



Jornada de Reflexão “Os processos de certificação e os impactos da qualidade formativa” | 15 de novembro 2012 | Universidade Católica | Centro Regional do Porto |



- BRAGA – VIANA DO CASTELO –
WWW.ESPROMINHO.PT

Jornada de Reflexão “Os processos de certificação e os impactos da qualidade formativa” | 15 de novembro 2012 | Universidade Católica | Centro Regional do Porto |

- Breve Caracterização -

- INÍCIO ATIVIDADE 1989 –
- 410 FORMANDOS –
- 23 TURMAS: - 18 FINANCIADAS
5 NÃO FINANCIADAS



- Breve Caracterização -

- 17 COLABORADORES NÃO DOCENTES -
- 60 FORMADORES/PROFESSORES -

- ÁREAS DE FORMAÇÃO DOMINANTES -

TURISMO E LAZER
CUIDADOS DE BELEZA



- Breve Caracterização -

COMÉRCIO

TÊXTIL/MODA

INFORMÁTICA



Jornada de Reflexão “Os processos de certificação e os impactos da qualidade formativa” | 15 de novembro 2012 | Universidade Católica | Centro Regional do Porto |

- Breve Caracterização -

- TIPOLOGIA DE OFERTA FORMATIVA

CURSOS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO DE JOVENS

CURSOS PROFISSIONAIS

CURSOS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO DE ADULTOS

CERTIFICAÇÕES MODULARES



- Breve Caracterização -

**CURSOS DE CERTIFICAÇÃO PROFISSIONAL
NÃO FINANCIADOS**



Jornada de Reflexão “Os processos de certificação e os impactos da qualidade formativa” | 15 de novembro 2012 | Universidade Católica | Centro Regional do Porto |



E A IMPLEMENTAÇÃO DA NORMA...



VONTADE

Jornada de Reflexão “Os processos de certificação e os impactos da qualidade formativa” | 15 de novembro 2012 | Universidade Católica | Centro Regional do Porto |

DECISÃO DA ENTIDADE PROPRIETÁRIA

**ADESÃO A UMA AÇÃO DE FORMAÇÃO PROMOVIDA PELA
ANESPO E DESENVOLVIDA PELA SGS.**

FORMAÇÃO DE UM GRUPO DINAMIZADOR E DEFINIÇÃO DE RESPONSÁVEL



Jornada de Reflexão “Os processos de certificação e os impactos da
qualidade formativa” | 15 de novembro 2012 | Universidade Católica
| Centro Regional do Porto |

OBJETIVOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA NORMA NA ESPROMINHO:

EVOLUIR !!!

MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO EM GERAL;

AUMENTAR O NÚMERO E A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES;



Jornada de Reflexão “Os processos de certificação e os impactos da qualidade formativa” | 15 de novembro 2012 | Universidade Católica | Centro Regional do Porto |



CONSTRANGIMENTOS, DÚVIDAS E DIFICULDADES NA IMPLEMENTAÇÃO DA NORMA

Jornada de Reflexão “Os processos de certificação e os impactos da qualidade formativa” | 15 de novembro 2012 | Universidade Católica | Centro Regional do Porto |



SISTEMATIZAÇÃO

TRABALHAR E DECIDIR EM EQUIPA



Jornada de Reflexão “Os processos de certificação e os impactos da qualidade formativa” | 15 de novembro 2012 | Universidade Católica | Centro Regional do Porto |

