



# **MANUAL DE GESTÃO**

## **SALESIANOS DE MANIQUE - ESCOLA**

Elaborado (Gestor da Qualidade)	Aprovado (Diretor)
---------------------------------	--------------------

## **ÍNDICE**

03 – APRESENTAÇÃO DOS SALESIANOS DE MANIQUE.....	3
04 – POLÍTICA DE GESTÃO .....	8
05 – INTERAÇÃO ENTRE PROCESSOS .....	10
06 – PARTES INTERESSADAS E SEUS REQUISITOS NO ÂMBITO DO SG.....	10
07 – ANÁLISE SWOT .....	11
08 – CARACTERIZAÇÃO DOS PROCESSOS .....	11
09 – SATISFAÇÃO DOS CLIENTES .....	13
10 - COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES.....	13
11 – COMUNICAÇÃO INTERNA .....	13
12 - REVISÕES DO SISTEMA DE GESTÃO .....	13
14 – PLANEAMENTO DE ALTERAÇÕES.....	15
15 – INFRA-ESTRUTURAS E AMBIENTE DE TRABALHO .....	16
16 – GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA.....	16
17 – NÃO CONFORMIDADES .....	18
18. AÇÕES CORRETIVAS .....	19
19 – AUDITORIAS INTERNAS.....	20
20 – GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS.....	20
21. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES.....	21

## **01 - PROMULGAÇÃO DO MANUAL DE GESTÃO**

O presente Manual de Gestão contém a descrição dos meios adotados pelos Salesianos de Manique para assegurar a Qualidade dos serviços fornecidos na escola, constituindo o suporte material para os procedimentos de organização e de execução do conjunto de ações correspondentes ao Sistema de Gestão de acordo com a NP EN ISO 9001 – Requisitos para Sistemas de Gestão da Qualidade.

Compete à Direção da Escola a garantia do cumprimento do conteúdo deste Manual.

A Direção delega no Gestor da Qualidade poderes e competências para a gestão, implementação, manutenção e avaliação do Sistema de Gestão, devendo este manter informada a Direção sobre o funcionamento do sistema tendo em vista a sua melhoria contínua.

Exige ainda a todos os colaboradores da Escola um cumprimento sistemático dos procedimentos estabelecidos.

---

Paulo Chaves  
Diretor Financeiro

## **02 – ÂMBITO DO SISTEMA**

O Sistema de Gestão dos Salesianos de Manique é aplicável ao 2º e 3º Ciclos do Ensino Básico bem como ao Ensino Secundário e ainda às Atividades Culturais, Artísticas, Desportivas e Recreativas da Escola.

O Sistema de Gestão é também aplicável às atividades desportivas praticadas no Wellness Center.

## **03 – APRESENTAÇÃO DOS SALESIANOS DE MANIQUE**

Os Salesianos de Manique ficam situados na periferia da aldeia de Manique, freguesia de Alcabideche, Concelho de Cascais. A área total da freguesia de Alcabideche é de 39.760 km<sup>2</sup> e, segundo dados dos censos de 2011, a população da mesma é de, aproximadamente 42 160 habitantes (1 060,4 hab/km<sup>2</sup>).

Manique é uma povoação que tem crescido nos últimos tempos e que conjuga em si as casas tipicamente saloias e as novas construções, condomínios fechados e bairros sociais. A localização geográfica situa Manique perto da capital e de dois grandes centros urbanos, Cascais e Sintra, fatores que têm promovido o seu crescimento demográfico. A construção de algumas infraestruturas nas suas imediações, centro comercial Cascais Shopping e o novo hospital de Cascais, bem como a conclusão da autoestrada Lisboa-Cascais, têm atraído novas gentes e novos investimentos.

As vias rodoviárias que servem Manique são escassas e pouco funcionais, provocando, nas horas de maior intensidade de trânsito, muitas dificuldades na circulação.



### **1. Caracterização socioeconómica**

A Escola abrange a população de Manique, uma parte da Adroana, do Bairro de 16 de novembro e dos bairros sociais do Miradouro, dos Bem Lembrados, da Cres e da Estrada, com um número significativo de famílias realojadas, provenientes dos PALOP e de outras nacionalidades, que apresentam problemas de desemprego, de pobreza e de marginalidade. Ao mesmo tempo, tem crescido a construção de moradias e condomínios com uma população de nível socioeconómico médio-alto.

Assim sendo, entre a sua população, registam-se padrões de comportamento e valores muito diversificados, muitas vezes difíceis de uma caracterização própria, o que dá origem a grandes contrastes de ordem sociocultural e familiar e a situações de difícil interação. O nível cultural da população é, de modo geral, baixo, variando com a origem das populações.

### **2. Identidade Salesiana**

Os Salesianos chegaram a Manique a 1 de outubro de 1953.

O atual edifício “Bloco A” foi o primeiro a ser construído, em terreno doado pela Senhora Carolina Sousa Lara.

O local onde se situa a escola, assim como algumas das suas estruturas físicas que ainda hoje a caracterizam, começou por ser uma casa de formação para jovens que desejavam entrar para a

Congregação Salesiana, Seminário Maior (até 1980) e residência para estudantes salesianos (até 1996).

