



# **MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE**

## **ÍNDICE**

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>ÂMBITO .....</b>	<b>3</b>
<b>APLICABILIDADE .....</b>	<b>3</b>
<b>PROMULGAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>APRESENTAÇÃO DA EMPRESA.....</b>	<b>4</b>
<b>VISÃO, MISSÃO, PRINCÍPIOS E VALORES.....</b>	<b>7</b>
<b>POLÍTICA DA QUALIDADE .....</b>	<b>8</b>
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....</b>	<b>8</b>
<b>ORGANIZAÇÃO &amp; RESPONSABILIDADE.....</b>	<b>9</b>
<b>SEQUÊNCIA E INTERAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS .....</b>	<b>10</b>
<b>ESTRUTURA DOCUMENTAL.....</b>	<b>11</b>
<b>O SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DE QUALIDADE DA ABS .....</b>	<b>12</b>
ENQUADRAMENTO REFERENCIAIS A3ES .....	13
MATRIZ DE RELAÇÃO ENTRE PROCESSOS ABS E OS PONTOS DA NORMA ISO 9001 .....	14
MATRIZ DE RELAÇÃO ENTRE PROCESSOS DO SIGQ E OS REFERENCIAIS A3ES .....	15
PILARES ESTRATÉGICOS DA ABS.....	15
OBJETIVOS ESPECÍFICOS DA ABS.....	16
O CICLO DA QUALIDADE .....	17
OS ÓRGÃOS DE GESTÃO NO SIGQ .....	18
O ENVOLVIMENTO DOS ÓRGÃOS DE GESTÃO NO SIGQ.....	19
<b>ANEXOS .....</b>	<b>21</b>

## MANUAL DA QUALIDADE

---

### INTRODUÇÃO

Este Manual da Qualidade define os princípios de funcionamento e a organização do Sistema de Gestão da Qualidade estabelecido para a empresa Espaço Atlântico – Formação Financeira, Lda. (EA).

### ÂMBITO

O Sistema de Gestão da Qualidade da EA está implementado de acordo com os requisitos da norma NP EN ISO 9001 nas atividades:

“Prestação de serviços de consultoria de gestão / investigação aplicada, de serviços de educação ao nível do ensino superior, graduado e pós-graduado de acordo com os referenciais da A3Es (Escola Superior de Negócios Atlântico), do ensino básico e do ensino secundário (Colégio Heliântia), serviços de formação profissional e de educação (Centro de Desenvolvimento de Competências) bem como de serviços de suporte às atividades citadas.”

### APLICABILIDADE

Considera-se não aplicável ao Sistema de gestão da qualidade o requisito, 7.1.5 – Recursos de monitorização e medição, pelo facto de as atividades desenvolvidas pela organização não necessitar de equipamentos de monitorização e de medição para fornecer evidência da conformidade dos seus serviços.

### PROMULGAÇÃO

O presente Manual da Qualidade descreve a organização e os processos adotados pela mesma para assegurar a qualidade adequada dos seus produtos e serviços e a melhoria dos seus processos.

Constitui o suporte material ao funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade de modo a garantir o cumprimento da Política da Qualidade.

A Qualidade deve ser uma preocupação constante de todos os colaboradores, competindo a cada um, na medida do seu envolvimento no Sistema de Gestão da Qualidade, o cumprimento das determinações deste manual, e colaborar na sua melhoria.

A gerência assume a responsabilidade por assegurar que a Política da Qualidade é entendida, cumprida e promovida a melhoria contínua do SGQ, disponibilizando para tal os recursos necessários.

### APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

#### **A Espaço Atlântico**

É uma instituição de formação, que tem como objetivo atuar no plano das realidades empresarial, académica e escolar. Para isso, dispõe de complexos logísticos e humanos, organizados em torno de três áreas: o ensino graduado e pós-graduado, no âmbito da Escola Superior de Negócios Atlântico (ABS - Atlântico Business School); o ensino básico e secundário, no âmbito do CH – Colégio Heliântia e a Formação, no âmbito do CDC – Centro de Desenvolvimento de Competências.

Está centralizada no Edifício Heliântia em Valadares, mas se necessário devido ao planeamento da atividade recorre a outras localizações/pólos de formação.

#### **Objeto, Sede Social e Contactos**

##### **Designação**

Espaço Atlântico – Formação Financeira, Lda.

##### **Data de Constituição da Sociedade**

24 de Abril de 1990

##### **Capital Social**

6 237 500 euros

##### **Objeto Social**

Formação e a educação; apoio à criação de empresas, consultoria, realização de estudos e prestação de serviços nas áreas de gestão, finanças, fiscalidade, recursos humanos, formação, tecnologias de informações, informática, marketing, publicidade, e atividades conexas; campanhas de marketing; serviços partilhados; investigação e desenvolvimento; atividades tempos livres, atividades de enriquecimento curricular, atividades relacionadas com componente de apoio à família, explicações, atividades desportivas e musicais, alimentação, transporte, línguas e outras atividades educativas complementares; arrendamento, gestão e administração de imóveis próprios e alheios e serviços associados.

##### **Sede**

Edifício Heliântia - Avenida dos Sanatórios

4405-604 Vila Nova de Gaia

Telefone: 22 753 88 00

Fax: 22 762 45 70

e-mail: info@iesf.pt

#### **Evolução e Perspetivas de Evolução**

A Espaço Atlântico foi criada em 1990, no âmbito do então Grupo Banco Português do Atlântico (BPA), com o objetivo de se constituir como uma verdadeira Escola de Negócios, sediada no Norte do País, e fundamentalmente vocacionada para as áreas Financeira, Fiscal e de Comércio Internacional, em que as preocupações de qualidade e modernidade do Ensino fossem relevadas. Esta Escola de Negócios deveria funcionar como polo aglutinador de competências académicas e empresariais, promovendo um salto qualitativo para o tecido empresarial português.

Em 1995 altera-se a estrutura acionista do Grupo BPA, após a aquisição por parte do Grupo do Banco Comercial Português, e em Julho de 1997, por imposições legais, o Grupo BCP, como instituição financeira, é forçado a abandonar a gestão da escola, pelo que um grupo de professores universitários de grande credibilidade, no qual se incluem, nomeadamente, os Senhores Prof. Doutor Manuel Oliveira Marques e Dr. João Paulo Peixoto passam a assumir a responsabilidade pela orientação da Instituição.

