



Manual da Qualidade

Escola Profissional Novos Horizontes, MAIA

Versão 1

Ano Letivo 2025/2026

INDICE

1.Apresentação da Escola Profissional Novos Horizontes-----	3
2.Missão-----	5
3.Visão-----	5
4. Organograma-----	6
5.Organização Funcional-----	6
6. Política da Qualidade-----	9
7. Sistema da Qualidade-----	10
8. Papel da Direção na implementação do SGQ-----	11
9. Observatório da Qualidade-----	12
10.Roteiro de processos-----	14
11.Monitorização de processos, objetivos e indicadores-----	16
12.Autoavaliação-----	17
13.Ações de melhoria-----	17
14.Comunicação e divulgação-----	18
15.Organização e Revisão do Manual de Qualidade-----	18

1.Apresentação da Escola Profissional Novos Horizontes

A Escola Profissional Novos Horizontes, criada ao abrigo do Decreto-Lei 4/98, é um estabelecimento de formação profissional, promovida pela Sociedade Comercial por Quotas Escola Profissional Novos Horizontes, Lda., com funcionamento na Rua Cruz das Guardadeiras, 690, freguesia de Moreira da Maia no concelho da Maia.

A actividade da escola iniciou-se em 2001, ministrando os cursos profissionais na área do Direito e na área de Administração com os Cursos de Serviços Jurídicos e de Contabilidade.

De forma paulatina e dando resposta ao meio onde se integrou alargou a sua oferta formativa para os Cursos Profissionais de Receção, Curso Profissional de Turismo, Curso Profissional de Higiene e Segurança no Trabalho, Curso de Informática de Gestão.

Em 2004, ministrou um Curso de Especialização Tecnológica (CET) de Gestão e Animação Turística, em parceria com o ISPGAia.

Em 2007 passou a ministrar os Cursos de Educação e Formação de Jovens (CEF) nas áreas da Geriatria, Logística, Serviço de Andares, Informática e Restauração.

Ao longo destes anos, a sua oferta formativa foi crescendo, contudo, a escola procurou especializar-se em áreas específicas como :

- Direito;
- Hotelaria e Restauração
- Informática.

A Escola tem crescido de forma a responder às necessidades do mercado. Atualmente tem autorização para ministrar cursos :

Cursos Profissionais:

- Técnico(a) de Contabilidade.
- Técnico(a) de Informática de Gestão.
- Técnico(a) de Serviços Jurídicos.
- Técnico(a) de Alojamento Hoteleiro.
- Técnico(a) de Hotelaria/Receção e Atendimento.
- Técnico(a) de Comércio.
- Técnico(a) de Turismo.
- Técnico(a) de Transporte.
- Técnico(a) de Higiene e Segurança no Trabalho e Ambiente.
- Técnico(a) de Restaurante/Bar.

- Técnico(a) de Desporto
- Técnico(a) de Gestão e Programação de Sistemas Informáticos
- Técnico(a) de Eletrónica, Automação e Computadores

Cursos CEF (Educação e Formação):

- Operador(a) de Logística.- Tipo 2
- Operador(a) de Informática.- Tipo 2
- Instalador(a) e Reparador de Computadores -Tipo 2
- Empregado(a) de Andares. - Tipo 3
- Agente em Geriatria.- Tipo 3
- Empregado(a) de Restaurante/Bar. -Tipo 2
- Assistente familiar e de Apoio à Comunidade. -Tipo2
- Operador(a) de Logística . – Tipo 2

Curso EFA (Educação e Formação de Adultos):

- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade. –Nível 2
- Operador(a) de Logística . – Nível 2
- Técnico(a) de Informática – Sistema – Nível 4

Curso CET (Especialização Tecnológica):

- Gestão de Animação Turística.

De forma activa, a escola participa desde a sua génese no Conselho Municipal de Educação da Maia, em representação do Ensino Profissional.

