

escola profissional de odemira

MANUAL DA QUALIDADE

RG010 - 2ª Edição

COFINANCIADO POR:



Elaborado por: CQ 19 DEZ 2016

Aprovado por: CA 20 DEZ 2016

MANUAL DA QUALIDADE da
EPO – Centro Escolar e Empresarial do Sudoeste Alentejano, SA.

RG010 - 2ª Edição

Elaborado por: CQ 19 DEZ 2016

Aprovado por: CA 20 DEZ 2016

A versão atualizada do documento encontra-se no portal. Não é garantida a sua atualização quando impresso.

Horta dos Reis, Edifício Vale Bom | 7630-150 Odemira - Portugal
Telefone: (+351) 283 320 440 | Fax (+351) 283 320 449
geral@epo-sa.pt | www.epo-sa.pt

COFINANCIADO POR:



Índice

Introdução	4
Promulgação	4
EPO - Centro Escolar e Empresarial do Sudoeste Alentejano, SA.	
Apresentação	5
Visão, Missão e Valores	5
Contexto	
EPO e o Seu Contexto	6
Necessidades e Expetativas das Partes Interessadas Relevantes	7
Âmbito e campo de aplicação do SGQ	8
Objetivos do Manual	8
EPO e os processos do SGQ	8
Liderança	
Liderança e Compromisso	10
Política da Qualidade	10
Objetivos Estratégicos	10
Planeamento	
Planeamento das Alterações	11
Suporte	
Recursos	11
Informação Documentada	12
Operação	13
Avaliação do Desempenho	
Monitorização, Medição, Análise e Avaliação	14
Auditoria Interna	15
Revisão pela Gestão	15
Melhoria	16

A versão atualizada do documento encontra-se no portal. Não é garantida a sua atualização quando impresso.

Revisão	Motivo	Elaboração	Aprovação	Data de Aprovação
01	Inserção da Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos	CQ	CA	19 DEZ 2016
02	Atualização do número de processos			

Introdução

Promulgação

O Conselho de Administração da EPO - Centro Escolar e Empresarial do Sudoeste Alentejano, SA declara que o presente Manual da Qualidade descreve o Sistema de Gestão da Qualidade da EPO segundo a norma de referência NP EN ISO 9001:2015.

A Missão, Visão, Valores, Política da Qualidade e o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) descritos neste Manual da Qualidade aplicam-se aos processos definidos no âmbito do SGQ.

Através do cumprimento das disposições do Manual da Qualidade evidencia-se a existência de uma organização e de meios humanos e materiais capazes de dar confiança aos alunos, famílias e outras partes interessadas, de que os serviços prestados satisfazem os requisitos da Qualidade legalmente exigidos e adicionalmente as necessidades expressas por estes.

É da responsabilidade de todos os colaboradores da EPO a sua implementação e cumprimento, de forma a concretizarem-se os objetivos subjacentes ao Sistema de Gestão da Qualidade que suporta.

O Conselho de Administração da EPO é o primeiro responsável por garantir, a todos os níveis, o cumprimento das determinações que constam deste Manual da Qualidade, manifestando o seu compromisso com a Qualidade e em conformidade promulga a presente edição do Manual da Qualidade.

A data da promulgação é a data de aprovação do Manual da Qualidade.

O Presidente do Conselho de Administração

A versão atualizada do documento encontra-se no portal. Não é garantida a sua atualização quando impresso.

Apresentação da EPO - Centro Escolar e Empresarial do Sudoeste Alentejano, SA.

Apresentação

A Escola Profissional de Odemira iniciou a sua atividade no ano letivo de 1990-1991 no emblemático edifício da Fábrica Miranda da Câmara Municipal de Odemira, tendo depois, durante o ano de 1996 sido transferida para os edifícios da Horta dos Reis e Vale Bom.

Mais tarde, em 1999, é criada a Fundação Odemira, que teve os seus estatutos aprovados em Assembleia Municipal de 8 de julho do mesmo ano, centrando a sua atividade principal na formação.

Com a publicação da Lei 1/2012 de 3 de janeiro a Fundação Odemira foi extinta, tendo a partir de 28 de junho de 2013 nascido a EPO - Centro Escolar e Empresarial do Sudoeste Alentejano, SA, empresa constituída pela ARMERIA - Grupo Empresarial do Mira,SA.

