



# SALESIANOS DE LISBOA

## MANUAL DE GESTÃO

**NORMA NP EN ISO 9001**



CÓDIGO DO DOCUMENTO	EDIÇÃO	DATA DE APROVAÇÃO	DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO	Página   1
MG 01.18	18	26-06-2018		

1.	PROMULGAÇÃO .....	3
2.	APRESENTAÇÃO – SALESIANOS DE LISBOA .....	4
2.1.	DESCRIÇÃO .....	4
2.2.	ORGANIGRAMA.....	7
2.3.	RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE.....	7
3.	SISTEMA GESTÃO DA QUALIDADE .....	8
3.1.	POLÍTICA DA QUALIDADE .....	8
3.2.	ÂMBITO E CAMPO DE APLICAÇÃO DO SGQ .....	9
3.2.1.	LIDERANÇA E COMPROMISSO.....	9
3.3.	PLANEAMENTO .....	10
3.3.1.	AÇÕES PARA TRATAR RISCOS E OPORTUNIDADES.....	10
3.4.	ESTRUTURA DOCUMENTAL.....	11
3.4.1.	ABORDAGEM POR PROCESSOS .....	11
3.4.2.	IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DOS PROCESSOS.....	11
3.4.3.	MAPA DE PROCESSOS .....	12
3.4.4.	ESTRUTURA DOCUMENTAL.....	13

## **1. PROMULGAÇÃO**

O presente manual descreve o Sistema de Gestão da Qualidade dos Salesianos de Lisboa, em conformidade com a Norma NP EN ISO 9001:2015.

Este manual tem como objetivo estabelecer a Política da Qualidade e descrever, de forma geral, o conjunto dos compromissos, responsabilidades, processos e recursos que constituem o Sistema de Gestão da Qualidade implementado nos Salesianos de Lisboa.

A Entidade Titular nomeia como Gestor da Qualidade Alexandre Silva, delegando-lhe a gestão operacional do Sistema de Gestão da Qualidade e a responsabilidade de assegurar o seu bom funcionamento no que respeita à definição, implementação, manutenção e melhoria do Sistema.

Compete em primeiro lugar à Direção, Administração e Direção Pedagógica e ao Gestor da Qualidade, cumprir, fazer cumprir e divulgar as disposições constantes neste manual.

As áreas funcionais asseguram que estas determinações são cumpridas por todos os Educadores.

O Gestor da Qualidade é também responsável por reportar à Direção e à Administração o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade implementado nos Salesianos de Lisboa.

Ao Gestor da Qualidade compete representar os Salesianos de Lisboa nas questões relativas ao Sistema de Gestão da Qualidade e coordenar as ações entre as várias áreas.

Com a aprovação do Manual de Gestão é promulgado o Sistema de Gestão da Qualidade.

## **2. APRESENTAÇÃO – SALESIANOS DE LISBOA**

### **2.1. DESCRIÇÃO**

A Congregação Salesiana, fundada por São João Bosco na cidade de Turim, tem como finalidade a educação da juventude, prestando a maior atenção à formação integral de cada jovem, isto é, cuidando do desenvolvimento das suas dimensões pessoais: intelectual, social, afetiva, moral e transcendente.

Os Salesianos de Lisboa, com sede na Praça de São João Bosco, nº 34 - 1399-007 Lisboa, são a entidade detentora do alvará nº 1167 do Ministério da Educação para a atividade escolar e do nº de registo 173/DRLVT de 17/06/2013 para a organização dos campos de férias.

Proporcionam, em regime de autonomia pedagógica a formação nos três ciclos do ensino básico e no ensino secundário.

São uma escola católica, dirigida pela Congregação Salesiana, que promove e acompanha o crescimento e amadurecimento integral dos alunos, tendo como base a visão cristã da vida, do mundo e da cultura, condensada na Proposta Educativa da Escola Salesiana.

Além da vertente estritamente académica, propõe e cultiva os valores do Evangelho, procura desenvolver as sensibilidades artísticas e promover as atividades desportivas.

A sua missão dirige-se principalmente às crianças e jovens, no entanto abrange igualmente as famílias e a comunidade envolvente.

Sob orientação salesiana, os educadores são selecionados de acordo com a Proposta Educativa Salesiana e procuram identificar-se com ela, na sua ação educativa, na competência científica, na relação interpessoal e sempre que for possível no testemunho crente. Desta forma são assegurados os resultados educativos coerentes com o princípio da formação integral.