A Escola Profissional Novos Horizontes candidatou-se no âmbito do PRR a dois Centros Tecnológicos (CTE), um na área Industrial e outro na área Informática para responder melhor às necessidades do mercado de Trabalho e dos alunos(as) permitindo formar jovens altamente qualificados para as áreas de cada CTE

O Projeto Educativo da Escola Profissional de Novos Horizontes é um instrumento de orientação da ação educativa e da organização funcional do processo de ensino aprendizagem, dos princípios, dos valores, das estratégias e das metas educativas a atingir, com a participação ativa da comunidade educativa e do tecido empresarial do concelho. É o documento que sintetiza a ação da Escola, o que esta pretende ser e como a pretende operacionalizar.

2. Missão

A EPNH enquanto entidade formadora, responsabiliza-se por formar jovens, proporcionando-lhes uma formação qualificante e um “saber-fazer” efetivo que lhes permita integrar o mundo do trabalho com sucesso, tornando-os aptos a contribuírem para o desenvolvimento da sociedade em que vivemos, em particular da região onde estamos inseridos, permitindo-lhes, também, o prosseguimento de estudos.

A EPNH pretende desenvolver, junto dos seus alunos(as), atividades que lhes permitam garantir uma formação integral, aumentando as suas competências a nível pessoal, cultural e social que lhes facilite um bom desempenho profissional e uma absoluta integração no mercado de trabalho.

Assegura ainda, no âmbito do CQEP, a orientação de jovens com idade igual ou superior a 15 anos ou, independentemente da idade, a frequentar o último ano de escolaridade do ensino básico e cidadãos com idade igual ou superior a 18 anos e com baixos níveis de qualificação escolar e profissional, que necessitem de aquisição e reforço de conhecimentos e competências para os percursos formativos e educativos mais adequados, que permitam a conclusão do nível secundário de educação.

A EPNH pretende, através da sua ação, favorecer a inserção socioprofissional de jovens e adultos, munidos de ferramentas adequadas para um exercício profissional qualificado e para uma cidadania ativa.

3. Visão

A EPNH, sendo a única escola profissional no Concelho da Maia, considera que o ensino profissional verdadeiramente qualificado e reconhecido, ocupa um papel determinante na construção do futuro da sociedade e ambiciona responder às necessidades educativas e formativas dos jovens, dos adultos e do tecido económico e social, nomeadamente a nível de empregabilidade.

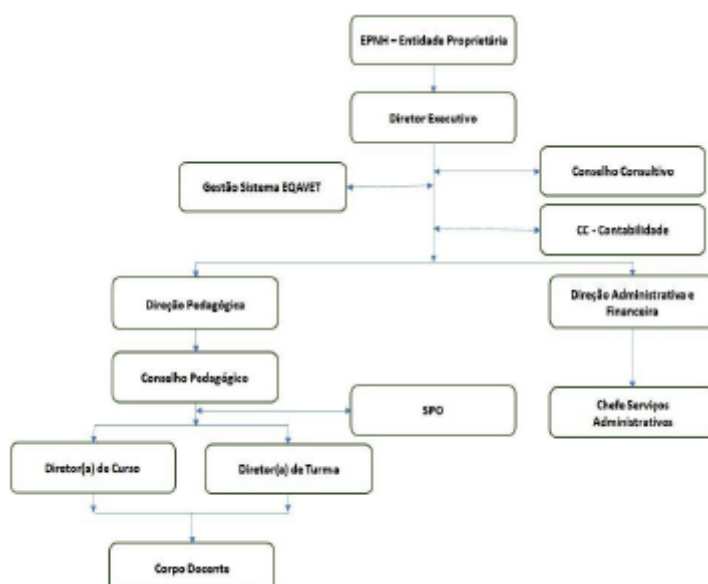
Os jovens que fazem parte desta comunidade educativa serão cidadãos capazes de contribuir para o desenvolvimento de uma sociedade moderna, pluralista, democrática e mais solidária.

A EPNH tem o propósito de consolidar o ensino profissional como uma pedagogia de integração, será pois uma referência, não só no concelho onde

se encontra inserida, mas também a nível da área metropolitana do Porto, pela qualidade da formação profissional ministrada e pela promoção de valores de cidadania universais.

A EPNH reconhece a importância da aprendizagem ao longo da vida de forma a garantir o acesso contínuo à aprendizagem, com vista à aquisição e renovação das competências necessárias à participação sustentada na sociedade do conhecimento, no sentido de desenvolver métodos de ensino e aprendizagem eficazes para uma oferta contínua de aprendizagem ao longo e em todos os domínios da vida.

