



COLÉGIO DINIS DE MELO

**PROJECTO EDUCATIVO –
MANUAL DA QUALIDADE**

2009-2012

Revisão: 03

Data: 15/03/2011



ÍNDICE

Introdução	3
I – Perfil da Instituição	
1. Identificação da instituição	6
2. Hino do Colégio	7
3. Caracterização da Instituição	8
4. Comunidade Educativa	12
5. Caracterização histórica	14
II – Avaliação da eficácia do Projecto Educativo 2007/10	19
III – Responsabilidade da gestão	
1. Compromisso da gestão	21
IV – Política Educativa / da Qualidade	23
1. Missão	25
V – Implementação do Sistema de Gestão de Qualidade	26
1. Âmbito e campo de aplicação do SGQ	26
2. Estrutura documental	30
VI – Processos do sistema	
1. Abordagem por processos	34
VII – Revisão e avaliação do PE-MQ	
1. Acompanhamento e revisão	40
VIII – Organograma	41
IX – Termos e definições	42
X – Registo de revisões	43



INTRODUÇÃO

O Colégio, apesar de se constituir como estabelecimento de ensino de propriedade e gestão privados, está obrigado a cumprir todas as determinações legais decorrentes do Contrato de Associação estabelecido com o Ministério da Educação.

O Projecto Educativo/Manual da Qualidade desta Escola, respeita os normativos legais que lhe são impostos e define as orientações de carácter fundamental consideradas mais pertinentes e adequadas a uma determinada comunidade educativa, que é a nossa. Todavia, este Projecto, como documento central do edifício escolar, não pode abstrair-se da realidade consubstanciada na adopção, pela escola, de um Sistema de Gestão de Qualidade baseado na norma NP EN ISO 9001:2000, o qual tem definido a nossa organização e procedimentos, desde há três anos, aquando da Certificação.

Sendo assim, é com naturalidade que o Projecto Educativo incorpora o outro documento fundamental do sistema de gestão de qualidade (SGQ), o Manual da Qualidade, pois são ambos, a nosso ver, inseparáveis e complementares, contribuindo para alcançar os objectivos que nos propomos. Este Projecto reflecte, não só a orientação que pretendemos dar à nossa política educativa, como também inclui nele, os procedimentos próprios do sistema de gestão de qualidade alicerçado – agora – na NP EN ISO 9001:2008. Daqui emanará a visão particular que temos do Colégio enquanto organização trabalhando para um fim específico, assim como a identidade que nos caracteriza e diferencia.

Este documento descreve o sistema de gestão de qualidade adoptado pela instituição e interage com todas as actividades e sectores do Colégio. É de cumprimento obrigatório por todos os colaboradores, na concretização das tarefas abrangidas pelas disposições do sistema de gestão da qualidade, de modo a garantir a melhoria contínua dos serviços prestados. Aqui se clarificarão os procedimentos adoptados pelo Colégio no âmbito do sistema, sendo para ele um documento de referência.

Toda a documentação do sistema de qualidade é propriedade do Colégio Dinis de Melo e é distribuída e controlada de acordo com o Procedimento 01 e o Plano de Comunicação.

Com este Projecto/Manual, pretende-se:

- Apresentar a organização;
 - Dar a conhecer e fazer cumprir um Sistema de Gestão de Qualidade eficaz;
 - Divulgar a política da qualidade do Colégio;
 - Especificar os requisitos do Sistema de Gestão de Qualidade assumido;
 - Fornecer a documentação necessária para a auditoria ao sistema;
 - Instruir o pessoal nos requisitos do SGQ e nos métodos do seu cumprimento;
-



- Determinar a elaboração de procedimentos e instruções de serviço que unifiquem modos de agir e concorram para a melhoria contínua;
- Assegurar a manutenção do sistema.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

O Civismo foi considerado, desde o primeiro momento, o tema central dos nossos Projectos Educativos e, embora tivessem sido sujeitos a diversas actualizações, mantiveram sempre a mesma tendência. Continuamos a acreditar que a Escola é o espaço formativo de cidadãos por excelência e que esse será sempre um dos objectivos fundamentais a par do sucesso escolar.

Pela avaliação que fazemos do nosso trabalho e pelo conhecimento que temos da nossa comunidade educativa, alunos, professores, pais, funcionários e, também, pelas condicionantes legislativas que nos impõem caminhos/orientações determinados pela entidade exterior que nos tutela, a reflexão e o questionamento sobre as melhores formas de actuação têm de ser constantes.

Essa reflexão e questionamento tem de se apoiar em informações, dados concretos de desempenho e, para isso, necessitamos de estabelecer os *indicadores* que nos permitam, após a recolha dos dados, para além de tomar conhecimento, verificar, analisar, comparar e decidir, tendo em conta os resultados alcançados e os objectivos a atingir.

O Projecto Educativo/Manual da Qualidade agora delineado não irá resolver imediatamente todas as questões que se colocam no nosso quotidiano, vai, tendo em conta a nossa realidade, estabelecer prioridades para o seu tratamento mais aprofundado e apontar caminhos que todos devem seguir, independentemente da opinião pessoal de cada um. Essas orientações reflectem, também, como não podia deixar de ser, uma visão da liderança sobre essas diferentes problemáticas. Por estas razões, todos se devem empenhar na sua execução, o que não impede a manifestação de pontos de vista divergentes nos locais próprios, numa perspectiva de participação activa na melhoria do serviço prestado pelo Colégio.

Este Projecto Educativo deverá ser entendido como um fio condutor e orientador das mudanças necessárias neste momento na acção educativa, como um elo de ligação entre os elementos da Comunidade Educativa, como o promotor da coesão das acções pedagógicas intrínsecas à nossa realidade escolar e o estimulador do empenho e da cooperação de todos os intervenientes.

Consideramos fundamental que o Colégio proporcione aos alunos a aquisição de competências, aprendizagens, atitudes e valores éticos que lhes possibilitem ser, mais tarde, cidadãos conscientes, informados e responsáveis, cumprindo deste modo a **política educativa/da qualidade** concebida para o próximo triénio de 2009/2012. Contudo, deve



esclarecer-se que não elegemos o aluno como o único cliente, que a organização tem de satisfazer. Consideramos que importante para a consecução plena dos fins últimos desta Escola serão também os seus trabalhadores, docentes e não docentes, pais e encarregados de educação, sociedade em geral, que deverão ver respeitados, tanto quanto for possível, os seus interesses e desígnios.


CÓPIA NÃO CONTROLADA



I - PERFIL DA INSTITUIÇÃO

1. Identificação da Instituição

- Designação:
 - **Colégio Dinis de Melo, SA**

 - Emblema:


 - Lema:
 - “*Amor magister est optimus*” (Times New Roman – “O amor é o melhor dos mestres”, máxima latina)

 - Tipo de letra utilizado nos documentos: Arial - (tamanho 10 ou outro)

 - Tipo de Letra do logotipo: **COLÉGIO DINIS DE MELO** (Félix titling azul)

 - Ramo de Actividade:
 - O Colégio Dinis de Melo ministra em regime diurno os 2º e 3º ciclos do ensino básico e o ensino secundário.

 - Natureza Jurídica:
 - Sociedade anónima.

 - Accionistas:
 - Valter Joaquim de Jesus Branco (Presidente do conselho de administração e presidente do Conselho Pedagógico),
 - Américo Ferreira,
 - Avelino das Neves António,
 - Celestino Ferreira da Mota,
-



- Virgílio de Jesus Pereira Fragoso (Administrador).

- Objecto Social: Ensino particular.
- Número de Pessoa Colectiva: 502 731 583
- Número de contribuinte da segurança social: 111 035 523
- Capital social: 550 000 €
- Morada: Rua da Marinheira, nº 350, 2400-792 Amor
- Telefone: 244 861 139
- Fax: 244 861 340
- Tlm: 917 887 768
- E-mail: geral@cl-dinis-melo.pt
- Página oficial do Colégio: www.cl-dinis-melo.pt

Aspectos legais do seu funcionamento:

O Colégio possui a autorização definitiva de funcionamento nº 6, passada pela Direcção Regional de Educação do Centro. Foi-lhe reconhecida, pela mesma Direcção Regional, *autonomia pedagógica* para os 2º e 3º ciclos do ensino básico e ensino secundário, diurno, até ao final do ano lectivo de 2009/2010.

O estabelecimento de um Contrato de Associação renovado anualmente com o Ministério da Educação permite oferecer aos seus alunos um ensino gratuito.

2. Hino do Colégio

*Aquí vestimos palavras
Decorando estes anos,
Em que soltamos amarras
Nos olhos com que nos damos.*

*Lançamos mãos ao futuro,
Somos a própria viagem
De quem derrubando um muro
Inventa, sonhando, a miragem.*



Refrão

Seremos mais alto e melhor

Seremos caminho de outro mar

Construindo um sonho belo

Seremos brilhar das letras

Pintadas a tempo e luz

Escrevendo "Dinis de Melo"

(bis)

Letra: Dália Salgado (prof.ª)

Música: Maria Claudina Alexandre (prof.ª)

3. Caracterização da Instituição

3.1. Instalações / Equipamentos

O Colégio é constituído por um edifício único que integra quatro pisos mais um sótão. Tem ainda adjacente um Pavilhão Gimnodesportivo, para além dos espaços de recreio e estacionamento/manutenção de viaturas.