Em 04 de junho de 2014, o Diretor-Geral dos Estabelecimentos Escolares ratifica o 20º aditamento à autorização prévia de funcionamento n.º 22, no qual é mencionado que a entidade proprietária da Escola Profissional de Odemira que, por motivos da extinção da Fundação Odemira, de acordo com a Lei Quadro n.º 24/2012 de 9 de julho, passa para “EPO - Centro Escolar e Empresarial do Sudoeste Alentejano, SA”, sediada em Horta dos Reis, Odemira.

Atualmente o capital da EPO - Centro Escolar e Empresarial do Sudoeste Alentejano SA é detido pelo Grupo ARMERIA e pela Associação de Beneficiários do Mira.

Morada: Horta dos Reis, Edifício Vale Bom, 7630-150 Odemira

Site: www.epo-sa.pt

E-Mail: geral@epo-sa.pt

Telefone: 283 320 440

Visão, Missão e Valores

Visão

Afirmar um centro escolar e empresarial de referência nacional, potenciando o sucesso académico e profissional dos alunos e formandos, por forma a obter um elevado grau de satisfação de todos os intervenientes no processo de ensino/formação.

Missão

Qualificar cidadãos e profissionais nas diversas áreas dotando-os de conhecimentos, competências e valores contribuindo desta forma para uma maior qualificação técnica dos recursos humanos existentes na região, promovendo assim o desenvolvimento do tecido empresarial e criando condições de sustentabilidade económica e social.

Valores

- Fortes princípios de ética e deontologia no desenvolvimento de todas as atividades;
- Promoção da honestidade e profissionalismo dos recursos humanos internos, reconhecendo e valorizando as suas capacidades individuais e coletivas;
- Responsabilidade social, com forte ligação à comunidade local e regional;
- Orientação da atividade para a obtenção da excelência;

A versão atualizada do documento encontra-se no portal. Não é garantida a sua atualização quando impresso.

A versão atualizada do documento encontra-se no portal. Não é garantida a sua atualização quando impresso.

Horta dos Reis, Edifício Vale Bom | 7630-150 Odemira - Portugal
Telefone: (+351) 283 320 440 | Fax (+351) 283 320 449
geral@epo-sa.pt | www.epo-sa.pt

COFINANCIADO POR:



Contexto

EPO e o Seu Contexto

O SGQ da EPO foi implementado de acordo com requisitos da Norma ISO 9001:2015, considerando os princípios da gestão da qualidade, a legislação em vigor, as normas e regulamentos do Grupo ARMERIA, os requisitos dos alunos, famílias e de outras partes relevantes interessadas. O SGQ abrange a Prestação de Serviços de Ensino e Formação Profissional, segundo a estrutura organizacional da EPO e os processos estabelecidos.

Na sua atividade, a EPO identifica alguns fatores internos e externos que influenciam a determinação dos requisitos dos alunos e famílias e das necessidades e expectativas das outras partes interessadas relevantes (PIR), assim como a capacidade da EPO em atingir esses requisitos, em satisfazer essas necessidades e expectativas. Esses fatores (internos e externos) e as partes interessadas e relevante no SGQ estão refletidos na análise SWOT efetuada no âmbito da definição estratégica da EPO.

O Conselho de Administração no âmbito de atuação do seu **Processo de Gestão Estratégica** utiliza o pensamento baseado em risco recorrendo à metodologia de análise SWOT para identificar eventuais riscos e oportunidades.

Os requisitos das partes relevantes interessadas (alunos, famílias, empresas, comunidade envolvente, reguladores, colaboradores, fornecedores, etc.), as expectativas e as necessidades das mesmas são bastante dinâmicas e, por vezes, com um elevado grau de complexidade. Quando não são satisfeitas, podem originar riscos para a EPO e colocar em causa a sua sustentabilidade. A EPO procura mitigar esses riscos através da definição de objetivos e de um plano de ação para alcançar os resultados pretendidos.

Esses objetivos são incluídos nos processos de realização da atividade e os resultados são medidos e monitorizados de forma constante para mitigar riscos, minimizar a ocorrência de desvios e também para assegurar a sua deteção e correção em tempo útil.

A informação sobre o contexto, avaliação do risco, objetivos e ações está refletida nos seguintes documentos:

- PlanoEstratégico
- *BusinessPlan*
- Plano deAção
- ProjetoEducativo

Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas Relevantes

As Partes Interessadas Relevantes (PIR) determinadas pela EPO são, em geral, os seus *Stakeholders*, nomeadamente: alunos, docentes, funcionários, encarregados de educação, empresas, fornecedores, colaboradores e reguladores.