REFLETIR

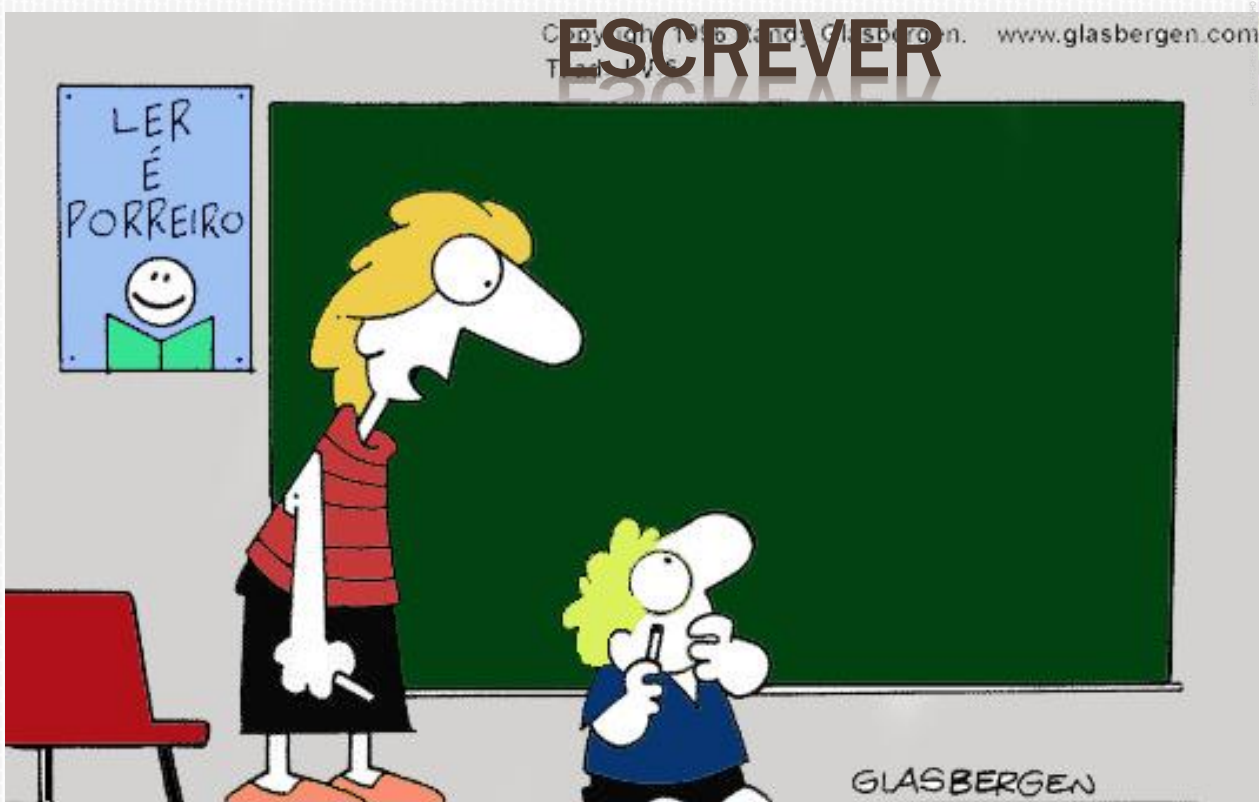
Os 5 sintomas da preguiça:

1)

