



MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	3
ÂMBITO.....	3
APLICABILIDADE	3
PROMULGAÇÃO	3
APRESENTAÇÃO DA EMPRESA.....	4
VISÃO, MISSÃO, PRINCÍPIOS E VALORES	8
POLÍTICA DA QUALIDADE	9
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	9
ORGANIZAÇÃO & RESPONSABILIDADE.....	10
SEQUÊNCIA E INTERAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS	11
ESTRUTURA DOCUMENTAL.....	12
MATRIZ DE RELAÇÃO ENTRE PROCESSOS E PONTOS DA NORMA	13
MATRIZ DE RELAÇÃO ENTRE PROCESSOS E REFERENCIAIS A3ES	14

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, de serviços de educação ao nível do ensino superior, graduado e pós-graduado (Escola Superior de Negócios Atlântico), do ensino básico e do ensino secundário (Colégio Heliântia) e de 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.

MANUAL DA QUALIDADE

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 ABS – Escola Superior de Negócio Atlântico (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 pólo 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.

MANUAL DA QUALIDADE

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

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.

ABS – Escola Superior de Negócios Atlântico

A ABS – Escola Superior de Negócios Atlântico, 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 consultoria e à atividade editorial.

A 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

MANUAL DA QUALIDADE

novos métodos e soluções pedagógicas, privilegiando a qualidade dos docentes e o acompanhamento pessoal de cada aluno durante o seu percurso escolar.

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.

B-learning

O potencial das novas tecnologias, com particular destaque para a Internet, veio proporcionar novas formas de apoiar a aprendizagem.

A Espaço Atlântico desenvolveu uma arquitetura funcional orientada para os diferentes vetores da atividade educativa, que são por si só uma clarificação da missão e das funcionalidades esperadas do b-learning.

Em primeiro lugar, é evidente que o processo de Aprendizagem é o fim último e mais interessante do b-learning. Na prática, é nas aulas que professores e alunos se encontram para assumirem o seu papel na transmissão de conhecimento. Assim, é sobre este processo que algumas funcionalidades incidem, podendo ser agrupadas em:

- substituição total ou parcial da aula, originando aulas não presenciais em que alunos e professor se encontram, seja em simultâneo, seja em diferentes momentos;
- suporte à execução da aula, permitindo a disponibilização de informação em formato digital.

Em segundo lugar, as atividades de suporte à aprendizagem, não contribuindo diretamente para esse processo, garantem que ele ocorra da forma mais simples e fluida, integrando funcionalidades como:

- facilitação do processo de comunicação simples entre os intervenientes, incluindo a Escola, através de Mensagens, Avisos ou Horários, entre outros;

MANUAL DA QUALIDADE

- implementação de processos transacionais entre os intervenientes, incluindo pedidos vários e respetiva satisfação, digital ou não, como candidaturas, reclamações ou pagamentos.

A Espaço Atlântico orgulha-se de ser pioneira nesta estratégia, consubstanciada no lançamento em 2002, pela ABS, do primeiro e-MBA em Portugal, e na acreditação, em 2004, na modalidade da Formação a Distância junto do Instituto para a Qualidade na Formação (IQF). Atualmente, os programas de Pós-Graduação, de Licenciatura e determinadas ações de formação profissional são apoiados por estas ferramentas.

Acreditações, Homologações e Certificações

Certificações

A Espaço Atlântico é 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 Ecosistema 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.