Em 2015 é alterada a sua natureza jurídica de sociedade anónima para sociedade por quotas.

## MANUAL DA QUALIDADE

---

### **Atividades Desenvolvidas**

A formação da Espaço Atlântico abrange os diferentes segmentos da gestão e áreas limítrofes e de apoio à gestão, tentando estender, na medida do possível, o princípio da Business School, que está na base do seu nascimento com o ABS, a todas as áreas de atividade. Pretende-se uma escola moderna, atenta às novas realidades, permanentemente em mudança e em adequação à evolução socioeconómica, em constante interligação com o meio envolvente, pautada por princípios de pragmatismo e de utilidade efetiva dos seus ensinamentos.

As áreas de atividade são apresentadas de seguida.

### **Escola Superior de Negócios Atlântico (ABS - Atlântico Business School)**

A Escola Superior de Negócios Atlântico (ABS - Atlântico Business School), é um estabelecimento privado de ensino superior instituído pela Espaço Atlântico – Formação Financeira, SA e reconhecido pela Portaria nº 1126/90 do Ministério da Educação.

A ABS está vocacionada para ministrar formação superior, tanto ao nível da licenciatura como ao nível da pós-graduação. A atividade da ABS estende-se ainda à formação avançada de executivos de empresas, à investigação e consultoria, e à atividade editorial.

A investigação e consultoria é uma atividade desenvolvida pelo Núcleo de Apoio à Gestão de PME (NPME).

O objetivo desta Escola é, desde a sua fundação, constituir-se como a melhor Business School nacional. Toda a atividade letiva desenvolvida na ABS assenta na dupla preocupação de assegurar um ensino teoricamente consistente e atualizado e, ao mesmo tempo, estabelecer uma íntima ligação com a realidade dos mercados financeiros e das empresas. Esta orientação reflete-se nos programas adotados pela Instituição, na composição do seu corpo docente e nos métodos pedagógicos praticados.

A ABS ministra atualmente 3 cursos de licenciatura: Gestão e Negócios, Gestão Financeira e Fiscal Gestão e Sistemas de Informação e, 1 curso de Mestrado em Gestão de Negócios.

Para os alunos que ingressem na ABS através do Regime Especial de Acesso ao Ensino Superior para maiores de 23 anos, está disponível um regime de frequência em horário pós-laboral, apoiado por metodologias de b-learning, com uma carga horária presencial muito reduzida (este regime está disponível para todos os trabalhadores-estudantes).

Complementarmente, a ABS dispõe ainda de um vasto Programa de Cursos de MBA e de Pós-Graduação, em áreas estratégicas onde detém reconhecidamente um elevado know-how e nas quais existe maior solicitação de quadros superiores.

O ABS oferece ainda um programa de Cursos de Especialização, de duração temporal mais reduzida, e de Cursos à Medida, elaborados de acordo com as necessidades das empresas.

### **COLÉGIO HELIÂNTIA**

Herdeiro da Filosofia que presidiu à fundação da Espaço Atlântico e da ABS, o IESA – Instituto de Estudos Atlântico entrou em funcionamento no ano letivo 2004/2005. No ano letivo de 2007/2008, esta atividade foi alargada ao 1º ciclo do ensino básico.

Em 2013 o IESA – Instituto de Estudos Atlântico passa a designar-se como Colégio Heliântia (CH). O CH propõe-se marcar a diferença no panorama educativo nacional, apostando na formação rigorosa e em novos métodos e soluções pedagógicas, privilegiando a qualidade dos docentes e o acompanhamento pessoal de cada aluno durante o seu percurso escolar.

## MANUAL DA QUALIDADE

---

### **Centro de Desenvolvimento de Competências**

O Centro de Desenvolvimento de Competências (CDC) é responsável pela área da Formação Profissional e desenvolve intervenções formativas direcionadas para a qualificação, especialização, reciclagem e reconversão de quadros técnicos e superiores de empresas e da população em geral, abrangendo uma vasta área de atuação no universo da Gestão e da Criação de Empresas: Economia, Métodos Quantitativos, Contabilidade, Finanças, Fiscalidade, Marketing, Recursos Humanos, Gestão Industrial, Ambiente, Qualidade, Higiene e Segurança, Sistemas e Tecnologias de Informação, Secretariado e Assessoria, Turismo e Estratégia.

Do conjunto de ações realizadas, destacam-se quatro áreas de atuação, identificadas como prioritárias:

- dotar jovens desempregados de um conjunto de conhecimentos, competências e práticas que lhes facilite a inserção profissional, criando-lhes condições de empregabilidade;
- selecionar e preparar jovens que reúnam as condições e o potencial para a criação de novas microempresas;
- melhorar a competitividade e o desempenho das PMEs, através da qualificação dos seus quadros técnicos e superiores e dos seus dirigentes, nas diversas áreas da gestão;
- proporcionar a formadores, atuais ou potenciais, os saberes, técnicas e metodologias indispensáveis a um cabal desempenho da atividade formativa.

A Espaço Atlântico tem procurado afirmar-se como agente dinamizador e difusor de boas práticas ao nível da qualificação de recursos humanos, imprimindo valores de consistência, qualidade, seriedade, inovação e vigília permanente à atividade que desenvolve. A análise das necessidades do mercado, enquadrada pelo capital de experiência colhido ao longo da atividade desenvolvida, tem permitido elaborar continuamente propostas inovadoras e oportunas.

### **Acreditações, Homologações e Certificações**

#### **Certificações**

A Espaço Atlântico é, desde 2007, uma entidade certificada no âmbito da Norma NP EN ISO 9001 pela Bureau Veritas Certification.

A Espaço Atlântico está certificada pela DGERT – Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho, em diversas áreas de “Educação” e “Formação”, para além da já referida modalidade de Formação à Distância.

A Espaço Atlântico integra ainda a bolsa de Entidades Coordenadoras do Sistema de Aprendizagem do IEFP.

## MANUAL DA QUALIDADE

---

### VISÃO, MISSÃO, PRINCÍPIOS E VALORES

#### Visão

A Espaço Atlântico pretende ser uma Escola Total de Gestão, no plano das realidades empresarial e académica, constituindo-se no espaço onde a aprendizagem contínua se estende ao longo da vida.