O contacto dos Salesianos com a população local e o desejo de responder às necessidades da mesma, levou-os a promover um conjunto de iniciativas educativas que vão desde aulas elementares para adultos em 1961, ao ensino chamado de “Tele-Escola”, inscrito no Ministério da Educação com o nº 397 e que se manterá de 1970 até ao ano letivo de 1979/80, ultrapassando, nessa altura, o número de cem alunos.

No ano letivo de 1980/81 tem início a Escola com o 1.º ano do Ciclo Preparatório, com um total de 61 alunos. Em 1984 inicia-se o ensino unificado, atual Terceiro Ciclo.

Em 1990/91, a Escola ultrapassa o milhar de alunos, repartidos pelos 2.º e 3.º ciclos.

No dia 7 de outubro de 1992 lança-se a primeira pedra para as novas instalações: um novo edifício de aulas; refeitório, cozinha e apoios; um pavilhão gimnodesportivo, campos de jogos e recreios escolares. Estas instalações serão solenemente inauguradas no dia 24 de março de 1994.

No ano letivo de 1994/95, leciona-se, pela primeira vez, o 12.º ano.

A Escola funciona em regime de Contrato de Associação desde 1982 com o Ministério da Educação, inserida na AP10.

Em todo este itinerário, a entidade titular dos Salesianos de Manique foi a Província Portuguesa da Sociedade Salesiana que imprimiu o seu ideário de educação assente no Sistema Preventivo de D. Bosco e nos valores salesianos e cristãos, tornando a escola numa escola aberta, popular e inclusiva.

A pedagogia salesiana não é um sistema teorizado: é antes uma pedagogia prática, baseada sobretudo no contacto entre educadores e jovens e na relação que entre eles se estabelece: foi assim no tempo do Santo Fundador, assim continua a ser nos dias de hoje. É certo que há referências: **o sonho dos nove anos**, em primeiro lugar, que Dom Bosco narrou nas suas “Memórias” e cuja recordação sempre o acompanhou ao longo da vida; **o primeiro encontro com Bartolomeu Garelli**, numa sacristia de Turim; algumas diretrizes sumariamente expostas em **“O Sistema Preventivo na educação da juventude”**; por fim, as preocupações manifestadas por Dom Bosco na **“Carta de Roma”**, escrita em 1884, poucos anos antes da sua morte.

O essencial da pedagogia reside, porém, no facto de a educação ser “coisa do coração”: a isso se resume, afinal, o método educativo dos Salesianos, tendo sido assumido como lema da nossa escola.

### **3. Caracterização física da Escola**

As instalações da escola estão estruturadas em oito edifícios:

#### **EDIFÍCIO A**

Encontramos, neste edifício, os Serviços de Receção, de Secretaria, de Papelaria e Reprografia, de Administração e a sala de reuniões, bem como as salas de aula do 5.º ano. No primeiro piso, funciona a Biblioteca e, no rés-do-chão, encontra-se uma capela aberta à comunidade.

### **EDIFÍCIO B**

O edifício é ocupado pelos 6º e 7º anos. Tem uma sala de Professores, o Gabinete do Diretor de Ciclo e o gabinete dos Coordenadores de Ano, duas salas de Educação Musical, um Laboratório de Ciências da Natureza, salas de Informática, gabinetes de Vigilância, uma sala de Audiovisuais, um Ginásio, dois Auditórios, a sala dos Coordenadores de Departamento Curricular e o Centro Musical D. Bosco.

### **EDIFÍCIO C**

É ocupado pelos 8º e 9.º anos e pelo Ensino Secundário. Tem uma sala de Professores, Gabinetes do Diretor Pedagógico, dos Diretores de Ciclo e dos Coordenadores de Ano, Laboratórios de Física e Química e de Biologia e Geologia, ambos equipados com plasma, os gabinetes de Vigilância e salas do Secretariado de Exames. Neste Edifício, a maioria das salas dispõe de instalações de projetores de vídeo.

### **EDIFÍCIO D**

Cantina. Está instalada num edifício próprio, com uma cozinha anexa e respetivas despensas.

### **EDIFÍCIO E**

Funcionam, no primeiro piso, os Serviços de Psicologia e Orientação, o Centro de Pastoral, os Serviços Especializados de Apoio Educativo, as salas de reunião de grupos juvenis, da Associação de Pais e Encarregados de Educação, dos Antigos Alunos, do Agrupamento de Escuteiros e as salas de atendimento de Encarregados de Educação. No rés-do-chão, encontra-se a sala da orquestra, a sala da Alegria, a Sala de Dança e instalações sanitárias.

### **EDIFÍCIO F**

É constituído pelo pavilhão gimnodesportivo. Possibilita a prática das modalidades de Voleibol, Basquetebol, Badmington, Futsal e Andebol. Inclui um campo de jogos, um posto médico, uma sala de troféus, seis balneários, oito instalações sanitárias (duas para deficientes), refeitório e uma sala de equipamentos desportivos.

### **EDIFÍCIO G**

É constituído pelas salas de Educação Tecnológica, de Educação Visual, da Oficina de Artes, laboratório, salas de aulas e um gabinete de vigilância. Está localizada também neste bloco a Lavandaria.

Todos os edifícios possuem as necessárias infraestruturas de apoio e acessibilidade, segurança e de emergência, bem como acessos de elevador, permitindo a frequência de todos. Nos Edifícios B, C e D, existem cacifos à disposição dos alunos, resultantes do esforço organizador da Associação de Pais e Encarregados de Educação da Escola.