As expectativas das PIR são consideradas no planeamento e na estratégia da EPO durante a preparação do Plano Estratégico e *BusinessPlan* e são identificadas no decorrer dos contactos e comunicações estabelecidas entre as partes, nomeadamente:

- Nos contratos, acordos e protocolos celebrados com Empresas, Parceiros e Prestadores de Serviços;
- Nas pré-inscrições dos formandos;
- Nos pedidos e solicitações dos Alunos, Famílias, Empresas, Parceiros, Fornecedores;
- Na avaliação individual de cada Aluno e Colaborador;
- Na legislação emitida e aplicável à atividade da EPO;
- Nas diretivas do Grupo;
- Inquéritos de satisfação/auscultação efetuados;

A versão atualizada do documento encontra-se no portal. Não é garantida a sua atualização quando impresso.

A versão atualizada do documento encontra-se no portal. Não é garantida a sua atualização quando impresso.

Horta dos Reis, Edifício Vale Bom | 7630-150 Odemira - Portugal
Telefone: (+351) 283 320 440 | Fax (+351) 283 320 449
geral@epo-sa.pt | www.epo-sa.pt

COFINANCIADO POR:



Âmbito e campo de aplicação do SGQ

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da EPO tem o seguinte âmbito: **Prestação de Serviços de Ensino e Formação Profissional.**

O presente Manual da Qualidade (MQ) é aplicável a todos os colaboradores da EPO, de acordo com as respetivas competências e a todas as atividades e processos que, direta ou indiretamente, afetam os resultados esperados e a qualidade do serviço prestado pela EPO.

Objetivos do Manual

O presente Manual tem como objetivos:

- Apresentar oSGQ;
- Apresentar a EPO e a sua Política da Qualidade.

Deste modo, o Manual da Qualidade deve ser visto e interpretado por todos os colaboradores como o elemento orientador e descritor da organização funcional, das responsabilidades, competências e procedimentos, consonantes com o SGQ, de forma a:

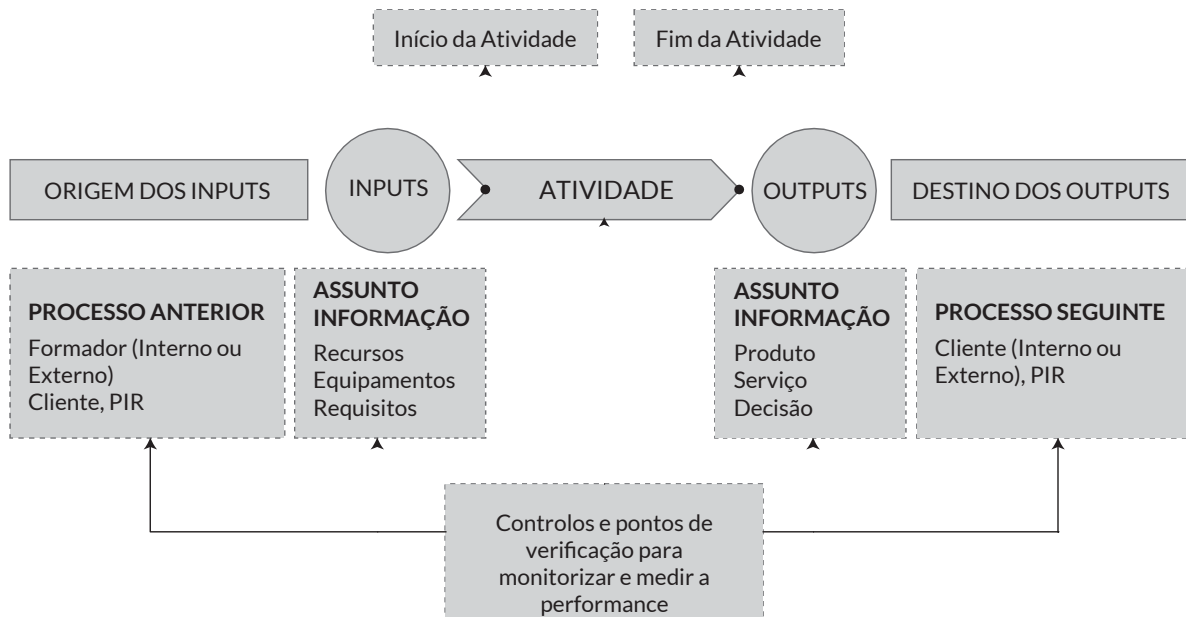
- Constituir o documento privilegiado de suporte ao SGQ;
- Ser uma referência de base para as Auditorias ao SGQ;
- Constituir um meio de informação, consulta, coordenação, consciencialização, envolvimento e motivação de todos os colaboradores, relativamente à relevância da sua participação e à importância das suas atividades para a concretização dos objetivos da qualidade e para a tomada de ações conducentes à obtenção da melhoria contínua da qualidade e da satisfação dos alunos, famílias e outras partes interessadas da EPO.