A fundação das "Oficinas de S. José" de Lisboa deve-se à iniciativa conjugada de Isabel Maria de Lacerda Castelo Branco e do padre Francisco Herculano Cordeiro.

O primeiro passo consistiu na abertura de uma escola primária no Bairro da Lapa, Rua das Praças, n. 36, em 1885, à qual foi dado o nome de Colégio do Sagrado Coração de Jesus.

Em 1890, a 1 de Outubro, foram inauguradas duas oficinas (marcenaria e sapataria), funcionando durante alguns meses na Rua de Sant'Ana à Lapa, 50. Nessa altura regista-se a mudança do nome para Oficinas S. José.

Em 23 de Abril de 1893, efetua-se a mudança para a Rua do Sacramento à Lapa, 25 onde os Salesianos assumiram a orientação pedagógica em 1896.

A inauguração do novo edifício, na localização atual é de 1906. Na sequência da revolução política de 1910, o edifício é requisitado para fins militares até 1920. Em 1925, com a chegada do salesiano Aquiles Marchetti, as artes gráficas tomam grande impulso e desenvolvimento.

<b>CÓDIGO DO DOCUMENTO</b>	<b>EDIÇÃO</b>	<b>DATA DE APROVAÇÃO</b>	<b>DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO</b>	<b>Página   4</b>
<b>MG 01.18</b>	18	26-06-2018		

Em Outubro de 1964, a Paróquia de Nossa Senhora dos Prazeres foi confiada aos Salesianos.

A partir dos inícios da década de '70, o ensino profissional, que caracterizou as Oficinas de S. José desde os seus primórdios, desaparece por completo. Pouco a pouco vai sendo reduzido o internato e o ensino torna-se exclusivamente liceal.

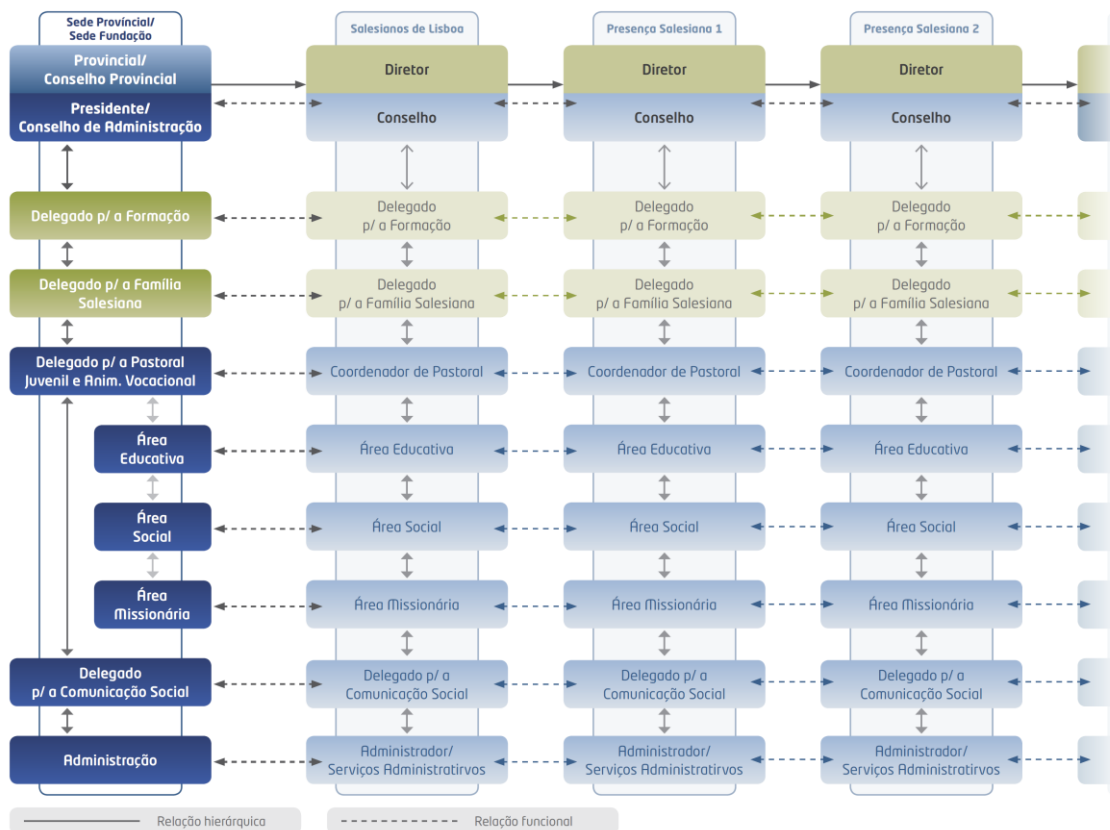
1896	Entrada dos primeiros Salesianos nas Oficinas de S. José foi diretor o Pe. Pedro Cogliolo.
1899	O Pe. Miguel Rua, Superior Mundial dos Salesianos, visita as OSJ de 11 a 17 de Março. Nessa altura é lavrada a escritura da compra e venda de um terreno destinado à construção da nova sede das OSJ, no Alto dos Prazeres.
1901	A sociedade Salesiana é reconhecida pelo estado Português, através do decreto de 18.04.1901
1906	Inauguração das OSJ na atual localização, Alto dos Prazeres, no dia 19 de Março. Esteve presente o Pe. Miguel Rua, por ocasião da segunda vinda a Lisboa de 18 a 22 de Março.
1908	A liga de educação nacional, no seu 1º congresso pedagógico celebrado em Lisboa, atendendo ao mérito da obra educativa realizada pelos Salesianos, atribui às OSJ o diploma de benemerência.
1917	O Edifício das OSJ é requisitado para "Centro de Hospitalização Militar" e para "Batalhão de Sapadores dos Caminhos de Ferro".
1925	Com a chegada de Aquiles Marchetti, as Artes-Gráficas tomam novo impulso de desenvolvimento.
1930	É criada a Associação de Antigos Alunos Salesianos
1939	Convidado a visitar o estabelecimento das OSJ, o presidente da república, General Carmona, aproveita a circunstância para lhe conferir o grau de Comendador da Ordem de Instrução Pública
1944/45	Comemoração do cinquentenário da obra Salesiana em Portugal. Comemorada em muitas escolas do país por iniciativa do ministro da educação, António Carneiro Pacheco.
1954	Exposição didático-profissional das OSJ, no palácio da Foz, comemorativa das Escolas Profissionais Salesianas, fundadas por D. Bosco em 1854 em Turim.