### **EDIFÍCIO H**

Piscinas, Wellness Center e Bar.

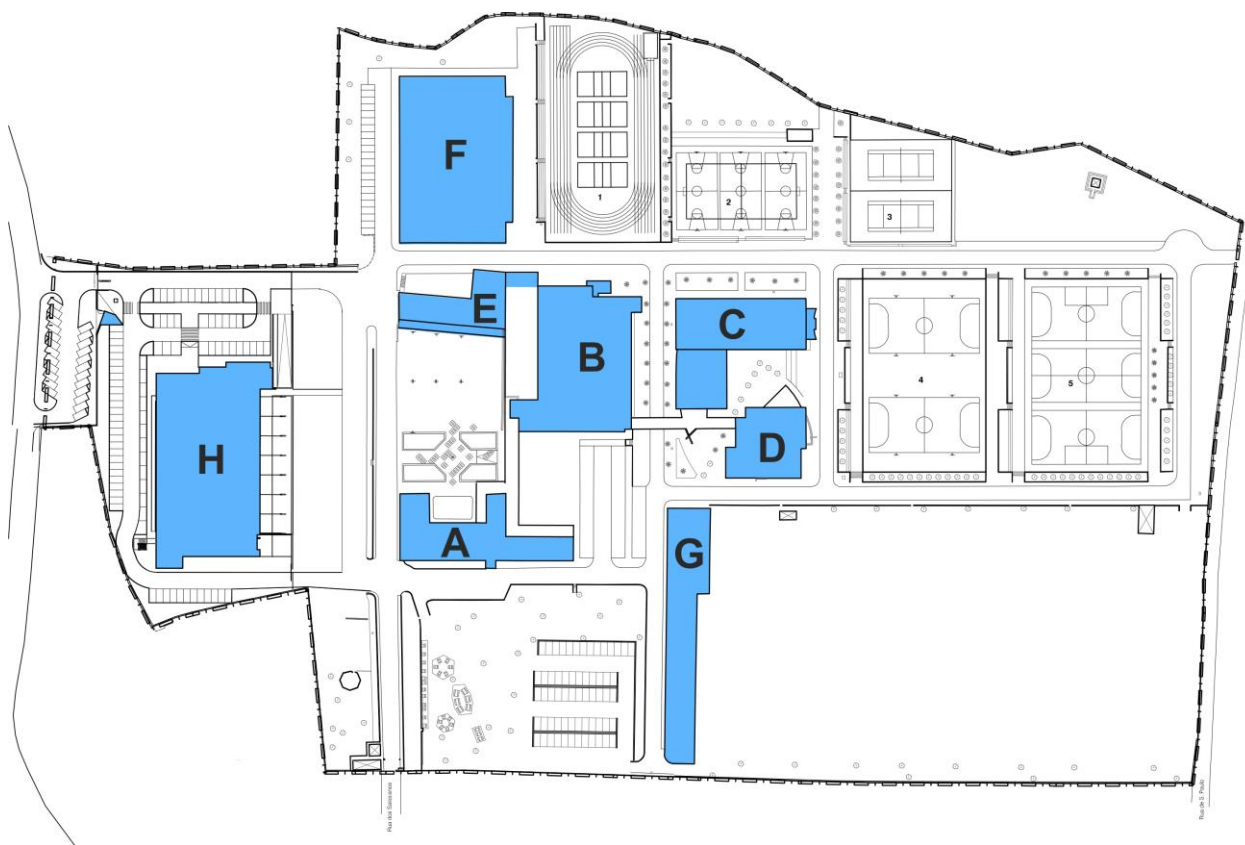
### PARQUE DESPORTIVO

Além do ginásio e do pavilhão gimnodesportivo, a Escola está dotada de outros espaços desportivos, a saber: pistas de salto em comprimento, dois courts de ténis, três campos de futsal com relva sintética, vários campos de futebol, de basquetebol e andebol, e uma pista de tartan para a prática de atletismo.

### ESPAÇOS VERDES

A escola promove diversos espaços verdes e ajardinados enquanto estruturas de apoio ao convívio, ao trabalho e ao ar livre. São de destacar a existência de uma estufa e de uma bio horta.

Planta da Escola



### Dados da Escola

Morada	Rua dos Salesianos, nº1 Manique de Baixo - 2645-438 Alcabideche
Telefone	214458210
Fax	214447396/99
e-mail	manique@salesianos.pt
Site	www.manique.salesianos.pt

#### 04 – POLÍTICA DE GESTÃO

Os Salesianos de Manique têm como **finalidades**: o pleno desenvolvimento da personalidade dos alunos e o aperfeiçoamento dos educadores; a formação no respeito pelos direitos e liberdades fundamentais da pessoa; a aquisição de hábitos de trabalho; o desenvolvimento de atitudes que favoreçam a participação na vida social e cultural; a habilitação para o exercício de atividades profissionais; a formação para o respeito pela pluralidade; a disposição para se comprometer pessoal e solidariamente na construção de uma sociedade mais humana e mais justa.