#### Missão

EA

Oferecer formação de forma modular, para tornar possível a cada aluno escolher, ao longo da vida, aquilo que quer aprender, a forma que pretende aprender e o momento que quer aprender, sendo todo o processo de aprendizagem, englobando consultoria empresarial, efetuado de forma absolutamente sinérgica e integrada.

#### Princípios

EA

- Dinamizar um Ecossistema Baseado no Poder de Interatividade e de Cooperação do e-Business
- Fomentar uma Cultura Organizacional de e-Business Sustentada em Valores de Confiança e em Estratégias de Inovação
- Desenvolver uma Estratégia de e-Business Inspirada e Focalizada no Cliente
- Implementar Processos e Sistemas de e-Business para Transformar os Dados em Informação, Conhecimento e Estratégias de Excelência
- Construir uma Arquitetura Tecnológica para Suportar e Dinamizar a Estratégia de e-Business

#### Valores

- Excelência
- Rigor e qualidade
- Inovação
- Responsabilidade

## MANUAL DA QUALIDADE

---

### POLÍTICA DA QUALIDADE

#### Somos

A Espaço Atlântico – Formação Financeira, instituição de formação que tem como objetivo atuar no plano das realidades empresarial, académica e escolar.

#### Queremos ser

Líderes de um Ecosistema

A Espaço Atlântico pretende liderar e dinamizar um ecossistema baseado no poder de interatividade e de cooperação do e-business, integrando e sincronizando empresas, alunos, professores e todas as entidades que, direta ou indiretamente, estejam associadas na satisfação dos seus clientes.

Escola de Gestão Total

A Espaço Atlântico pretende ser uma Escola de Gestão Total, constituindo-se num espaço onde a aprendizagem contínua de cada indivíduo nas áreas da gestão se estenderá ao longo da sua vida, à medida que vai crescendo como pessoa e como profissional, de uma forma adequada às novas realidades do século XXI.

#### Proseguindo

Uma estratégia de e-business inspirada e focalizada no cliente, com vista a garantir a satisfação das suas necessidades e a conquistar a sua lealdade, otimizando o seu valor e transformando-o em parceiro.

Uma estratégia de eficiência coletiva, estimulada pela troca de informação e pelo *networking* entre diferentes públicos, numa lógica de interajuda colaborativa.

#### Com base

Numa cultura organizacional de e-business suportada em valores de confiança e em estratégias de inovação, implementando processos e sistemas para transformar os dados em informação, conhecimento e estratégias de excelência.

#### Com os compromissos

Da satisfação dos requisitos aplicáveis, da melhoria contínua do SGQ e do desenvolvimento e satisfação dos colaboradores e das partes interessadas relevantes.

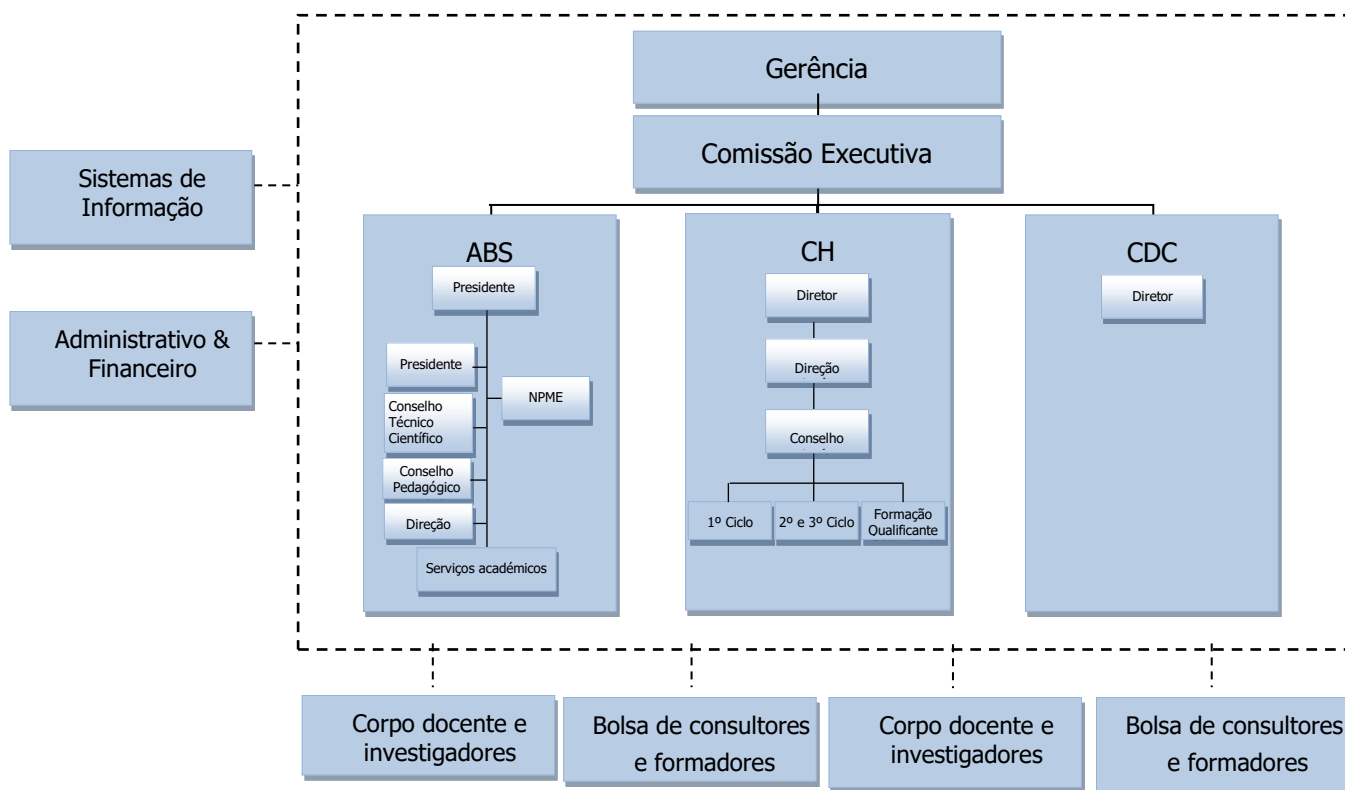
### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Constituir-se como Escola Total (deter todos os níveis de ensino, da creche à Universidade Sénior)
- Ser considerada como uma Business School de excelência para as PME do norte de Portugal
- Estar no centro de um ecossistema de PME, constituindo-se como o seu parceiro privilegiado na área da gestão (consultoria e formação)
- Ter uma presença importante em S. Tomé e Príncipe e Cabo Verde (ABS)
- Estar na vanguarda do ensino on-line
- Digitalizar toda a atividade da empresa



## ORGANIZAÇÃO & RESPONSABILIDADE

### Organograma



### Responsabilidade e Autoridade

A responsabilidade, autoridade e requisitos das diversas funções são estabelecidas na generalidade no Manual de Funções sendo depois detalhadas ao longo do SGQ.