4. Organograma



5. Organização Funcional

5.1- Direção Executiva

A Direção Executiva é nomeada pela entidade titular da EPNH , tem como função a Gestão Administrativa, financeira e os recursos da EPNH.

5.2 – Direção Pedagógica

A Direção Redagógica é um órgão que tem como função a gestão Pedagógica da Escola Profissional de acordo com as competênciasd estipuladas no seu Regulamento Interno.

5.3 – Conselho Pedagógico

O Conselho Pedagógico é o órgão de coordenação e supervisão pedagógica e orientação educativa da escola, nomeadamente nos domínios pedagógico, didático, da orientação e acompanhamento dos alunos e da formação inicial e continua do pessoal docente e não docente.

5.4 – Conselho Consultivo

O Conselho Consultivo é o órgão responsável pela definição estratégica, aconselhamento e ligação da escola. A sua função é garantir a articulação entre a instituição de ensino e o meio socioeconómico, cultural e empresarial local. As suas competências principais incluem: Dar parecer sobre o Projeto Educativo e os planos de atividades da escola, avaliar as necessidades de formação da região e adequar a oferta formativa (especialmente relevante no ensino profissional), aconselhar os órgãos de gestão e direção sobre áreas estratégicas de desenvolvimento.

5.5 – Coordenador de Curso

O Coordenador de Curso (ou diretor de curso) no ensino profissional é o gestor pedagógico responsável por supervisionar a operacionalização do curso. As suas funções incluem a articulação entre a escola e as empresas para estágios, a organização da Prova de Aptidão Profissional (PAP) e a gestão do dossiê técnico-pedagógico. Existe um Coordenador por cada curso em funcionamento e é designado para o cargo pela Direção Pedagógica. O Coordenador de Curso deverá ser, preferencialmente, um formador(a) da componente técnica que leia sua experiência, formação académica e/ou profissional, tenha uma estreita ligação com setores da área profissional em que se insere o curso. O Coordenador de Curso executa todas as ações que levem ao sucesso educativo do curso de que é responsável de acordo com as competências enunciadas no Regulamento Interno.

5.6 – Diretor de Turma

O Diretor de Turma tem um papel estratégico, atuando como elo entre os alunos(as), os encarregados de educação, os professores(as) e o tecido empresarial. A sua função é regulamentada por diplomas como o Despacho Normativo nº4 A/2016, bem como no RI da escola, focando-se na gestão curricular, na orientação vocacional e no acompanhamento dos estágios e da Formação em Contexto de Trabalho (FCT). Existe um Diretor de Turma por cada turma em funcionamento sendo este designado para o cargo pela Direção Pedagógica da EPNH, exercendo as suas funções no ano letivo para o qual foi nomeado.

5.7 – Diretor da Qualidade(Gestor da Qualidade)

O Diretor da Qualidade (ou Gestor da Qualidade) é o responsável por alinhar o funcionamento da escola com o quadro EQUAVET. A sua principal missão é garantir a melhoria contínua, a empregabilidade dos diplomados e a eficácia formativa. Este profissional trabalha em estreita colaboração com a Direção Pedagógica, integrando geralmente o Grupo Dinamizador da Qualidade. As suas diretrizes servem de apoio a todos os intervenientes no ensino, nomeadamente coordenadores de curso, diretores de turma, professores e alunos.

O Diretor de Qualidade é nomeado como representante da Direção para as questões da qualidade, nomeadamente com responsabilidade e autoridade para: assegurar que os processos necessários para o Sistema de Gestão da Qualidade são estabelecidos, implementados e mantidos, Reportar à Direção o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade e qualquer necessidade de melhoria, assegurar a promoção da consciencialização para com os requisitos de alunos(as), pais/encarregados(as) de educação, docentes, não docentes e diferentes *stakeholders*.

5.8- Serviços de Psicologia e Orientação- SPO

No ensino profissional, o SPO (Serviço de Psicologia e Orientação) funciona como uma estrutura fulcral para combater o abandono escolar e aproximar os(as) jovens do mercado de trabalho. Este serviço apoia a construção do projeto de vida através de aconselhamento vocacional, apoio psicológico e mediação com empresas.