Através da sua **ação educativa**, os Salesianos de Manique promovem a formação integral dos alunos de acordo com a conceção cristã da vida, do mundo e da cultura; ministram o ensino religioso escolar com programas académicos adequados no seu conteúdo e qualidade; promovem, para quem o deseja, itinerários de educação na fé; orientam para a inserção e para o compromisso social e eclesial; colaboram com outras forças sociais comprometidas na construção da sociedade.

O estilo educativo de S. João Bosco imprime características próprias à **proposta educativa** dos Salesianos de Manique que procura: pôr o aluno no centro da ação educativa; apresentar-se como família educadora, na qual os alunos encontrem “a sua própria casa”; realçar a personalização das relações educativas mediante a presença dos educadores no meio dos educandos; promover a solidariedade; tornar real a participação corresponsável de todos os membros da comunidade educativa. Além disso, o nosso conceito de promoção integral dos alunos implica ajudar a dar vida e a comprometer-se na comunidade local; potenciar um clima de integração e abertura a todos; incentivar a participação na vida social e eclesial.

A **comunidade educativa** da Escola define-se como *comunidade* porque quer implicar a todos, em clima de família, isto é, alunos, famílias, educadores; *educativa* porque pretende favorecer o amadurecimento de cada um dos membros da mesma comunidade e em todas as suas dimensões.

O nosso **modelo** de educador, de pai, de mestre e de guia é S. João Bosco. Quarenta anos de vida gastos a educar são uma fonte inesgotável de ensinamentos que precisamos continuamente de rever.

O **processo educativo** pretende ajudar os alunos a descobrir e a potenciar as capacidades físicas, afetivas e intelectuais, assumindo as próprias qualidades e limitações; a dimensão sociopolítica, que os torna capazes de descobrir o sentido da sua vida no serviço e no empenhamento pessoal e social; o sentido ético e transcendente, mediante processos de conhecimento e vivências da mensagem de Jesus Cristo; o cultivo e o desenvolvimento de atividades, de valores e da abertura à transcendência, de acordo com a situação pessoal e as diferentes etapas do itinerário formativo dos alunos.

A nossa Escola tem **um estilo, um espírito, uma experiência e um método** muito próprios com os quais procura atingir as suas finalidades, tendo em conta o *critério preventivo*, que ajuda os destinatários a superar os riscos e as situações de perigo, a captar o sentido da sua juventude e a viver em plenitude as suas aspirações; o *ambiente educativo*, caracterizado pelo protagonismo dos destinatários, pelo espírito de família, pelo trabalho diário, pelo convite à



criatividade e pelo clima de alegria e de festa; *a relação educativa pessoal*, que se traduz na familiaridade entre educadores e educandos; *a presença animadora* dos educadores no meio dos jovens; *a oferta respeitosa de uma experiência de fé* que se caracteriza pelo encontro com Deus na vida ordinária, a celebração festiva da fé, a relação filial com a Virgem Maria, sob o título de Auxílio dos Cristãos, o sentido de Igreja e a projeção solidária e missionária; *as propostas do compromisso* social e cristão com o mundo e a sociedade.

Ao implementar e manter um **Sistema de Gestão**, pretende-se otimizar os recursos existentes para:

- Servir cada vez melhor a educação e evangelização, contribuindo, deste modo, para o bem-estar pessoal e social;
- Cumprir os requisitos das normas de referência, legais e regulamentares aplicáveis e outras que a Escola ache por bem adotar correspondentes a este objetivo, através da melhoria contínua da eficácia dos processos e Sistema de Gestão;
- Implementar formas adequadas de monitorização dos processos, indicadores de qualidade e satisfação, detetando falhas e procurando constituir em comunidade o ambiente que melhor possa contribuir para a formação e crescimento integral de educandos e educadores na comunidade educativa.

A Escola assume o compromisso de procurar superar as necessidades e expectativas dos seus clientes atuais e futuros com atividades educativas de elevada qualidade, assegurando o rigor, a ética e o profissionalismo dos seus Educadores, a valorização dos seus ativos humanos, a obtenção de elevados padrões de bem-estar no trabalho, a promoção de um justo equilíbrio entre a vida profissional, familiar e social, e a progressiva redução dos impactes ambientais relacionados com a sua atividade.

## 05 – INTERAÇÃO ENTRE PROCESSOS

O esquema abaixo ilustra as diversas interligações entre os diversos processos que caracterizam o Sistema de Gestão dos Salesianos de Manique - Escola.



## 06 – PARTES INTERESSADAS E SEUS REQUISITOS NO ÂMBITO DO SG

As partes interessadas no bom funcionamento da ESM foram identificadas e são:

Partes interessadas	Requisitos
Fundação Salesiana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar na comunidade um espaço para aprendizagem e prática desportiva</li> </ul>
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver as suas competências</li> </ul>
Comunidade Local	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ter acesso a local de ensino para os seus educandos e a local para a prática desportiva</li> </ul>
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão contratual justa</li> </ul>
Encarregados e Educação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar aos seus educandos um lugar de aprendizagem e desenvolvimento das suas competências</li> <li>• Ser ouvido na escola</li> </ul>
Alunos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crescer saudavelmente</li> <li>• Ser ouvido na escola</li> <li>• Ser feliz</li> <li>• Obter sucesso na sua aprendizagem e desenvolvimento</li> </ul>

## 07 – ANÁLISE SWOT

De dois em dois anos, a Direção da ESM reúne-se para a realização de uma análise SWOT (forças, fraquezas, oportunidades e ameaças). Para identificar as oportunidades e ameaças utiliza-se ainda a PEST (fatores Políticos, Económicos, Sociais e Tecnológicos).