1956	Cinquentenário da inauguração da sede definitiva das OSJ no Alto dos Prazeres.
1982	O estabelecimento das OSJ é agraciado com o título de membro honorário da Ordem do Infante, pela obra realizada nos 75 anos de presença no Alto dos Prazeres
1984/85	Alteração curricular na organização escolar das OSJ, com a entrada em funcionamento do que, na altura, era denominado Curso Complementar, e que corresponde, hoje em dia, ao Ensino Secundário.
1994/95	Comemoração do centenário da obra Salesiana em Portugal.
1996/97	Comemoração do centenário da entrada dos Salesianos nas OSJ de Lisboa (1896), então na Rua do Sacramento à Lapa.
2006	Centenário da inauguração da sede definitiva das OSJ no Alto dos Prazeres.
2007	Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade no âmbito: Ensino Básico (1º, 2º e 3º Ciclos) e Secundário e Atividades Culturais, Artísticas, Desportivas e Recreativas, pela APCER.
2012	Criação e reconhecimento da Fundação Salesianos, integrando todas as presenças Salesianas no território nacional.  Alteração da denominação das Oficinas de S. José para Salesianos de Lisboa.

## CONTACTOS

<p><b>Salesianos de Lisboa</b></p> <p>Praça de São João Bosco, 34 1399-007 Lisboa Telefone: 210900500 Fax: 213903869 E-mail: lisboa@salesianos.pt Site: <a href="http://www.lisboa.salesianos.pt/">http://www.lisboa.salesianos.pt/</a></p>	<p><b>SolSal</b></p> <p>Rua Coronel Ribeiro Viana nº 23 1350-298 Lisboa Telefone: 210900500 Fax: 213903869 E-mail: lisboa@salesianos.pt Site: <a href="http://www.lisboa.salesianos.pt/">http://www.lisboa.salesianos.pt/</a></p>
---	---

## 2.2. ORGANIGRAMA



## 2.3. RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE

As funções e responsabilidades dos diferentes Cargos e Órgãos de funcionamento da Instituição encontram-se definidas no Contrato Coletivo de Trabalho e/ou no Regulamento Interno.