A EPNH possui um Serviço de Psicologia que funciona diariamente e que desenvolve a sua ação de acordo com o Plano Anual de Atividades. Este gabinete garante o exercício das suas atividades com total respeito pela confidencialidade e sigilo. As competências e objetivos deste gabinete estão contempladas no RI.

5.9 Serviços Administrativos

Os Serviços Administrativos são liderados pelo Chefe de Serviços que depende hierarquicamente da Direção Executiva da EPNH e abrangem as seguintes áreas :

- Área de Alunos;
- Área de Pessoal Docente e Não Docente
- Área da Contabilidade-

6. Política da Qualidade

A EPNH aposta numa política da qualidade. Assim, a melhoria contínua ao nível da organização constitui para nós um compromisso importante.

A EPNH pretende ser reconhecida a nível nacional e internacional pela qualidade do seu ensino-aprendizagem, investindo na formação integrada dos jovens, bem como numa sólida formação profissional que permita a sua integração no mercado de trabalho.

Assumimos o ensino profissional como uma pedagogia de integração, estando esta ideia subjacente no Projeto Educativo. Assim, pretendemos uma escola que se assuma como uma instituição social e culturalmente responsável, e não apenas uma entidade de formação profissional, uma escola capaz de incutir nos nossos alunos(as) os valores da cidadania ativa e da participação crítica e responsável.

Os princípios subjacentes ao nosso projecto são os seguintes:

- Princípio da Igualdade – a educação e formação só podem ocorrer em sentido pleno, longe de toda e qualquer discriminação, num ambiente de tolerância informada e crítica;
- Princípio da Solidariedade – a formação deve assentar no espírito de equipa e dignificação da existência humana;
- Princípio da Democraticidade – o projecto educativo promove a participação ordenada de todos os membros da Comunidade Educativa na vida escolar e educar para uma cidadania responsável.
- A política de qualidade da EPNH assenta nos seguintes princípios:

- a) Satisfação dos clientes;
- b) Promoção de uma política de melhoria contínua e de avaliação do serviço prestado;
- c) Implementação de uma cultura organizacional rigorosa e exigente, motivando e desafiando os colaboradores internos e externos;
- d) Promoção de canais de comunicação eficazes;
- e) Promoção do trabalho em equipa;
- f) Reconhecimento e valorização contínua dos recursos humanos;
- g) Promoção do rigor, da ética e o dinamismo;
- h) Melhoria de recursos materiais e tecnológicos;
- i) Reforço de parcerias;
- j) Definição de objetivos, metas e indicadores;
- k) Melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade;

I) Garantia da sustentabilidade da instituição.

7. Sistema da Qualidade

A EPNH concebe um ciclo de qualidade baseado num processo de melhoria contínua:

- a) planeamento (definição de objetivos, metas e indicadores mensuráveis);
- b) implementação (aplicação de procedimentos que assegurem o cumprimento das metas e objetivos definidos);
- c) avaliação (desenvolvimento de mecanismos de recolha e tratamento de dados que sustentem uma avaliação fundamentada dos resultados esperados);
- d) revisão (desenvolvimento de procedimentos para atingir os resultados ainda não alcançados e/ou definição de novos objetivos, por forma a garantir a introdução das melhorias necessárias).

7.1 Âmbito

O Sistema de Gestão da Qualidade da EPNH abrange a formação ao nível dos Cursos Profissionais.

7.2 Suporte Documental

O Sistema de Gestão da Qualidade implementado pela EPNH é suportado por um sistema documental segundo a hierarquia representada da seguinte forma:

- (i) Manual da Qualidade
- (ii) Projeto Educativo
- (iii) Regulamento Interno
- (iv) Manual de Procedimentos
- (v) Regulamentos Específicos
- (vi) Impressos

O Projeto Educativo, o Plano Anual de Atividades, o Regulamento Interno, o Manual de Procedimentos Administrativos, o Regulamento da PAP, o Regulamento da FCT e outros regulamentos específicos descrevem, pormenorizadamente, o modo de concretizar o disposto no Manual da Qualidade.

7.3 Registos e evidências

O controlo dos documentos do Sistema de Gestão da Qualidade é efetuado de acordo com o disposto no procedimento Controlo dos Documentos e Registos da Qualidade.