Do output deste exercício ficam identificadas as Oportunidades – vantagens competitivas (SO) e o que se tem de sustentar (WO) bem como as Ameaças - necessidades de desenvolvimento estruturado (ST) e o que se tem que fazer para evitar morrer (WT).

Com base neste exercício são estabelecidas as ações a implementar nos 2 anos seguintes. Este exercício é revisto sempre que os pressupostos de negócio se alterem.

## 08 – CARACTERIZAÇÃO DOS PROCESSOS

Entradas	Processo	Saídas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plano Anual de Atividades da Província Salesiana</li> <li>Diretrizes Anuais do Patriarcado</li> <li>Lema do Reitor Mor</li> <li>Tema do ano das Escolas Salesianas</li> <li>Legislação em vigor e aplicável</li> </ul>	<b>Planeamento das Atividades Educativo-Pastorais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plano Anual Atividades</li> </ul>
	<b>Responsável</b>	
	Conselho Pastoral	

Entradas	Processo	Saídas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plano Anual Atividades</li> <li>Requisitos legais e outros</li> <li>Objetivos</li> <li>Política de Gestão</li> <li>Reclamações de clientes</li> <li>Não conformidades</li> </ul>	<b>Gestão do Sistema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melhoria do SG e dos processos</li> <li>Ações corretivas</li> <li>Manutenção e Revisão do SG</li> </ul>
	<b>Responsável</b>	
	Gestor da Qualidade	

Entradas	Processo	Saídas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plano Anual Atividades</li> </ul>	<b>Gestão do Ano Letivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliações dos alunos</li> <li>Avaliação dos professores</li> </ul>
	<b>Responsável</b>	
	Dir. Pedagógica/Coordenadores Dpto/Dir. Ciclo	

Entradas	Processo	Saídas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ficha de praticante preenchida + outros documentos (qa)</li> </ul>	<b>Gestão do Wellness Center</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plano de treino (qa)</li> <li>Fichas de avaliação (qa)</li> </ul>
	<b>Responsável</b>	
	Resp. Wellness Center	

Entradas	Processo	Saídas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos do ME</li> <li>Necessidade de Docente/Não Docente</li> </ul>	<b>Gestão Recursos Humanos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrato</li> <li>Formação eficaz</li> </ul>
	<b>Responsável</b>	
	RHAJ	

Entradas	Processo	Saídas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos Legais</li> <li>Pedidos</li> <li>Plano Anual Atividades</li> </ul>	<b>Serviços de Apoio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos Legais cumpridos</li> <li>Satisfação Pedidos</li> </ul>
	<b>Responsável</b>	
	DAF	

Entradas	Processo	Saídas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos a cumprir pelas instalações</li> <li>Relatórios de inspeção</li> </ul>	<b>Gestão Infraestruturas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos legais cumpridos</li> <li>Correção desvios detetados em inspeção</li> </ul>
	<b>Responsável</b>	
	Resp. IE	

## **09 – SATISFAÇÃO DOS CLIENTES**

A Escola considera que a informação sobre a satisfação ou insatisfação dos clientes é fundamental para a mobilização de todos para a melhoria contínua.

Para além do contacto frequente que os educadores têm com os principais clientes, entende-se que deve ser formalmente avaliada a satisfação dos clientes.

De 2 em 2 anos, o Gestor da Qualidade envia o questionário de Avaliação Clientes – aos principais clientes – Pais/Encarregados de Educação e Alunos. A análise da informação recebida permite obter um conjunto de dados relevantes para a otimização da atividade.

A recolha dos questionários, o seu tratamento e a divulgação dos resultados é da responsabilidade do Gestor da Qualidade.

## **10 - COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES**

As formas de comunicação com o cliente são as que mais se adequam a cada um dos clientes, isto é, as informações ou esclarecimentos serão prestados quer através do contato pessoal quer recorrendo a outros meios de comunicação.

## **11 – COMUNICAÇÃO INTERNA**

A comunicação interna está suportada em vários meios que permitem a circulação de informação a todos os níveis. Entre outros, encontram-se disponíveis os seguintes:

- Rede de correio eletrónico;
- Atas de reunião;
- Ações de Formação/Sensibilização Interna.

## **12 - REVISÕES DO SISTEMA DE GESTÃO**

A verificação do Sistema de Gestão é feita através da realização de auditorias internas de acordo com o plano anual de auditorias.

O Sistema de Gestão é revisto anualmente de forma a garantir a sua contínua pertinência, adequação, eficácia e alinhamento com a orientação estratégica da organização.

As entradas para a Revisão do Sistema, são:

- a) Estado das ações resultantes das anteriores revisões pela gestão;
- b) Alterações em questões externas e internas que são relevantes para o Sistema de Gestão;
- c) Informações quanto ao desempenho e eficácia do sistema, tais como:
  - c1) Satisfação do cliente e retorno da informação das partes interessadas relevantes;
  - c2) Medida em que os objetivos foram cumpridos;
  - c3) Desempenho dos processos e conformidade dos produtos e serviços;
  - c4) Não conformidades e ações corretivas;
  - c5) Resultados de monitorização e medição;
  - c6) Resultados de auditorias;
  - c7) Desempenho dos fornecedores externos;
- d) Adequação dos recursos;
- e) Eficácia das ações para mitigação de riscos e suporte das oportunidades;
- f) Oportunidades de melhoria.