EPO e os processos do SGQ

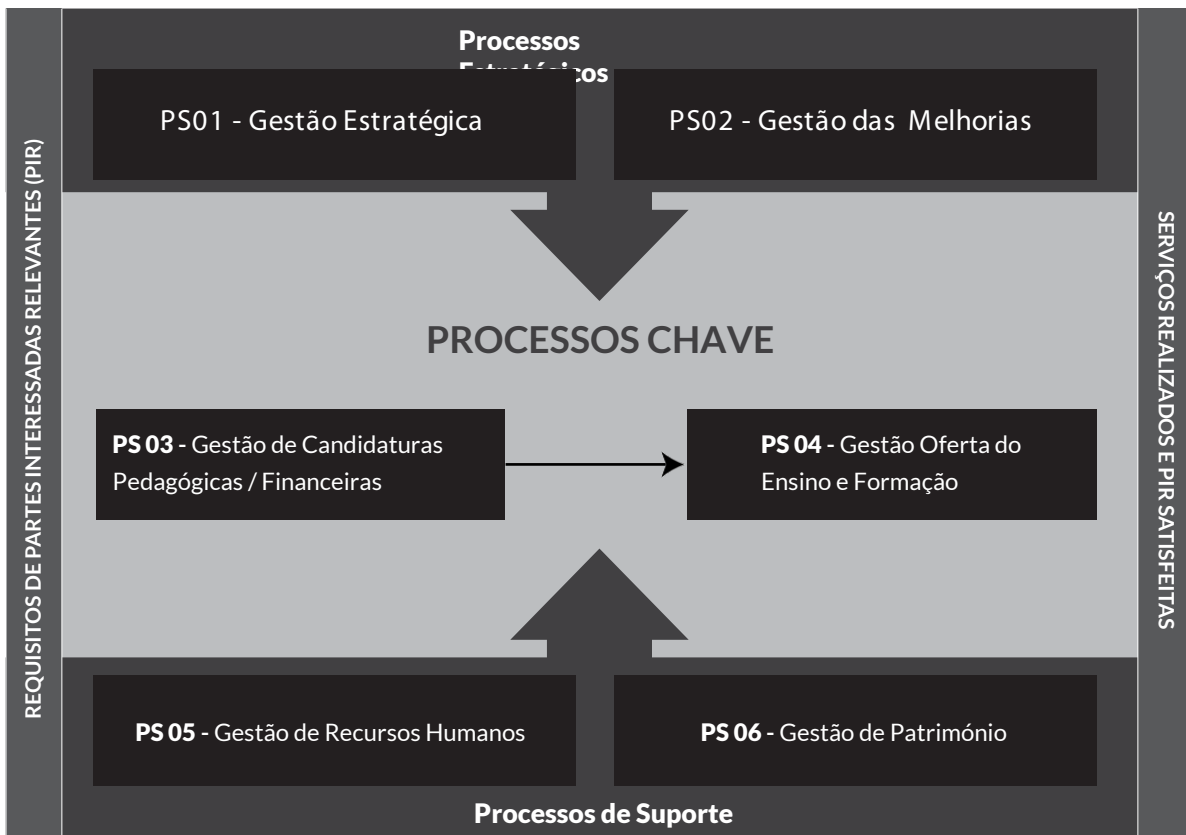
Para assegurar o funcionamento eficiente das suas atividades, a EPO opta uma abordagem por processos. Definiu um conjunto de atividades que agrupam processos e que estão interligadas e interagem entre si, utilizando recursos para transformar entradas (inputs) em saídas (outputs), procedimentos e controlo para garantir que os processos são realizados como planeado.