PISOS	DESCRIÇÃO	NÚMERO
0	Cozinha / Despensa	1 / 1
	Bar / Despensa	1 / 1
	Refeitório / Sala de Alunos	1
	Vestiário / WC - funcionários	1
	Balneários / WC - alunos	2 / 2
	Arrecadação	1
	Sala de Educação Tecnológica / Arrecadações	1 / 2
1	Ginásio / Salão Polivalente	1
	Gabinete da Direcção Pedagógica	1
	Saleta de Reuniões	1
	Sala de Professores	1
	Sala de Ensino Especial	1
	Sala de Directores de Turma / Atendimento E. E.	1 / 3
Secretaria / Arrumos	1 / 2	



PISOS	DESCRIÇÃO	NÚMERO
	Reprografia / Papelaria	1
	Sala de Educação Visual / Arrecadação	1 / 1
	Salas de Educação Visual e Tecnológica / Arrecadação	2 / 1
	Sala de Aula	1
	Laboratórios / Arrecadações	2 / 2
	Casas de Banho (Profs., alunos, deficientes)	2 / 2 / 1
2	Gabinete de Psicopedagogia	1
	Sala de Educação Musical	1
	Salas de Aula	11
	Sala de Trabalho do DQPF/Gabinete do Aluno	1/1
	Casas de Banho	2
3	Salas de Aula	8
	Sala de Gestão dos Sistemas Informáticos	1
	Centro de Recursos – Ensino Prof. – Educ. e Formação	1
	Salas de Informática	3
	Biblioteca / Mediateca	1 / 1
	Casas de Banho	2
Sótão	Salas de Arquivo	4

Pavilhão Gimnodesportivo	Balneários c/ WC	6
	Balneários (docentes) c/ WC	2
	Casas de Banho	2
	Arrecadações	2
	Sala de Professores	1
	Campo de Jogos	1
	Palco	1
	Sala de Primeiros Socorros	1
	Sala de Apoio ao Funcionário	1
	Garagem/Arrumos/Sala das Máquinas	1

Quadro 1 – Descrição das instalações do Colégio



Para além destas instalações, o Colégio possui ainda quatro campos destinados à prática da Educação Física, uma pista de atletismo com caixa de saltos em areia, uma pista de saltos para a prática de “dirt”, um terreno destinado a horta biológica, espaços amplos para recreio, um parque de estacionamento para funcionários e outro parque para estacionamento e manutenção de autocarros e zonas ajardinadas.

3.2. Serviços de Apoio

3.2.1. Biblioteca/Mediateca

A Biblioteca encontra-se ligada à Mediateca tendo, em permanência, uma funcionária. Uma equipa de docentes assegura o desenvolvimento de diversas actividades programadas para estas instalações, como por exemplo, o “Cantinho da Leitura”, “Letras ao Palco” e outras, encontrando-se em funcionamento durante todo o período diurno. À noite, também está disponível para ser utilizada pelos alunos dos cursos nocturnos, desde que acompanhados por um docente.

Aqui, é possível estudar, ler, realizar trabalhos de pesquisa, navegar na internet, jogar jogos de salão e didácticos, xadrez, usar software educativo, ouvir música e ver pequenos filmes.

3.2.2. Secretaria

Na Secretaria, os alunos e encarregados de educação poderão tratar de vários assuntos de carácter burocrático relacionados com o seu quotidiano na escola, estando ali sedeados todos os serviços de carácter administrativo.

3.2.3. Papelaria/Reprografia

Este espaço destina-se à comercialização de material escolar, incluindo os Manuais Escolares, funcionando também como local em que se processa o serviço de cópias e carregamento do Cartão Electrónico.

3.2.4. Bar

Garante o fornecimento de refeições rápidas e ligeiras, respeitando os ditames de uma alimentação saudável.



3.2.5. Refeitório

Assegura a confecção e a distribuição do almoço à comunidade escolar (professores, funcionários e alunos), sendo da responsabilidade de uma empresa subcontratada.

3.2.6. Transportes Escolares

Os transportes escolares privativos funcionam com veículos pertencentes à frota do Colégio e, também, com autocarros de uma outra empresa subcontratada, encarregando-se de estabelecer as ligações entre o Colégio e os locais de residência dos alunos e vice-versa.

3.2.7. Serviços de Psicologia e Orientação Escolar e Vocacional

O Colégio dispõe de um Gabinete de Psicopedagogia e Orientação Escolar e Vocacional em funcionamento desde Novembro de 1997. Este departamento visa sobretudo o acompanhamento de alunos que evidenciam dificuldades cognitivas e de relacionamento interpessoal e a colaboração com os conselhos de turma na definição de estratégias específicas. Para além desta função é possível também responder às preocupações individuais dos discentes e dos Encarregados de Educação que procuram estes serviços. Este Gabinete proporciona ainda sessões de orientação escolar e profissional, especialmente destinadas aos alunos do nono e décimos anos de escolaridade.

No âmbito das suas atribuições e competências, este Departamento tem também a seu cargo, a realização de acções de esclarecimento, divulgação e formação sobre as temáticas da sua especialidade.

Em 2007, este Departamento integrou uma secção dedicada ao Ensino Especial, constituída por um docente habilitado para o efeito e que passou a acompanhar este tipo de alunos.

Sempre atento aos diferentes ritmos de aprendizagem dos alunos e no intuito de colmatar as dificuldades diagnosticadas, o Colégio põe à disposição dos discentes modalidades de apoio, dentro e fora da sala de aula. Os alunos com *Necessidades Educativas Especiais de Carácter Permanente* usufruem de estratégias diferenciadas e adaptadas às suas dificuldades, contando desde há vários anos com um professor de ensino especial que trabalha em cooperação com os serviços de psicopedagogia.



4. Comunidade Educativa

O Colégio Dinis de Melo pretende satisfazer as necessidades e expectativas dos seus **clientes** – alunos e encarregados de educação, para além do pessoal docente e não docente.

Os primeiros, clientes externos, esperam que o Colégio satisfaça as seguintes necessidades:

- formação (científica, tecnológica, artística e desportiva);
- acesso aos serviços sociais, tais como acção social escolar e serviço de psicologia e orientação vocacional;
- informação sobre o processo de ensino/aprendizagem;
- transporte escolar;
- segurança;
- projectos de diferenciação pedagógica;
- utilização de recursos, como Biblioteca/Mediateca, área desportiva, refeitório, bar;
- participação em actividades de enriquecimento curricular: desporto escolar, visitas de estudo, clubes...

Consideram-se necessidades implícitas uma relação próxima com os professores, um ensino dinâmico, moderno e de rigor, que possibilite uma boa preparação para a vida activa e/ou para o ingresso no ensino superior. A educação para a cidadania e a valorização cultural constituem também uma exigência da formação global do aluno enquanto indivíduo e cidadão consciente.

Na definição de clientes externos, há ainda a considerar aqueles que indirectamente usufruem da formação que é dada aos nossos alunos e que são as instituições de ensino superior, as escolas profissionais, as entidades empregadoras e a comunidade em geral. Dada a dificuldade em avaliar a sua satisfação, estes clientes não foram considerados na implementação do SGQ.

O pessoal docente e não docente, cliente interno, espera que o Colégio lhe proporcione equipamentos e instalações adequadas, com boas condições de higiene e segurança, para além de formação adequada às necessidades detectadas. Pretende igualmente um bom relacionamento entre pessoal docente e não docente, alunos e encarregados de educação.

4.1. Pessoal Docente

O corpo docente é constituído por professores dos três ciclos de estudos (2º, 3º ciclos e Ensino Secundário, incluindo o Ensino Profissional), com habilitações científica, técnica e



pedagógica adequadas e que procura constante actualização profissional de modo a manter um padrão de qualidade de ensino elevado. Consequentemente, procura contribuir assim para o sucesso do aluno, qualquer que seja o seu percurso de vida.

O absentismo no corpo docente é muito baixo, notando-se uma preocupação constante de manter os alunos ocupados e com aulas, mesmo na situação de ausência inadiável de qualquer professor, através das aulas de substituição.

O relacionamento com os alunos é de grande proximidade, embora estejam bem definidos os papéis que cada um, professor e aluno, desempenham.

Os Directores de Turma e a Direcção Pedagógica incentivam os encarregados de educação a virem ao Colégio e a acompanharem de perto a vida escolar dos seus filhos e educandos, quer promovendo actividades que os envolvam directamente, quer estabelecendo um horário de atendimento adequado, quer, ainda, facilitando os contactos por qualquer meio de comunicação e apresentando sempre uma grande disponibilidade para os receber.

O grupo de professores é, na maioria, ainda jovem, aderindo com alguma facilidade à mudança e a novos desafios, preocupando-se com a formação contínua e estando atento às constantes alterações que se verificam no domínio educativo. A média de idades é de 38 anos.

4.2. Pessoal Não Docente

O corpo de pessoal não docente revela empenho e disponibilidade na construção de um ambiente educativo adequado aos alunos que frequentam o Colégio, acompanhando as suas actividades, numa atitude de compreensão e firmeza.

4.3. Pais e Encarregados de Educação

O agregado familiar tipo é constituído em média por quatro elementos, vivendo os alunos sobretudo com os pais e os irmãos.

De destacar que o papel de encarregado de educação é assumido essencialmente pelos pais, exercendo a mãe mais vezes essa função. No entanto, há a salientar algumas situações em que os irmãos ou avós assumem esse papel.

Os encarregados de educação não revelam um papel tão participativo como o desejado uma vez que, da observação directa realizada pelos Directores de Turma, conclui-se que a maioria afirma não acompanhar os seus educandos na realização dos trabalhos propostos para casa e alguns confessam-se incapazes de impor a sua autoridade junto dos filhos, pedindo, muitas vezes, ajuda para conseguirem controlá-los. Apesar deste factor, os pais vêem a escola como uma instituição promotora dos saberes necessários para prosseguir os estudos ou para o desempenho de uma profissão.



O baixo índice de participação dos pais / encarregados de educação na vida escolar reflecte-se, não só nos poucos contactos que ao longo do ano estabelecem com os Directores de Turma, assim como na não utilização das chamadas “sugestões de melhoria” que o sistema de gestão de qualidade lhes proporciona, apesar da sua divulgação e incentivo ao uso.

4.4. Alunos

O corpo discente tem oscilado entre os trezentos e os oitocentos e cinquenta alunos oriundos sobretudo das localidades limítrofes do Colégio, a salientar Amor, Casal dos Claros, Coucinheira, Casalito, Casal Novo, Vergieira, Barreiros, Monte Real, Serra do Porto d'Urso, Segodim, Outeiro da Fonte, Moinhos de Carvide e Carvide. No entanto, tem vindo a ser procurado, cada vez mais, por alunos provenientes das zonas das cidades de Marinha Grande e Leiria.

O Colégio tem-se esforçado no sentido de ampliar a oferta educativa e responder às necessidades manifestadas pela população. Desta forma, para além do ensino regular que ministra - 2º e 3º ciclos do ensino básico e ensino secundário, Curso de Ciências e Tecnologias – disponibiliza também cursos de dupla certificação, Cursos Profissionais e de Educação e Formação.