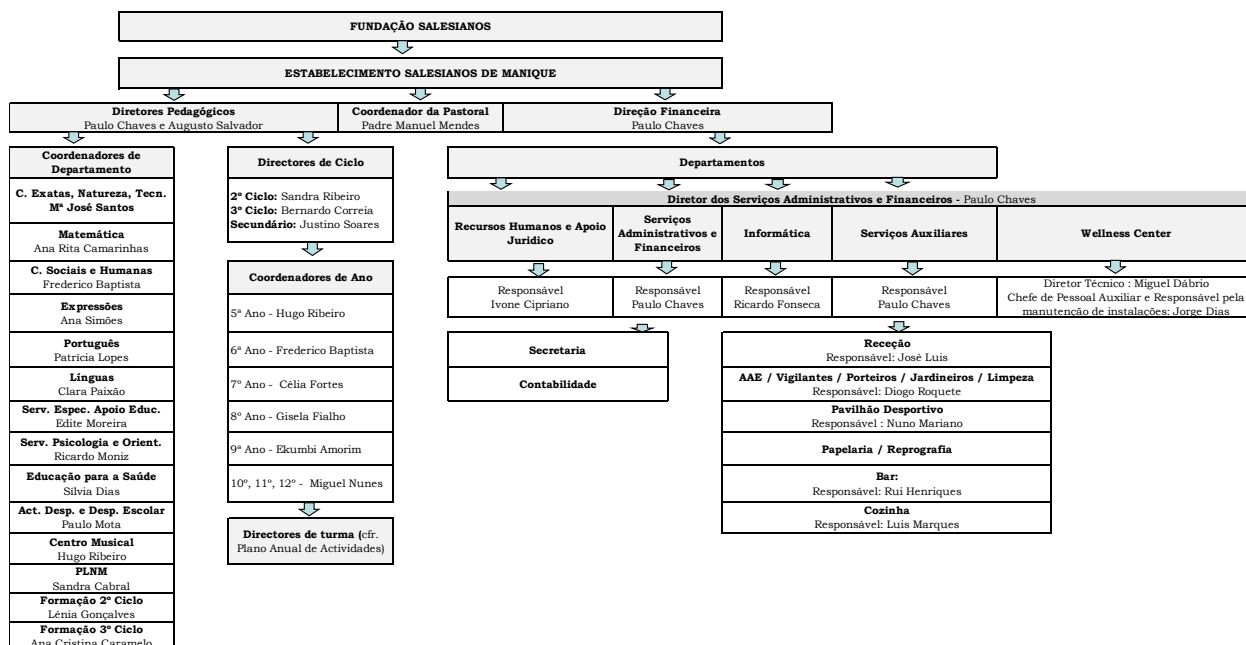
A revisão do Sistema de Gestão é efetuada numa reunião convocada pela Gerência e organizada pelo Gestor da Qualidade.

As saídas desta reunião incluem decisões e ações relacionadas com:

- a) Oportunidades de Melhoria;
- b) Quaisquer necessidades de alteração ao SGQ;
- c) Necessidades de Recursos.

As conclusões da reunião e as alterações a efetuar bem como os prazos e responsáveis são colocados em ata de reunião.

## 13 – ORGANIGRAMA



## 14 – PLANEAMENTO DE ALTERAÇÕES

Na prestação habitual de serviços e produtos inerentes à sua atividade, a ESM realiza o planeamento através de um conjunto de evidências – plano de trabalho e acompanhamento dos projetos, plano de formação, agendamento da auditoria interna, implementação das ações corretivas, estabelecimento dos objetivos e metas e ações para mitigação de riscos e suporte das oportunidades.

Quando em presença de alterações - tais como: novos produtos e serviços, modificações organizacionais, alterações de lay-out, ampliações ou alteração de instalações -, o Gestor da Qualidade promove uma reunião com a Gerência, para planear:

- Os meios, as tarefas e responsáveis, prazos, métodos de acompanhamento e evolução;
- Se há necessidade de recorrer a meios externos, definir responsáveis pela negociação e acompanhamento de contratos;
- Analisar o impacto das alterações no Sistema de Gestão e fazer a sua revisão.

As ações acordadas são registadas e controladas pelo Gestor da Qualidade de acordo com as regras estabelecidas pelo Sistema.

## **15 – INFRA-ESTRUTURAS E AMBIENTE DE TRABALHO**

A Escola assegura as condições necessárias à realização das diversas atividades desenvolvidas, pondo ao dispor dos educadores, entre outras, as seguintes facilidades:

- Secretárias e mesas de trabalho equipadas com meios informáticos;
- Luminosidade adequada ao trabalho;
- Salas de reunião;
- Equipamento/Material de escritório;
- Campos de treino;
- Equipamentos Desportivos;
- Ferramentas diversas.

A manutenção dos equipamentos está subcontratada, quando aplicável. Existem planos de manutenção e contratos de manutenção que asseguram o cumprimento dos planos.