COMPREENDER



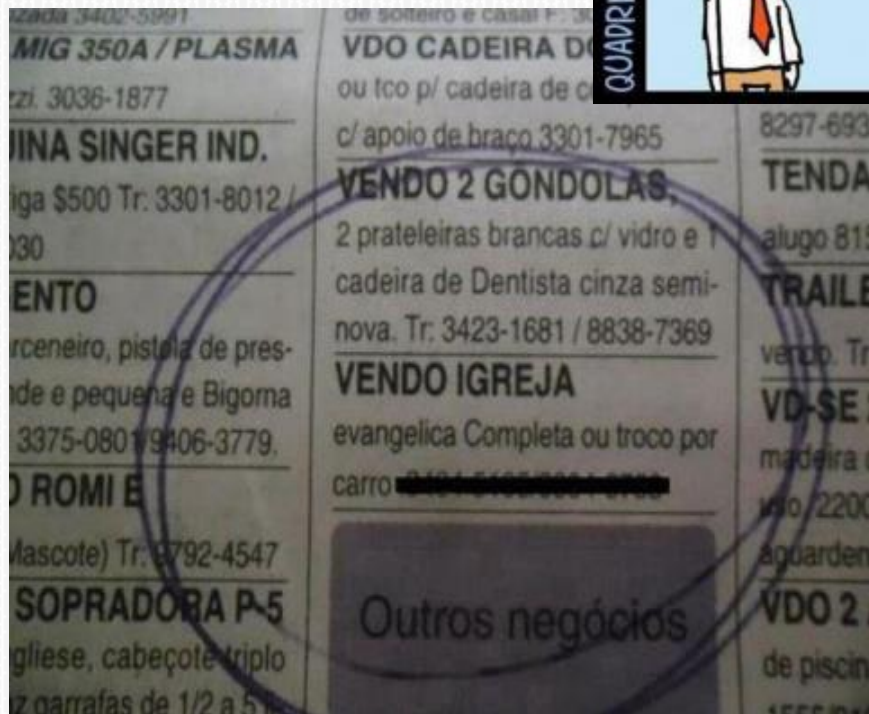
ESCREVER



"Não há ícones nenhuns para clicar! Isto é o quadro!"

Jornada de Reflexão "Os processos de certificação e os impactos da qualidade formativa" | 15 de novembro 2012 | Universidade Católica | Centro Regional do Porto |

LER



Jornada de Reflexão “Os processos de certificação e os impactos da qualidade formativa” | 15 de novembro 2012 | Universidade Católica | Centro Regional do Porto |

COMPREENDER NOVOS TERMOS



Nossas
configurações
são diferentes!!

Sim, você tá
equipado com
antena Wi-Fi e
eu tenho uma
entrada USB!



OUTROS COMO

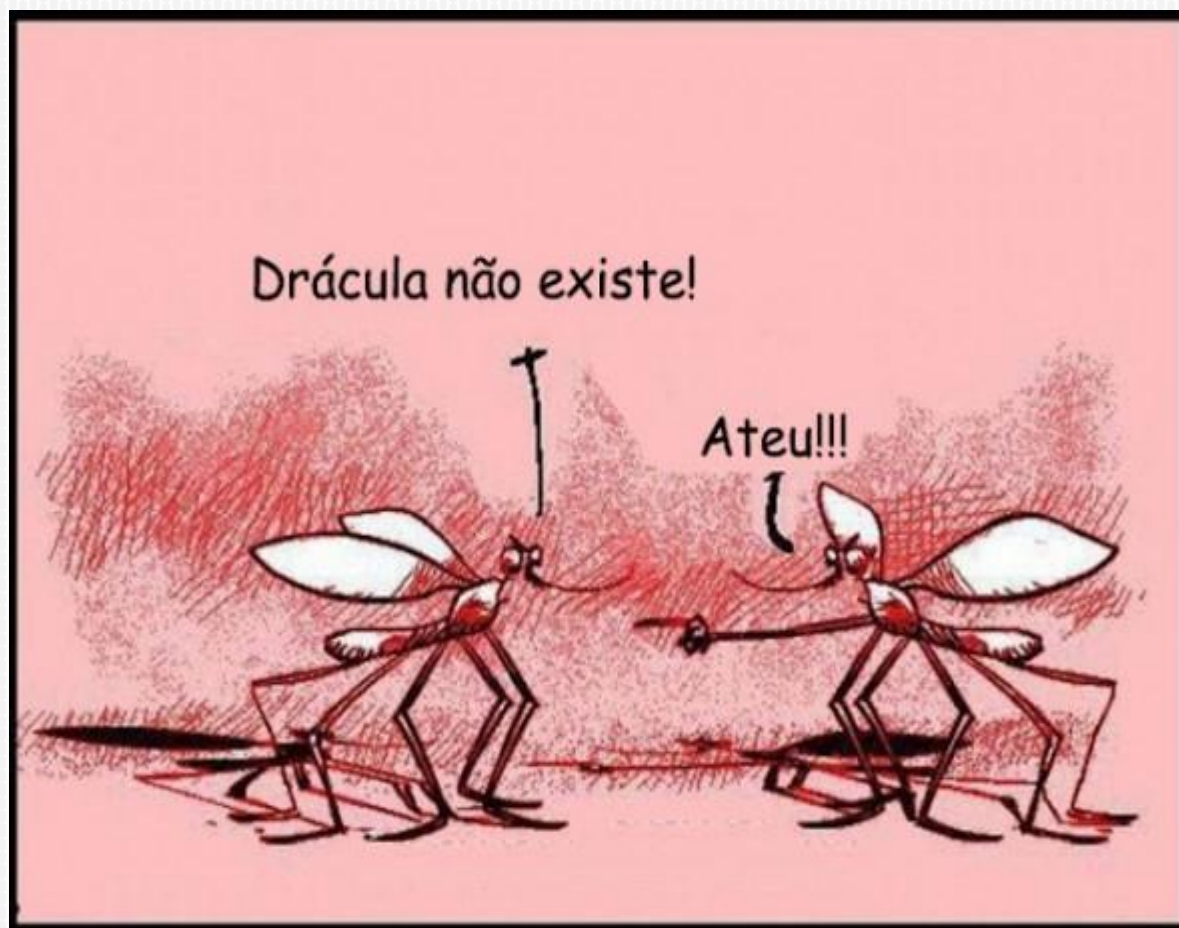
Jornada de Reflexão “Os processos de certificação e os impactos da qualidade formativa” | 15 de novembro 2012 | Universidade Católica | Centro Regional do Porto |