O Manual da Qualidade descreve o Sistema de Gestão da Qualidade implementado, assim como a estrutura organizacional da EPNH. A Política da Qualidade e os Objetivos da Qualidade da nossa instituição encontram-se aí documentados, através dos quais a Direção assume o seu comprometimento para com o sistema implementado.

Os Impressos da Qualidade proporcionam um meio de evidenciar o cumprimento dos requisitos e procedimentos definidos, assim como da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, dando origem à generalidade dos Registos da Qualidade.

8. Papel da Direção na implementação do SGQ

A Direção da escola é a primeira responsável por assegurar a implementação, o funcionamento e o desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) no sentido de proporcionar condições para o envolvimento de toda a organização no processo de melhoria contínua.

Neste contexto compete à Direção:

- Definir e aprovar a Política da Qualidade bem como os objetivos da qualidade tendo em conta as linhas estratégicas definidas;
- Nomear o Gestor/Diretor de Qualidade, que integra e coordena o Observatório da Qualidade

da EPNH

- Divulgar a Política da Qualidade a todos os colaboradores da escola e comunicá-la aos

Pais/Encarregados de Educação e Alunos sempre que se entender ser necessário e adequado;

- Assegurar que são conhecidas as necessidades e expectativas dos alunos e pais/ encarregados de educação tendo em vista o aumento do seu grau de satisfação;

Manual da Qualidade

Pretende-se com o Manual da Qualidade :

- Assegurar o planeamento de atividades do Sistema de Gestão da Qualidade de forma a ir ao

encontro dos seus requisitos e dos Objetivos da Qualidade estabelecidos;

- Garantir que os meios de comunicação estão estabelecidos e são apropriados à organização,

em especial no que respeita à eficácia do SGP.

- Assegurar a comunicação através da utilização dos meios disponíveis na escola: plataformas

digitais, correio eletrónico, comunicações internas, reuniões com os colaboradores e divulgação de informações em locais apropriados;

- Avaliar regularmente o desempenho do SGQ, a sua adequabilidade às disposições aplicáveis,

às exigências do Quadro EQAVET, assim como as decorrentes das exigências e expectativas

de alunos e encarregados de educação;

- Avaliar as oportunidades de melhoria e as necessidades de alterações ao SGQ, tendo como

referenciais a satisfação dos Alunos(as) e Encarregados(as) de Educação, as taxas de conclusão dos cursos, o grau de satisfação das entidades empregadoras.

9. Observatório da Qualidade

O Observatório da Qualidade integrado no projeto da Garantia da Qualidade no Ensino e Formação Profissional, contribui para a qualidade na educação e para uma educação de qualidade.

Os princípios do Observatório da Qualidade são:

- Agir a partir da Missão, Visão e orientações estratégicas da Direção da EPNH;
- Agir a partir do diagnóstico organizacional;
- Focalização no estudante;
- Envolvimento de pessoas;
- Abordagem por processos;

- Abordagem da gestão como um sistema;
- Visão sistémica da organização da escola;
- Melhoria contínua.

Os membros da equipa do Observatório da Qualidade são nomeados pela Direção Pedagógica ou Direção Executiva da EPNH.

O Observatório é coordenado pelo Diretor da Qualidade e deve ser composto, preferencialmente por pelo menos 2 colaboradores.

Os membros da equipa do Observatório são gestores de processo.

Os objetivos do Observatório da Qualidade:

- Monitorizar os processos de Gestão da Qualidade da escola;
- Sistematizar a recolha e tratamento de informação;
- Produzir documentos – Relatórios de Processo, Relatórios de autoavaliação– que sustentem a monitorização e medição de objetivos operacionais, metas e indicadores;
- Proporcionar uma cultura de reflexão crítica e de aprendizagem organizacional;
- Envolver os atores educativos no processo de autoavaliação;
- Verificar a elaboração de planos de ação;
- Preparar a avaliação externa e auditorias EQAVET.