## **16 – GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA**

### **Atualização da documentação**

Documento	Elaborado por	Aprovado por
Manual de Gestão	Gestor da Qualidade	Administrador
Manual de Funções	RHAJ	Administrador
Página Internet	Serv. Informática	Administrador

As atualizações da documentação são evidenciadas nas capas através do nº edição/data e assinaturas dos responsáveis.

### **Controlo, emissão e distribuição da documentação**

O controlo, a emissão e a distribuição da documentação é da responsabilidade do Gestor da Qualidade.

### **Utilização da Documentação**

São proibidas rasuras, emendas e alterações dos documentos que integram o SG.



### **Arquivo da Documentação**

O arquivo dos originais da documentação está a cargo dos diferentes Responsáveis. Os originais da documentação desatualizada são arquivados durante 3 anos.

### **Controlo da Documentação Externa**

A RHAJ mantém a lista de Legislação aplicável à Gestão da Escola atualizada.

Sempre que há necessidade informa a Direção que, juntamente com as direções envolvidas, estuda a forma de implementar.

### **Proteções Informáticas**

O sistema informático é gerido pelos Serviços de Informática, estando todos os computadores protegidos por palavra passe e por antivírus automaticamente atualizado.

### **Identificação, recolha e arquivo dos registos**

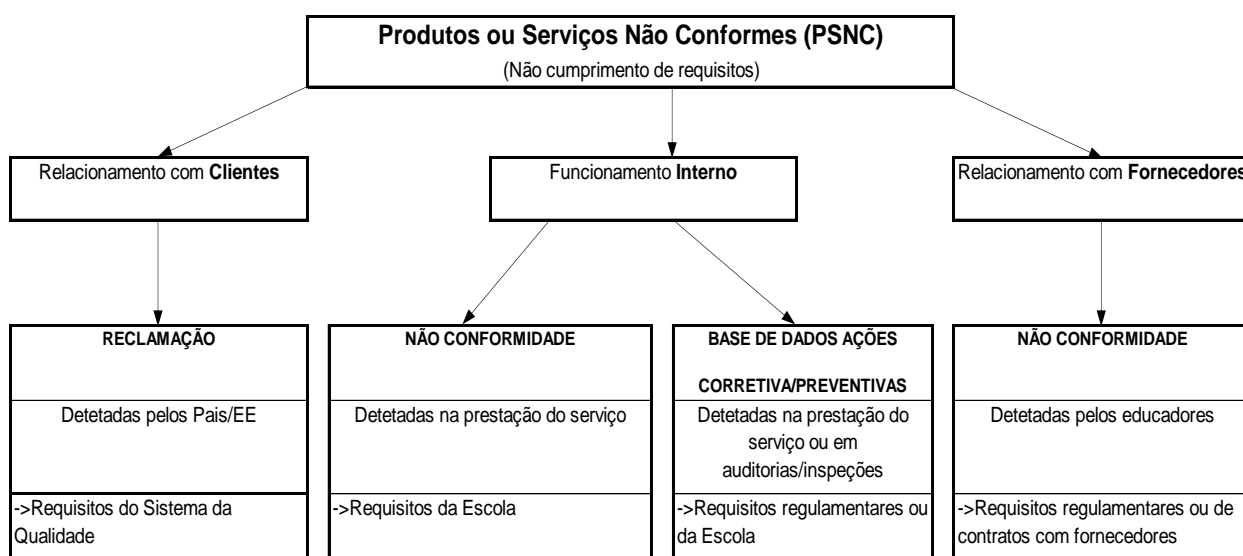
Os registos necessários para evidenciar a manutenção do SG estão na Tabela seguinte

Estes registos estão acessíveis sempre que requerido pelos auditores ou por colaboradores, clientes ou fornecedores a que digam respeito.

<b>Tipo de Registo</b>	<b>Resp. Arquivo</b>	<b>Arquivo</b>	<b>Indexação</b>
Gestão	Administração	3 anos	Data
Atividades Curriculares	Coord Dpto/ Dir Ciclo	3 anos	Data
Avaliações alunos	Docentes	Enquanto aluno na escola	Aluno
Processos administrativos alunos	Secretaria		Ano/Aluno
Processos escolares alunos	Diretores Turma		Aluno
Registos médicos	Gabinete Saúde		Ano/Aluno
Inspeções escolares	Direção Pedagógica	Validade	Data
Inspeções equipamentos	Resp. Equipamentos	Validade	Data
Certificados conformidade	Resp. Equipamentos	Validade	Equip/Data
Formação	RHAJ	3 anos	Equip/Data
Satisfação dos Clientes	Gestor da Qualidade	3 anos	Ano
Satisfação Interna	RHAJ	3 anos	Ano
Não Conformidades/Reclamações	Gestor da Qualidade	3 anos	Data
Revisões Sistema de Gestão	Gestor da Qualidade	3 anos	Data
Ação Corretiva/Preventiva	Gestor da Qualidade	3 anos	Data
Auditorias	Gestor da Qualidade	3 anos	Data
Fornecedores	Resp. Compras	3 anos	Forn/Data
Processo do Utente – Wellness Center	Resp Wellness Center	utente no WC + 3 anos	Ano/Utente
Registos de manutenção do Wellness Center	Resp Wellness Center	3 anos	Data

## 17 – NÃO CONFORMIDADES

A análise e o tratamento a que o produto ou serviço não conforme é sujeito, depende da categoria onde ele se insere, podendo esquematizar-se da seguinte forma:



### Reclamações

As reclamações, ou seja, as não conformidades detetadas pelo cliente, podem chegar por qualquer via.