Em termos etários os alunos encontram-se distribuídos maioritariamente entre os dez e os dezassete anos (ensino diurno). Como forma de ocupar os tempos livres, a televisão, o computador e os jogos informáticos ocupam as principais preferências dos alunos. São poucos aqueles que gostam de ler e quando o fazem é por obrigação.

Relativamente ao lugar onde estudam todos apontam a casa, não tendo, na maior parte dos casos, um horário fixo para o fazer e a duração diária do seu estudo é de cerca de meia a uma hora, contando o tempo de “Estudo Acompanhado”. Sempre que têm dificuldades recorrem à ajuda, ou de familiares ou de professores.

5. Caracterização Histórica

5.1. O Lugar de Amor

Amor, uma das vinte e oito freguesias do Distrito de Leiria, situada numa área plana com cerca de 18,2 Km², dista de Leiria cerca de 10 km. Esta freguesia integra cerca de 6 mil habitantes, dos quais 3516 são eleitores, que se distribuem por 29 núcleos populacionais.



A freguesia de Amor é na tradição popular tida como o local aprazível e fora de portas onde o rei D. Dinis gostava de ir em caçadas e “encontros amorosos”. Foi constituída em Paróquia autónoma em 1630, em torno da sua Igreja dedicada a S. Pedro e S. Paulo, na qual funcionavam no primeiro quartel do século XVIII, quatro importantes Confrarias de solidariedade social e humana. Para além da paisagem natural destaca-se como lugar a visitar a Igreja Matriz onde os visitantes podem observar a imagem quatrocentista de S. Paulo e os painéis de azulejo do século XVIII, provenientes da antiga fábrica dos Milagres, fundada no período pombalino.

A freguesia dedica especial atenção às festas de natureza religiosa que celebra no último fim-de-semana de Agosto, destacando-se a Festa do Sagrado Coração e a Festa de Nossa Senhora.

A animação cultural e desportiva está a cargo de um grupo de associações vocacionadas para o folclore e danças regionais. Conta também com grupos de desporto juvenis entre os quais o futebol que assume um papel destacado.

A sua principal fonte de riqueza advém do sector primário, destacando-se como principais produções o milho, os pastos, as hortícolas, as flores e, mais recentemente, o tabaco, contudo as propriedades agrícolas são de pequena dimensão, na grande maioria dos casos inferiores a dois hectares. A pecuária completa o quadro económico primário. O pequeno comércio local é suficiente para as necessidades diárias sendo na sua maioria estabelecimentos de venda não especializados. A nível industrial destacam-se pequenas unidades de produção, de características familiares, com especial incidência no fabrico dos móveis, estofos, perfis de alumínio e plásticos, bem como as serrações de madeiras, entre outras. É nestas indústrias que o emprego é mais acessível.

A maior parte dos aglomerados familiares vivem do trabalho dependente dos dois cônjuges, ligado ao sector industrial e ao sector dos serviços.

Relativamente aos equipamentos de ensino disponíveis na freguesia existem cinco escolas de ensino básico (1º ciclo). Tem também em funcionamento a rede pré-escolar em Amor, Coucinheira e Barreiros. Nas outras freguesias abrangidas há as escolas do 1º ciclo de Serra do Porto d'Urso e Monte Real e um Jardim de Infância, em Monte Real; em Carvide, as escolas de Carvide, Moinhos de Carvide e Outeiro da Fonte, com um Jardim de Infância na sede da freguesia. Para o 2º, 3º Ciclos e Ensino Secundário estas freguesias dispõem do Colégio Dinis de Melo.

A freguesia de Amor dispõe de uma extensão do Centro de Saúde de Leiria, uma Farmácia e de uma Casa do Povo que prestam apoios médico e de solidariedade, fornecendo apoio domiciliário aos necessitados. Existem também dois Lares para Idosos, um privado e outro público.



No que concerne às infra-estruturas e segundo informação publicada pelo Instituto Nacional de Estatística, a maior parte dos lugares que compõem a freguesia de Amor possuíam desde 1991 electricidade e recolha de lixo, desde 1995 contavam com rede de água canalizada e a partir de 2000 contava também com o funcionamento da rede de esgotos.

Relativamente às acessibilidades, estas têm vindo a ser melhoradas através do desenvolvimento de obras de conservação de pavimentos e passeios.

5.2. A origem do nome “Amor”

A origem do topónimo Amor remonta a uma lenda segundo a qual EL-Rei D. Dinis tinha aí uma amante. Contava o escritor leiriense, Marques da Cruz, que tendo visitado a aldeia de Amor, encontrou um pequeno Castelo, que no século XII havia sido a residência de uma das mulheres que El-Rei amou. Era, segundo o dito escritor, o castelo de D. Alonza, eleita de sua alma e a sua maior amada. Este facto deu origem a que o povo do lugar logo o baptizasse com o nome de *A Mór*, significando a maior, a mais querida de todas. Através dos tempos *A Mór* foi-se transformando, por instinto simples e lírico popular, no que hoje é Amor.

Contudo a origem poética atribuída ao topónimo, tem pouco de verdadeira quer em termos filológicos quer em termos históricos.

Assim, por via da especialização filológica, se Amor derivasse de *A Mór*, deveria aparecer em documentos antigos escrito com dois “oo” e não com um só. Estas vogais contraídas dariam o “o” aberto. Ora a vogal que soa aberta, é o “A” inicial, ao passo que o “o” tem o som fechado.

Em termos históricos também se vê contrariar a crença dos amores ilícitos de D. Dinis, a partir de uma Inquirição ordenada por D. Sancho e datada de 1233 sobre alguns bens e herança que tinha nos arredores de Leiria Domingues Chanca onde se lê (...) *todos os jurados que o eram por nomeação do Senhor Rei Sancho II de Portugal disseram (...) também Domingues Chanca possui moinhos em Amor (...)*.

Assim sendo, este reconhecimento oficial do lugar de Amor contraria a crença popular dos amores ilícitos de D. Dinis, não que estes não tenham existido, mas por certo não estiveram na origem do seu nome.

5.3. D. Dinis de Melo e Castro – o patrono

D. Dinis de Melo e Castro nasceu na vila de Colares – Sintra, sendo o sétimo dos dez filhos de Francisco Melo e Castro e de Brites Nobre.

Estudou na Universidade de Coimbra onde se doutorou em Direito Canónico ingressando, de seguida, na Magistratura.



Após ter desempenhado vários cargos, desempenhava, em 1627, as funções de Regedor das Justiças e da Casa da Suplicação quando foi apresentado na Mitra Leiriense de que tomou posse a onze de Dezembro do mesmo ano, sucedendo a D. Francisco Meneses.

Nos nove anos que esteve à frente da Diocese destacaram-se as suas obras de beneficência e pode dizer-se que foi a este prelado que a Misericórdia local ficou a dever a sua importância, pois até à data a falta de condições materiais e financeiras não lhe permitiram exercer plenamente as suas obrigações. Diziam ser *“grande esmoller e de grande caridade para os pobres e necessitados (...) cazou muitas orfas (...) tinha particular cuidao com os prezos (...) acudia a todos os necessitados de que tinha notícia (...)*. Empreendeu a construção do edifício hospitalar de Leiria e quando deixou esta cidade já aquele estava provido de camas e pronto a servir, tendo-lhe já sido atribuído regimento”. Também na Sé a sua passagem ficou “impressa” em obras de pintura, aprestos e ornamentos; recuperou, ainda, a tradição do bodo de pão e queijo na Igreja do Espírito Santo, repartindo esmolas pelos pobres e necessitados.

Foi no tempo de D. Dinis de Melo e Castro que a Diocese de Leiria sofreu nova alteração paroquial, sendo elevados à categoria de freguesia os lugares de Amor, Carvide e Coimbrão.

A freguesia de Amor foi desligada da de Santiago em 1630 porque, diz o Couseiro os moradores, no Inverno, com as cheias não podiam vir à freguesia. Como padroeiro do lugar ficou S. Paulo e os curas da freguesia eram apresentados pelo Prelado D. Dinis de Melo.

No ano de 1636, D. Dinis de Melo foi apresentado e confirmado na Diocese de Viseu onde, de novo, se destacou pela sua caridade. Viria a falecer quatro anos depois no dia vinte e quatro de Novembro de 1640.

Relativamente à data da sua morte existe, por parte de alguns autores, uma certa discordância. Assim, Silva Leal e Fortunato de Almeida afirmam ter sido no ano de 1639, enquanto que António da Cunha aponta o dia de Natal de 1640. No entanto, e sem afirmar o dia, o Couseiro, cujo testemunho é de grande valor uma vez que o seu autor privou com o Prelado, aponta o mês de Novembro de 1640, confirmando-se o dia no assento de óbito arquivado na Torre do Tombo e esclarecendo-se, assim, quaisquer dúvidas *“faleceo aos vinte e quatro dias de Novembro de 640”*.

5.4. Fundação e Evolução

O Colégio Dinis de Melo surgiu da iniciativa de um grupo de empresários já ligado ao ensino e que foi sensível aos problemas de colocação, nas escolas superlotadas de Leiria, de muitos alunos desta zona, os quais, nalguns casos, eram forçados a abandonar precocemente os seus estudos.



É, portanto, uma escola particular que ministra um ensino gratuito em virtude do estabelecimento de um Contrato de Associação com o Ministério de Educação, como, aliás, já foi referido. A Junta de Freguesia local apoiou, desde o início, a construção do Colégio, tendo-se revelado a entidade que mais defendeu a implantação desta infra-estrutura cultural na sua terra.

Creemos que o Colégio tem contribuído, ao longo deste tempo, quer para o desenvolvimento cultural da zona de influência, quer para o incremento da economia local. Factor de emprego numa área bastante atingida pela crise das indústrias vidreira e dos plásticos, influencia, ainda que indirectamente, uma série de pequenas indústrias e comércio que participam materialmente na manutenção do edifício e apetrechamento em equipamentos vários e, ainda, na satisfação das necessidades de consumo da nova população de professores e de alunos oriundos de diversos locais e que passaram a integrar a população de Amor durante uma parte do dia e da noite.