O CLIENTE!



Jornada de Reflexão “Os processos de certificação e os impactos da qualidade formativa” | 15 de novembro 2012 | Universidade Católica | Centro Regional do Porto |

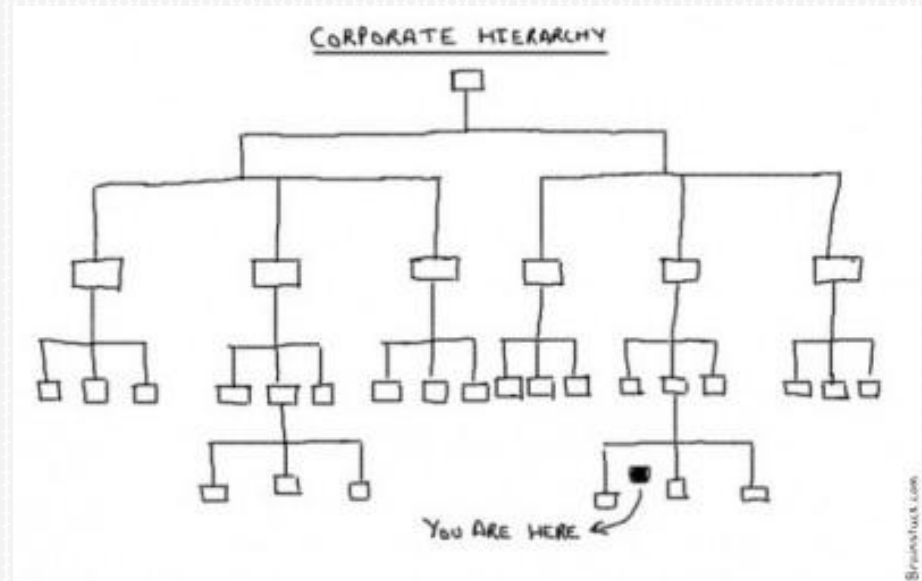
ALTERAR CRENÇAS A RESISTÊNCIA À MUDANÇA



Jornada de Reflexão “Os processos de certificação e os impactos da qualidade formativa” | 15 de novembro 2012 | Universidade Católica | Centro Regional do Porto |