A comunicação das funções e responsabilidades é assegurada através do conhecimento pessoal e da distribuição da documentação referida, designadamente a relevante para as tarefas desempenhadas.

### 3. SISTEMA GESTÃO DA QUALIDADE

#### 3.1. POLÍTICA DA QUALIDADE

Os Salesianos de Lisboa – Colégio Oficinas de S. José colocam o aluno no centro da sua ação educativa procurando a formação integral dos jovens segundo os ensinamentos de Don Bosco: **“formar bons cristãos e honestos cidadãos”**.

Neste sentido os Salesianos de Lisboa – Colégio Oficinas de S. José assumem os seguintes compromissos:

- Ser uma escola inclusiva que acolha a todos e cada um, com espírito de proximidade e “criação” de um ambiente educativo rico em valores evangélicos ao estilo do sistema preventivo de Don Bosco.
- Desenvolver em pleno a personalidade dos alunos.
- Educar integralmente os alunos de acordo com a conceção cristã da vida, do mundo e da cultura.
- Ajudar os alunos a descobrir e a potenciar as capacidades físicas, afetivas e intelectuais, assumindo as próprias qualidades e limitações.
- Promover o desenvolvimento de atividades, de valores e da abertura à transcendência, de acordo com a situação pessoal e as diferentes etapas do itinerário formativo dos alunos.
- Criar um Ambiente positivo tecido de relações interpessoais, vivificado pela presença amorosa, solidária, animadora e ativadora dos educadores e do protagonismo dos próprios jovens.
- Apostar na inovação pedagógica: novas metodologias e tecnologias.
- Assegurar uma elevada qualidade do ensino e das aprendizagens, através do cumprimento dos programas, do enriquecimento pedagógico implementado e pela aposta no ensino individualizado – o jovem no centro do processo de ensino aprendizagem.
- Manter adequados e atualizados meios técnicos, infraestrutura, e ambiente de trabalho que possibilitem uma resposta eficaz e eficiente às necessidades e expectativas dos clientes.
- Valorizar os seus Educadores, com ofertas de possibilidades de crescimento profissional e realização pessoal, para que possam ser cada vez mais agentes de promoção e de garantia da qualidade de educação.
- Desenvolver uma ação educativa apoiada no critério preventivo, com propostas que encaminham o educando para experiências positivas, de modo a que possam ser prevenidas as experiências deformantes e ajudar o educando a adquirir atitudes que lhe permitam superar positivamente os riscos e a viver a plenitude das suas aspirações, dinamismos e impulsos.
- Cumprir os requisitos regulamentares e normativos aplicáveis e promover a melhoria contínua e eficácia do sistema de gestão da qualidade.

CÓDIGO DO DOCUMENTO	EDIÇÃO	DATA DE APROVAÇÃO	DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO	Página   8
MG 01.18	18	26-06-2018		



### 3.2. ÂMBITO E CAMPO DE APLICAÇÃO DO SGQ

O Sistema de Gestão da Qualidade dos Salesianos de Lisboa engloba as atividades de **Ensino Básico (1º, 2º e 3º Ciclos) e Secundário, e Atividades Culturais, Artísticas, Desportivas, Recreativas e de Solidariedade Salesiana.**

O presente manual constitui o suporte documental para os procedimentos e práticas dos Salesianos de Lisboa, que garantem e demonstram que os serviços prestados satisfazem os requisitos especificados, as necessidades e as expectativas dos Clientes, aplicando-se a todas as atividades e colaboradores com influência na qualidade do serviço prestado e relativas ao domínio da certificação.

O Sistema de Gestão da Qualidade foi definido e implementado e é mantido e melhorado de acordo com as cláusulas da Norma NP EN ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade (requisitos normativos), requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

A terminologia utilizada foi suportada na Norma NP EN ISO 9000 – Sistema de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário.