Prosseguindo

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

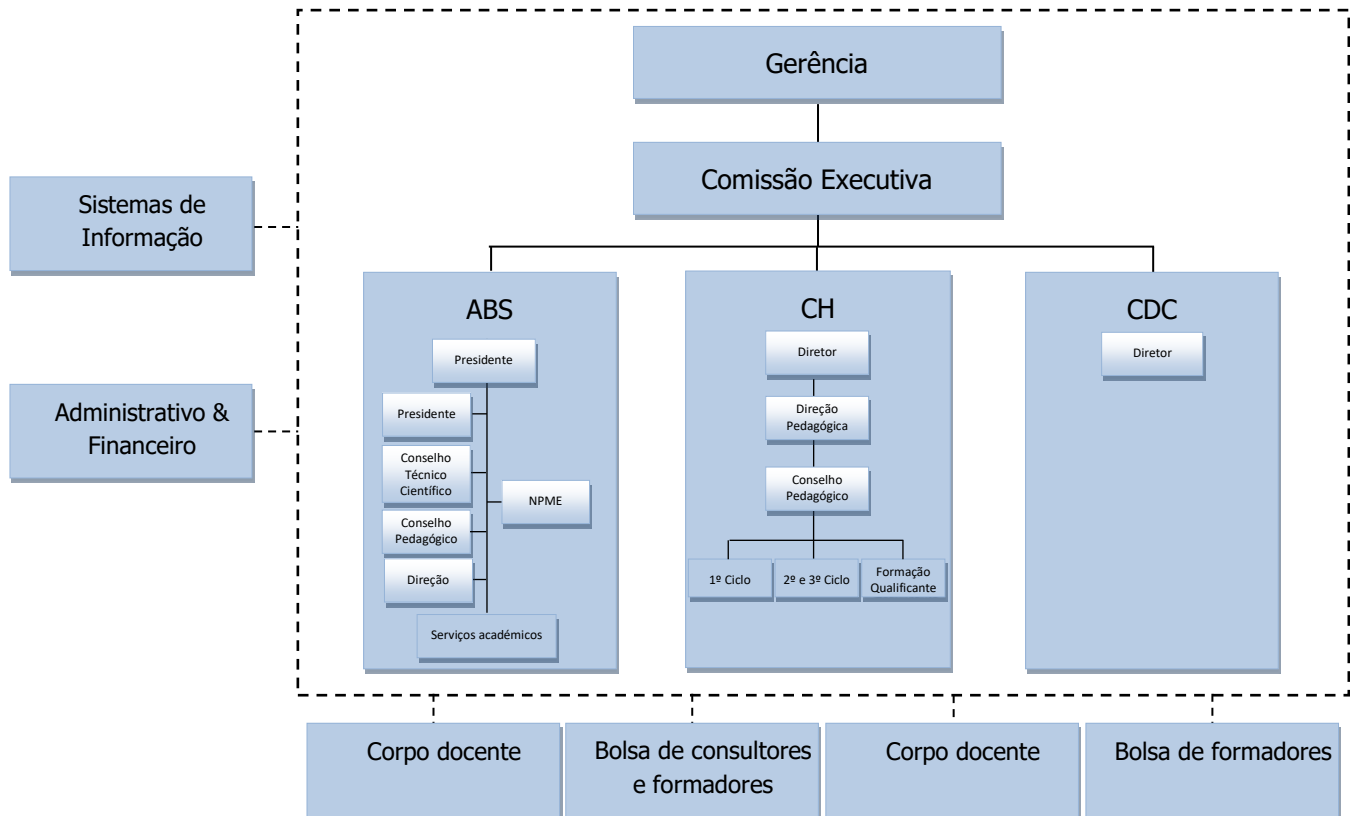
Da satisfação dos requisitos aplicáveis, da melhoria contínua do SGQ e do desenvolvimento e satisfação dos colaboradores e das partes interessadas relevantes.

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 PMEs do norte de Portugal
- Estar no centro de um ecossistema de PMEs, 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.