A responsabilidade pelo Sistema de Gestão da Qualidade é partilhada por todos os colaboradores, uma vez que cada um é responsável pelo desempenho da sua atividade de acordo com os procedimentos definidos e na orientação estabelecida.

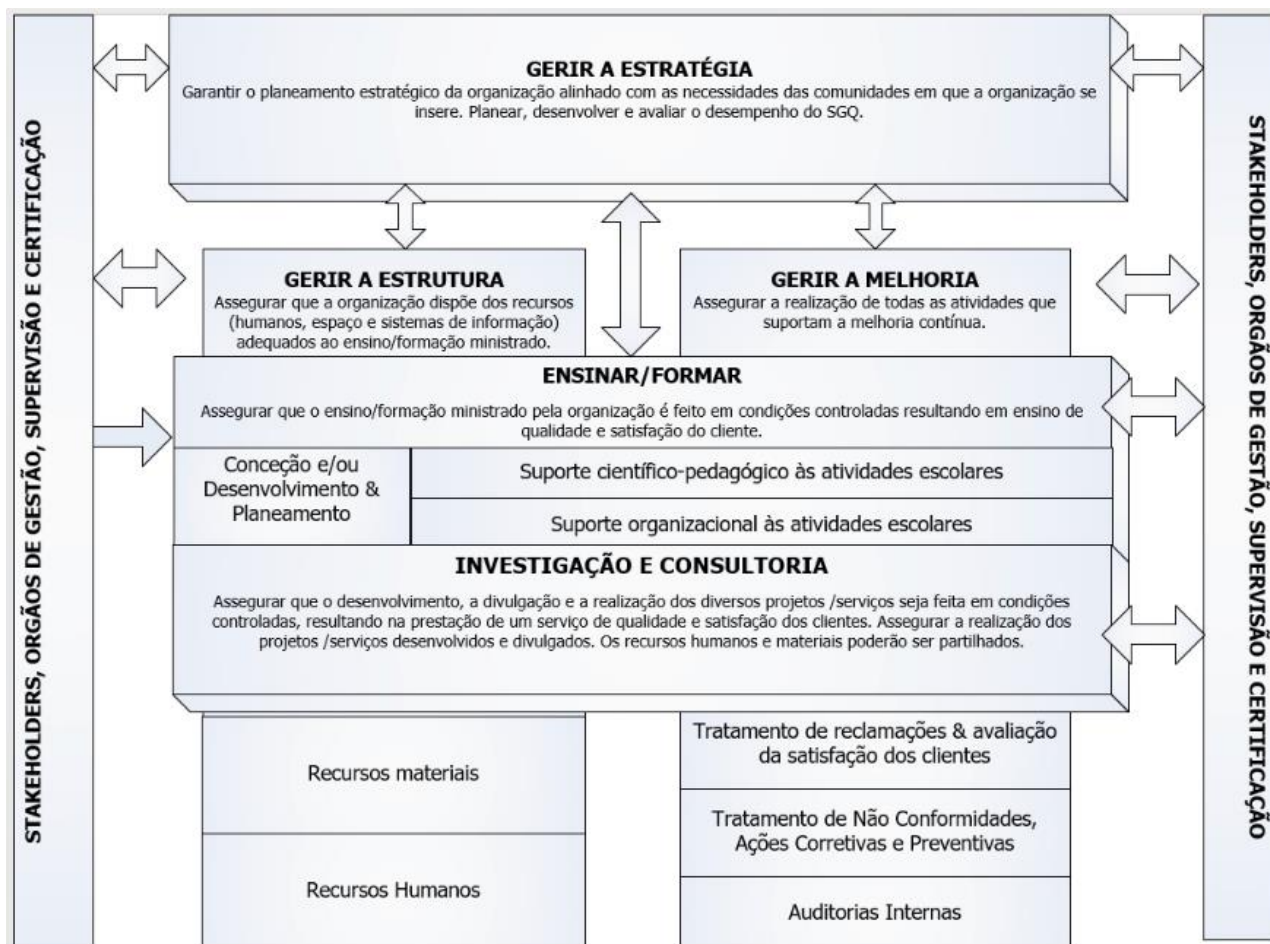
### Comunicação

A comunicação interna no grupo realiza-se recorrendo a vários canais, dos quais se destaca a intranEAT (intranet da Espaço Atlântico, Lda.), e os almoços e reuniões de trabalho.

Realiza-se uma reunião geral pelo menos uma vez por ano. Esta reunião tem a duração de um dia inteiro e assume normalmente um carácter informativo, formativo e lúdico-didático. Designa-se por "Dia da Empresa".

## SEQUÊNCIA E INTERAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS

A sequência e interação dos processos estão representadas na figura seguinte. Os processos são geridos de uma forma consistente com a norma NP EN ISO 9001 tendo como objetivo a sua melhoria contínua e a satisfação dos clientes.