O Colégio Dinis de Melo tem sido sinónimo de progresso e empenho no melhoramento das condições que se propõe oferecer aos alunos, professores e comunidade em geral. A prová-lo temos os trezentos e cinquenta e cinco alunos que inauguraram o Colégio e as largas centenas que actualmente o frequentam.

Com efeito, logo após o primeiro ano de funcionamento, constatou-se a necessidade de ampliar as instalações, pois o crescimento da população escolar foi inesperadamente rápido, obrigando à construção de mais um piso dotado de treze salas de aula, duas salas de apoio e respectivas instalações sanitárias. Actualmente, face ao crescente número de alunos e às suas necessidades de actividade física, contamos também com um Pavilhão Gimnodesportivo.

Na perspectiva de ir ao encontro das expectativas dos seus alunos e encarregados de educação, assim como da população em geral, o Colégio tem envidado esforços no sentido de responder à necessidade de continuação dos estudos daqueles que terminam a escolaridade básica obrigatória, assim como dos que já se afastaram da escola há mais tempo, estando inseridos no mundo do trabalho. Para tal, tem-se preocupado em criar, não só as condições didáctico-pedagógicas adequadas ao funcionamento dos cursos que já oferecia, mas também em aumentar o seu número e diversificar os tipos de ensino que ministra, investindo no apetrechamento dos Laboratórios e Salas Temáticas, especialmente no que respeita ao material informático, construindo novas infra-estruturas desportivas e melhorando a qualidade dos recursos humanos.

O Colégio Dinis de Melo apresenta hoje uma qualidade de meios significativamente superior à do seu arranque, apostando sempre na qualidade de ensino, na selecção criteriosa da sua oferta, visando essencialmente a elevação dos níveis de formação da população da sua área de influência e o sucesso de todos os seus alunos, ao nível académico e profissional.



II - AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DO PROJECTO EDUCATIVO 2007 - 2010

A ideia de fundir os dois documentos – Projecto Educativo e Manual da Qualidade – já germinava há algum tempo e, tendo em consideração que iria ocorrer uma nova Auditoria neste ano lectivo, considerou-se ser o momento ideal para o fazer, não obstante o Projecto Educativo vigente só atingir o final do seu período de aplicação em 2010.

Por determinação da Administração antecipou-se assim o período de aplicação do anterior e elaborou-se este que, cremos, não poderá ignorar as Conclusões do Relatório de Avaliação. Desta forma, passamos a referi-las:

- *O facto de termos atingido as metas estabelecidas no que concerne ao aproveitamento/sucesso dos alunos, não pode fazer-nos esquecer que esses resultados poderão regredir muito rapidamente, caso não se continue – com todo o empenho – a aplicar as medidas preventivas e correctivas, conforme os casos, para consolidar e dilatar esse desiderato.*
- *Por tudo isso, não se podem esquecer os fracos resultados obtidos nos Exames Nacionais e os níveis de insucesso recorrente às disciplinas de FQ e Matemática.*
- *Esta constatação tem de nos fazer pensar na verdadeira eficácia dos nossos esforços, alertando-nos para a necessidade objectiva de redobrar a atenção ao diagnóstico e, principalmente, apurar as estratégias de actuação – a nível individual e colectivo.*
- *Tendo em conta as linhas orientadoras do Projecto Educativo, a participação na vida cívica, por parte dos nossos alunos, tem-se conseguido, em parte. Isto é, essa participação verifica-se mais nos alunos mais velhos e em determinadas situações muito concretas, que afectam em particular ou têm uma especial incidência, na vida interna do Colégio.*
- *Não podemos deixar de realçar o desempenho dos nossos alunos, em geral, no campo das atitudes, em situações de vivências externas. Todavia, deverá manter-se um grau de exigência elevado no quotidiano, para que esse comportamento se possa manter e aprofundar ao nível interno.*
- *Relativamente à actividade física, os indicadores respeitantes ao Desporto Escolar e, mesmo, aos resultados atingidos na disciplina de Educação Física, fazem-nos crer que, no*



geral, os alunos gostam e empenham-se. O conhecimento que temos da prática de vários desportos – a nível federado – por parte de muitos dos nossos alunos, dão-nos a indicação que esse objectivo está a ser atingido.

No entanto, deve referir-se que pode melhorar, melhorando também o aproveitamento do Pavilhão e desenvolvendo novas modalidades muito importantes para a criação de hábitos saudáveis, como são a ginástica, o atletismo, o BTT e o rãguebi.

- Relacionado com este aspecto, temos de referir o bom trabalho desenvolvido no campo da divulgação e aplicação de hábitos alimentares saudáveis, quer no refeitório, quer no bar e, também, no que respeita à preservação de um ambiente saudável.
- No que à parte artística diz respeito, tem sido, desde sempre, uma preocupação constante, que os alunos tenham acesso ao conhecimento das suas diversas expressões, rompendo o isolamento cultural que é sentido e dando-lhes oportunidade de poderem educar o seu gosto e, eventualmente, de se tornarem eles próprios artistas.
- Os aspectos relativos à atitude dos alunos nas aulas, isto é, os seus níveis de atenção e esforço de aprendizagem, para além da metodologia de trabalho e valorização do saber, são pontos em que muito terá de se fazer para melhorar, constituindo a questão disciplinar, uma das que merece um acompanhamento e tratamento especiais.
- O Projecto Educativo fazia referência à necessidade do Colégio promover um maior envolvimento dos encarregados de educação na vida escolar, linha, aliás, que se deverá manter.

O desenvolvimento de outras linhas de actuação, da nossa parte, para captar o interesse e envolvimento dos pais deverá fazer-se, definindo-se com clareza as várias competências e responsabilidades.

Tudo isto constitui uma colecção de aspectos fulcrais em que tem de incidir um especial esforço do Colégio.



III - RESPONSABILIDADE DA GESTÃO

1. Compromisso da gestão

A gestão de topo do Colégio, representada por Valter Joaquim de Jesus Branco, na qualidade de presidente do conselho de administração, assume o compromisso de:

- definir uma política da qualidade assente na procura da melhoria contínua, na promoção da satisfação do cliente e na dos colaboradores;
- manter uma comunicação aberta com todos os níveis e sectores da organização, um comportamento ético e responsável nas relações com os diferentes elementos da comunidade educativa;
- definir os objectivos estratégicos/da qualidade de acordo com áreas prioritárias*;
- aprovar os documentos do sistema de gestão da qualidade*;
*O Director Pedagógico por delegação do representante da Gestão de Topo
- disponibilizar recursos humanos e materiais necessários para a concretização dos objectivos estratégicos;
- conduzir as reuniões de acompanhamento e revisão do SGQ;
- cumprir os requisitos que garantam a qualidade da prestação dos serviços, respeitando a legislação e as normas aplicáveis;
- criar as condições favoráveis dentro da organização para que a política da qualidade seja entendida, implementada e mantida por todos os funcionários;
- planificar o sistema de gestão da qualidade, visando a melhoria contínua e a eficácia, de acordo os requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2008;
- comunicar à organização a importância de se ir ao encontro dos requisitos do cliente, bem como dos estatutários e regulamentares;
- ter um comportamento ético e responsável nas relações com os diferentes elementos da comunidade educativa.

O foco no cliente é uma tônica em todos os procedimentos, onde os requisitos do cliente são tidos em consideração, nomeadamente através do tratamento das sugestões, reclamações e resultados da avaliação da satisfação do cliente.

O responsável pela gestão de topo nomeia, como representante do Sistema de Gestão da Qualidade, o Departamento da Qualidade, Planeamento e Formação que,



independentemente de outras atribuições, deve ter as responsabilidades e autoridade que incluem:

- assegurar que os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade são estabelecidos, implementados e mantidos;
- reportar à gestão de topo e ao Director Pedagógico, o desempenho do sistema de gestão da qualidade e qualquer necessidade de melhoria;
- assegurar a promoção da consciencialização para com os requisitos do cliente em toda a organização.

Na ausência do representante da Gestão de Topo é o Director Pedagógico que o representa e, na ausência deste, a mesma função será desempenhada pela Assessora da Direcção.

A gestão de topo compromete-se a cumprir os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2008 e melhorar continuamente a eficácia do sistema de gestão de qualidade;

CÓPIA NÃO CONTROLADA



IV - POLÍTICA EDUCATIVA / DA QUALIDADE

O Colégio Dinis de Melo deve oferecer aos seus alunos um ensino alicerçado no rigor científico e em adequados métodos pedagógicos, tendo por base condições materiais e humanas que:

- facilitem as aprendizagens, os formem nos valores civilizacionais e os integrem na sociedade como elementos conscientes, informados e responsáveis.

Desta forma, o Colégio propõe-se:

- Aumentar os níveis de qualidade de ensino

dando uma grande atenção ao modo como decorrem as aulas, fomentando a auto e heteroavaliação, aplicando critérios de avaliação rigorosos, aumentando, se possível, o envolvimento dos pais na educação, também escolar, dos filhos e educandos;

- Promover o rigor e a exigência nas abordagens curriculares e o gosto pelo saber

incrementando o controle, por parte dos coordenadores de ciclo e dos departamentos curriculares, das instruções de serviço, das decisões de carácter pedagógico, dos processos de avaliação, assim como promover e divulgar os nomes dos bons alunos e recompensá-los, discriminando-os positivamente;

- Proporcionar a todos os alunos a apreensão e o desenvolvimento de códigos estéticos e artísticos e o gosto pela actividade física enquanto suporte de qualidade de vida;

- Fomentar a participação de todos os seus alunos na vida cívica, de forma crítica e responsável, preocupando-se em esclarecê-los no que respeita à saúde pessoal e comunitária;

- Desenvolver o papel do Colégio enquanto centro local difusor de ciência e cultura;

- Melhorar a eficácia da organização interna, adequando-a permanentemente às grandes metas a atingir continuando empenhados no cumprimento escrupuloso do SGQ, avaliando, mantendo, corrigindo, aprofundando, exigindo.

A gestão de topo compromete-se a cumprir os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2008 e melhorar continuamente a eficácia do sistema de gestão de qualidade;

Para a implementação eficaz destas medidas estratégicas serão tidos em conta os documentos que promovem a sua operacionalização sendo o mais relevante o Projecto Curricular do Colégio (PCC). É neste documento que estão definidas as orientações para o



Plano de Actividades e para os Projectos Curriculares de Turma. São estes últimos que concorrem para a consecução do PCC.