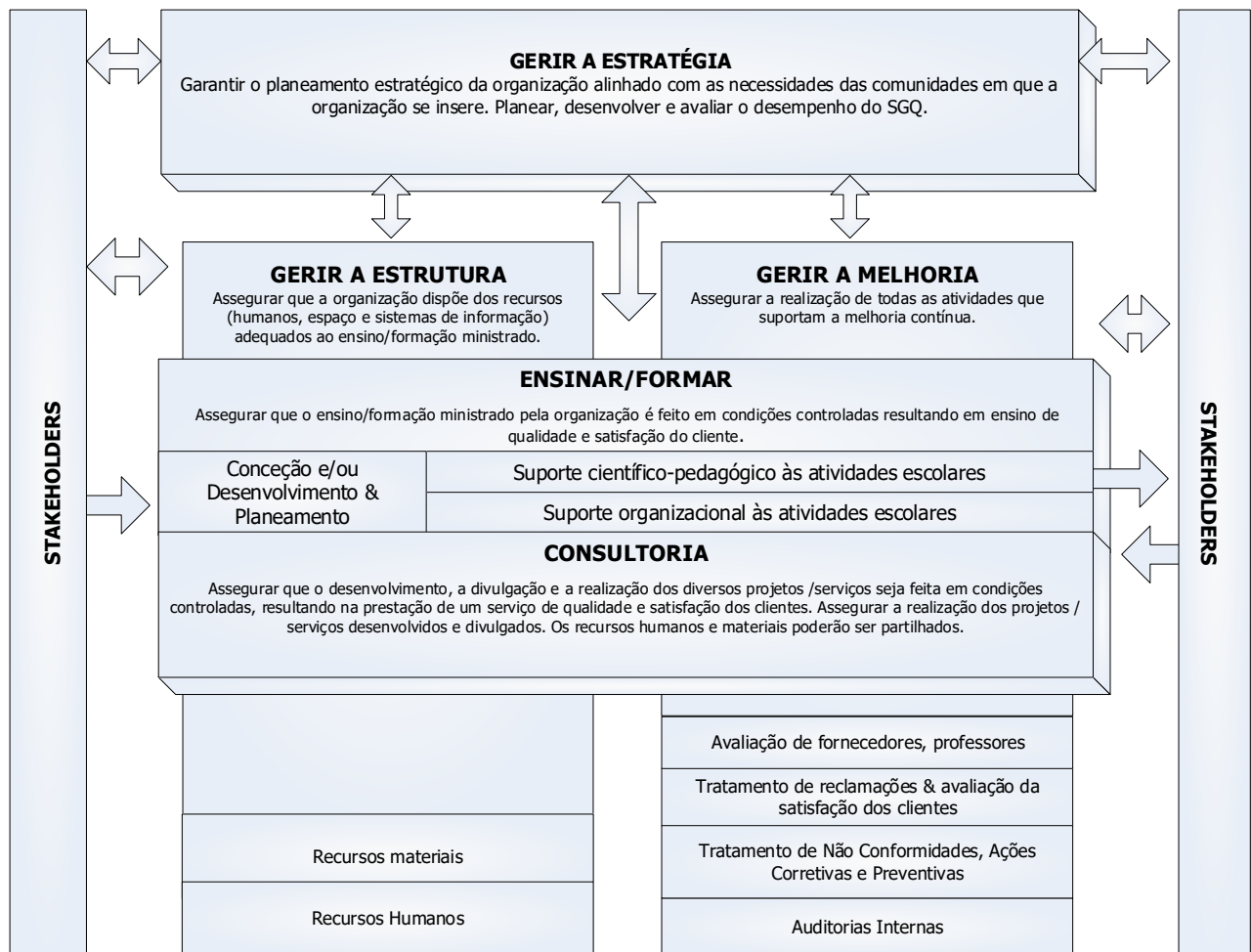
Comunicação

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".

SEQÜÊNCIA E INTERAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS

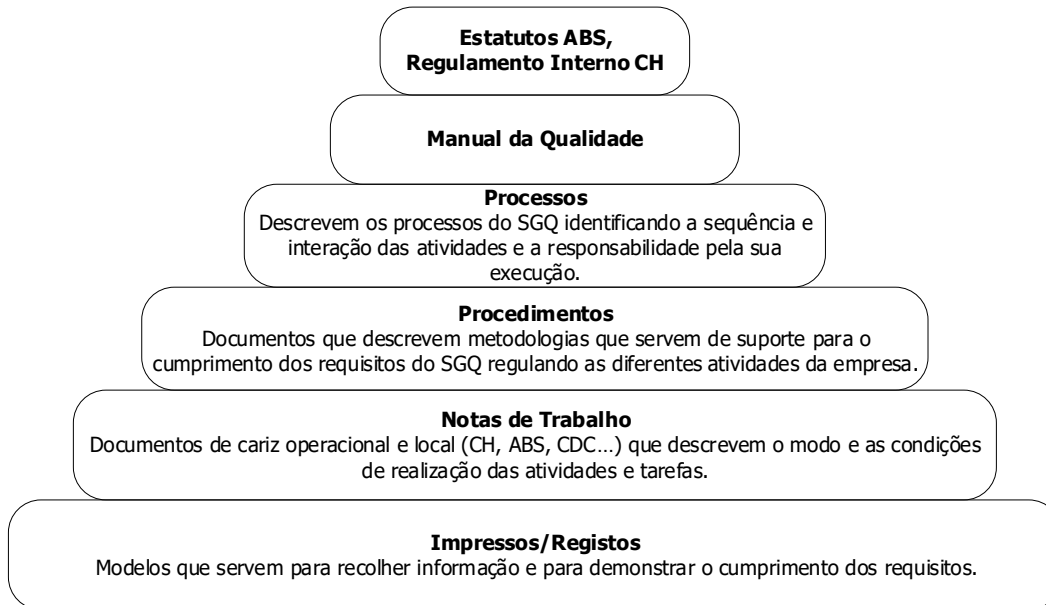
A seqüência e interação dos processos estão representadas na figura seguinte. Os processos são geridos de uma forma consistente com a norma NP EN ISO 9001 tendo como objetivo a sua melhoria contínua e a satisfação dos clientes.



MANUAL DA QUALIDADE

ESTRUTURA DOCUMENTAL

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



MANUAL DA QUALIDADE

MATRIZ DE RELAÇÃO ENTRE PROCESSOS E PONTOS DA NORMA

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	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	X	
CONSULTORIA	X	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	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	
A3ES - REFERENCIAL 12														X	X																
A3ES - REFERENCIAL 13																											X	X	X	X	

MATRIZ DE RELAÇÃO ENTRE PROCESSOS E REFERENCIAIS A3ES

PROCESSOS	GERIR ESTRATÉGIA	GERIR A ESTRUTURA			ENSINAR / FORMAR		CONSULTORIA	GERIR A MELHORIA
		Recursos Materiais	Recursos Humanos	C e/ou D & Planeamento	Suporte Científico-pedagógico ...	Suporte organizacional ...		
REFERENCIAL A3ES								
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.	X							
Referencial 2 – Conceção e aprovação da oferta formativa: A instituição dispõe de processos para a conceção e aprovação da sua oferta formativa, garantindo que os cursos ministrados são concebidos e estruturados de modo a 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.				X				
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.					X			
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.						X		
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.				X	X			X
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.				X			X	

MANUAL DA QUALIDADE

PROCESSOS	GERIR ESTRATÉGIA	GERIR A ESTRUTURA			ENSINAR / FORMAR		CONSULTORIA	GERIR A MELHORIA
		Recursos Materiais	Recursos Humanos	C e/ou D & Planeamento	Suporte Científico-pedagógico ...	Suporte organizacional ...		
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.	X				X		X	X
Referencial 8 – Internacionalização: A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar as suas atividades de cooperação internacional.	X			X	X	X	X	X
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.	X		X					X
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.		X						
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.				X				X
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.	X					X		X
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).	X							X