#### 3.2.1. LIDERANÇA E COMPROMISSO

O compromisso da Gestão de Topo no desenvolvimento e implementação do sistema de Gestão da Qualidade e na melhoria contínua de sua eficácia, é evidenciado através de:

- Assumir a responsabilidade pela eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Assegurar que a política da qualidade e os objetivos da qualidade são estabelecidos para o sistema de gestão da qualidade e são compatíveis com o contexto e com a orientação estratégica da organização;
- Assegurar que a política de qualidade é comunicada, entendida e aplicada dentro da organização;
- Assegurar a integração dos requisitos do sistema de gestão da qualidade nos processos de negócio da organização;
- Promover a utilização da abordagem por processos e do pensamento baseado em risco;
- Assegurar a disponibilidade de recursos necessários para o sistema de gestão da qualidade;
- Comunicar a importância de uma gestão da qualidade eficaz e da sua conformidade com os requisitos do sistema de gestão da qualidade;
- Assegurar que o sistema de gestão da qualidade atinge os resultados pretendidos;
- Comprometer, orientar e apoiar as pessoas para contribuírem para a eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- Promover a melhoria contínua;
- Apoiar outras funções de gestão relevantes a demonstrar a sua liderança, na medida aplicável às respetivas áreas de responsabilidade;

- Assegurar que tanto os requisitos dos clientes como as exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis são determinados, compreendidos e satisfeitos de forma consistente;
- Assegurar que os riscos e as oportunidades que podem afetar a conformidade de produtos e serviços e a aptidão para aumentar a satisfação do cliente são determinados e tratados;
- Assegurar o estabelecimento de processos de comunicação interna e externa apropriados.

### **3.3. PLANEAMENTO**

#### **3.3.1. AÇÕES PARA TRATAR RISCOS E OPORTUNIDADES**

O planeamento está diretamente relacionado com os objetivos, pois, de acordo com o “rigor” destes, terá de se adaptar o Sistema (alocação de recursos, formação, etc).

Assim, temos como saída deste planeamento a identificação de eventuais necessidades de recursos que serão transportados para os investimentos a efetuar. Igualmente, aquando do planeamento do Sistema de Gestão da Qualidade são determinadas questões quer externas quer internas, bem como são tidos em consideração os riscos e oportunidades que possam ter influência nos resultados da Organização, que se encontram expressos na Análise SWOT efetuada e na Análise de Riscos e respetivas ações a desenvolver.

A análise SWOT e a Identificação das Partes Interessadas e respetivos requisitos, permite-nos fazer um diagnóstico estratégico da Organização, avaliando as relações existentes entre os seus pontos Fortes e pontos Fracos - Análise Interna e as tendências mais relevantes que se verificam na sua envolvente – Análise Externa, (Ameaças e Oportunidades) seja ao nível de concorrência, da conjuntura económica, das imposições legais, etc.

Após essa reflexão, que fica expressa na Análise SWOT – Avaliação Interna e Externa, é definido um Plano de Ação – ações para mitigar Riscos e Oportunidades, onde são definidas as ações que a Organização pode empreender para tratar os Riscos e Oportunidades identificadas.

### 3.4. ESTRUTURA DOCUMENTAL

#### 3.4.1. ABORDAGEM POR PROCESSOS

O Sistema de Gestão da Qualidade dos Salesianos de Lisboa segue a abordagem por processos.

Um processo, é considerado um conjunto de atividades interrelacionadas e interatuantes que transformam entradas em saídas.

O Sistema de Gestão é um meio a partir do qual:

- São identificados os processos necessários para a manutenção e gestão da Qualidade;
- É determinada a sequência e a interação entre os processos;
- São determinados os critérios e métodos para realizar o seu controlo de modo eficaz;
- São assegurados a disponibilidade de recursos e a informação para apoiar esta operação de controlo;
- São assegurados os meios para conseguir o seguimento, a medição e a análise de todos os processos;
- São implementadas as ações necessárias para alcançar os resultados planificados e a melhoria dos processos;
- São definidos e geridos os recursos humanos e materiais que garantam o alcance dos objetivos propostos;
- São determinadas as funções e responsabilidades associadas a cada processo assim como se garante, também, a revisão do sistema por parte da Direção, Direção Pedagógica e Administração, juntamente com a Área da Qualidade.