Vantagens reais na Implementação da Norma *ISO 9001:2000*

**AUMENTO DO
CONHECIMENTO DE
DAS FUNÇÕES E
TAREFAS:
SEI O QUE FAÇO.
SEI O QUE OS OUTROS FAZEM,
COMO FAZEM E PORQUÊ**



MELHORIA DA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO E DA ESCOLA



Jornada de Reflexão “Os processos de certificação e os impactos da
qualidade formativa” | 15 de novembro 2012 | Universidade Católica
| Centro Regional do Porto |

MAIS AVALIAÇÃO: MELHOR AVALIAÇÃO INTERNA E EXTERNA



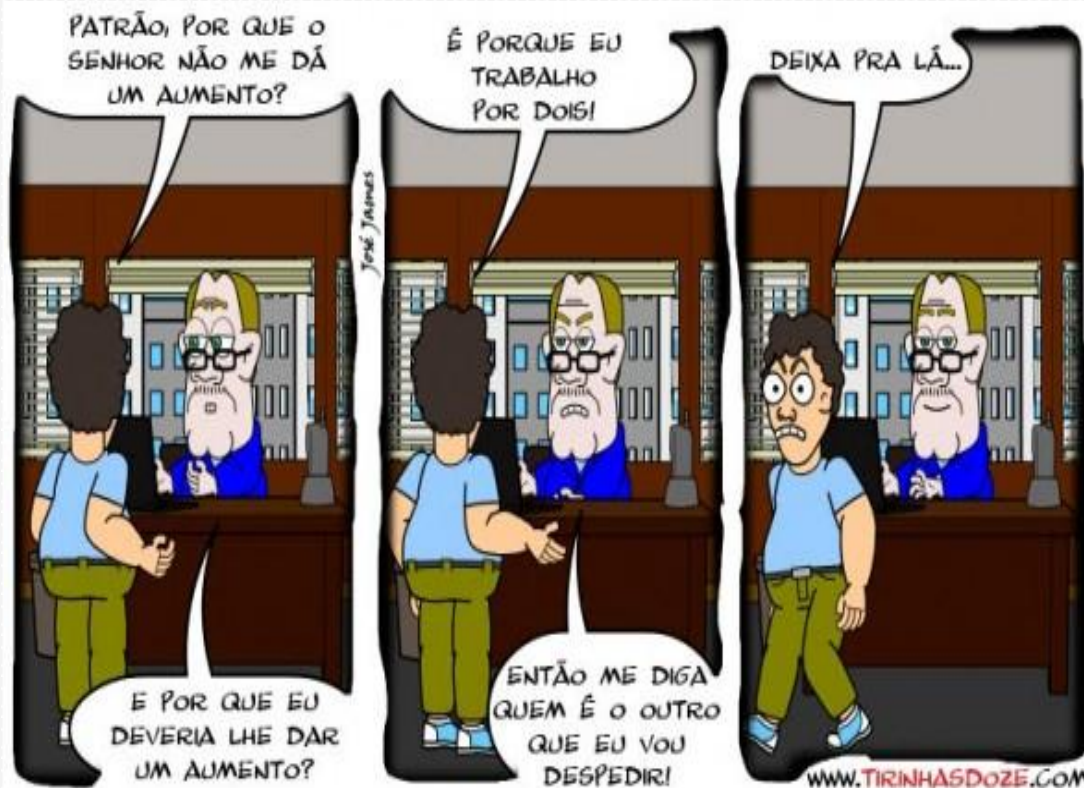
MELHORIA CONTÍNUA



AS INDESEJÁVEIS NÃO
CONFORMIDADES
SÃO DESEJAVELMENTE UMA
OPORTUNIDADE DE
MELHORIA

Jornada de Reflexão “Os processos de certificação e os impactos da qualidade formativa” | 15 de novembro 2012 | Universidade Católica | Centro Regional do Porto |