Qualquer educador que receba uma reclamação tem que desencadear os mecanismos de resposta.

O Gestor da Qualidade reúne as colaborações necessárias para análise da reclamação e suas causas, definição das ações para resolução do problema, implementação e acompanhamento da sua evolução até estarem concluídas.

Após a análise e logo que possível deve contactar-se o Pai/EE com a resposta definitiva ou, não sendo possível, informar que a reclamação está a ser analisada e qual a data prevista para a resposta definitiva.

## **18. AÇÕES CORRETIVAS**

### **Ações Corretivas**

A identificação das causas de um determinado problema real ou potencial e sua eliminação levam a ganhos de longo prazo em qualidade, produtividade e satisfação da comunidade educativa. A Escola leva este procedimento a cabo através de:

- Investigação da não conformidade/reclamação de forma a identificar as suas causas;
- Aplicação das ações corretivas apropriadas de forma a eliminar as causas das não conformidades (anomalias);
- Análise de todas as fontes de informação relevantes dos processos, reclamações, devoluções, operações, auditorias e registos do sistema;
- Identificação e eliminação das causas de potenciais não conformidades;
- Aplicação de ações de seguimento de forma a assegurar que as ações corretivas são implementadas e eficazes.

### **Lançamento de Ações Corretivas**

Os pedidos de Ações Corretivas são efetuados na Base de Dados de Ações Corretivas.

Poderão ser implementadas ações corretivas de carácter informal, em consequência da análise das reclamações e das não conformidades, ficando estas ações registadas diretamente junto das reclamações/não conformidades.

As ações Corretivas devem resultar do acordo entre o emissor e o(s) executante(s). O emissor acorda com o(s) executante(s) a data para a conclusão da Ação Corretiva e rubrica.

### **Acompanhamento e fecho das Ações Corretivas**

A responsabilidade pelo acompanhamento da execução da Ação Corretiva é do emissor, que deve certificar-se de que o objetivo foi atingido.

Mensalmente, o Gestor da Qualidade verifica as Ações Corretivas que deveriam estar concluídas. Fecha as Ações já terminadas e para as que ainda não estão concluídas é acordado com o executante uma nova data. Para as ações concluídas, o Gestor da Qualidade estabelece a data para avaliar a sua eficácia.

## **19 – AUDITORIAS INTERNAS**

### **Planeamento e execução das auditorias**

As auditorias obedecem ao Plano Anual de Auditorias, aprovado pelo Gestor da Qualidade. No Plano Anual de Auditorias são registadas as áreas que estão abrangidas e a EA (Equipa Auditora) que pode ser constituída por auditores externos ou internos.

A condução da auditoria está na dependência dos auditores, ficando suportados os resultados na Base de Dados de Ações Corretivas, ou documento equivalente no caso de auditores externos.

Os resultados das auditorias (nº de não conformidades) são registados no Plano Anual de Auditorias, devendo ser tomados em conta no planeamento das auditorias posteriores.

O relatório da auditoria, realizado pela EA, contém ainda um parecer sobre o Sistema de Gestão e deverá ser entregue no prazo máximo de cinco dias úteis após a realização da auditoria.

### **Análise dos resultados e planeamento das ações corretivas**

As ações corretivas a implementar ficam suportadas na Base de Dados de Ações Corretivas. Os responsáveis das áreas onde as ações irão ser implementadas, definem a ação a tomar bem como os prazos para a implementação, seguindo a metodologia descrita MQ.15.

As EA são responsáveis por verificar a eficácia das ações corretivas nas auditorias seguintes.

### **Requisitos mínimos para auditores internos**

Formação escolar: 12º ano de escolaridade ou equivalente.

Formação de uma ação de formação com os seguintes conteúdos:

- NP EN ISO9001:2015
- Referencial e Processo de auditorias
- Realização de auditoria interna

e duração mínima de 24 horas.

## **20 – GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

### **Elaboração Plano de Formação**

O levantamento das necessidades de formação tem como objetivo a progressão do desempenho aliada ao desenvolvimento pessoal de cada colaborador.

No primeiro trimestre do ano, o RHAJ e a Direção elaboram o Plano de Formação, tendo em conta as necessidades de formação consideradas estratégicas.

O Plano Anual de Formação é divulgado para que todos os educadores tenham conhecimento das ações que irão decorrer no decurso do ano, especialmente daquelas em que vão participar.

#### **Execução das Ações de Formação**

As ações de formação internas ficam registadas internamente.

#### **Avaliação das Ações de Formação**

A Avaliação da Eficácia da Formação é efetuada no próprio plano de formação de acordo com os objetivos de cada ação.

Os resultados são validados pelo Gestor da Qualidade.

## **21. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES**

A Escola tem vários fornecedores quer de materiais quer de serviços.

A seleção dos fornecedores é feita, caso a caso, após avaliação de várias propostas, sendo os critérios preço, se já são fornecedores e prazo.

Anualmente é feita a avaliação dos fornecedores através de uma análise das Não Conformidades e Reclamações registadas que lhes sejam atribuídas.

Os fornecedores mantêm-se aprovados se tiverem até cinco falhas por ano, salvo falha crítica.