#### 3.4.2. - IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DOS PROCESSOS

Os processos identificados na Organização foram tipificados da seguinte forma:

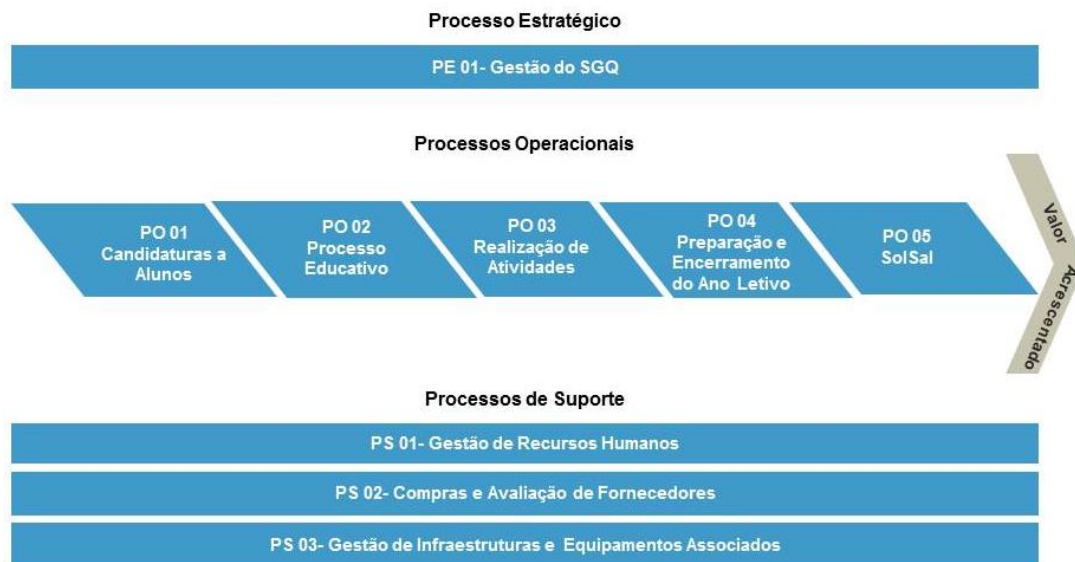
**Processos de Estratégia (PE)** – São processos que contribuem para a determinação da Política da Qualidade e seus Objetivos. Sob a responsabilidade da Gestão, eles permitem orientar e garantir a coerência dos processos operacionais e de suporte.

**Processos Operacionais (PO)** – São os processos que contribuem diretamente para a realização do serviço, desde a deteção da necessidade do cliente até à sua satisfação.

**Processos de Suporte (PS)** – São os processos que contribuem para o bom desempenho dos processos operacionais, fornecendo-lhes os recursos necessários. Apesar de não serem diretamente percebidos pelo cliente, são essenciais ao funcionamento da organização.

### 3.4.3. MAPA DE PROCESSOS

Foram identificados e documentados os processos necessários para o Sistema de Gestão da Qualidade e para a sua aplicação em toda a Organização, designadamente:



A validação destes processos é feita ao longo do ano letivo, através das seguintes ferramentas:

- Reuniões da Direção de Escola.
- Reuniões do Conselho Pedagógico.
- Reuniões de Conselho de Ciclo.
- Reuniões de Departamentos e/ou Grupos Disciplinares.
- Reuniões Gerais de Educadores.
- Reuniões de Departamentos e/ou Grupos Disciplinares.
- Reuniões de Conselho de Turma.
- Encontros com Pais e Encarregados de Educação.
- Reunião de análise e tomada de decisões entre o Administrador e a Chefe dos Serviços Administrativos.
- Análise dos resultados dos indicadores definidos (a sua determinação e prossecução são efetuadas em intervalos definidos com o objetivo de quantificar e consequentemente permitir melhorar continuamente a sua eficiência e a sua eficácia).
- Reunião de Revisão pela Gestão, com a periodicidade de, pelo menos, 1 vez por ano.
- Qualquer outro indicador que a Direção, Administração, Direção Pedagógica e Área da Qualidade considerem necessário associar ou acrescentar como medida para esta validação.

