionais e regionais, através da Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, elencadas no Sistema de Antecipação de Necessidades Formativas (SANQ). Posteriormente, e tendo como ponto de partida as prioridades formativas regionais consubstanciadas na rede formativa regional, a EPSM constrói a sua proposta formativa, sistematizada a partir dos inputs dos seus stakeholders e procurando responder às necessidades dos empregadores.

b) Definição dos objetivos e metas (a um e a três anos) a alcançar na gestão da oferta de EFP a partir dos objetivos estratégicos da EPSM:

Anualmente, a Direção Geral da EPSM define/revê os seus objetivos estratégicos, assim como as metas, com vista à melhoria da qualidade da oferta de educação e formação. Estes dados são apresentados na reunião da Revisão pela Gestão e acompanhados de um modo sistemático em reunião da Equipa da Qualidade com uma frequência, sempre que possível, trimestral, através do Mod.PE.1 – Acompanhamento de objetivos e indicadores.

c) Identificação dos stakeholders internos e externos relevantes para a qualidade da oferta de educação e formação profissional (responsabilidades, momentos de participação e grau de envolvimento):

Stakeholders		Responsabilidades		Momentos de participação/ Grau de envolvimento
Internos	Colaboradores	Participar ativamente no sistema de Gestão da Qualidade, integrando o Conselho Consultivo/Grupo de Reflexão da Qualidade.	Preenchimento de Questionários de Avaliação da Satisfação	Reunião Anual do Grupo de Reflexão da Qualidade
	Alunos			
Externos	Encarregados de Educação			Reunião Anual do Conselho Consultivo
	Entidades de Acolhimento da FCT			
	Empregadores			
	Parceiros Sociais			

d) Identificação das responsabilidades atribuídas no âmbito da garantia da qualidade, no quadro da instituição:

Na EPSM são atribuídas responsabilidades de acordo com o organograma da instituição. Para cada função é definido um perfil, tarefas a desenvolver e competências mínimas, de acordo com o Manual de Funções. As responsabilidades atribuídas no âmbito do SGQ encontram-se definidas nos procedimentos do sistema.

e) Identificação dos indicadores em uso, a criar e/ou a ajustar:

Como indicadores estratégicos a EPSM identificou duas tipologias: indicadores de monitorização, que contribuem para alertar face a possíveis desvios e não conformidades, e indicadores de resultado (EQAVET).

São eles:

Indicadores de Monitorização/alerta

- Taxa de procura em Cursos EFP
- Taxa de absentismo em cursos EFP
- Taxa de desistência em Cursos EFP
- Taxa de sucesso em Cursos EFP
- Taxa de satisfação dos alunos
- Taxa de satisfação dos encarregados de educação
- Taxa de satisfação dos colaboradores
- Taxa de satisfação das entidades de acolhimento de FCT

Indicadores Resultado (EQAVET)

- Indicador EQAVET n.º 4a:

- Taxa de conclusão em cursos EFP

- Indicador EQAVET n.º 5a:

- Taxa de colocação no mercado de trabalho
- Taxa de prosseguimento de estudos

- Indicador EQAVET n.º 6a:

- Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas e não relacionadas com o curso/AEF
- Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas com o curso/AEF

- Indicador EQAVET n.º 6b3:

- Taxa de diplomados empregados avaliados pelos empregadores
- Taxa de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados

Estes indicadores permitem a análise, medição e monitorização do desempenho do SGQ implementado e são definidos/revistos anualmente na reunião da Revisão pela Gestão e acompanhados no Mod.PE.1 - Acompanhamento dos Objetivos e Indicadores.

Nas reuniões da Equipa da Qualidade, a Direção Geral, em conjunto com os restantes membros da equipa, avalia a necessidade de criar ou ajustar indicadores que considere relevantes para o seu SGQ.