AUMENTO DA PRODUTIVIDADE



Jornada de Reflexão “Os processos de certificação e os impactos da qualidade formativa” | 15 de novembro 2012 | Universidade Católica | Centro Regional do Porto |

AUMENTO DA PARTILHA



esprominho

Jornada de Reflexão “Os processos de certificação e os impactos da qualidade formativa” | 15 de novembro 2012 | Universidade Católica | Centro Regional do Porto |

AUMENTO E MELHORIA DA COMUNICAÇÃO



Jornada de Reflexão “Os processos de certificação e os impactos da qualidade formativa” | 15 de novembro 2012 | Universidade Católica | Centro Regional do Porto |

MELHORIA NOS RESULTADOS INDIVIDUAIS E COLETIVOS EM FUNÇÃO



MAIS UNIÃO



MAIS ESPIRITO DE EQUIPA



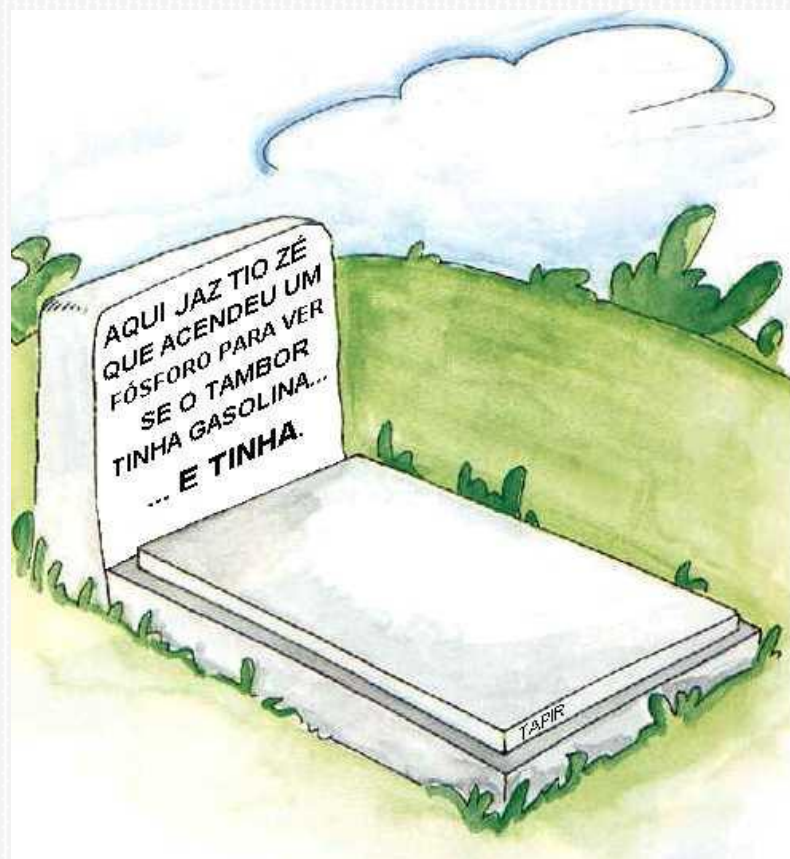
Jornada de Reflexão “Os processos de certificação e os impactos da qualidade formativa” | 15 de novembro 2012 | Universidade Católica | Centro Regional do Porto |

MELHORIA DA ORGANIZAÇÃO DA ESCOLA



Jornada de Reflexão “Os processos de certificação e os impactos da
qualidade formativa” | 15 de novembro 2012 | Universidade Católica |
Centro Regional do Porto |

MELHORIAS NA EFICÁCIA E GESTÃO DA ESCOLA



Jornada de Reflexão “Os processos de certificação e os impactos da qualidade formativa” | 15 de novembro 2012 | Universidade Católica | Centro Regional do Porto |

CLIENTE MAIS SATISFEITO!