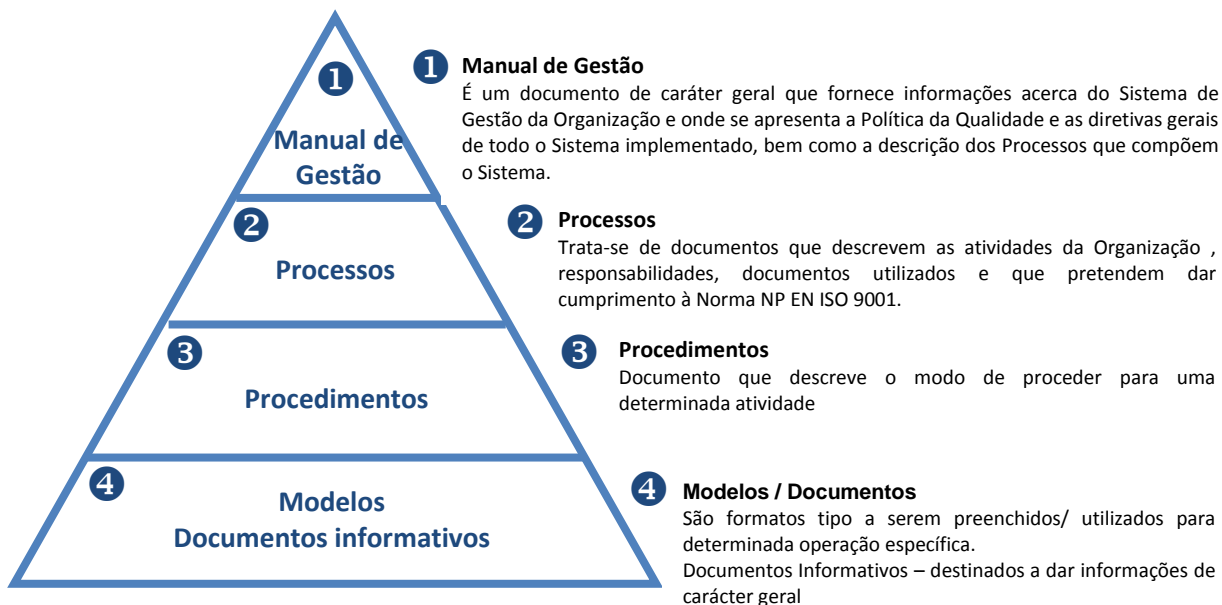
Em cada um destes momentos são propostas e/ou analisadas as evidências objetivas estabelecidas que validam estes processos.

Para além da validação feita internamente, outras entidades externas existem que nos permitem analisar e validar as saídas de cada um dos processos, como sejam:

- Ministério da Educação.
- Província Portuguesa da Sociedade Salesiana.
- Fundação Salesianos.
- Associação de Estabelecimentos de Ensino Particular e Cooperativo.
- Associações desportivas diversas.

### 3.4.4. ESTRUTURA DOCUMENTAL

A documentação interna do Sistema de Gestão da Qualidade é constituída por:



EDIÇÃO	DATA	ALTERAÇÕES
1	01-06-2007	Edição inicial
2	16-10-2007	Acompanhamento e atualização
3	19-09-2008	Acompanhamento e atualização
4	15-09-2009	Acompanhamento e atualização
5	24-03-2010	Acompanhamento e atualização
6	17-05-2011	Acompanhamento e atualização
7	27-09-2011	Acompanhamento e atualização do texto da Política de Qualidade
8	11-07-2012	Acompanhamento e atualização: Requisitos da documentação Gestão de recursos Interação entre processos Medição, análise e melhoria
9	01-10-2012	Acompanhamento e atualização: Requisitos da documentação – acrescentar a referência ao documento “Política da Qualidade” Atualização do texto de acordo com o novo acordo ortográfico
10	04-10-2013	Acompanhamento e atualização: Atualização da denominação “Salesianos de Lisboa” Atualização do Logotipo
11	18-12-2013	Acompanhamento e atualização: Fornecedores Critérios de avaliação
12	10-10-2014	Análise e correção de alguns elementos do texto Correção do nome “Oficinas de S. José – Associação Educativa” por “Salesianos de Lisboa” Alteração do Organograma: foi acrescentada o CAE
13	09-01-2015	Análise e correção de alguns elementos do texto Alteração do Organograma: foi acrescentada o CAE
14	10-10-2016	Alteração da formatação dos documentos
15	26-10-2017	Alteração dos pontos 3.1, 5.2.1, 6.1, 7.2, 7.3, 8.1
16	17-11-2017	Alteração de responsabilidades no Departamento da Qualidade
17	30-11-2017	Alteração âmbito certificação, ponto 6.1 e ponto 7:4
18	26-06-2018	Alteração geral do documento resultado do processo de transição para a Norma NP EN ISO 9001:2015

**Elaborado por:**  
**Departamento da Qualidade – Alexandre Silva**

**Aprovado por:**  
**Administrador - Orlando Camacho**