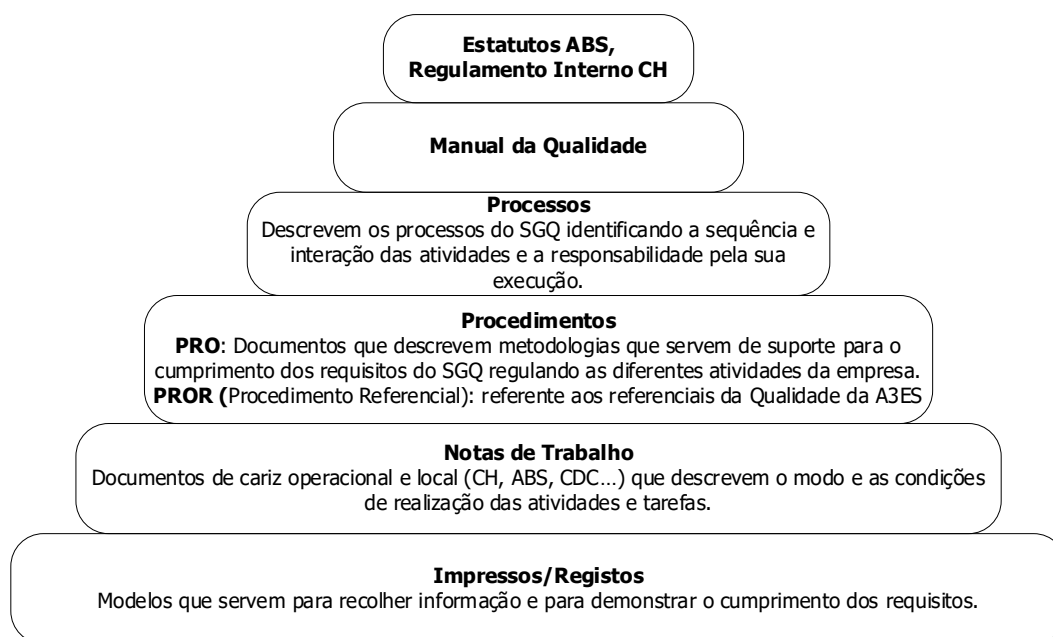


## MANUAL DA QUALIDADE

---

### ESTRUTURA DOCUMENTAL

A estrutura documental que suporta o Sistema de Gestão da Qualidade é a seguinte:



### O SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DE QUALIDADE DA ABS

O subsistema de Qualidade da ABS foi redefinido com vista a estabelecer um Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ) consolidado e consonante com os padrões e orientações europeus (ESG 2015) e os requisitos legais aplicáveis, dando cumprimento ao modelo de auditoria e certificação adotado pela A3ES para as instituições de ensino superior.

Foram, assim, incluídos no sistema da qualidade novos procedimentos no âmbito das indicações da A3ES para o SGQ (PRO), bem como criados procedimentos específicos para a ABS, designados por Procedimentos Referenciais (PROR).

Os PROR e os procedimentos associados constituem a componente mais importante do SGQ, fornecendo, no seu conjunto, um entendimento global e completo do SIGQ:

- PROR ABS 1+13: Participação e Responsabilidades no Sistema da Qualidade
- PROR ABS 2: Conceção, Alteração e Extinção da Oferta Formativa
- PROR ABS 3: Ambiente de Ensino e Aprendizagem
- PROR ABS 4: Admissão dos Estudantes, Progressão, Reconhecimento e Certificação
- PROR ABS 5: Monitorização Contínua e Revisão Periódica dos Cursos
- PROR ABS 6: Investigação e Desenvolvimento
- PROR ABS 7: Colaboração Interinstitucional com a Comunidade
- PROR ABS 8: Internacionalização
- PROR ABS 9: Recursos Humanos ABS
- PROR ABS 10: Recursos Materiais e Serviços
- PROR ABS 11: Gestão da Informação
- PROR ABS 12: Informação Pública
- PRO ABS 12: Procedimento Integridade Académica
- PRO ABS 13: Procedimento de Defesa de Estudantes com Maior Vulnerabilidade e Igualdade de Género
- PRO ABS 14: Procedimento Tolerância e Não Discriminação
- PRO ABS 15: Procedimento de Avaliação da Progressão dos Estudantes

### **ENQUADRAMENTO REFERENCIAIS A3ES**

Os referenciais A3ES têm por objetivo fornecer um quadro de referência que possa auxiliar as instituições de ensino superior na concepção e implementação dos seus sistemas de qualidade, bem como servir de referencial na aplicação dos critérios de auditoria com vista à certificação dos SIGQ das instituições.

**Referencial 1** - Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade: A instituição consolidou uma cultura de qualidade, apoiada numa política e em objetivos de qualidade formalmente definidos e publicamente disponíveis.

**Referencial 2** – Concepção e aprovação da oferta formativa: A instituição dispõe de processos para a concepção e aprovação da sua oferta formativa, garantindo que os cursos ministrados são concebidos e estruturados de modo que possam atingir os objetivos fixados, designadamente os objetivos de aprendizagem. A habilitação e a qualificação alcançadas em cada curso, bem como o correspondente nível nos quadros nacional e europeu de qualificações no ensino superior, são claramente especificados e publicitados.

**Referencial 3** – Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante: A instituição adota os procedimentos mais adequados a assegurar que o ensino é ministrado de modo a favorecer um papel ativo do estudante na criação do processo de aprendizagem, bem como processos de avaliação dos estudantes que sejam consonantes com essa abordagem.

**Referencial 4** – Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação: A instituição está dotada de regulamentos devidamente aprovados e publicitados cobrindo todas as fases do ciclo de estudos do estudante na instituição (e.g. a admissão do estudante, a progressão, o reconhecimento e a certificação), que aplica de forma consistente.

**Referencial 5** – Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos: A instituição promove a monitorização e a revisão periódica dos seus cursos, de modo a assegurar que alcançam os objetivos para eles fixados e dão resposta às necessidades dos estudantes e da sociedade. As revisões efetuadas conduzem à melhoria contínua do curso e as ações planeadas ou executadas em resultado desse processo são comunicadas a todos os interessados.

**Referencial 6** – Investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível: A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a atividade científica, tecnológica, artística e de desenvolvimento profissional de alto nível adequada à sua missão institucional.

**Referencial 7** – Colaboração interinstitucional e com a comunidade: A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a colaboração interinstitucional e com a comunidade, nomeadamente quanto ao seu contributo para o desenvolvimento regional e nacional.

**Referencial 8** – Internacionalização: A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar as suas atividades de cooperação internacional.

**Referencial 9** – Recursos humanos: A instituição conta com mecanismos apropriados, aplicados de forma justa e transparente, para assegurar que o recrutamento, gestão e formação do seu pessoal docente e pessoal não-docente se efetua com as devidas garantias de qualificação e competência para que possam cumprir com eficácia as funções que lhes são próprias.