Recorre à metodologia PDCA (Planeamento, Realização, Análise e Correção) para assegurar a melhoria contínua dos mesmos. As imagens seguintes ilustram os elementos de cada processo, e a forma como foi organizado o SGQ, de forma a assegurar o cumprimento dos requisitos da norma ISO 9001:2015:

A versão atualizada do documento encontra-se no portal. Não é garantida a sua atualização quando impresso.



MACRO PROCESSOS DA EPO



Os processos da EPO encontram-se definidos nos respetivos documentos específicos de processos.

A versão atualizada do documento encontra-se no portal. Não é garantida a sua atualização quando impresso.

LIDERANÇA

LIDERANÇA E COMPROMISSO

O compromisso do Conselho de Administração e Direção Pedagógica da EPO com o SGQ e o enfoque nas Partes Interessadas Relevantes (PIR) são evidenciados através de:

- Determinação de Objetivos e implementação de uma Política de Qualidade consistentes com os objetivos estratégicos da EPO (Plano Estratégico, Business Plan, Reuniões CA, Análise SWOT);
- Comunicação dos Objetivos e da Política da Qualidade e da sua importância (Reuniões, Avaliações);
- Integração e manutenção da Política da Qualidade no SGQ e nos processos da EPO;
- Incluir a eficácia do SGQ nos objetivos da EPO (Revisão pela Gestão, Business Plan, Plano Estratégico, Plano de Ação);
- Promoção de uma cultura de risco na gestão dos processos internos e de melhoria contínua (Análise SWOT na definição da estratégia, planeamento e pontos de situação em reuniões com a Direção Pedagógica);
- Disponibilização dos meios técnicos e humanos necessários para a implementação e manutenção do SGQ;
- Compromisso dos Colaboradores e da Direção Pedagógica com a Política de Qualidade, com a eficácia do SGQ e com a conformidade dos requisitos;
- Suporte às funções relevantes da Liderança e na implementação e manutenção do SGQ.

POLÍTICA DA QUALIDADE (PQ)

A nossa política de qualidade assenta nos seguintes princípios:

- Promover a satisfação e fidelização dos nossos clientes;
- Formar e qualificar recursos humanos especializados e ajustados ao tecido empresarial da região;
- Pugnar pela construção de uma escola inclusiva, com cultura democrática e uma forte atitude ética;
- Fomentar a inovação e qualidade dos serviços prestados garantindo a implementação e melhoria contínua do Sistema de Gestão de Qualidade.

A PQ foi definida e aprovada pelo Conselho de Administração, é disponibilizada a todas as PIR através do seguinte:

- **Site:** www.epo-sa.pt/sobre-a-epo.html
- **Portal interno:** <http://portal.grupoarmeria.pt/>

É comunicada a todos os colaboradores através de divulgação em reuniões e disponibilização na intranet. A PQ é revista com uma frequência mínima anual, e aprovada pelo Conselho de Administração aquando da Revisão pela Gestão, sendo posteriormente comunicada a todas as PIR, em caso de alterações.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Investir na educação como pilar para a competitividade e atratividade do território;
- Dotar o setor económico da região com recursos humanos qualificados;
- Formar de acordo com as necessidades do tecido empresarial;

A versão atualizada do documento encontra-se no portal. Não é garantida a sua atualização quando impresso.

- Aumentar o nível de escolaridade da população de Odemira;
- Centrar sobre as oportunidades da globalização a construção de um novo modelo de cidadania.

A versão atualizada do documento encontra-se no portal. Não é garantida a sua atualização quando impresso.

Horta dos Reis, Edifício Vale Bom | 7630-150 Odemira - Portugal
Telefone: (+351) 283 320 440 | Fax (+351) 283 320 449
geral@epo-sa.pt | www.epo-sa.pt

COFINANCIADO POR:



PLANEAMENTO

Riscos e Oportunidades, Objetivos e Planos De Ação

Considerando os fatores internos e externos identificados aquando da definição da Estratégia e do Planeamento e o risco de poderem afetar ou condicionar os objetivos que se pretendem alcançar ou as expectativas das PIR, a EPO determina, implementa e mantém um conjunto de processos cujo objetivo é mitigar esses riscos e assegurar que o SGQ alcança os resultados pretendidos e é melhorado bem como prevenir eventuais efeitos indesejados conforme definido no documento de **Processo de Gestão Estratégica**.

A EPO tem dois tipos de planeamento: um a longo prazo refletido no Plano Estratégico e outro anual refletido no Plano de ação.