Para além dos documentos referenciados, o Colégio assume gerir a sua organização, sem prejuízo dos diplomas legais emanados do Ministério da Educação, sob os princípios da gestão da qualidade, aplicados ao ensino básico e secundário em regime diurno, nomeadamente:

- a focalização no cliente;
- liderança;
- envolvimento das pessoas;
- abordagem por processos;
- abordagem da gestão como um sistema.

A Administração do Colégio optou por implementar um Sistema de Gestão da Qualidade com o intuito de:

- que o Colégio se assuma como um escola de referência no cumprimento dos requisitos do cliente e na sua satisfação;
- melhorar a qualidade e a eficácia do ensino ministrado;
- reforçar a liderança;
- assegurar a definição de objectivos nas funções e níveis relevantes da organização;
- promover uma filosofia de melhoria contínua.

Com base no relatório final da avaliação das actividades são, anualmente, definidos objectivos, metas, indicadores e acções a implementar.

Os **indicadores** para avaliar os objectivos dos vários projectos são caracterizados, quanto à sua fórmula de cálculo, fontes de recolha de informação e critérios de cálculo, de forma a haver uma avaliação objectiva da sua eficácia, conforme descrito no mapa de indicadores. Assim, garante-se a consistência dos processos de análise e das tomadas de decisão.

Os **objectivos de qualidade/PCC**, no início de cada ano lectivo, devem ser divulgados, de acordo com o definido no plano de comunicação.

Também o Regulamento Interno assume uma especial importância na operacionalização deste projecto uma vez que define as normas de funcionamento dos órgãos intervenientes na acção educativa, na gestão dos espaços e dos serviços.



1. Missão

Ensinar a Ser, a Saber e a Fazer, em consciência, em liberdade e em responsabilidade.

Antes de tudo, a Escola que pretende formar integralmente os seus alunos, tem de eleger como prioridade primeira a formação do carácter. Igualmente importante é o desenvolvimento do gosto pela aprendizagem que conduzirá ao saber fazer e à integração do aluno na sociedade e na vida activa.

Para conseguirmos cumprir a nossa missão, a Administração, em consonância com a Direcção Pedagógica estabelece anualmente grandes **Áreas Prioritárias de Intervenção** acompanhadas dos respectivos objectivos (**Objectivos da Qualidade**), os quais ficam plasmados no Projecto Curricular do Colégio.

As Áreas Prioritárias de Intervenção, assim como os seus Objectivos estão conformes com a Política da Qualidade e o compromisso para com a *melhoria contínua*.

Considerando que a concretização dos objectivos tem um impacto positivo sobre a qualidade do serviço prestado, a Direcção Pedagógica planifica a forma como procede à sua monitorização definindo os indicadores, as metas, a fonte de dados, a fórmula de cálculo, o responsável pelo apuramento dos dados no sentido de obter os níveis de eficácia operacional do sistema e consequentemente a satisfação do cliente. O acompanhamento dos objectivos é feito pelo Departamento da Qualidade, Planeamento e Formação uma vez por período, o qual reporta à Direcção Pedagógica o resultado da avaliação efectuada. Estes objectivos são divulgados conforme o descrito no plano de comunicação.

ÁREAS PRIORITÁRIAS DE INTERVENÇÃO

As seguintes áreas são as grandes linhas orientadoras para o desenvolvimento de toda a acção educativa.

- Sucesso escolar
- Educação para a cidadania
- Estrutura organizacional
- Participação da comunidade educativa na vida escolar



V - IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A Administração do Colégio Dinis de Melo, ao estabelecer, documentar e implementar o Sistema de Gestão da Qualidade, segue as disposições da norma NP EN ISO 9001:2008 e tem como objectivo:

- contribuir para a consolidação do Colégio como uma Instituição de referência;
- organizar e sistematizar as actividades do Colégio;
- assegurar e demonstrar a sua capacidade para fornecer serviços que cumprem sistematicamente as disposições aplicáveis, decorrentes quer da legislação, quer dos requisitos dos clientes;
- identificar os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade e determinar a sequência e interacção destes processos, de forma a aplicar a toda a organização;
- determinar critérios e métodos necessários para assegurar que tanto a operação como o controlo destes processos são eficazes;
- monitorizar, medir e analisar estes processos;
- implementar acções necessárias para atingir os resultados planeados e a melhoria contínua dos processos;
- assegurar a disponibilidade de recursos e de informação necessários para suportar a operação e a monitorização destes processos.

Através do tratamento dos dados monitorizados e das ocorrências associadas ao funcionamento das actividades do Colégio, pretende-se, também, criar condições para a participação activa de todos os colaboradores no SGQ, como forma de gerar processos de melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e do seu desempenho global.

O Colégio aplica a totalidade dos requisitos da norma NP EN ISO 9001:2008 à prestação dos serviços que oferece e que estão descritos no âmbito do sistema.

1. Âmbito e campo de aplicação do sistema de gestão da qualidade

O sistema da gestão de qualidade aplica-se a toda a instituição, que ministra em regime diurno os 2º e 3º ciclos do ensino básico e ensino secundário, bem como a todos os serviços de apoio que presta: psicopedagogia e orientação escolar e vocacional; bar; papelaria/reprografia; serviços administrativos; biblioteca/mediateca; refeitório; transportes.

1.1 Correspondência entre a NP EN ISO 9001:2008 e o SGQ implementado

Cláusula NP EN ISO 9001:2008	Designação	SGQ
4.	Sistema de Gestão da Qualidade	-
4.1	Requisitos gerais	PE-MQ - Capítulo VI
4.2.	Requisitos da documentação	-
4.2.1	Generalidades	-
4.2.2	Manual da Qualidade	PE-MQ
4.2.3	Controlo dos documentos	PE-MQ – VI, 1.1 Processo 01-Gestão do Sistema Procedimento 01
4.2.4	Controlo dos registos	PE-MQ – VI, 1.1 Processo 01-Gestão do Sistema Procedimento 03
5.	Responsabilidade da Gestão	-
5.1	Comprometimento da gestão	PE-MQ – III
5.2	Focalização no cliente	PE-MQ – I, 4
5.3	Política da Qualidade	PE-MQ - IV Processo 01-Gestão do Sistema
5.4	Planeamento	-
5.4.1	Objectivos da Qualidade	PE-MQ – IV, 2 Processo 01-Gestão do Sistema Projecto Curricular do Colégio
5.4.2	Planeamento do sistema de gestão da qualidade	PE-MQ – VI, 1.1 Processo 01-Gestão do Sistema Objectivos da Qualidade/PCC
5.5	Responsabilidade, autoridade e comunicação	-
5.5.1	Responsabilidade e autoridade	PE-MQ – X (organograma) Regulamento Interno – Cap. III e IV
5.5.2	Representante da Gestão	PE-MQ – Capítulo III
5.5.3	Comunicação Interna	Plano de Comunicação (Mod.DQPF-28)
5.6	Revisão pela Gestão	PE-MQ – VI Processo 01-Gestão do Sistema Procedimento 07 - Revisão do Sistema
6.	Gestão de Recursos	-
6.1	Provisão de recursos	PE-MQ – Capítulo VI, 1.3.7 e 1.3.8
6.2	Recursos humanos	PE-MQ –VI

Cláusula NP EN ISO 9001:2008	Designação	SGQ
		Processo 13 - Gestão de Recursos Humanos Processo 14 – Formação Regulamento Interno – Cap. III e IV
6.3	Infra-estruturas	PE-MQ – I, 3 e VI, 1.3.2, 1.3.3, 1.3.4 Processos: 08 - Manutenção de Equipamentos e Instalações; 09 - Gestão do Sistema Informático; 10 – Gestão da Higiene Saúde e Segurança
6.4	Ambiente de trabalho	PE-MQ –VI, 1.3.2, 1.3.3, 1.3.4 Processos: 08 - Manutenção de Equipamentos e Instalações; 09 - Gestão do Sistema Informático; 10 – Gestão da Higiene Saúde e Segurança
7.	Realização do Produto	-
7.1	Planeamento da realização do produto	PE-MQ – VI, 1.2.1 Processos: 02 - Conceção do Projecto Educativo; 03 - Conceção do Projecto Curricular do Colégio;
7.2	Processos relacionados com o cliente	PE-MQ –VI, 1.2 Processos Operacionais Processo 07-Psicopedagogia e orientação escolar e vocacional Processo 12A-Bar Processo 12B- Papelaria/ Reprografia Sub-processos subcontratados.
7.3	Concepção e desenvolvimento	PE-MQ – V, 1.2 Processos: 02 – Conceção do Projecto Educativo; 03 – Conceção do Projecto Curricular do Colégio; Processo 04 -Preparação da Acção Educativa PCC
7.4	Compras	PE-MQ – VI, 1.3.6 Processo 12 - Compras
7.5	Produção e fornecimento do serviço	PE-MQ –VI, 1.2 e 1.3 Processos operacionais e de suporte (02; 03; 04; 05; 05A; 05B; 05C; 06; 07; 08; 09; 10;

Cláusula NP EN ISO 9001:2008	Designação	SGQ
		11; 12; 12A ; 12B; 13; 14); sub-processos subcontratados
7.6	Controlo dos equipamentos de monitorização e de medição	PE-MQ-VI, 1.3.2 Processo 08 - Manutenção de Equipamentos e Instalações Lista de EMM's em uso no Colégio Dinis de Melo Instrução de Serviço 22 – EMM's
8.	Medição, análise e melhoria	-
8.1	Generalidades	-
8.2	Monitorização e medição	-
8.2.1	Satisfação do cliente	PE-MQ –VI, 1 e 1.1 Processo 01 - Gestão do Sistema Instrução de Serviço 07
8.2.2	Auditoria Interna	PE-MQ –VI, 1.1 Processo 01 - Gestão do Sistema Procedimento 04
8.2.3	Monitorização e medição dos processos	PE-MQ –VI, 1 Mapa de Indicadores (Mod.DQPF-19) Registo de Indicadores xls.
8.2.4	Monitorização e medição do produto	PE-MQ –VI, 1 Mapa de Indicadores (Mod.DQPF-19) Lista de EMM's Instrução de Serviço 22
8.3	Controlo do produto não conforme	PE-MQ –VI, 1.1 Processo 01 - Gestão do Sistema Procedimento 02
8.4	Análise de dados	PE-MQ –VI, 1.1 Processo 01 - Gestão do Sistema Procedimento 07
8.5	Melhoria	PE-MQ –VI, 1.1 Processo 01 - Gestão do Sistema Procedimento 02

2. Estrutura Documental

O Projecto Educativo, como já foi referido, pretende estabelecer a concretização e o desenvolvimento de estratégias ao nível pedagógico e cultural, indo ao encontro das necessidades da comunidade educativa. Recorrendo à autonomia das escolas desenvolvem-se projectos do currículo nacional, os quais são adequados ao contexto do nosso Colégio, concebendo-se, desta forma, o Projecto Curricular do Colégio, que é complementado pelo Plano Anual de Actividades. Para além do Projecto Educativo existe o Regulamento Interno que regula o funcionamento de todos os órgãos internos, de todos os intervenientes da acção educativa, da gestão de espaços, serviços.