**Referencial 10**– Recursos materiais e serviços: A instituição está dotada de mecanismos que lhe permitem planejar, gerir e melhorar os serviços e recursos materiais com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e demais atividades científico- pedagógicas.

**Referencial 11** – Gestão da informação: A instituição está dotada de mecanismos que permitem garantir a recolha, análise e utilização dos resultados e de outra informação relevante para a gestão eficaz dos cursos e demais atividades.

**Referencial 12** – Informação pública: A instituição está dotada de mecanismos que permitem a publicação de informação clara, precisa, objetiva, atualizada, imparcial e facilmente acessível acerca das atividades que desenvolve.

## MANUAL DA QUALIDADE

**Referencial 13** – Caracter cíclico da garantia externa da qualidade: A instituição submete-se a processos de avaliação externa periódica, em linha com os Padrões e Orientações Europeus para o Ensino Superior (ESG).

### **MATRIZ DE RELAÇÃO ENTRE PROCESSOS ABS E OS PONTOS DA NORMA ISO 9001**

PONTOS DA NORMA PROCESSOS E REFERENCIAS A3ES	4.				5.			6.			7.					8.							9.			10.						
	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	1	2	3				
GERIR ESTRATÉGIA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				X											X			X	X		X
GERIR A ESTRUTURA							X			X	X	X	X	X	X	X			X							X			X	X		X
ENSINAR / FORMAR	X	X						X	X		X	X				X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X	X	X
INVESTIGAÇÃO E CONSULTORIA	X	X						X	X		X	X				X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X	X	X
GERIR A MELHORIA			X	X				X	X	X						X	X						X	X		X	X		X	X	X	X
A3ES – REFERENCIAL 1	X	X	X	X	X			X																								
A3ES – REFERENCIAL 2																			X													
A3ES – REFERENCIAL 3													X				X	X		X	X	X										
A3ES – REFERENCIAL 4																X	X			X												
A3ES – REFERENCIAL 5	X	X							X											X						X				X		
A3ES – REFERENCIAL 6					X	X					X	X				X	X	X		X						X				X		
A3ES – REFERENCIAL 7	X	X			X	X																				X				X		
A3ES – REFERENCIAL 8	X	X			X	X										X	X			X						X				X		
A3ES – REFERENCIAL 9							X				X	X	X													X				X		
A3ES – REFERENCIAL 10	X				X						X															X				X		
A3ES – REFERENCIAL 11	X	X						X							X								X			X	X			X		
A3ES – REFERENCIAL 12														X	X																	
A3ES – REFERENCIAL 13																										X			X	X	X	X

A monitorização de cada Referencial A3ES implementado no âmbito do SIGQ é realizada por ano letivo através do preenchimento, pelo responsável da área, de formulário próprio e do registo (e arquivo) de todas as ocorrências aplicáveis, no separador SIGQ da plataforma em SharePoint da ABS.

A monitorização de cada Referencial ocorre tipicamente em dois momentos (fim do 1º semestre e fim do ano letivo) procurando determinar-se oportunidades de melhoria e efetuando o seu *follow up* caso venham a ser implementadas

(ver <https://iesfpt.sharepoint.com/Intraneat/abs/SitePages/Home%20Page.aspx>)

**MATRIZ DE RELAÇÃO ENTRE PROCESSOS DO SIGQ E OS REFERENCIAIS A3ES**

REFERENCIAL A3ES		Referencial 1	Referencial 2	Referencial 3	Referencial 4	Referencial 5	Referencial 6	Referencial 7	Referencial 8	Referencial 9	Referencial 10	Referencial 11	Referencial 12	Referencial 13
<b>PROCESSOS</b>														
<b>GERIR ESTRATÉGIA</b>		X						X	X	X			X	X
<b>GERIR A ESTRUTURA</b>	RECURSOS MATERIAIS										X			
	RECURSOS HUMANOS									X				
	C E/OU D & PLANEAMENTO		X			X	X		X			X		
<b>ENSINAR / FORMAR</b>	SUPORTE CIENTIFICO-PEDAGÓGICO ...				X				X				X	
	SUPORTE ORGANIZACIONAL ...			X		X		X	X					
<b>INVESTIGAÇÃO E CONSULTORIA</b>							X	X	X					
<b>GERIR A MELHORIA</b>						X		X	X	X		X	X	X

**PILARES ESTRATÉGICOS DA ABS**

O Plano Estratégico da ABS apresenta 4 eixos essenciais: Internacionalização, Digitalização, Reposicionamento e Inovação.

**Internacionalização** – A ABS aposta na internacionalização das suas operações, por forma a compensar o declínio do mercado interno. Para além disso, os mercados internacionais constituem-se como grandes oportunidades de crescimento. A internacionalização é para a ABS uma estratégia de suporte ao crescimento sustentável.

**Digitalização** – A ABS assumiu como prioridade a prossecução uma estratégia de e-business, quer sob o ponto de vista do ensino, quer na forma como atrai e contacta os potenciais alunos, quer ao nível da usabilidade das suas ferramentas de ensino e comunicação com os públicos-alvo.

**Reposicionamento** – O reposicionamento da ABS dirige-se ao desenvolvimento de novos produtos e serviços que permitam tangibilizar a nova abordagem on-line, incluindo a alteração da presença digital, para fazer face às alterações da realidade concorrencial.

**Inovação** - A inovação no ensino envolve inovações com impacto na Gestão da Organização e as inovações de Marketing, ocorrendo principalmente através da melhoria e do incremento de elementos que compõem os respetivos processos, e que compreendem o ensino-aprendizagem.

Para cumprir com o Plano Estratégico definido a ABS define Objetivos no âmbito do SIGQ, e monitoriza os indicadores necessários ao acompanhamento da sua evolução.

