



NATURA-ITP, L.da

# Manual do Sistema de Gestão da Qualidade na Formação

| <b>Elaborado por</b>                  | <b>Revisto por</b>            | <b>Aprovado por</b>      |
|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| <b>GT - MSGQF - 01</b>                | <b>Coordenador pedagógico</b> | <b>Director Formação</b> |
|                                       |                               | 17 de Julho de 2014      |
| Código do Documento: ITP - MSGQF - 01 |                               | Versão - 1.0             |

## ÍNDICE

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| ENQUADRAMENTO DA COMPONENTE                                   | 1  |
| Objecto Social                                                | 1  |
| Componente Industrial                                         | 1  |
| A Empresa                                                     | 2  |
| Organização                                                   | 2  |
| Contactos                                                     | 3  |
| MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE NA FORMAÇÃO          | 4  |
| Enquadramento e Objectivos do Manual                          | 4  |
| APRESENTAÇÃO DO ITP – INSTITUTO TÉCNICO PROFISSIONAL          | 6  |
| ESTRUTURA ORGÂNICA                                            | 8  |
| Organigrama do ITP – Instituto Técnico Profissional           | 8  |
| SELECÇÃO E AFECTAÇÃO DOS RH AO PROCESSO FORMATIVO             | 9  |
| DIREITOS E DEVERES                                            | 10 |
| Direitos dos Formandos                                        | 10 |
| Deveres dos Formandos                                         | 10 |
| Direitos dos Formadores                                       | 11 |
| Deveres dos Formadores                                        | 11 |
| Coordenador do Departamento                                   | 11 |
| Responsabilidades do Coordenador Pedagógicos                  | 12 |
| Director de Formação                                          | 13 |
| MISSÃO, VISÃO, POLÍTICA, VALORES E ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS   | 15 |
| Missão                                                        | 15 |
| Visão                                                         | 15 |
| Política                                                      | 15 |
| Valores                                                       | 15 |
| Orientações Estratégicas                                      | 15 |
| FUNCCIONAMENTO, POPULAÇÃO-ALVO, VECTORES DA ACTIVIDADE, ..... | 16 |
| Funcionamento                                                 | 17 |
| População-Alvo                                                | 17 |
| Vectores da Actividade                                        | 17 |
| Modalidades de Formação                                       | 17 |
| Formas de Organização                                         | 17 |
| METODOLOGIA DE CONCEPÇÃO                                      | 18 |
| Ponto I                                                       | 18 |
| Ponto II                                                      | 19 |

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| ORGANIZAÇÃO E PROMOÇÃO                                        | 22 |
| REGIME DE AVALIAÇÃO NO ITP                                    | 25 |
| Acompanhamento e Avaliação                                    | 26 |
| Acompanhamento pós-formação                                   | 28 |
| Auto-Avaliação                                                | 28 |
| SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES                                       | 30 |
| Procedimento Interno                                          | 30 |
| PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS                                 | 32 |
| Relacionamento Institucional com os Formadores Emissão de ... | 32 |
| Dossier Técnico-Pedagógico                                    | 32 |
| Relatórios de Curso                                           | 32 |
| Reunião de Formadores                                         | 33 |
| Balanço de actividades                                        | 33 |
| Protecção de Dados                                            | 33 |
| PROMOÇÃO E DIVULGAÇÃO DAS INTERVENÇÕES FORMATIVAS             | 34 |
| GESTÃO LOGÍSTICA                                              | 35 |
| RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL COM CLIENTES E PARCEIROS         | 36 |
| Relacionamento Institucional com os Formadores                | 36 |
| POLÍTICA DA QUALIDADE                                         | 37 |
| Focalização no Cliente                                        | 37 |
| Competência dos Recursos Humanos                              | 37 |
| Relações com Parceiros Estratégicos                           | 37 |
| DESCRIÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE                   | 38 |
| Âmbito da Certificação                                        | 38 |
| Estrutura Documental do Sistema                               | 38 |
| Modelo de Gestão da Qualidade para a Melhoria Contínua        | 38 |
| Processo Formação e Inerentes Sub-Processo                    | 39 |
| REVISÃO DO DOCUMENTO                                          | 41 |



NATURA-ITP, L.da

## ENQUADRAMENTO DA COMPONENTE

A Natura-ITP, Clínica Médica e Formação Profissional L.da caracteriza-se:

### **1. OBJECTO SOCIAL**

A empresa tem como objecto social:

- a) Na área da Medicina;
  - A prestação de serviços de saúde, serviços médicos, paramédicos e exames complementares de diagnóstico.
- b) Na área da Formação Profissional;
  - A Formação profissional, sistemas de informação e consultoria nos mesmos ramos.
- c) Na área da Engenharia, Serviços e Segurança Industrial;
  - Prestação de serviços de consultoria, manutenção e condução de instalações térmicas e industriais; consultoria e apoio técnico - logístico de e em equipamentos industriais; engenharia e gestão; consultoria em ambiente e segurança, e prestação de serviços de segurança, higiene e saúde no trabalho.
- d) Na área do Comércio de Equipamentos Industriais;
  - Comercialização de equipamentos industriais.
- e) Na área do Marketing, Comercio e Representações;
  - Marketing, representação e comercialização de produtos e equipamentos.

### **2. COMPONENTE INDUSTRIAL**

Na actividade industrial propomo-nos interagir com as empresas industriais na prossecução dos seus objectivos operacionais, apoiando-as no desenvolvimento e consolidação da sua actividade, bem como na gestão técnico-logística dos sistemas e equipamentos. Nesta componente a actividade da empresa desenvolve-se em quatro vertentes:

- |                        |                                                                  |
|------------------------|------------------------------------------------------------------|
| a) <b>Serviços</b>     | ENGITOTAL – Engenharia, Serviços e Segurança Industrial;         |
| b) <b>Formação</b>     | ITP – Instituto Técnico Profissional;                            |
| c) <b>Equipamentos</b> | EQUIPGEST – Comércio de Equipamentos Industriais e de Segurança; |
| d) <b>Trading</b>      | All Factory – Marketing, Comércio, Representações e Consultoria. |

### **3. A EMPRESA**

Na área da **Formação Profissional**, a Natura-ITP L.da é a herdeira de todas as competências e capacidades que o ITP – Instituto Técnico Profissional foi desenvolvendo desde a sua criação em Junho de 1991. Dispomos de um conjunto alargado e polivalente de profissionais com formação superior e com um leque diversificado de experiências profissionais.

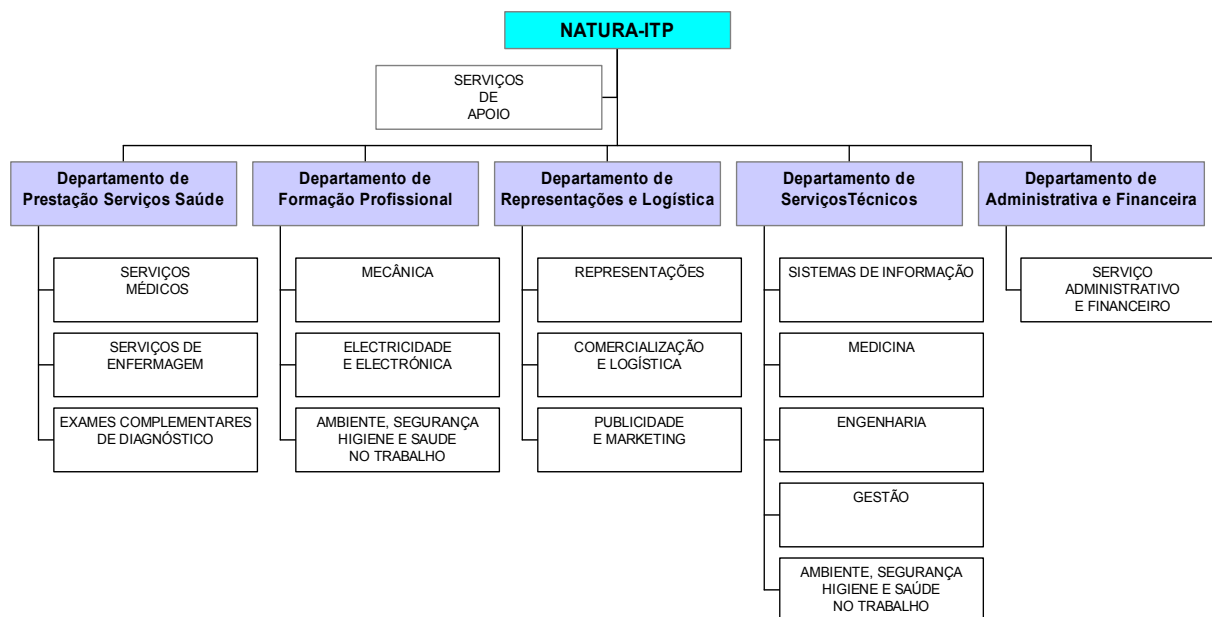
A Natura-ITP é, e pretende manter-se como uma organização que “ensina a aprender e aprende a ensinar”. Coexistindo com o “ensina a aprender”, encontra-se a necessidade vital da empresa em aprender a ensinar. Num paradigma de mudança contínua, gerada pela sociedade em que vivemos, a adaptação da empresa a novas metodologias de formação, necessidades formativas, impõe-se o repensar de todo o ciclo formativo. Não se pode descurar o feedback recolhido junto dos clientes, perante a nossa prestação enquanto entidade formadora, pois são os clientes os verdadeiros influenciadores da nova actuação.