Quer os riscos, quer as oportunidades são analisadas, registadas. Dessa conclusão são despoletadas ações caso a Administração assim o entenda e considere relevante.

Os objetivos e planos de ação são divulgados às diversas Direções, as quais deverão assegurar uma adequada comunicação para todos os colaboradores e partes interessadas relevantes.

Planeamento das Alterações

Sempre que, em resultado da Revisão pela Gestão, se determine a necessidade de alterar o SGQ, as alterações são planeadas, efetuadas e documentadas, considerando nomeadamente o objetivo da alteração e eventuais consequências, assegurando a integridade do SGQ, e identificando os recursos necessários e disponíveis. As alterações são identificadas nos resultados da Revisão pela Gestão efetuada ao SGQ.

SUPORTE

RECURSOS

Os **Colaboradores, as infraestruturas e o ambiente de trabalho** para a realização das operações são determinados pela EPO e revistos anualmente de forma a assegurar a sua constante disponibilidade e garantir o desenvolvimento, manutenção e melhoria contínua da eficiência do SGQ bem como o aumento do nível de satisfação do Aluno e Famílias. Na determinação dos recursos, são considerados os fatores internos e externos que possam afetar a capacidade da EPO no cumprimento dos requisitos das PIR.

Os **Colaboradores** têm competências, formação (académica e específica) e experiência profissional necessárias para a correta execução das tarefas que lhes são atribuídas. A necessidade de recursos é avaliada em cada ano (aquando da revisão do Business Plan e da preparação do ano letivo) e as competências necessárias desses recursos são determinadas para eventuais necessidades de recrutamento.

A EPO determina, proporciona e mantém as **infraestruturas** necessárias para assegurar a realização dos seus serviços bem como a sua conformidade com os requisitos regulamentares das PIR.

A EPO assegura a gestão do **ambiente de trabalho** necessário à realização dos serviços em conformidade com as necessidades e expectativas de todas as PIR, e de forma a assegurar o fornecimento dos bens e a prestação dos serviços de acordo com os requisitos definidos.

A versão atualizada do documento encontra-se no portal. Não é garantida a sua atualização quando impresso.

INFORMAÇÃO DOCUMENTADA (ID)

A EPO definiu, implementou e mantém o SGQ em conformidade com a Norma ISO 9001:2015. O SGQ encontra-se documentado da seguinte forma:

- **Manual da Qualidade**
- **Processos** (conforme definidos em EPO e os processos do SGQ)

- Regulamentos Gerais:

RG001	Regulamento Interno
RG002	Gestão Documentação
RG003	Mapa de atribuição de cargos
RG004	Gestão das Compras
RG005	Manual de Funções
RG006	Organograma
RG007	Regulamento Disciplinar da EPO
RG008	Auditorias Internas
RG009	Gestão da Melhorias
RG010	Manual da Qualidade
RG011	Manual de Acolhimento
RG012	Projeto Educativo

- Regulamentos Específicos:

RE001	Regulamento Interno
RE002	Regulamento Técnico Pedagógico - Ensino e Formação
RE003	Regulamento dos Cursos de Educação e Formação
RE004	Regulamento de Utilização dos Cacifos Escolares
RE005	Regulamento dos Cursos Profissionais

- **Impressos tipo** que, quando preenchidos, se tornam registos das atividades

- **Outros registos** (impressos que não estando codificados são evidências de atividades – Exemplo – Guias de remessa, certificados externos, etc.) e **outros documentos** que dão orientações e fundamentais para a EPO (ex: Plano Estratégico, Regulamento interno, Plano de Ação, etc.);

A versão atualizada do documento encontra-se no portal. Não é garantida a sua atualização quando impresso.

Todos os documentos estão tutelados de acordo com Regulamento Geral 002 – Gestão da Documentação e disponibilizados na intranet.

A versão atualizada do documento encontra-se no portal. Não é garantida a sua atualização quando impresso.

Horta dos Reis, Edifício Vale Bom | 7630-150 Odemira - Portugal
Telefone: (+351) 283 320 440 | Fax (+351) 283 320 449
geral@epo-sa.pt | www.epo-sa.pt

COFINANCIADO POR:



OPERAÇÃO

AEPO define, implementa e mantém um conjunto de processos e de atividades que interagem entre si, e que visam assegurar o fornecimento dos serviços aos seus Alunos, garantindo ao mesmo tempo, o cumprimento dos requisitos quer dos Alunos, quer das restantes PIR. O processo esquemático está descrito no ponto 3 deste manual.