(ver <https://iesfpt.sharepoint.com/Intraneat/Lists/Istobjetivos>)

## MANUAL DA QUALIDADE

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS DA ABS

Os objetivos específicos da ABS enquadram-se nos Objetivos Estratégicos da EAFF e no seu Plano Estratégico.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DA ABS	Pilares Estratégico				Objetivos Estratégicos					
	Internacionalização	Reposicionamento	Inovação	Digitalização	Escola Total	Business School de excelência	Centro de um ecossistema de PME	Presença em S. Tomé e Príncipe e Cabo Verde	Ensino on-line	Digitalizar a atividade
Promover a qualificação de nível superior, a produção e difusão do conhecimento		X			X		X			
Estimular a aprendizagem ao longo da vida e a formação intelectual e profissional dos seus estudantes.		X				X				
Desenvolver parcerias que permitam a disseminação dos resultados da investigação desenvolvida e a valorização do conhecimento produzido			X				X			
Reforçar parcerias junto de Países de Língua Oficial Portuguesa (PALOPs, Brasil)	X							X		
Estar na vanguarda do Ensino Superior on-line (EaD)			X						X	
Desmaterializar os processos de gestão e de apoio no âmbito do ensino superior, desde a gestão administrativa à gestão técnico-pedagógica, com recurso a soluções eficazes				X		X				X
Promover a mobilidade de estudantes e diplomados, a nível nacional e internacional	X	X						X		
Aprofundar a modernização, reorganização e requalificação da Instituição, aumentando a oferta de tecnologia e de serviços digitalizados, o seu acesso e uso.				X						X
Desenvolver novos modelos organizativos que permitam a obtenção de ganhos de eficiência e a oferta de serviços especializados e preparados para a internacionalização	X			X						X
Desenvolver parcerias nacionais e internacionais que permitam potenciar a disseminação dos resultados da investigação desenvolvida e a integração em equipas de projeto multidisciplinares e multiculturais	X					X	X			



### ***O CICLO DA QUALIDADE***

O Ciclo da Qualidade da Escola Superior de Negócios Atlântico (ABS - Atlântico Business School) tem 3 níveis:

- 1º nível: análise das Unidades Curriculares (UC)
- 2º nível: análise dos Cursos (C)
- 3º nível: análise institucional da ABS como um todo

O Sistema Interno de Garantia da Qualidade permite à ABS efetuar a análise e avaliação da informação relativa aos cursos, suas unidades curriculares, assim como serviços e recursos afetos à sua atividade, visando a garantia da qualidade do ensino e aprendizagem.

**1º nível:** A análise das UC conduz à elaboração de um "Relatório de Unidade Curricular" (RUC) que apresenta uma avaliação global do funcionamento da UC, em que se identificam práticas pedagógicas relevantes e a aquisição de competências por parte dos estudantes, e se definem planos de melhoria sempre que os resultados sejam considerados insatisfatórios.

**2º nível:** Com base na análise das UC e outros elementos complementares, todos os anos, o Coordenador de cada curso elabora um "Relatório de Avaliação do Curso" (RAC) que inclui uma análise crítica e prospetiva sobre os aspetos fundamentais para o sucesso do curso.

**3º nível:** Com base nos relatórios de cada curso, dos indicadores relevantes e da análise dos principais instrumentos e fontes de informação SIGQ, pelo Responsável Interno da Qualidade, com o contributo de todas as áreas da ABS, elabora o "Relatório anual de Meta-avaliação do Sistema Interno de Garantia da Qualidade". Este relatório resume o balanço anual do SIGQ e inclui procedimentos de acompanhamento, avaliação e melhoria, com vista a aferir a satisfação dos objetivos estabelecidos e a adequação e eficácia do desempenho do sistema implementado, pretendendo-se que este resulte num instrumento de trabalho no âmbito da melhoria contínua.

## MANUAL DA QUALIDADE

### OS ÓRGÃOS DE GESTÃO NO SIGQ

O acompanhamento e gestão do Sistema Interno de Garantia de Qualidade é assegurado pelo envolvimento dos seguintes organismos de gestão, estando neles representadas as Partes Interessadas (*Stakeholders*) de maior relevância.

#### Órgãos de Gestão Individuais

Presidente
Responsável Interno da Qualidade (REP)
Responsável Externo da Qualidade (RIP)
Responsável da Informação da ABS (RI)
Coordenadores de cursos
Provedor do Estudante

#### Órgãos de Gestão Coletivos

*Composição dos Órgãos de Gestão coletivos*

Órgão <sup>(1)</sup>	Docentes Investigadores	Pessoal não Docente (PnD)	Estudantes	Entidades externas
Entidade Instituidora (EAFF)				X
Conselho para a Gestão da Qualidade	X	X	X <sup>(2)</sup>	X <sup>(2)</sup>
Conselho Técnico-Científico (CTC)	X			
Direção (NPME, GRE, Serviços Académicos, etc)	X	X		
Conselho Pedagógico (CP)	X		X	
Conselho Científico-Pedagógico (CCP)	X	X	X	
Conselho Consultivo				X
Entidades de Supervisão e Certificação				X

(1) O âmbito da intervenção e objetivos de cada organismo deverá ser consultado em documentos próprios, tais como os Regulamentos aplicáveis.

(2) O Conselho para a Gestão da Qualidade pode convidar a participar nas atividades que desenvolve e nas suas reuniões, sem direito a voto, representantes das Partes Interessadas cuja presença seja considerada vantajosa para análise dos assuntos em apreciação.

### ***O ENVOLVIMENTO DOS ÓRGÃOS DE GESTÃO NO SIGQ***

A política institucional da ABS para a qualidade pressupõe o envolvimento de todas as partes interessadas relevantes nos processos de planejamento, garantia e melhoria da qualidade. A articulação entre a ABS e os órgãos de gestão, internos e externos, no âmbito da prossecução da política da qualidade definida, apresenta diferentes formas e frequência sendo por isso necessário sistematizar e clarificar os pressupostos desse envolvimento.

Nos termos da alínea jj) do Artigo 12.º dos Estatutos da ABS o Presidente tem a responsabilidade de "Definir a estratégia institucional para a melhoria contínua da qualidade, traduzida na prossecução de determinados objetivos de qualidade, como parte integrante da gestão estratégica global do Instituto e contributo para a prestação de contas, e contribuir para a evolução e melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade".

No âmbito do SGQ, a EAFF nomeou um Responsável Interno da Qualidade (RIQ) com a incumbência de coordenar a Gestão da Qualidade da EAFF, e um Consultor como Responsável Externo da Qualidade (REQ), com a função de apoiar, monitorizar e avaliar a Gestão da Qualidade na EAFF e efetuar uma análise anual final, com o apoio do RIQ.

O Conselho para a Gestão da Qualidade (CGQ) visa a promoção e monitorização de uma estratégia institucional para a qualidade e objetivos de qualidade, inserida no processo melhoria contínua.