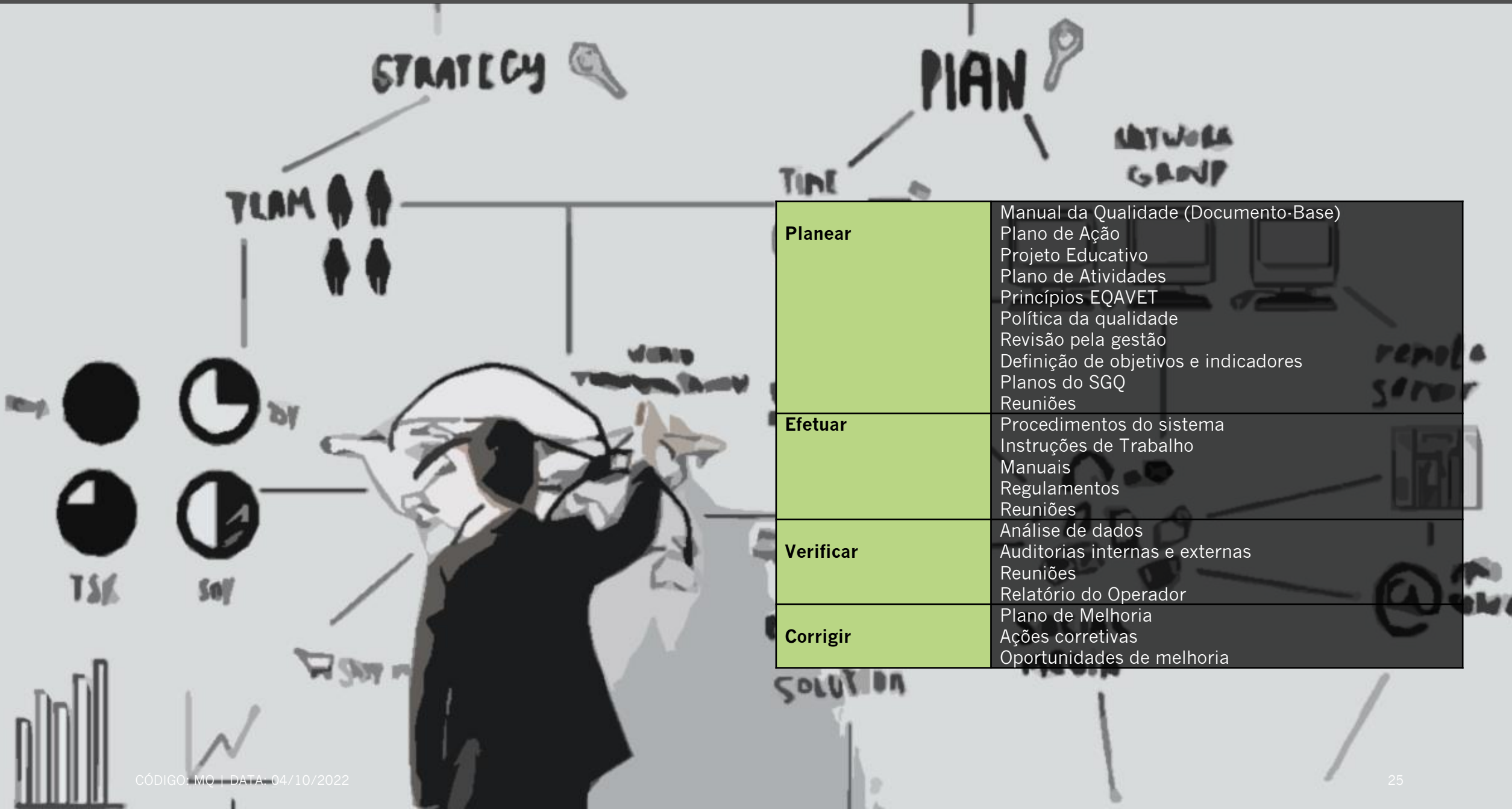
f) Explicitação das metodologias de recolha de dados e de feedback relativos aos indicadores e descritores em uso na gestão da oferta:

A recolha de dados/informação que permitem acompanhar os indicadores é feita tendo por base os registos produzidos pelo SGQ, de acordo com a IT.PE.1 – Acompanhamento de indicadores.

g) Explicação da estratégia e monitorização dos processos e resultados na gestão da educação e formação profissional tendo em conta a 4 fases do ciclo da qualidade:

A EPSM tem um SGQ que assenta no modelo da melhoria contínua, alinhado com todos os descritores EQAVET/práticas de gestão e refletido no ciclo PDCA:





h) Identificação dos mecanismos de controlo (por ex.: alertas rápidos) e dos procedimentos de ajustamento contínuo na gestão de oferta da educação e formação profissional:

A EPSM dispõe de vários mecanismos de controlo, entre eles:

- A monitorização contínua do **Mod.PE.1 – Acompanhamento de objetivos e indicadores**, o qual é analisado sempre que possível trimestralmente em reunião da equipa da qualidade;
- **Não conformidades e oportunidades de melhoria** detetadas em auditoria interna/externa e no decorrer da implementação/manutenção do SGQ;
- Tratamento das **reclamações** dos stakeholders internos e externos;
- **Sugestões de melhoria** ao sistema apresentadas pelos stakeholders e tratadas como oportunidades de melhoria.

i) Metodologias para análise contextualizada dos resultados alcançados e definição das melhorias a introduzir na gestão da educação e formação profissional, em colaboração com os stakeholders:

A EPSM, com vista à análise integrada dos resultados produzidos pelos indicadores e definição das melhorias a introduzir, constituiu três grupos de trabalho:

- **Equipa da Qualidade** (colaboradores designados pela Direção Geral);
- **Conselho Consultivo** (representante da Equipa da Qualidade, das entidades de acolhimento de FCT, parceiros sociais e empregadores);
- **Grupo de Reflexão da Qualidade** (representantes da Equipa da Qualidade, de colaboradores, alunos e encarregados de educação).

Anualmente, cada um dos referidos grupos reúne, no sentido de recolher informação que permita à EPSM a melhoria contínua da gestão da educação e formação profissional.

j) Informação a disponibilizar relativa à melhoria contínua da oferta de EFP, sua periodicidade e formas de divulgação

Os resultados alcançados são partilhados com todos os stakeholders de forma a estimular o contributo na identificação de ações de melhoria. A recolha destes dados encontra-se definida no cronograma de recolha de objetivos e indicadores, sendo a sua divulgação efetuada com igual periodicidade, atendendo à tipologia dos indicadores.

Estas informações encontram-se refletidas no Plano de Melhoria, elaborado de forma partilhada, e disponibilizado a todos os colaboradores, através da área interna do SGQ e a todos os interessados através do site da EPSM.