As funções do Observatório da Qualidade:

- Gerir o SGQ da EPNH;
- Trabalhar em equipa;
- Elaborar planos de trabalho;
- Monitorizar e avaliar os planos de trabalho;
- Aperfeiçoar o domínio da Gestão da Qualidade;
- Recolher e tratar dados;
- Dinamizar a autoavaliação da EPAD Gaia;
- Monitorizar e avaliar o PAA;

- Monitorizar o quadro de objetivos operacionais, metas e indicadores, em sintonia com o quadro de indicadores EQAVET;
- Promover ações de melhoria;
- Divulgar a informação.

10. Roteiro de processos

Os processos do Sistema de Gestão da Qualidade EPNH foram concebidos em quatro grupos:

I – Processo de Documentos Estruturantes (Processos que dão suporte aos processos operacionais, o input do sistema, quer do ponto de vista legal, quer operacional)

II – Processo Administrativo (directamente relacionados com os serviços administrativos: atendimento, matrículas, financeiro, processos de alunos, processos individuais de colaboradores, serviços)

III – Processo Ensino-Aprendizagem (ensino, orientação, avaliação, estágio, recuperação de módulos, prova de aptidão profissional, conclusão de curso)

IV – Processo Gestão – (relacionados com a gestão da EPNH: Direção Executiva; Direção Pedagógica; Conselho Pedagógico; Conselho Consultivo; Avaliação de Desempenho; Autoavaliação Organizacional; Empregabilidade dos diplomados; Satisfação dos empregadores; Parcerias)

Para cada processo discrimina-se as seguintes áreas:

1. Processo Documentos Estruturantes (DEE)

1.1 Projeto Educativo

1.2 Regulamento Interno

1.3 Regulamento da PAP

1.4 Regulamento de Formação em Contexto de Trabalho

1.5 Plano Anual de Atividades

1.6 Manual de Procedimentos Administrativos

1.7 Regulamento de Utilização de Cacifos

1.8 Regulamento SPO

1.9 Regulamento do Conselho Consultivo

2. Processo Administrativo (ADM)

2.1 Geral

2.2 Atendimento

2.3 Matrículas

2.4 Financeiro

2.5 Turmas

2.6 Alunos(as)

2.7 Pessoal docente e não docente

3. Processo Ensino-Aprendizagem (PEA)

3.1 Diretor de Turma

3.2 Coordenador de Curso

3.3 Ensino/Aprendizagem – Consolidação de Conhecimentos

3.4 Formação em Contexto de Trabalho (FCT)

3.5 Prova Aptidão Profissional (PAP)

3.6 Serviço de Psicologia e Orientação (SPO)

3.7 Conclusão de curso

4. Processo Gestão (GES)

4.1 Direção Executiva

4.2 Direção Pedagógica

4.3 Conselho Pedagógico

4.4 Conselho Consultivo

4.5 Avaliação de Desempenho

4.6 Autoavaliação Organizacional

4.7 Empregabilidade dos diplomados

4.8 Satisfação dos empregadores

4.9 Parcerias

Cada processo tem um gestor, que monitoriza o sistema, permitindo uma maior transparência nas atividades realizadas, promovendo a comunicação vertical e horizontal, promovendo a articulação entre as várias unidades funcionais.

O gestor, identificado na matriz de processo, é responsável pelo seu desempenho e por concretizar os seus objetivos, ao qual cabe:

- a) assegurar a implementação do processo;
- b) promover a melhoria do desempenho do processo;
- c) assegurar a medição do(s) respetivo(s) indicador (es);
- d) assegurar a realização das atividades, de acordo com o descrito na matriz de processo e plano de ação, mantendo-a atualizada;
- e) responder pelo processo em auditoria.

11. Monitorização de processos, objetivos e indicadores

O gestor monitoriza continuamente o processo e elabora um relatório trimestral para monitorizar o plano de ação do processo, os resultados dos objetivos, metas e indicadores.

O Diretor de Qualidade tem a responsabilidade da monitorização dos processos e da coordenação dos relatórios de progresso, ações de melhoria e avaliação das mesmas.

No início de cada ano letivo, o gestor elabora o plano de ação do respetivo processo, a partir das estratégias definidas pela Direção, das opções e das ações de melhoria.

O plano de ação de cada processo deve articular, os objetivos, metas e indicadores do plano anual de atividades (que operacionaliza anualmente o projeto educativo), do sistema de gestão da qualidade, alinhado com o sistema EQAVET.