2.1. Hierarquia documental

O Projecto Educativo-Manual da Qualidade e o Regulamento Interno constituem os documentos-base da organização e estabelecem orientações para a concepção dos processos, dos procedimentos, das instruções de serviço e dos modelos, tal como se constata no esquema a seguir representado. O Projecto Curricular do Colégio operacionaliza as linhas mestras definidas no PE-MQ.

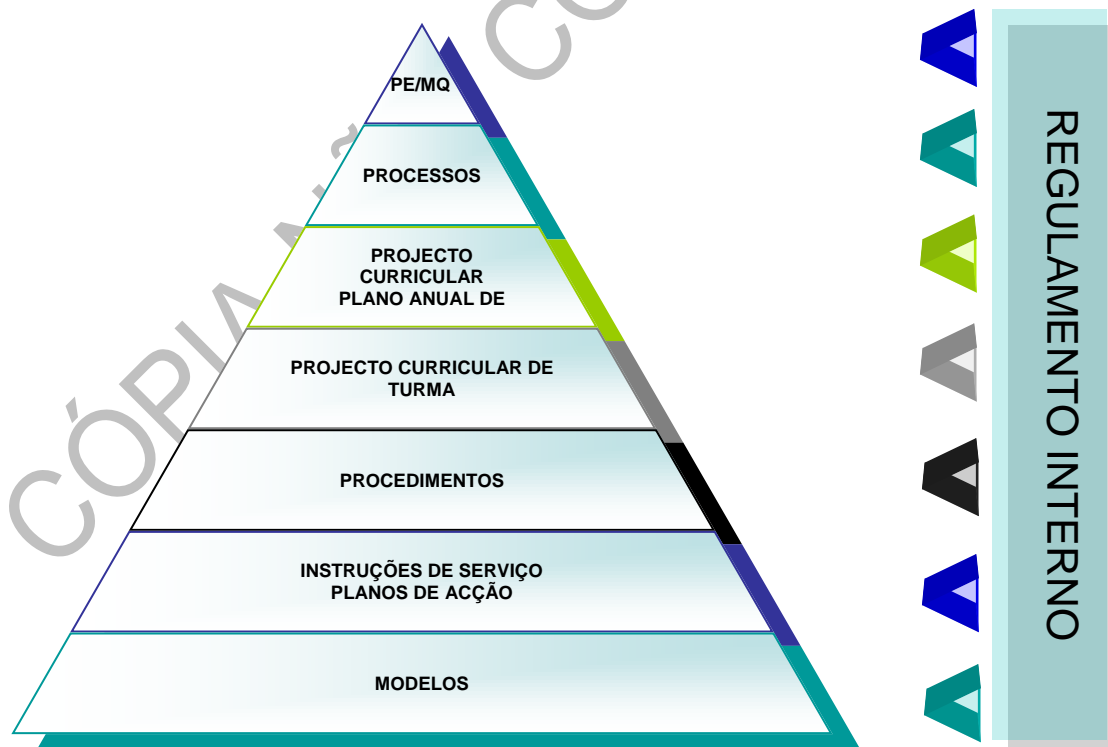


Figura 1 – Hierarquia documental

2.2. Matriz do Processo

O sistema de gestão da qualidade é entendido como um conjunto de processos que interagem e se inter-relacionam entre si.

A aplicação de um sistema de processos dentro de uma organização, juntamente com a identificação e as interações destes processos e a sua gestão, pode ser referida como sendo a “abordagem por processos”.

Uma vantagem da abordagem por processos é o controlo passo-a-passo que proporciona sobre a interligação dos processos individuais dentro do sistema de processos, bem como sobre a sua combinação e interacção.

Objectivo:

Gestor do Processo:

Aprovado por:

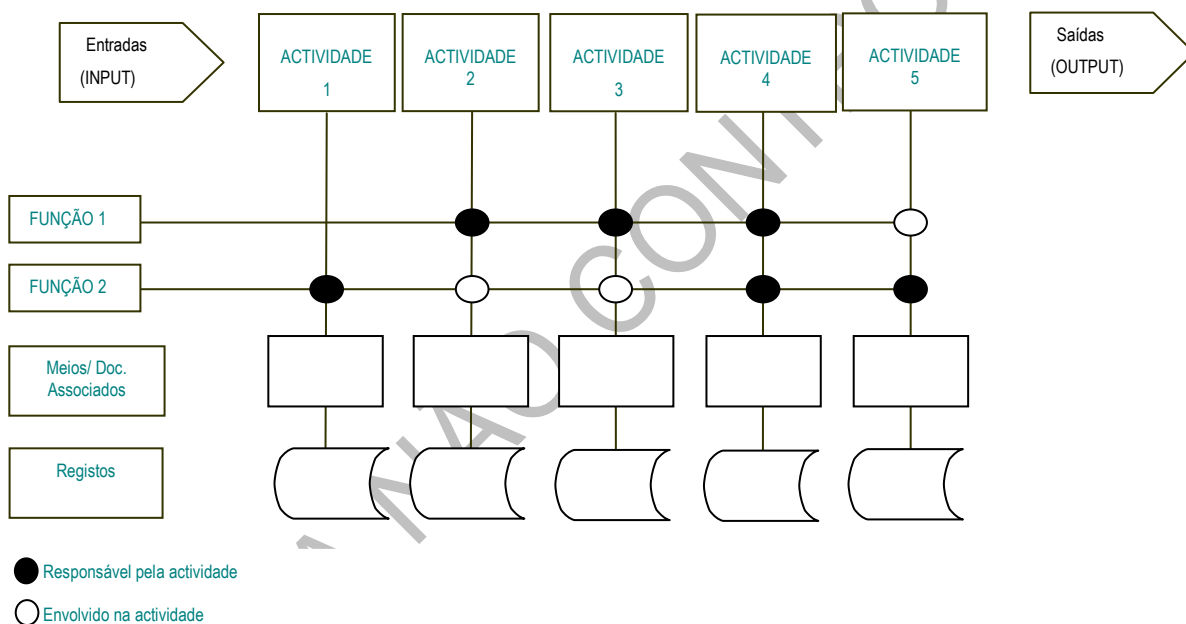


Figura 2 – Matriz de Processo

A abordagem e descrição dos processos foi realizada tendo por base uma “Matriz de Processo”, modelo em A3 onde se definem:

- os objectivos de cada processo;
- o gestor desse processo;
- as entradas e saídas de cada processo;
- as actividades principais associadas a cada processo;
- as funções que executam e/ou participam em cada uma das actividades;
- os documentos e/ou meios que são necessários à execução de cada actividade;



- os registos produzidos na execução de cada actividade;

No cabeçalho de cada página é indicado:

- o número do processo e o nome do processo;
- o objectivo do processo;
- o nome ou órgão responsável pela gestão do processo;
- o número da revisão;
- a data de aprovação;

2.3. Procedimentos

Entende-se por procedimento o modo de levar a cabo uma actividade ou um processo.

O formato dos procedimentos é em folha A4 e deve satisfazer os requisitos seguintes:

- o objectivo – refere o propósito do procedimento;
- o âmbito de aplicação – refere a aplicação do procedimento;
- as responsabilidades – define os responsáveis pela execução do procedimento;
- as definições e abreviaturas – as definições clarificam os conceitos associados a um processo e as abreviaturas designam termos relevantes sempre que se repetem;
- a descrição – descreve a forma de proceder nas várias actividades;
- os registos – identifica os modelos necessários para o registo de actividades descritas;
- o historial das revisões – indica as revisões efectuadas ao procedimento, a data da revisão e descrição das revisões efectuadas;
- os anexos – documentos complementares ao procedimento.

No cabeçalho de cada página é indicado:

- o número de identificação do procedimento, utilizando uma numeração sequencial;
- o título de identificação do procedimento, quanto ao seu conteúdo;
- o número da revisão;
- o número de página e número total de páginas do procedimento.

O procedimento deve ter um campo reservado para a aprovação.



2.3.1 Identificação dos Procedimentos

- 01 – Controlo de Documentos
- 02 – Controlo de Não Conformidades, Reclamações, Acções Correctivas e Preventivas
- 03 – Controlo de Registos
- 04 – Auditorias Internas
- 05 – Selecção e Avaliação de Fornecedores e Subcontratados
- 07 – Revisão do Sistema

2.4. Instruções de Serviço

O formato das instruções de serviço é em folha A4 e deve satisfazer os requisitos seguintes:

- o objectivo – refere o propósito da instrução de serviço;
- o âmbito de aplicação – refere a aplicação da instrução de serviço;
- as responsabilidades – define os responsáveis pela execução da instrução de serviço;
- a descrição – descreve a forma de proceder;
- os registos – identifica os modelos necessários para o registo de actividades descritas;
- os anexos – documentos complementares à instrução de serviço.

No cabeçalho de cada página é indicado:

- o número de identificação da instrução de serviço, utilizando uma numeração sequencial;
- o título de identificação da instrução de serviço, quanto ao seu conteúdo;
- o número da revisão;
- o número de página e número total de páginas da instrução de serviço.

A instrução de serviço deve ter um campo reservado para a aprovação.