Jornada de Reflexão “Os processos de certificação e os impactos da qualidade formativa” | 15 de novembro 2012 | Universidade Católica | Centro Regional do Porto |

VISÃO



A ESPROMINHO-ESCOLA PROFISSIONAL DO MINHO ASPIRA A SER UM PROJECTO EDUCATIVO DE EXCELÊNCIA, COMPROMETIDO, DINÂMICO, INTERACTIVO, SUSTENTADO PARA O DESENVOLVIMENTO SOCIAL, CULTURAL E ECONÓMICO ENVOLVENTE

Jornada de Reflexão “Os processos de certificação e os impactos da qualidade formativa” | 15 de novembro 2012 | Universidade Católica | Centro Regional do Porto

MISSÃO

A ESCOLA É UMA DAS MAIS IMPORTANTES INSTITUIÇÕES PORQUANTO PREPARA OS JOVENS PARA O SEU FUTURO SÓCIO-PROFISSIONAL, AO MESMO TEMPO QUE CONTRIBUI PARA A COESÃO E O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DA SOCIEDADE QUE A RODEIA.

O PROJECTO EDUCATIVO DA ESPROMINHO CENTRA-SE NA APRENDIZAGEM DOS FORMANDOS. NO DESENVOLVIMENTO DA CAPACIDADE DE APRENDER, GOSTAR DE FAZER, SABER-ESTAR, SABER-SER E SABER.



Jornada de Reflexão “Os processos de certificação e os impactos da qualidade formativa” | 15 de novembro 2012 | Universidade Católica | Centro Regional do Porto |

POLÍTICA DA QUALIDADE

A ESPROMINHO PRETENDE FORMAR INTEGRALMENTE OS JOVENS, PROPORCIONANDO-LHES, DESIGNADAMENTE, PREPARAÇÃO ADEQUADA PARA UM EXERCÍCIO PROFISSIONAL QUALIFICADO.

DESENVOLVER MECANISMOS DE APROXIMAÇÃO ENTRE A ESCOLA E AS INSTITUIÇÕES ECONÓMICAS, PROFISSIONAIS, ASSOCIATIVAS, CULTURAIS ENTRE OUTROS, DO TECIDO SOCIAL ENVOLVENTE.

FACULTAR AOS FORMANDOS, CONTACTOS COM O MUNDO DO TRABALHO E A EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL CONDUCENTE A UMA ADEQUADA INSERÇÃO SOCIO-PROFISSIONAL.

PROMOVER A REALIZAÇÃO, A TÍTULO INDIVIDUAL OU EM COLABORAÇÃO COM INSTITUIÇÕES LOCAIS E REGIONAIS E NACIONAIS, ACÇÕES DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL, NAS MAIS VARIADAS MODALIDADES, TENDO EM VISTA A CONCRETIZAÇÃO DE UM PROJECTO DE FORMAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS QUALIFICADOS, EM PARTICULAR ÊNFASE NO PLANO LOCAL E REGIONAL.

EFICIENTE GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS, FINANCEIROS E MATERIAIS DA ORGANIZAÇÃO.

PERMANENTE ABERTURA À INOVAÇÃO E À MUDANÇA.

FORMAÇÃO CONTÍNUA DO PESSOAL DOCENTE E NÃO DOCENTE.

ESTABELECIMENTO DE PARCERIAS DE COOPERAÇÃO COM ORGANIZAÇÕES CULTURAIS, SOCIAIS E EMPRESARIAIS NACIONAIS E INTERNACIONAIS.

CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS QUE GARANTEM A IGUALDADE/EXCELÊNCIA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E RESPEITO PELA LEGISLAÇÃO E NORMAS APLICÁVEIS.

PROMOÇÃO DA COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA E DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO RELEVANTE PARA TODA A POPULAÇÃO ESCOLAR.

SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES, ALUNOS, FAMILIAS E TECIDO SÓCIO, CULTURAL E EMPRESARIAL.