Para além dos indicadores do Quadro EQAVET, a ephn monitoriza outros indicadores, que já integravam o seu processo de gestão da qualidade.

Os gestores de processo devem elaborar registos de recolha de informação, utilizando os instrumentos disponíveis para a monitorização dos indicadores EQAVET.

12. Autoavaliação

A EPNH deve realizar, anualmente, um relatório de autoavaliação, que evidencia os resultados dos objetivos da qualidade, metas e indicadores, organizado de acordo com os domínios a seguir indicados:

Domínio 1 – Resultados académicos

Domínio 2 – Resultados sociais

Domínio 3 – Prevenção do abandono escolar

Domínio 4 – Clima de escola e disciplina

Domínio 5 – Gestão e organização

Domínio 6 – Oferta formativa

Domínio 7 – Apoio e melhoria das aprendizagens

Domínio 8 – Avaliação do Plano de Atividades e projeto educativo

Domínio 9 – Envolvimento dos EE

Domínio 10 – Parcerias

Domínio 11 – Formação de colaboradores

Domínio 12 – Organização administrativa

13. Ações de melhoria

A EPNH tem definidas e implementadas atividades de medição, análise e melhoria do seu SGQ, de acordo com o alinhamento do sistema EQAVET. Desta forma, a Escola garante que sejam monitorizadas as atividades, sendo os dados recolhidos, analisados e utilizados para a tomada de decisões de melhoria da escola e do seu SGQ.

O grau de satisfação dos docentes, do pessoal não docente, alunos(as) e encarregados de educação é avaliado, anualmente, através de inquéritos, cuja informação recolhida é tratada pelo Observatório da Qualidade e posteriormente analisada pela Direção da Escola, a partir da qual são implementadas ações de melhoria.

Anualmente são programadas auditorias internas ao Sistema de Gestão da Qualidade, de forma a monitorizar a sua conformidade com os requisitos dos alunos(as) e Pais/ encarregados de Educação, com os requisitos normativos, os regulamentos aplicáveis e as orientações e especificações legais das tutelas do Estado.

Também a monitorização e medição dos processos do SGQ, assim como os resultados de avaliação dos alunos(as), são fatores preponderantes no processo de melhoria contínua da Escola, dando origem a um conjunto de dados, que depois de analisados, são utilizados como suporte na tomada de decisões para a melhoria contínua.

A eficácia do SGQ da EPNH é continuamente melhorada através da implementação da Política da Qualidade, da definição e cumprimento dos objetivos, metas e indicadores, das ações resultantes da Revisão pela Gestão, bem como a implementação de ações corretivas e ações preventivas.

14. Comunicação e divulgação

A aprovação e promulgação do Manual da Qualidade por parte da Direção da EPNH representa um compromisso escrito de que a Política da Qualidade é uma aprendizagem e melhoria contínua (planeamento, implementação, avaliação e revisão), ou seja, para que o caminho em direção à qualidade total possa ser percorrido com sucesso.

A comunicação interna da EPNH é assegurada através de reuniões, comunicados, emails, avisos, correio eletrónico, placards, plataformas eletrónicas, documentos, e comunicação formal e informal com os colaboradores que estejam envolvidos nos diferentes processos.

O presente Manual é objeto de divulgação a todos os colaboradores e constitui um documento que deve assegurar a transparência da decisão para todos os stakeholders, isto é, stakeholders internos (direção da instituição, professores(as)/formadores(as), alunos(as)/formandos(as), outros profissionais) e externos (reguladores institucionais, parceiros sociais, empregadores, pais/encarregados de educação).

15. Organização e Revisão do Manual de Qualidade

O Manual de Qualidade foi aprovado pela Direção da EPNH.

O Manual de Qualidade é revisto, sempre, que ocorre qualquer alteração que o torne inadequado, enquadrada em ação de melhoria ou de correção. As propostas de

revisão ao Manual de Qualidade podem ser propostas por um colaborador, endereçadas ao Diretor da Qualidade.

Manual da Qualidade

Qualquer alteração ao conteúdo do Manual da Qualidade implica a emissão de uma nova revisão do mesmo, sendo o respetivo número incrementado..

versão 2025/2026