VI – PROCESSOS DO SISTEMA

1. Abordagem por processos

O objectivo da metodologia de abordagem por processos é proporcionar um enquadramento para poder determinar o seu desempenho através de indicadores.

Os processos identificados e descritos de acordo com esta metodologia foram agrupados em três classes:

I – Processo de Gestão do Sistema – processo relacionado com o sistema de gestão da qualidade;

II – Processos Operacionais – processos directamente relacionados com a execução do serviço; nesta categoria existem sub-processos que se referem a actividades complementares da actividade lectiva;

III – Processos de Suporte – processos que indirectamente dão suporte aos processos operacionais. Neste grupo, encontram-se ainda sub-processos relacionados com serviços de apoio com impacto na qualidade da prestação dos nossos serviços. Alguns destes constituem a categoria dos sub-processos subcontratados.

MAPA DE PROCESSOS

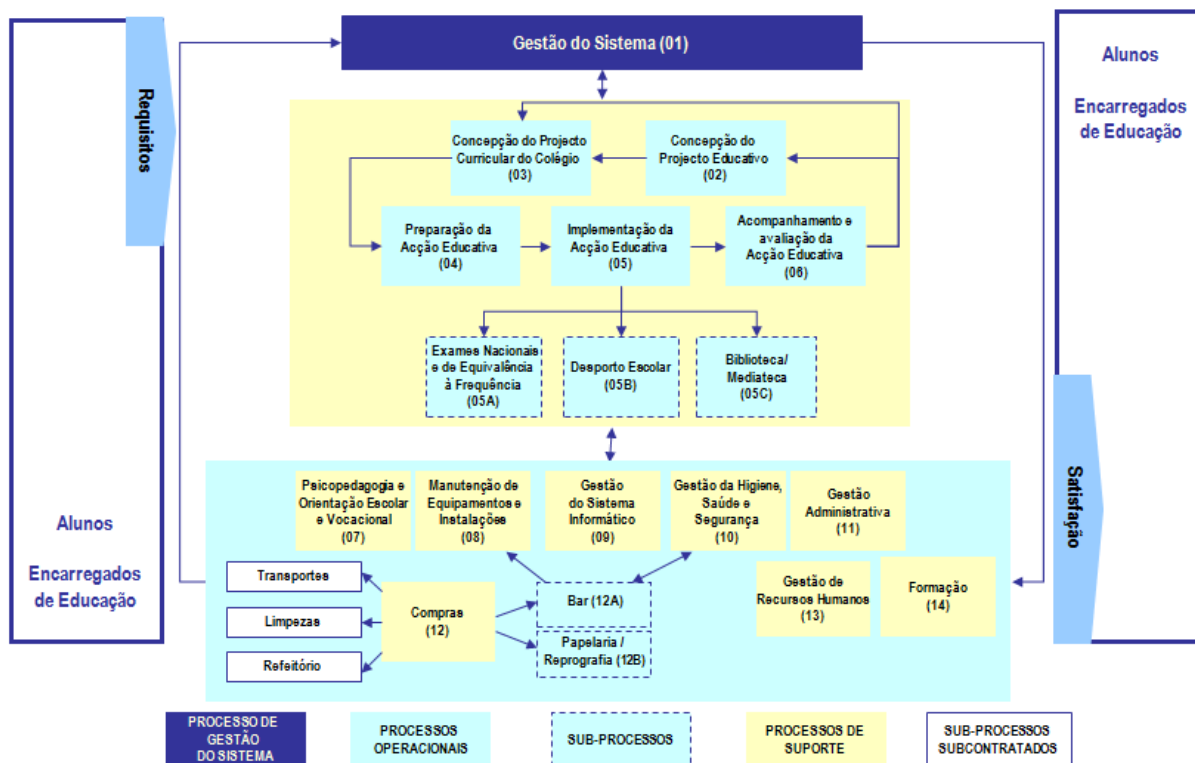


Figura 3 – Mapa de Processos



No Mapa de Processos podem ver-se esquematizadas as interligações existentes entre processos.

Esta abordagem enfatiza a importância de ir ao encontro dos requisitos dos clientes, obter resultados de desempenho e melhoria contínua, através da medição do cumprimento dos objectivos dos processos.

A aplicação deste princípio conduz à definição sistemática das actividades necessárias, à obtenção dos resultados desejados e à clarificação de responsabilidades e autoridades na gestão das actividades.

Um dos benefícios da abordagem por processos é a transparência das actividades realizadas no Colégio, pois permite uma gestão transversal, promovendo a comunicação e interação entre diferentes unidades funcionais, uniformizando os objectivos a atingir.

Para cada processo existe um gestor de processo que:

- a. assegura a implementação, manutenção e melhoria do processo;
- b. reúne a informação dos indicadores de desempenho do processo e reporta ao Departamento da Qualidade, Planeamento e Formação.
- c. assegura a realização das actividades de acordo com o descrito na matriz do processo, mantendo-a actualizada.
- d. responde pelo processo em auditoria.

1.1. Processo de gestão do sistema

1.1. O processo de **gestão do sistema (nº01)** contribui para a definição da política e dos objectivos da instituição e permite assegurar a coerência entre os outros processos (processos operacionais e de suporte). A gestão dos processos como um sistema obtém-se através da identificação e compreensão da rede de processos e suas interações. Neste processo, através da revisão do sistema, assegura-se que o sistema de gestão da qualidade se mantém apropriado, adequado e eficaz, através da avaliação de oportunidades de melhoria e necessidade de alteração ao sistema de gestão da qualidade.

Objectivo: assegurar a conformidade do sistema de gestão da qualidade com os requisitos da NP EN ISO 9001:2008, avaliar a sua eficácia e promover a melhoria contínua do desempenho do Colégio.

Gestor do processo: Departamento da Qualidade, Planeamento e Formação.



1.2. Processos operacionais

Os processos operacionais têm entrada e saída directa no cliente e representam a acção educativa, que é concebida com base nos requisitos dos alunos e encarregados de educação e termina com a sua satisfação. No mapa de processos apresentado, é possível visualizar as interações desta rede de processos.

1.2.1. Concepção da Acção Educativa – a concepção da acção educativa encontra-se descrita em dois processos: **concepção do Projecto Educativo-Manual da Qualidade** e **concepção do Projecto Curricular do Colégio**, em que este último resulta do primeiro.

1.2.1.1. Concepção do Projecto Educativo – Manual da Qualidade (nº 02)

Objectivo: Caracterizar a população escolar e o meio em que se insere o Colégio, de modo a traçar linhas de orientação para a elaboração do Projecto Curricular do Colégio e especificar o seu sistema de gestão de qualidade.

Gestor do processo: Direcção Pedagógica

1.2.1.2. Concepção do Projecto Curricular do Colégio (nº 03)

Objectivo: Garantir a aplicação das orientações delineadas no Projecto Educativo/Manual da Qualidade e dar cumprimento ao Currículo Nacional

Gestor do processo: Direcção Pedagógica

1.2.2. Preparação da Acção Educativa (nº 04)

A preparação do ano lectivo, que inclui actividades lectivas e não lectivas, é regulada pelos programas emanados do Ministério de Educação, mas também, por todo um conjunto de legislação e orientações de origem diversa, e procura responder à especificidade da nossa comunidade educativa e às necessidades detectadas no Projecto Educativo/Manual da Qualidade.

Objectivo: Assegurar a organização do ano lectivo, de modo a cumprir as orientações definidas no Projecto Curricular do Colégio e a adequação aos currículos oficiais.

Gestor do processo: Direcção Pedagógica

1.2.3. Implementação da Acção Educativa (nº 05)

É um processo único que inclui as actividades lectivas e não lectivas

Objectivo: Assegurar a concretização do Projecto Educativo/Manual da Qualidade, do Projecto Curricular do Colégio e das planificações da acção educativa.

Gestor do processo: Direcção Pedagógica



Devido à sua especificidade, os Exames Nacionais e de Equivalência à Frequência, assim como o Desporto Escolar e a Biblioteca/ Mediateca constituem sub-processos deste processo.

1.2.3.1. Exames Nacionais e de Equivalência à Frequência (nº 05A)

Objectivo: Assegurar a realização dos exames e provas de aferição, de acordo com as disposições legais em vigor.

Gestor do processo: Coordenador do Secretariado de Exames

1.2.3.2. Desporto Escolar (nº 05B)

Objectivo: Garantir a concretização das actividades no âmbito do Desporto Escolar, de acordo com o Programa do Desporto Escolar.

Gestor do processo: Coordenador do Desporto Escolar

1.2.3.3. Biblioteca / Mediateca (nº 05C)

Objectivo: Assegurar o funcionamento da Biblioteca / Mediateca, disponibilizando meios pedagógico-didácticos aos seus utilizadores.

Gestor do processo: Coordenador da Equipa da Biblioteca/ Mediateca

1.2.4. Acompanhamento e avaliação da Acção Educativa (nº 06)

Objectivo: Regular a qualidade da acção educativa, visando a sua melhoria.

Gestor do processo: Direcção Pedagógica

1.3. Processos de suporte

1.3.1. Psicopedagogia e Orientação Escolar e Vocacional (nº 07)

Objectivo: Garantir a identificação das necessidades educativas especiais dos alunos, assegurando o seu adequado acompanhamento e assegurar o esclarecimento dos alunos quanto ao seu perfil escolar e vocacional.

Gestor do processo: Coordenador do Departamento de Psicologia e Orientação Escolar e Vocacional

1.3.2. Manutenção de Equipamentos e Instalações (nº 08)

Objectivo: Assegurar a manutenção dos equipamentos e das instalações do Colégio.



Gestor do processo: Coordenador do Departamento de Manutenção de Equipamento e Instalações

1.3.3. Gestão do Sistema Informático (nº 09)

Objectivo: Assegurar a operacionalidade das redes informáticas, bem como a protecção da informação existente em suporte informático.

Gestor do processo: Coordenador do Departamento de Gestão do Sistema Informático

1.3.4. Gestão da Higiene, Saúde e Segurança (nº 10)

Objectivo: Garantir o planeamento e cumprimento das normas de higiene, saúde e segurança no Colégio.

Gestor do processo: Coordenador do Departamento de Higiene, Saúde e Segurança

1.3.5. Gestão Administrativa (nº 11)

Objectivo: Garantir a organização do processo burocrático e administrativo e o atendimento ao público.