Sendo a certificação um factor primordial de reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, todos os esforços serão desenvolvidos pela Natura-ITP para obtenção desse reconhecimento junto a diversas entidades, nomeadamente: Direcção-geral do Emprego e Relações do Trabalho (DGERT) e Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT), bem assim como outras instituições importantes na Área da Industrial.

### **4. ORGANIZAÇÃO**

De forma a conseguir uma elevada eficiência e produtividade, o grupo encontra-se organizado conforme organograma abaixo:

Organigrama da NATURA-ITP, Clínica Médica e Formação Profissional Lda



Será a competência do Departamento da **Formação Profissional** que iremos detalhar.

## **5. CONTACTOS**

Sede:

Rua Portal das Terras N.º 14, 3C

Carnaxide

2795 – LINDA a VELHA

Tel/Fax.: 21.4185195 - TeleMovel: 96.6026545

Escritório:

Centro Cívico de Carnaxide

Lote 6 Piso 1 Loja 7 - 2795 Carnaxide

Tel. – (21) 4241600/9 - Fax: – (21) 4172265

E\_Mail: : [geral@itp.pt](mailto:geral@itp.pt)

# MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE NA FORMAÇÃO

## Enquadramento e Objectivos do Manual

Com o presente Manual do Sistema de Gestão da Qualidade na Formação (MSGQF) pretendemos concentrar num único documento os processos internos de desenvolvimento da formação, procedendo à estruturação e uniformização dos mesmos, potenciando assim a avaliação permanente da actividade formativa e, fundamentalmente, a produção de um guia orientador da actuação da entidade, capaz de ser incorporada na nossa actividade e de ser divulgada a todos que conosco aqui desenvolvem uma actividade.

O MSGQF descreve ainda o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Natura-ITP, Clínica Médica e Formação Profissional, na vertente da Formação Profissional (ITP – Instituto Técnico Profissional), de acordo com as disposições da Norma ISO 9001:2008.

Com o presente documento pretendemos concentrar num único documento os processos internos de desenvolvimento da formação, procedendo à estruturação e uniformização dos mesmos, potenciando assim a avaliação permanente da actividade formativa e, fundamentalmente, a produção de um guia orientador da actuação da entidade, capaz de ser incorporada na actividade regular da entidade e de ser divulgada a todos os colaboradores da entidade.

Visa agregar, estruturar e uniformizar os processos internos de desenvolvimento da formação, potenciando a avaliação permanente da actividade formativa e a ao mesmo tempo a qualidade. Surge ainda, como um guia orientador da actuação do ITP, perante os seus colaboradores, clientes e potenciais entidades parceiras.

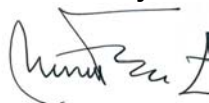
Pelo seu valor estratégico os compromissos, orientações e demais informações constantes no MSGQF constituem cumprimento obrigatório, por parte de todos os colaboradores e demais agentes que directa ou indirectamente tenham qualquer relação com os serviços e/ou trabalho prestados pelo ITP – Instituto Técnico Profissional, designadamente nas Áreas de Intervenção denominadas como Formação Profissional.

*Mais informações:*

96 602 65 45 | [geral@itp.pt](mailto:geral@itp.pt)

96 552 76 92 | [victor.simoese@itp.pt](mailto:victor.simoese@itp.pt).

A DIRECÇÃO



Manuel Fernandes Frutuoso da Costa