Os processos dividem-se em três grupos distintos, com propósitos e objetivos distintos.

- **PROCESSOS DE GESTÃO** - Conjunto de atividades coordenadas entre si que asseguram a gestão, direção e o controlo da atividade da prestação do serviço. Participam e contribuem para a determinação, a elaboração de políticas e definição de objetivos e asseguram a mensuração, a medição e a monitorização da coerência entre os processos de realização e de suporte. Contribuem também para a identificação de riscos e oportunidades e definição de ações para assegurar a conformidade com os requisitos dos alunos, e das outras PIR. Estes processos têm por objetivo a melhoria contínua do SGQ nomeadamente:
 - » Gestão Estratégica
 - » Gestão da Melhoria

- **PROCESSOS OPERACIONAIS** - Agrupam as atividades dedicadas ao ciclo de vida dos serviços, são sequenciais e interagem entre si, gerando valor para o Cliente.
 - » Gestão Candidaturas Pedagógicas/Financeiras
 - » Gestão Oferta do Ensino e Formação

- **PROCESSOS DE SUPORTE** - Apoiam o negócio suportando Processos de Gestão e Operacionais. A sua função é contribuir para o bom funcionamento dos outros processos fornecendo os recursos necessários de forma transversal. Geram valor para as PIR, nomeadamente:
 - » Gestão dos Recursos Humanos
 - » Gestão do Património

As atividades, responsabilidades, documentos associados e os indicadores para medição do desempenho dos processos estão definidos nos respetivos documentos que suportam cada processo.

A versão atualizada do documento encontra-se no portal. Não é garantida a sua atualização quando impresso.

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

Monitorização, Medição, Análise e Avaliação

A EPO determinou um conjunto de **processos que devem ser monitorizados de forma a garantir** através da análise dos resultados dessas monitorizações, **que o SGQ cumpre os requisitos** das partes interessadas assim como os objetivos definidos pela EPO e pela Norma ISO 9001:2015.

A EPO define no MOD051 - Plano de Ação para cada indicador, o método de medição, os objetivos e frequência para a medição.

As **ações de melhoria ou corretivas** que resultem da análise das medições efetuadas são registadas e a sua implementação verificada. Os resultados desta análise bem como das respetivas ações são incluídos na Revisão pela Direção.

Como o nível de **satisfação do aluno** é um indicador importante da eficácia do SGQ e do resultado das atividades realizadas pela EPO, estão implementados, são mantidos e monitorizados os seguintes processos: Gestão Oferta do Ensino e Formação.

Sempre que ocorra uma manifestação de insatisfação de uma parte interessada, a EPO trata e responde à sua reclamação, fazendo o registo dessas reclamações, identificando ações corretivas, assegurando a sua implementação assim como o registo do tratamento dado às mesmas.

Na secretaria da EPO está disponível um livro de reclamação conforme exigido por lei. Os

resultados da satisfação ou insatisfação são incluídos na Revisão pela Gestão.

Para demonstrar a eficácia e a adequação do SGQ, e também para avaliar onde podem ser implementadas melhorias, a EPO analisa os dados recolhidos através dos indicadores de monitorização e medição dos processos, bem como através de outras fontes relevantes.

A análise efetuada a estes dados em cada um dos processos, deve proporcionar informação que permita avaliar:

- Conformidade dos serviços com os requisitos restantes;
- Apreciação do grau de Satisfação do Aluno e outras partes interessadas;
- Desempenho e eficácia do SGQ;
- Resultado do planeamento efetuado para o tratamento dos riscos e oportunidades;
- A eficácia das ações implementadas para tratar riscos e oportunidades que tenham sido detetadas;
- Dados sobre os Prestadores Externos;
- As necessidades de melhoria do SGQ.

Os dados recolhidos assim como o resultado da análise que é efetuada no âmbito de cada um dos processos, são recolhidos e incluídos na Revisão pela Gestão.

A versão atualizada do documento encontra-se no portal. Não é garantida a sua atualização quando impresso.

Auditoria Interna

Anualmente, são efetuadas auditorias em todas as áreas e processos incluídos no âmbito do SGQ, para assegurar a efetiva implementação e manutenção do SGQ, e a sua conformidade com os requisitos (da EPO, da Norma ISO 9001:2015, do Grupo e das restantes PIR). O Regulamento Geral 008 - Auditorias Interna define as regras a ter em conta no âmbito das auditorias internas. Os resultados da Auditoria ao SGQ são incluídos na Revisão pela Gestão.