Gestor do processo: Célia Ferreira Filipe

1.3.6. Compras (nº 12)

Objectivo: Garantir a satisfação das necessidades de material e serviços, assegurando o cumprimento dos contratos celebrados e dos prazos estabelecidos

Gestor do processo: Administração

1.3.6.1. Bar (nº 12A)

Objectivo: Assegurar o fornecimento de alimentos e bebidas saudáveis à comunidade escolar, em adequadas condições de higiene.

Gestor do processo: Responsável pela Saúde

1.3.6.2. Papelaria/ Reprografia (nº 12B)

Objectivo: Assegurar o cumprimento das tarefas próprias do serviço de Papelaria/ Reprografia.

Gestor do processo: Administração

Associados ao processo *Compras* existem ainda três sub-processos subcontratados, nomeadamente, *Transportes*, *Limpezas* e *Refeitório*.



1.3.7. Gestão de Recursos Humanos (nº 13)

Objectivo: Garantir os recursos humanos necessários e assegurar o desempenho das suas funções.

Gestor do processo: Administração

1.3.8. Formação (nº 14)

Objectivo: Assegurar a resposta às necessidades de formação, visando um melhor desempenho dos recursos humanos.

Gestor do processo: Departamento da Qualidade, Planeamento e Formação

CÓPIA NÃO CONTROLADA



VII – REVISÃO E AVALIAÇÃO DO PROJECTO EDUCATIVO – MANUAL DA QUALIDADE

1. Acompanhamento e revisão

O Projecto Educativo/Manual da Qualidade, depois de consultado o Conselho Pedagógico, é divulgado a todos os membros da Comunidade Educativa, conforme consta do plano de comunicação.

Os resultados escolares dos alunos, bem como o seu percurso académico ou profissional devem constituir-se como um importante indicador do grau de concretização e sucesso do Projecto Educativo/Manual da Qualidade.

O acompanhamento é realizado no final de cada ano lectivo, aquando da revisão do SGQ. É discutido pelo Conselho Pedagógico e tem como base o relatório final de avaliação das actividades, podendo também recorrer a grelhas elaboradas para esse fim e /ou inquéritos realizados à Comunidade Educativa.

O PE-MQ pode ser revisto sempre que tal se justifique, por exemplo, na sequência de auditorias, da revisão do sistema ou alteração de legislação ou normativos.

2. Avaliação

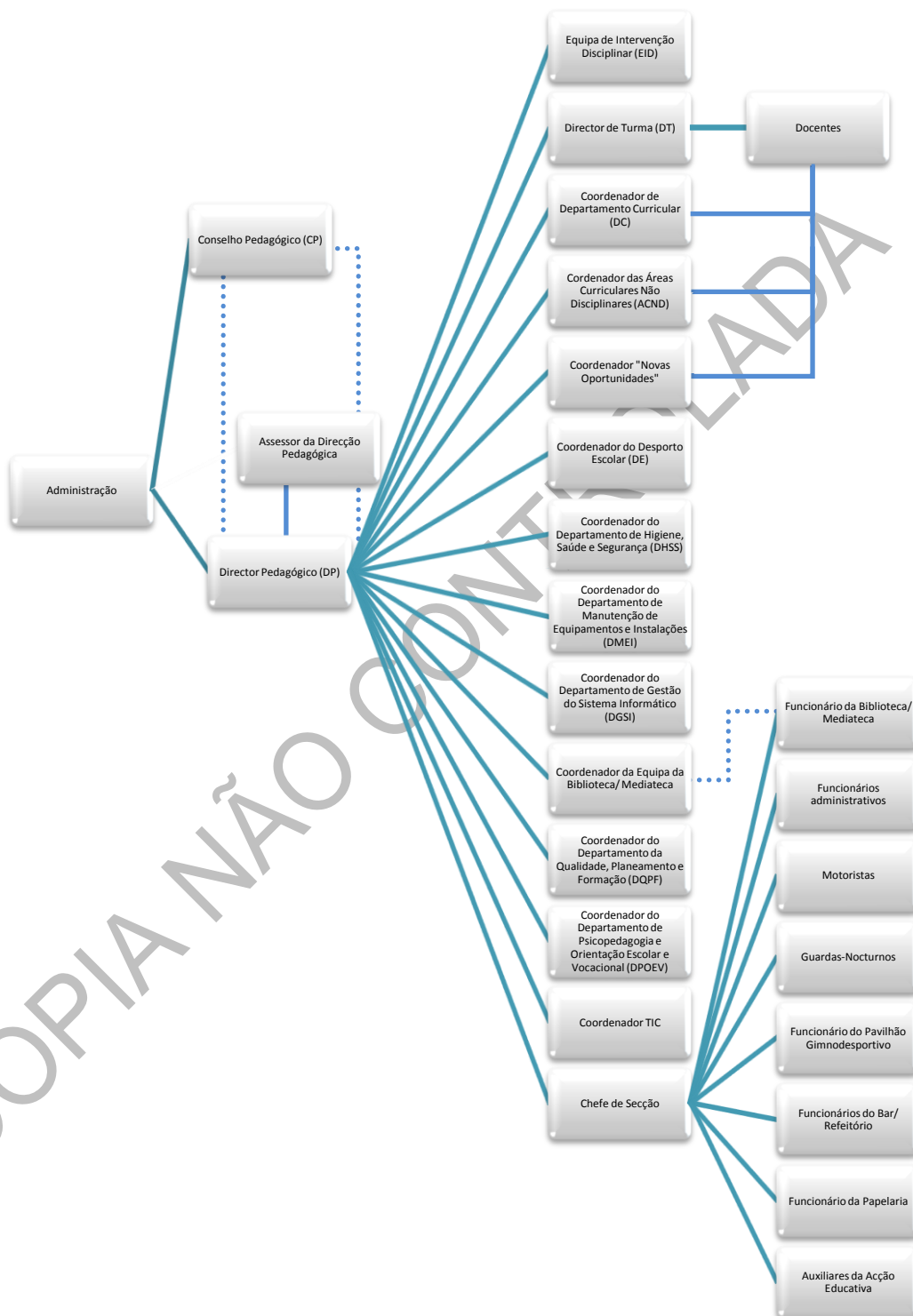
O balanço final da implementação do Projecto Educativo/Manual da Qualidade e do SGQ é discutido em reunião do Conselho Pedagógico. Nesta reunião é efectuada a verificação da eficácia e eficiência do Projecto Educativo/Manual da Qualidade, tendo como referência o grau de cumprimento dos objectivos anuais do Projecto Curricular de Escola, a satisfação dos alunos, encarregados de educação e a dos colaboradores. Verifica-se, também, a adequação do projecto e do SGQ às necessidades e capacidades do Colégio.

Na sequência do balanço são tomadas as decisões ou aprovadas propostas aos órgãos competentes (Direcção Pedagógica e Administração) que, no entender dos conselheiros, contribuam para manter o sistema de gestão da qualidade eficaz e adequado às necessidades do Colégio.

As decisões tomadas são descritas na acta da reunião, à qual se encontra associado um Plano de Acções, onde são registadas as acções que as permitem concretizar, os responsáveis pela sua concretização e as datas em que devem estar concluídas.

O Projecto Educativo/Manual da Qualidade deve ser avaliado no sentido de permitir ajuizar da sua coerência com os objectivos definidos nos vários documentos de operacionalização da acção educativa e as finalidades educativas nele definidas.

VIII – ORGANOGRAMA





IX – TERMOS E DEFINIÇÕES

- **Acção correctiva:** acção para eliminar a causa de uma não conformidade detectada ou de outra situação indesejável.
- **Acção preventiva:** acção para eliminar a causa de uma potencial não conformidade ou de outra potencial situação indesejável.
- **Auditoria:** processo sistemático, independente e documentado para determinar o grau de cumprimento dos requisitos do sistema de gestão da qualidade, cujas constatações são utilizadas para avaliar a eficácia do sistema de gestão da qualidade e identificar oportunidades de melhoria.
- **Cliente:** alunos, encarregados de educação, pessoal docente e não docente.
- **Correcção:** acção para eliminar uma não conformidade detectada.
- **Eficácia:** medida em que as actividades planeadas foram realizadas e conseguidos os resultados planeados.
- **Eficiência:** relação entre os resultados obtidos e os recursos utilizados.
- **Gestão de qualidade:** actividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização no que respeita à qualidade.
- **Gestão de topo:** pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização ao mais alto nível.
- **Projecto Educativo/Manual da Qualidade:** documento que especifica o sistema de gestão da qualidade de uma organização e estabelece as linhas orientadoras que promovem a coesão nas acções pedagógicas intrínsecas à realidade escolar.
- **Não conformidade:** não satisfação de um requisito.
- **Processo de gestão:** processos relacionados com a gestão da organização.
- **Processos operacionais:** processos directamente relacionados com a execução do produto/serviço.
- **Processos de suporte:** processos que indirectamente dão suporte aos processos operacionais.
- **Política da qualidade:** conjunto de intenções e de orientações de uma organização relacionadas com a qualidade, tal como formalmente expressas pela gestão de topo.
- **Qualidade:** grau de satisfação de requisitos dado por um conjunto de características intrínsecas.
- **Requisitos:** necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória.
- **Sistema de gestão da qualidade:** sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização no que respeita à qualidade.



X – REGISTO DE REVISÕES

Todas as alterações decorrentes de revisões efectuadas ao Projecto Educativo - Manual da Qualidade são descritas no quadro que a seguir se apresenta:

QUADRO DE ALTERAÇÕES

Revisão	Data	Capítulo	Descrição sumária
00	01/09/2009	-----	Criação do documento
01	29/04/2010	V	Inclusão do ponto 2.3.1.
02	02/11/2010	V	Alteração do ponto 2.2. e da fig.2
		VI	Alteração dos pontos 1.2.4. e 1.3.5. e da fig.3
		VIII	Inclusão do organograma
		IX	Renumeração do capítulo VIII
		X	Renumeração do capítulo IX
03	15/03/2011	I	Alteração do ponto 4
		V	Alteração do ponto 2 (figura 1)
		VI	Alteração do ponto 1 (figura 3)

Aprovado por: _____