O Conselho Técnico-científico, o Conselho Pedagógico e os Docentes participam na Política da Qualidade, de acordo com, respetivamente, a alínea t) do Artigo 16.º, a alínea p) do Artigo 19.º e a alínea k) do Artigo 24.º dos Estatutos, competindo-lhes "Participar na Política da Qualidade e contribuir para a evolução e melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade". A mesma participação é estabelecida também para os Coordenadores dos Cursos e para a Comissão Científico Pedagógica, respetivamente, na alínea bb) do n.º 2 do Capítulo II e na alínea k) do n.º 3 do Capítulo III do Regulamento de Coordenação dos Cursos.

O n.º 5 do Artigo 35.º dos Estatutos estabelece que "É dever dos Estudantes participar na Política da Qualidade e contribuir para a evolução e melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade." Dever esse que é também consagrado no n.º 5 do Artigo 4.º do Regulamento Disciplinar ("É dever dos Estudantes participar na Política da Qualidade e contribuir para a evolução e melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade").

O "Regulamento Núcleo de Apoio à Gestão das PME" estabelece também como responsabilidade do Centro de Investigação da ABS (NPME – Núcleo de Apoio à Gestão da ABS) "Participar na Política de Qualidade e na Estratégia de Melhoria Contínua".

Os Docentes/Investigadores e Estudantes participam na Política da Qualidade diretamente através de inquéritos e outras formas de auscultação mais informais e indiretamente pela participação no Conselho Pedagógico e da Comissão Científico Pedagógica.

Os Parceiros Externos em geral (empresas, associações empresariais, autarquias, parceiros institucionais, antigos alunos, etc.), e o Conselho Consultivo (n.º 1 do Art.º 14º dos Estatutos) em particular, participam na Política da Qualidade de forma sistemática, nos inquéritos e nas reuniões anuais com a direção, e de forma ocasional, nos diversos fóruns em que intervêm.

## MANUAL DA QUALIDADE

No quadro seguinte, são apresentados os documentos que definem a participação de cada organismo no SIGQ, devendo ser consultado o "PROR ABS 1+13 - Participação e Responsabilidades no Sistema da Qualidade (Ref. 1+ Ref. 13)" para maior detalhe.

DOCUMENTOS QUE DEFINEM A PARTICIPAÇÃO DE CADA ENTIDADE NO SIGQ	ENT. CERTIFICADORAS		CGQ	ENT. INSTITUIDORA		C. PEDAGÓGICO	C. CIENTÍF.-PED.	COORDENADORES	NPME	DOCENTES	INVESTIGADORES	ESTUDANTES	PARCEIROS EXTERNOS		
	RIP/REP	RI		PRESIDENTE	CTC								GERAL	GERAL	
Estatutos	X			X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X
Manual da Qualidade															X
Manual de Funções	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X				
PROR ABS 11 – Gestão da Informação			X												
Regulamento de Coordenação							X	X							
Regulamento Disciplinar													X		
Regulamento Conselho Consultivo															X
Regulamento Núcleo de Apoio à Gestão das PME									X		X				
Regulamento Conselho para a Gestão da Qualidade				X											

## MANUAL DA QUALIDADE

---

### ANEXOS

#### PROCESSOS

- P EA 1 - Mapa de Processos
- P EA 2 - Processo Gerir a Estratégia
- P EA 3 - Processo Gerir a Melhoria
- P EA 4 - Processo Gerir a Estrutura – Recursos Humanos
- P EA 5 - Processo Gerir a Estrutura - Recursos Materiais
- P EA 6 - Processo Ensinar-Formar - Conceção, Desenvolvimento e Planeamento
- P EA 7 - Processo Ensinar-Formar - Suporte Científico Pedagógico às Atividades Escolares
- P EA 8 - Processo Ensinar-Formar - Suporte Organizacional às Atividades Escolares
- P EA 9 - Processo Investigação e Consultoria
- P ABS 2 - Processo Gestão do Docente

#### PROCEDIMENTOS REFERENCIAIS

- PROR ABS 1+13 - Participação e Responsabilidades no Sistema da Qualidade
- PROR ABS 2 - Conceção de Nova Oferta Formativa
- PROR ABS 3 - Ambiente de Ensino e Aprendizagem
- PROR ABS 4 - Admissão dos Estudantes, Progressão, Reconhecimento e Certificação
- PROR ABS 5 - Monitorização Contínua e Revisão Periódica dos Cursos
- PROR ABS 6 - Investigação e Desenvolvimento
- PROR ABS 7 - Colaboração Interinstitucional com a Comunidade
- PROR ABS 8 – Internacionalização
- PROR ABS 9 - Recursos Humanos ABS
- PROR ABS 10 - Recursos Materiais e Serviços
- PROR ABS 11 - Gestão da Informação
- PROR ABS 12 - Informação Pública

#### PROCEDIMENTOS

- PRO ABS 3 - Procedimento Ficha de Unidade Curricular
- PRO ABS 5 - Procedimento Inquéritos
- PRO ABS 7 - Criação e Extinção de Centros de Investigação
- PRO ABS 12 - Procedimento Integridade Académica
- PRO ABS 13 - Procedimento de Defesa de Estudantes com Maior Vulnerabilidade e Igualdade de Género
- PRO ABS 14 - Procedimento Tolerância e Não Discriminação
- PRO ABS 15 - Procedimento de Avaliação da Progressão dos Estudantes

## **MANUAL DA QUALIDADE**

---

PRO ABS 16 - Procedimento de Elaboração dos Relatórios de Autoavaliação de Unidades Curriculares

PRO ABS 17 - Procedimento de Elaboração dos Relatórios de Autoavaliação de Cursos

### **MODELOS**

MOD ABS 09 Ficha Unidade Curricular

MOD ABS 10 Ficha Planeamento UC

MOD ABS 11 Modelo Relatório tutoria

MOD ABS 12 Modelo Relatório Coordenador/Docente aluno

MOD ABS 13 Modelo Relatório Reunião Docentes

MOD ABS 14 Modelo para Relatório Unidade Curricular (RUC)

MOD ABS 15 Modelo para Relatório de Avaliação de curso (RAC)

MOD ABS 16 Modelo para Relatório de Meta-avaliação (RMA)