CUMPRIR OS PRAZOS DE EXECUÇÃO CONTRATUALMENTE ESTABELECIDOS.



Jornada de Reflexão “Os processos de certificação e os impactos da qualidade formativa” | 15 de novembro 2012 | Universidade Católica | Centro Regional do Porto |

24 PROCEDIMENTOS + 19 IT + 192 MODELOS

TIPO	Nº	PROCEDIMENTO	OBJETIVO
GESTÃO	0	Sistema	Assegurar a conformidade do sistema de gestão da qualidade com os requisitos da NP EN ISO 9001:2008
SUPORTE	1	Gestão de documentos internos	Definir as regras relativamente à gestão de documentos internos
SUPORTE	2	Gestão de documentos externos	Definir as regras relativamente à gestão de documentos externos
OPERACIONAIS	3	Candidaturas	Define os processos orientadores das candidaturas
OPERACIONAIS	4	Divulgação oferta formativa	Destina-se a definir as regras relativas à divulgação da oferta formativa da Esprominho
OPERACIONAIS	5	Inscrição, seleção e matrícula	Define as regras para a seleção, inscrição e matrícula de formandos
OPERACIONAIS	6	Preparação atividade formativa	Definir as regras relacionadas com a preparação da atividade formativa
OPERACIONAIS	7	Execução da atividade formativa em sala	Definir as regras relacionadas com a execução da formação em sala
OPERACIONAIS	8	Execução da formação em contexto de trabalho	Definir as regras relacionadas com a formação em contexto de trabalho
OPERACIONAIS	9	Execução das Provas Finais	Definir as regras das Provas finais na Escola
OPERACIONAIS	10	Gestão da sala de cuidados pessoais	Define as regras de uso da sala de cuidados pessoais
SUPORTE	11	Compras	Define as regras para as compras
SUPORTE	12	Seleção e Qualificação de fornecedores	Define as regras de seleção e qualificação de fornecedores
SUPORTE	13	Seleção e Recrutamento Recursos Humanos	Define as regras de seleção e recrutamento de recursos humanos
SUPORTE	14	Formação Interna	Define as regras da Formação Interna
SUPORTE	15	Execução do Acompanhamento Pós-Formação	Define a metodologia usada em termos de acompanhamento pós-formação
SUPORTE	16	Gestão Sistema Informático	Define a gestão do sistema informático
AVALIAÇÃO	17	Avaliação Satisfação cliente	Define as regras de avaliação dos clientes
SUPORTE	18	Tratamento de Não conformidades	Define as regras de tratamento de não conformidades
AVALIAÇÃO	19	Tratamento de Reclamações	Define as regras de tratamento de reclamações
SUPORTE	20	Ações Corretivas - Ações Preventivas	Define o conjunto de ações corretivas e preventivas de não-conformidades
SUPORTE	21	Auditorias internas	Define o processo de auditorias internas
GESTÃO	22	Revisão SGQ	Define como o processo de Sistema de Gestão para a Qualidade pode ser revisto
SUPORTE	23	Processamento de subsídios, vencimentos e honorários	Define como é feito o Processamento de subsídios, vencimentos e honorários
OPERACIONAIS	24	Gestão da Fábrica da Moda	Define como é gerido a Fábrica da Moda
OPERACIONAIS	25	Gestão de Infraestruturas e equipamentos	Define como é feito o Processamento de subsídios, vencimentos e honorários
OPERACIONAIS	26	Gestão de Cursos Happy Hours	Define como é feito a gestão dos cursos HappyHours



Jornada de Reflexão “Os processos de certificação e os impactos da qualidade formativa” | 15 de novembro 2012 | Universidade Católica | Centro Regional do Porto |

PRÓXIMO PASSO



CERTIFICAÇÃO FINAL EM 2013 !!!

Jornada de Reflexão “Os processos de certificação e os impactos da qualidade formativa” | 15 de novembro 2012 | Universidade Católica | Centro Regional do Porto |