Revisão pela Gestão

A EPO revê o SGQ com uma frequência mínima anual, de forma a assegurar a sua contínua adequabilidade, eficácia, e alinhamento com os objetivos estratégicos da EPO. A revisão do SGQ inclui avaliar potenciais oportunidades de melhoria e de mudança ao SGQ, incluindo a Política. O planeamento desta reunião é assegurado pela Administração, o conteúdo da Agenda da reunião é de acordo com os seguintes itens:

- Estado das ações resultantes das anteriores revisões pela gestão;
- Alteração em questões externas e internas que são relevantes para o sistema de gestão da qualidade;
- Informações quanto ao desempenho e à eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo tendências relativas a:
 - » Satisfação do cliente e retorno de informação de partes interessadas relevantes;
 - » Medida em que os objetivos da qualidade foram cumpridos;
 - » Desempenho dos processos e conformidade dos produtos e serviços;
 - » Não conformidades e ações corretivas;
 - » Resultados de monitorização e medição;
 - » Resultados das auditorias;
 - » Desempenho de fornecedores externos.
- Adequação dos recursos;
- A eficácia das ações empreendidas para tratar os riscos e as oportunidades;
- Oportunidades de melhoria.

As saídas da revisão pela gestão devem incluir decisões e ações relacionadas com:

- Oportunidades de melhoria;
- Quaisquer necessidades de alterações ao sistema de gestão da qualidade;
- Necessidades de recursos.

A revisão pela Gestão (dados de análise e resultados da análise) é sempre documentada.

As ações corretivas ou de melhoria daí resultantes são incluídas no MOD0064 – Mapa de controlo de Melhorias, e comunicadas aos responsáveis.

A versão atualizada do documento encontra-se no portal. Não é garantida a sua atualização quando impresso.

MELHORIA

AEPO identifica **oportunidades de melhoria nos processos e implementa as ações necessárias** para cumprir com os requisitos regulamentares e aumentar o grau de satisfação das PIR, nomeadamente através da avaliação da formação e do ensino. Procura melhorar os seus serviços de forma a cumprir com os requisitos, necessidades e expectativas das PIR através dos questionários efetuados periodicamente. Previne a ocorrência de efeitos indesejáveis que possam afetar a qualidade dos seus serviços através do Processo de Gestão Estratégica, da Gestão das Reclamações e, no decorrer da realização dos processos, pela identificação, análise e implementação de ações preventivas que permitam mitigar e reduzir eventuais riscos que possam ser originados pelos fatores internos e externos identificados no seu contexto.

As **Não Conformidades (NC)** são analisadas, assim como **as suas causas e consequências**, e com base nessa informação, são definidas **ações corretivas (AC)** e verificada a sua implementação, através do **regulamento RG 009 Gestão das Melhorias** onde constam atividades para o tratamento de não conformidades detetadas durante a realização dos processos.

Para assegurar que as ações implementadas são apropriadas, adequadas e eficientes no âmbito do SGQ, são definidos ainda, nos documentos referidos, os requisitos necessários para, nomeadamente:

- Determinar as causas, avaliar possíveis ações para a não repetição das NC;
- Efetuar a revisão das NC (incluindo as provenientes de Reclamações de Clientes) e acompanhar a efetiva implementação das ações corretivas;
- Determinar e implementar ações corretivas necessárias para corrigir as NC;
- Registar e rever os resultados dessas ações;
- Atualizar os riscos e oportunidades identificados no planeamento, sempre que a causa ou a consequência estiver relacionada com esses riscos e oportunidades;
- Propor alterações ao SGQ se necessário, através da Revisão pela Gestão.

A informação acerca das NC (incluindo ações corretivas e resultados) é incluída na Revisão pela Direção (ponto Revisão pela Gestão).

A promoção da melhoria contínua do SGQ e da sua eficácia é efetuada de forma constante e verificada através da análise efetuada no processo de Revisão pela Gestão, nomeadamente através de:

- Atualização e comunicação da Política da Qualidade;
- Nos preparativos (recolha e análise de dados para preparação) do processo de Gestão Estratégica;
- Avaliação dos Resultados das Auditorias Internas;
- Análise dos dados das monitorizações efetuadas;
- Tratamento das NC e das AC.

A versão atualizada do documento encontra-se no portal. Não é garantida a sua atualização quando impresso.